

## I PENDAHULUAN

Tidak asing bagi kita membaca atau mendengar istilah *komunikasi interpersonal* atau *komunikasi antarpribadi*. Istilah ini nampak sederhana. Pemahaman masyarakat luas mengenai komunikasi, justeru mengesankan pengertian *komunikasi interpersonal*. Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain/pihak lain. Menurut pemahaman seperti ini, komunikasi dikaitkan dengan pertukaran informasi yang bermakna dan harus membawa hasil di antara orang-orang yang berkomunikasi. Komunikasi interpersonal menghendaki informasi atau pesan dapat tersampaikan dan hubungan di antara orang yang berkomunikasi dapat terjalin. Oleh karena itu setiap orang apapun tujuan mereka, dituntut memiliki keterampilan komunikasi interpersonal agar mereka bisa berbagi informasi, bergaul dan menjalin kerjasama untuk bisa bertahan hidup.

Komunikasi interpersonal telah melingkupi aspek kehidupan yang luas dan dapat meluas jangkauannya. Seorang pengawas/penilik kependidikan sebagai manusia yang makin modern, akan digerayangi dan dicerca pesan-pesan komunikasi dari berbagai arah, baik secara terang-terangan ataupun secara sembunyi-sembunyi, baik verbal ataupun non-verbal. Media massa cetak atau elektronik misalnya, menawarkan produk-produk yang menggairkan, bahkan membujuknya untuk membeli barang-barang mewah di luar jangkauan kemampuan finansialnya. Sebagai seorang ayah, ia dituntut anak-istrinya untuk mencukupi nafkah keluarganya. Sesungguhnya seorang pengawas/penilik juga bagian dari anggota keluarga dari pihak istri/suaminya yang tidak sama sekali lepas dari beberapa urusan keluarganya. Ia-pun adalah tokoh masyarakat yang harus mengabdikan pada lingkungan sekitarnya. Di kantor, ia adalah pegawai yang selalu harus loyal dan berdedikasi serta tidak mengurangi arti produktivitas kerjanya. Di sisi lain, sangat mungkin anggota atau

bawahannya tidak segan-segan mengkritik pekerjaannya karena tidak seiring dengan tuntutan perubahan (reformasi) yang sedang berlangsung.

Seorang pengawas/penilik tidak boleh terombang-ambing oleh derasnya pesan-pesan komunikasi sehingga diri dan cara kerjanya tidak lagi produktif. Sebaliknya, mereka dituntut memiliki kepercayaan diri, bersikap bijaksana, dan mampu menjadi pendengar yang baik serta tegas dalam bertindak atas semua cercaan pesan komunikasi secara tepat. Bersamaan dengan itu seorang pengawas/penilik kependidikan mengolah semua informasi untuk kemudian tampil bicara secara efektif dengan siapa saja ia berkomunikasi secara interpersonal. Komunikasi interpersonal menjadi *urat nadi* untuk denyut kehidupan sekaligus merupakan kekuatan utama dalam membentuk pengertian dan pemahaman di antara orang-orang. Komunikasi interpersonal membina percakapan, koordinasi dan kerjasama orang-orang agar produktif, dinamis dan inovatif sekaligus menghubungkan tujuan-tujuan organisasi dengan tingkat partisipasi anggota dan dinamika kemajuan masyarakat.

Dalam perkembangan hubungan kerjasama yang makin efektif dan meluas, konteks komunikasi interpersonal seseorang menjadi mikrokosmos bagi semua kelompok yang lebih besar. Konteks komunikasi interpersonal, khususnya dalam bentuk diad (dua-orang) selalu melibatkan tingkat interpersonal. Tingkatan dan konteks komunikasi ini mewakili satuan terkecil interaksi manusia sebelum beranjak ke dalam tingkatan dan jangkauan komunikasi kelompok, komunikasi organisasi, komunikasi publik, komunikasi massa dan komunikasi antar budaya. Komunikasi interpersonal dapat mencakup semua jenis hubungan manusia mulai dari hubungan yang paling singkat, sederhana dan biasa, yang seringkali diwarnai oleh kesan pertama, hingga hubungan yang paling mendalam dan relatif permanen. Peran seorang pengawas/penilik kependidikan sebagai auditor dalam penjaminan mutu pendidikan akan bertumpu pada kemampuan komunikasi

interpersonal sebelum konteks dan jangkauan kerjasamanya dibangun secara luas dan bermanfaat.

## **II TUJUAN PEMBELAJARAN**

Melalui penyajian materi dalam modul dan kegiatan pelatihan ini, para pengawas/penilik kependidikan diharapkan akan semakin terdorong dan mahir mengembangkan komunikasi interpersonal baik untuk peningkatan kualitas pribadi ataupun untuk mengaktifkan pembinaan kerjasama di lingkungan pekerjaannya. Secara lebih rinci tujuan pembelajaran melalui modul ini, agar para pengawas/penilik kependidikan dapat:

1. Memandang penting peranan komunikasi interpersonal dalam peningkatan diri dan dalam mengefektifkan kerjasama di lingkungan pekerjaan seorang pengawas/penilik kependidikan.
2. Memahami konsep dasar dan tujuan komunikasi interpersonal dalam konteks pekerjaan seorang pengawas/penilik kependidikan.
3. Mengidentifikasi komponen-komponen komunikasi yang berlangsung dalam proses komunikasi interpersonal.
4. Memahami keberartian komunikasi interpersonal baik untuk fungsi kehidupan yang luas, mengembangkan visi diri-sosial seorang pengawas/penilik kependidikan, maupun untuk keberartian dari pemahaman teoritik.
5. Memahami pola hubungan interpersonal dalam menunjang efektivitas pekerjaan seorang pengawas/penilik kependidikan.
6. Bersikap arif atas masalah-masalah persepsi dan etika yang mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal.

7. Memahami prinsip-prinsip komunikasi interpersonal yang patut dikembangkan dalam praktek pekerjaan seorang pengawas/penilik kependidikan sehari-hari.
8. Memahami bahwa kemampuan mendengarkan dan berbicara merupakan aspek utama dalam mengefektifkan komunikasi interpersonal.
9. Memupuk sikap dan perilaku tegas yang diperlukan baik untuk mengefektifkan komunikasi interpersonal ataupun untuk membina kerjasama yang lebih luas dari pekerjaan seorang pengawas/penilik kependidikan.

### **III URAIAN BAHAN**

#### **A. KONSEP DASAR KOMUNIKASI INTERPERSONAL**

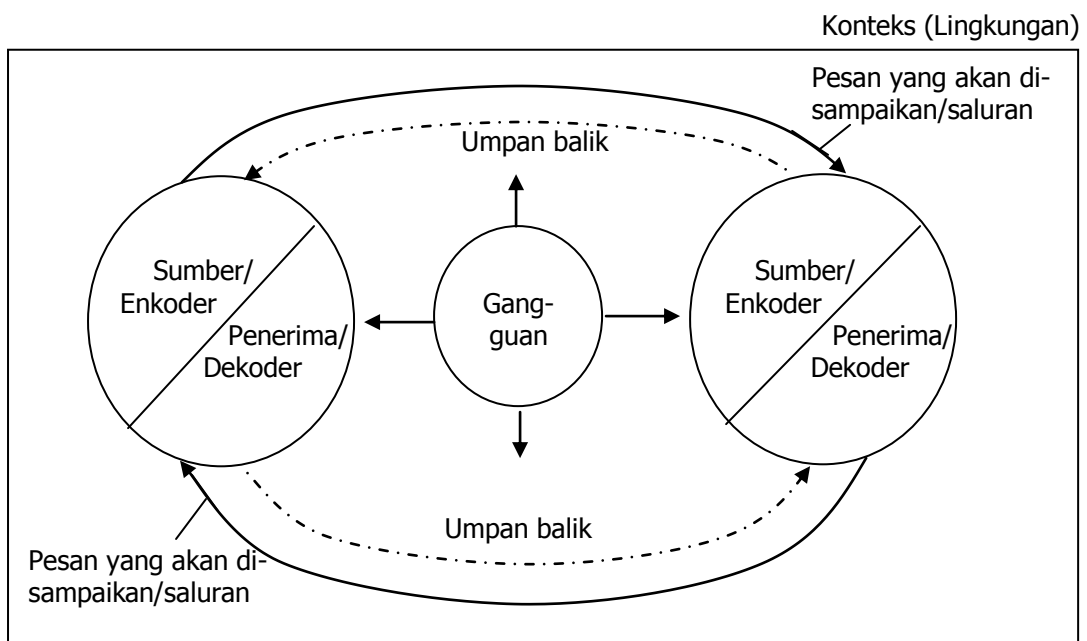
Komunikasi interpersonal diartikan Mulyana (2000: 73) sebagai *komunikasi antara orang-orang secara tatap-muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun non verbal*. Ia menjelaskan bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi adalah komunikasi diadik yang melibatkan hanya dua orang, seperti seorang guru dengan murid. Komunikasi demikian menunjukkan: pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat dan mereka saling mengirim dan menerima pesan baik verbal ataupun non-verbal secara simultan dan spontan.

Dalam pandangan Bocner (1978); Cappella (1987); Miller (1990) sebagaimana dikutip DeVito (1997) membahas tiga hampiran untuk membicarakan komunikasi interpersonal ini.

#### **1. Konsep yang Mendasarkan Pada Komponen Komunikasi**

Pengertian ini menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal dipahami dengan mengamati komponen-komponen utamanya. Komponen-

komponen itu diidentifikasi dari dan dalam proses penyampaian dan penerimaan pesan dari seseorang kepada orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampak dan peluang untuk memberikan umpan balik segera. DeVito (1996; alih bahasa Maulana, 1997: 26) mengemukakan komponen-komponen itu dapat ditelusuri dari bagan komunikasi antarmanusia secara universal berikut ini.



