**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR, HIPOTESIS**

1. **TINJAUAN PUSTAKA**
2. **Analisis Transaksional**
3. **Pendekatan *Transactional Analisys***

*Transactional Analisys*  merupakan pendekatan yang di perkenalkan pertama kali oleh seorang psikiater barat yang bernama Eric Berne sekitar tahun 1950-an, pendekatan ini berlandaskan pada filsafat antidetermenisitik, yang memandang setiap manusia memiliki kapasitas sebagai individu untuk meningkatkan kebiasaan dan memilih tujuan dan tingkah laku. *Transactional Analisys* adalah salah satu pendekatan Psychotherapy yang menekankan pada hubungan interaksional. Transaksional maksudnya ialah hubungan komunikasi antara seseorang dengan orang lain dengan mentransaksikan ego state yang dipilihnya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Komalasari dkk (2011:40) bahwa

*Transactional Analisys* memiliki asumsi dasar bahwa perilaku komunikasi seseorang dipengaruhi oleh ego state yang dipilihnya, setiap tindakan komunikasi dipandang sebagai sebuah transaksi yang didalamnya turut melibatkan ego state.

Adapun ego state tersebut adalah Ego Orang tua atau *Parent Ego State*, Ego Dewasa atau *Adult Ego State*, dan Ego anak-anak atau *Child Ego State*. Selanjutnya berdasarkan pemilihan ego state tersebut, yang merupakan sebagian dari pengalaman masa kecil seseorang, individu kemudian mengembangkan empat kemungkinan posisi hidup yaitu: (1) Saya OK-Kamu OK, (2) Saya OK-Kamu tidak OK, (3) Saya Tidak OK-Kamu OK, (4) Saya Tidak OK-Kamu Tidak OK. Pendekatan ini, dapat digunakan dalam terapi individual maupun dalam terapi kelompok, namun menurut Corey bahwa pendekatan ini lebih cocok digunakan pada setting kelompok.hal ini sesuai yang diungkapkan oleh Corey (1988:159) sebagai berikut :

*Transactional Analisys*  adalah psikoterapi transaksional yang dapat digunakan dalam terapi individual, tetapi lebih cocok untuk digunakan dalam terapi kelompok.

Selanjutnya pada proses pelaksanaannya atau proses terapinya pendekatan ini menekankan adanya kontrak yang dibuat sendiri oleh konseli yang dengan jelas menyebutkan tujuan dan arah dari proses terapi.

Pada pendekatan analisis transaksional ini, ada beberapa konsep penting yang harus kita ketahui yaitu :

***Injunction* dan keputusan awal (*early decision*)**

Injuction merupakan pesan-pesan yang disampaikan oleh *parent* kepada anak yang berkaitan dengan kondisi kesakitan orang tua seperti kecemasan, kemarahan, frustasi, dan ketidakbahagiaan. Pesan-pesan ini menyuruh atau meminta anak untuk melakukan apa yang harus mereka lakukan secara verbal dan tingkah laku, namun sering kali pesan ini terbentuk melalui tingkah laku orang tua. Namun, menurut Goulding (Komalsari, 2011) bahwa tidak semua injunction tersebut berasal dari pesan orang tua, tetapi dari penemuan-penemuan anak sendiri dan misintepretasi terhadap pesan yang disampaiakan oleh orang tua kepada anak dan dibawanya hingga dewasa. Kemudian berdasarkan injuction-injuction tersebut, anak kemudian mengambil sebuah keputusan-keputusan awal yang pada akhirnya akan menentukan posisi hidupnya.

1. ***Strokes***

Dalam *Transactional Analisys*, stroke merupakan kesatuan perhatian atau pengakuan. Setiap manusia membutuhkan perhatian atau pengakuan tersebut, menurut De Bolt SJ (1992:113) “setiap manusia mempunyai kehausan akan perhatian dan tanpa perhatian orang akan menderita hospitalititis”. Menurut James dan Jongeward (Komalasari, 2011) stroke yang diterima individu adalah stroke yang akan dia berikan kepada orang lain.

Lanjut De Bolt SJ (1992) Terdapat beberapa macam stroke yang digunakan orang dalam bertansaksi, yaitu stroke dengan kata atau tanpa kata, stroke negatif atau positif, stroke bersyarat atau tak bersyarat, dan perhatian kosong atau perhatian palsu.

1. **Naskah hidup (*Life Script*)**

Menurut De Bolt SJ (Komalasari, 2011) naskah hidup (*Life Script*) adalah sebuah lakon hidup yang disusun pada masa kecil, kemudian diperkuat orang tua, lalu dibenarkan oleh pengalaman selanjutnya dan memuncak pada pilihan tertentu. Naskah hidup kita meliputi pesan orang tua yang kita adopsi, pengambilan keputusan yang dibuat individu dalam merespon *injunction*, games yang dimainkan individu untuk mempertahankan keputusan tersebut, *racket* yang dialami untuk menjustifikasi keputusan, harapan individu terhadap drama kehidupan yang akan dimainkan dan bagiamana akhir drama tersebut.

Menurut Komalasari (2011), naskah hidup sangat menentukan pilihan akhir individu, dan bagaimana individu menentukan pilihan akhir tersebut sangat dintentukan oleh *stoke, injunction, games,* dan *racket* yang dialaminya pada masa kecilnya. Ketika naskah hidup telah terbentuk, setiap kenyataan hidup individu diubah untuk membenarkan naskah hidup, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa bukan kenyataan hidup yang menentukan naskah hidup, melainkan naskah hiduplah yang mengubah kenyataan. Akhirnya naskah hidup yang dibentuk oleh individu mulai saat dia kecil hingga dewasa tersebut pada akhirnya oleh analisis transaksional dinamakan naskah hidup pemenang (*winner*), pecundang (*loser*) dan bukan pemenang (*non-winner*)

1. ***Ego State***

Eric Berne (De Blot SJ, 1992:17) “*Ego state* merupakan corak perasaan dan pengalaman yang berkaitan secara selaras (*consistent pattern of feelings and experience*) dan yang sesuai dengan corak selaras perilaku”. Pengertian ini menjelaskan beberapa unsur secara jelas. Pertama, ego state ditentukan oleh perasaan dan pengalaman secara bersama-sama. Kedua, perilaku yang sesuai dengan ego state tertentu selalu selaras. Ketiga, terdapat hubungan langsung antara pengalaman, perasaan, dan perilaku yang serasi.

Corey (1988:162), memberi pengertian pada ketiga pola Ego-State sebagai berikut:

1. Bagian orang tua dari kepribadian merupakan suatu introjek dari orang tua dan pengganti orang tua. Dalam Ego Orang Tua kita mengalami pengualangan apa yang kita bayangkan sebagai perasaan orang tua kita sendiri dalam suatu situasi, atau kita merasa dan berbuat terhadap orang lain seperti yang dirasakan dan diperbuat orang tua kita terhadap kita. Status ego orang tua berisi seharusnya dan seyogyanya. Kita masing-masing punya “Orang tua Pengasuh” dan “Orang tua Pengkritik”.
2. Status Ego Orang Dewasa adalah pemroses data. Ini merupakan bagian objektif dari seseorang yang mengumpulkan informasi tentang apa yang terjadi. Ini bukan yang emosional atau yang memberi perkiraan melainkan yang bekerja dengan fakta dan dengan realitas eksternal. Orang dewasa adalah yang tanpa menyandang keyakinan yang bernafsu, tetapi banyak problema yang juga mensyaratkan adanya empati intuisi yang harus dipecahkan.
3. Status Ego anak-anak terdiri dari perasaan, dorongan emosi (impuls), serta perbuatan yang spontan. Anak dalam diri kita masing-masing bisa berupa “Anak-anak Murni”, si “Profesor Cilik” atau si “Anak Pungut”. Anak-anak Murni adalah sifat implusif, tidak terlatih, spontan, anak agresif yang masing-masing kita miliki.Si Profesor Cilik adalah kebijaksanaan tanpa melalui sekolah yang dimiliki sang anak.ini adalah manipulatif, egosentrik, dan kreatif bagian dari status ego Anak-anak itulah yang intuitif dan bermain berdasarkan perasaan. Anak Pungut menunjukkan modifikasi dari keinginan dari anak-anak murni. Modifikasi itu merupakan hasil dari pengalaman traumatik, tuntutan, latihan, dan keputusan tentang bagaimana agar bisa diperhatikan orang. Si Anak Pungut merajuk, menyetujui dan memberontak.

