

HUBUNGAN INTERPERSONAL

(Pengertian, Teori, Tahap, Jenis, dan Faktor yang Mempengaruhi Hubungan Interpersonal)

Disusun oleh: Andi. Nuraedah Nur, Annisa Fahmi, Dini Nurwindiyastuti, Karina Wisnu Patriana, Yeni Indra Pristanti, Yesi Sevia Marita

Pengertian Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal adalah dimana ketika kita berkomunikasi, kita bukan sekedar menyampaikan isi pesan, tetapi juga menentukan kadar hubungan interpersonalnya. Jadi ketika kita berkomunikasi kita tidak hanya menentukan *content* melainkan juga menentukan *relationship*.

Dari segi psikologi komunikasi, kita dapat menyatakan bahwa makin baik hubungan interpersonal, makin terbuka orang untuk mengungkapkan dirinya; makin cermat persepsinya tentang orang lain dan persepsi dirinya; sehingga makin efektif komunikasi yang berlangsung diantara komunikan.

A. Teori Mengenai Hubungan Interpersonal

Ada beberapa teori yang menjelaskan mengenai hubungan interpersonal, yaitu:

1. Model Pertukaran Sosial

Model ini memandang hubungan interpersonal sebagai suatu transaksi dagang. Orang berhubungan dengan orang lain karena mengharapkan sesuatu untuk memenuhi kebutuhannya. **Thibault** dan **Kelley**, dua orang pemuka dari teori ini menyimpulkan model pertukaran sosial sebagai berikut: *"Asumsi dasar yang mendasari seluruh analisis kami adalah bahwa setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi ganjaran dan biaya"*.

Ganjaran yang dimaksud adalah setiap akibat yang dinilai positif yang diperoleh seseorang dari suatu hubungan. Ganjaran dapat berupa uang, penerimaan sosial, atau dukungan terhadap nilai yang dipegangnya. Sedangkan yang dimaksud dengan biaya adalah akibat yang negatif yang terjadi dalam

suatu hubungan. Biaya itu dapat berupa waktu, usaha, konflik, kecemasan, dan keruntuhan harga diri dan kondisi-kondisi lain yang dapat menimbulkan efek-efek tidak menyenangkan.

2. Model Peranan

Model peranan menganggap hubungan interpersonal sebagai panggung sandiwara. Disini setiap orang harus memerankan perannya sesuai dengan naskah yang telah dibuat oleh masyarakat. Hubungan interpersonal berkembang baik bila setiap individu bertindak sesuai dengan perannya.

3. Model Interaksional

Model ini memandang hubungan interpersonal sebagai suatu sistem. Setiap sistem memiliki sifat-sifat struktural, integratif dan medan. Semua sistem terdiri dari subsistem-subsistem yang saling tergantung dan bertindak bersama sebagai suatu kesatuan. Selanjutnya, semua sistem mempunyai kecenderungan untuk memelihara dan mempertahankan kesatuan. Bila ekuilibrium dari sistem terganggu, segera akan diambil tindakannya. Setiap hubungan interpersonal harus dilihat dari tujuan bersama, metode komunikasi, ekspektasi dan pelaksanaan peranan.

B. Tahap Hubungan Interpersonal

Adapun tahap-tahap untuk menjalin hubungan interpersonal, yaitu:

1. Pembentukan

Tahap ini sering disebut juga dengan tahap pengenalan. Beberapa peneliti telah menemukan hal-hal menarik dari proses pengenalan. Fase pertama, "fase kontak yang permulaan", ditandai oleh usaha kedua belah pihak untuk menangkap informasi dari reaksi kawannya. Masing-masing pihak berusaha menggali secepatnya identitas, sikap dan nilai pihak yang lain. bila mereka merasa ada kesamaan, mulailah dilakukan proses mengungkapkan diri. Pada tahap ini informasi yang dicari meliputi data demografis, usia, pekerjaan, tempat tinggal, keadaan keluarga dan sebagainya.

Menurut **Charles R. Berger** informasi pada tahap pengenalan dapat dikelompokkan pada tujuh kategori, yaitu: a) informasi demografis; b) sikap dan pendapat (tentang orang atau objek); c) rencana yang akan datang; d) kepribadian; e) perilaku pada masa lalu; f) orang lain; serta g) hobi dan minat.

