

Komunikasi Antarpersona: Perspektif Komunikasi Cyberspace

Dedeh Fardiah

ABSTRAK

Kehadiran teknologi komunikasi canggih telah menggeser dan memperkaya makna komunikasi antarpersona. Kini, komunikasi antarpersona tak lagi mensyaratkan keharusan adanya tatap muka. Komunikasi demikian dapat berlangsung, misalnya dengan internet melalui fasilitas chatting. Inilah komunikasi antarpersona dalam dunia cyber. Sebagaimana komunikasi antarpersona tatap muka, pada komunikasi antarpersona di dunia maya pun masih diperlukan dimensi-dimensi psikologis, sehingga komunikasi itu bisa efektif. Namun demikian, bagaimanapun komunikasi antarpersona cyberspace tidak sepenuhnya persis sama dengan komunikasi antarpersona tatap muka, karena ada yang tergantikan yakni aspek "memberi dan menerima diri penuh secara psikologis".

Pendahuluan

Perkembangan teknologi komunikasi di dalam masyarakat postmodern telah memberikan implikasi terhadap irama kehidupan peradaban manusia yang betul-betul berubah. Peralatan komunikasi canggih yang menggunakan kecepatan tinggi telah muncul di *cyberspace*. Pembagian waktu menjadi jam, menit, dan detik, membuat orang menjadi seperti mesin otomatis. Kecepatan komputer bahkan terlalu tinggi dalam skala manusia, sehingga untuk melakukan kerja jarak jauh (*teleworking*) dan hubungan telekomputer untuk bekerja dan bermain (*telematika*) bisa kontak langsung dengan *cyberspace*.

Internet, sebagai bagian dari perkembangan teknologi, merupakan bagian dari peradaban manusia. Dilihat dari sisi ini, tampaknya internet merupakan sebuah ruang informasi dan komunikasi budaya yang menembus batas-batas antarnegara dan mempercepat penyebaran dan pertukaran informasi di seluruh penjuru dunia. Internet pun menjadi milik semua orang, menjadi

tempat penyimpanan dan pertukaran informasi dari satu penjuru ke penjuru bumi lainnya.

Internet unggul dalam menghimpun berbagai orang karena aspek geografis tak lagi menjadi pembatas. Berbagai orang dari negara dan latar belakang yang berbeda dapat saling bergabung berdasarkan kesamaan minatnya. Internet menyebabkan terbentuknya begitu banyak perkumpulan antara berbagai orang dan kelompok. Jenis interaksi pada skala besar ini merupakan hal yang tak mungkin terwujud tanpa bantuan jaringan komputer. Singkatnya, internet menerabas semua halangan yang ada di alam nyata kapan saja dan di mana pun berada.

Mencermati fenomena percepatan teknologi internet, ada pertanyaan sederhana; *bagaimana implikasi perkembangan tersebut pada konteks komunikasi antarpersona*. Komunikasi antarpersona merupakan satu konteks komunikasi yang paling sering dilakukan manusia. Manusia yang terlibat dalam transaksi komunikasi berperan tertentu, yaitu sebagai pengirim atau penerima, yang umumnya dilakukan secara simultan. Pesan disusun dan dikomunikasikan kepada pihak lain

dengan harapan akan mendapat tanggapan sebagai manusia. Pesan-pesan itu dapat berbentuk tanpa isyarat serta simbol-simbol baik secara verbal maupun nonverbal.

Pada hakikatnya, dalam berkomunikasi seorang individu membawa serta pelbagai pengalamannya dalam wujud kepercayaan, keyakinan, nilai-nilai, sikap-sikap yang dimilikinya. Akibatnya, kadang penerimaan dan pemaknaan terhadap pesan (yang menggambarkan pengalaman, nilai, sikap) yang disampaikan seseorang, mengalami tanggapan yang berbeda dari penerima. Hal demikian dapat terjadi, karena mereka yang terlibat dalam komunikasi datang dari beragam latar belakang yang berbeda, sehingga dapat menimbulkan kesukaran dalam membagi dan memberikan tanggapan ataupun pemaknaan yang sesuai.

