

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Jasa transportasi telah menjadi kebutuhan dasar masyarakat oleh karenanya kesinambungan ketersediaan pelayanan jasa transportasi dalam memenuhi kebutuhan aktivitas produksi, konsumsi dan distribusi harus mendapat perhatian secara berkelanjutan karena fungsi strategis transportasi ikut menciptakan stabilitas dan kelangsungan kehidupan masyarakat. Sebagai salah satu jasa strategis masyarakat, bisnis transportasi pun berkembang mengikuti kemajuan jaman. Seiring dengan semakin banyaknya inovasi teknologi komunikasi, munculah transportasi berbasis aplikasi daring yang sering disebut ojek *online* dan taksi *online*.

Meski sempat menimbulkan pro dan kontra, tapi tak bisa dipungkiri bahwa transportasi daring semakin mempermudah masyarakat masa kini. Jasa transportasi daring yang pada mulanya hanya bisa dinikmati di kota-kota besar seperti Jakarta dan Bandung, kini sudah tersebar di kota-kota lain termasuk Yogyakarta dan sekitarnya. Transportasi daring dapat menjadi jawaban atas prinsip aksesibilitas transportasi, konsumen dimanapun berada dan kapanpun dapat dengan mudah menemukan transportasi daring, berbeda dengan moda transportasi konvensional yang terbatas tempat dan waktu operasionalnya

Profesi *pengemudi daring (driver online)* merupakan sebuah profesi baru disektor transportasi kendaraan roda empat yang banyak diminati di Indonesia terlebih di Yogyakarta. Saat ini di era teknologi yang serba canggih alat transportasi semakin berevolusi mulai dari yang sederhana sampai pada tingkat yang paling modern, begitupun dengan cara penggunaannya. Di Yogyakarta perusahaan transportasi berbasis aplikasi *online* seperti **Gocar** dan **Grabcar** menjadi dominan karena banyak diminati oleh pengguna jasa transportasi seperti para mahasiswa, para pekerja maupun wisatawan domestik bahkan internasional sehingga rekrutmen *driver online* pun cukup pesat, hal ini membuat profesi *driver online* menjadi berkembang.

Keberadaan taksi dan sarana transportasi di Yogyakarta yang terbatas baik jumlah maupun lokasi beroperasinya selama ini membuat masyarakat kesulitan dalam mengakses transportasi yang mudah dijangkau dan nyaman. Dengan demikian masyarakat menilai kemudahan serta kenyamanan yang ditawarkan para *driver online* sangat membantu dalam beraktifitas.

“menggunakan taksi *online* lebih nyaman mas, dibanding taksi konvensional karena yang digunakannya kan kendaraan pribadi sudah pasti terawat dong, harganya juga lebih murah *drivernya* juga kalau bicara ramah”( wawancara, Tyas, pengguna jasa transportasi *online*, pada tanggal 5/6/2018).

Keberadaan *driver online* dengan berbagai kelebihanannya disambut baik oleh masyarakat, pengguna yang merasa puas dan terbantu dengan keberadaan *driver online* menjadi semakin banyak, begitu pula dengan jumlah *driver online* yang ada.

Komunitas *driver online* sendiri terbentuk karena sering bertemunya *driver online* pada area yang sama saat menunggu *order* dari pengguna jasanya, hal inilah yang menyebabkan bermunculannya berbagai komunitas maupun kelompok/ paguyuban *driver online* di Yogyakarta, salah satunya adalah Paguyuban Harmol Ceria (PHC) yang merupakan sebuah komunitas *driver online* yang berlokasi disebelah barat Hartono Mall, jl. ringroad utara, Condongcatur, Kab. Sleman, Yogyakarta. Paguyuban ini dibentuk agar anggotanya dapat memiliki area pangkalan serta tempat parkir yang nyaman selain itu juga agar dapat menjadi jembatan penghubungan antara paguyuban *driver online* dengan masyarakat sekitar area tersebut agar tidak terjadi permasalahan ataupun konflik.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Rumusan masalah dimaksudkan untuk mengungkapkan pokok pikiran secara jelas dan sistematis, sehingga akan mudah dipakai dengan jelas dari permasalahan sebenarnya. Adapun pokok permasalahan yang akan diteliti dalam pemikiran ini adalah bagaimana Komunikasi Interpersonal paguyuban Harmoll Ceria sebagai *Driver Online* Grabcar dan GoCar di Yogyakarta pada Tahun 2018 dalam membangun nilai-nilai kebersamaan serta profesionalitas dalam profesi?

