

ASPIKOM
ASOCIASI PENYIARAN TUGAS LAYAN KOMUNIKASI

ASPIKOM
Press

JUDISM
BUKU
LITERA

BAHA'I



ISLAM

NATIVE
SPIRITUALITY

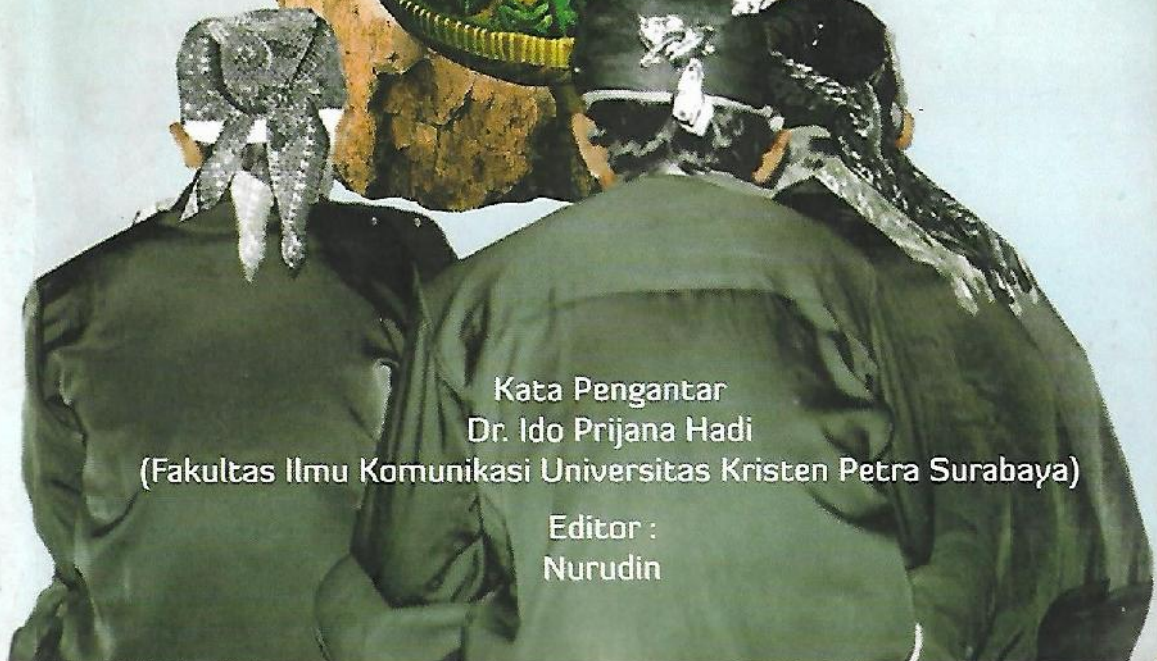
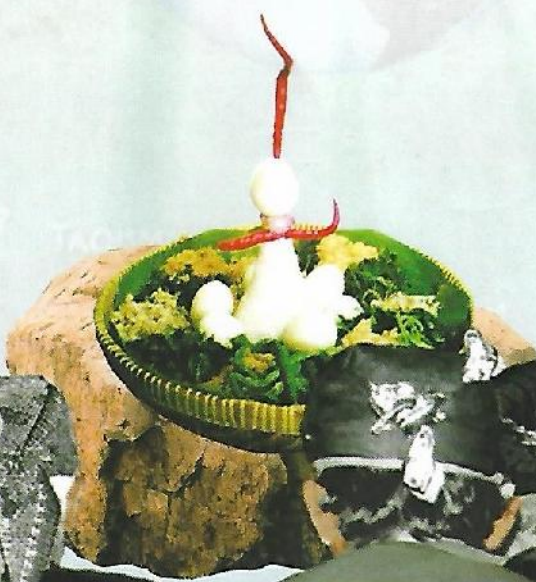
KOMUNIKASI BUDAYA, PARIWISATA DAN RELIGI

CHRISTIANITY



UNITARIANISM

JAINISM



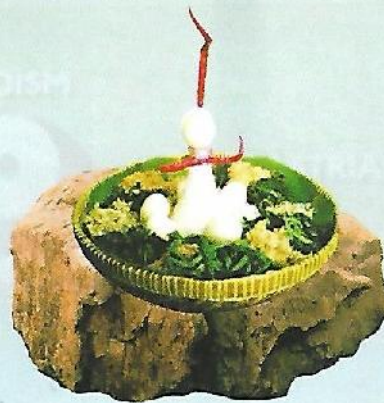
Kata Pengantar
Dr. Ido Prijana Hadi
(Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Petra Surabaya)

Editor :
Nurudin

KOMUNIKASI BUDAYA, PARIWISATA DAN RELIGI

Mengaitkan kata komunikasi budaya, pariwisata dan religi dalam sebuah bahasan tentu tidak mudah. Sebab, ketiganya mempunyai dasar pijakan yang berbeda dan itu menentukan bagaimana kata-kata itu dipahami. Komunikasi obyek formalnya jelas, yakni pesan, jika dikaitkan dengan budaya bisa berarti pesan-pesan yang berkaitan dengan budaya. Pariwisata lebih kompleks lagi. Membahas pariwisata tidak akan lepas dari sesuatu yang berhubungan dengan material, katakanlah keuntungan dengan dampak positif atau negatif.

Buku *Komunikasi Budaya, Pariwisata, dan Religi* mempunyai nuansanya tersendiri dengan berbagai tujuan dan kepentingan tersendiri. Buku ini adalah sebuah ikhtiar untuk menyadarkan pada kita bahwa ada banyak hal yang masih perlu dilakukan untuk kemajuan dan keadaban bangsa yang multikultur ini. Salah satu usaha konkrit dan cerdas itu adalah mendokumentasikan setiap pemikiran kalangan akademis agar bisa dipakai untuk bahan acuan para pengambil kebijakan dan pelajaran pada generasi selanjutnya. Di sinilah buku ini punya relevansi kuat dengan berbagai hal. Selamat membaca.



Komunikasi Budaya, Pariwisata dan Religi

Tidak cipta dilindungi oleh undang-undang All Rights Reserved

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian
atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit

Cetakan Pertama, Juni 2014

xx + 312 hlm. ; 15.5 x 23.5 cm

ISBN: 978-602-6751-05-8

Kata Pengantar

Dr. Ido Prijana Hadi

(Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Petra Surabaya)

Penulis

Hapsari Dwiningtyas Sulistyani,

I Dewa Ayu Hendrawathy Putri

Ali Nurdin

Bambang EdHar

Marsia Sumule Genggong

Taufik Suprihatin

Diandra Agin Zelika Putri

Anastasia Yuni Widyaningrum

Yuli Nugraheni

Rini Darmastuti

Djudjur Luciana Radjagukguk

Yayu Sriwartini

Zainuddin Muda Z. Monggilo

Titi Nur Vidyarini.

Suharsono

M. Najib Husain

Erigitta Revia

Andy Part List

Theresia Intan

Gregorius Genep Sukendro

Nanang Krisdinanto

Widayatmoko

Clarisa Ilapi

Editor:

Nurudin

Proofreader:

Fajar Junaedi

Diterbitkan oleh:

ASPIKOM

bekerjasama dengan

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Universitas Kristen Petra Surabaya

Universitas Muhammadiyah Malang

dan

Buku Litera Yogyakarta

Minggiran Mj II/1378, RT 63/17

Suryodiningratan, Mantriijeron, Yogyakarta

Telp. 0274-388895, 08179407446

bukulitera@gmail.com

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
Komunikasi Budaya, Religi dan Wisata <i>Dr. Ido Prijana Hadi</i>	
Pengantar Editor	vii
Peran Komunikasi dalam Masyarakat Multikultur <i>Nurudin</i>	
Biodata Penulis dan Editor	xiii
Daftar Isi	xix
Bagian I. Komunikasi : Budaya dan Religi	1
Memahami Sinkretisme Agama Melalui Komunikasi Tanda <i>Hapsari Dwiningtyas Sulistyani</i>	3
Komunikasi Ritual dalam Kearifan Lokal Pelestarian “Subak” di Bali <i>I Dewa Ayu Hendrawathy Putri</i>	15
Komunikasi Santun : Perspektif Etis dan Realistis <i>Ali Nurdin</i>	35
Bagian 2. Komunikasi : Budaya dan Lokalitas	61
Mewawas Makna Simbol Budaya (Dalam Pengalaman dan Tantangan) <i>Bambang EdHar</i>	63
Konstruksi Budaya Kohanu: Reproduksi Nilai Etika Komunikasi pada Masyarakat Suku Tolaki di Sulawesi Tenggara <i>Marsia Sumule Genggong</i>	73
Pendidikan Ala Masyarakat Samin <i>Taufik Suprihatini</i>	97

Komunikasi Santun : Perspektif Etis dan Realistis

Ali Nurdin

Pendahuluan

Manusia memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam menyampaikan isi hati dan menyampaikan semua keinginannya pada orang lain. Perbedaan cara menyampaikan ini dapat dimaknai sebagai rahmat dari sang pencipta alam sekaligus dapat dimaknai sebagai potensi perselisihan. Dalam perspektif Freud (1920) yang merumuskan teori barunya dari yang berpusat pada dorongan seksual menjadi ke dorongan berkehidupan menyatakan bahwa hasrat untuk merusak (insting kematian) sama kuatnya dengan hasrat untuk mencintai (insting kehidupan, seksualitas) (Fromm, 2000 : xv).