Sejalan dengan berkembangnya komunikasi *high-tech*, komunikasi antarpersona turut mengalami perubahan. Komunikasi antarpersona tidak lagi sekadar dilakukan secara langsung, namun banyak memanfaatkan media sebagai sarana berkomunikasi. Sebagai contoh, teknologi internet "*chat*" dapat dijadikan sarana komunikasi yang diibaratkan ruang santai yang di dalamnya banyak orang di seluruh pelosok dunia dapat bercakap-cakap secara terbuka tanpa bertatap muka pada waktu yang bersamaan, sehingga tak heran jika Jacques Gaillot menggambarkan, "memasuki internet adalah sebuah petualangan luar biasa yang membuat saya membiarkan diri saya diketahui oleh semua orang, meskipun wajah-wajah mereka tidak saya ketahui ..." (Zaleski, 1997:29)

Majalah *Newsweek*, edisi 20 September 1999, menyebutkan bahwa sepertiga pengguna media internet di Amerika Serikat telah memanfaatkan teknologi komunikasi tersebut untuk berbelanja, berkonsultasi dengan dokter, mendengarkan radio, melakukan investasi, membaca berita, berkirim surat dan mengadakan hubungan telepon, bahkan juga ... berhubungan seks (*virtual sexuality*) di jaringan internet (Hastjarjo, 1999:1)

Bukan suatu hal yang mustahil apabila di masa mendatang media yang bernama internet dan berbasis komputer ini akan mampu melakukan

pekerjaan-pekerjaan yang mungkin belum terpikirkan pada masa sekarang, sebab revolusi besar pada teknologi informasi dan komunikasi, terutama komputer, memungkinkan semua hal tersebut dapat terjadi. Dari ungkapan ini tercermin bahwa tak ada yang tidak mungkin di alam *cyberspace*.

Jika demikian, beberapa pertanyaan mendasar terlintas dalam pikiran penulis: *masih pentingkah komunikasi antarpersona dilakukan? Masih berlakukah paradigma komunikasi antarpersona? Bagaimana aspek-aspek psikologis yang terkait dengan komunikasi antarpersona? Mampukah internet pada bola cyberspace ini menggantikan peran komunikasi antarpersona?*

Tulisan ini mencoba mengkaji beberapa hal tentang aspek-aspek komunikasi antarpersona yang dapat ditinjau dalam perpektif komunikasi *cyberspace*, yang mencakup esensi komunikasi antarpersona, hubungan antarpersona, daya tarik antarpersona, dan efektivitas komunikasi antarpersona.

Karakteristik Komunikasi Antarpersona

Upaya untuk mendefinisikan esensi komunikasi antarpersona secara lengkap dan akurat, tidaklah mudah. Ada banyak sekali definisi komunikasi antarpersona. Sama banyaknya dengan buku teks yang muncul tentang komunikasi antarpersona. Namun, yang jelas, konsep yang berkembang ihwal komunikasi antarpersona pada akhir dekade ini mengalami perubahan.

Joseph A. Devito dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book*, mendefinisikan komunikasi antarpersona sebagai, "Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika" (Effendy, 1993:60).

Definisi Devito ini mengisyaratkan, komunikasi antarpersona dilihat secara komponensial. Proses komunikasi antarpersona memungkinkan situasi yang dialogis, sehingga

terjadi interaksi. Komunikasi antarpersona umumnya berlangsung secara tatap muka (*face to face*), yang memungkinkan adanya kontak pribadi dan umpan balik seketika, sehingga peserta komunikasi akan mengetahui tanggapan terhadap pesan yang dilontarkan, ekspresi wajah, dan gaya bicara.

Dalam buku lain, komunikasi antarpersona acapkali disebut juga dengan *dyadic communication* (komunikasi dua orang), yakni "Peristiwa komunikasi dua orang mencakup hampir semua komunikasi informal, dan basi-basi, percakapan sehari-hari yang kita lakukan sejak saat kita bangun pagi sampai kembali ke tempat tidur. Komunikasi diadik juga merupakan komunikasi yang mencakup hubungan antarmanusia yang paling erat" (Tubbs dan Moss, 1996:16).

Verdeber (1986) mengemukakan bahwa komunikasi antarpersona merupakan suatu proses interaksi dan pembagian makna yang terkandung dalam gagasan-gagasan maupun perasaan. Ketika orang berkomunikasi, maka yang terjadi adalah suatu proses transaksional yang dapat diartikan: (1) siapa yang terlibat dalam proses komunikasi saling membutuhkan tanggapan demi suksesnya komunikasi itu; (2) komunikasi melibatkan interaksi dari banyak unsur.

