

## KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL MAHASISWA TINGKAT (I) SATU

Juwita Palupi  
Muhamad Fajar Hidayat  
Devi Subiyantini  
Putri Rizky  
Psikologi, FPPsi, Universitas Negeri Malang  
juwi.pupi@gmail.com  
fajarjunior93@gmail.com  
devissubiyantini14@gmail.com  
putririzkykurniawati@yahoo.co.id

### Abstrak

Kasus pembunuhan yang kerap terjadi terhadap remaja belakangan ini mewarnai kriminalitas di Indonesia. Maraknya kasus pembunuhan tersebut akibat bangsa Indonesia sedang mengalami krisis moral. Krisis itu terjadi karena hilangnya rasa empati seseorang saat berkomunikasi interpersonal dengan orang lain. Seseorang yang tidak memiliki empati bisa berpotensi melakukan tindak agresif yang dapat merugikan diri sendiri maupun orang lain. Empati sangat penting dalam berkomunikasi karena dengan adanya empati individu mampu menekan tindakan agresif dan pengontrolan emosi. Manusia perlu untuk bersosialisasi satu sama lain. Dalam kehidupan sehari-hari komunikasi menjadi peristiwa untuk saling bertukar informasi secara verbal maupun non-verbal. Empati juga penting dalam komunikasi interpersonal, karena dalam komunikasi interpersonal dibutuhkan saling mengerti antara kedua belah pihak yang berkomunikasi. Penelitian ini berfokus untuk menggali kemampuan berkomunikasi interpersonal pada mahasiswa tingkat (I) satu. Penelitian dilakukan pada 5 orang mahasiswa tingkat (I) satu, karena merupakan tahap transisi dari seorang siswa menjadi mahasiswa. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian fenomenologi, karena peneliti ingin menggambarkan tentang suatu arti dari pengalaman-pengalaman beberapa individu mengenai konsep keterampilan berkomunikasi. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa mahasiswa tingkat (I) satu memiliki keterampilan komunikasi interpersonal akan tetapi belum dapat mengaplikasikannya dengan baik dalam kehidupan sehari-hari.

**Kata kunci:** *empati, keterampilan, komunikasi interpersonal.*

Mahasiswa adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar pada perguruan tinggi. Mahasiswa dalam tahap perkembangannya digolongkan sebagai remaja akhir dan dewasa awal, yaitu usia 18-21 tahun dan 22-24 tahun (Monk er. Al., 2001, h. 260-262). Pada usia tersebut mahasiswa mengalami masa peralihan dari remaja akhir ke dewasa awal. Masa peralihan yang dialami oleh mahasiswa mendorong mahasiswa untuk menghadapi berbagai tuntutan dan tugas perkembangan yang baru. Tuntutan dan tugas perkembangan mahasiswa tersebut muncul dikarenakan

adanya perubahan yang terjadi pada beberapa aspek fungsional individu, yaitu fisik, psikologis, dan sosial.

Dalam kehidupan manusia perlu untuk bersosialisasi satu sama lain, salah satu cara untuk bersosialisasi adalah dengan berkomunikasi. Melalui komunikasi seseorang dapat menyampaikan berbagai hal yang ada di pikirannya kepada orang lain sehingga mencapai suatu pengertian makna pesan yang sama. Komunikasi memiliki arti proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi satu sama lain yang pada akhirnya menimbulkan saling pengertian yang mendalam.

Motif komunikasi mahasiswa merupakan alasan-alasan yang mendorong siswa menyampaikan pesan kepada teman ataupun dosennya. Prinsip dari komunikasi, yaitu mengandung unsur kesengajaan, tetapi pada kenyataannya mahasiswa terdiri dari alam sadar dan alam bawah sadar. Motif yang datang dari alam sadar memiliki sifat proaktif, relative terencana, sedangkan motif yang datang dari dalam alam bawah sadar sifatnya yaitu muncul seketika, reaktif, relative tidak terencana (Dani Vardiansyah, 20008: 38-39). Namun sayangnya tidak semua orang memiliki kemampuan untuk dapat berkomunikasi secara efektif, masih terdapat orang-orang yang kurang memiliki keterampilan komunikasi yang baik.