Bagan: Komunikasi Universal Antarmanusia

Pada dasarnya setiap proses komunikasi bertujuan menyampaikan suatu pesan atau informasi hingga pesan tersebut dapat diterima oleh si-penerima setepat mungkin; apapun bentuk dan cara penyampaiannya. Namun demikian, apa yang sering terjadi; pesan atau informasi itu berubah arti (distorsi) dari pesan yang diharapkan untuk diterima. Suatu distorsi (penyimpangan/kekeliruan) terjadi akibat gangguan (*noise*) dalam proses komunikasi. Distorsi sebenarnya tidak boleh terlalu banyak dan sering terjadi. Kalaupun tidak bisa dihindari keterjadian distorsi berlangsung secara minimal. Untuk itu hendaknya dapat ditelusuri dan dipelajari komponen-komponen komunikasi yang terlibat sebagai potensi terjadinya

distorsi tersebut. Dengan cara demikian komunikasi kita akan menjadi lebih hati-hati dan efektif.

Bagan di atas memperlihatkan 8 (delapan) komponen dari proses komunikasi yang perlu dicermati setiap komunikator, yaitu: (1) Konteks (lingkungan) komunikasi, (2) Sumber-penerima, (3) Enkoding-dekoding (4) Kompetensi komunikasi, (5) Pesan dan saluran, (6) Umpan balik, (7) Gangguan, dan (8) Efek komunikasi.

Pertama: Konteks (lingkungan) merupakan sesuatu yang kompleks. Antara dimensi fisik, sosial-psikologis dan dimensi temporal saling mempengaruhi satu sama lain. Kita mesti memahami bahwa kenyamanan ruangan, peranan seseorang dan tafsir budaya serta hitungan waktu, merupakan contoh dari sekian banyak unsur lingkungan komunikasi. Komunikasi sering berubah-ubah, tidak pernah statis melainkan selalu dinamis.

Kedua: Komponen sumber-penerima menunjukkan bahwa keterlibatan seseorang dalam berkomunikasi bahwa ia adalah sumber yang juga penerima. Sebagai sumber dalam berkomunikasi menunjukkan bahwa Anda mengirim pesan. Anda mengirim pesan berarti Anda berbicara, menulis, memberikan isyarat tubuh atau tersenyum. Tetapi ingat, pada saat Anda mengirim pesan, Anda pun menerima pesan. Anda menerima pesan berarti Anda menerima pesan Anda sendiri dengan mendengar diri sendiri dan merasakan gerakan atau isyarat tubuh Anda sendiri. Anda menerima pesan orang lain, berarti Anda mendengarkan, melihat secara visual bahkan melalui *merabanya* atau *menciumnya*. Pada saat Anda berbicara dengan orang lain, Anda berusaha memAndangnya untuk memperoleh tanggapan: dukungan, pengertian, simpati, dan sebagainya; dan pada saat Anda menyerap isyarat-isyarat non-verbal, Anda menjalankan fungsi penerima dalam berkomunikasi.

Ketiga: Enkoding-Dekoding. Baik sebagai sumber ataupun sebagai penerima, seseorang *mengawali* proses komunikasi dengan mengemas

pesan (pikiran atau suatu ide) yang dituangkan ke dalam gelombang suara (lembut, berapi-api, tegas, marah dan sebagainya) atau ke dalam selembar kertas. Kode-kode yang dihasilkan ini berlangsung melalui proses pengkodean (enkoding). Bagaimana suatu pesan terkodifikasi, amat tergantung pada keterampilan, sikap, pengetahuan dan sistem sosial budaya yang mempengaruhi. Artinya, keyakinan dan nilai-nilai yang dianut memiliki peranan dalam menentukan tingkat efektivitas sumber komunikasi. Proses kodifikasi (pengkodean) di pihak sumber komunikasi hingga pesan itu terkode, pada dasarnya mengandung unsur penafsiran subjektif atas simbol-simbol atau artifak yang dari perspektif sosial budaya bisa menimbulkan *distorsi* bahkan makna yang berlainan sama sekali. Distorsi atau erat dengan istilah ini adalah istilah *noise* atau gangguan seringkali semakin sulit diatasi karena terjadi oleh perbedaan persepsi yang dilandasi motivasi kebudayaan yang berbeda.

Sebelum suatu pesan itu disampaikan atau diterima, dalam berkomunikasi kita berusaha menghasilkan pesan simbol-simbol patut diterjemahkan lebih dahulu kedalam ragam kode atau simbol tertentu oleh si-penerima melalui mendengarkan atau membaca. Inilah pengkodean kembali (dekoding) dari pesan yang dikirim dan tentu saja tidak akan lepas dari adanya keterbatasan penafsiran pesan. Sepertihalnya kodifikasi pesan oleh si-pengirim, pengkodean di pihak si-penerimapun dibatasi oleh keterampilan, sikap, pengetahuan dan sistem sosial budaya yang dianut. Suatu distorsi komunikasi akan terjadi di sini. Karena itu, jika si-pengirim harus terampil berbicara dan menulis, si-penerima pesan harus terampil mendengarkan dan membaca.

Keempat: Kompetensi Komunikasi; mengacu pada kemampuan Anda berkomunikasi secara efektif (dari Spitzberg dan Cupach, 1989). Kompetensi ini mencakup pengetahuan tentang peran lingkungan dalam mempengaruhi isi dan bentuk pesan komunikasi. Suatu topik pembicaraan dapat dipahami bahwa hal itu layak dikomunikasikan pada orang tertentu

dalam lingkungan tertentu, tetapi hal itu pula tidak layak untuk orang dan lingkungan yang lain. Kompetensi komunikasi juga mencakup kemampuan tentang tatacara perilaku non-verbal seperti kedekatan, sentuhan fisik, dan suara keras. Masalah kompetensi komunikasi dapat mengungkapkan mengapa seseorang begitu mudah menyelesaikan studi, begitu cepat membina karir, begitu menyenangkan dalam berbicara, sedang yang lainnya tidak. Anda di sini dituntut dapat meningkatkan kompetensi komunikasi, sehingga menjadi banyak pilihan untuk Anda berperilaku.

Kelima: Pesan dan Saluran. Pesan sebenarnya merupakan produk fisik dari proses kodifikasi. Jika seseorang itu berbicara, maka pembicaraan itu adalah pesan. Jika seseorang itu menulis, maka tulisan itu adalah pesan. Bila kita melakukan suatu gerakan, maka gerakan itu adalah pesan. Pesan itu dipengaruhi oleh kode atau kelompok simbol yang digunakan untuk mentransfer makna atau isi dari pesan itu sendiri dan dipengaruhi oleh keputusan memilih dan menata kode dan isi tersebut. Menurut Sendjaja (1994) mengutip pendapat Reardon bahwa kendala utama dalam berkomunikasi seringkali lambang atau simbol yang sama mempunyai makna yang berbeda. Artinya, kekurangcermatan di dalam memilih kode atau mentransfer makna dan menata kode dan isi pesan, dapat menjadi sumber distorsi komunikasi. Karena itu komunikasi menurut mereka seharusnya dipertimbangkan sebagai aktivitas dimana tidak ada tindakan atau ungkapan yang diberi makna secara penuh, kecuali jika diinterpretasikan oleh partisipan yang terlibat.

Saluran merupakan medium; lewat mana suatu pesan itu berjalan. Saluran dipilih oleh sumber komunikasi. Sumber komunikasi dalam organisasi biasanya ditetapkan menurut jaringan otoritas yang berlaku bertalian dengan pelaksanaan pekerjaan secara formal dalam organisasi itu. Sedangkan saluran informal biasanya biasanya digunakan untuk meneruskan pesan-pesan pribadi atau pesan-pesan sosial yang menyertai pesan-pesan yang disampaikan secara formal. Dalam memilih saluran atau



medium untuk penyampaian pesan inipun tidak pernah luput dari kelemahan dan kekurangan yang ada yang menimbulkan suatu distorsi dalam komunikasi.

Keenam: Umpan Balik dan Maju. Suatu cara yang dapat dipertimbangkan untuk menghindari dan mengoreksi terjadinya distorsi disarankan untuk menggunakan komunikasi interpersonal; dan menghidupkan proses umpan balik secara efektif. Umpan balik merupakan pengecekan tentang sejauhmana sukses dicapai dalam mentransfer makna pesan sebagaimana dimaksudkan semula. Setelah si-penerima pesan melaksanakan pengkodean kembali, maka yang bersangkutan sesungguhnya telah berubah menjadi sumber. Maksudnya bahwa yang bersangkutan mempunyai tujuan tertentu, yakni untuk memberikan respon atas pesan yang diterima, dan ia harus melakukan penkodean sebuah pesan dan mengirimkannya melalui saluran tertentu kepada pihak yang semula bertindak sebagai pengirim. Umpan balik menentukan apakah suatu pesan telah benar-benar dipahami atau belum dan adakah suatu perbaikan patut dilakukan. Karena itu umpan balik harus dihidupkan!

Ketujuh: Gangguan; merupakan komponen yang mendistorsi pesan. Gangguan merintangai sumber dalam mengirim pesan dan merintangai penerima dalam menerima pesan. Gangguan ini dapat berupa fisik, psikologis dan semantik. Bukankah desingan suara mobil, pandangan atau pikiran yang sempit dan penggunaan istilah yang menimbulkan arti yang berbeda-beda, merupakan contoh dari masing-masing jenis gangguan yang dapat mendistorsi pesan yang dimaksudkan dalam komunikasi.

Kedelapan: Efek Komunikasi. Pada setiap peristiwa komunikasi selalu mempunyai konsekuensi atau dampak atas satu atau lebih yang terlibat. Dampak itu berupa perolehan pengetahuan, sikap-sikap baru atau memperoleh cara-cara/gerakan baru sebagai refleksi psiko-motorik.

Komunikasi (interpersonal) adalah alat yang sebenarnya sangat ampuh untuk mengefektifkan pelaksanaan pekerjaan, tetapi prosesnya bisa

sangat rawan, karena mudah sekali menimbulkan distorsi dengan akibat-akibat yang kerap kali sangat gawat. Distorsi menjadi fatal bila tidak ditangani secara serius, lebih-lebih dalam tempo yang terhitung amat panjang.