Menurut De Blot SJ (1992:20) “pada seseorang yang berkepribadian sehat diperlukan ketiga ego state ini, sebab masing-masing ego state mempunyai fungsi tertentu”. Adapun fungsi ketiga ego state tersebut adalah sebagai berikut :

1. Ego Dewasa diperlukan untuk mengatasi persoalan-persoalan hidup secara efektif dan bijaksana.
2. Ego Orangtua berfungsi untuk merumuskan norma-norma sesuai dengan lingkungan hidup dan kebudayaan tertentu dimana seseorang itu hidup.
3. Ego Anak berfungsi untuk menhadapi situasi dengan rasa gembira, kreatif dan intuitif sebagaimana seorang anak kecil yang masih polos.

Klien *Transactional Analisys* diajarakan bagaimana mengenali status ego yang akan berfungsi kalau sedang ada problema. Dengan jalan demikian klien bisa membuat keputusan sadar tentang berbagai status ego tempat mereka ingin berfungsi.

1. **Posisi Hidup**

Posisi hidup adalah keyakinan seseorang tentang penilaian dasar terhadap dirinya dan orang lain disekitarnya yang kemudian menentukan tindakan-tindakan individu, De Bolt JS (Komalasari, 2011:112) menjelaskan posisi hidup ini sebagai berikut :

posisi hidup ini berhubungan dengan eksistensi hidup individu karena merupakan penilaian dasar terhadap diri dan orang lain. Posisi ini merupakan titik pangkal dari setiap kegiatan individu, setiap penggunaan waktu (*time structuring*), *game*, perbuatan rencana dan reaksi terhadap perencanaan dijiwai oleh posisi dasar ini.

Keyakinan-keyakinan yang disebut sebagai posisi hidup tersebut kemudian dibagi dalam empat bentuk posisi hidup sebagai berikut, James dan Jongeward (Komalasari, 2011)

1. I’am not OK, You’re not OK

Posisi ini merupakan dasar paling kuat untuk menyusun naskah hidup pecundang (*loser script*). Dalam posisi not OK-not OK ini kedua pihak kalah menurut *Child*-nya. Seluruh dunia tidak baik dan hidup tidak berarti bagi diri sendiri maupun bagi orang lain. Individu merasa tidak menarik, tidak pantas disayangi dan orang tua tidak memperhatikan karena mereka sama buruknya. Posisi ini biasanya dimilki oleh indidvidu yang tidak punya keinginan hidup, bahkan dapat mengarah pada pembunuhan dan bunuh diri.

1. I’am not OK, Your OK

Posisi ini merupakan dasar naskah hidup pecundang (*loser*). Individu yang memilih dirinya tidak baik dan menilai orang tua atau figur orangtua baik, akan menyusun naskah hidup yang akan selalu menjadi korban. Posisi ini biasanya dimiliki oleh individu yang merasa tidak punya kekuatan dibanding orang lain. Posisi ini dapat mengarah pada depresi dan yang lebih ekstrim bunuh diri.

1. I’am OK, You’re not OK

Posisi ini pada umumnya dimiliki oleh penjahat dan kriminal yang memiliki tingkah laku paranoid yang pada kasus ekstrim dapat mengarah pada pembunuhan. Posisi ini bertolak dari posisi saya baik, tetapi yang lain tidak baik. Sepintas dapat terlihat seperti sikap pemenang, namun kemenangannya diperoleh dengan mengalahkan orang lain dengan banyak konflik dan persaingan dan hanya merupakan kemengan sepihak. Posisi ini dimiliki oleh individu yang merasa menjadi korban atau orang yang diperlakukan tidak baik. Biasanya mereka menyalahkan orang lain atas permasalahan yang mereka alami.

1. I’am OK, Your OK

Individu yang memiliki posisi hidup seperti ini menentukan naskah hidup pemenang (*winning script*) yang menentukan bahwa ia menyenangkan orang lain dan dia juga disenangi oleh orang lain. Posisi ini memiliki potensi untuk mengembangkan mental yang sehat. Individu yang berada pada posisi ini mampu menyelesaikan masalah hidupnya secara konstruktif dan memiliki harapan hidup yang realistik.

Ketika individu telah menetapkan salah satu posisi hidup tersebut, individu akan berusaha untuk mempertahankanya dengan memberikan penguatan pada posisi yang telah diambil. Dengan demikian posisi hidup ini akan terlihat dalam *games* yang dimainkan dan naskah hidup individu.

1. ***Games***

Komunikasi antara dua manusia sebenarnya bagaikan sebuah permainan (*games*), ada yang kalah (korban) dan ada pula yang menang (penindas). Orang yang kalah atau menang dapat silih berganti. Kalau yang kalah berhasil mencari penyelamatan, dia akan bergerak menjadi penindas dan menggeser lawannya jadi korban, dan begitulah seterusnya.

Orang menjadi pemenang akan merasa puas. Penindas diinndikasikan bilamana ia berhasil menggunakan egostate O. Namun bila lawannya berhasil mencari penyelamatan dan kemudian menggunakan egostate O terhadapnya ia akan merasa terhina. Sehingga oleh Compos disebut Orang yang menang disebut pendulang kopon emas, dan yang kalah disebut pengumpul kopon cokelat. Oleh karena itu perilaku seseorang dapat berubah dalam setiap transaksi dengan orang lain. Kadang-kadang dia bersifat penindas, dan kadang-kadang sebagai korban.

Menurut Corey (Komalasari,2011) setiap manusia memainkan *games*. *Games* adalah seri berkelanjutan dari transaksi ulterior yang saling melengkapi yang mengarah pada tujuan yang dapat dipredikisi individu. Pada umumnya individu medesign *games* untuk mencegah intimasi dan bertujuan untuk mendukung keputusan asal dan bagian dari naskah hidup individu.

1. **Membuat keputusan ulang (*redecision*)**

The Gouldings (Komalasari, 2011) menekankan bahwa ketika keputusan awal telah dibuat, keputusan tersebut tidak dapat diubah. Menurut mereka individu terlibat dalam membuat keputusan awal tentang arah hidup, sehingga individu dapat membuat keputusan baru yang lebih sesuai dan memungkinkan individu untuk mengalami kehidupan yang baru. Dalam proses membuat keputusan ulang (*redicision*), konseli diajak untuk kembali kemasa kecil di saat mereka membuat keputusan, kemudian membentuk *ego state* anak-anak dan memfasilitasi konseli untuk membuat keputusan baru. Dengan kegiatan ini konseli diajak untuk merasakan kembali situasi masa kecil secara emosional dan membuat keputusan baru secara emosional dan keputusan baru.

Tujuan utama dari pendekatan ini adalah membantu konseli agar dapat membuat keputusan baru mengenai tingkah lakunya yang sekarang dan arah hidupnya, hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Corey (Komalasari dkk, 2011:127)“Tujuan utama konseling *Transactional Analisys*  adalah membantu konseli untuk membuat keputusan baru tentang tingkah laku sekarang dan arah hidupnya.”

