

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

Kajian Teori dan Kerangka Pikir

A. Kajian Teori

1. Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi adalah proses sosial dimana individu-individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka. Komunikasi juga mencakup komunikasi tatap muka maupun komunikasi menggunakan media.⁸ Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari pengirim (komunikator) kepada penerima (komunikan), atau informasi dari seseorang kepada orang lain, baik secara verbal maupun nonverbal.

Komunikasi interpersonal ialah komunikasi antara dua orang dan terjadi kontak langsung dalam percakapan. Komunikasi ini juga dapat berlangsung dengan berhadapan muka atau melalui media komunikasi antara lain dengan melalui: pesawat telfon, atau radio. Komunikasi ini bisa disebut efektif apabila komunikasi dapat menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut.⁹

⁸ Richard dan Lynn, *Pengantar Teori komunikasi analisis dan aplikasi*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2014) hal 5

⁹ <https://sorayailham.wordpress.com/2011/11/21/bentuk-bentuk-komunikasi/> (Diakses Pada tanggal 14 Jan 2018 pukul 05:07 WIB di Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Komunikasi interpersonal ini sering diperkuat dengan perilaku nonverbal (yaitu menggunakan gerakan-gerakan tertentu, mimik, dan sejenisnya).¹⁰

Secara teoritis komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi diklasifikasikan menjadi dua macam menurut sifat, yakni komunikasi diadik (*dyadic communication*) dan komunikasi triadik (*triadic communications*). Komunikasi diadik adalah proses komunikasi yang berlangsung antar dua orang dalam tatap muka. Komunikasi diadik dapat dilakukan dalam empat bentuk, yakni percakapan, dialog, seminar dan wawancara. Komunikasi triadik komunikasi yang pelakunya terdiri dari tiga orang atau lebih secara tatap muka, dimana anggotanya saling berinteraksi satu sama lain. Dan komunikasi triadik ini banyak dinilai sebagai tipe komunikasi interpersonal karena: Jika dibandingkan dengan komunikasi diadik, komunikasi diadik berjalan lebih efektif, karena komunikator memusatkan perhatian kepada seseorang komunikan, sehingga ia dapat menguasai *frame of reference* komunikasi sepenuhnya. Kedua faktor yang sangat berpengaruh terhadap baik atau tidaknya sebuah proses komunikasi interpersonal.¹¹

Komunikasi ini adalah salah satu bentuk komunikasi yang paling efektif, karena antara komunikan dan komunikator dapat langsung tatap muka, sehingga stimulus yakni pesan atau informasi yang disampaikan oleh komunikan, langsung dapat direspon atau ditanggapi pada saat itu

¹⁰ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: Rosdakarya, 2010) hal 81

¹¹ Hafied Canggara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta: RajaWali, 2011) hal 31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

juga. Apabila terjadi ketidakjelasan pesan atau informasi yang diterima oleh komunikator (pembawa pesan). Media yang paling penting dalam komunikasi interpersonal adalah bahasa, baik lisan maupun tulisan. Namun untuk visualisasi atau ilustrasi informasi yang memerlukan dukungan data, perlu dibantu dengan alat bantu media lain, misalnya: grafik, tabel, diagram, baik dalam bentuk cetak (*leaflet*, *flip chart*, buku, dan sebagainya) maupun elektronik (video, *slide*, film, dan sebagainya), dan penguat suara (*sound system*).¹²

Komunikasi interpersonal dapat efektif apabila memenuhi tiga hal:

- 1) *Empathy*, yakni menempatkan diri pada kedudukan orang lain (orang yang diajak berkomunikasi).
- 2) *Respect* terhadap perasaan dan sikap orang lain.
- 3) Jujur dalam menanggapi pertanyaan orang lain yang diajak berkomunikasi.

Metode komunikasi interpersonal yang paling baik adalah Konseling, karena di dalam cara ini antara komunikator atau konselor dengan komunikan atau klien terjadi dialog. Klien dapat lebih terbuka menyampaikan masalah dan keinginan-keinginannya, karena tidak ada pihak ketiga yang hadir. Proses konseling ini dapat diingat secara mudah dengan akronim ini.