2. Peneguhan Hubungan

Hubungan interpersonal tidaklah bersifat statis, tetapi selalu berubah. Untuk memelihara dan memperteguh hubungan interpersonal, diperlukan tindakan-tindakan tertentu untuk mengembalikan keseimbangan. Ada empat faktor penting dalam memelihara keseimbangan ini, yaitu: a) keakraban; b) kontrol; c) respon yang tepat; dan d) nada emosional yang tepat.

Keakraban merupakan pemenuhan kebutuhan akan kasih sayang. Hubungan interpersonal akan terpelihara apabila kedua belah pihak sepakat tentang tingkat keakraban yang diperlukan. Faktor kedua adalah kesepakatan tentang siapa yang akan mengontrol siapa, dan bilamana. Jika dua orang mempunyai pendapat yang berbeda sebelum mengambil kesimpulan, siapakah yang harus berbicara lebih banyak, siapa yang menentukan, dan siapakah yang dominan. Konflik terjadi umumnya bila masing-masing ingin berkuasa, atau tidak ada pihak yang mau mengalah.

Faktor ketiga adalah ketepatan respon. Dimana, respon A harus diikuti oleh respon yang sesuai dari B. Dalam percakapan misalnya, pertanyaan harus disambut dengan jawaban, lelucon dengan tertawa, permintaan keterangan dengan penjelasan. Respon ini bukan saja berkenaan dengan pesan-pesan verbal, tetapi juga pesan-pesan nonverbal. Jika pembicaraan yang serius dijawab dengan main-main, ungkapan wajah yang bersungguh-sungguh diterima dengan air muka yang menunjukkan sikap tidak percaya, maka hubungan interpersonal mengalami keretakan. Ini berarti kita sudah memberikan respon yang tidak tepat.

Faktor terakhir yang dapat memelihara hubungan interpersonal adalah keserasian suasana emosional ketika komunikasi sedang berlangsung. Walaupun mungkin saja terjadi interaksi antara dua orang dengan suasana emosional yang berbeda, tetapi interaksi itu tidak akan stabil. Besar kemungkinan salah satu pihak akan mengakhiri interaksi atau mengubah suasana emosi.

3. Pemutusan Hubungan

Menurut **R.D. Nye** dalam bukunya yang berjudul *Conflict Among Humans*, setidaknya ada lima sumber konflik yang dapat menyebabkan pemutusan hubungan, yaitu:

- a. **Kompetisi**, dimana salah satu pihak berusaha memperoleh sesuatu dengan mengorbankan orang lain. Misalnya, menunjukkan kelebihan dalam bidang tertentu dengan merendahkan orang lain.
- b. **Dominasi**, dimana salah satu pihak berusaha mengendalikan pihak lain sehingga orang tersebut merasakan hak-haknya dilanggar.
- c. **Kegagalan**, dimana masing-masing berusaha menyalahkan yang lain apabila tujuan bersama tidak tercapai.
- d. **Provokasi**, dimana salah satu pihak terus-menerus berbuat sesuatu yang ia ketahui menyinggung perasaan yang lain.
- e. **Perbedaan nilai**, dimana kedua pihak tidak sepakat tentang nilai-nilai yang mereka anut.

C. Jenis Hubungan Interpersonal

Terdapat beberapa jenis hubungan interpersonal, yaitu: a) berdasarkan jumlah individu yang terlibat; b) berdasarkan tujuan yang ingin dicapai; c) berdasarkan jangka waktu; serta d) berdasarkan tingkat kedalaman atau keintiman.