Selanjutnya pada peran dan fungsi konselor, pendekatan ini memandang bahwa konselor berperan sebagai guru sekaligus partner bagi konseli dalam membantu konseli menemukan keputusan-keputusan baru mengenai tingkah lakunya yang sekarang. Sebagai guru, konselor mengajarkan kepada konseli mengenai teknik-teknik analisis, seperti: analisis struktural, analisis transaksi, analisis naskah hidup, dan game analisis. Kemudian sebagai partner konselor, membantu konseli menemukan pengalaman-pengalaman yang tidak menguntungkan di masa lalu, dan menemukan kekuatan internalnya untuk kemudian konseli membuat keputusan-keputusan baru atau mengembangkan strategi untuk mengatasi hal tersebut pada masa sekarang. Sesuai dengan judul yang diangkat oleh peneliti maka pembahasan selanjutnya akan difokuskan pada teknik Analisis Transaksional

**b. Teknik Analisis Transaksional**

Teknik analisis transaksional pada dasarnya adalah suatu analisa terhadap transaksi ego state yang terjadi diantara orang-orang yang sedang melakukan komunikasi. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Corey (1988:181) “Analisis transakasional pada dasarnya adalah suatu penjabaran atas apa yang dilakukan dan dikatakan oleh orang-orang terhadap satu sama lain”. Sedangkan Berne (De Bolt,1992:92) memberikan pengertian secara khusus pada transaksi sebagai berikut “Transakasi merupakan kesatuan dasar dari hubungan sosial atau proses komunikasi” dan secara rinci hal ini dijelaskan oleh De Bolt (1992:92) sebagai berikut “Transaksi sebagai kegiatan antar manusia terdiri dari stimulus transaksional dan respons transakasional”. Dalam setiap transakasi yang terjadi akan dimulai dari satu Ego-state yang berfungsi sebagai stimuli kemudian akan direspon dengan Ego-state yang lain. Hal ini sesuai dengan yang diungkapakan oleh corey (1988:181) “apapun yang terjadi pada orang-orang melibatkan suatu transaksi diantara perwakilan-perwakilan ego mereka” atau secara rinci dituliskan oleh de Bolt (1992:110) sebagai berikut “Sebuah transaksi bisa dimulai dari setiap Ego-state yang mengirim perangsang kepada setiap Ego-state dari pihak yang lain. Pihak yang lain dapat menanggapi perangsang itu dengan tanggapan banyak kemungkinan jenis transaksi”. Jadi dapat disimpulkan sebuah pengertian operasional dari teknik analisis transaksi sebagai berikut analisis transaksi adalah sebuah teknik analisa terhadap petukaran Ego-state diantara orang-orang yang sedang melakukan komunikasi.

Ketika transaksi diantara orang-orang ini terjadi terdapat tiga tipe transaksi menurut teknik analisis transaksi, yaitu komplementer, menyilang, dan terselubung. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh Corey (1988:181) “ketika pesan-pesan disampaikan diharapkan ada respon. Ada tiga tipe transaksi: komplementer, menyilang, dan terselubung”. Sedangkan De Bolt menjelaskan secara singkat ketiga bentuk transaksi tersebut sebagai berikut :

Transaksi bisa saling melengkapi dan dinamakan sejajar, karena vektornya sejajar: Ego-state yang dirangsang sama dengan Ego-state yang menanggapi. Transaksi demikian tidak akan berakhir dengan sendiriannya.Transaksi bisa juga saling potong memotong atau silang dan tidak saling melengkapi: vektornya tidak sejajar, karena Ego-state yang dirangsang tidak sama dengan Ego-state yang menjawab. Transaksi yang demikian dengan sendiri berhenti, karena terdapat konflik.Selain transaksi dengan kata atau transaksi sosial, terdapat juga transaksi tanpa kata atau transaksi psikologis yang bersifat tersembunyi. Transaksi psikologis ini memiliki corak khas bagi setiap kebudayaan.

Adapun ketiga model transaksi tersebut dapat dijelaskan dengan menggunakan diagram sebagai berikut, Corey (1988):

1. Transaksi Komplementer (melengkapi)

X: “aku ingin bermain sepak bola denganmu.”

Y: “Hey, itu kedengarnnya menarik !.”

X Y

Gambar 2.1 Transaksi Komplementer

Transaksi komplementer merupakan sebuah stimulus dan respons dengan vector yang sejajar. Karena kedua vector dari stimulus dan respons sejajar, transaksi komplementer atau pelengkap juga dinamakan transaksi sejajar.

1. Transaksi Menyilang

X: “aku ingin bermain sepak bola denganmu”

Y: “ah,Aku tidak punya waktu, aku harus mengerjakan tugas rumah ”

Y

x

Gambar 2.2 Transaksi Silang

Transaksi silang merupakan transaksi dengan vector yang tidak berjalan sejajar. Dengan lain kata Ego-state yang tidak dirangsang tidak menjawab. Yang menjawab ialah Ego-state yang tidak dirangsang.

1. Transaksi Terselubung

Contoh percakapan seorang konseli meminta bantuan kepada konselor dalam memilih jurusan yang sesuai dengan dirinya.

Konselor : “jurusan apa yang kamu akan pilih nanti?”

Konseli :” saya ingin memilih jurusan IPA bu” (konselor mengetahui bahwa konselinya tidak cocok memilih jurusan IPA, karena nilai konseli di bidang IPA tidaklah bagus, dan berdasarkan tes intelegensi jurusan yang cocok dengan konseli ini yaitu IPS)

**Y**

**X**

Konselor : kamu yakin akan memilih jurusan IPA? Kamu bisa memilih jurusan IPA, tetapi sebaiknya kamu melihat nilai pelajaran IPA kamu saat kelas X.

Gambar 2.3 Transaksi Terselubung

Transaksi ini dilakukan pada tingkatan psikologis, maka dinamakan *psychological transaction (*transaksi psikologis*)*. Transaksi psikologis ini tidak dirumuskan secara jelas dan langsung; maka dinamakan tersembunyi, dan berbeda dengan transaksi sosial yang terbuka.

Pada transaksi tingkatan sosial kebanyakan terdapat bentuk adult-adult.Pada tingkatan tersembunyi lebih digunakan transaksi *parent-child* dan *child-parent* atau *child-child.* Kalau keduanya terjadi bersamaan, muncullah transaksi ganda,yang satu terbuka dan diikuti yang lain,yang tersembunyi.

**c. Kelebihan dan Kelemahan Teknik Analisis Transaksional**

1. Kelebihan teknik Analisis Transaksional:
2. Punya pandangan optimis dan realistis tentang manusia
3. Penekanan waktu disini dan sekarang (*Here and Now*)
4. Mudah diobservasi
5. Meningkatkan keterampilan berkomunikasi
6. Kekurangan Teknik Analisis transaksional:
7. Kurang efisien terhadap kontrak treatment karena banyak klien yang beranggapan jelek terhadap dirinya dan tidak realistis sehingga sulit tercapai kontrak karena klien tidak dapat mengungkapkan tujuan apa yang ia inginkan.
8. Subyektif dalam menafsirkan status ego

**d. Tahapan-tahapan Teknik Analisis Transaksi**

Secara umum tahap-tahap konseling dalam pendekatan konseling Analisis Transaksitelah diungkapkan oleh beberapa ahli dan terdapat berbagai keragaman pada masing-masing ahli dalam menetapkan tahapan-tahapan tersebut, namun dalam upaya mengefesienkan dan mengoptimalkan penerapan teknik analisis transaksi ini maka peneliti mencoba mengerucutkan pendapat para ahli tersebut dan mengambil pendapat Komalasari (2011), yang menyatakan bahwa proses analisis Transaksional ada beberapa tahapan, sebagai berikut :