Perbedaan sebagai rahmat, dalam perspektif Freud sebagai insting kehidupan yaitu hasrat untuk mencintai dapat dimaknai sebagai potensi kekayaan intelektual yang telah diberikan oleh Allah SWT untuk manusia. Dengan potensi intelektual yang dimiliki, manusia dijadikan oleh Allah sebagai makhluk ciptaan yang memiliki derajat tertinggi di antara makhluk ciptaan yang lain. Manusia memiliki daya intelektual yang tidak dimiliki oleh hewan, manusia juga memiliki kekuatan dan naluri untuk berkompetisi sebagaimana yang dimiliki hewan. Daya intelektual yang dimiliki oleh manusia harus dapat bermanfaat bagi kesejahteraan orang lain, bermanfaat bagi manusia yang lain, bermanfaat bagi makhluk lain, dan bahkan harus bermanfaat bagi alam sekitar. Ajaran Islam yang dapat dijadikan pedoman adalah "sebaik-baik manusia adalah yang dapat bermanfaat bagi yang lainnya". Inilah yang dinamakan sebagai rahmat.

Perbedaan ini juga sekaligus menjadi potensi perselisihan (konflik) dalam perspektif Freud disebut sebagai insting kematian yaitu hasrat untuk merusak. Dalam perspektif komunikasi, perbedaan ini adalah

sebuah keniscayaan yang setiap detik, setiap menit, dan setiap jam dapat memicu terjadinya konflik antar sesama karena perbedaan persepsi dan pandangan. Perbedaan karakter dan kepentingan dapat menjadi pemicu perselisihan manusia dalam kehidupan berkeluarga, bertetangga, bermasyarakat, dan bernegara. Manusia diciptakan oleh Tuhan sang pencipta terdiri dari berbagai golongan dan jenis, terdiri dari berbagai jenis kulit, suku, ras, bangsa, dan lain sebagainya (QS. Al-Hujuraat :13). Semuanya diciptakan dalam perbedaan untuk dipersatukan. Sungguh sebuah keindahan dalam kehidupan manusia karena dapat bersatu padu dalam perbedaan. Dan ini adalah sebuah rahmat bagi seluruh alam semesta.

Dua potensi yang dimiliki oleh manusia sebagaimana tersebut di atas (potensi rahmat dan potensi konflik) merupakan *sunnatullah* yang kejadiannya terjadi secara spontanitas, dalam kedamaian komunikasi tiba-tiba terjadi perbedaan pendapat, dalam kedamaian berkeluarga terjadi perbedaan pandangan, begitu juga dalam kedamaian bermasyarakat dan bernegara selalu dibayangi dengan perbedaan pendapat dan perselisihan.

Daya intelektual yang dimiliki manusia telah memberikan ruang kebebasan dalam berkarya dan berkreasi. Karya dan kreasi manusia dimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari dan tentunya melibatkan aspek komunikasi sebagai ruang penyampaian ke area publik. Komunikasi menjadi salah satu dimensi dalam kehidupan yang tidak boleh terlewatkan. Komunikasi tidak hanya sekedar sebagai dimensi 'penopang' namun sudah menjadi dimensi penentu keberhasilan dan kesuksesan dalam kehidupan manusia.

Komunikasi menjadi inti kehidupan sehari-hari, dalam berkeluarga, bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Komunikasi menjadi pedoman dan standar dalam kehidupan bermasyarakat. Komunikasi memiliki kemampuan untuk memberikan kedamaian dalam kehidupan. Kasus-kasus konflik yang terjadi di Ambon, Aceh, dan barusan terjadi di Tolikara-Papua semuanya berawal dari kesalahpahaman dalam berkehidupan antar manusia. Keinginan untuk saling memahami antar sesama terkalahkan oleh egosentrisme kepentingan pribadi dan golongan sesaat. Intoleransi terbangun dengan perbedaan persepsi dan kesalahpahaman yang terpelihara secara masif tanpa ada keinginan untuk mencari tahu akar masalah perbedaan yang sesungguhnya terjadi.

Fenomena di atas merupakan peristiwa yang dapat terjadi di manapun. Emosi dan kemarahan dapat “meledak” setiap saat. Kebersamaan, kekeluargaan, dan persaudaraan menjadi hal penting untuk dibangun dalam rangka menghindari terjadinya perselisihan dan konflik berkepanjangan.

Perselisihan dan konflik tidak akan terjadi jika ada rasa saling memahami, menghormati, dan toleransi antar sesama. Sikap dalam berkehidupan harus terjaga dengan baik melalui ucapan dan tindakan dalam keseharian agar tidak melukai perasaan orang lain. Dengan demikian komunikasi santun akan terbangun dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi santun mempertemukan antara perilaku, bahasa dan pesan, serta penggunaan media yang santun, tidak saling melukai namun saling menghargai, tidak saling “menyindir” namun saling ada keterbukaan, tidak saling berprasangka buruk namun ada ketulusan dalam hati, tidak saling meninggikan ego pribadi namun menyetarakan ego pribadi dengan yang lain. Komunikasi santun memberikan ruang untuk saling menyetarakan kepentingan pribadi dengan kepentingan orang lain atau golongan lain.

Tinjauan Pustaka

1. Etika Komunikasi

Ada perbedaan pandangan tentang konsep dan implementasi etika dalam kehidupan sehari-hari. Perbedaan pandangan ini dilatarbelakangi oleh ajaran agama dan konteks budaya yang melekat dan berkembang pada masyarakat setempat. Tradisi dan budaya yang berkembang pada masyarakat setempat ikut andil dalam memberi ruang dalam menentukan etika yang berlaku pada masyarakat tersebut. Tradisi dan budaya ini juga dipengaruhi oleh kepercayaan, keyakinan, dan nilai serta ajaran agama yang di anutnya. Kepercayaan dan keyakinan yang dianut pada masyarakat tertentu mempengaruhi pola etika kehidupan sehari-hari. Nilai-nilai yang terkandung dalam ajaran agama memberikan doktrin yang kuat pada etika seseorang.

Etika seringkali dikaitkan dengan moral. Seorang ahli jiwa dari Jenewa Prof. Norman Sartorius mengatakan bahwa kajian etika berusaha untuk menggambarkan tentang kesesuaian tindakan seseorang dengan masyarakat umum, atau standar ideal tentang kebaikan dan keburukan

yang berhubungan dengan keseimbangan yang terjadi pada masyarakat. Sementara itu moral berusaha menggambarkan tentang standar kejujuran yang berlaku dan dapat memberikan *entry-point* pada masyarakat tertentu (Okasha dkk, 2000 : 3). Etika adalah standar-standar moral yang mengatur perilaku, bagaimana kita bertindak dan mengharapkan orang lain bertindak (Verderber, 1978 dalam Mulyana, 1996:v).

Etika dalam pandangan Islam adalah sepadan dengan akhlak, dan moral. Etika Islam mengajarkan dan menuntun manusia kepada tingkah laku yang baik dan menjauhkan diri dari tingkah laku yang buruk. Dalam etika Islam yang menjadi sumber moral, ukuran baik buruknya perbuatan, didasarkan pada ajaran Al-qur'an dan Sunnah Rasul (Ya'qub, 1991 : 14).

Standar etika juga dapat diketahui dalam konteks komunikasi antar pribadi. Untuk mengetahui etika dalam komunikasi Jhon Condon (dalam Johannesen, 1996 : 148) memberikan rambu-rambu sebagai indikator etika ketika seseorang melakukan komunikasi yaitu adanya keterusterangan, keharmonisan sosial, ketepatan, kecurangan, konsistensi kata dan tindakan, menjaga kepercayaan, dan menghalangi komunikasi.