- 1) G- *Greet client warmly* (menyambut klien dengan hangat).

¹² Soekidjo Notoatmodjo, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003) hal 75

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) A- *Ask clients about themselves* (menanyakan tentang keadaan mereka).
- 3) T- *Tell client about their problem* (menanyakan masalah-masalah yang mereka hadapi).
- 4) H- *Help clients solve their problem* (membantu pemecahan masalah yang mereka hadapi).
- 5) E- *Explain how to prevent to have the same problem* (menjelaskan bagaimana mencegah terjadinya masalah yang sama).
- 6) R- *Return to follow-up* (melakukan tindak lanjut terhadap konseling).¹³

Menurut de Vito, komunikasi antarpribadi dapat sangat efektif dan dapat pula sangat tidak efektif. Karakteristik efektifitas ini dilihat dari tiga sudut pandang, yaitu pendekatan humanistik, pendekatan pragmatis, dan pendekatan sosial. Penelitian ini menggunakan pendekatan humanistik dikarenakan pendekatan ini paling cocok dibandingkan pendekatan lain. Pendekatan humanistik menekankan pada keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan kualitas-kualitas lain yang menciptakan interaksi yang bermakna, jujur, dan memuaskan pendekatan ini dimulai dengan kualitas-kualitas umum yang menentukan terciptanya hubungan antar manusia yang *superior*.

Dengan terciptanya hubungan yang *superior* itulah maka tingkat kedekatan dan tali persaudaraan antar manusia dapat terjalin dengan harmonis. Dari kualitas-kualitas umum yang ada pada pendekatan ini,

¹³ *Ibid*, hal 77

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemudian dapat kita turunkan beberapa perilaku spesifik yang menandai komunikasi antarpribadi yang efektif. Menurut de Vito dalam Suranto AW, dalam pendekatan humanistik ada lima sikap positif yang harus dipersiapkan dalam komunikasi antarpribadi yaitu:

1) Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan merupakan sikap bisa menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Hal ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya, tetapi rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya. Dengan kata lain, keterbukaan ialah kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri informasi tidak bertentangan dengan asas kepatutan. Sikap keterbukaan ditandai adanya kejujuran dalam merespon segala stimuli komunikasi. Tidak berkata bohong, dan tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya. Dalam proses komunikasi interpersonal, keterbukaan menjadi salah satu sikap yang positif. Hal ini disebabkan, dengan keterbukaan, maka komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah, dan dapat diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi.

2) Empati (*empathy*)

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk merasakan seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dialami orang lain, merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain. Orang yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Empati akan menjadi *filter* agar kita tidak mudah menyalahkan orang lain. Namun kita dibiasakan untuk dapat memahami esensi setiap keadaan tidak semata-mata berdasarkan cara pandang kita sendiri, melainkan juga menggunakan sudut pandang orang lain. Hakikat empati adalah: (a) Usaha masing-masing pihak untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain; (b) Dapat memahami pendapat, sikap, dan perilaku orang lain.

3) Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Oleh karena itu, respon yang relevan adalah respon bersifat spontan dan lugas, bukan respon bertahan dan berkelit.

4) Sikap positif (*positiveness*)

Sikap positif (*positiveness*) ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Perasaan positif ini dapat ditunjukkan dengan cara menghargai orang lain, berfikir positif terhadap orang lain, tidak menaruh curiga berlebihan, meyakini pentingnya orang lain, memberikan pujian dan penghargaan, dan komitmen menjalin kerja sama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan (*equality*) ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak saling memerlukan. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain. Kesetaraan meliputi menempatkan diri setara dengan orang lain, menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda, mengakui pentingnya kehadiran orang lain, tidak memaksakan kehendak, komunikasi dua arah, saling memerlukan, serta suasana komunikasi akrab dan nyaman.¹⁴

2. Gangguan komunikasi interpersonal

Untuk melancarkan peranan dari komunikasi interpersonal, ada beberapa hal yang perlu dihindari oleh seorang komunikator sehingga pesan yang disampaikan tidak mengalami gangguan.