Orang-orang yang terlibat dalam komunikasi antarpersona sangat dipengaruhi oleh kebudayaan, lingkungan, pengalaman, pekerjaan, jenis kelamin, minat, pengetahuan, sikap, dan nilai-nilai yang dianutnya. Keseluruhan wilayah yang mengitari, baik pengirim maupun penerima, adalah situasi dan kondisi yang sering disebut konteks. Pada saat yang sama dapat terjadi gangguan eksternal, internal, ataupun semantik.

Dari beberapa definisi ringkas di atas, dapat disimak bahwa esensi yang melekat pada komunikasi antarpersona terangkum dalam karakteristik komunikasi antarpersona sebagaimana yang dikemukakan Liliweri (1994:3):

Pertama, komunikasi antarpersona terjadi di mana dan kapan saja. Gambaran ini menunjukkan bahwa manusia tidak dapat terhindar dari komunikasi. Karena itu, komunikasi hadir dalam masyarakat tradisional ataupun masyarakat

modern.

Kedua, komunikasi antarpersona merupakan proses yang sinambung. Kesenambungan antara masa lalu, kini, dan sekarang biasanya dijaga setiap orang dalam berkomunikasi. Hal ini juga yang sering disebutkan bahwa komunikasi antarpersona merupakan suatu rangkaian proses yang bersinambung dan simultan.

Ketiga, komunikasi antarpersona mempunyai tujuan tertentu. Dalam berkomunikasi, setiap orang senantiasa mempunyai suatu tujuan, baik implisit maupun eksplisit. Secara verbal, mungkin tujuannya tidak terungkap, namun suasana hati setiap orang yang berkomunikasi mempunyai tujuan tertentu. Kadang-kadang tujuan itu ditetapkan bersama-sama, kadang-kadang pula secara kebetulan tema-tema pembicaraan itu muncul dengan sendirinya.

Keempat, komunikasi antarpersona menghasilkan hubungan yang timbal balik, menciptakan serta mempertukarkan makna di mana setiap komunikasi akan menghasilkan hubungan yang kemudian berkembang menjadi relasi dan transaksional yang melengkapi serta menciptakan hubungan.

Kelima, komunikasi antarpersona merupakan sesuatu yang dipelajari. Dalam berkomunikasi, terkandung pula prinsip bahwa pribadi yang satu mempelajari hakikat pribadi yang lain. Sadar ataupun tidak, waktu berkomunikasi kita memperhatikan kemampuan orang lain dalam hal mengungkapkan, menggunakan, dan memilih kata-kata. Demikian pula kebiasaan-kebiasaan dalam menggunakan pesan nonverbal, seperti gerakan tubuh, raut muka, nada suara, sehingga kita mempelajari sesuatu yang disukai ataupun yang tidak disukai orang lain.

Keenam, komunikasi antarpersona dapat meramalkan sesuatu. Ketika orang melakukan komunikasi antarpersona, terkandung suatu harapan hasil yang memuaskan dua belah pihak dan meramalkan apa yang bakal terjadi setelah mengungkapkan pikiran, perasaan, lalu diikuti oleh tindakan komunikasi tertentu.

Ketujuh, komunikasi antarpersona sering dan dapat dimulai dengan melakukan kesalahan.

Mengenal Konsep Cyberspace

Cyberspace adalah tempat kita berada ketika menganungi dunia informasi global interaktif yang bernama internet. Secara fisik, internet tak lain adalah sekumpulan komputer, tersebar di seluruh dunia yang dihubungkan satu sama lain melalui jaringan telekomunikasi satelit global dan kabel telepon lokal. "Istilah *cyberspace* itu sendiri diciptakan oleh seorang penulis fiksi ilmiah, William Gibson, yang membayangkan adanya dunia maya atau virtual di dalam jaringan komputer yang mensimulasikan dunia nyata kita sehari-hari" (Zaleski, 1999:9)

Jaringan komputer telah hadir di antara kita lebih dari 25 tahun, dan dalam beberapa tahun terakhir kita menyaksikan percepatan yang amat dahsyat dengan hadirnya jaringan internet tersebut. Dalam hal ini, La Quey (1997:9) menyatakan, "Internet terus berubah tumbuh dan menjadi semakin baik dan menimbulkan dampak hebat pada kehidupan kita. Internet tidak lagi sekedar jaringan komputer yang nyata secara fisik, tetapi merupakan media penerbitan, saluran komunikasi, dan perpustakaan."