1. Pada bagian pendahuluan digunakan untuk menentukan kontrak dengan konseli, baik mengenai masalah maupun tanggung jawab kedua pihak.
2. Pada bagian kedua baru mengajarkan Konseli tentang ego state dan berdiskusi bersama konseli.
3. Kemudian membuat kontrak yang dilakukan oleh konseli sendiri, yang berisikan tentang apa yang akan dilakukan oleh konseli, bagaimana konseli akan melangkah kearah tujuan yang telah ditetapkan, dan klien tahu kapan kontraknya akan habis.
4. Mengajarkan konseli tentang penggunaan teknik analisis transaksi

Pada penjelasan ini dapat kita melihat bahwa pada pendekatan ini untuk aplikasi teknik-tekniknya secara umum sangat mengutamakan kontrak antar klien (konseli) dan konselor dalam upaya mencapai tujuan konseling. Jadi, sebagai seorang konselor analisis transaksi kita mesti menetapkan kontrak bersama konseli, dengan konseli berperan aktif dalam menetapkan kontrak tersebut dengan menetapkan tujuan dan arah proses konseling. Tidak dapat ditentukan secara teoritis transaksi mana yang paling baik: hal itu tergantung pada efek yang kita harapkan dari transaksi itu. Supaya kita berkomunikasi pada efek yang dari yang kita harapkan dari transaksi itu.Supaya kita berkomunikasi secara efektif, kita harus mampu menganalisa jenis transaksi mana yang kita gunakan dan kita harus mampu mengubah transaksi kalau memang diperlukan.

1. **KETERAMPILAN BERKOMUNIKASI**
2. **Pengertian Komunikasi**

Arifin (1988) mengemukakan, dalam percakapan sehari-hari banyak orang selalu mamakai kalimat-kalimat yang didalamnya mengandung kata “komunikasi” dengan makna yang berbeda satu dengan yang lainnya. Kata “komunikasi” berasal dari bahasa latin *communicare,* berarti berpartisipasi atau memberitahukan. Kata *communis* berarti milik bersama atau berlaku di mana-mana. Sehingga *communis opinion* berarti pendapat umum atau pendapat mayoritas.

Berdasarkan etimologi kata “komunikasi” (*communication*) berasal dari bahasa Latin “*communicatio*” yang terbentuk dari dua akar kata:”*com*” (bahasa Latin “*cum*”), berarti “dengan” atau “bersama dengan”; dan “*unio*” (bahasa latin”*union*”) berarti “bersatu dengan”. Jadi komunikasi dapat diartikan “*union with*” (bersatu dengan) atau “*union together with*” (bersama dengan). Lliweri(2007 : 3) mengemukakan bahwa ungkapan komunikasi dalam satu kata saja, yakni “*communion*”, yang berarti “saya” tidak sekedar “bersama–sama dengan” tetapi lebih jauh dari itu yaitu “bersatu dengan” orang lain (bersama dalam satu kesatuan – bersatu dalam kesamaan).

Liliweri (2007 : 4) komunikasi adalah proses yang melibatkan seseorang untuk menggunakan tanda–tanda (alamiah atau universal) berupa simbol–simbol (berdasarkan perjanjian manusia) verbal atau non-verbal yang disadari atau tidak disadari yang bertujuan untuk mempengaruhi sikap orang lain.

Liliweri (2007) mengemukakan bahwa komunikasi merupakan interaksi antarpribadi yang menggunakan sistem simbol linguistik, seperti sistem simbol verbal (kata–kata), verbal dan non-verbal. Sistem ini dapat disosialisasikan secara langsung dengan bertatap muka atau melalui media lain yaitu tulisan, oral, dan visual. Komunikasi merupakan setiap proses pertukaran informasi, gagasan dan perasaan. Proses ini meliputi informasi yang disampaikan baik secara lisan maupun tertulis dengan kata–kata, atau yang disampaikan dengan bahasa tubuh, gaya maupun penampilan diri, menggunakan alat bantu di sekeliling kita sehingga sebuah pesan menjadi lebih kaya.

Menurut Bernard Berelson dan Garry A. Stainer dalam bukunya *Human Behavior* pengertian komunikasi (Effendy, 2000:48) adalah :

Penyampaian informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya dengan menggunakan lambang–lambang, kata–kata, gambar, bilangan, grafik,dan lain–lain. Kegiatan atau proses penyampaianlah yang biasanya dinamakan komunikasi.

Adapun satu definisi komunikasiLiliweri (2007*)* yang lainnya yang menyebutkan bahwa, komunikasi adalah: (1) pernyataan diri yang efektif; (2) pertukaran pesan–pesan yang tertulis, pesan–pesan dalam percakapan, bahkan melalui imajinasi; (3) pertukaran informasi atau hiburan dengan kata–kata melalui percakapan atau dengan metode lain; (4) pengalihan informasi dari seseorang kepada orang lain; (5) pertukaran makna antarpribadi dengan sistem simbol; dan (6) proses pengalihan pesan melalui saluran tertentu kepada orang lain dengan efek tertentu.

Beberapa definisi diatas, dapat dikatakan bahwa komunikasi sebagai suatu aktivitas manusia yang selalu melibatkan(Liliweri, 2007:5) : (1) sumber komunikasi; (2) pesan komunikasi yang berbentuk verbal dan non-verbal; (3) media atau saluran sebagai sarana, wadah, atau tempat pesan atau rangkaian pesan dialihkan; (4) cara, alat, atau metode untuk memindahkan pesan; (5) penerima atau sasaran yang menerima komunikasi; (6) tujuan dan maksud komunikasi; (7) rangkaian kegiatan antara sumber atau pengirim dengan sasaran atau penerima; (8) situasi komunikasi; (9) proses komunikasi, yaitu proses satu arah, interaksi, dan proses transaksi; (10) pemberian makna bersama atas pesan dari sumber dan penerima yang terlibat dalam komunikasi; (11) pembagian pengalaman atas pesan yang dipertukarkan dari sumber dan penerima yang terlibat dalam komunikasi.

Hakikat komunikasi pada dasarnya merupakan proses pernyataan antar manusia, yang dimaksud dengan pernyataan antar manusia tersebut adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya. Dalam “bahasa” komunikasi (Onong Uchjana Effendy, 2000 : 28) pernyataan dinamakan pesan (*message*),orang yang menyampaikan pesan disebut komunikator (*communicator*) sedangkan orang yang menerima pernyataan dinamakan komunikan (*communicatee*). Dari berbagai pendapat ahli mengenai pengertian komunikasi, maka komunikasi tidak hanya sebagai proses penyampaian pesan yang dilakukan komunikator kepada komunikannya tetapi juga penyampaian gagasan, emosi, keterampilan untuk dapat membentuk suatu kesamaan makna serta untuk mempengaruhi komunikan sehingga terjadinya *feedback* yang di harapkan oleh seorang komunikator dari komunikannya.