Kata komunikasi berasal dari bahasa latin “communis” yang berarti “bersama” (Inge Hutagalung, 2007: 65). Dalam proses komunikasi, dikenal dengan adanya unsur komunikan dan komunikator. Hubungan komunikator dengan komunikan biasanya karena menginteraksikan sesuatu, dikenal dengan pesan. Kemudian untuk menyampaikannya perlu adanya media atau saluran. Jadi unsur-unsur yang terlibat dalam komunikasi adalah komunikator, komunikan, pesan dan media”.

Menurut Wiryanto (2014) komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Komunikasi ini paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat atau perilaku orang lain.

Devito (2007) mendefinisikan keterampilan komunikasi interpersonal sebagai kemampuan untuk melakukan komunikasi secara efektif dengan orang lain. Kemampuan ini merupakan ukuran dari kualitas seseorang dalam berkomunikasi interpersonal yang meliputi pengetahuan tentang aturan-aturan dalam komunikasi non-verbal, seperti sentuhan dan kedekatan fisik, juga pengetahuan tentang bagaimana berinteraksi sesuai dengan konteks, memperhatikan orang yang diajak berinteraksi, memperhatikan volume suara.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi diantara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, yang terhubung dengan beberapa cara.

Memperhatikan karakteristik komunikasi interpersonal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan suatu proses komunikasi yang paling efektif, karena para pelaku komunikasi dapat terus-menerus saling menyesuaikan diri baik dari segi isi pesan maupun dari segi perilaku, demi tercapainya tujuan komunikasi.

Penggunaan bahasa yang baik sangat menekankan aspek komunikatif bahasa. Hal itu berarti seseorang individu itu harus memperhatikan sasaran bahasanya yaitu kepada siapa ia mahu berbicara. Oleh sebab itu, aspek umur, agama, status sosial dan latar belakang pendidikan khalayak sasaran tidak boleh diabaikan sama sekali. Misalnya, cara seseorang individu itu berbicara dengan anak kecil sudah tentu berbeda dengan cara ia berbicara dengan orang dewasa.

Kasus pembunuhan yang kerap terjadi terhadap remaja belakangan ini mewarnai kriminalitas di Indonesia. Maraknya kasus pembunuhan tersebut akibat bangsa Indonesia sedang mengalami krisis moral. Krisis itu terjadi karena hilangnya rasa empati seseorang saat berkomunikasi interpersonal dengan orang lain. Empati adalah kemampuan untuk memproyeksikan diri pada kondisi dan perasaan orang lain. Empati berasal dari kata *empathia* yang berarti ikut merasakan. Dalam komunikasi, empati sangat penting agar pesan dapat diterima secara efektif dan tepat. Karena itu komunikator dan komunikan perlu membangun empati ini untuk dapat ikut merasakan dan terlibat secara psikologis, perasaan dan kondisi dari masing-masing pihak.

Saat ini sering terjadi kasus kekerasan antara guru terhadap siswanya atau mahasiswa terhadap dosen. Kekerasan yang terjadi bukan hanya berupa kekerasan fisik melainkan kekerasan secara verbal. Tidak lama ini telah terjadi kasus pembunuhan yang dilakukan oleh mahasiswa kepada dosen pembimbingnya. Hal ini terjadi akibat kurangnya komunikasi antara mahasiswa dengan dosennya. Kemungkinan yang dapat dilihat adalah mahasiswa tidak memahami maksud pembicaraan dosen. Selain itu, akhir-akhir ini sering terjadi dosen yang mengeluh akibat cara berkomunikasi mahasiswa yang dinilai kurang sopan. Menurut dosen bahasa yang digunakan tidak sesuai dengan tata cara dalam berkomunikasi dengan orang yang lebih tua. Dosen merasa mahasiswa berkomunikasi seperti berbicara dengan teman sebayanya. Memang terkadang terdapat dosen yang menanggapi cara berkomunikasi secara santai, tapi terdapat pula yang menganggap bahwa berbicara dengan dosen sesuai dengan sopan santun.