## **2. Konsep yang Mendasarkan Pada Hubungan Diadik**

Konsep komunikasi interpersonal yang mendasarkan pada hubungan diungkapkan sebagai komunikasi yang berlangsung diantara dua orang yang mempunyai hubungan yang mantap dan jelas, misalnya komunikasi antara seorang anak dengan ayahnya, komunikasi di antara dua orang dalam suatu wawancara, dan seterusnya. Dengan definisi ini hampir tidak mungkin ada komunikasi *diadik* (dua orang) yang bukan komunikasi interpersonal. Dari konsep ini lebih lanjut dapat dipelajari masalah hubungan interpersonal pada bagian lain modul ini.

## **3. Konsep yang Mendasarkan Pada Perkembangan Komunikasi**

Konsep komunikasi interpersonal yang mendasarkan pada perkembangan dilihat sebagai akhir dari rentang perkembangan komunikasi yang bersifat tak pribadi (*impersonal*) pada ekstrim yang satu menjadi komunikasi pribadi atau intim pada ekstrim yang lain. Perkembangan ini mengisyaratkan perkembangan komunikasi interpersonal yang menurut DeVito (1997) mengutip Gerald Miller (1978) ditAndai oleh dan dibedakan sedikitnya dari tiga faktor, yaitu:

### **a. Prediksi Berdasarkan Data Psikologis**

Untuk komunikasi interpersonal kita merespon pihak lain berdasarkan data psikologis, yakni bagaimana seseorang itu berbeda dari yang lain (kelompoknya). Akan tetapi untuk, suatu perjumpaan impersonal (tak pribadi) kita menanggapi orang lain berdasarkan data sosiologis, yakni berdasarkan atribut sosialnya seperti kelas, kelompok atau organisasi tempat yang bersangkutan menjadi anggotanya. Sebagai contoh, Anda berperilaku terhadap profesor X seperti halnya

Anda berperilaku terhadap profesor-profesor lainnya. Tetapi, pada saat hubungan Anda berkembang menjadi lebih pribadi (interpersonal) baik profesor ataupun Anda sendiri mulai berinteraksi satu sama lain sebagai pribadi, tidak lagi sebagai anggota dari kelompoknya masing-masing (guru besar pada perguruan tinggi versus seorang pengawas/penilik).

**b. Pengetahuan yang Menjelaskan (*explanatory knowledge*)**

Komunikasi interpersonal mendasarkan pada pengetahuan yang menjelaskan masing-masing pihak yang berkomunikasi. Saat Anda mengenal seseorang, Anda akan menduga-duga bagaimana orang itu bertindak dalam beberapa situasi. Untuk situasi komunikasi interpersonal perilaku Anda tidak hanya menduga-duga bagaimana orang itu akan bertindak, melainkan Anda dapat menjelaskan tindakan orang itu. Seorang pengawas secara impersonal akan melihat guru baru itu belum dapat menyesuaikan diri dalam situasi pekerjaannya. Akan tetapi, untuk komunikasi interpersonal pengawas tersebut menyatakan bahwa guru itu tidak akan kaku dalam bekerja karena ia tahu bahwa guru tersebut seorang yang lincah bergaul dan gesit dalam bekerja.

**c. Aturan Yang Ditetapkan Secara Pribadi**

Setiap masyarakat selalu memiliki dan menetapkan aturan-aturan interaksi secara impersonal. Hubungan pengawas-kepala sekolah akan menunjukkan perilaku satu terhadap lainnya menurut aturan atau kultur yang berlaku (birokratik atau bahkan feodalistik?). Akan tetapi, saat hubungan terjalin secara interpersonal, maka aturan itu menjadi tidak begitu penting, hubungan peroranganlah yang menetapkan aturan. Perkembangan ini sering terpeleset, bentuk komunikasi interpersonal berubah menjadi suatu hubungan kolusi, korupsi dan nepotisme. Perkembangan yang diharapkan adalah bentuk hubungan profesional yang menunjang budaya kerja produktif, inovatif dan dinamis.

Mulyana (2000: 73) menjelaskan keberhasilan komunikasi interpersonal sesungguhnya menjadi tanggungjawab para peserta

komunikasi. Kedekatan hubungan pihak-pihak yang berkomunikasi akan tercermin pada jenis-jenis pesan atau respon non-verbal mereka, seperti sentuhan, tatapan mata yang ekspresif, dan jarak fisik yang sangat dekat. Meskipun setiap orang dalam komunikasi interpersonal bebas mengubah topik pembicaraan, kenyataannya bisa saja komunikasi tersebut didominasi oleh seseorang atau satu pihak. Kesemua indra adalah potensial sebagai alat sensasi dalam komunikasi interpersonal meskipun nampak bahwa pendengaran, penglihatan menjadi primer. Komunikasi interpersonal akan selalu berperan penting sampai kapanpun selama manusia masih memiliki emosi.

## **B. KEBERARTIAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL BAGI SEORANG PENGAWAS/PENILIK KEPENDIDIKAN**

### **1. Untuk Kehidupan Yang Lebih Luas dan Pekerjaan**

Keberartian komunikasi interpersonal dapat dipelajari dari kehidupan yang kita alami secara luas. Rasanya tidak mungkin hidup seseorang mencapai sukses tanpa ia berkomunikasi secara interpersonal dengan orang lain. Kemampuan dalam berkomunikasi interpersonal mengantarkan seseorang mencapai sukses. Ia diakui orang lain dan memberikan banyak manfaat bagi orang lain.

Komunikasi interpersonal membina fungsi sosial seseorang. Seseorang berkomunikasi, ia bergaul; ia memperoleh banyak teman untuk kemudian ia membina jalinan kerja sama yang menguntungkan hidupnya.

Komunikasi interpersonal juga memungkinkan seseorang berekspresi, menyatakan segala isi hatinya sehingga pihak lain dapat mengerti dan memaklumi keadaannya. Pada saat seseorang mencurahkan segala isi hati yang disertai isak tangis tersedu-sedu, komunikasi memiliki fungsi teurapeutik (menyembuhkan) atas suatu penyakit, misalnya

penyakit-penyakit yang bersifat psiko-somatis karena kecemasan, kegelisahan atau rasa khawatir yang teramat dalam.

Selain itu, komunikasi dapat berfungsi sebagai alat hiburan. Dengan cara menyatakan suatu humor, seseorang merasa gembira dan terhibur. Komunikasi dapat pula menjadi alat utama dalam penyelenggaraan proses ritual dan hal-hal yang bersifat instrumental, bahkan praktek spionase dan transaksi suatu bisnis.

Komunikasi interpersonal dalam kehidupan dan praktek pekerjaan seorang pengawas atau penilik kependidikan hendaknya dipahami secara luas. Seorang pengawas/penilik kependidikan dalam menyusun suatu rencana atau program peningkatan mutu pendidikan, tidak bisa lepas dari tuntutan untuk berkomunikasi. Implementasi program yang efektif dan efisien tidak bisa lepas dari serangkaian peristiwa komunikasi yang melibatkan faktor-faktor psikologis (interpersonal). Implementasi program kerja para pengawas/penilik memerlukan dukungan semua pihak yang terlibat dan dukungannya itu dipelajari melalui proses komunikasi. Dalam fungsi mempelajari permasalahan, melakukan tindak lanjut dan pembinaan, seorang pengawas atau penilik tidak bisa lepas dari interaksi dialogis dan transaksional.

## **2. Diri-Sosial Seorang Pengawas/Penilik Kependidikan**

Sering orang bersikap apatis manakala diminta untuk menyikapi suatu bentuk penyimpangan yang sudah demikian membudaya di masyarakat. Misalnya, bagaimana orang berpendapat untuk bisa memberantas praktek korupsi. Pendapat-pendapat itu cenderung bernada pesimistis: korupsi akan selalu terjadi dan sulit diberantas. Usaha memberantas korupsi bukan tanggung jawab kita! Korupsi sudah membudaya di masyarakat, maka korupsi amat sulit dicegah apalagi diberantas. Para pegawai kita gajinya tidak memadai, maka korupsi akan selalu terjadi. Usaha memberantas korupsi harus dimulai dari pemerintah

sedangkan pemerintahan tidak ada yang bersih.

Problem menyikapi praktek korupsi nampaknya tidak berbeda dengan menyikapi problem-problem sosial atau kemasyarakatan lainnya yang tidak kurang beratnya, seperti perselingkuhan atau perzinahan, perjudian dan pemakaian obat-obat terlarang dan minuman keras. Penyelesaian atas problem-problem di atas, sebenarnya menyangkut kemampuan seseorang dengan berbagai ragam kapasitasnya untuk melakukan perubahan atas tatanan kehidupan sosial yang dihadapinya. Dari sekian banyak kegiatan atau tindakan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan untuk perubahan (sosial) yang dimaksudkan itu, akan selalu bertumpu pada kompetensi seseorang dalam berkomunikasi termasuk kompetensi komunikasi interpersonal.

Optimisme untuk menyelesaikan problem di atas dengan melakukan tindakan (sosial) betapapun kecilnya mesti dibangun. Triguno (2000) mengutip pendapat Covey (1993) optimis bahwa seseorang (anggota organisasi) memiliki komitmen yang kuat untuk melakukan perubahan berdasar pada empat potensi yang dimilikinya, yaitu: kesadaran diri, hati nurani, kehendak bebas, dan imajinasi kreatif.

**Kesadaran diri;** menjadikan seseorang mampu melakukan uji diri (*self-examination*), menilai dirinya sendiri; pemikirannya; motivasinya; perilakunya; kebiasaan-kebiasaan dan seluruh pengalaman hidupnya. Demikian penilaian terhadap diri sendiri itu memungkinkan timbulnya kesadaran akan nilai-nilai sosial-psikologis. **Hati nurani;** menghubungkan seseorang dengan perkembangan dunia luar dengan bisikan hatinya.. Hati nurani merupakan alat pemberi arah dalam diri seseorang yang memungkinkan orang tersebut memahami dan merenungkan segala tindakannya.

**Kehendak bebas;** memberikan kemampuan seseorang untuk bertindak, mengatasi persoalan dan mengukir sejarah hidup dengan

prinsip-prinsip yang diyakini dan bukannya reaksi atas dasar emosi. **Imajinasi kreatif**; memberikan seseorang kemampuan untuk meneropong masa depan. Untuk itu, ia akan menentukan cita-citanya dan memecahkan persoalannya secara sinergik dan kreatif. Melalui kemampuan ini, seseorang menetapkan misinya, merumuskan tujuan, merencanakan pertemuan, dan bahkan menerapkan prinsip-prinsip hidupnya dalam berbagai situasi baru secara efektif.