1. **Fungsi Komunikasi**

Menurut Alo Liliweri (2007 : 18), secara umum ada lima kategori fungsi utama komunikasi yaitu (1) Sumber atau pengirim menyebarluaskan informasi agar dapat diketahui penerima (informasi / *to inform*), (2) Sumber menyebarluaskan informasi dalam rangka mendidik penerima (pendidikan / *to educate*), (3) Sumber memberikan instruksi agar dilaksanakan penerima (instruksi), (4) Sumber mempengaruhi komunikan dengan informasi yang persuasif untuk mengubah persepsi, sikap dan perilaku penerima (persuasi / *to influence*), (5) Sumber menyebarluaskan informasi untuk menghibur sekaligus mempengaruhi penerima (menghibur / *to entertain*), sebagai berikut:

1. Sumber atau pengirim menyebarluaskan informasi agar dapat diketahui penerima (informasi / *to inform*). Fungsi utama dan pertama dari informasi adalah menyampaikan pesan (informasi), atau menyebarluaskan informasi kepada orang lain. Artinya diharapkan dari penyebarluasan informasi itu, para penerima informasi akan mengetahui sesuatu yang ingin dia ketahui.
2. Sumber menyebarluaskan informasi dalam rangka mendidik penerima (pendidikan / *to educate*). Fungsi utama dan pertama dari informasi adalah menyampaikan pesan (informasi), atau menyebarluaskan informasi yang bersifat mendidik kepada orang lain. Artinya, dari penyebarluasan informasi itu diharapkan para penerima informasi akan menambah pengetahuan tentang sesuatu yang ingin dia ketahui.
3. Sumber memberikan instruksi agar dilaksanakan penerima (instruksi). Fungsi instruksi adalah fungsi komunikasi untuk memberikan instruksi (mewajibkan atau melarang) penerima melakukan sesuatu yang diperintahkan.
4. Sumber mempengaruhi komunikan dengan informasi yang persuasif untuk mengubah persepsi, sikap dan perilaku penerima (persuasi / *to influence*). Fungsi persuasi terkadang disebut fungsi mempengaruhi. Fungsi persuasi adalah fungsi komunikasi yang menyebarkan informasi yang dapat mempengaruhi (mengubah) sikap penerima agar dia menentukan sikap dan perilaku yang sesuai dengan kehendak pengirim.
5. Sumber menyebarluaskan informasi untuk menghibur sekaligus mempengaruhi penerima (menghibur / *to entertain*). Fungsi hiburan adalah fungsi pengirim untuk mengirimkan pesan–pesan yang mengandung hiburan kepada penerima menikmati apa yang diinformasikan.

Berdasarkan fungsi yang disebutkan oleh Liliweri di atas maka komunikasi memiliki fungsi untuk menyeberluaskan informasi, mendidik, memberikan instruksi, mempengaruhi sikap, dan untuk hiburan.Kelima fungsi-fungsi komunikasi tersebut merupakan hal-hal yang sangat penting dan perlu untuk diperhatikan terutama dalamdunia kerja.Maka dari itu untuk mewujudkan fungsi-fungsi tersebut diperlukan keterampilan berkomunikasi yang baik.

1. **Tujuan Komunikasi**

Tanpa disadari, komunikasi interpersonal telah berperan aktif dalam kehidupan, sehingga setiap manusia perlu untuk melakukan praktik komunikasi. Jadi, dengan melihat hal tersebut, dan juga memperhatikan pendapat beberapa ahli maka, dapat dibuat formula dari tujuan komunikasi tersebut,seperti yang disebutkan oleh Enjang (2009:77), tujuan komunikasi interpersonal yaitu:

1. Memenuhi kebutuhan social dan psikologis
2. Mengembangkan kesadaran diri.
3. Matang akan konvesi social.
4. Konsintensi hubungan dengan orang lain.
5. Mendapatkan informasi yang banyak.
6. Mempengaruhi dan dipengaruhi orang lain.

Suranto(2011:19-21) juga menyebutkan beberapa tujuan komunikasi interpersonal tersebut sebagai berikut :

1. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain.
2. Menemukan diri sendiri.
3. Menemukan dunia luar.
4. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis.
5. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku.
6. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu.
7. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi.
8. Memberikan bantuan konseling.

Sedangkan menurut Effendy& Onong (2000) komunikasi dimaksudkan untuk mencapai perubahan, yang kemudian perubahan-perubahan itu meliputi perubahan sikap (*Attitude change*), perubahan pendapat (*Opinion change*), perubahan perilaku (*Behavior change*), dan perubahan sosial (*Social change*).Dari semua tujuan-tujuan yang diungkapkan oleh para ahli tersebut, menunjukkan bahwa sangatlah penting bagi kita untuk menjaga kualitas komunikasi yang kita bangun karena kesemua tujuan tersebut menyangkut dengan kebutuhan dasar kita sebagai manusia. Dengan kata lain dalam melakukan komunikasi hendaknya kita dapat menciptakan suatu komunikasi yang efektif agar tercipta suatu hubungan intrapersonal yang memuaskan sehingga tercapai tujuan-tujuan komunikasi tersebut, terutama dalam menciptakan kerja sama (*cooperation*) yang baik.

1. **Hambatan Dalam Berkomunikasi**

Komunikasi merupakan salah satu aktifitas manusia, yang dilakukan hampir disetiap kesempatan disepanjang kehidupannya, sehingga setiap manusia akan selalu berusaha untuk melakukan komunikasi tersebut dengan baik. Namun tidak jarang, komunikasi yang dilakukan tersebut menemui kegagalan yang ditandai dengan rusaknya hubungan interpersonal yang terbangun antara komunikator dan komunikan, sebab-sebabnya pun beragam. Sebab-sebab kegagalan itu kemudian kita sebut sebagai faktor-faktor penghambat dan dalam hal ini disebut sebagai faktor-faktor penghambat komunikasi, Suranto(2011) menyebutkan beberapa faktor-faktor penghambat komunikasi interpersonal tersebut, sebagai berikut :

1. Kredibilitas komunikator rendah

Kredibilatas komunikator yang rendah menyebabkan kurangnya wibawa komunikator dihadapan komunikan, sehingga menyebabkan kurangnya perhatian komunikan terhadap komunikator.

1. Kurang memahami latar belakang sosial dan budaya

Setiap manusia memiliki latar belakang sosial dan budaya yang berbeda dan, memiliki nilai-nilai tertentu pada masing-masing budaya dan sosial tersebut. sehingga suatu pesan yang coba disampaikan oleh komunikator mungkin akan diterjemahkan berbeda oleh komunikan sesuai dengan nilai-nilai sosial dan budayanya. Sehingga baik komunikator maupun komunikan mesti saling memahami latar belakang sosial dan budaya masing-masing.

1. Kurang memahami karakteristik komunikan

Karakteristik komunikan meliputi tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, dan sebagainya, yang perlu dipahami oleh komunikator. Apabila komunikator kurang memahami hal tersebut, cara berkomunikasi yang dipilih mungkin tidak sesuai dengan karakteristik komunikan dan hal ini dapat menimbulkan kesalah pahaman antara komunikator dan komunikan.

1. Prasangka buruk

Prasangka buruk merupakan perkiraan-perkiraan negatif terhadap pihak-pihak yang terlibat komunikasi yang dapat menimbulkan atau mendorong ke arah sikap apatis dan penolakan. Sikap apatis dan penolakan pada pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi tersebut akan menimbulkan tertutupnya pintu komunikasi di antara mereka sehingga komunikasi tidak berjalan dengan lancar atau bahkan mungkin tidak akan terjadi.

1. Verbalistis

Verbalisitis merupakan penyampaian pesan yang dilakukan hanya menggunakan kata-kata saja, sehingga ketika komunikator menyampaikan pesan hanya dengan penjelasan verbal yang hanya berupa kata-kata saja akan membuat komunikan bosan dan mengaburkan pemahaman komunikan terhadap isi pesan yang coba disampaikan oleh komunikator. Hal ini kemudian akan menimbulkan ketidaknyamanan dan kesalahpahaman.

1. Komunikasi satu arah

Komunikasi satu arah adalah komunikasi yang berjalan satu arah dimana pesan terkirim hanya dari komunikator saja kepada komunikan, tanpa ada kesempatan bagi komunikan untuk menanggapi pesan dari komunikator sehingga memungkinkan banyak pesan yang tidak mampu diterjemahkan oleh komunikan, sehingga terjadi kesulitan dalam menyamakan presepsi.

1. Tidak digunakan media yang tepat

Pemilihan media yang salah akan memungkinkan tidak dapat dipahaminya pesan komunikator oleh komunikan, misalnya menyampiakan pesan dengan menggunakan pesan singkat melalui hanphone kepada komunikan yang tidak tahu membaca, pesan singkat melalui handphone menggunakan teks tertulis namun komunikan tidak tahu membaca maka pesan yang coba disampaikan tidak akan dimengerti oleh komunikan sehingga komunikasi tidak dapat berjalan sesuai harapan.