Adapun bentuk gangguan antara lain adalah :

- a. Gangguan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan, gangguan ini disebabkan beberapa hal, antara lain:
 - 1) Kata-kata yang digunakan terlalu banyak memakai bahasa asing sehingga sulit untuk dipahami oleh komunikator.
 - 2) Struktur bahasa tidak menggunakan sebagaimana mestinya, sehingga membingungkan komunikan.
 - 3) Latar belakang budaya yang menyebabkan salah persepsi terhadap simbol-simbol yang digunakan.

¹⁴ Suranto AW *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hal 82

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Rintangan psikologi rintangan ini terjadi karena adanya gangguan yang disebabkan oleh persoalan-persoalan dalam diri individu.
 - c. Rintangan fisik atau organik, rintangan fisik ini adalah rintangan yang disebabkan karena kondisi geografis misalnya jarak diantara peserta komunikasi, seperti senior dan junior.
 - d. Rintangan kerangka berfikir adalah rintangan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan komunikan terhadap khalayak yang digunakan dalam berkomunikasi, ini disebabkan latar belakang pengalaman dan pendidikan yang berbeda
 - e. Rintangan budaya, adalah rintangan yang disebabkan karena adanya perbedaan norma, kebiasaan dan nilai yang dianut oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi.¹⁵
3. Fungsi Komunikasi Interpersonal
- a. Daya tarik

Bila anda mengatakan “saya merasa orang itu menarik,” barangkali memaksudkan bahwa orang itu menarik secara fisik atau kepribadian ataupun cara berperilakunya menarik. Kebanyakan, 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 yang tidak.
 - b. Membentuk citra

¹⁵ Hafied Canggara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta: RajaWali, 2011) hal 155-158

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada umumnya, kita melekatkan karakteristik-karakteristik positif kepada orang yang menurut kita menarik dan karakteristik-karakteristik negatif kepada orang yang kita anggap tidak menarik. Jika seseorang diminta untuk meduga-duga kualitas yang dimiliki seseorang yang belum anda kenal, barangkali anda akan mengemukakan kualitas yang positif jika anda merasa orang itu menarik, dan karakteristik yang negatif jika anda menganggap orang itu tidak menarik.

c. Kedekatan

Jika kita mengamati orang yang menurut kita menarik, mungkin kita menjumpai bahwa mereka adalah orang-orang yang tinggal atau bekerja dekat kita. Leon Festinger, Stanley Schachter, dan Kurt Back (1950) meneliti persahabatan di kompleks asrama mahasiswa. Mereka menemukan bahwa perkembangan persahabatan dipengaruhi oleh jarak antara unit-unit dimana mereka tinggal.

d. Pengukuhan

Kita menyukai orang yang menghargai atau mengukuhkan kita. Penghargaan atau pengukuhan dapat bersifat sosial (misalnya, komplimen atau pujian) atau bersifat material (misalnya, hadiah atau promosi). Tetapi penghargaan dapat berakibat sebaliknya. Bila berlebihan, penghargaan kehilangan efektivitasnya dan dapat menimbulkan reaksi negatif. Orang yang terus menerus memberikan penghargaan kepada anda dengan membuat anda waspada, dan anda mula berhati-hati dengan apa yang dikatakannya. Juga, agar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penghargaan efektif, ia harus terasa tulus dan tidak didorong oleh kepentingan pribadi.

e. Kesamaan

Jika orang dapat membuat konstruksi sahabat mereka, sahabat ini akan terlihat, bertindak, dan berpikir sangat mirip dengan mereka sendiri. Dengan tertarik kepada orang yang seperti kita, kita membenarkan diri kita sendiri.

f. Menghargai orang lain

Kita juga menjadi tertarik kepada orang lain yang kita hargai, kita menjadi suka kepada orang yang kita bantu. Reaksi awal anda terhadap pernyataan ini adalah kita memberikan penghargaan kepada seseorang apabila kita menyukainya.

g. Sifat saling melengkapi

Sungguhpun banyak orang yang mengatakan bahwa “ orang-orang yang mempunyai kepentingan yang sama akan bersatu”, ada pula orang lain yang berpendapat bahwa “ kutub yang berlawanan saling tidak menarik”.¹⁶