Misi awal Internet adalah menyediakan sarana bagi para peneliti untuk mengakses data dari sejumlah sumberdaya perangkat keras komputer yang mahal. Namun, sekarang internet telah berkembang menjadi ajang komunikasi yang sangat cepat dan efektif sehingga telah menyimpang jauh dari misi awalnya. Dewasa ini internet telah tumbuh menjadi sedemikian besar sebagai alat informasi dan komunikasi yang tidak dapat diabaikan. Internet adalah semacam jagat raya yang terus menerus berkembang, memiliki geografi, "cuaca" dan budaya sendiri. Dalam bola dunia *cyber* ini, berbagai orang dari penjuru dunia berkomunikasi melalui zona waktu yang berbeda tanpa saling bertatap muka, dan informasinya tersedia selama 24 jam sehari dari ribuan tempat. "Yang membedakan internet (dari jaringan global lainnya) dari teknologi komunikasi tradisional adalah tingkat interaksi dan kecepatan yang amat dinikmati pengguna untuk menyiarkan pesannya. Tak ada medium yang memberi setiap penggunaannya kemampuan untuk berkomunikasi

secara seketika dengan ribuan orang" (La Quey, 1992:7)

Internet memungkinkan orang berbicara; setiap orang mempunyai pendapat, dan semua pendapat itu tampaknya bermuara pada internet. Internet adalah perkakas sempurna untuk menyiagakan dan mengumpulkan sejumlah besar orang secara elektronis. Informasi mengenai suatu peristiwa tertentu dapat ditransmisikan secara langsung, sehingga membuatnya menjadi suatu piranti meriah yang sangat efektif.

Dari uraian di atas dan sebelumnya, diketahui bahwa terdapat dua macam komunikasi antarpersona: komunikasi antarpersona yang bersifat langsung dan komunikasi antarpersona via media (komunikasi *cyberspace*). Komunikasi antarpersona yang bersifat langsung amat menekankan pentingnya *face to face* meskipun komunikasi antarpersona dapat dilakukan di mana dan kapan saja. Bertatap muka tetap dipandang sebagai hal yang amat penting artinya. Dengan komunikasi antarpersona, bertatap muka manusia seolah-olah memberi dan menerima diri "penuh" secara psikologis. Sebaliknya, dengan komunikasi *cyberspace*, yang terjadi adalah bentuk komunikasi tanpa tatap muka dan tanpa keterlibatan manusia secara fisik, sehingga memungkinkan terjadinya relasi-relasi sosial yang telah kehilangan aspek-aspek afeksi psikologis. Hal ini dikuatkan oleh beberapa kritikus sosial yang menyatakan bahwa ketika semakin banyak orang menyandarkan pemenuhan sejumlah kebutuhan hidupnya kepada mesin-mesin cerdas, ketika itu juga kita sebenarnya sedang memasuki sebuah dunia yang beku tanpa makna dan tanpa muka, hanya lalulintas data digital yang berpindah dari satu tempat ke tempat lain dalam *cyberspace* tanpa keterhubungan yang konkret dengan kehidupan masyarakat seperti gambaran suram yang di buat oleh Gibson dalam *Neo Romancer* (Budiman, 2002:96).

Hubungan Antarpersona dalam Komunikasi Cyberspace

Hubungan antarpersona berlangsung melalui beberapa tahap, mulai tahap interaksi awal

hingga pemutusan. Pada umumnya, hubungan berkembang melalui tahap-tahap. Kita tidak serta merta menjadi teman akrab setelah pertemuan awal terjadi, "kita menumbuhkan keakraban secara bertahap melalui serangkaian langkah seperti kontak, keterlibatan, keakraban, perusakan, dan pemutusan." (Devito, 1997:233). Tahap-tahap ini menggambarkan hubungan seperti apa adanya.