2. Karakter Dasar Komunikasi Manusia

Manusia bertindak dan melakukan komunikasi antar manusia selalu didasari dengan fakta bahwa apa yang dilakukan oleh manusia tidak dapat lepas dari karakter dasar manusia. Menurut Horney (1945) ada tiga sikap dasar yang berhubungan dengan seseorang terhadap dirinya sendiri dan orang lain yang disebut sebagai kecenderungan neurotik (*neurotic trends*) yaitu pertama, mendekati orang lain, kedua, melawan orang lain, dan ketiga, menjauhi orang lain (Feist dan Feist, 2010a : 202-207).

Pertama, sikap mendekati orang lain. Konsep dalam sikap ini memiliki kecenderungan ketika mendekati orang lain dalam konteks mencari perlindungan diri dari perasaan ketidakberdayaan. Hal ini merupakan sumber dasar mengapa melakukan pendekatan pada orang lain. Jika tidak melakukan pendekatan pada orang lain, dirinya merasa dalam tekanan, bahaya, dan bahkan ancaman, maka seseorang akan segera melakukan pendekatan pada orang lain sebagai bentuk ketidakberdayaannya. Kebutuhan yang ingin dipenuhi atas sikap dasar mendekati orang lain adalah kasih sayang dan penerimaan, menemukan teman yang berpengaruh atau kuat untuk melindungi dirinya. Ciri-ciri

orang yang memiliki sikap dasar ini biasanya memiliki sifat yang ramah dan penuh cinta kasih. Dalam psikologi orang yang memiliki sikap dasar ini disebut juga dengan sifat kepribadian penurut (*The Compliant Personality*).

Kedua, sikap melawan orang lain. Konsep dalam sikap ini memiliki kecenderungan ketika melawan orang lain disebabkan karena tidak adanya perlindungan, permusuhan, dan ketidakramahan orang lain. Seseorang akan melakukan tindakan melawan orang lain jika dirinya dalam ancaman dan permusuhan. Sikap dasar ini biasanya dilakukan untuk mencari kekuasaan, pemerasaan, penghargaan, ingin dihormati dan dikagumi, dan ingin mencapai prestasi pribadi. Ciri-ciri orang yang memiliki sikap dasar ini memiliki kemampuan untuk bertahan di lingkungan yang kompetitif. Dalam psikologi orang yang memiliki sikap dasar ini disebut juga dengan sifat kepribadian agresif (*The Aggressive Personality*).

Ketiga, sikap menjauhi orang lain. Konsep dalam sikap ini memiliki kecenderungan selalu ingin menjauhi orang lain karena memiliki perasaan yang terpisah dengan orang lain. Seseorang akan melakukan tindakan menjauhi orang lain jika dirinya merasa memiliki kemandirian dan kebebasan, kesempurnaan dan gengsi. Ciri-ciri orang yang memiliki sikap dasar ini memiliki kemampuan untuk mandiri dan memiliki ketenangan dalam hidupnya. Dalam psikologi orang yang memiliki sikap dasar ini disebut juga dengan sifat memisahkan diri (*The Detached Personality*).

Ketiga sikap dasar yang dimiliki manusia pada umumnya sebagaimana dijelaskan di atas merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan peristiwa komunikasi yang dilakukan manusia. Ketiga sikap dasar di atas didalamnya selalu melekat adanya komunikasi. Manusia hidup dengan masyarakat sekitar dengan menerapkan tiga sikap dasar sesuai dengan kebutuhan kepribadiannya. Dialektika terjadi di antara ketiga sikap, ada yang mendekati orang karena ketidakberdayaannya, ada yang memusuhi orang lain karena persaingan dan gengsi yang didapat dari lingkungannya, dan ada yang berusaha memisahkan dirinya dengan lingkungan sekitarnya karena sudah merasa memiliki kemandirian dan ketenangan.

Karakter dasar manusia juga dapat dilihat dalam empat perspektif yaitu aliran psikologi psikoanalisis, aliran psikologi behaviorisme, aliran psikologi kognitif, dan aliran psikologi humanisme.

a. Karakter Dasar Manusia Menurut Aliran Psikoanalisis

Tokoh yang mengaggas aliran psikoanalisis adalah Sigmund Freud, lahir 6 Maret 1856 di Frcibreg, Moravia (sekarang bagian Republik Ceko). Ahli psikoanalisis ini telah diakui oleh dunia psikologi sebagai Bapak Psikoanalisis. Sumbangsih terbesarnya adalah gagasan tentang teori kepribadian. Freud memiliki keyakinan bahwa manusia termotivasi oleh dorongan-dorongan utama yang belum atau tidak mereka sadari. Menurut Freud kehidupan mental terbagi menjadi dua tingkat yaitu alam tidak sadar dan alam sadar. Alam tidak sadar terbagi menjadi dua tingkat yaitu alam tidak sadar dan alam bawah sadar (Feist dan Feist, 2010a: 27-30).

Alam tidak sadar (*unconscious*) menjadi tempat bagi segala dorongan, desakan, maupun isnting yang tidak disadari tetapi ternyata mendorong perkataan, perasaan, dan tindakan. Seringkali kita melakukan apa yang tidak kita sadari sehingga kita tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan apa yang kita lakukan. Banyak orang menyampaikan perasaannya namun tidak kuasa memberikan argumen rasional dari apa yang dikatakannya. Inilah faktor alam tidak sadar yang dimiliki manusia. Freud meyakini bahwa alam tidak sadar ini dapat dibuktikan secara tidak langsung. Alam tidak sadar merupakan penjelasan dari makna yang ada di balik mimpi, kesalahan ucap, dan berbagai jenis lupa.

Alam bawah sadar (*preconscious*) memuat semua elemen yang tidak disadari, tetapi dapat muncul dalam kesadaran dengan cepat atau agak sukar. Sumber isi alam bawah sadar adalah persepsi sadar (*conscious perceptions*) dan alam tidak sadar. Persepsi sadar memberikan peran bahwa apa yang dipersepsikan orang dapat masuk ke dalam alam bawah sadar dengan cepat dan berintraksi di dalamnya. Sementara alam tidak sadar menyelinap ke alam bawah sadar tanpa sensor yang berarti.

Alam sadar (*conscious*) adalah elemen-elemen mental yang setiap saat berada dalam kesadaran. Ada dua pintu masuk ke alam sadar yaitu kesadaran perseptual (*perceptual conscious*) dan struktur mental. Kesadaran perseptual terbuka pada dunia luar dan berfungsi sebagai perantara bagi persepsi kita tentang stimulus dari luar. Hal-hal yang dapat dirasakan melalui indera dan tidak dianggap mengancam masuk ke dalam alam sadar. Sementara dalam struktur mental mencakup gagasan-gagasan yang tidak mengancam yang datang dari alam bawah sadar atau gambaran-gambaran yang membuat kecemasan pada seseorang yang datang dari alam bawah sadar.

Selanjutnya, Freud memiliki keyakinan bahwa perilaku manusia merupakan hasil dari interaksi sub-sistem dalam kepribadian manusia yaitu *Id*, *Ego*, dan *Superego* (Rakhmat, 2000:19-20). *Id* adalah bagian kepribadian yang menyimpan dorongan-dorongan biologis manusia (insting hawa nafsu). *Id* bergerak berdasarkan prinsip kesenangan, ingin segera memenuhi kebutuhannya. *Id* bersifat egoistis, tidak bermoral dan tidak mau tahu dengan kenyataan. *Id* adalah tabiat hewani manusia.

Ego adalah sub-sistem kedua yang ada dalam kepribadian manusia. *Ego* berfungsi untuk menjembatani tuntutan *Id* dengan realitas dunia luar. *Ego* memiliki kemampuan untuk mengendalikan hasrat hewani manusia dengan tuntutan rasional dan realistik. *Ego* bergerak dalam prinsip realitas.

Superego adalah sub-sistem ketiga dalam struktur kepribadian manusia. *Superego* adalah unsur moral, hati nurani yang merupakan internalisasi dari norma-norma sosial dan kultural masyarakat setempat.

Menurut aliran psikoanalisis, perilaku manusia merupakan interaksi antara elemen biologis (*Id*), elemen psikologis (*ego*), dan elemen sosial (*superego*).

Konsep psikoanalisis dari Sigmund Freud dapat dijadikan sebagai kerangka dasar dalam komunikasi antar manusia. Penting untuk menyadari bahwa struktur mental dalam diri manusia tersusun melalui alam tidak sadar, alam bawah sadar, dan alam sadar. Ketika berkomunikasi dengan orang lain yang harus diperhatikan adalah apakah perilaku dan tindakan orang berasal dari alam tidak sadar, alam bawah sadar dan alam sadar-nya. Dengan mengetahui struktur mental tersebut kita dapat menyusun seperangkat mental untuk menghadapi dan mengantisipasi komunikasi apa yang akan dilakukan.

