

KOMUNIKASI SOSIAL

Yoyon Mudjiono

Dosen Tetap Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya

Abstrak

Komunikasi sosial terjadi antar individu dalam kehidupannya di masyarakat yang memiliki konteks dalam segala dimensi kehidupan manusia. Seluruh dimensi kehidupan manusia dipenuhi dengan komunikasi. Komunikasi sosial mengisyaratkan bahwa berkomunikasi itu penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, untuk kepentingan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan.

Melalui komunikasi sosial kita dapat memenuhi kebutuhan emosional dan meningkatkan kesehatan mental, kita belajar tentang makna cinta, kasih sayang, simpati, keintiman, rasa hormat, rasa bangga, irihati, bahkan kebencian.

Kata Kunci: Komunikasi Sosial

Mengapa Kita Berkomunikasi

Pertanyaan dasarnya adalah mengapa kita berkomunikasi? dan bukan bagaimana kita berkomunikasi, sebagaimana banyak dibahas oleh para pakar selama ini. Dari perspektif agama, secara mudah kita bisa menjawabnya bahwa Tuhan-lah yang mengajari kita berkomunikasi, dengan akal dan kemampuan berbahasa yang dianugerahkan-Nya kepada kita. Firman Allah; *"Tuhan yang Maha Pemurah, Yang telah mengajarkan Al Quran. Dia menciptakan manusia. Mengajarinya pandai berbicara"*¹. Barangkali perlu dirumuskan beberapa pertanyaan yang spesifik, sehingga lebih mudah untuk menjawabnya, seperti; Apa yang mendorong kita berkomunikasi? Manfaat apa yang diperoleh dari komunikasi? Sejauh mana komunikasi memberi andil kepada kepuasan kita?

Komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa berkomunikasi itu penting untuk membangun konsep diri kita,

¹ Departemen Agama RI, *Al Quran dan terjemahnya QS Ar Rahmaan ayat 1 - 4*

aktualisasi diri, untuk kepentingan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi kita bisa bekerja sama dengan anggota masyarakat (keluarga, RT, RW, desa, kota) untuk mencapai tujuan bersama.

Orang yang tidak pernah berkomunikasi dengan manusia, bisa dipastikan akan tersesat, karena ia tidak berkesempatan menata dirinya dalam suatu lingkungan sosial. Komunikasilah yang memungkinkan individu membangun suatu kerangka rujukan dan menggunakannya sebagai panduan untuk menafsirkan situasi apapun yang ia hadapi. Komunikasi pula yang memungkinkannya mengajari dan menerapkan strategi-strategi *adaptif* untuk mengatasi situasi problematiknya. Tanpa melibatkan diri dalam komunikasi, seseorang tidak akan tahu bagaimana makan, minum, berbicara, karena cara-cara berprilaku tersebut harus dipelajari lewat pengasuhan keluarga dengan orang lain.

Para ilmuwan sosial mengakui bahwa budaya dan komunikasi itu mempunyai hubungan timbal balik, seperti dua sisi mata uang. Budaya menjadi bagian dari perilaku komunikasi, dan pada gilirannya komunikasi ikut serta menentukan, memelihara, mengembangkan atau mewaiskan budaya. Edward T Hall mengatakan bahwa "budaya adalah komunikasi" dan "komunikasi adalah budaya".² Pada satu sisi, komunikasi merupakan suatu mekanisme untuk mensosialisasikan norma-norma budaya masyarakat, baik secara horisontal dari suatu masyarakat kepada masyarakat lainnya, ataupun secara vertikal, dari suatu generasi kepada generasi berikutnya. Pada sisi yang lain, budaya menetapkan norma-norma (komunikasi) yang dianggap sesuai dengan suatu kelompok tertentu, misalnya "laki-laki tidak gampang menangis, tidak bermain boneka" sedang "anak perempuan tidak bermain mobil-mobilan atau pistol-pistol", "jangan makan dengan tangan kiri", "jangan melawan orang bergantung pada norma-norma budaya yang berlaku pada komunitas tertentu.

Alfred Korzybski menyatakan bahwa kemampuan manusia berkomunikasi menjadikan mereka "pengikat waktu" (*time-binder*). Pengikatan-waktu tua, "duduklah dengan sopan", "jangan membicarakan kemewahan dunia di dalam masjid", dan sebagainya.