Dalam hal ini setiap individu memerlukan pengetahuan yang baik tentang keterampilan berkomunikasi interpersonal. Karena dengan pengetahuan tersebut individu dapat berkomunikasi dengan baik terhadap orang lain. Selain itu, individu

juga memerlukan empati saat berkomunikasi dengan orang lain. Di mana empati ini berfungsi sebagai suatu peringatan pada diri sendiri. Misalnya ketika kita tidak suka mendengarkan orang berbicara kasar, maka saat berbicara dengan orang lain kita tidak menggunakan intonasi yang keras dan bahasa yang kasar.

## **METODE**

Penelitian Keterampilan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Tingkat (I) Satu menggunakan metode penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah untuk memberikan gambaran atau potret sebenarnya dari sebuah kejadian atau pengalaman individu apa adanya, dalam wilayah *setting* sosio-kultural subjek penelitian. Model dari penelitian kualitatif yang dilakukan adalah fenomenologi. Dalam penelitian ini, *central phenomenon* yang berfungsi sebagai batasan apa saja yang diteliti adalah Keterampilan Komunikasi Interpersonal.

Subjek primer pada penelitian ini yaitu 5 orang mahasiswa/i tingkat I sebagai narasumber. Peneliti mendapatkan data dari hasil wawancara mahasiswa tingkat (I) satu Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negeri Malang. Selain itu untuk tujuan memperkuat data dan untuk meningkatkan reliabilitas dari data yang dihasilkan, maka peneliti juga menggunakan kehadiran informan. Kehadiran informan ini nantinya juga sebagai salah satu cara untuk membuktikan kebenaran dari apa yang dikatakan subjek. Terlebih lagi dalam penelitian ini informasi yang digali dari subjek adalah mengenai tingkat kepatuhan dimana hal tersebut secara tidak langsung berhubungan dengan rahasia dan nama baik perusahaan, untuk itu kehadiran informan dalam penelitian ini sangat diperlukan.

Selanjutnya penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya sedikit akan menjadi semakin besar atau berantai (Sugiyono, 2012). Teknik *snowball sampling* ini berguna untuk melakukan penelusuran lebih lanjut menuju sasaran yang hendak diteliti. Strategi *snowball sampling* juga merupakan strategi yang dilakukan setelah pengambilan sampel selesai dilakukan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari *indepth-interview*, dokumentasi dan triangulasi. *Indepth-interview* dilakukan wawancara semi terstruktur dengan tujuan menemukan permasalahan secara lebih terbuka. Informan diminta pendapat, dan ide-idenya sehingga peneliti memperoleh gambaran yang mendalam dan utuh tentang pemahaman mengenai sistem kerja di suatu perusahaan. Kemudian, dilakukan dokumentasi berupa mencatat hasil wawancara serta mengambil gambar saat wawancara bila diijinkan. Wawancara dilakukan dengan triangulasi data. Dalam triangulasi data ini terdapat 3 jenis sub yaitu orang, waktu

dan ruang. Data-data dikumpulkan dari orang-orang yang berbeda dan melakukan aktivitas sama. Data-data dikumpulkan pada waktu yang berbeda dan data dikumpulkan di tempat yang berbeda. Triangulasi ini nantinya juga akan digunakan sebagai uji kredibilitas data.