Untuk mencapai komunikasi yang santun, etis dan efektif perlu memperhatikan pendapat Gordon Allport (1937) tentang kepribadian yang matang, atau dalam istilah lain dikategorikan sebagai pribadi yang sehat (sehat psikologis). Menurut Allport ada enam kriteria kepribadian yang matang dalam konteks komunikasi antar manusia yaitu 1) perluasan perasaan diri, 2) hubungan yang hangat dengan orang lain, 3) keamanan emosional atau penerimaan diri, 4) persepsi yang realistik, 5) *insight* dan humor, dan 6) filosofi kehidupan yang integral (Feist dan Feist, 2010b : 87-88)

Pertama, perluasan perasaan diri. Seseorang yang memiliki kepribadian matang mampu mengembangkan perasaan dirinya menuju

ke luar dirinya atau lingkungan sekitarnya, mereka tidak terpusat pada dirinya sendiri namun terbuka untuk kepentingan lingkungan sekitarnya, baik dalam dunia kerja, permainan, maupun yang lainnya. Menurut Gordon Allport ; semua orang mempunyai rasa cinta terhadap diri sendiri (*self-love*), namun hanya perluasan atas diri yang menjadi penanda kematangan pribadi.

Kedua, hubungan yang hangat dengan orang lain. Seseorang yang memiliki kepribadian yang matang memiliki kemampuan untuk mencintai orang lain dengan cara-cara yang simpatik. Hubungan yang hangat dapat tergantung pada konsep perluasan diri yang dimiliki seseorang. Manusia yang sehat secara psikologis memperlakukan orang lain dengan rasa hormat, menyadari bahwa kebutuhan, keinginan, dan harapan orang lain merupakan hal yang tidak sepenuhnya asing dengan milik mereka sendiri.

Ketiga, keamanan emosional atau penerimaan diri. Seorang yang memiliki kepribadian yang matang dapat menerima diri mereka apa adanya, tidak terlalu sedih jika tertimpa musibah, dan tidak terlalu bergembira jika diberi kenikmatan. Dalam konsep ajaran agama dinamakan dengan *qona'ah*. Seseorang yang memiliki hal demikian disebut dengan keseimbangan emosional.

Keempat, persepsi yang realistis. Seseorang yang memiliki kepribadian yang matang memiliki pandangan yang realistis sesuai dengan kenyataan yang terjadi. Dia memiliki pandangan yang sama dengan yang dimiliki orang-orang di sekitarnya, dan tidak mementingkan pendapat pribadinya, melainkan fokus pada persoalan yang sedang terjadi dan dihadapinya.

Kelima, *insight* dan humor. Seseorang yang memiliki kepribadian yang matang memiliki kemampuan untuk mengenali dirinya sendiri, mengenal kelemahan dirinya sehingga tidak mudah menyalahkan orang lain. Mereka juga memiliki selera humor yang hangat dan tidak cenderung kasar. Manusia yang sehat dapat melihat diri mereka dengan lebih obyektif tanpa melihat dan mempertontonkannya dengan penuh kepalsuan.

Keenam, filosofi kehidupan yang integral. Seorang yang memiliki kepribadian yang matang memiliki pandangan yang jelas mengenai tujuan hidup mereka. Filosofi kehidupan yang integral dapat berupa nilai religiusitas sebagai panduan dalam kehidupan yang dijalani.

b. Karakter Dasar Manusia Menurut Aliran Behaviorisme

Aliran behaviorisme mengatakan bahwa segala sesuatu yang dilakukan oleh manusia dipengaruhi oleh lingkungan sekitar. Manusia memiliki ketidakberdayaan dari pengaruh lingkungan sekitar, manusia bersifat pasif, dan terbentuk oleh lingkungan. Pandangan tentang karakter dasar manusia menurut aliran behaviorisme ini dikatakan sebagai aliran radikal dalam psikologi. Tokoh penggagas aliran radikal ini adalah John B. Watson yang menyatakan bahwa cara yang sah secara ilmiah untuk memahami semua hewan, termasuk manusia adalah dengan mengamati perilaku mereka secara langsung dan seksama. Pandangan ini ditentang oleh Mead, karena manusia bukanlah hewan yang pasif, manusia mempunyai kualitas yang aktif dari pada hewan atau alam. Oleh karenanya Mead mengatakan teorinya dengan behaviorisme sosial (Mulyana, 2001 : 65).

Perbedaan pandangan tentang karakter dasar manusia ini berimplikasi pada cara memandang manusia sebagai individu dan manusia sebagai bagian dari masyarakat. Dalam perspektif behaviorisme radikal, setiap perilaku manusia dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya oleh karena itu yang dapat diamati adalah perilaku yang nampak, dapat diamati, dan terukur. Sementara dalam paham behaviorisme sosial yang di gagas George Herbert Mead memandang manusia memiliki peran aktif dalam kehidupan sosialnya. Manusia dapat menentukan sendiri apa yang ingin dilakukan pada lingkungan sekitarnya.

Karakter dasar manusia ini juga berimplikasi pada tindakan sosial yang dilakukan pada masyarakat sekitar. Max Weber mengatakan bahwa tindakan sosial merupakan tindakan yang disengaja, disengaja bagi orang lain dan bagi sang aktor sendiri, yang pikiran-pikirannya aktif saling menafsirkan perilaku orang lainnya, berkomunikasi satu sama lain, dan mengendalikan perilaku dirinya masing-masing sesuai dengan maksud komunikasinya (Mulyana, 2001 : 61).

Perilaku komunikasi yang didasari oleh karakter manusia dengan bentuk pasif memiliki kecenderungan sifat yang introvet dan lebih senang menunggu tindakan orang lain, baru kemudian melakukan tindakan komunikasi sebagai respon atas tindakan orang lain. Manusia dengan latar belakang ini memiliki sifat mendahulukan orang lain daripada dirinya sendiri.

Perilaku komunikasi manusia yang didasari oleh karakter manusia

yang aktif memiliki kecenderungan sifat yang ekstrovet dan lebih senang mendahului tindakan komunikasi orang lain. Tipe manusia ini tidak mau menunggu respon orang lain, melainkan selalu aktif mendahului tindakan komunikasi orang lain.

c. Karakter Dasar Manusia Menurut Aliran Kognitif

Aliran psikologi kognitif menyatakan bahwa manusia memiliki kekuatan dalam berpikir (*homo sapiens*). Menurut Descartes dan Kant, jiwalah (*mind*) yang menjadi alat utama pengetahuan, bukan alat indera (Rakhmat, 2000 : 26). Aliran ini memberikan kritik yang tajam pada aliran behaviorisme radikal yang menyatakan manusia itu pasif. Konsep pengetahuan yang dimiliki manusia tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh alat indera sebagai wujud sifat pasif yang dimiliki manusia, namun ada pikiran yang dapat menggerakkan perilaku dan tindakan manusia. Aliran ini sejalan dengan asumsi-asumsi yang dikembangkan dalam aliran behaviorisme sosial George Herbert Mead yang memandang manusia memiliki sifat aktif yang dibangun dari pikiran. Manusia adalah organisme aktif yang menafsirkan dan bahkan mendistorsi lingkungan (Rakhmat, 2000 : 27).

Karakter dasar manusia yang dilatar belakangi pemikiran aliran kognitif ini memiliki kecenderungan bahwa manusia bertindak dan bertingkah laku dikendalikan oleh pikirannya. Pikiran yang baik dan positif dapat membentuk perilaku komunikasi yang baik. Demikian juga sebaliknya, jika pikiran yang buruk mendominasi seseorang maka perilaku dan tindakannya juga akan buruk.

d. Karakter Dasar Manusia Menurut Aliran Humanistik

Abraham Maslow pada tahun 1954 pernah menulis sebuah surat berkaitan dengan psikologi humanistik yang berbunyi : "orang-orang yang menaruh minat pada studi ilmiah tentang kreativitas, cinta, nilai-nilai yang lebih tinggi, otonomi, pertumbuhan, aktualisasi diri, dan pemuasan kebutuhan dasar" (Misiak dan Sexton, 2009 : 125). Tulisan Maslow ini kemudian menjadi inspirasi dalam perkembangan aliran humanistik yang memiliki tujuan utama yaitu mendeskripsikan secara lengkap apa artinya sebagai manusia, yaitu mendeskripsikan bakat-bakat bawaan manusia, pertumbuhan, kematangan, penurunan, interaksi dengan lingkungan fisik dan sosialnya, lingkup dan jenis pengalamannya, dan tempatnya di alam raya. (Misiak dan Sexton, 2009 : 132)

Aliran humanistik lahir untuk mengisi ruang yang belum dibahas dalam aliran psikoanalisis, behaviorisme, maupun kognitif. Psikologi humanistik melihat bahwa manusia berkembang dengan dunia pengalaman pribadi. Asumsi aliran humanistik ini terlihat dalam pandangan Carl Roger (Rakhmat, 2000 : 32) sebagai berikut :

1. Setiap manusia hidup dalam dunia pengalaman yang bersifat pribadi.
2. Manusia berperilaku untuk mempertahankan, meningkatkan, dan mengaktualisasikan diri.
3. Individu bereaksi pada situasi sesuai dengan persepsi tentang dirinya dan dunianya.
4. Anggapan adanya ancaman terhadap diri akan diikuti oleh pertahanan diri.
5. Kecenderungan batiniah manusia adalah menuju kesehatan dan keutuhan diri.