Kontak. Pada tahap pertama kita membuat kontak. Ada beberapa macam persepsi alat indra: melihat, mendengar, dan mencium seseorang. Pada tahap inilah penampilan fisik begitu penting, karena dimensi fisik paling terbuka untuk diamati secara mudah. Namun, kualitas-kualitas lain seperti sikap bersahabat, kehangatan, keterbukaan, dan dinamisme juga terungkap pada tahap ini. Selanjutnya, *keterlibatan*, yakni sebagai pengenalan lebih jauh ketika kita mengikatkan diri kita untuk lebih mengenal orang lain dan juga mengungkapkan diri kita. Tahapan berikutnya adalah *keakraban*. Pada tahap ini, kita mengikat diri lebih jauh pada orang lain, baik itu menjadi sahabat baik, kekasih, bahkan sampai ke jenjang perkawinan. *Perusakan* merupakan penurunan hubungan ketika ikatan di antara kedua pihak melemah. Pada tahap perusakan, kita mulai merasa bahwa hubungan ini mungkin tidaklah seperti yang kita pikirkan sebelumnya. Hubungan menjadi semakin jauh, makin sedikit waktu senggang yang dilalui bersama, berdiam diri, tidak banyak mengungkapkan diri. Tahap terakhir adalah *pemutusan*, pemutusan kedua belah pihak. Jika ikatan itu adalah perkawinan, pemutusan hubungan dilambangkan dengan perceraian, hidup berpisah, bermusuhan, dan lain-lain.

Komunikasi antarpersona yang menggunakan media internet memungkinkan adanya kesadaran tentang kehadiran orang lain, sehingga kontak pertama, keterlibatan lebih jauh bahkan lebih akrab bisa saja terjadi, bahkan fasilitas *CU-See Mee (Suf Way Video Confering)* memungkinkan dua belah pihak (jika komputer mereka dilengkapi dengan layar) untuk saling melihat ketika berbincang-bincang.

Tidak jarang bahwa melalui komunikasi *cyberspace* antarindividu sejak kontak pertama, saling terlibat, semakin akrab berakhir dengan

perkawinan. Namun, tidak jarang pula yang lantas kecewa karena ketika melakukan komunikasi antarpersona secara langsung individu yang dikenalnya melalui zona virtual jauh dari harapan-harapannya. Hal ini dapat terjadi, sebab dalam komunikasi *cyberspace*, kita bisa bergulat dalam permainan identitas (*to engage in identify play-Turkle*) individu bisa dengan aman memainkan aspek-aspek luar dari diri yang sangat muskil diungkapkan dalam kehidupan sehari-hari, sehingga kita akan banyak terlibat dengan manajemen identitas.

Daya Tarik Antarpersona dalam Komunikasi Cyberspace

Dalam menggambarkan hubungan, salah satu variabel yang paling penting dan paling banyak ditelaah adalah daya tarik. Apa yang membuat kita tertarik kepada orang-orang tertentu dan tidak kepada yang lain? Mengapa orang-orang tertentu tertarik kepada kita dan orang lain tidak?

Daya tarik fisik. Dalam komunikasi antarpersona, umumnya kita lebih menyukai orang yang secara fisik menarik ketimbang orang yang secara fisik tidak menarik dan kita lebih menyukai orang yang memiliki kepribadian menyenangkan ketimbang tidak. Pada komunikasi *cyberspace*, yang tampak adalah realitas-realitas maya yang secara visual dapat digambarkan, namun secara artifisial berbeda dengan komunikasi antarpersona. Pada komunikasi *cyberspace* kita berhadapan dengan data-data digital komputer.

Kedekatan. Orang cenderung menyenangi mereka yang tempat tinggalnya berdekatan. Persahabatan lebih mudah tumbuh di antara tetangga yang berdekatan (Whyte, 1956), atau di antara mahasiswa yang duduk berdampingan (Byrne dan Bucher, 1955). Kedekatan dalam konsep maya adalah kedekatan dalam komunitas global tanpa dinding-dinding pembatas lama seperti jarak dan batas-batas geografis, di mana "Kesalingtergantungan, pengalaman-pengalaman yang dibagi bersama dan pelbagai kerjasama

antaranggota komunitas sekarang berlangsung pada tingkat yang jauh lebih besar, lebih kompleks dan semakin tidak banyak terhambat oleh rintangan-rintangan fisik.” (Budiman, 2002:61)