### C. TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain untuk:

1. Mengetahui Komunikasi Interpersonal paguyuban Harmoll Ceria sebagai *driver online* GrabCar dan GoCar di Yogyakarta dalam membangun nilai kekeluargaan antar sesama *driver online* yang sudah menjadi anggota maupun belum menjadi anggota PHC
2. Mengetahui Komunikasi Interpersonal paguyuban Harmoll Ceria terhadap pengguna jasanya dalam membangun nilai-nilai profesionalitas dalam profesi sebagai *driver online*

### D. MANFAAT PENELITIAN

1. Secara Teoritis
  - a. Penelitian ini dapat menambah dan memperkuat teori sebelumnya yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal terutama pada bidang ilmu komunikasi tentang membangun nilai kebersamaan didalam komunitas paguyuban *driver online* dalam menjalin relasi antar sesama *driver online* maupun pengguna layanan jasanya agar dapat tercipta harmonisasi yang dapat meningkatkan profesionalitas didalam profesi
  - b. Menjadi gambaran bagi mahasiswa dan praktisi ilmu komunikasi tentang komunikasi interpersonal banyak hal yang bisa dipelajari dengan penerapan ilmu dan teori-teori yang diperoleh selama masa

perkuliahan dan mengkomparasi dengan realita serta dapat diambil manfaatnya untuk kehidupan sehari-hari.

## 2. Secara Praktis

- a. Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi komunitas pagayuban *driver online* maupun pengguna layanan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* di Yogyakarta bahwa kegiatan komunikasi interpersonal itu sangat penting untuk membangun nilai kebersamaan yang bersifat kekeluargaan serta meningkatkan nilai profesionalitas dalam profesi
- b. Bagi pihak lain dapat di jadikan sebagai refrensi untuk rekan-rekan yang membutuhkan untuk penelitian selanjutnya dengan tema dan obyek akhir yang sama

## E. METODE PENELITIAN

Penelitian ini disajikan secara deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggunakan riset lapangan yang diperkuat dengan penelitian pustaka dengan menggunakan bahan literatur buku, majalah, catatan, maupun laporan hasil-hasil penelitian yang lebih dulu dilakukan dan data-data yang terkait dengan permasalahan yang sedang dikaji. Hal ini didasari atas pokok penelitian adalah kajian tentang komunikasi interpersonal komunitas *driver online* khususnya di Yogyakarta. Sehingga metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif.

## F. PENDEKATAN PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dan jenis penelitian kualitatif. Metodologi kualitatif sebagai prosedur-prosedur penelitian yang digunakan untuk menghasilkan data deskriptif, yang ditulis atau yang diucapkan orang dan perilaku-perilaku yang dapat diamati<sup>1</sup>. Studi deskriptif kualitatif adalah suatu metode untuk menggambarkan suatu gejala-gejala sosial atau berusaha mendeskripsikan fenomena sosial tertentu secara terperinci.

### 1. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah responden yang terlibat langsung di dalam penelitian yaitu para *driver online* di Yogyakarta

### 2. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah berbagai variabel yang diteliti. Obyek dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal *driver online* di Yogyakarta dan nilai-nilai kebersamaan serta profesionalitas dalam profesinya.

---

<sup>1</sup> Pawito, PhD, 2007. Penelitian Komunikasi Kualitatif. LKIS Pelangi Aksara, Yogyakarta. Hal. 84.

## G. SUMBER DATA

Dalam penelitian kualitatif, manusia bertindak sebagai informan/narasumber, dilakukan wawancara mendalam secara informal dalam mengumpulkan informasi penelitian. Informan diberi kesempatan untuk terbuka dalam memberikan informasi terkait permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

Pengamatan yang dilakukan menghasilkan catatan-catatan lapangan yang kemudian menjadi arsip dan dokumen tertulis dari setiap perilaku yang teramati selama masa observasi, serta menjadi sumber data yang penting.

### 1. Data Primer

Merupakan data yang secara langsung diperoleh dari subjek penelitian yaitu hasil wawancara dengan para *driver online* dan pengguna jasa serta sumber data yang didapat langsung dari obyek penelitian seperti data gambaran umum komunitas paguyuban *driver online* dan strukturnya.