4. Komponen-Komponen Komunikasi Interpersonal

Berikut ini merupakan komponen-komponen yang berperan dalam komunikasi interpersonal

a. Komunikator

¹⁶ Joseph A. DeVito, *Komunikasi Antarmanusia*, (Jakarta: PO, 1997)hal 238-241

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yaitu orang yang menciptakan, memformulasikan, dan menyampaikan pesan.

b. *Encoding*

Yaitu tindakan komunikator memformulasikan isi pikiran ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.

c. Pesan

Merupakan hasil encoding berupa informasi, gagasan, ide, simbol, atau stimuli yang dapat berupa pesan verbal maupun nonverbal.

d. Saluran/Media

Yaitu sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan yang dapat berupa media cetak, audio, maupun *audiovisual*.

e. Komunikan

Yaitu orang yang menerima pesan, menganalisis, dan menafsirkan pesan tersebut sehingga memahami maknanya.

f. *Decoding*

Merupakan proses memberi makna dari pesan yang diterima.

g. Umpan Balik

Merupakan respon/tanggapan/reaksi yang timbul dari komunikan setelah mendapat pesan.

h. Gangguan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Merupakan komponen yang mendistorsi (menyebabkan penyimpangan/kekeliruan) pesan. Gangguan dapat bersifat teknis maupun semantis.

i. Konteks Komunikasi

Konteks dimana komunikasi itu berlangsung yang meliputi konteks ruang, waktu, dan nilai.¹⁷

5. Ciri-Ciri Komunikasi Antarpribadi

Berikut ini merupakan ciri-ciri komunikasi antar pribadi

a. Arus pesan dua arah

Arus pesan secara dua arah ini berlangsung secara berkelanjutan. Komunikator dan komunikan dapat berganti peran secara cepat, komunikator dapat berubah peran sebagai penerima pesan maupun sebaliknya.

b. Suasana nonformal

Komunikasi antarpribadi yang terjalin biasanya berlangsung dalam suasana nonformal dan pendekatan pribadi.

c. Umpan balik segera

Karena komunikasi antarpribadi berlangsung secara tatap muka, maka umpan balik dapat diketahui dengan segera. Komunikan segera memberikan respon secara verbal berupa kata-kata atau nonverbal misalnya pandangan mata, raut muka, anggukan, dan sebagainya.

d. Peserta komunikasi berada dalam jarak dekat

¹⁷ Suranto AW *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hal 7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jarak dekat yang dimaksud yaitu fisik (peserta komunikasi saling bertatap muka dalam satu lokasi) maupun psikologis (menunjukkan hubungan keintiman antar-individu).

- e. Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal.

Untuk meningkatkan keefektifan komunikasi antarpribadi, peserta komunikasi berupaya saling meyakinkan, dengan mengoptimalkan penggunaan pesan verbal maupun nonverbal secara bersamaan, saling mengisi, saling memperkuat, sesuai tujuan komunikasi. Misalnya untuk menegaskan bahwa seseorang merasa bahagia dengan pertemuan yang baru saja terjadi, dapat diungkap secara verbal.¹⁸

6. Humas

Humas menjalankan fungsi dan tugas penerangan didalam jajara masing-masing. Perannya sebagai wahana komunikasi kedalam maupun keluar. Kedalam berusaha menyelenggarakan komunikasi kedalam organisasi, ke luar memberikan informasi kepada masyarakat dan lingkungan. Penyelenggaraan komunikasi kedalam dan keluar berfungsi menyaring, mengelola, dan menyajikan informasi yang diperlukan sehingga sesuai dengan kebutuhan komunikasi dari kelompok sasaran yang ditujukan. Mengelola dan menyaring masukkan dari luar

¹⁸ Suranto AW *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hal 14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyelenggarakan komunikasi yang sehat kepada masyarakat, sehingga mereka mendukung dan menyetujui apa yang diharapkan.