Mengurus orang yang meninggal dunia apakah mayatnya dikafani atau dalam peti mati, dan setelah itu apakah mengadakan tahlilan atau tidak, juga sangat (*time-binding*) merujuk pada kemampuan manusia untuk mewariskan pengetahuan

² Edward T Hall, *The Silent Language*, New York ; Doubleday, 1959, 8

dari generasi ke generasi dan dari budaya ke budaya. Manusia tidak perlu memulai setiap generasi sebagai generasi yang baru. Mereka mampu mengambil pengetahuan masa lalu, mengujinya berdasarkan fakta-fakta mutakhir dan meramalkan masa depan. Dengan kemampuan tersebut, manusia mampu mengendalikan dan mengubah lingkungan mereka.³

Kita dapat memperkirakan nilai-nilai yang dianut orang-orang berdasarkan kelompok-kelompok yang mereka masuki. Bila seseorang lama belajar di pesantren, kita dapat memperkirakan sikap dan perilakunya, misalnya pengetahuan agamanya relatif luas, penampilannya sederhana, lebih rajin beribadah dari pada rata-rata muslim lainnya. Kita pun dapat juga memperkirakan, meskipun perkiraan kita tidak selalu benar-sifat dan tindakan orang-orang yang termasuk suatu kelompok; ilmuwan, politisi, pengusaha, petani dan sebagainya.

Sebagian kesulitan dalam komunikasi berasal dari fakta bahwa kelompok-kelompok budaya atau sub-kultur yang ada dalam suatu budaya mempunyai perangkat norma yang berlainan. Misalnya, terdapat perbedaan dalam norma-norma komunikasi antara militer dan sipil, penduduk desa dengan kota, masyarakat konservatif dengan radikal, warga Nahdliyin dengan warga Muhammadiyah, dan bahkan antara generasi tua dengan generasi muda.

Oleh karena fakta yang sama atau rangsangan komunikasi yang sama mungkin dipersepsi secara berbeda oleh kelompok-kelompok yang berbeda kultur atau sub-kultur tersebut, kesalah pahaman hampir tidak dapat dihindarkan. Akan tetapi, ini tidak berarti bahwa berbeda itu buruk. Kematangan dalam budaya ditandai dengan toleransi atas perbedaan. Mengutuk orang lain karena mereka berbeda adalah tanda kebebalan dan kecongkakan⁴.

Pembentukan Konsep-Diri

Konsep-diri adalah pandangan kita mengenai siapa diri kita, dan itu hanya bisa diperoleh lewat informasi yang diberikan orang lain kepada kita. Manusia yang tidak pernah berkomunikasi dengan manusia lain tidak mungkin mempunyai kesadaran bahwa dirinya adalah manusia. Menjadi sadar bahwa kita ini manusia karena jasa orang-orang di sekeliling yang

³ Lihat Gordon Wiseman dan Larry Barker, *Speech-Interpersonal Communication*, San Fransisco ; Chandler, 1967, hlm 1

⁴ Lihat Craig Baird, Frangklin H Knowler dan Samuel L Becker, *Essentials of General Speech Communication*, New York ; McGraw-Hill, 1973, hlm 6-7

menunjukkan kepada kita lewat perilaku verbal dan non verbal mereka bahwa kita manusia. Bahkan kita pun tidak akan pernah menyadari nama kita adalah si "Ahmad" atau si "Maryam", bahwa kita laki-laki, perempuan, cerdas, atau menyenangkan, bila tidak ada orang-orang di sekitar yang menyebut demikian. Melalui komunikasi social kita belajar bukan saja mengenai siapa kita, namun juga bagaimana kita merasakan siapa kita. Anda mencintai diri anda bila anda telah dicintai; anda mempercayai diri anda bila telah dipercayai; anda berpikir anda cerdas bila orang-orang di sekitar menganggap anda cerdas; anda merasa tampan atau cantik bila orang-orang di sekitar anda juga mengatakan demikian⁵.

Konsep-diri kita yang paling awal umumnya dipengaruhi oleh keluarga, dan orang-orang di sekitar kita, termasuk sanak kerabat, mereka itulah yang disebut *significant other*. Orang tua yang mengajari dan mengatakan kepada kita lewat ucapan dan tindakannya bahwa kita baik, cerdas, tampan, cantik, rajin, dan sebagainya. Maka dalam banyak hal, kita adalah "ciptaan" mereka, sampai dengan pertumbuhannya, kita menerima pesan dari orang-orang sekitar mengenai siapa diri kita dan harus menjadi apa kita. Skenario ditetapkan orang tua kita berupa - arahan yang jelas bagaimana misalnya ; "cium tangan kepada ibu-bapak, kakek-nenek", "bilang terima kasih kepada paman dan bibi", "gunakan tangan kanan untuk menerima hadiah" dan sebagainya. Orang-orang di luar keluarga juga memberi andil kepada skenario-arahan itu, seperti tetangga, guru, sahabat, pak kyai, dan bahkan radio/televisi. Semua mengharapkan agar kita memainkan peran kita. Menjelang dewasa, kita menemui kesulitan memisahkan siapa kita dari siapa kita menurut orang lain, dan konsep-diri kita memang terikat rumit dengan definisi yang diberikan orang lain kepada kita.⁶