#### a. Informan

Pengurus komunitas dan anggota aktif komunitas *driver online* di DIY (Paguyuban Harmoll Ceria), serta pengguna jasa transportasi *online*. Pengurus komunitas ini berperan dalam setiap kegiatan komunitas sehingga penulis menganggap ia banyak mengetahui mengenai interaksi komunitas ini. Begitu juga dengan anggota yang aktif pada berbagai kegiatan komunitas PHC.

Berdasarkan hal tersebut peneliti mengambil Informan kunci (*key informan*) dan informan pendukung terdiri dari dua informan kunci yaitu wakil ketua dan sekretaris dikarenakan peneliti ingin mengetahui secara mendalam tentang latar belakang berdirinya PHC, perkembangan PHC serta komunikasi interpersonal yang dilakukan PHC dalam membangun nilai-nilai kebersamaan serta profesionalitas dalam profesi sebagai *driver online* maka dibutuhkan dua informan kunci tersebut karena mereka adalah orang-orang mengetahui secara langsung tentang latar belakang PHC, perkembangan serta komunikasi interpersonal yang dilakukan PHC.

Sedangkan informan pendukung terdiri dari dua informan, yang pertama adalah anggota tujuannya adalah peneliti ingin mengetahui seberapa efektif komunikasi interpersonal yang dilakukan PHC terhadap anggota maupun bukan anggota, informan yang kedua adalah pengguna jasa transportasi *online* tujuannya ingin mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal *driver online* terhadap pengguna jasanya.

Penelitian kepada Informan kunci dan informan tambahan dihentikan pada lingkup empat orang saja, karena setelah melakukan obeservasi di lapangan dengan teknik wawancara, peneliti menemukan jawaban-jawaban yang kurang lebih sama hal ini menjadi jawaban yang bias, untuk menghindari kebingungan dalam penelitian, peneliti memfokuskan penelitian hanya pada dua orang

informan kunci dan dua informan tambahan karena dari dua informan kunci dan dua informan tambahan sudah mencukupi peneliti untuk menganalisis tentang pertanyaan-pertanyaan penelitian dan tentang obyek yang diteliti, tentu saja melalui wawancara, observasi, dokumentasi di lapangan oleh peneliti.

b. Profil informan kunci (*Key Informan*)

1) Bung Gimbal (Wakil Ketua PHC)

Pria kelahiran Bukit Tinggi, Sumatra Barat, 38 tahun, lulusan S1 sastra Indonesia di UGM, ini merupakan wakil ketua paguyuban harmoll ceria (PHC) sejak berdirinya PHC sekitar pertengahan 2016 sampai saat ini. Pekerjaan saat ini berprofesi sebagai *driver online* berstatus sudah menikah dan dikaruniai dua orang putri dan satu orang putra. Di tengah kesibukannya sebagai *driver online* bung gimbal tetap aktif di dalam kepengurusan PHC baik di dalam pertemuan rutin berupa kopdar maupun kegiatan kegiatan yang PHC adakan. Hal tersebut dilakukan sebagai bukti rasa kebersamaan dalam menanamkan nilai-nilai profesionalitas dalam profesi sebagai *driver online*

2) Rossi Menawan (Sekertaris PHC)

Mas Rossi Menawan kelahiran yogyakarta 34 tahun lulus S1 ekonomi saat ini aktif sebagai sekertaris PHC, berstatus sudah menikah memiliki seorang putra dan seorang putri. Pekerjaan saat sebagai *driver online* disamping itu dia juga mempunyai usaha

Onim *Geusthouse*. Keaktifannya sebagai sekretaris PHC dapat dilihat dari kehadiran dalam setiap pertemuan rutin berupa kopdar maupun kegiatan kegiatan yang adakan PHC.

c. Profil Informan Tambahan

1) Kevin (Anggota PHC)

Pria, kelahiran Cilacap, 25 tahun, lulusan S1 Ekonomi saat ini aktif sebagai anggota PHC, setiap pertemuan rutin berupa kopdar maupun kegiatan kegiatan yang adakan PHC dia selalu hadir. Pekerjaan saat ini sebagai *driver online*, status masih lajang

2) Tyas (pengguna jasa transportasi *online*)

Tyas, 25 tahun asal Klaten, Jateng, merupakan seorang karyawan di sebuah perusahaan penerbit di Yogyakarta yang juga merupakan salah satu pengguna aktif jasa transportasi *online*.

d. Tempat dan Peristiwa.