Komunikasi berfungsi sebagai jembatan yang dijembatani cita-cita dan aspirasi dengan masyarakat secara timbal balik, adanya semacam *give and take*. Sadar bahwa kegiatan komunikasi adalah kegiatan yang dinamis dan banyak aspek teknis, psikologi maupun politik dan sosiologis, maka humas harus kreatif, ulet, pantang menyerah dan selalu terbuka untuk meneruskan menyehatkan mutu profesi, pengetahuan serta dedikasi.¹⁹

Keberadaan humas pada suatu lembaga merupakan dapat memberikan penjelasan atau informasi kepada masyarakat ataupun kepada anggota sendiri. Di dalam Kantor PTUN Pekanbaru sendiri humasnya mampu memberikan informasi kepada masyarakat yang tidak mengerti akan hukum teruma bagian Tata Usaha Negara.

7. Pelayanan Publik

Dari mulai perubahan/amandemen UUD 1945, sampai kepada perubahan peraturan gubernur, bupati, atau walikota. Bahkan telah dikeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Artinya memang situasi dan kondisi sekarang sudah mengharuskan setiap pemerintah, baik pusat maupun daerah mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial,

¹⁹ H.A.W. Widjaja, *Komunikasi Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi aksara, 2008) hal 52-53

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik tersebut ditentukan oleh dimensi-dimensi komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek.

Faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya atau tersumbatnya aliran informasi pelayanan publik dan dengan demikian tentu saja akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Rendahnya kualitas pelayanan publik akan berdampak pada makin rendahnya kepercayaan publik/warga negara kepada penyelenggara publik.²⁰

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml *et.al.* dalam Hardiyansyah menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. *Reability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

²⁰ Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi* (Yogyakarta: Gava Media, 2015) hal 3-4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:
 - 1) *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti, di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
 - 2) *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
- 4) *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- 5) *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopanan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
- e. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.²¹

B. Kajian Terdahulu

1. Penelitian oleh Efrizal (2013) dengan judul, “**Peranan Komunikasi Interpersonal Koodinator Liputan Surat Kabar Harian Pagi Riau Pos Terhadap Motivasi Kerja Wartawan**”.²²

²¹ Dr. Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), 42

²² Efrizal, “Peranan Komunikasi Interpersonal Koodinator Liputan Surat Kabar Harian Pagi Riau Pos Terhadap Motivasi Kerja Wartawan”, (Skripsi Program S1 Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, tahun 2013)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian ini bertujuan untuk solusi bagaimana meningkatkan motivasi kerja wartawan, dan bagaimana peranan komunikasi interpersonal koordinator liputan dalam meningkatkan motivasi kerja wartawan.

Metodologi penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, observasi, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah peranan komunikasi interpersonal koordinator liputan terhadap motivasi kerja wartawan pada surat kabar haluan Riau Pos Pekanbaru adalah berperan, dari hasil observasi yaitu informasi dari koordinator liputan berperan penting untuk motivasi kerja wartawannya dalam berkerja, karena dengan informasi yang dibutuhkan dapat memberikan suatu pencerahan wartawan dalam bekerja.

Perbedaan penelitian Efrizal dengan penelitian peneliti adalah dia lebih meneliti peranan dari komunikasi interpersonal, yang diteliti koordinator liputan dalam meningkatkan motivasi kerja wartawan. Untuk mendapatkan hasilnya Efrizal menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Sedangkan peneliti untuk mendapatkan hasil dari penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif.

2. Penelitian oleh Inel Fitriani (2013) dengan judul, **“Hubungan Komunikasi Interpersonal Keluarga Terhadap Perilaku Menyimpang**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Remaja di Dusun II Desa Batulangkah Besar Kecamatan Kabun Kabupten Rokan Hulu”.²³

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan komunikasi interpersonal keluarga terhadap perilaku menyimpang, dan apasaja faktor yang menyebabkan perilaku menyimpang remaja di dusun II Desa Batulangkah besar kecamatan Kabun kabupaten Rokan Hulu

Metodologi penelitian menggunakan metode kuantitatif. Dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, observasi, dan dokumentasi. Dengan rumus yang digunakan adalah Teknik Solvin.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah hubungan komunikasi interpersonal keluarga terhadap perilaku menyimpang remaja adalah lemah dan rendah, diakibatkan terjadinya perilaku menyimpang yang dilakukan para remaja disebabkan komunikasi keluarga yang kurang baik.