Meskipun kita berupaya berperilaku sebagaimana yang diharapkan orang lain, kita tidak akan pernah secara total memenuhi pengharapan orang lain tersebut. Akan tetapi ketika kita berupaya berinteraksi dengan mereka, pengharapan mereka, kesan mereka dan citra mereka tentang kita sangat mempengaruhi konsep-diri kita, perilaku kita,

⁵ Lihat Sharon A Ratliffe dan Deldee M Herman, *Adventures in the Looking Glass ; Experiencing Communication with Your-Self and Other*, Skokie, Illinois ; National Textbook, 1979, hlm 10-11

⁶ Lihat Sandra Hybels dan Richard L Weaver II, *Speech Communication*, Edisi ke 2, New York ; D Van Nostrand, 1979, hlm 10-11

dan apa yang kita inginkan. Orang lain itu telah “mencentak” kita dan setidaknya kita pun mengasumsikan apa yang orang lain asumsikan mengenai kita. Berdasar asumsi-asumsi itu, kita mulai memainkan peran-peran tertentu yang diharapkan orang lain. Bila permainan itu menjadi kebiasaan, kita pun menginternalisasikannya.

Kita menanamkan peran-peran itu kepada diri kita sebagai panduan untuk berperilaku. Kita menjadikannya sebagai bagian dari konsep-diri kita.⁷ Dengan kata lain, kita merupakan cermin bagi satu sama lainnya. Bayangan saya pada cermin di kamar mandi menunjukkan apakah saya sudah bercukur atau belum. Saya harus melihat pada anda siapa saya.⁸

Aspek-aspek konsep-diri seperti jenis kelamin, agama, kesukuan, pendidikan, pengalaman, rupa fisik kita, dan sebagainya kita internalisasikan lewat pernyataan feed back orang lain yang menegaskan aspek-aspek tersebut kepada kita, yang seterusnya menuntut kita berperilaku sebagaimana orang lain memandang kepada kita. Identitas etnik khususnya merupakan unsur penting konsep-diri, oleh Howard F Stein dan Robert F Hill menyebutnya inti diri (*the core of one's self*)⁹, sedangkan George De Vos melukiskannya dalam arti sempit sebagai “perasaan kontinuitas dengan masa lalu, perasaan yang dipupuk sebagai bagian penting definisi-diri.”¹⁰

George Herbert Mead¹¹ mengatakan bahwa setiap manusia mengembangkan konsep-dirinya melalui interaksi dengan orang lain dalam masyarakat-dan itu dilakukan lewat komunikasi. Jadi sejatinya kita mengenal diri kita lewat orang lain, yang menjadi cermin dan memantulkan bayangan kita. Charles H Cooley¹² menyebut konsep-diri itu sebagai *the looking glass-self*, yang secara signifikan ditentukan oleh apa yang seseorang pikirkan mengenai pikiran orang lain terhadapnya. Jadi sangat menekankan pentingnya respon orang lain yang

⁷ Lihat Scheidel, hlm 31

⁸ Lihat Gorden, hlm 30

⁹ Howard F Stein dan Robert F Hill, *The Ethnic Imperative ; Examining the New White Ethnic Movement*, University Park ; The Pennsylvania State University Press, 1977, hlm 182

¹⁰ George De Vos dan Lola Romanucci-Ross, ed. *Ethnic Identity; Cultural Continuities and Change* Palo Alto, California; Myfield, 1975, hlm 5

¹¹ George Herbert Mead, *Mind, Self and Society ; From a Standpoint of a Social Behaviorist*, Ed. Charles Morris, University of Chicago Press, 1934, hlm 24

¹² Charles H Cooley, *Human Nature an Social Order*, New Brunswick ; Trans-action Book, 1983, hlm 18

diinterpretasikan secara subyektif sebagai sumber primer data mengenai diri.