Meliputi lokasi tempat dimana para *driver online* berkumpul dan saling berinteraksi serta beberapa kegiatan yang diadakan oleh komunitas *driver online* DIY.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari berbagai pustaka dan literatur lainnya yang relevan dengan sasaran penelitian seperti buku-buku, dokumen, peraturan atau literatur lain mengenai *driver online* dan komunikasi seperti komunikasi interpersonal, komunikasi organisasi, komunikasi massa dan sebagainya.

## H. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan selama penelitian berlangsung mulai dari awal penulisan sampai dengan hasil jadi. Perkembangan-perkembangan yang berkaitan dengan permasalahan selama proses penelitian ini berlangsung akan selalu menjadi sumber data. Penelitian yang bersifat etnografis berkaitan erat dengan observasi dan wawancara maka dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara :

### 1. Pengamatan / Observasi

Metode observasi digunakan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat atau lokasi, dan benda serta rekaman gambar<sup>2</sup>. Kegiatan yang dilakukan peneliti diantaranya hadir dan terlibat dalam obrolan-obrolan informal Paguyuban Harmoll Ceria (PHC), serta mengamati perilaku dalam aktivitas sehari hari maupun dalam pelaksanaan kegiatan paguyuban.

Sebagaimana dikemukakan sebelumnya observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi berperan aktif. Peneliti berbaur secara langsung dengan paguyuban Harmoll Ceria (PHC) sejak bulan April hingga Juni 2018. Selama priode tersebut peneliti memperhatikan serta mencatat setiap aktivitas-aktivitas yang berlangsung, serta orang-orang yang terlibat dalam kejadian dalam aktivitas. Selain itu dengan observasi memungkinkan peneliti untuk bersikap terbuka, berorientasi pada penemuan dari pada pembuktian dan mempertahankan pilihan-

---

<sup>2</sup> H.B.Sutopo, 2002. Metodologi Penelitian Kualitatif. UNS Press. Surakarta. Hal. 64

pilihan untuk mendekati masalah secara induktif. Dengan berada dalam situasi lapangan yang nyata, kecenderungan untuk mempengaruhi berbagai konseptual tentang topik yang diamati akan berkurang. Observasi juga memungkinkan peneliti melihat hal-hal yang oleh obyek kurang disadari. Selain itu juga Observasi yang dilakukan menghasilkan catatan-catatan lapangan yang kemudian menjadi arsip dan dokumen tertulis dari setiap perilaku yang teramati selama masa observasi, serta menjadi sumber data yang cukup penting.

## 2. Wawancara Mendalam

Sumber data penting selain aktivitas anggota dalam penelitian kualitatif adalah berupa manusia yang dalam posisi sebagai narasumber/informan. Maka untuk mengumpulkan informasi tersebut diperlukan wawancara mendalam<sup>3</sup>. Wawancara dilakukan dengan secara longgar dalam suasana yang akrab dengan pertanyaan terbuka. Peneliti mempunyai garis besar pertanyaan yang akan ditanyakan, selebihnya berkembang berdasarkan jawaban dari nara sumber. Penciptaan situasi yang akrab bertujuan supaya informan lebih jujur dan terbuka dalam memberikan informasi yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian.

Pada wawancara ini peneliti mewawancarai *dua* informan kunci dan *satu* informan pendukung ditambah *satu* informan tambahan.

---

<sup>3</sup> H.B. Sutopo, 2002. Metodologi Penelitian Kualitatif. UNS Press. Surakarta. Hal. 58

a. Informan kunci

Informan kunci yang diwawancarai adalah pengurus aktif PHC yang *pertama*, wakil ketua PHC (Sabar Gimbal), lalu yang *kedua*, sekretaris PHC (Rossi Menawan) wawancaranya meliputi;

- 1) Gambaran Umum PHC sebagai Paguyuban Driver Online
  - a) Sejarah Singkat berdirinya Paguyuban Harmol Ceria (PHC)
  - b) Media Komunikasi yang digunakan PHC
- 2) Komunikasi interpersonal antara pengurus PHC dengan anggota maupun yang bukan anggota dalam lima dimensi komunikasi interpersonal mencakup keterbukaan, empati, sikap mendukung, rasa positif dan kesetaraan.

b. Informan pendukung yang diwawancarai yang *pertama* adalah anggota aktif PHC (Kevin), yang *kedua* pengguna aktif transportasi online (Tyas).