Faktor lain dari daya tarik antarpersona adalah *kesamaan*. Kita umumnya menyukai orang yang sama dengan kita dalam hal kebangsaan, suku bangsa, kemampuan, karakteristik fisik, kecerdasan, dan khususnya sikap dan selera. Makin penting sikap, makin penting kesamaan. Perkawinan antara dua orang yang perbedaan sikapnya sangat besar, misalnya, lebih mungkin berakhir dengan perceraian ketimbang perkawinan antara dua orang yang sangat bermiripan. Dalam komunikasi *cyberspace*, ketertarikan atas kesamaan tidak lagi menjadi faktor dominan. Kesamaan bukan lagi faktor penting dalam komunikasi antarpersona *cyberspace*. Justru yang terjadi adalah tidak lagi mengindahkan batas-batas nasionalitas, ideologi, politik, agama, budaya, etnik, dan lokasi spasial yang banyak terjadi, bahkan mungkin bertendensi pada aspek komplementer. Orang tertarik kepada orang lain yang tidak sama dalam situasi tertentu, namun mengikuti prinsip saling melengkapi. Theodore Reik, dalam *A Psychologist Looks at Love* (1944), berpendapat bahwa “kita jatuh cinta kepada orang lain yang memiliki karakteristik yang tidak kita miliki”. Contoh lain, seorang *introvert* yang tidak senang karena sifatnya yang pemalu mungkin tertarik kepada seorang yang *estrovert*.

Dalam komunikasi *cyberspace*, semakin disadari besarnya kesalingtergantungan antara manusia yang telah memunculkan kepentingan-kepentingan yang spesifik individu. Salah satu wujud dari proses pemenuhan kebutuhan hidup tersebut tidak lain adalah pembentukan jaringan-jaringan interaksi antarmanusia dalam sebuah komunitas masyarakat yang khas. Budiman (2002:60) menguraikan, “dalam komunitas-komunitas khas orang-orang menemukan bentuk-bentuk kerjasama, menyadari kesalingtergantungan satu sama lain, dan membagi pengalaman-pengalaman bersama yang akan menentukan tingkat kohesi dan solidaritas sosial komunitas yang mereka bangun.”

Efektifitas Komunikasi Antarpersona dalam Komunikasi Cyberspace

Komunikasi antarpersona, seperti bentuk perilaku yang lain, dapat sangat efektif dan dapat pula sangat tidak efektif. Dalam pendekatan humanistik, ada lima kualitas umum yang dipertimbangkan dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi antarpersona, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*). (Devito, 1997:259)

Keterbukaan. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi antarpersona. Pertama, komunikator antarpersona yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Harus ada kesediaan untuk membuka diri-mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, sebatas pengungkapan diri itu santun. Aspek keterbukaan yang kedua, mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Aspek ketiga, menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran (Bochner & Kelly, 1974). Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang kita lontarkan adalah memang “milik’ kita dan bertanggungjawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata saya (kata ganti orang pertama tunggal).

Empati. Henry Backrack (1976) mendefinisikan empati sebagai “kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui’ apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu.” Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya-berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa datang. Pengertian yang empatik ini akan membuat seseorang lebih mampu menyesuaikan komunikasinya. C.B. Truax (1961) memasukan kemampuan komunikasi seseorang sebagai

bagian dari definisi empati. "Empati yang akurat melibatkan baik kepekaan terhadap perasaan yang ada maupun fasilitas verbal untuk mengomunikasikan pengertian ini." Kita dapat mengomunikasikan empati baik secara verbal maupun nonverbal. Secara nonverbal, kita dapat mengomunikasikan empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepatutnya.

Sikap Mendukung. Hubungan antarpersona yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung, suatu konsep yang perumusannya dilakukan berdasarkan karya Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap (1) deskriptif bukan evaluatif, (2) spontan, bukan strategik dan (3) provisional bukan sangat yakin. Suasana yang bersifat deskriptif dan bukan evaluatif membantu terciptanya sikap mendukung. Komunikasi yang bernada menilai sering membuat kita defensif. Pada umumnya, suasana evaluatif membuat orang lebih defensif daripada dalam suasana deskriptif. Gaya spontan membantu menciptakan suasana mendukung. Orang yang spontan dalam komunikasinya dan terus-terang serta terbuka dalam mengutarakan pikirannya, biasanya bereaksi dengan cara yang sama, terus-terang, dan terbuka. Sebaliknya, bila kita merasa seseorang menyembunyikan perasaannya yang sebenarnya bahwa dia mempunyai rencana atau strategi tersembunyi kita bereaksi secara defensif. Bersikap provisional artinya bersikap *tentative* dan berpikiran terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan hal ini membantu dalam menciptakan suasana mendukung (suportif).