Sesuai dengan potensi diri yang dimilikinya, seseorang menjadi aktif (bahkan sensitif) mempersepsi objek-objek, dirinya, orang lain, peristiwa-peristiwa, dan tindakan-tindakan sehingga diperoleh citra diri yang baru, bahasa diri yang baru, hubungan-hubungan baru dengan orang lain, dan ikatan-ikatan baru dengan tatanan sosial atau organisasinya (Mulyana, 2002 dari Denzin, 1987). Setiap pemahaman dan sikap-sikap demikian terhadap posisinya dan segala peristiwa kehidupan yang dijalaninya, dalam jangka waktu tertentu, akan berubah dan membentuk kebiasaan-kebiasaan baru atau tatanan sosial yang baru. Oleh karena itu, peran diri seseorang juga mengandung dimensi peran sosialnya, sehingga *diri* itu menjadi *diri-sosial*.

Keberartian kompetensi komunikasi interpersonal, akan semakin menguat dengan pemahaman teori-teori sosial berikut. **Secara fenomenologis** tindakan manusia itu selalu menjadi hubungan sosial pada saat manusia itu memberikan arti tertentu terhadap tindakannya dan orang lainpun memahami bahwa tindakannya itu sebagai sesuatu yang penuh arti. Analisis fenomenologis memusatkan pada gejala-gejala yang memenuhi kesadaran manusia; dan pemahaman subjektif terhadap sesuatu gejala atau tindakan sangat menentukan kelangsungan interaksi sosial. Perspektif ini menunjukkan empat hal penting, yaitu: (1) memusatkan perhatian pada aktor, (2) memusatkan perhatian pada kenyataan yang penting, alamiah dan wajar, (3) memusatkan perhatian pada masalah

mikro, seperti interaksi tatap muka, dan (4) memusatkan perhatian pada pertumbuhan, perubahan dan proses tindakan.

Jangan lupa, para pengawas dan penilik kependidikan adalah aktor-aktor pada lingkungan sekolah dan masyarakatnya. Artinya, problem perubahan sosial, problem memprakarsai bentuk inovasi, lebih jelas lagi problem penjaminan mutu pendidikan, akan dipengaruhi oleh peran sejumlah pengawas/penilik: apakah memberi arti atau tidak atas segala tindakan (komunikasi interpersonal) yang dilakukan dengan pekerjaannya. Dalam **Teori Tindakan Sosial**, Weber menyatakan: tindakan sosial itu merupakan segenap tindakan individu pada saat dan sepanjang tindakannya itu mempunyai makna subjektif bagi dirinya sekaligus mempertimbangkan orang lain (Mulyana, 2002: 61; Veeger, 1993: 171).

Tindakan sosial itu bisa bersifat terbuka (lahiriah) ataupun tersembunyi (batiniah); bisa berupa perenungan, perencanaan, pembuatan keputusan, intervensi positif atau bersikap pasif dengan sengaja untuk tidak mau terlibat atas suatu situasi. Yang jelas, semua itu akan melibatkan kemampuan seseorang berinteraksi (berkomunikasi) dengan mensyaratkan arti atau makna, melibatkan penafsiran, proses berpikir dan kesengajaan. Weber mengakui akan suatu tindakan yang penuh arti bahwa manusia bergairah bekerja karena kesadaran dari dalam batinnya, yaitu keyakinannya. Lebih dari itu, kesadaran akan arti ini menjadi ciri hakiki dari manusia, bahkan tanpa kesadaran akan arti suatu perbuatan itu tidak dapat dikatakan kelakuan manusia (Veeger, 1993: 171).

Untuk suatu tindakan sosial, pikiran-pikiran seseorang itu aktif, saling menafsirkan perilaku satu dengan lainnya, berkomunikasi, dan mengendalikan perilaku dirinya masing-masing sesuai dengan maksud komunikasinya. Weber berpendapat bahwa kontak dengan orang lain dikatakan sebagai relasi sosial hanya jika pihak-pihak yang terlibat itu saling memiliki tujuan, saling mengamati, menafsirkan, memahami, tawar-



menawar sehingga menunjukkan cara-cara yang disengaja baik bagi orang lain ataupun bagi diri sang aktor sendiri. Karena itu sebagai aktor sosial, seseorang mewujudkan realitas masyarakatnya.

**Teori Interaksi Simbolik** menempatkan sudut pandang manusia sebagai subjek. Dalam bukunya *Mind, Self and Society*, sebagaimana dikutip Soeprapto (2002: 115), Mead memandang bahwa individu merupakan makhluk sensitif dan aktif. Karena itu, individu bukanlah budak masyarakat, melainkan individu yang membentuk masyarakat itu. Pandangan interaksi simbolik sebagaimana diakui Mulyana (2002: 70) menyarankan bahwa perilaku seseorang itu sewajarnya dipelajari sebagai proses yang membentuk dan mengatur perilakunya sendiri sekaligus mempertimbangkan harapan-harapan orang lain yang menjadi mitra interaksi mereka. Seseorang itu mendefinisikan perilaku orang lain, situasi, objek, dan bahkan diri mereka sendiri. Dari pemahaman teori ini menghasilkan pencitraan manusia yang dinamis, anti-determinasi dan penuh dengan optimisme.

Herbert Blumer mengemukakan tiga premis utama yang mendasari teori interaksionisme simbolis (Soeprapto, 2002: 120-121), yaitu:

- a. Manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan makna-makna yang ada pada sesuatu itu bagi mereka.
- b. Makna itu diperoleh dari hasil interaksi sosial yang dilakukan dengan orang lain.
- c. Makna-makna tersebut disempurnakan di saat proses interaksi sosial sedang berlangsung.

Menurut Blumer, teori interaksi simbolik merujuk pada interaksi khusus yang berlangsung antar manusia. Aktor tidak akan beraksi begitu rupa atas tindakan orang lain, melainkan ia menafsirkan dan mendefinisikan setiap tindakan orang lain itu dengan makna tertentu. Oleh karena itu, esensi interaksi simbolik menurut Mulyana (2002: 68) adalah suatu aktivitas yang merupakan ciri khas manusia yakni komunikasi atau

pertukaran simbol yang diberi makna.

Dalam konteks berkomunikasi, seorang aktor akan memilih, memeriksa, berpikir, mengelompokkan dan mentransformasikan makna dalam kaitannya dengan situasi di mana dan ke mana arah tindakannya dimaksudkan. Akan tetapi, situasi demikian tidak berarti seseorang itu selalu dilingkupi objek-objek potensial yang mempermainkannya dan membentuk perilakunya. Sebaliknya, individu itu jesteru yang membentuk objek-objek tersebut (Soeprapto, 2002: 121).

Sebagaimana diterangkan Veeger (1993: 224-228) bahwa teori interaksi simbolik Blumer sebenarnya melanjutkan gagasan-gagasan Mead yang bertumpu pada lima hal, yaitu:

- a. **Konsep Diri.** Manusia merupakan organisme yang dilengkapi dengan kesadaran akan dirinya (an organism having a self). Ia memiliki kemampuan untuk mempelajari, berinteraksi dan sibuk dengan dirinya sendiri.
- b. **Konsep Perbuatan.** Konsep ini memperlihatkan bahwa perbuatan manusia itu dibentuk dalam dan melalui proses interaksi dengan dirinya sendiri. Perbuatan demikian menjadi khas atau unik.
- c. **Konsep Objek.** Manusia hidup di tengah berbagai hal yang menjadi perhatian aktif dirinya. Dis sini, hakikat objek tidak ditentukan oleh ciri-ciri instrinsik objek itu, melainkan ditentukan oleh pencitraan diri orang itu atas objek-objek tersebut.
- d. **Konsep Interaksi Sosial.** Manusia itu berusaha menempatkan dirinya dalam posisi orang lain. Mereka mencari, memahami dan menafsirkan arti dari suatu aksi yang diberikan orang lain untuk kemudian bertindak sesuai dengan arti tersebut. Dari sini muncul transaksi yang nilainya melebihi jumlah total unsur-unsur maksud, tujuan dan sikap masing-masing pihak.

e. **Konsep *Joint Action***. Konsep ini menunjukkan aksi kolektif yang lahir karena tindakan saling menyasikan antara satu (seseorang) dengan lainnya. Menurut Blumer *joint action* mempunyai karir yakni mengalami perkembangan dan memerlukan waktu, sehingga organisasi bisa menghadapi kebimbangan, ketidakpastian, ketergantungan dan perubahan (Veeger, 1993: 227).

Implikasi pemahaman teori interaksi simbolik memperlihatkan bahwa realitas kehidupan sosial (masyarakat atau organisasi/sekolah), benar-benar amat tergantung pada keterlibatan aktif anggota dalam berinteraksi atau berkomunikasi. Peran diri seorang pengawas/penilikpun menjadi demikian penting dalam mewujudkan realitas perubahan sosialnya. Realitas perubahan itu sendiri merupakan suatu bentuk konstruksi sosial; entitas masyarakat yang aktif; muncul dari orang-orang yang berpikir; tumbuh dan terbentuk melalui kontak-kontak intensif; sebagai konsekuensi-konsekuensi logis; bahkan karir dari suatu *joint action*. Komunikasi interpersonal yang menyertai bekerjanya seorang pengawas/penilik menjadi keniscayaan (proses) sosial yang dinamis. Komunikasi tersebut menjadi demikian strategis sebagai karir dalam membentuk keteraturan segala tindakan pekerjaannya. Komunikasi tidak lagi cukup diungkapkan sebagai interaksi pengurusan pesan yang bersifat informatif dan terbatas. Komunikasi interpersonal itu memiliki makna yang karenanya bersifat transaktif, transformatif dan kultural.