Perbedaan penelitian Inel dengan penelitian peneliti adalah dia lebih meneliti hubungan komunikasi interpersonal keluarga. yang diteliti perilaku menyimpang remaja. Untuk mendapatkan hasilnya Inel menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan

²³ Inel Fitri, “Hubungan Komunikasi Interpersonal Keluarga Terhadap Perilaku Menyimpang Remaja di Dusun II Desa Batulangkah Besar Kecamatan Kabun Kabupten Rokan Hulu” (Skripsi Program S1 Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, tahun 2013)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peneliti untuk mendapatkan hasil dari penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif.²⁴

3. Penelitian ini oleh Ressay Septiana (2017) dengan judul, “ **Peranan Komunikasi Antar Pribadi Relawan Dalam Memotivasi Semangat Belajar Anak (Studi Pada Taman Baca Masyarakat Kampung Merdeka Teluk Benteng Barat)**”²⁵

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan komunikasi antar pribadi yang dilakukan oleh relawan dalam memotivasi semangat belajar anak di Taman Baca Masyarakat Kampung Merdeka.

Metodologi penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan para informan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antar pribadi diterapkan relawan kepada anak terbukti berperan dalam meningkatkan motivasi belajar anak di Taman Baca Masyarakat Kampung Merdeka.

Perbedaan dengan peneliti yaitu peneliti tidak bertujuan untuk mengetahui peranan dalam memotivasi, peneliti bertujuan untuk bagaimana komunikasi interpersonal dalam memberkan pelayanan publik.

²⁵ Ressay Septiana, “Peranan Komunikasi Antar Pribadi Relawan Dalam Memotivasi Semangat Belajar Anak (Studi Pada Taman Baca Masyarakat Kampung Merdeka Teluk Benteng Barat)” (Skripsi Program S1 Ilmu Komunikasi Universitas Lampung, tahun 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Penelitian ini oleh Dwi Haryani (2014) dengan judul **“Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Dengan Guru Di SMK Muhammadiyah Karangmojo”**.²⁶

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan komunikasi interpersonal kepala sekolah dengan guru di SMK Muhammadiyah Karangmojo, faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan komunikasi interpersonal kepala sekolah dengan guru di SMK Muhammadiyah Karangmojo dan upaya yang dilakukan kepala sekolah dengan guru di SMK Muhammadiyah Karangmojo.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan sumber data kepala sekolah, dan guru di SMK Muhammadiyah Karangmojo. Peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis interaktif yang meliputi: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan komunikasi interpersonal di SMK Muhammadiyah Karangmojo yang meliputi : 1) Pelaksanaan komunikasi interpersonal di SMK Muhammadiyah Karangmojo telah terlaksana secara rutin dan berkesinambungan. Komunikasi interpersonal antara kepala sekolah dan guru di SMK Muhammadiyah Karangmojo dilaksanakan dalam bentuk konsultasi

²⁶ Dwi Haryani, “Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah dengan Guru Di SMK Muhammadiyah Karangmojo”, (Skripsi Program S1 Adm Perkantoran Universitas Negeri Yogyakarta, tahun 2014)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

langsung (bertatap muka) atau menggunakan media (*handphone*, surat) yang dimanfaatkan untuk memperlancar tugas dan pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan visi dan misi sekolah. 2) Faktor pendukung pelaksanaan komunikasi interpersonal yaitu: iklim komunikasi yang baik antara kepala sekolah dengan guru, media komunikasi sudah tersedia serta loyalitas dan dedikasi dari masing-masing guru. Faktor penghambat pelaksanaan komunikasi interpersonal yaitu : hambatan pekerjaan dari kepala sekolah dan masing-masing guru sehingga sulit menentukan waktu yang pas untuk menentukan waktu pelaksanaan komunikasi interpersonal, serta adanya guru yang mengajar pada dua sekolah sehingga mengakibatkan guru membagi waktu untuk sekolah lain. 3) Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan pelaksanaan komunikasi interpersonal yaitu : adanya upaya kontinyu dan berkesinambungan dari kepala sekolah untuk menciptakan suasana yang rileks dan terbuka dengan para guru sehingga terjalin suasana kekeluargaan, kepala sekolah senantiasa memberikan bimbingan juga pengarahan kepada guru untuk menanamkan sikap dedikasi dan loyalitas masing-masing personil terhadap tanggung jawabnya.