Perhimpunan Psikologi Humanistik mencatat empat ciri psikologi yang berorientasi humanistik sebagai berikut :

1. Memusatkan perhatian pada *person* yang mengalami dan karenanya berfokus pada pengalaman sebagai fenomena primer dalam mempelajari manusia.
2. Menekankan pada kualitas-kualitas yang khas manusia, seperti memilih, kreativitas, menilai, dan realisasi diri, sebagai lawan dari pemikiran tentang manusia yang mekanistik dan reduksionistik.
3. Menyandarkan diri pada kebermaknaan dalam memilih masalah-masalah yang akan dipelajari dan prosedur-prosedur penelitian yang akan digunakan, serta menentang penekanan yang berlebihan pada obyektivitas yang mengorbankan signifikansi.
4. Memberikan perhatian penuh dan meletakkan nilai yang tinggi pada kemuliaan dan martabat manusia serta tertarik pada perkembangan potensi yang inheren pada setiap individu (Misiak dan Sexton, 2009 : 131).

Karakter dasar manusia yang dilatar belakangi oleh aliran humanistik dapat membentuk perilaku dan tindakan manusia yang lebih memanusiakan manusia, menghargai hak dan martabat seseorang, memberikan ruang toleransi yang besar bagi setiap orang, memiliki kemampuan mendengarkan orang lain, dan senang melakukan kebaikan.

Syarat-Syarat Komunikasi Santun

Berdasarkan karakter dasar yang dimiliki manusia yang telah dijelaskan di atas, ada tiga syarat yang harus diperhatikan dalam melakukan komunikasi santun yaitu perilaku yang santun, bahasa dan pesan yang santun, dan penggunaan media yang santun.

a. Perilaku yang Santun

Perilaku atau tindakan seseorang sangat terkait dengan karakter kepribadian yang dimiliki seseorang. Ada perilaku yang lebih cenderung menonjolkan karakter *Id* yang melekat dalam dirinya. Dalam perspektif aliran Freudian, orang yang berperilaku dengan karakter *Id* yang lebih menonjolkan insting hewani. Cara berpikir ini jika tidak difilter dengan ego yang dimiliki maka perilaku komunikasinya akan cenderung tidak terkontrol dan bahkan di luar nalar lingkungannya.

Perilaku yang santun dalam perspektif aliran freudian dilahirkan dari keseimbangan antara ide atau gagasan antara yang keluar dari *Id*, dikontrol oleh *ego* dan selanjutnya diperhalus oleh elemen *superego* dalam bentuk senutuhan nurani dan moral. Elemen *superego* menjadi pertahanan terakhir dari perilaku seseorang. Sentuhan lingkungan sosial yang baik dapat memberikan pengaruh pada perilaku seseorang.

Perilaku yang santun dalam perspektif aliran behaviorisme dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya, yaitu keluarga, sekolah, dan masyarakat sekitarnya.

Sementara perilaku yang santun dalam perspektif aliran kognitif dimulai dari pikiran yang dimiliki oleh seseorang. Pikiran dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Apa yang dikatakan seseorang merupakan cermin dari pikiran, dan apa yang diucapkan juga merupakan cermin dari perilaku keseharian.

Perilaku yang santun dalam perspektif aliran humanistik dipengaruhi oleh pengalaman hidup seseorang. Pengalaman seseorang mempengaruhi perilaku sehari-hari. Pengalaman seseorang diperoleh melalui belajar dari lingkungan sekitar. Dalam perspektif teori belajar, Skinner mengenali dua bentuk pengondisian yaitu pengondisian klasik dan operan. Dalam pengondisian klasik, suatu respon diperoleh dari sebuah organisme dengan suatu stimulus yang spesifik dan dapat diidentifikasi. Jelas dan kasat mata dalam penginderaan manusia.

Sementara itu pengondisian operan perilaku seseorang terpancar dan muncul begitu saja secara spontanitas (Feist dan Feist, 2010b : 166-167).

b. Bahasa dan Pesan yang Santun

Bahasa merupakan alat yang digunakan oleh seseorang untuk menyampaikan pesan. Penggunaan bahasa yang santun merupakan cermin dari pesan yang santun. Bahasa yang santun memperhatikan struktur kata, kalimat, dan konteks sosial sesuai kearifan lokal yang berlaku pada masyarakat setempat. Di Indonesia yang memiliki karakter penduduk multi etnik, bahasa terkadang menjadi standar nilai kesopanan. Bagi orang-orang Jawa, terutama orang Jawa Tengah dan Yogyakarta, penggunaan bahasa dapat dijadikan standar nilai kesopanan seseorang. Penggunaan bahasa dalam penyampaian pesan kepada orang yang memiliki usia lebih tua harus dibedakan dengan penggunaan bahasa pada seseorang yang memiliki usia lebih mudah, usia sebaya, dan sebagainya. Bahasa yang digunakan harus memiliki standar kesopanan dalam perspektif lokal.

Bahasa dalam perspektif lokal ini banyak dipengaruhi oleh nilai-nilai lokal yang melekat pada masyarakat setempat. Bahasa yang digunakan juga cenderung bahasa daerah (Bahasa Jawa). Demikian juga bagi daerah-daerah lain, misalnya, etnik Batak, Bugis, Papua, Bali, Madura dan etnik-etnik yang lain.

Bangsa Indonesia memiliki bahasa pemersatu yaitu Bahasa Indonesia. Bahasa Indonesia memiliki struktur kata dan kalimat sesuai dengan ketentuan susunan kata dalam bahasa Indonesia. Ada dua karakteristik dalam praktek penggunaan bahasa Indonesia yaitu pertama, penggunaan Bahasa Indonesia secara formal dan kedua penggunaan Bahasa Indonesia dalam kehidupan sehari-hari.

Penggunaan Bahasa Indonesia secara formal dapat dilakukan melalui tulisan-tulisan dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baku, mencerminkan subyek, obyek, dan prediket dalam penulisannya. Sementara itu, penggunaan bahasa Indonesia dalam kehidupan sehari-hari banyak dipengaruhi oleh budaya lokal setempat. Dialek lokal setempat banyak mewarnai penggunaan bahasa Indonesia. Pengaruh dialek lokal tersebut mencerminkan seseorang berasal dari etnik mana. Dari dialek tersebut identitas seseorang dapat segera di ketahui dari mana asal orang tersebut.

Karakter budaya masyarakat juga terlibat mewarnai penggunaan bahasa dalam keseharian. Etnik dengan karakter intonasi pembicaraan yang keras mempengaruhi komunikasi seseorang dengan jenis etnik yang memiliki intonasi pembicaraan yang lebih lembut. Misalnya, karakter intonasi pembicaraan sebagian orang etnik Batak yang cenderung memiliki nada tinggi ketika berbicara ketika bertemu dengan seorang berlatar belakang etnik Solo, Jawa akan memberikan kesan pada etnik Solo tersebut bahwa orang Batak sebagai seorang yang suka marah dan sebagainya. Sebaliknya, kesan yang didapat oleh etnik Batak ketika bertemu dengan etnik Solo yang sebagian memiliki karakter sebaliknya yaitu lebih halus dalam berbicara sebagai orang yang kurang semangat dalam berbicara.

Contoh fenomena di atas merupakan sebuah dilema dalam penggunaan bahasa dalam komunikasi. Penggunaan bahasa yang santun berimplikasi pada pesan yang santun pula. Pesan yang santun dikonstruksi melalui penggunaan bahasa yang memiliki standar nilai-nilai kesantunan sesuai dengan karakter bangsa Indonesia. Penggunaan bahasa dengan dialek budaya lokal setempat harus dipahami sebagai kekayaan dan bagian dari khazanah bahasa dalam komunikasi. Yang diperlukan adalah saling kesepahaman dan saling mengerti karakter budaya masyarakat setempat sehingga penggunaan bahasa dalam komunikasi tidak mencerminkan pesan yang negatif namun justru bahasa dijadikan sebagai alat pemersatu bangsa.