### **3. Pemahaman Teoritik Lebih Lanjut**

Dalam **Teori Weick tentang pengorganisasian**, komunikasi interpersonal merupakan sesuatu yang inheren: organisasi bukan sebagai suatu struktur melainkan sebagai suatu proses atau aktivitas. Struktur adalah bentukan dari pola-pola perilaku reguler dan saling bertautan. Perilaku-perilaku yang saling bertautan itu merupakan suatu sistem, berfungsi mengurangi ketidakpastian yang dihadapi sekaligus kunci bagi

efektivitas organisasi. Perilaku pengorganisasian adalah aktivitas komunikasi, termasuk komunikasi interpersonal yang menghasilkan struktur organisasi atau tatanan masyarakat (baru).

Pengorganisasian diartikan Weick sebagai suatu gramatika, yakni aturan, konvensi dan praktek organisasi. Gramatika ini disahkan secara mufakat melalui perilaku bijaksana yang saling bertautan (komunikasi dan komunikasi interpersonal). Pengesahan secara mufakat menunjukkan bahwa realitas organisasi lahir dari pengalaman yang dijalani bersama dan disahkan oleh orang lain melalui sistem lambang (*symbol systems*). Konvensi demikian menjadikan orang-orang melaksanakan tugasnya sekaligus menjadi dasar dalam menafsirkan apa yang telah mereka laksanakan. Demikianlah pengorganisasian bermaksud mengurangi ketidakjelasan informasi yang diperoleh anggota saat mereka membuat keputusan, mengusahakan keselamatan dan meraih kesuksesan organisasi.

Dalam proses pengorganisasian pendapat Pepper (1995: 14), komunikasi diadik atau komunikasi interpersonal dipahami sebagai tingkat komunikasi yang bersifat pre-requisite (pra-syarat) bagi tingkat pengorganisasian lainnya. Pepper mengungkapkan proses pengorganisasian di antara anggota itu dapat berlangsung pada lima tingkatan, berikut:

*Level 5: Technological level – the human-machine interface*

*Level 4: Intergroup level – the we-versus-them understanding*

*Level 3: Small-group level – the difficulties of group dynamics*

*Level 2: Dyadic level – making sense of someone else's sense*

*Level 1: Individual level – making sense of the surroundings.*

**Tingkat transaksi pertama** dan bersifat fundamental adalah tingkat individual. Pada tingkatan ini individu berhubungan langsung dengan lingkungan dan dengan dirinya sendiri. Lingkungan membentuk persepsi individu tetapi juga pada saat yang sama persepsi itu diarahkan

untuk membentuk lingkungan. Komunikasi tidak hanya berkaitan dengan adaptasi lingkungan tetapi juga dilakukan melalui dialog internal mengenai persepsi kemanusiaan, sikap-sikap, kompetensi, kemampuan, kelemahan dan kekuatan, kegagalan dan kesuksesan yang dialami. Organisasi dibangun tergantung pada kekuatan dan kegagalan, kemampuan adaptasi individu sebagaimana ia menguasai lingkungan yang tidak pasti. Tingkatan ini menjadi dasar bagi empat tingkat lainnya.

**Tingkat transaksi kedua** adalah **tingkatan diadik**. Pada tingkatan ini hal yang perlu diperhatikan adalah persoalan adaptasi timbal balik. Pada tingkatan ini individu dituntut untuk merespon lingkungan, yakni bahwa ia secara aktif membentuk lingkungan (pada tingkatan individu) sementara itu pula ia membentuk dan merespon atas pengaruh orang lain, misalnya dengan para pegawai, kepala bagian, kepala subagian dan pihak lain yang dilayani secara satu persatu. Tingkatan ini merupakan hal yang luar biasa dari proses pengorganisasian. Organisasi tidak akan muncul tanpa kehadiran paling tidak dua orang manusia, karena itu diadik merupakan dasar dari suatu unit organisasi.

**Tingkatan transaksi ketiga** merupakan tingkat kelompok kecil. Kelompok kecil patut diyakini sebagai miniatur organisasi. Interaksi kelompok kecil mencakup persoalan peranan, kepemimpinan, pemikiran bersama, kekuasaan, penjenjangan dan konflik. Pada tingkatan ini transaksi meliputi berbagai hal seperti kelompok kerja, kepanitiaan, kesempatan pelatihan, dan rapat. Transaksi demikian dimaksudkan untuk perbaikan kerja mereka atau untuk mengembangkan cara-cara kerja yang dapat meningkatkan produktivitas, atau mutu dalam bekerja.

**Tingkat transaksi keempat** adalah tingkat antar kelompok. Tingkat ini menyangkut semua persoalan kelompok yang ada ditambah masalah yang dikaitkan dengan usaha mendorong kelompok membentuk pemahaman atau kesepakatan bersama. Kelompok (pegawai) pada bagian

penjualan semestinya mengkomunikasikan masalah pemasaran, kelompok (pegawai) pada bagian keuangan semestinya mengkomunikasikan legalitas, dan seterusnya. Selain itu, tingkat transaksi ini mirip dengan komunikasi antar budaya yakni komunikasi orang-orang yang berbeda keyakinan, berbeda secara etnis dan latar belakang budaya.

Tingkat transaksi kelima adalah tingkat teknologi. Tingkat ini menyangkut masalah penggunaan teknologi dalam bekerja untuk kemudian muncul ketergantungan atas *mainan* teknologi itu. Teknologi dapat mencakup berbagai bentuk yang menjembatani komunikasi, misalnya dari telepon menjadi word processor, dan dari konferensi menjadi *teleconference*. Penggunaan teknologi memberikan pengaruh atas komunikasi antar manusia, seperti halnya atas interaksi tatap muka, iklim kerja, demokratisasi dalam bekerja dengan semakin banyaknya informasi yang tersedia dan terbuka untuk sekian banyak orang; dan bagaimana teknologi itu mempengaruhi pembuatan keputusan.

### **C. TUJUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL**

Tujuan komunikasi interpersonal sebagaimana dikemukakan DeVito (1992: 13-14), nampaknya bisa gayut dengan kehidupan para pengawas/penilik, yaitu:

1. Untuk mempelajari secara lebih baik dunia luar, seperti berbagai objek, peristiwa dan orang lain. Meskipun informasi tentang dunia luar itu kita kenal umumnya melalui mass-media, tetapi hal itu pada akhirnya seringkali didiskusikan, dipelajari, diinternalisasi melalui komunikasi interpersonal. Nilai-nilai, sistem kepercayaan, dan sikap-sikap nampaknya lebih banyak dipengaruhi oleh pertemuan interpersonal daripada dipengaruhi media bahkan sekolah. Oleh karena itu komunikasi interpersonal sebenarnya memberi peluang kepada kita untuk belajar tentang diri kita sendiri. Sangat mungkin hal itu menarik

perhatian atau mengejutkan dan bahkan amat berguna karena yang dibicarakan perasaan kita, pemikiran kita dan perilaku kita sendiri. Selanjutnya, melalui komunikasi interpersonal kita mengevaluasi keadaan diri kita untuk kemudian kita membandingkannya dengan kondisi sosial orang lain. Cara seperti ini menghasilkan *self-concept* yang makin berkembang dan mendorong perluasan pengetahuan dan keterampilan yang pada akhirnya melakukan perubahan/inovasi.

2. Untuk memelihara hubungan dan mengembangkan kedekatan atau keakraban. Melalui komunikasi interpersonal kita berkeinginan untuk menjalin rasa cinta dan kasih sayang. Di samping cara demikian mengurangi rasa kesepian atau rasa depresi, komunikasi interpersonal bertujuan membagi dan meningkatkan rasa bahagia yang pada akhirnya mengembangkan perasaan positif tentang diri kita sendiri. Kita diajari tidak boleh iri, dengki, dendam, saling fitnah dan saling bunuh; kita semua akan mati dan dikuburkan orang lain.
3. Untuk mempengaruhi sikap-sikap dan perilaku orang lain. Dalam kehidupan bermasyarakat, kita sering mengajak dan membujuk seseorang untuk menetapkan cara-cara tertentu yang lebih menguntungkan, untuk mendengarkan musik atau isi suatu rekaman, untuk mengambil kursus tertentu, untuk menggunakan obat atau ramuan tertentu, untuk bersama-sama terlibat dalam kegiatan dan sebagainya. Upaya mempengaruhi pihak lain menjadi demikian penting bagi pengawas/penilik kependidikan yang memang tugasnya melakukan pembinaan.
4. Untuk menghibur diri atau bermain. Kita bisa mendengarkan pelawak, pembicaraan, dan musik. Kita juga bisa menghibur orang lain, mengutarakan lelucon menceritakan kisah-kisah yang menarik. Tujuan demikian menjadi penting manakala orang-orang sudah demikian serius dan beranjak stres dalam melaksanakan pekerjaan.

#### **D. MASALAH HUBUNGAN INTERPERSONAL**

**Hasil Penelitian.** Masalah kesamaan dan ketidak-samaan seringkali menjadi sorotan dalam komunikasi interpersonal, sehingga penelitian yang dilakukan sering menekankan pada analisa hubungan di antara pihak yang berkomunikasi. Tidak semua hubungan dalam komunikasi interpersonal harus diarahkan agar menjadi akrab dan keputusan rasional dapat dibuat. Perspektif hasil penelitian Delia (1980) sebagaimana dikutip Stewart dan Sylvia (1991: 202-203) memperlihatkan bahwa:

1. Bentuk suatu hubungan seringkali tidak sebagai sesuatu yang dibutuhkan untuk kebaikan hubungan itu. Hubungan muncul bukan karena keinginan terjalinnya hubungan tetapi lebih disebabkan oleh sesuatu yang tumbuh dalam pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bersama, misalnya Anda diminta untuk mengerjakan sebagian dari kegiatan suatu proyek.
2. Tuntutan keadaan seringkali mengatur dugaan dan persepsi, membentuk harapan mengenai suatu hubungan dan membentuk cara pengungkapannya, misalnya Anda tertarik dengan sebuah sepatu untuk kemudian Anda memiliki harapan untuk membelinya dan menjelaskan bagaimana Anda menawar harganya supaya lebih murah dibeli Anda.
3. Banyak hubungan yang berlangsung lama dibatasi oleh suatu konteks khusus atau rentang konteks dan tidak mengakibatkan peningkatan keakraban, misalnya dua orang mitra kerja berhubungan baik namun tidak pernah berkomunikasi secara interpersonal di luar jam kerja.
4. Meskipun derajat kepuasan yang diperoleh (Anda) dari hubungan dan cara hubungan itu berkembang akan didasarkan atas penilaian implisit tentang orang (lain) itu, penilaian berubah mengikuti konteks dan sifat hubungan itu. Artinya, beberapa kualitas dan penilaian adalah penting dalam suatu hubungan, tetapi beberapa sifat dan penilaian lainnya



yang amat berbeda adalah penting pula untuk jenis hubungan yang lain.