1. Perbedaan bahasa

Bahasa yang merupakan alat untuk melakukan komunikasi sehari-hari dapat menjadi faktor penghambat dalam berkomunikasi jika, kita menggunakan bahasa yang berbeda dengan bahasa yang digunakan oleh komunikan, dan bahasa tersebut tidak mampu diterjemahkan oleh komunikan. Sehingga tidak ada persamaan makna antara komunikan dan komunikator terhadap bahasa yang digunakan, sehingga komunikasi tidak akan berjalan dengan lancar.

1. Perbedaan presepsi

Presepsi adalah merupakan pemahaman awal yang meliputi penilaian, pemaknaan, dan sudut pandang dari sesuatu yang menarik perhatian seseorang, pesan yang merupakan sesuatu yang menarik perhatian pihak-pihak yang terlibat dalam suatu komunikasi akan menerapkan penilaian, pemaknaan dan sudut pandang masing-masing terhadap pesan yang sedang dihadapi. Jika diantara pihak-pihak tersebut terjadi perbedaan presepsi terhadap pesan-pesan yang bergulir diantara mereka, maka akan terjadi perbedaan pemaknaan pula terhadap pesan-pesan tersebut dan perbedaan pemaknaan tersebut pada akhirnya menyebabkan kegagalan komunikasi.

Selanjutnya menurut Suranto (2011) Faktor-faktor penghambat tersebut pada dasarnya dapat terjadi pada komunikator maupun komunikan. Faktor-faktor tersebut kemudian menjelma ke dalam sikap *(behavior)* yang secara otomatis berfungsi sebagai filter pada masing-masing individu. Kalau sikap yang menonjol adalah prasangka buruk, mengabaikan karakteristik lawan bicara dan sebagainya maka sikap tersebut akan menjadi *interpersonal gap*, yang menghambat proses komunikasi interpersonal.

1. **Efektivitas Komunikasi Interpersonal**

Pada dasarnya, setiap orang memerlukan komunikasi interpersonal sebagai salah satu alat bantu dalam kelancaran bekerja sama dengan orang lain dalam bidang apapun. Komunikasi interpersonal merupakan aktivitas yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari, dan merupakan cara untuk menyampaikan dan menerima pikiran-pikiran, informasi, gagasan, perasaan, dan bahkan emosi seseorang, sampai pada titik tercapainya pengertian yang sama antara komunikator dan komunikan.

KomunikasiFisher (1986:431), merupakan sebuah proses pertukaran informasi diantara komunikan yang saling berinteraksi. Untuk mengetahui efektif atau tidaknya suatu komunikasi maka hendaknya dilihat keterampilan dalam menggunakan bahasa secara artistik (retorika stilistik) dan penyajian komunikasi secara terampil (periode elokusi).Secara umum Wolosin (Rakhmat, 1985: 145), “komunikasi akan lebih efektif bila para komunikan saling menyukai”.Dari pandangan tersebut, maka efektivitas komunikasi dapat terlaksana apabila timbul situasi yang menyenangkan serta adanya keterampilan menyampaikan pesan secara efektif antarindividu yang berkomunikasi.

Keefektivan komunikasi interpersonal dapat dijelaskan dari perspektif *The 5 Inevitable Laws Of Efffective Comunication* atau 5 hukum komunikasi efektif Suranto (2011), lima hukum itu meliputi : “*Respect, Empathy, Audible, Clarity,* dan *Humble”*yang disingkat dengan *REACH* yang berarti meraih. Selanjutnya akan diuraikan sebagai berikut :

* + - 1. *Respect*

*Respect* adalah sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum yang pertama dalam berkomunikasi, dengan membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, maka kita dapat membangun kerjasama yang menghasilkan sinergi yang akan meningkatkan kualitas hubungan antar manusia.

* + - 1. *Empathy*

*Empathy* (empati) adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Rasa empati akan meningkatkan kemampuan kita untuk dapat menyampaikan pesan dengan cara dan sikap yang akan memudahkan penerima komunikan menerimanya.

* + - 1. *Audible*

Makna *Audible* antara lain: dapat didengar atau dimengerti dengan baik. Jika empati berarti kita harus mendengar terlebih dahulu ataupun mampu menerima umpan balik dengan baik, maka audible berarti pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan.

* + - 1. *Clarity*

*Clarity* merupakan kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multiinterpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan.*Clarity* dapat pula berarti keterbukaan dan transparansi.Dalam berkomunikasi nterpersonal kita perlu mengembangkan sikap terbuka (tidak ada yang ditutupi atau disembunyikan), sehingga menghasilkan rasa percaya (*trust*) dari penerima pesan.

* + - 1. *Humble*

*Humble* atau sikap rendah hati. Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum pertama untuk membangun rasa menghargai orang lain biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang dimiliki.

Selain kelima hukum diatas, ada lima sikap positif yang meendukung komunikasi interpersonal. Devito (Suranto, 2011) mengemukakan ada lima sikap positif yang perlu dipertimbangkan ketika seseorang akan melakukan komunikasi interpersonal. Lima sikap positif tersebut, antara lain:

* + - * 1. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan adalah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Sikap keterbukaan ditandai adanya kejujuran dalam merespon segala stimuli komunikasi. Dalam proses komunikasi interpersonal, keterbukaan menjadi salah satu sikap yang positif. Hal ini disebabkan dengan keterbukaan, maka komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah, dan dapat diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi.

* + - * 1. Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kemampuan seseorang kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kacamata orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka.

Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain. Jika seseorang komunikator memiliki sikap empati, maka pada akhirnya ia akan memperoleh simpati, berupa rasa hormat dan respek dari khalayaknya.

* + - * 1. Sikap Mendukung

Hubungan yang efektif dalam komunikasi interpersonal adalah sikap mendukung. Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya komunikasi secara terbuka.Oleh karena itu respon yang relevan adalah respon yang bersifat spontan dan lugas, bukan respon yang bertahap dan berkelit.Sedangkan pola pengambilan keputusan bersifat akomodatif, bukan intervensi yang disebabkan rasa percaya diri yang berlebihan. Mengutip Newcomb dkk (1985:391), dukungan diarahkan untuk:

Menunjukkan kebutuhan yang besar akan afeksi dan pujian dan kebutuhan khusus akan seorang “teman” – artinya, seorang sahabat, pacar, suami atau istri yang harus memenuhi semua harapan-harapan hidup .… ia ingin disayangi, dibutuhkan, diidam-idamkan, dikasihi, ingin merasa dirinya diakseptir, diterima dengan senang hati, dipuji atau dihargai; ingin merasa dibutuhkan, dianggap penting oleh orang lain, teristimewa oleh satu orang, diurus, dibimbing.

* + - * 1. Sikap positif

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku.Dalam bentuk sikap, maksudnya adalah pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan yang baik dan pikiran yang positif.Dalam bentuk perilaku, bahwa tindakan yang dipilih adalah yang relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal, yaitu secara nyata melakukan aktivitas untuk terjalinnya kerjasama.

Sikap positif mengacu sedikitnya pada dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri yang akan mempengaruhi perilaku komunikasinya. Artinya bahwa ketika individu menilai serta mempersepsikan dirinya secara baik maka dalam berkomunikasi individu akan menampilkan perilaku positif seperti memberikan umpan balik, serta mendengarkan secara aktif.

Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.Tidak ada yang lebih menyenangkan dari pada berkomunikasi interpersonal dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

* + - * 1. Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan adalah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan.Kesetaraan yang dimaksud disini adalah berupa pengakuan atau kesadaran, serta kerelaan untuk menempatkan diri setara (tidak ada yang superior ataupun inferior) dengan partner komunikasi. Dengan demikian dapat dikemukakan indikator kesetaraan meliputi, (1) menempatkan diri setara dengan orang lain, (2) menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda, (3) mengakui pentingnya kehadiran orang lain, (4) tidak memaksakan kehendak, (5) komunikasi dua arah, (6) saling memerlukan, (7) suasana komunikasi akrab dan nyaman.

1. **Keterampilan Berkomunikasi**

Komunikasi interpersonal merupakan aktivitas yang dilakukan oleh orang dalam kehidupan sehari-hari, namun tidak semua orang mampu menciptakan komunikasi yang efektif pada semua orang dan kondisi, miskinnya keterampilan dalam berkomunikasi merupakan masalah yang sering dihadapi oleh setiap orang, meskipun komunikasi interpesonal ini merupakan suatu aktifitas yang rutin kita lakukan.Menurut Suranto (2011) keterampilan berkomunikasi sangat penting bagi siapapun karena setiap orang perlu untuk menjalin hubungan harmonis dan kerjasama dengan orang lain untuk mencapai tujuan tertentu.

Keterampilan berkomunikasi antar individu (komunikasi interpersonal) adalah salah satu kecakapan yang sangat penting bagi siapapun, baik seorang pemimpin maupun rakyat biasa. Hal ini disebabkan, setiap orang perlu menjalin hubungan yang harmonis dan kerja sama dengan orang lain untuk mencapai tujuan tertentu.

Lebih lanjut lagi dapat disebutkan beberapa keterampilan yang mesti dimiliki oleh seseorang dalam usaha menciptakan hubungan interpesonal yang efektif, yang mengarahkan pada hubungan kerja sama(Suranto: 2011):

1. Keterampilan berbicara
2. Kecakapan bertanya
3. Kecakapan membuka pintu komunikasi
4. Keterampilan menjaga sopan santun
5. Meminta maaf pada saat merasa bersalah
6. Cepat, tanggap, dan bertanggung jawab
7. Perhatian dan kepedulian
8. Memiliki empati
9. Kecakapan menerima tamu
10. Kecakapan memberikan pelayanan
11. Kecakapan menyampaikan informasi
12. Kecakapan mendengarkan

Secara khusus juga dapat dijelaskan mengenai persyaratan-persyaratan kecakapan komunikasi interpersonal apabila dipandang dari sudut komunikator dan komunikan.

1. Persyaratan keterampilan berkomunikasi dilihat dari sudut komunikator (Suranto: 2011):
   1. Kredibiltas
   2. Daya tarik
   3. Keterampilan intelektual
   4. Integritas pribadi
   5. Keterpercayaan
   6. Kepekaan sosial
   7. Kematangan tingkat emosional
   8. Berorientasi pada kondisi psikologis komunikan
   9. Bersikap supel ramah dan tegas
   10. Mampu menyesuaikan diri pada kondisi sosial dimana dia berada.
2. Persyaratan keterampilan berkomunikasi dilihat dari sudut komunikan (Suranto: 2011):
   1. Mudah menerima dan mencerna materi yang diberikan.
   2. Bersikap bersahabat dengan komunikator.
   3. Memiliki pengetahuan yang luas.
   4. Bersikap ramah, supel dan pandai bergaul.
   5. Mampu menempatkan diri.

Dan untuk mendukung pendapat-pendapat diatas maka peneliti mencoba menyajikan juga sedikit pembahasan komunikasi dari sudut pandang kefektifan komunikasi.Fisher (1986:431) mengemukakan Komunikasimerupakan sebuah proses pertukaran informasi diantara komunikan yang saling berinteraksi, untuk mengetahui efektif atau tidaknya suatu komunikasi maka hendaknya dilihat keterampilan dalam menggunakan bahasa secara artistik (retorika stilistik) dan penyajian komunikasi secara terampil (periode elokusi).Secara umum Wolosin (Rakhmat, 1985: 145), “komunikasi akan lebih efektif bila para komunikan saling menyukai”.Dari pandangan tersebut, maka efektivitas komunikasi dapat terlaksana apabila timbul situasi yang menyenangkan serta adanya keterampilan menyampaikan pesan secara efektif antar individu yang berkomunikasi.

1. **Analisis Transaksi dan Keterampilan Berkomunikasi Siswa**
2. **Pendapat Ahli**

*Transactional Analisys (TA)*adalah salah satu pendekatan *Psychotherapy* yang menekankan pada hubungan interaksional. Transaksional maksudnya ialah hubungan komunikasi antara seseorang dengan orang lain, dimana yang ditransaksikan adalah status ego yang digunakan. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh Eric Berne (Stuart Sundeen, 1995) Analisis transaksional adalah suatu model analisis komunikasi dimana seseorang menempatkan dirinya menurut posisi psikologi yang berbeda. Adapun hal yang dianalisis yaitu meliputi bagaimana bentuk, cara, isi dari komunikasi mereka dan ego state apa yang digunakan sebagaimana yang dimaksud sebagai posisi psikologis.Dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan apakah transaksi yang terjadi berlangsung secara tepat, benar dan wajar.Mengacu pada pendapat para ahli mengenai analisis Transaksi sebagai salah satu alat atau teknik dalam pendekatan analisis transaksional ini adalah sebagai berikut:

Gerald Corey (1988:181)

Analisis transaksional pada dasarnya adalah suatu penjabaran atas apa yang dilakukan dan dikatakan oleh orang-orang satu sama lain. Apa pun yang terjadi di antara orang-orang melibatkan suatu transaksi di antara perwakilan-perwakilan *Ego* mereka. Ketika pesan-pesan disampaikan,diharapkan ada respons. Ada tiga tipe transaksi; komplementer, menyilang, dan terselubung.Transaksi-transaksi komplementer terjadi apabila suatu pesan yang disampaikan oleh suatu perwakilan ego seseorang memperoleh respons yang diprakirakan dri perwakilan ego seseorang yang lainnya.Transaksi menyilang terjadi apabila respons yang tidak diharapkan diberikan kepada suatu pesan yang disampaikan oleh seseorang. Transaksi terselubung yang merupakan suatu transaksi yang kompleks, terjadi apabila lebih dari sutu perwakilan ego terlibat serta seseorang menyampaikan pesan terselubung kepada seseorang yang lainnya

Sedangkan de Bolt (1992:92) juga memberikan penjelasan yang hampir sama, dalam penjelasannya mengenai pengertian Analisis Transaksi, sebagai berikut: “Transaksi sebagai kegiatan antar manusia terdiri dari stimulus transaksional dan respons transaksional .”

Dari pendapat-pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa, analisis transaksi yang merupakan salah satu alat atau teknik dalam pendekatan *TA* digunakan untuk membantu konseli agar paham akan hambatan-hambatan yang diciptakannya dalam melakukan interaksi atau berkomunikasi dengan orang-orang yang ada disekitarnya, sehingga pada akhirnya konseli akan mengkoreksi cara-cara yang digunakannya dalam berkomunikasi, dan dalam hal ini adalah ego state yang mereka coba transaksikan kepada lawan komunikasinya,yang pada akhirnya akan berpengaruh pada keterampilan berkomunikasinya terutama dalam upaya menciptakan hubungan yang harmonis dengan orang lain dan mengantarkanya pada hubungan kerja sama.