Hubungan interpersonal berdasarkan jumlah individu yang terlibat, dibagi menjadi 2, yaitu hubungan diad dan hubungan triad. Hubungan diad merupakan hubungan antara dua individu. Kebanyakan hubungan kita dengan orang lain bersifat diadik. **William Wilmot** mengemukakan beberapa ciri khas hubungan diad, dimana setiap hubungan diad memiliki tujuan khusus, individu dalam hubungan diad menampilkan wajah yang berbeda dengan 'wajah' yang ditampilkannya dalam hubungan diad yang lain, dan pada hubungan diad berkembang pola komunikasi (termasuk pola berbahasa) yang unik/ khas yang akan membedakan hubungan tersebut dengan hubungan diad yang lain. Sedangkan hubungan triad merupakan hubungan antara tiga orang. Hubungan triad ini memiliki ciri lebih kompleks, tingkat keintiman/ kedekatan anatar individu lebih rendah, dan keputusan yang diambil lebih didasarkan *voting* atau suara terbanyak (dalam hubungan diad, keputusan diambil melalui negosiasi).

Hubungan interpersonal berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, dibagi menjadi 2, yaitu hubungan tugas dan hubungan sosial. Hubungan tugas merupakan sebuah hubungan yang terbentuk karena tujuan menyelesaikan sesuatu yang tidak dapat dikerjakan oleh individu sendirian. Misalnya hubungan antara pasien dengan

dokter, hubungan mahasiswa dalam kelompok untuk mengerjakan tugas, dan lain-lain. Sedangkan hubungan sosial merupakan hubungan yang tidak terbentuk dengan tujuan untuk menyelesaikan sesuatu. Hubungan ini terbentuk (baik secara personal dan sosial). Sebagai contoh adalah hubungan dua sahabat dekat, hubungan dua orang kenalan saat makan siang dan sebagainya.

Hubungan interpersonal berdasarkan jangka waktu juga dibagi menjadi 2, yaitu hubungan jangka pendek dan hubungan jangka panjang. Hubungan jangka pendek merupakan hubungan yang hanya berlangsung sebentar. Misalnya hubungan antara dua orang yang saling menyapa ketika bertemu di jalan. Sedangkan hubungan jangka panjang berlangsung dalam waktu yang lama. Semakin lama suatu hubungan semakin banyak investasi yang ditanam didalamnya (misalnya berupa emosi atau perasaan, materi, waktu, komitmen dan sebagainya). Dan karena investasi yang ditanam itu banyak maka semakin besar usaha kita untuk mempertahankannya.

Selain ketiga jenis hubungan interpersonal yang sudah dijelaskan di atas, masih terdapat satu lagi jenis hubungan interpersonal yang didasarkan atas tingkat kedalaman atau keintiman, yaitu hubungan biasa dan hubungan akrab atau intim. Hubungan biasa merupakan hubungan yang sama sekali tidak dalam atau impersonal atau ritual. Sedangkan hubungan akrab atau intim ditandai dengan penyingkapan diri (*self-disclosure*). Makin intim suatu hubungan, makin besar kemungkinan terjadinya penyingkapan diri tentang hal-hal yang sifatnya pribadi. Hubungan intim terkait dengan jangka waktu, dimana keintiman akan tumbuh pada jangka panjang. Karena itu hubungan intim akan cenderung dipertahankan karena investasi yang ditanamkan individu di dalamnya dalam jangka waktu yang lama telah banyak. Hubungan ini bersifat personal dan terbebas dari hal-hal yang ritual.

D. Faktor Yang Mempengaruhi Hubungan Interpersonal

Terdapat beberapa hal yang mempengaruhi hubungan interpersonal, yaitu:

1. Komunikasi efektif

Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila pertemuan antara pemangku kepentingan terbangun dalam situasi komunikatif—interaktif dan menyenangkan. Efektivitas komunikasi sangat ditentukan oleh validitas

informasi yang disampaikan dan keterlibatan dalam memformulasikan ide atau gagasan secara bersama. Bila berkumpul dalam satu kelompok yang memiliki kesamaan pandangan akan membuat gembira, suka dan nyaman. Sebaliknya bila berkumpul dengan orang atau kelompok yang benci akan membuat tegang, resah dan tidak enak.

2. Ekspresi wajah

Ekspresi wajah menimbulkan kesan dan persepsi yang sangat menentukan penerimaan individu atau kelompok. Senyuman yang dilontarkan akan menunjukkan ungkapan bahagia, mata melotot sebagai kemarahan dan seterusnya. Wajah telah lama menjadi sumber informasi dalam komunikasi interpersonal. Wajah merupakan alat komunikasi yang sangat penting dalam menyampaikan makna dalam beberapa detik raut wajah akan menentukan dan menggerakkan keputusan yang diambil. Kepekaan menangkap emosi wajah sangat menentukan kecermatan tindakan yang akan diambil.