**Masalah penyingkapan diri.** Jendela Johari adalah salah satu model inovatif untuk memahami tingkat-tingkat kesadaran dan penyingkapan diri dalam komunikasi interpersonal (Tubbs dan Moss; Editor: Mulyana, 1996: 13). Model ini menawarkan suatu cara melihat kesaling-bergantungan hubungan antara intrapersonal dan hubungan interpersonal. Model Jendela Johari digambarkan dalam empat kuadran yang mirip empat kaca pada sebuah jendela seperti gambar di bawah ini.

	Diketahui diri sendiri	Tidak diketahui diri sendiri
Diketahui orang lain	Terbuka 1	Gelap 2
Tidak diketahui orang lain	Tesembunyi 3	Tidak Diketahui 4

Gambar Jendela Johari

Kuadran pertama disebut kuadran terbuka. Tahap ini mencerminkan keterbukaan Anda pada dunia secara umum. Kuadran ini mencakup semua aspek diri Anda yang Anda ketahui dan diketahui oleh orang lain. Kuadran ini menjadi dasar dalam berkomunikasi antar dua orang.

Kuadran kedua adalah kuadran gelap meliputi semua hal mengenai diri Anda yang dirasakan orang lain tetapi tidak Anda rasakan. Contoh Anda terlalu memonopoli percakapan tanpa Anda sadari.

Kuadran ketiga, kuadran tersembunyi. Kuadran ini menentukan kebijaksanaan. Kuadran ini dibangun oleh semua hal yang Anda lebih suka tidak membeberkannya kepada orang lain. Misalkan permasalahan perceraian orang tua Anda, gaji Anda, perasaan Anda pada sahabat sekamar.

Kuadran keempat, kuadran ini sering disebut kuadran tak terketahui. Kuadran gelap tidak Anda ketahui meskipun diketahui orang lain. Kuadran

ini mewakili segala sesuatu tentang diri Anda yang belum pernah ditelusuri, oleh Anda atau oleh orang lain. Anda hanya dapat menduga bahwa hal ini ada, atau menyadarinya dalam retrospeksi.

**Tahapan hubungan.** Hubungan interpersonal berlangsung dalam beberapa tahap, mulai tahap interaksi awal sampai tahap pemutusan (*dissolution*). Seorang kawan yang akrab tidak begitu saja terjadi setelah adanya pertemuan, untuk menumbuhkan keakraban dilakukan secara bertahap. Terdapat lima tahapan yang dikemukakan DeVito (1986b) dimana tahapan ini dapat menjadi dasar dalam menjalin hubungan. Kelima tahap itu adalah *kontak, keterlibatan, keakraban, perusakan dan pemutusan*.

**Kontak.** Tahap pertama kita membuat kontak, ada beberapa macam persepsi alat indra, Anda melihat, mendengar dan membaui seseorang. Beberapa peneliti, dalam tahap ini selama empat menit pertama (interaksi awal), Anda akan memutuskan apakah ingin melanjutkan hubungan ini atau tidak. Pada tahap ini penampilan fisik begitu penting, karena dimensi fisik begitu terbuka untuk diamati secara mudah. Namun demikian, kualitas-kualitas lain, seperti bersahabat, kehangatan, keterbukaan, dan dinamisme juga terungkap dalam tahap ini. Jika Anda menyukai orang tersebut maka akan berlanjut ketahap kedua.

**Keterlibatan.** Pada tahap ini Anda mengikat diri Anda lebih jauh. Anda mengikatkan diri untuk lebih mengenal orang lain. Anda mungkin membina hubungan primer, sehingga orang lain itu menjadi sahabat baik atau kekasih Anda. Komitmen ini dapat menjadi berbagai bentuk, perkawinan, membantu orang itu atau mengungkapkan rahasia besar Anda. Tahap ini hanya disediakan untuk sedikit orang paling banyak empat orang, karena jarang sekali orang memiliki lebih dari empat orang sahabat.

**Perusakan.** Dalam tahap berikutnya merupakan penurunan hubungan, ketika ikatan diantara kedua pihak melemah. Pada tahap perusakan, Anda mulai merasa bahwa hubungan ini mungkin tidaklah

seperti yang Anda pikirkan sebelumnya. Anda berdua menjadi semakin jauh, makin sedikit waktu senggang yang Anda lalui bersama dan apabila Anda berdua bertemu Anda saling berdiam diri tidak lagi banyak mengungkapkan diri. Jika tahap perusakan ini berlanjut Anda memasuki tahap pemutusan.

**Pemutusan**, tahap pemutusan adalah pemutusan ikatan yang mempertalikan kedua pihak. Jika bentuk ikatan itu adalah perkawinan pemutusan hubungan dilambangkan dengan perceraian, walaupun pemutusan hubungan aktual dapat berupa hidup terpisah. Dalam bentuk materi inilah tahap ketika harta kekayaan dibagi dan pasangan suami istri saling berebut hak pemeliharaan anak.

#### **E. MASALAH PERSEPSI**

Dalam setiap komunikasi yang melibatkan dua orang atau beberapa orang, akan terdapat beragam pribadi yang harus dikenali, yaitu diri kita sendiri dan diri pihak/orang lain yang menjadi partner komunikasi kita. Upaya mengenali orang lain bukanlah perkara mudah dan sederhana. Upaya ini menyangkut proses psikologis yaitu persepsi. Persepsi merupakan proses internal dalam diri seseorang yang memungkinkan ia memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan sehingga hal itu mempengaruhi perilaku yang bersangkutan.

Proses persepsi melibatkan penginderaan (sensai) atas suatu objek (pesan/informasi) yaitu melalui penglihatan, pendengaran, penciuman, perabaan, dan pengecap; kemudian perhatian (atensi) atas sesuatu objek/pesan sehingga objek/pesan itu menarik perhatian; dan interpretasi. Karena itu, persepsi merupakan inti komunikasi sedangkan penafsiran (interpretasi) merupakan inti persepsi (Mulyana, 2000).

Secara teoritik persepsi baik terhadap lingkungan fisik ataupun terhadap lingkungan sosial (termasuk lingkungan masyarakat atau organisasi seperti halnya sekolah) tidak akan akurat dan banyak memiliki

keterbatasan untuk dijadikan perolehan pengetahuan/informasi. Dalam memahami suatu objek dan mempersepsi orang lain, kita harus membuat kesimpulan berdasarkan informasi yang tidak lengkap, yaitu informasi yang hanya diperoleh melalui kelima indera kita. Maka, ketika kita berkomunikasi, kita akan mendasarkan persepsi terhadap orang lain atas perilaku komunikasinya yang dapat kita amati.

Beberapa hal yang patut kita pelajari menyangkut persoalan dalam persepsi ini, Mulyana (2000: 176-196) mengungkapkan hal-hal berikut:

1. **Persepsi mendasarkan pada pengalaman.** Dikemukakan bahwa pola-pola perilaku seseorang itu berdasarkan persepsi mengenai realitas sosial yang telah dipelajarinya (pada masa lalu). Artinya, persepsi kita terhadap seseorang, objek, atau kejadian, dan reaksi kita terhadap hal-hal itu amat tergantung pada pengalaman masa lalu berkaitan dengan orang, objek atau kejadian serupa. Seperti halnya cara kita bekerja, menilai pekerjaan yang baik bagi kita, cara kita makan, cara kita menilai kecantikan; semua ini amat tergantung pada apa yang telah diajarkan budaya kita mengenai hal-hal tersebut.
2. **Persepsi bersifat selektif.** Pada dasarnya melalui indera kita, setiap saat diri kita ini dirangsang dengan berjuta rangsangan. Jika kita harus memberikan tafsiran atas semua rangsangan itu, maka kita ini bisa menjadi gila. Karena itu, kita dituntut untuk mengatasi kerumitan tersebut dengan memperhatikan hal-hal yang menarik bagi kita. Atensi kita pada dasarnya merupakan faktor utama dalam menentukan seleksi atas rangsangan yang masuk ke dalam diri kita.
3. **Persepsi bersifat dugaan.** Karena pada dasarnya data yang kita peroleh melalui penginderaan tidak pernah lengkap, makasering kita melakukan dugaan atau langsung melakukan penyimpulan. Coba perhatikan gambar apa yang bisa dibuat dengan ketiga titik dan keempat titik berikut ini.



4. **Persepsi bersifat evaluatif.** Tidak sedikit orang beranggapan bahwa apa yang mereka persepsikan sebagai sesuatu yang nyata. Artinya, perasaan seseorang sering mempengaruhi persepsinya, padahal hal tersebut bukanlah sesuatu yang objektif. Kita melakukan interpretasi berdasarkan pengalaman masa lalu dan kepentingan subjektif kita sendiri. Karena itu persepsi bersifat evaluatif; merupakan proses kognitif yang mencerminkan sikap, kepercayaan, nilai dan pengharapan dengan memaknai objek persepsi itu sendiri.
5. **Persepsi bersifat kontekstual.** Dari setiap peristiwa komunikasi, seseorang selalu dituntut untuk mengorganisasikan rangsangan menjadi suatu persepsi. Konteks nampaknya berpengaruh kuat atas persepsi yang terbentuk dalam diri seseorang. Coba perhatikan gambar di bawah ini.

Terhadap gambar seseorang bisa mengatakan bahwa itu adalah angka 13 karena konteksnya adalah angka-angka lainnya, yaitu 11, 12, 14 dan 15. Tetapi bagi seseorang yang memiliki konteks huruf-huruf A, C, D dan E, maka gambar tersebut adalah huruf B.