Sikap positif. Kita mengomunikasikan sikap positif dalam komunikasi antarpersona dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang

menjadi teman kita berinteraksi.

Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi antarpersona. *Pertama*, komunikasi antarpersona terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Orang yang merasa negatif terhadap diri sendiri selalu mengomunikasikan perasaan ini kepada orang lain yang selanjutnya akan mengembangkan perasaan negatif yang sama. Sebaliknya orang yang merasa positif terhadap diri sendiri mengisyaratkan perasaan ini kepada orang lain, yang selanjutnya akan merefleksikan perasaan positif ini. *Kedua*, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih tidak menyenangkan ketimbang berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi. Reaksi negatif terhadap situasi ini membuat orang merasa mengganggu dan komunikasi dengan segera akan terputus.

Sikap positif dapat dijelaskan lebih jauh dengan istilah *stroking* (dorongan), di mana dorongan ini dipandang sangat penting dalam analisis transaksional dan dalam interaksi antarmanusia secara umum. Perilaku mendorong menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain. Perilaku ini berlawanan bertentangan dengan ketidakpedulian. Dorongan dapat verbal, seperti mengutarakan secara terus-terang, atau *nonverbal* seperti senyuman, tepukan di bahu, atau tamparan di muka. Dorongan positif umumnya berbentuk pujian atau penghargaan dan terdiri atas perilaku yang biasanya kita harapkan, kita nikmati dan kita banggakan. Dorongan positif ini mendukung intrapribadi kita dan membuat merasa lebih baik. Sebaliknya, dorongan negatif, bersifat menghukum dan menimbulkan kebencian.

Kesetaraan (Equality). Komunikasi antarpersona akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya harus ada pengakuan masing-masing pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Dalam suatu hubungan antarpersona yang ditandai oleh kesetaraan, ketidaksependapatan

dan konflik, lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada ketimbang sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain, atau menurut istilah Carl Rogers, kesetaraan meminta kita untuk memberikan "penghargaan positif tak bersyarat" kepada orang lain.

Dalam perspektif komunikasi *cyberspace* faktor-faktor yang mendukung terciptanya efektifitas komunikasi antarpersona seperti keterbukaan, empati, sikap positif dan kesetaraan, dapat dikaji sebagai berikut:

Ketika berbicara *keterbukaan*, cara terbaik dalam membina komunikasi antarpersona adalah kesediaan pengungkapan diri dalam batas-batas santun. Dalam komunikasi *cyberspace*, kadangkala keterbukaan itu merambah sampai kepada hal-hal sudah bukan privasi lagi, bahkan mungkin yang terjadi adalah kecenderungan kepada impersonal, terlebih lagi ternyata percakapan komunikasi antarpersona via internet bisa diakses oleh siapa pun dia dan di mana pun dia. Kerahasiaan sudah lagi bukan milik pribadi, tetapi milik bersama di seluruh dunia, sehingga keterbukaan mengalami pergeseran makna bagi sebuah percakapan yang amat pribadi.

Namun pada sisi lain, keterbukaan dalam komunikasi *cyberspace* amat membantu mereka yang tidak berani mengungkapkan sesuatu pesan secara langsung. Melalui komunikasi *cyberspace*, mereka merasa terbantu untuk mengungkapkan secara tertulis.

Mengungkap empati yang juga merupakan salah satu faktor terciptanya efektifitas komunikasi antarpersona. Dalam pandangan komunikasi *cyberspace*, empati acapkali pula merupakan faktor yang amat ditekankan, yakni bagaimana para pelaku berupaya semaksimal mungkin berusaha merasakan apa yang dirasakan, dialami oleh lawan bicara dalam wujud ungkapan verbal secara lisan maupun tulisan. Namun, empati yang tercipta pada dunia maya tidak sama seperti ketika kita mengomunikasikan empati melalui kontak langsung. Ungkapan-ungkapan

ekspresi wajah, tatapan mata yang penuh perhatian, kedekatan fisik, sentuhan, bahkan belaian sebagai ungkapan empati, tidak bisa digantikan dengan pikiran virtual.