1. **Penelitian Terdahulu**

Untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan ini, maka peneliti mencoba memilih beberapa judul penelitian yang relevan dengan variable dependentnya (X) sebagai dasar penguat penelitian ini, berikut adalah penelitan-penelitian yang berkaitan dengan kemampuan berkomunikasi sebagai variable *dependent* (X) dalam penelitian ini :

* 1. Suhfiah (2010), dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sosiodrama terhadap Keterampilan Komunikasi Antarpribadi Siswa Kelas X di SMA Negeri 3 Kabupaten Takalar”
  2. Jumairah (2012), dalam skripsi yang berjudul “Penerapan Metode *role playing* Untuk Meningkatkan Tingkat Keterampilan Berkomunikasi Siswa di SMA Negeri 3 Polewali”
  3. Nur Ismi(2013), dalam skripsi berjdul “ Penerapan *reversal technique* Melalui Bimbingan Kelompok Untuk Meningkatkan Komunikasi Interpersonal Siswa MTsN 410 Tanete Kab.Bulukumba”

Penelitian-penelitian tersebut di atas, menjadi sebuah landasan bahwa keterampilan berkomunikasi siswa dapat diteliti dan ditingkatkan dengan berbagai metode atau teknik konseling yang terdapat pada masing-masing pendekatan konseling, dan berdasarkan hal itu, kali ini peneliti mencoba sebuah teknik dari pendekatan Transaksional Analisis yaitu teknik Analisis Transaksional , yang merupakan salah satu pendekatan pada bidang bimbingan dan konseling sekaligus menjadi salah satu pendekatan pada ilmu komunikasi, dengan salah satu teknik analisisnya yaitu Analisis Transaksi. Pernyataan mengenai pendekatan Analisis Transaksional atau *Transactional Analysis* sebagai sebuah pendekatan dari ilmu komunikasi diungkapkan oleh Rakhmat (2008) bahwa analisis transaksional sebagai sebuah karya dari Eric Berne dikenal dalam ilmu komunikasi sebagai sebuah model komunikasi yaitu model permainan, yang berladaskan pada konsep Eric Berne tentang permainan (*Games*) dalam pendekatan analisis transaksionalnya, yang menyatakan bahwa individu dalam berkomunikasi seperti bermain dengan saling mempertukarkan ketiga keadaan ego state mereka (Ego state Orang Tua, Ego State Dewasa, dan Ego State Anak-Anak).

1. **Kerangka Pikir**

Manusia dalam menjalankan identitasnya sebagai makhluk sosial akan selalu berkeinginan untuk berbicara, tukar menukar ide, tukar menukar informasi, berbagi pengalaman, tukar menukar barang dan jasa, dan sebagainya. Berbagai keinginan tersebut hanya akan dapat terpenuhi apabila manusia melakukan transaksi dengan manusia yang lainya dalam suatu sistem sosial tertentu, dan pemenuhan keinginan ini dapat juga kita artikan sebagai pemenuhan kebutuhan hidup manusia. transaksi yang terjadi dalam lingkungan sosial manusia itu, kemudian membentuk dua kemungkinan hubungan yaitu hubungan kerja sama (*cooperation*) atau hubungan persaingan (*competition*). Maka dari itu sangat penting bagi kita untuk membangun komunikasi yang efektif, yang kemudian kita wujudkan dengan meningkatkan keterampilan atau kemampuan berkomunikasi kita.

Keterampilan berkomunikasi adalah hal yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, terutama bagi siswa di sekolah. Hal ini dikarenakan komunikasi dapat membantu perkembangan intelektual dan sosial siswa, membantu pembentukan jati diri siswa melalui komunikasi dengan guru, staf tata usaha, dan kepala sekolah, sabagai sarana mamahami realitas disekeliling siswa, dan menguji kebenaran kesan-kesan dan pengertian yang dimiliki tentang dunia sekitar, dan yang lebih utama adalah kesehatan mental sebagian ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan dengan orang lain, lebih-lebih dengan orang yang menjadi *significnant figures* di sekolah.Kurangnya keterampilan berkomunikasi yang terbentuk disekolah akan berdampak kepada kurang optimalnya potensi siswa di bidang akademik, social, dan pribadinya. Hal ini dikarenakan melalui keterampilan berkomunikasi antarpribadi yang baik kita dapat mengetahui seberapa dikenal diri oleh lingkungan dan hal ini dapat menghidarkannya dari penolakan oleh lingkungan yang menujukkan bahwa individu tersebut normal, sehat secara mental dan bahagia.Dalam hal ini sugiyo (2005:12) dapat diperoleh melalui dan meningkatkan keterampilan berkomunikasi agar kesehatan mental individu menjadi sehat.

Pada kenyataanya yang terjadi di sekolah SMP Negeri 35 Makassar banyak siswa yang terindentifikasi mengalami keterampilan berkomunikasi yang rendah. Hal ini didasarkan pada hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peniliti kepada guru dan siswa, diperoleh hasil bahwa tingkat keterampilan berkomunikasi siswa di SMP Negeri 35 Makassar memiliki karakteristik kurangnya sikap respect, emphaty, audible, clarity, dan humble.

Dengan membantu mengatasi permasalahan yang dialami maka tugas dan fungsi dari bimbingan dan konseling adalah agar siswa dapat menciptakan kehidupan efektif sehari-hari, kehidupan yang senantiasa produktif bagi pengembangan diri dan optimalisasi potensi yang ada dalam dari siswa, mencegah dan memilihara kesehatan mentalnya dari gangguan yang dapat menciptakan kehidupan efektif sehari-harinya. Selain itu layanan bimbingan dan konseling juga memiliki fungsi sebagai sarana informasi dan pembelajaran bagi siswa. Dalam mencapai hal tersebut dibutuhkan sebuah teknik dari pendekatan-pendekatan konseling yang ada maka dari itu peneliti memilih Teknik Transaksional Anilisis karena menurut Eric Berne merupakan salah satu dari teori-teori hubungan interpersonal (Rakhmat,2008) yang sangat berkaitan dengan komunikasi interpersonal.

Teknik Analisis Transaksionaldianggap peneliti sebagai teknik yang tepat untuk meningkatkan keterampilan berkomunikasi, Pendekatan Analisis Transaksional adalah pendekatan konseling yang memusatkan perhatiannya pada manipulasi dan pola yang digunakan oleh orang dalam berkomunikasi satu sama lain dan pola-pola itu dikelompokkan dalam tiga pola kepribadian atau keadaaan diri *(Ego State)* yaitu orang tua *(Parent)*, orang dewasa *(Adult)*, dan Anak *(Child)*.Dengan demikian penerapan teknik Analisis Transaksional diharapkan dapat meningkatkan keterampilan berkomunikasi siswa.Sesuai dengan alur berpikir tersebut maka berikut adalah alur pikir yang coba peneliti gambarkan :

**Keterampilan Berkomunikasi Rendah**

1. Kurang menghargai dan menghormati orang lain
2. Kurang empati
3. Tidak dapat menyampaikan pesan dengan baik
4. Kurang terbuka
5. Sikap rendah hati yang rendah

**Keterampilan Berkomunikasi Meningkat**

1. Mampu menghargai dan menghormati orang lain
2. Empati
3. Mampu menyampaikan pesan dengan baik
4. Terbuka
5. Memiliki sikap rendah hati yang tinggi

**Tahap-Tahap Analisis Transaksi**

1. Menentukan kontrak mengenai tujuan dan tanggung jawab dalam konseling.
2. Mengajarkan tentang ego state dan transaksi ego state kepada konseli.
3. Membuat kontrak tentang apa yang akan dilakukan oleh konseli.
4. Setelah kontrak selesai diadakan kembali evaluasi mengenai pengalaman konseli terhadap pemanfaatan ego statenya.

Gambar 2.4 Kerangka Pikir

1. **Hipotesis**

Berdasarkan teori yang dibahas dalam tinjauan pustaka dan kerangka pikir yang telah diuraikan maka diajukan hipotesis penelitian yaitu “Penerapan Teknik Analisis Transaksional dapat Meningkatkan Keterampilan Berkomunikasi Siswa SMP Negeri 35 Makassar”.