Ukuran bahasa dan pesan yang santun dalam komunikasi dilihat dalam perspektif nilai-nilai lokal yang digunakan secara tersirat maupun tersurat. Sebagian etnik memiliki kecenderungan dan karakter penggunaan bahasa dan pesan. Indikator santun dalam bahasa dan pesan juga dapat dilihat dari nilai ajaran agama yang dianut pada masyarakat setempat.

c. Penggunaan Media yang Santun

Media adalah alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan ketika komunikasi berlangsung. Media yang digunakan ketika berkomunikasi dapat berbentuk apa saja, misalnya ; media cetak yang terdiri dari surat kabar harian, majalah mingguan, tabloid, brosur, spanduk, bahkan *standing banner*. Sementara media elektronik terdiri dari televisi, radio, film, internet, dan telepon seluler. Media komunikasi juga dapat berbentuk lambang dan simbol-simbol, isyarat *gesture*, dan sebagainya.

Media-media di atas bersifat netral sebelum digunakan. Namun ketika media tersebut digunakan, sifat media tersebut dapat berubah

tidak netral dan bahkan diarahkan sesuai dengan kepentingan yang menggunakannya.

Di sinilah pentingnya penggunaan media yang santun. Media yang santun mencerminkan etika orang yang menggunakannya. Media yang santun tidak menulis berita yang bersifat provokasi dan menyebar kebencian pada orang lain. Penggunaan media yang santun tidak menghujat, media yang santun tidak memuat berita-berita yang bersifat adu domba dan dipenuhi dengan fitnah, media yang santun menulis berita dengan santun tanpa melupakan sisi etika penulisan dan bisnis yang dikembangkan.

Komunikasi Santun dalam Perspektif Islam

Komunikasi santun dalam perspektif Islam mengacu pada pola komunikasi yang dilakukan Nabi Muhammad SAW sebagai pemimpin umat manusia di muka bumi ini. Istilah komunikasinya dikenal sebagai komunikasi profetik yang digunakan untuk kategori-kategori etis (Syahputra, 2007 :129).

Nilai-nilai etis inilah yang dikonstruksi kembali menjadi sebuah sandaran bagi kesadaran pelaku komunikasi dalam kehidupan sehari-hari. Nilai-nilai yang telah ada dan melekat pada para nabi dijadikan sebagai *prototype* pola komunikasi santun.

Komunikasi santun dilakukan berdasarkan apa yang tertera dalam Al-qur'an dan hadis. *Nash-nash* yang terkandung di dalamnya merupakan tuntunan bagi manusia tentang apa yang harus dilakukan dan dihindari dalam hidup bermasyarakat. Al-qur'an dan hadis mengatur kapan seorang muslim harus bicara dan kapan seorang muslim harus diam (Gunara, 2009 :3).

Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya *Islam Aktual* mengatakan bahwa kata kunci untuk melacak komunikasi dalam Al - Qur'an adalah melalui kata *al bayan* dan *qawl* (Rakhmat, 1993 : 77). *Al-bayan* dapat ditemukan dalam surat Ar Rahman ayat 4. Menurut Al-Hasan, yang dimaksud dengan *al-bayan* adalah berbicara (Ad-Dimasyqi, 2008 ; 208).

Said Quthub menafsirkan ayat ini sebagai berikut :

"Allah menyebutkan penciptaan manusia dan pemberian kepadanya sifat kemanusiaan yang agung ; *al bayan*. Allah menciptakan manusia, mengajarnya penuturan ; Kita melihat manusia bertutur,

membuat ibarat, menjelaskan, saling memahami dan saling menjawab sesamanya, lantas kita melupakan kebesaran pemberian ini, keagungan keluar-biasaan ini, sehingga al-Qur'an menyadarkan kita dari kelupaan itu dan membangunkan kita agar memperhatikan bagaimana manusia diajarkan penuturan. Sesungguhnya dia bermula dari satu benih yang memulai kehidupannya dalam rahim, benih sederhana yang kecil, lemah dan hina, yang hanya dapat dilihat dengan alat pembesar, dan hampir-hampir tidak nyata. Tetapi benih ini tidak lama kemudian menjadi janin, janin yang tersusun dari berjuta-juta benih membesar, berdaging, bertulang, berurat, berdarah, berlendir dan berkulit. Kemudian membentuk anggota, indera dengan tugas-tugasnya yang dasyat, pendengaran, penglihatan, perasaan, penciuman, penyentuhan.... akhirnya keluar-biasaan yang agung dan rahasia yang besar, yaitu pendapat dan penuturan, *bayan*, dan *idrak*, *syu'ur*, dan ilham. Semua itu berasal dari satu benih sederhana yang kecil, lemah, dan hina" (Nurdin, 2011 : 57).

Penjelasan Said Quthub di atas merupakan penjabaran dari konsep *al bayan* yang ada dalam Al-qur'an. Konsep *al bayan* merupakan konsep komunikasi profetik yang diturunkan dari Al - Qur'an. Manusia diajari untuk bertutur kata yang baik dengan lawan bicaranya.

Sementara itu istilah *qawf* terdapat dalam beberapa ayat yang dapat dijadikan sebagai prinsip-prinsip komunikasi dalam al-Qur'an yaitu ; *qawlan sadidan* yaitu pembicaraan yang benar, jujur, lurus, tidak bohong, tidak berbelit-belit (QS : An Nissa' ; 9, Al Ahzab ; 70), *qawlan balighan* yaitu komunikasi yang jelas maknanya, terang, dan tepat mengungkapkan apa yang dikehendaki (komunikasi efektif) (QS : An Nissa' ; 63), *qawlan maysuran* yaitu perkataan yang pantas, yang tidak menimbulkan ketersinggungan pada orang lain (QS : Al Isra' ; 28), *qawlan layyinan* yaitu kata-kata yang lemah lembut (QS : Thaahaa ; 44), *qawlan kariman* yaitu perkataan yang mulia, yang tidak membuat orang marah (QS : Al Isra' ; 23), dan *qawlan ma'rufan* yaitu kata-kata yang baik (QS : An Nissa' ; 5).

Pembahasan

Realitas Komunikasi Interpersonal

Setiap orang merasakan kehadiran komunikasi interpersonal dalam kehidupan sehari-hari. Mulai dari bangun tidur sampai menjelang tidur kembali. Dalam prakteknya, komunikasi interpersonal mewarnai setiap

dimensi kehidupan manusia. Secara teoritis, komunikasi yang dilakukan manusia adalah untuk memenuhi kehidupannya sebagai makhluk sosial yang selalu membutuhkan kehadiran dan peran orang lain dalam kehidupannya.

Keinginan yang baik dari manusia dalam memenuhi kehidupannya tidak selalu segaris dengan realitas yang terjadi dan dihadapi. Manusia seringkali dihadapkan pada problema hubungan dengan orang lain. Ada seseorang ketika melakukan komunikasi dengan lawan bicaranya lebih mementingkan dirinya sendiri tanpa memahami, dan bahkan menyadari peran dan kehadiran orang lain.

Realitas seperti di atas selalu hadir dan mewarnai dalam kehidupan masyarakat. Ketidaksepehaman tentang pesan yang disampaikan, buruknya perilaku di luar standar etis yang berlaku menambah problema komunikasi interpersonal. Konflik antar individu terjadi di mana-mana, konflik dalam keluarga, konflik dengan saudara, konflik dengan tetangga, konflik dengan teman kerja, konflik dengan orang-orang di lingkungan sekitarnya.

Ada orang tua yang dilaporkan ke polisi karena menelantarkan anaknya¹, ada seorang guru yang menampar muridnya karena muridnya dianggap malas belajar dan tidak disiplin, dan begitu juga sebaliknya ada murid yang memukul gurunya², ada seorang suami yang dibunuh istrinya, atau sebaliknya karena perselisihan dalam rumah tangga³. Peristiwa semua ini terjadi berakar dari perilaku manusia dalam kehidupan sosialnya. Manusia memiliki kecenderungan di luar kontrol pikirannya. Manusia sangat mendambakan kesenangan dan kehidupan yang dramatis. Karenanya jika ia tidak bisa memperoleh kepuasan yang lebih tinggi, ia akan menciptakan drama kedestruktifan untuk dirinya sendiri (Fromm, 2000 : xxvi).

Penyebab terjadinya konflik antar individu ketika komunikasi terjadi juga dikarenakan teknik penyampaian pesan dan penggunaan bahasa yang buruk. Pesan yang disampaikan banyak mencederai lawan bicaranya. Dalam perspektif Islam, pola bicara dalam Islam dilalui mengikuti proses adanya keinginan untuk berbicara. Proses ini selalu mempertimbangkan aspek syari'at yaitu kesesuaian dengan ajaran dalam Al-Qur'an dan Hadis, dan maslahat bagi orang lain. Jika sudah memenuhi dua aspek tersebut baru dilanjutkan pembicaraannya, tetapi jika belum maka lebih baik diam (Gunara, 2009 : 5).