Wawancara anggota aktif (PHC) meliputi:

- 1) Gambaran Umum anggota PHC sebagai Driver Online
  - a) Komunikasi terhadap sesama driver online yang anggota maupun bukan anggota (PHC)
  - b) Komunikasi terhadap pengguna jasa maupun terhadap pihak penyedia layanan aplikasi transportasi online.
- 2) Bagaimana Komunikasi interpersonal pengurus PHC dengan anggota maupun yang bukan anggota dalam lima dimensi

komunikasi interpersonal mencakup keterbukaan, empati, sikap mendukung, rasa positif dan kesetaraan.

Wawancara pengguna aktif transportasi *online* meliputi:

Gambaran umum pengguna jasa transportasi *online*

- 1) Pelayanan *driver online* terhadap pengguna jasa.
- 2) Kelebihan serta kekurangan transportasi *online*

### 3. Analisis Dokumen

Analisis dokumen merupakan kegiatan mencari data-data penunjang yang mendukung penelitian seperti arsip, buku, peraturan, artikel dan literatur-literatur lainnya yang berkaitan dengan Komunikasi interpersonal sebagai obyek penelitian. Teknik analisis dokumen ini digunakan peneliti agar pencarian sumber-sumber penelitian dan informasi dapat membantu peneliti.

## I. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data dilakukan untuk menarik kesimpulan. Analisis data dalam penelitian komunikasi kualitatif pada dasarnya dikembangkan dengan maksud memberi makna terhadap data, menafsirkan, atau mentransformasikan data ke dalam bentuk narasi yang kemudian mengarah pada temuan-temuan ilmiah hingga sampai pada kesimpulan-kesimpulan final. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi

langkah-langkah reduksi, penyajian data, dan kesimpulan<sup>4</sup>. Aktivitas ketiga komponen tersebut bukanlah linear namun lebih merupakan siklus dalam struktur kerja interaktif. Di dalam penelitian kualitatif proses analisis yang digunakan tidak dilakukan setelah data terkumpul seluruhnya, tetapi dilakukan pada waktu bersamaan dengan proses pengumpulan data. Hal ini dilakukan karena analisis ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran khusus yang bersifat menyeluruh tentang apa yang tercakup dalam permasalahan yang akan diteliti. Setelah data terkumpul, dilakukan reduksi data. Data ini sebagai bahan deskripsi keadaan, kemudian dilakukan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data (kasar) yang ada. Proses ini berlangsung terus sepanjang pelaksanaan penelitian. Reduksi data mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.
2. Penyajian data merupakan suatu rakitan organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan penelitian untuk dilakukan. Dengan melihat suatu penyajian data, peneliti akan mengerti apa yang terjadi dan memungkinkan untuk mengerjakan sesuatu pada analisis ataupun tindakan lain berdasarkan pengertian tersebut. Penyajian data meliputi

---

<sup>4</sup> Matthew B. Miles dan Michael Huberman, 2002. Analisis Data Kualitatif. UI Press. Jakarta. Hal 47.

berbagai jenis matriks, gambar atau skema, jaringan kerja keterkaitan kegiatan, dan tabel. Kesemuanya dirancang guna merakit informasi secara teratur supaya mudah dilihat dan dimengerti.

3. Penarikan kesimpulan dilakukan guna memperjelas suatu hasil penalaran ilmiah dari penelitian. Dari pengumpulan data, peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui dengan melakukan pencatatan peraturan-peraturan, pola-pola, pernyataan-pernyataan, dari situ kemudian diambil kesimpulan.

#### **J. KERANGKA KONSEP PENELITIAN**

Kerangka teoritik adalah teori dan isu dan dimana penelitian ini terlibat sehingga dapat melakukan tinjauan pustaka serta pengamatan di lapangan dengan efektif. Pada penelitian ini, kerangka teoritiknya adalah sebagai berikut