Sama halnya dengan sikap mendukung dalam perspektif komunikasi *cyberspace*, sikap ini juga mesti dijaga jika komunikasi yang diharapkan ingin tercapai di mana hal ini dapat mendukung pula sikap positif yang akan tercipta sebagai wujud efektifitas komunikasi yang terjadi. Pernyataan sikap positif mendukung terciptanya interaksi. Dalam komunikasi antarpersona, sikap ini terwujud dengan adanya dukungan aspek-aspek spontanitas dan dorongan yang juga kerap diwujudkan secara fisik melalui tepukan di bahu, tepuk tangan, dan aspek-aspek lain yang bisa secara utuh ditemukan pada komunikasi antarmuka bukan komunikasi tanpa muka.

Kesimpulan

Jaringan-jaringan kerjasama antarmanusia dalam sebuah komunitas sekarang, mulai banyak digantikan oleh jaringan-jaringan antarkomputer personal di seluruh dunia yang menghasilkan pelbagai komunitas virtual. Namun, apa yang terjadi dengan komunikasi antarpersona dapat disimpulkan bahwa :

1. Esensi komunikasi antarpersona dalam perspektif komunikasi *cyberspace* masih tetap diakui penting keberadaannya, karena kendati transaksi tatap muka diperantarai oleh komputer, hal ini tidak berarti bahwa komunikasi antarpersona akan hilang karena aspek-aspek psikologis komunikasi tidak mudah tergantikan oleh komunikasi *cyberspace*.
2. Hubungan antarpersona dalam komunikasi *cyberspace* tidak lagi terhalang oleh dinding-dinding pembatas seperti perbedaan ideologi, politik, budaya, dan lain sebagainya.
3. Ketertarikan individu untuk melakukan komunikasi antarpersona melalui faktor daya tarik fisik, kedekatan, kesamaan, dan komplementer, mengalami pergeseran prioritas dalam menentukan terciptanya komunikasi antarpersona.

4. Faktor-faktor yang menyertai terciptanya efektivitas komunikasi antarpersona mengalami pergeseran makna sejalan dengan berkembangnya komunikasi melalui *cyberspace*. 

Sumber Bacaan

- Backrack, H.M. 1976. *Empathy*. Archive of General Psychiatry.
- Bochner, A., & Kelly C. 1974. *Interpersonal Competence : Rationale, Philosophy and Implementation of Conceptual Framework*, Communication Education.
- Budiman, Hikmat. 2002. *Lubang Hitam Kebudayaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Byrne, D. & J.A. Buechler. 1955. *A Note on the Influence of Propinquity upon Acquaintanceships*. Journal of Abnormal and Social Psychology.
- Blick, Joanna & Zoran Jevtic. 1997. *Mengenal Cyberspace for Beginners*. Bandung: Mizan.
- Devito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia*. Alih bahasa Agus Maulana. Jakarta: Professional Books.
- Effendy, Onong U. 1993. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditiya Bakti.
- Hastjarjo, Sri. 1999. "Apakah Media on Line akan menggeser Media Massa Tradisional". Makalah dalam Seminar Sehari Trend dan Prospek Media on Line di Indonesia, UNS Solo.
- La Quey, Tracy. 1997. *Sahabat Internet* (Pedoman bagi Pemula untuk Memasuki Jaringan Global), Bandung: Penerbit ITB.
- Liliweri, Alo. 1994. *Perspektif Teoritis Komunikasi Antar Pribadi (Suatu Pendekatan ke Arah Psikologi Sosial Komunikasi)*. Bandung: Citra Aditiya Bakti.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1996. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remadja Karya.
- Tubbs, Stewart L. & Sylvia Moss. 1996. *Human Communication, Prinsip-prinsip Dasar*. Buku kedua. Editor dan Penerjemah Deddy Mulyana. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Truax, C. 1961. *A Scale for The Measurement of Accurate Empathy*. Wisconsin Psychiatric Institute Discussion Paper.
- Verderber, K.S. & R.F. Verderber. 1989. *Inter-act: Using Interpersonal Communication Skills*. Belmont, CA : Wads-worth.
- Whyte, W.W.Jr. 1956. *The Organization Man*. Simon and Schuster, New York.
- Zaleski, Jeff. 1999. *Spiritualitas Cyberspace, Bagaimana Teknologi Komputer Mempengaruhi Kehidupan Keberagamaan Manusi*. Bandung: Mizan.