Rasulullah ketika berkomunikasi dengan orang lain selalu menggunakan kata-kata yang sesuai dengan tingkat pemikiran lawan bicara, yaitu ; pertama, pernyataan singkat dan jelas, namun padat maknanya. Kedua, berbicara di bawah pemikiran pendengar. Ketiga, kalau diulang, maksimal tiga kali (Gunara, 2009 : 109).

Penyelesaian konflik dalam komunikasi interpersonal dapat dilakukan melalui cara-cara yang etis dan bermoral. Penanaman perilaku yang baik sejak dini mulai dari keluarga, sekolah, dan lingkungan sekitar menjadi pedoman dasar dalam menapaki kehidupan dalam masyarakat.

Menurut Habermas, ada empat anggapan yang mendasari semua komunikasi insani yang normal, lancar, dan tanpa keraguan yaitu pertama, partisipan menerima bahwa semua pernyataan yang dibuat dapat dipahami, tata bahasa dan makna pernyataannya dapat dimengerti orang lain. Kedua, partisipan menganggap bahwa setiap pernyataan benar-benar mewakili hal-hal yang ada, disetujui, dan faktual. Ketiga, partisipan beranggapan bahwa setiap pernyataan sungguh-sungguh dan secara akurat mencerminkan maksud sebenarnya dari orang lain. Keempat, partisipan menganggap bahwa pernyataan itu pantas, maksudnya serasi dengan nilai-nilai dan peraturan sosial bersama yang relevan (Johannesen, 1996 : 52).

Komunikasi interpersonal yang baik dan yang tidak menimbulkan konflik dengan orang lain harus dilandasi dengan beberapa hal, yaitu pertama, pembicaraan yang benar, jujur, lurus, tidak bohong, tidak berbelit-belit. Kedua, komunikasi yang jelas maknanya, terang, dan tepat mengungkapkan apa yang dikehendaki (komunikasi efektif). Ketiga, perkataan yang pantas, yang tidak menimbulkan ketersinggungan pada orang lain. Keempat, penggunaan kata-kata yang lemah lembut. Dan kelima, perkataan yang mulia, yang tidak membuat orang marah, kata-kata yang baik.

Realitas Komunikasi Kelompok dan Organisasi

Kelompok dan organisasi adalah tempat berkumpulnya orang-orang yang memiliki tujuan dan kepentingan bersama dalam rangka mencapai tujuan kelompok dan organisasinya. Organisasi adalah sebuah kelompok individu yang dioorganisasikan untuk mencapai tujuan tertentu (Devito, : 337). Tujuan dan kepentingan yang telah ditetapkan bersama tersebut dapat memperkuat kesolidan sesama anggota, namun juga tidak menutup kemungkinan membuka perselisihan dan konflik yang terbuka ketika ada kepentingan yang berbeda. Mereka berebut

kekuasaan dalam rangka melanggengkan kepentingan dan tujuan yang diinginkan.

Realitas yang terjadi banyak kelompok dan organisasi yang "pecah belah" karena kepentingan merebut kekuasaan. Dalam sebuah kelompok ada persaingan antar teman untuk meraih kekuasaan, dalam organisasi pun terjadi hal demikian. Banyak intrik dalam organisasi yang menjerumuskannya dalam perpecahan. Ada organisasi partai politik yang dirundung perselisihan yang tidak ada selesainya, misalnya ; Partai PKB, Partai Golkar, Partai PPP dan perselisihan sejenis yang dapat diselesaikan oleh organisasinya.

Realitas seperti di atas merupakan bagian dari karakter sebuah organisasi. Karakteristik organisasi meliputi sifat dinamis, memerlukan informasi, mempunyai tujuan, dan struktur (Muhammad, 2001 ; 29). Empat karakteristik dalam organisasi ini selalu melekat dalam organisasi. Dalam perspektif teori pengorganisasian organisasi dipandang bukan sebagai struktur atau kesatuan, tetapi suatu aktivitas (Sendjaja, 1994 : 158). Oleh karena itu lebih sesuai untuk disebut sebagai "pengorganisasian" dari organisasi. Sebab organisasi adalah sesuatu yang akan dicapai oleh sekelompok orang melalui proses yang terus menerus dilaksanakan. Dengan demikian, suatu aktivitas akan menciptakan organisasi, maka pengorganisasian dilakukan secara berkesinambungan.

Pengaruh seseorang dalam sebuah organisasi sangat berperan penting dalam menjalankan sebuah organisasi. Dalam perspektif teori fusi dari Bakke dan Argyris mengatakan bahwa organisasi, hingga suatu tahap tertentu mempengaruhi individu, sementara pada saat yang sama individu-pun mempengaruhi organisasi (Pace dan Faules, 2000 : 61). Teori ini mengibaratkan pengaruh seseorang dalam organisasi seperti *kepingan* mata uang yang tidak terpisahkan.

Faktor komunikasi sangat besar perannya dalam menciptakan iklim organisasi yang menguntungkan bagi pimpinan maupun bawahan (anggota organisasi). Untuk mencapai sasaran komunikasi yang efektif, maka diperlukan pernyataan dasar yang harus diperhatikan. Oleh setiap pimpinan yaitu (1) tersedianya umpan balik dan proses mendengarkan yang efektif, (2) kesungguhan hati, (3) memahami kebutuhan staf/bawahan sebagai manusia, (4) pemilihan waktu yang tepat, dan (5) pemilihan saluran dan media komunikasi yang tepat (Jiwabto, 1989 : 72).

Realitas Komunikasi Bermedia

Realitas komunikasi bermedia dipahami sebagai komunikasi dengan menggunakan alat atau media tertentu. Ada media cetak yang terdiri dari surat kabar, majalah, tabloid. Ada media elektronik yang terdiri dari audio-visual yang terdiri dari televisi, film, dan internet. Ada juga media audio seperti radio, dan media audio yang lain.

Komunikasi bermedia memiliki tingkat kebebasan yang lebih tinggi daripada model komunikasi interpersonal, kelompok, dan organisasi. Kebebasan pers dikelola dalam bingkai kepentingan bisnis media. Apa yang diberitakan oleh media seringkali didominasi oleh warna kepentingan bisnis media daripada memberikan fakta dalam perspektif informasi. Berita dapat *berbelok* pada ranah yang tidak substantif (untuk tidak mengatakan penulisan berita dalam sisi negatif), berita dapat ditulis dalam perspektif semi positif yang mengakibatkan multi-tafsir bagi pembacanya.

Sebuah contoh, penulisan berita yang ditulis dalam perspektif semi positif adalah berita tentang muktamar NU dan Muhammadiyah yang peristiwanya terjadi hampir bersamaan. *Headline* harian Jawa Pos hari Senin tanggal 3 Agustus 2015 berjudul Nahdlatul Ulama Gaduh, Muhammadiyah Teduh ; Muktamar Dua Ormas Besar.

Penulisan berita dengan model perbandingan semacam ini menimbulkan multi-tafsir bagi pembacanya. Pembaca dapat mengeksekusi secara langsung makna berita tersebut. Ada yang marah karena merasa organisasi dicemarkan dengan berita semi positif, menurutnya ini bukan substansi kegiatan tersebut, namun sebuah dimanika dalam organisasi yang mencerminkan kedewasaan dalam berdemokrasi. Bagi pembaca sekaligus pengamat (baca yang ikut sebagai peserta muktamar), berita ini jelas menyakitkan hati.

Realitas komunikasi dalam ranah media audio visual lebih memprihatinkan lagi. Di radio ada program *citizen journalism*, di mana berita dapat dipublikasikan secara langsung oleh seseorang yang melihat fakta tersebut secara langsung. Pada satu sisi, memang berita tersebut sangat *up to date*, namun pada sisi yang lain, akurasi berita ini juga dapat dipertanyakan kebenarannya, apalagi seorang pemberi informasi tidak memiliki tanggungjawab moral dan sosial sebagaimana yang dimiliki oleh awak media. Mereka menginformasikan apa yang dilihat tanpa keilmuan bagaimana melaporkan sebuah berita.

Realitas komunikasi yang terjadi di dunia internet memiliki kebebasan yang lebih besar lagi. Meskipun ada undang-undang tentang publikasi melalui teknologi informasi, orang-orang belum memahami betul implikasi dari apa yang diperbuat di dunia maya tersebut. Contoh kasus; pencemaran nama baik Presiden Jokowi oleh Muhammad Arsyad alien Imen dengan mengunggah foto-foto berbau porno melalui media sosial facebook yang berujung di pengadilan, kasus Prita Mulyasari yang mencurahkan semua isi hatinya tentang pelayanan rumah sakit Omni Internasional melalui media internet dan juga berujung ke pengadilan, Kasus Benny Handoko yang yang dihukum enam bulan dengan masa percobaan satu tahun karena mencemarkan nama seseorang melalui akun twiternya⁴.