1. Komunikasi Interpersonal *driver online* dalam membangun nilai kebersamaan berdasarkan kekeluargaan antar sesama anggota maupun bukan anggota. Profesi *driver online* sebagai profesi baru di Yogyakarta pada awalnya belum memiliki wadah sebagai sarana perkumpulan. Dalam menjalankan aktifitas profesinya, *driver online* senantiasa hanya sebatas berkomunikasi dengan sesama *driver* maupun dengan pengguna jasa. Pada perkembangannya *driver online* pun mulai mendirikan berbagai kelompok/paguyuban dikerenakan seringnya mereka bertemu serta berinteraksi antar sesama *driver online* di area lokasi yang sama

pada saat mereka menunggu *order* dari pengguna jasanya. Salah satu tujuan yang mendasar membuat kelompok/paguyuban *driver online* adalah membangun nilai kebersamaan berdasarkan kekeluargaan dan perasaan seprofesi sebagai *driver online*, sehingga mulai muncul kelompok -kelompok berdasarkan area lokasi seringnya para *driver* bertemu, kelompok/paguyuban *driver online* ini sering disebut juga dengan istilah “koloni” yang merupakan kelompok bagian dari komunitas *driver online* yang ada di DIY. Koloni ataupun kelompok Paguyuban Harmol Ceria (PHC) merupakan salah satu kelompok/paguyuban *driver online* yang memiliki lokasi tempat berkumpul dan mencari *orderan* di sebelah barat Hartono Mall Yogyakarta.

2. Komunikasi Interpersonal kelompok/paguyuban *driver online* terhadap pengguna jasanya dalam membangun nilai profesionalitas pada profesinya. Dalam menjalankan aktifitas profesinya, *driver online* akan melakukan interaksi komunikasi interpersonal dengan pengguna jasanya baik berupa senyuman ataupun sapaan karena hal tersebut merupakan bagian dari pelayanan jasanya jadi tidak hanya sekedar mengantar dan menjemput saja. Hal tersebut dilakukan untuk memberi kepuasan kepada si pengguna jasa selain itu juga untuk menunjuk profesionalitas *driver online*, karena perusahaan transportasi berbasis daring mewajibkan mitra/*driver online* melakukan hal tersebut demi menjaga kenyamanan pengguna jasa.

### 3. Efektifitas Komunikasi Interpersonal

Secara umum dalam ilmu pengantar komunikasi efek komunikasi merupakan pengaruh yang disebabkan oleh pesan komunikator didalam diri komunikannya. Efek komunikasi dapat dilihat perbedaannya melalui efek kognitif (pengetahuan), afektif (sikap), konatif (perilaku) serta dapat di ukur melalui perbandingan antara pengetahuan, sikap dan perilaku sebelum dan sesudah komunikasi menerima pesan. Perihal inilah yang menjadikan efek menjadi suatu bagian yang penting dalam komunikasi untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu komunikasi yang diinginkan.

Menurut Joseph A. Devito (2011:285-303), karakteristik efektifitas komunikasi interpersonal memiliki tiga sudut pandang, yaitu sudut pandang humanistik, sudut pandang pragmatis dan sudut pandang pergaulan sosial serta sudut pandang kesetaraan.

*Sudut pandang humanistik* memfokuskan pada keterbukaan, empati, sikap mendukung dan kualitas-kualitas lain yang menciptakan interaksi yang bermakna, jujur dan memuaskan. Pendekatan humanistik atau sering disebut “pendekatan lunak” ini menyebutkan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yakni keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*). Melalui kualitas umum ini maka perilaku-perilaku yang khusus akan menandai komunikasi interpersonal yang efektif.

*Sudut pandang pragmatis*, atau keperilakuan atau juga sering dikatakan sebagai pendekatan “keras” untuk efektivitas komunikasi interpersonal. Sudut pandang ini memusatkan pada perilaku khusus yang harus digunakan komunikator untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Sudut pandang ini memberikan lima kualitas efektivitas yakni kepercayaan diri (*confidence*), kebersatuan (*immediacy*), manajemen interaksi (*interaction management*), daya pengungkapan (*expressiveness*) dan orientasi ke pihak lain (*other orientations*).

*Sudut pandang pergaulan sosial dan sudut pandang kesetaraan*, merupakan pendekatan yang berdasarkan sudut pandang ekonomi imbal dan biaya. Pendekatan ini mengasumsikan bahwa suatu hubungan merupakan kemitraan dimana imbalan dan biaya saling dipertukarkan. Terkait dengan pola pertukaran tersebut, ternyata produktif dan lainnya destruktif bagi suatu hubungan. Sudut pandang ini menurunkan model teori pergaulan sosial (*social exchange theory*) yang memaparkan bahwa seseorang mengembangkan hubungan bila manfaatnya lebih besar daripada biaya yang harus dikeluarkan. Teori ini menjelaskan bahwa seseorang cenderung mencari keuntungan atau manfaat dengan mengeluarkan biaya sedikit mungkin (dalam bentuk hukuman atau biaya). Teori lainnya dari sudut pandang ini adalah Teori Kesetaraan (ekuitas) yang dilandasi teori pergaulan sosial dan mengatakan bahwa tidak saja seseorang berusaha membina hubungan dengan orang lain karena memperoleh manfaat, tapi juga mengalami kepuasan dari suatu