Untuk melakukan wawancara pada penelitian ini, langkah awal yang dilakukan adalah membuat daftar pertanyaan sesuai dengan tema yang telah disepakati. Kemudian peneliti menentukan karakteristik dari subjek yang akan menjadi narasumber penelitian ini, sehingga didapatkan 5 subjek mahasiswa tingkat (I) satu. Langkah berikutnya adalah membuat janji dengan narasumber untuk melakukan wawancara. Setelah membuat perjanjian, peneliti melakukan wawancara kepada narasumber.

Setelah melakukan wawancara peneliti menyusun verbatim berdasarkan hasil wawancara. Tahap pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini yaitu: (1) *Display Data*, (2) *Coding Data*, (3) *Validitas Data*, (4) *Reliabilitas Data*. Dalam *Display Data*, langkah awal yang harus dilakukan yaitu membuat "Verbatim". Setelah verbatim selesai dibuat, langkah selanjutnya yaitu membuat kategorisasi data, kategorisasi data yang kami gunakan dalam penelitian ini yaitu berdasarkan aspek yang mewakili tema dari penelitian, maksudnya adalah menggolongkan data yang ditemukan berdasarkan subyek yang diteliti. Kemudian langkah selanjutnya adalah melakukan *Coding Data* yaitu analisis terhadap isi verbatim.

## **HASIL PENELITIAN**

Hasil penelitian dengan metode kualitatif tentang Keterampilan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Tingkat (I) Satu adalah mahasiswa tingkat (I) satu yang diwawancara berpendapat bahwa dalam berkomunikasi dengan seseorang merupakan hal yang penting. Melalui berkomunikasi dengan seseorang maka kita mendapatkan informasi yang kita butuhkan, hal ini sejalan dengan aspek komunikasi interpersonal yaitu *openness* (keterbukaan). Di mana komunikasi interpersonal akan efektif apabila terdapat keinginan untuk membuka diri terhadap lawan bicara kita, keinginan untuk bereaksi dengan jujur pada pesan yang disampaikan oleh lawan bicara kita, keinginan untuk menghargai bahwa perasaan dan pemikiran yang disampaikan selama proses komunikasi berlangsung adalah kepunyaan kita sendiri (*owning of feels and thought*). Akan tetapi dalam komunikasi pun perlu diperhatikan dalam tutur bahasa dan etika, dapat membedakan antara berkomunikasi dengan orang tua atau dengan sebaya (*positiveness*) yaitu dalam komunikasi interpersonal yang efektif para pelaku komunikasi harus menunjukkan sikap yang positif dan menghargai keberadaan orang lain sebagai seseorang yang penting (*stroking*).

Dengan komunikasi interpersonal dapat mengerti dan belajar tata bahasa yang baik dan dapat mengetahui sejauh mana orang tersebut mengetahui informasi atau pengetahuan yang ingin kita ketahui. Seperti yang dijelaskan dalam teori komunikasi interpersonal yang menyatakan: "Devito (2007) mendefinisikan keterampilan komunikasi interpersonal sebagai kemampuan untuk melakukan komunikasi secara efektif dengan orang lain. Kemampuan ini merupakan ukuran dari kualitas seseorang dalam berkomunikasi interpersonal yang meliputi pengetahuan tentang aturan-aturan dalam komunikasi non-verbal, seperti sentuhan dan kedekatan fisik, juga pengetahuan tentang bagaimana berinteraksi sesuai dengan konteks, memperhatikan orang yang diajak berinteraksi, memperhatikan volume suara.

Menurut Johson keterampilan dalam berkomunikasi bukan merupakan bawaan sejak lahir dan juga tidak akan muncul secara tiba-tiba saat kita memerlukannya. Keterampilan tersebut harus dipelajari dan dilatih (Supratiknya, 1995). Artinya, secara tidak langsung mahasiswa tingkat (I) satu dapat memahami dan mempraktekkan langsung cara yang baik untuk berkomunikasi dengan individu lainnya.