Perbedaan dengan peneliti yaitu penelitian ini bertujuan pelaksanaan, faktor penghambat, dan faktor pendukung komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh kepala sekolah dan guru di SMK Muhammadiyah Karangmojo.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Penelitian ini oleh Ayudha Prakasa Ramadhan (2016) dengan judul, **“Komunikasi Interpersonal Perawat dan Pasien Thalasaemia di Thalasaemia Center RSUD Arifin Achmad Pekanbaru”**²⁷

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan, dan kesetaraan komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien thalasaemia di Thalasaemia Center.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang menggambarkan dan menginterpretasi data. Teknik pengumpulan data menggunakan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah efektivitas komunikasi interpersonal mampu meningkatkan gairah, motivasi, dan kepercayaan diri mereka untuk membantu pasien thalasaemia merasa nyaman di pusat Thalasaemia dengan mempertimbangkan 5 aspek yaitu keterbukaan, empati, positif, dukungan, kesetaraan. Komunikasi antar pribadi yang dilakukan oleh perawat membuat pasien thalasaemia merasa nyaman dan mereka tidak ingin perawat diganti oleh perawat lain.

Perbedaan dengan peneliti yaitu informan. Informan yang diambil dari penelitian ini adalah perawat dan pasien di RSUD Arifin

²⁷ Ayudha Prakasa Ramadhan, “ Komunikasi Interpersonal Perawat dan Pasien Thalasaemia di Thalasaemia Center RSUD Arifin Achmad” (Jom FISIP Vol. 3 No. 2 Oktober 2016)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ahmad, bagaimana komunikasi interpersonal perawat bertujuan untuk membuat nyaman pasien thalasaemia yang dirawat sedangkan peneliti meneliti komunikasi interpersonal humas dalam memberikan pelayanan publik.

6. Penelitian ini oleh Yenny Wijayanti (2013) dengan judul, **“Proses Komunikasi Interpersonal Ayah dan Anak Dalam Menjaga Hubungan”**²⁸

Penelitian ini bertujuan untuk memahami proses komunikasi interpersonal ayah dan anak dalam menjaga hubungan.

Penelitian ini menggunakan teori proses komunikasi interpersonal yang terdiri dari sumber-penerima, encoding-decoding, pesan, saluran, hambatan, konteks, etika, dan komunikasi interpersonal. Kemudian dari proses ini di fokuskan pada hal perilaku menjaga hubungan baik yaitu, Openess dan routine talk, Positivity, Assurances, Supportiveness, Mediated communication, Conflict management, dan Humor.

Penelitian ini menggunakan tiga informan, yakni ayah dan dua orang anak kandungnya sendiri.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus, dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi interpersonal ayan dan anak dalam menjaga hubungan antara

²⁸ Yenny Wijayanti, “Proses Komunikasi Interpersonal Ayah dan Anak Dalam Menjaga Hubungan” (Jurnal E-Komunikasi, Vol 1. No.3 Tahun 2013)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SIGIT dan kedua anaknya masih terlihat adanya beberapa sikap SIGIT yang lebih memihak kepada SASA.

7. Penelitian ini oleh Bastanta Bernardus Peranginangin dan Yudi Perbawaningsih (2016) dengan judul, “ **Model Komunikasi Interpersonal Generasi Muda Suku Batak Karo di Yogyakarta Melalui Tradisi Ertutur**”²⁹

Suku Batak Karo memiliki tradisi ertutur yang merupakan komunikasi seseorang ketika pertama kali bertemu dengan orang lain untuk mendapatkan kedudukan dalam adat dan keterkaitan kekeluargaan (pertuturen).

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis tradisi ertutur Karo sebagai model komunikasi interpersonal generasi muda perantauan di Yogyakarta.

Teori yang digunakan antara lain Uncertainty Reduction Theory.

Metode penelitian secara kualitatif dengan pengumpulan data wawancara mendalam serta observasi partisipan di kalangan pemuda pemudi Karo yang merantau di Yogyakarta.