Meskipun sesungguhnya banyak informasi yang kita perlukan untuk melakukan persepsi terhadap orang lain, namun paling tidak ada tiga jenis informasi terpenting yang perlu kita ketahui, yaitu tujuan orang tersebut, kondisi internalnya (psikologis), dan kesamaan antara kita dengan orang tersebut. Mempersepsi tujuan orang lain memiliki beberapa arti bagi kita dalam berkomunikasi. Adalah hal yang tidak mungkin bagi kita untuk secara nyata mengamati kondisi internal orang lain. Namun melalui

pengamatan terhadap perilakunya, kita dapat menyimpulkan bagaimana sikap, keyakinan dan nilai orang tersebut. Ada anggapan bahwa elemen non-verbal dari perilaku merupakan refleksi yang paling akurat dari perasaan atau kondisi internal seseorang. Sementara itu, adanya kesamaan antara kita dengan orang yang kita ajak berkomunikasi akan mendorong rasa saling menyukai. Keadaan semacam ini akan membantu kita untuk merasa lebih nyaman dalam melanjutkan komunikasi.

## **F. BEBERAPA AKSIOMA KOMUNIKASI INTERPERSONAL**

Sebagaimana kita pahami bahwa komunikasi interpersonal melibatkan pesan verbal dan non-verbal serta kombinasi dari keduanya. Biasanya pula perilaku keduanya itu saling memperkuat atau saling mendukung, meskipun tidak jarang terjadi adanya suatu pesan yang kontradiktif. Untuk itu DeVito (1992: 19-27) mengemukakan beberapa aksioma yang perlu diperhatikan dalam komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Komunikasi interpersonal melibatkan proses penyesuaian. Pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal sesungguhnya menggunakan sistem isyarat/symbol yang menuntut penyesuaian. Hal demikian terlihat jelas manakala orang-orang yang berkomunikasi itu menggunakan bahasa yang berbeda, maka penyesuaian atas penggunaan isyarat atau symbol yang sama (yang dapat dimengerti) akan menguat. Seni berkomunikasi sesungguhnya mengidentifikasi dan mengenali isyarat atau symbol-simbol yang digunakan orang lain.
2. Komunikasi interpersonal memiliki dimensi isi dan hubungan. Setiap komunikasi interpersonal selalu merujuk pada apa yang dikomunikasikan dan bagaimana hubungan di antara pihak-pihak yang berkomunikasi.
3. Komunikasi interpersonal mendorong terjadinya kesamaan (simetri) atau perbedaan (komplementer) pola-pola perilaku dan hubungan di

antara pihak-pihak yang berkomunikasi menjadi dasar untuk menggambarkan kesamaan atau perbedaan itu. Pola hubungan simentris menunjukkan bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal bercermin pada perilaku lainnya. Pola ini akan lebih jelas terlihat dalam suatu bentuk persaingan atau perebutan pengaruh. Pola hubungan komplementer memperlihatkan bahwa di antara pihak yang berkomunikasi terjadi perbedaan. Perbedaan ini hendaknya dipandang sebagai kondisi yang mendorong produktivitas untuk saling melengkapi atau menguatkan perilaku yang lainnya.

4. Komunikasi interpersonal merupakan serangkaian peristiwa yang kontinyu tetapi juga terdapat segmentasi interaksi atau jeda-jeda komunikasi sebagai sebab atau stimulus dan lainnya sebagai efek atau tanggapan. Jeda atau potongan komunikasi ini amat tergantung pada perspektif yang dimiliki pihak-pihak yang berkomunikasi.
5. Komunikasi interpersonal merupakan proses transaksional. Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses yang dinamis, melibatkan komponen-komponennya yang saling tergantung dan setiap pihak yang berkomunikasi bertindak sebagai satu kesatuan yang utuh (melibatkan seluruh aspek kepribadiannya).
6. Komunikasi interpersonal seringkali terjadi secara tidak terhindarkan. Komunikasi interpersonal tidak hanya berlangsung dalam kesengajaan, bertujuan dan dengan dorongan yang benar-benar disadari. Seringkali komunikasi itu terjadi dalam kondisi yang tidak terhindarkan, tanpa kesengajaan, *tanpa tujuan*, dan kurang disadari. Kita tidak bisa tidak, (harus) bereaksi.
7. Sekali terjadi peristiwa komunikasi interpersonal, maka terjadilah dan tidak bisa diulangi (*irreversible*). Sekali Anda mengkomunikasikan sesuatu, maka Anda tidak bisa mengkomunikasikannya kembali. Sekalipun Anda dapat mengusahakan dampak dari pesan yang telah

terlanjur disampaikan, pesan itu sendiri tidak bisa dikembalikan: *nasi telah menjadi bubur*. Prinsip ini mengimplikasikan bahwa kita penting untuk berhati-hati dalam berkomunikasi atau dalam mengucapkan sesuatu sebab bisa terjerembab ke dalam suatu konflik.

## **G. MENDENGARKAN DAN BERBICARA**

Mendengarkan dan berbicara merupakan hal yang utama dalam berkomunikasi secara interpersonal. Mendengarkan dengan aktif berarti mendengar untuk mengerti apa yang dikatakan dibalik pesan itu. Apabila terjadi kekurangan dalam mendengarkan maka yang terjadi adalah ketidak-mengertian bahasa yang digunakan untuk menerjemahkan pesan yang disampaikan, kurangnya waktu untuk menerjemahkan pesan dalam bentuk kata-kata, atau mengabaikan isyarat nonverbal yang mengiringi pesan verbal.

Mereka yang mendengarkan dengan aktif harus dapat mengetahui juga perasaan yang melatarbelakangi pesan itu artinya dapat mengetahui pesan yang diterima secara keseluruhan dari apa yang dikatakan seseorang.

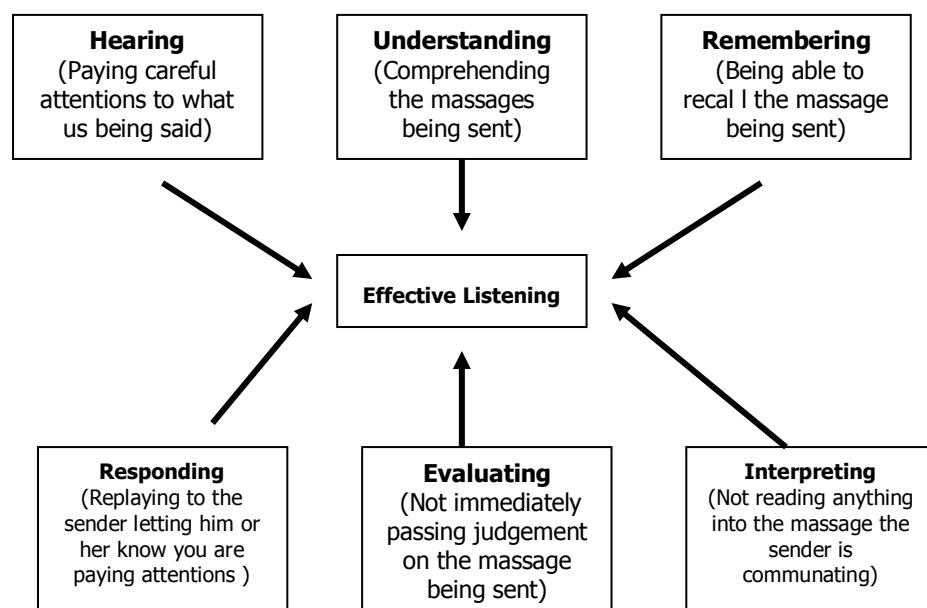
Beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk mendengarkan secara aktif, yaitu:

1. Mendengarkan dengan menangkap ungkapan nonverbal sebaik isyarat verbal. Pada saat mendengarkan dengan aktif, penerima akan mendapat umpan balik dengan menguraikan sendiri kata-kata tentang pesan yang disampaikan sumber/pengirim.
2. Penerima pesan mengecek kembali (*perception check*) yaitu apa yang ada dibalik pesan yang diterimanya untuk mengerti pesan apa yang sesungguhnya.
3. Gambaran perilaku (*behavior descriptions*) ini merupakan gambaran individu yang sangat spesifik. Kegiatan pengamatan kepada orang lain



tanpa membuat keputusan atau generalisasi tentang latar belakang orangnya atau sifat-sifatnya.

Teknik mendengarkan efektif dapat membantu para komunikator mempunyai informasi yang akurat. Pastikan bahwa kualitas informasi yang baik tidak hanya merupakan tantangan dalam mendengarkan. Keduanya baik pengirim maupun penerima harus memastikan bahwa mereka mempunyai kualitas ketepatan dari informasi yang benar. Brownell menyatakan bahwa efektivitas mendengarkan dapat dimengerti melalui indikator perilaku: seseorang merasa berhubungan dengan mendengarkan secara efektif dalam enam unsur yang dikenal **HURIER Model** (*Hearing, Understanding, Remembering, Interpreting, Evaluating, and Responding*).



### **Ketrampilan Dalam Berbicara**

Ketrampilan verbal dalam berbicara (lisan) merupakan kemampuan mengekspresikan bahan pembicaraan dalam bahasa kata-kata. Tidak ada aturan yang mengikat, atau standar dalam penggunaannya, baik menyangkut panjang kata-kata maupun rincian uraian yang akan disampaikan. Semuanya tergantung pada unsur tingkat pengalaman,

panjang pembicaraan, materi pembicaraan (tekniks, penuh angka atau narasi), serta waktu yang tersedia.

Dalam berbicara tidak baik menggunakan kata-kata **jargon** yaitu kata-kata yang dibuat sendiri untuk kalangan sendiri/orang-orang tertentu/profesi tertentu dan tidak dimengerti oleh orang lain/ kelompok lain/group lainnya. Untuk menghindari kata-kata jargon, dalam komunikasi gunakanlah kata-kata yang pendek, sederhana, dan langsung pada sasaran (*keep language short, simple and to the point*).