hubungan karena suatu kesetaraan atau pemerataan. Maksudnya, bukan saja menginginkan diperolehnya suatu manfaat dari suatu hubungan, tapi juga terdapat kesetaraan dalam hubungan tersebut. Melalui tiga sudut pandang karakteristik efektifitas komunikasi interpersonal ini menjelaskan kemampuan yang harus dimiliki agar suatu proses komunikasi interpersonal menjadi efektif.

Dalam penelitian ini, komunikasi interpersonal dikatakan efektif bila mengandung unsur keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan. Oleh karena itulah maka peneliti membuat suatu kerangka konsep sebagai batasan penelitian .

#### Kerangka Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Perspektif
Komunikasi Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Keterbukaan (<i>openess</i>)</li> <li>➤ Empati (<i>empathy</i>)</li> <li>➤ Dukungan(<i>suportiveness</i>)</li> <li>➤ Rasa Positif(<i>positiveness</i>)</li> <li>➤ Kesetaraan atau kesamaan(<i>equality</i>)</li> </ul>	Joseph A. Devito

**Gambar 1.1** kerangka konsep penelitian

## K. Definisi Operasional

Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih dimana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan maupun tindakan sehingga menimbulkan kenyamanan dalam berinteraksi. Aspek yang di ukur berdasarkan indikator komunikasi interpersonal adalah:

### 1. Keterbukaan (*openess*)

Keterbukaan adalah kemauan orang untuk mengungkapkan informasi tentang dirinya yang mungkin secara normal disembunyikan, asalkan saja beberapa pengungkapan tepat<sup>5</sup>. Keterbukaan disini dapat diartikan dengan kesediaan membuka diri secara tepat dan patut, serta mereaksi atau memberi respon kepada orang lain.

### 2. Empati (*empathy*)

Empati adalah merasakan apa yang orang lain rasakan dari sudut pandang seseorang tanpa kehilangan identitas seseorang tersebut<sup>6</sup>. Dengan empati dapat memungkinkan seseorang untuk mengerti seperti apa orang lain secara emosional.

### 3. Sikap Mendukung (*suportiveness*)

Sikap mendukung dalam komunikasi adalah perilaku yang lebih kepada mendeskripsikan daripada mengevaluasi<sup>7</sup>. Sikap mendukung dapat diperlihatkan dengan bersikap :

---

<sup>5</sup> Joseph A. Devito,(2007). Hal 112

<sup>6</sup> Joseph A. Devito,(2007). Hal 248

<sup>7</sup> Joseph A. Devito,(2007). Hal 266

- a. Deskriptif. Artinya menganggap komunikasi sebagai permintaan akan informasi atau uraian mengenai suatu kejadian tertentu.
- b. Spontanitas. Orang yang spontan dalam komunikasinya dan terus terang serta terbuka dalam mengutarakan pikirannya biasanya bereaksi dengan cara yang sama, terus terang dan terbuka.
- c. Bersikap profesionalisme. Artinya bersikap tentative dan berpikiran terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan.

4. Rasa Positif (*positiveness*)

Rasa positif yaitu menyatakan sikap positif terhadap diri sendiri, orang lain dan situasi. Hal tersebut berkaitan dengan sikap positif menurut Devito, 2007:224) Sikap positif dalam komunikasi interpersonal harus dilakukan dengan penggunaan pesan positif daripada negatif

5. Kesetaraan atau Kesamaan (*equality*)

Kesetaraan /Kesamaan adalah mengakui bahwa kedua belah pihak mempunyai kepentingan yang sama, pertukaran komunikasi secara seimbang. Komunikasi interpersonal akan lebih efektif apabila orang-orang yang berkomunikasi itu dalam suasana kesetaraan. Menurut (Devito, 2007:291) kesetaraan merujuk lebih kepada tingkah laku atau pendekatan yang mengajarkan setiap orang sebagai kontributor yang penting dan sangat penting.