Hasil penelitian ditemukan banyak generasi muda kesulitan dalam memulai komunikasi. Tradisi ertutur ini dapat menjadi cara dalam memulai komunikasi.

²⁹ Bastanta Bernardus Peranginangin dan Yudi Perbawaningsih, “Model Komunikasi Interpersonal Generasi Muda Suku Batak Karo di Yogyakarta Melalui Tradisi Ertutur” (Jurnal Komunikasi ASPIKOM, Volume 2 Nomor 6, Januari 2016)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Kerangka Pikir

Setelah kita lihat secara jelas tentang kerangka teoritis dalam penelitian diatas, maka untuk menindak lanjuti kerangka teoritis tersebut perlu kita buat kerangka pikir terhadap variabel yang akan diteliti.

Dalam kerangka pemikiran ini peneliti menggunakan pendekatan Humanistik karena pendekatan ini paling cocok dibandingkan pendekatan lain, sesuai dengan tujuan peneliti kemukakan diatas memfokuskan perhatian pada Komunikasi Interpersonal Humas dalam Memberikan Pelayanan Publik kepada Masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara. Humas sebagai sumber di Pengadilan Tata Usaha Negara dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui komunikasi interpersonal.

Adapun ruang lingkup kajian yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal humas dalam memberikan pelayan pubik di Pengadilan Tata Usaha Negara adalah :

1. Keterbukaan

Sikap terbuka sangat berpengaruh dalam menciptakan Komunikasi Interpersonal yang efektif. Keterbukaan yang ditekankan disini adalah keterbukaan dalam menyampaikan informasi penting kepada klien. Karna sikap terbuka disini dengan adanya kejujuran, tidak berbohong dan tidak berbohong dan tidak menyembunyikan informasi yang dibutuhkan. Kesedian untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasaya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri informasi ini tidak bertentangan dengan asas kepatutan. Karena dengan membuka diri dapat menimbulkan rasa percaya dalam berinteraksi secara lebih akrab.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Empati

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain. Empati dalam penelitian ini adalah melihat bagaimana humas tersebut memahami seseorang dari latar belakang ekonomi, permasalahan yang klien hadapi, atau hal pribadi lainnya, dan mampu memahami pendapat dari klien, sikap dan perilaku klien tersebut.

3. Sikap Mendukung

Komunikasi interpersonal yang efektif adanya hubungan dengan sikap mendukung. Hubungan antara humas dan klien memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Respon yang relevan adalah respon yang bersifat spontan dan lugas. Humas harus mampu menciptakan sikap mendukung terhadap masalah klien tersebut, dengan cara memberikan solusi dan saran kepada klien tersebut.

4. Sikap Positif

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Sikap positif dapat ditunjukkan dengan menghargai orang lain, berpikir positif terhadap orang lain, tidak menaruh curiga secara berlebihan, menyakini pentingnya orang lain, memberikan pujian dan penghargaan, dan komitmen menjalin kerja sama. Didalam sikap ini, humas dan klien harus memiliki perasaan dan pikiran positif, dalam menjalankan komunikasi interpersonal diantara mereka. Humasnya harus mampu membantu atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menanyakan kepada klien mengenai pesan komunikasi yang diberikan, agar klien merasa dihargai.

5. Kesetaraan

Kesetaraan ini memiliki pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Kesetaraan yang dimaksud berupa pengakuan atau kesadaran, serta kerelaan untuk menempatkan diri setara (tidak ada yang superior dan inferior). Misalnya dalam penelitian ini humasnya harus menempatkan diri setara dengan klien, karena humas dapat melihat sisi emosional klien agar terciptanya komunikasi yang efektif, dan juga dari humasnya tidak membeda-bedakan klien satu dengan yang lain.

Untuk lebih jelasnya tentang komunikasi interpersonal humas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara dapat dijelaskan pada gambar dibawah ini.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagan 2.1

Kerangka Pikir

Komunikasi Interpersonal Humas Pelayanan Publik Kepada Masyarakat
di PTUN (Pengadilan Tata Usaha Negara) Pekanbaru