Hasil wawancara yang dilakukan narasumber juga berpendapat bahwa banyaknya mahasiswa yang sekarang ini kurang memperhatikan cara berkomunikasi dan tata bahasa yang mereka gunakan. Mereka berkomunikasi melewati media social yang tata bahasa kurang sopan untuk komunikasi terhadap dosen, atau orang tua. Mahasiswa sekarang juga jarang yang memperhatikan dari segi umur. Mereka sudah terpengaruh oleh status sosial yang mungkin kurang baik sehingga cara mereka berkomunikasi kurang baik, dan informasi yang diberikan pada mereka terkadang tidak dihiraukan.

Apabila ada seorang dosen yang lebih muda seperti asisten dosen mereka akan cenderung mengacuhkan atau menggoda asisten dosen tersebut, kurang sopan terhadap asisten dosen yang kurang baik. Bahasa yang mereka gunakan cenderung bahasa yang tidak formal (bahasa daerah ).

Pada aspek bahasa dalam keterampilan komunikasi, kelima subjek memiliki pendapat yang berbeda tentang aspek bahasa. Subjek pertama berpendapat bahwa perbedaan struktur berbahasa dalam sehari-hari dapat dilihat dengan siapa seseorang itu berkomunikasi. Seseorang harus dapat menyesuaikan bahasa mereka dengan lawan bicaranya melalui tingkat usia. Sedangkan, subjek lainnya berpendapat bahwa perbedaan struktur berbahasa dalam sehari-hari dapat dilihat dari daerah asal lawan bicaranya. Ketika mereka berhadapan dengan orang yang memiliki daerah asal seperti dirinya, mereka akan menggunakan bahasa yang sama dengan lawan bicaranya. Sedangkan, jika mereka berkomunikasi dengan orang yang

tidak sederhana asal dengan dirinya, mereka lebih memilih menggunakan Bahasa Indonesia sebagai bahasa sehari-hari.

Pada aspek media dalam keterampilan komunikasi, kelima subjek memiliki pendapat yang sama bahwa seiring berkembangnya teknologi, mereka lebih memanfaatkan sosial media (Whatsapp, Line, BBM, dll) untuk berkomunikasi dibandingkan dengan media komunikasi lainnya (SMS). Hal ini dipengaruhi oleh faktor kemudahan dalam memanfaatkan sosial media, selain itu menurut subjek kedua hal ini dipengaruhi karena tampilan pada sosial media lebih menarik dibandingkan media komunikasi lainnya.

Pada aspek kesopanan dalam keterampilan komunikasi, kelima subjek memiliki pendapat yang sama. Ketiga subjek berpendapat bahwa perilaku sopan sangatlah penting, terutama ketika berkomunikasi dengan orang yang lebih tua.

## **KESIMPULAN DAN DISKUSI**

Hasil penelitian terhadap 5 orang mahasiswa tingkat (I) satu dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal penting dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini, dikarenakan hasil dari berkomunikasi dengan seseorang, kita mendapatkan informasi yang kita butuhkan. Komunikasi interpersonal akan efektif apabila terdapat keinginan untuk membuka diri terhadap lawan bicara kita. Keinginan untuk bereaksi dengan jujur pada pesan yang disampaikan oleh lawan bicara kita. Keinginan untuk menghargai bahwa perasaan dan pemikiran yang disampaikan selama proses komunikasi berlangsung.

Pihak peneliti menyarankan bagi mahasiswa untuk belajar dan memahami tata cara dalam berkomunikasi. Hal ini menjadi kunci utama dalam berkomunikasi interpersonal. Cara berkomunikasi yang baik akan membawa kita pada informasi yang dibutuhkan. Selain itu, apabila kita dapat berkomunikasi dengan baik maka dapat menghindari salah paham terhadap individu lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budyatna, Muhammad. Ganiem, Leila Mona. 2011. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Altman & Taylor. 1937. *Social Relationship*. Dlm. Brehm & Kassir. 1996. *Social Psychology*. Third Edt. Boston: Houghton Mifflin Co.