Teori Mead tentang konsep-diri ini berlaku pula bagi pembentukan identitas etnik/suku dalam arti bahwa konsep-diri diletakkan dalam kontek kesukuan, sehingga *diri* dipandang spesifik secara budaya dan berlandaskan kesukuan. Menurut Mead,¹³ seseorang lahir kedalam suatu nasionalisme tertentu, suatu lokasi geografis tertentu, suatu kelompok etnik, dengan hubungan tertentu dengan lingkungan sosialnya. Dunia sosial yang melahirkan orang ini menyediakan suatu skema rujukan yang mempengaruhinya tanpa akhir dalam berhubungan dengan lingkungan sosialnya dan menafsirkan pengalaman hidupnya. Selanjutnya kelompok etnik ini mengkonstruksi realitasnya sendiri, menyediakan pengkhasan atas diri, orang lain, dan obyek-obyek yang memudahkan penyesuaian seseorang ke dalam lingkungan sosialnya.

Kesukuan, disamping agama, secara budaya merupakan aspek terpenting konsep-diri kita. Begitu penting asal-usul kita itu, sehingga tanpa kepastian asal-usul itu, kita akan melakukan apa saja untuk memastikan bahwa kita memiliki dimensi terpenting identitas diri tersebut. Richard D Alba mengatakan jawaban paling memuaskan atas pertanyaan "Siapa aku?" menyangkut keterikatan kepada asal-usul, suatu kebutuhan primordial yang pada dasarnya tidak luntur oleh hamparan peradaban.¹⁴ Kita bisa memahami mengapa banyak orang yang sudah lama terurbanisasikan dan menjalani hidup modern dan mapan di sebuah kota besar merasa perlu mengunjungi makam orang tua dan kakek neneknya nun jauh di kampung, pada hari raya Idul Fitri orang ber-ramai-ramai bahkan berdesak-desakan mudik ulang ke kampung halaman, karena ziarah dan silaturahmi tersebut menegaskan jati-diri dan asal usul mereka.

Proses konseptualisasi-diri ini berlangsung sepanjang hayat dan tidak akan pernah terisolasi, semuanya bergantung pada reaksi dan respon orang lain. Dalam masa pembentukan konsep-diri itu, kita sering mengujinya, baik secara sadar maupun tidak, sebab dalam "permainan peran" ini, niat murni kita untuk menciptakan konsep-diri kita mungkin memperoleh dukungan, berubah, atau bahkan penolakan. Dengan cara ini, interpretasi orang lain mengenai bagaimana kita seharusnya akan membantu menentukan akan menjadi apa kita. Dan kita mungkin menjadi - sedikit banyak - apa yang orang lain

¹³ Lihat Mead, hlm 182

¹⁴ Richard D Alba, *Italian Americans*, Englewood Cliffs, New Jersey; Prentice-Hall, 1985, hlm 9

harapkan.¹⁵ Kesan orang lain terhadap kita berpengaruh kuat pada diri kita, sehingga apabila kawan-kawan kuliah menganggap kita cerdas, dan kita menerima anggapan itu, maka kita akan berusaha keras untuk memenuhi anggapan tersebut dengan belajar lebih rajin dan tekun untuk mendapatkan nilai ujian yang tinggi.

Kesan yang orang lain miliki tentang diri kita dan cara mereka bereaksi terhadap kita sangat bergantung pada cara kita berkomunikasi dengan mereka, termasuk cara kita berbicara dan berpakaian.

Proses feed back ini akan dapat berubah, ketika kita melihat orang lain bereaksi terhadap kita dan kesan yang mereka miliki, kita boleh jadi mengubah cara berkomunikasi karena reaksi orang lain itu tidak sesuai dengan cara kita memandang diri kita. Jadi citra yang anda miliki tentang diri anda dan citra yang orang lain miliki tentang diri anda berkaitan dalam komunikasi.¹⁶

Pernyataan Eksistensi-Diri

Pengamatan sederhana atas anak-anak balita yang sedang bermain-main dengan teman-teman sebayanya dengan mudah menunjukkan kepada kita “fenomena seorang anak yang berbicara sendirian” untuk menunjukkan bahwa dirinya eksis, meskipun teman-temannya itu asyik dengan mainan mereka masing-masing. Ketika anak-anak lain pergi, ia pun berhenti berbicara sendirian, dan ia pun mulai berbicara sendirian lagi ketika teman-temannya itu kembali berada di dekatnya. Inilah yang disebut aktualisasi-diri atau lebih tepat pernyataan eksistensi-diri. Kita dapat memodifikasi frase filosof Prancis Rene Descartes (1596-1650) yang terkenal itu *Cogito Ergo Sum* (“Saya berpikir, maka saya ada”) menjadi “Saya berbicara, maka saya ada”. Bila kita berdiam diri, orang lain akan memperlakukan kita seolah-olah kita tidak eksis. Namun ketika kita berbicara, kita sebenarnya menyatakan bahwa kita ada.¹⁷