Realitas komunikasi yang terjadi pada media televisi lebih diwarnai oleh kepentingan politik dan bisnis pemilik media. Contoh kasus ; siaran langsung penghitungan suara pada pemilihan umum presiden tahun 2014. Metro TV yang berhaluan politik kepentingan dengan calon presiden Jokowi-JK setiap hari menayangkan pemberitaan kegiatan kampanye Jokowi-JK. Begitu juga TVone yang setiap hari menayangkan kegiatan kampanye Prabowo-Hatta. Keduanya melupakan kepentingan ruang publik sebagai pemilik hak siaran publik. Televisi cenderung menyiarkan fakta permukaan daripada menggali data yang dapat membantu permasalahan masyarakat (Syahputra, 2007 : 183).

Contoh-contoh kasus di atas merupakan sedikit realitas komunikasi bermedia. Kasus-kasus yang lain masih banyak lagi dengan berbagai perspektif. Kebebasan pers telah mewarnai pola bermedia bagi pemilik media dan juga penikmat media. Albert Camus seorang ahli filsafat dari Perancis mengatakan : sebuah pers yang bebas sudah tentu dapat menjadi baik (bagus) atau menjadi buruk, namun tanpa kebebasan pers tadi sudah dapat dipastikan persnya tidak akan menjadi apa-apa, hanyalah suatu keburukan belaka (Assegaff, 1993 : 25).

Menurut Kasemin (2014 : 12) kebebasan pers merupakan konsep ideal sebagai sarana menuju demokratisasi, namun dalam praktiknya kebebasan pers tidak berjalan linier, ada aspek-aspek lain yang mempengaruhi proses produksi dan konsumsi isi pers yaitu 1) faktor intern pers yang meliputi ; ideologi, kualitas SDM dan profesionalisme insan pers,, 2) faktor ekstern yaitu masyarakat dan pemerintah sebagai konsumen dan sumber berita, 3) investor (pemodal) dan *advertiser*

(pengiklan).

Tiga faktor di atas saling mendominasi dalam pemberitaan pers. Mereka bertarung dan berdiskusi untuk memenangkan pengaruhnya. Pemenangnya menjadi penentu isi berita pers. Ada kepentingan lain yang acapkali “mereduksi” fakta ketika ia menjadi berita. Artinya, berita-berita pers tidak akan pernah sama persis dengan fakta empiris, sehingga selalu ada perbedaan antara realitas empiris dengan realitas media (Kasemin, 2014 : 12).

Kebebasan media dalam pemberitaan juga diwarnai oleh kepentingan bisnis dan politik media. Dalam teori ekonomi politik media, isi media merupakan komoditas untuk dijual dipasaran, dan informasi yang disebarakan diatur oleh apa yang akan diambil oleh pasar. Sistem ini merujuk pada operasi yang konservatif dan tidak berbahaya, menjadikan jenis program tertentu dan saluran media tertentu dominan dan yang lainnya terpinggirkan (Littlejohn, 2009 : 433).

Media (pers) menampilkan ruang sempit yang dimanipulasikan ke dalam ruang yang besar. Media membawa fakta kecil dalam skala yang lebih besar. Peristiwa yang terjadi di - *blow up* secara besar-besaran sehingga pembaca, pendengar, dan pemirsa dapat mengeneralisasikan ruang yang sempit menjadi ruang yang lebih besar.

Kesimpulan

Komunikasi dalam perspektif etis maupun realitis selalui hadir dalam segala dimensi komunikasi. Realitas ini terjadi pada domain komunikasi interpersonal, kelompok, organisasi, dan komunikasi bermedia. Problema komunikasi yang saat ini banyak dirasakan adalah minimnya kemampuan berkomunikasi yang santun. Komunikasi santun adalah komunikasi yang memiliki elemen dasar yaitu perilaku yang santun, bahasa dan pesan yang santun, serta penggunaan media yang santun. Ketiga elemen dasar ini telah diajarkan kepada manusia sejak ia dilahirkan. Jika didikan orang tua dan lingkungan sekitar mampu menjadikan pribadi manusia yang memiliki perilaku yang santun, penggunaan bahasa dan pesan yang santun, dan penggunaan media yang santun, maka tidak akan terjadi konflik yang berkepanjangan antar manusia karena semua dinamika kehidupan dilalui dengan komunikasi yang santun. Komunikasi yang santun telah menjadi akar dan menjadi panduan dalam kehidupan antar manusia.

-
1. Anak Ditelantarkan : Orang Tua Korban: Anak Saya Sangat Nakal dan Jago Akting, dalam <http://www.tribunnews.com/mctropolitan/2015/05/15/>
 2. Berteriak di Kelas, Siswi SMP Ditampar Guru dalam : <http://news.detik.com/berita/2173466/> dan juga Murid Hajar Guru Dengan Ponsel dalam : <http://inet.detik.com/read/2007/12/14/084355/866851/398/>
 3. Suami Bunuh Istri Hamil Tua Divonis Mati, Hakim: Reno Tidak Gila Dalam : <http://news.detik.com/berita/2937364>
 4. Mereka yang Dipenjara karena Media Sosial dalam <http://metro.news.viva.co.id/news/read/553069>

Daftar Pustaka

- Ad-Dimasyqi, Al Imam Abul Fida Ismail Ibnu Kasir. 2008. *Tafsir Ibnu Kasir Juz 27*, Terjemahan ; Bahrnun Abu Bakar. Bandung : Sinar Baru Algensindo.
- Assegaff, Djafar H. 1993. *Islam dan Tantangan Abad Informasi*. Jakarta : Penerbit Media Sejahtera.
- DeVito, Josep A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia : Kuliah Dasar*, Jakarta : Profesional Books
- Feist, Jess dan Gregory J. Feist 2010a. *Teori Kepribadian, Buku 1*. Edisi 7. Jakarta : Salemba Humanika
- Feist, Jess dan Gregory J. Feist. 2010b. *Teori Kepribadian, Buku 2*. Edisi 7. Jakarta : Salemba Humanika
- Fromm, Erich 2000. *Akar Kekerasan ; Analisis Sosio-Psikologis atas Watak Manusia*. Terjemahan : Imam Muttaqin. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Gunara, Thorik 2009. *Komunikasi Rasulullah ; Indahnya Berkomunikasi Ala Rasulullah*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Jiwabto, Gunawan. 1989. *Pengantar Komunikasi Administrasi*, Jakarta : Ghalkia Indonesia
- Johannesen, Richard L. 1996. *Etika Komunikasi*. Editor : Deddy Mulyana dan Dedy Jamaluddin Malik. Bandung : Remaja Rosyda Karya
- Kasemin, Kasiyanto. 2014. *Sisi Gelap Kebebasan Pers*. Jakarta : Kencana
- Littlejohn, Stephen W. dan Karen A. Foss, 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta ; Salemba Humanika
- Misiak, Henryk dan Virginia Staudt Sexton. 2009. *Psikologi Fenomenologi, Eksistensial, dan Humanistik; Suatu Survey Historis*. Penerjemah : E. Koswara. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Muhammad , Arni. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Mulyana, Dedd. 1996. *Pengantar dalam Richard L. Johannesen. Etika Komunikasi*. Editor : Deddy Mulyana dan Dedy Jamaluddin Malik. Bandung : Remaja Rosyda Karya.
- Mulyana, Deddy. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif; Paradigma Ilmu*

Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya. Bandung : Remaja Rosyda Karya.

Nurdin, Ali. 2011. *Taksonomi Komunikasi Dalam Al-Qur'an*. Surabaya : IAIN Sunan Ampel Press.

Okasha, Ahmed, Julio Arboleda Flores, dan Norman Sartorius. 2000. *Ethics, Culture, and Psychiatry : International Perspective*. London, American Psychiatric Press, Inc

Pace, R. Wayne dan Don Faules. 2000. *Komunikasi Organisasi*, Bandung : Remaja Rosyda Karya

Rakhmat, Jalaluddin. 1993. *Islam Aktual*. Bandung : Mizan

Rakhmat, Jalaluddin. 2000. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosyda Karya

Sendjaja, Sasa Djuarsa. 1994. *Teori Komunikasi*, Jakarta : Universitas Terbuka

Syahputra, Iswandi. 2007. *Komunikasi Profetik ; Konsep dan Pendekatan*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media

Ya'qub, Hamzah .1991. *Etika Islam*. Bandung : CV. Diponegoro

Sumber Lain :

<http://www.tribunnews.com/metropolitan>

<http://news.detik.com/berita>

<http://metro.news.viva.co.id/news>