3. Kepribadian

Kepribadian sangat menentukan bentuk hubungan yang akan terjalin. Kepribadian mengekspresikan pengalaman subjektif seperti kebiasaan, karakter dan perilaku. Faktor kepribadian lebih mengarah pada bagaimana tanggapan dan respon yang akan diberikan sehingga terjadi hubungan. Tindakan dan tanggapan terhadap pesan sangat tergantung pada pola hubungan pribadi dan karakteristik atau sifat yang dibawanya.

4. Stereotyping

Stereotyping merupakan cara yang banyak ditemukan dalam menilai orang lain yang dinisbatkan pada katagorisasi tertentu. Cara pandang ini kebanyakan menimbulkan prasangka dan gesekan yang cukup kuat, terutama pada saat pihak-pihak yang berkonflik sulit membuka jalan untuk melakukan perbaikan. Individu atau kelompok akan merespon pengalaman dan lingkungan dengan cara memperlakukan anggota masyarakat secara berbeda atau cenderung melakukan pengelompokan menurut jenis kelamin, cerdas, bodoh, rajin, atau malas. Penggunaan cara ini untuk menyederhanakan begitu banyak stimuli yang diterimanya dan merupakan pengkatagorian pengalaman untuk memperoleh informasi tambahan dengan segera.

5. Kesamaan karakter personal

Manusia selalu berusaha mencapai konsistensi dalam sikap dan perilakunya atau kita cenderung menyukai orang lain, kita ingin mereka memilih sikap yang sama dengan kita, dan jika menyukai orang, kita ingin memilih sikap mereka yang sama. Orang-orang yang memiliki kesamaan dalam nilai-nilai, norma, aturan, kebiasaan, sikap, keyakinan, tingkat sosial ekonomi, budaya, agama, ideologis, cenderung saling menyukai dan menerima keberadaan masing-masing.

6. Daya tarik

Dalam hukum daya tarik dapat dijelaskan bahwa cara pandang orang lain terhadap diri individu akan dibentuk melalui cara berfikir, bahasa dan tindakan yang khas. Orang pintar, pandai bergaul, ganteng atau cantik akan cenderung ditanggapi dan dinilai dengan cara yang menyenangkan dan dianggap memiliki sifat yang baik. Meskipun apa yang disebut gagah, cantik atau pandai bergaul belum disepakati, namun sebagian relatif menerima orang sebagai pandai cantik atau gagah. Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa daya tarik seseorang baik fisik maupun karakter sering menjadi penyebab tanggapan dan penerimaan personal. Orang-orang yang memiliki daya tarik cenderung akan disikapi dan diperlakukan lebih baik, sopan dan efektif untuk mempengaruhi pendapat orang lain.

7. Ganjaran

Seseorang lebih menyenangi orang lain yang memberi penghargaan atau ganjaran berupa pujian, bantuan, dorongan moral. Kita akan menyukai orang yang menyukai dan memuji kita. Interaksi sosial ibaratnya transaksi dagang, dimana seseorang akan melanjutkan interaksi bila laba lebih banyak dari biaya. Bila pergaulan seorang pendamping masyarakat dengan orang-orang disekitarnya sangat menyenangkan, maka akan sangat menguntungkan ditinjau dari keberhasilan program, menguntungkan secara ekonomis, psikologis dan sosial.

8. Kompetensi

Setiap orang memiliki kecenderungan atau tertarik kepada orang lain karena prestasi atau kemampuan yang ditunjukkannya. Masyarakat akan cenderung menanggapi informasi dan pesan dari orang berpengalaman, ahli dan profesional serta mampu memberikan kontribusi secara intelektual, sikap

dan mampu memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi. Dalam situasi krisis, para pihak yang berkonflik membutuhkan bantuan teknis dan bimbingan dari individu yang dipercaya dan mampu menumbuhkan kerjasama untuk mendorong penyelesaian.