Teknik yang dapat dimanfaatkan dalam meningkatkan efektifitas penampilan berbicara verbal adalah sebagai berikut:

1. Percaya diri: tiap orang pada umumnya, terhadap mendengar pembicaraan terburuk yang belum pernah merka dengar sebelumnya.
2. Ucapkan kata-kata dengan jelas dan perlahan-lahan, berikan aksentuasi (tekanan) untuk hal-hal yang dianggap penting.
3. Bicara dengan wajar, paling tidak seperti biasanya berbicara, jangan terkesan seperti penyair atau sedang berdeklarasi.
4. Aturan irama dan tekanan suara jangan monoton, gunakan tekanan dan irama tertentu untuk menampilkan poin-poin tertentu seperti marah dengan nada tinggi, sedih dengan suara memelas, tetapai hindarkan kesan seperti pemain drama.
5. Menarik napas dalam-dalam, dua sampai dua kali untuk mengurangi keteganganf. Atur napas secara normal jangan terkesan seperti yang sedang dikejar-kejar.
6. Hindari sindrom em, ah, anu, apa dan sebagainya. Jika terpojok dan kehabisan bicara.
7. Membaca paragraf yang dianggap penting dari teks tulisan. Jangan merasa malu dengan hal ini karena pendengar akan berfikir bahwa kita akan menekankan poin pembicaraan.
8. Siapkan air minum (terutama mereka yang sering kali kehabisan napas jika berbicara).

## **H. MASALAH KETEGASAN**

Tidak sedikit perilaku seseorang dalam mempertahankan haknya dilakukan dengan cara agresif, yaitu menyerang: Anda berdiri tegak mempertahankan hak Anda tetapi cara Anda melanggar hak orang lain. Perilaku tegas, menunjukkan Anda mampu mempertahankan hak Anda tanpa melanggar dan merampas hak orang lain. Menurut Stewart dan Sylvia (dari Spector, 1973), ketegasan menunjukkan pengungkapan perasaan, pendapat dan keyakinan secara langsung, jujur dan tepat. Mereka menjelaskan lebih lanjut bahwa belajar bersikap tegas bagi seseorang yang tidak biasa bersikap tegas itu, terasa janggal dan tidak menyenangkan. Karena itu menurut Stewart dan Sylvia (dari Berko, 1985), beberapa prinsip ketegasan penting untuk diperhatikan, yaitu:

1. Anda sesungguhnya tidak dapat mengubah perilaku orang lain, Anda hanya dapat mengubah reaksi Anda atas perilaku tersebut.
2. Orang lain itu bukan pembaca pikiran kita. Bila kita tidak menjelaskan dan tidak meminta apa keinginan kita, orang lain itu tidak akan pernah tahu apa keinginan kita.
3. Ingatlah, bahwa kebiasaan bukan alasan untuk melakukan sesuatu.
4. Anda tidak akan dapat membuat orang lain bahagia. Perasaan setiap orang adalah tanggung jawab masing-masing; Anda tidak dapat membuat seseorang mempunyai perasaan apapun.
5. Dalam setiap hubungan, Anda akan mengalami beberapa penolakan. Jadi, terimalah ini.
6. Jangan menjadi korban.
7. Mengkhawatirkan sesuatu tidak akan mengubahnya.

8. Bersikaplah bahwa Anda akan melakukan yang terbaik yang Anda bisa lakukan, dan bila ada orang yang tidak menyukainya, itu urusan mereka, bukan urusan Anda.
9. Ingatlah bahwa ketegasan bukan berarti kekerasan.
10. Bila Anda memutuskan bersikap tegas, sadari konsekuensi-konsekuensinya.

#### **IV. KEGIATAN BELAJAR DAN LATIHAN**

Pendekatan yang dimaksudkan untuk menguasai materi atau mencapai tujuan pelatihan ini, ditempuh narasi kegiatan belajar yang pokok sebagai berikut:

1. Salam dan perkenalan fasilitator, dilanjutkan dengan penjelasan tentang tujuan pelatihan yang hendak dicapai, materi pelatihan yang patut dikuasai dan kegiatan belajar yang ditempuh serta cara evaluasi yang akan dilakukan.
2. Mengkondisikan peserta untuk benar-benar siap mengikuti pelatihan sekaligus mengapresiasi kesiapan menguasai materi komunikasi interpersonal dan usaha membina kerjasama.
3. Mempersentasikan materi pelatihan tentang latar belakang pentingnya komunikasi interpersonal bagi para pengawas/penilik kependidikan, konsep dasar, keberartian komunikasi interpersonal, tujuan, masalah hubungan, masalah persepsi, beberapa prinsip atau aksioma komunikasi interpersonal, mendengarkan dan keterampilan berbicara serta masalah ketegasan dalam bertindak/berkomunikasi dengan bantuan transparansi yang sengaja disiapkan.
4. Khusus berkenaan dengan menanamkan peran sebagai komunikator, pengawas/penilik kependidikan disediakan quiz komunikata.

5. Untuk memahami masalah proses komunikasi, peserta diklat dibawa untuk bersimulai dengan *bermain menyampaikan pesan secara berantai* dan *bermain cermin*, sedangkan penyajian materi menyangkut masalah persepsi, para peserta disediakan *permainan bahasa* dan *gambar-gambar* yang mengandung masalah perseptual dalam komunikasi secara bervariasi.
6. Mereviu (mendiskusikan) proses permainan dengan menurunkan konsep-konsep atau prinsip-prinsip praktis untuk suatu komunikasi interpersonal yang efektif, khususnya dalam keterampilan mendengarkan dan berbicara.
7. Melakukan tanya jawab dan diskusi dengan mengangkat realitas kasus yang dialami di sekolah ataupun di masyarakat sebagai refleksi atas tuntutan harus dimilikinya kemampuan komunikasi interpersonal bagi para pengawas/penilik kependidikan.
8. Berikutnya, menugaskan peserta untuk melakukan simulasi tentang pentingnya komunikasi interpersonal secara non-verbal dalam suatu proses kerja sama kelompok. Simulasi ditujukan untuk mengaplikasikan wawasan dasar komunikasi interpersonal yang telah dimiliki oleh setiap peserta pelatihan dan pentingnya usaha membina kerjasama.
9. Menugaskan kembali peserta untuk melakukan latihan ketegasan dalam bertindak/berkomunikasi.
10. Akhir kegiatan ditutup dengan penguatan bahwa semua peserta pelatihan dapat melakukan perubahan di sekolah atau di asyarakat sesuai dengan tugas pekerjaannya masing-masing melalui pelaksanaan komunikasi interpersonal yang efektif, yakni membangun pengertian bersama tentang segala hal yang dikomunikasikan.

Tugas-tugas yang harus diselesaikan dalam pelatihan ini, antara lain:

- (1) Memperhatikan penjelasan seluruh materi diklat yang disampaikan

instruktur, (2) Mengikuti dan mengisi lembaran-lembaran quiz yang disediakan, (3) Aktif terlibat dalam permainan pesan berantai untuk pemahaman proses komunikasi, permainan bahasa dan tuntutan untuk merespon gambar-gambar yang terkait dengan masalah persepsi dalam berkomunikasi, (4) Melakukan dan mendeskripsikan hasil-hasil diskusi dan simulasi, (5) Melakukan simulai pentingnya komunikasi interpersonal secara non-verbal dalam proses kerja sama kelompok, (6) Melakukan latihan ketegasan dalam bertindak atau berkomunikasi secara interpersonal.

## **V. KRITERIA KEBERHASILAN**

Keberhasilan pelatihan ini adalah disamping suasana pelatihan yang penuh perhatian dan semangat para peserta mengerjakan tugas-tugas yang ditetapkan, para peserta pelatihan juga:

1. Mengerti betapa penting peranan komunikasi interpersonal dalam peningkatan diri dan dalam mengefektifkan kerjasama di lingkungan pekerjaannya.
2. Menguasai konsep dasar dan tujuan komunikasi interpersonal dalam konteks pekerjaan seorang pengawas/penilik kependidikan.
3. Mengidentifikasi komponen-komponen komunikasi yang berlangsung dalam proses komunikasi interpersonal.
4. Memahami keberartian komunikasi interpersonal baik untuk fungsi kehidupan yang luas, mengembangkan visi diri-sosial seorang pengawas/penilik kependidikan, maupun untuk keberartian dari pemahaman teoritik.
5. Memahami pola hubungan interpersonal dalam menunjang efektivitas pekerjaan seorang pengawas/penilik kependidikan.

6. Bersikap arif dalam berkomunikasi secara interpersonal karena masalah-masalah persepsi dan etika yang mempengaruhi efektivitas komunikasi tersebut.
7. Memahami prinsip-prinsip komunikasi interpersonal yang patut dikembangkan dalam praktek pekerjaan seorang pengawas/penilik kependidikan sehari-hari.
8. Mengerti bahwa kemampuan mendengarkan dan berbicara merupakan aspek utama dalam mengefektifkan komunikasi interpersonal.
9. Memupuk sikap dan perilaku tegas yang diperlukan baik untuk mengefektifkan komunikasi interpersonal ataupun untuk membina kerjasama yang lebih luas dari pekerjaan seorang pengawas/penilik kependidikan.

## **VI. RUJUKAN**

Devito, Joseph A. (1996). *Human Communication*. Alih bahasa oleh Maulana, Agus. (1997). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Professional Books.

Devito, Joseph A. (1992). *The Interpersonal Communication Book*. Sixth Edition. New York: Harper Collins Publishers.

Gurnitowati, Endang Lestari; Maliki, M.A. (2001). *Komunikasi Yang Efektif*. Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Mulyana, Deddy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. (2000). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Pepper, Gerald L. (1995). *Communicating In Organizations: A Cultural Approach*. International Editions. New York: McGraw-Hill, Inc.

Sastrodiningrat, Soebagio; dkk. (1986). *Perilaku Administrasi*. Jakarta: Karunika Universitas Terbuka.

Sendjaja, Djuarsa; dkk. (1994). *Teori Komunikasi*, Jakarta: Universitas Terbuka.

Soeprapto, H.R. Riyadi. (2002). *Interaksi Simbolik; Perspektif Sosiologi Modern*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Triguno. (2000). *Budaya Kerja; Menciptakan Lingkungan yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Golden Terayon Press.

Tubbs, Stewart L.; Moss, Sylvia; Editor Mulyana, Deddy. (1996). *Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi*. Buku Kedua. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Veeger, K.J. Redaksi: Bertens, K. dan Nugroho, A.A. (1993). *Realitas Sosial; refleksi filsafat sosial atas hubungan individu-masyarakat dalam sejarah sosiologi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

---o0o---