Pengamatan juga menunjukkan bahwa bila seorang anggota kelompok diskusi tidak berbicara sama sekali dan memilih tetap diam, orang lain akan segera menganggapnya bahwa si pendiam itu tidak ada sama sekali. Mereka tidak meminta si pendiam itu untuk memberi komentar atau berbicara, dan bila si pendiam itu serta-merta memutuskan berbicara, anggota lainnya sering bereaksi seolah-olah si pendiam itu

¹⁵ Lihat Scheidel, hlm 32

¹⁶ Lihat Hybels dan Weaver II, hlm 10

¹⁷ Lihat Scheidel, hlm 28

mengganggunya. Mereka memperhatikannya sedikit saja, dan mengharapkan si pendiam itu tidak berbicara. Respon kelompok ini mungkin tidak akan terjadi bila sejak awal si pendiam membuat komentar dalam diskusi dan sekadar menunggu giliran untuk berbicara lagi. Namun bila partisipan ini pasif sama sekali, eksistensinya tampak hamper diabaikan para pembicara yang aktif. Si pendiam gagal menggunakan pembicaraan untuk menyatakan eksistensi-dirinya.¹⁸

Pernyataan eksistensi-diri akan sangat terlihat dengan jelas misalnya pada sesi para penanya diskusi/seminar. Meskipun mereka sudah diperingatkan moderator untuk berbicara singkat dan langsung ke pokok masalah, penanya atau komentator itu sering berbicara panjang lebar seolah mengkuliahi hadirin, yang terkadang dengan argumentasi yang tidak relevan. Fenomena serupa juga muncul dalam sidang-sidang selama berlangsungnya Sidang Umum Permusyawaratan Rakyat (SU-MPR) bulan Oktober 1999 begitu banyaknya anggota yang saling berebut interupsi dan bahkan banyak yang interupsinya asal-asalan, kocak, konyol, menjengkelkan dan terkadang memuakkan. Hal ini secara umum sebenarnya sehat dan wajar saja, hanya banyak pula di antara mereka melakukan interupsi bukan pada pokok masalah substansial yang mendesak untuk dibahas, sehingga terkesan hanya ingin eksis saja.¹⁹ Sebuah kartun dalam harian *Kompas* melukiskan antara lain beberapa peserta Sidang Umum MPR yang berupaya menyatakan eksistensi-diri mereka dengan mengacungkan tangan (untuk melakukan interupsi) dalam sidang lembaga yang terhormat itu, yang dijawab oleh ketua sidang dengan; "Apanya yang diinterupsi ngomong saja belum".²⁰

Untuk kelangsungan hidup, memupuk hubungan, dan memperoleh kepuasan.

Sejak lahir kita tidak dapat hidup sendiri untuk mempertahankan hidup, maka kita perlu membangun komunikasi dengan orang lain dalam rangka memenuhi kebutuhan biologis kita seperti makan, minum dan memenuhi kebutuhan psikologis seperti kepuasan dan kebahagiaan. Para psikolog berpendapat, kebutuhan utama kita sebagai manusia, dan untuk menjadi manusia yang sehat secara rohani, adalah kebutuhan akan hubungan sosial yang ramah, yang hanya bisa terpenuhi dengan membina hubungan yang baik dengan orang lain. Komunikasi akan sangat dibutuhkan untuk memperoleh dan memberi informasi yang dibutuhkan, untuk membujuk atau

¹⁸ *Ibid*, hlm 29

¹⁹ *Pikiran Rakyat*, 4 Oktober 1999

²⁰ *Kompas*, 5 Oktober 1999

mempengaruhi orang lain, mempertimbangkan solusi alternatif atas masalah dan mengambil keputusan, dan tujuan-tujuan sosial serta hiburan.²¹

Komunikasi dalam konteks apapun adalah bentuk dasar adaptasi terhadap lingkungan. Menurut Rene Spitz, komunikasi (ujaran) adalah jembatan antara bagian luar dan bagian dalam kepribadian; "Mulut sebagai rongga utama adalah jembatan antara persepsi dalam dan persepsi luar; ia adalah tempat lahir semua persepsi luar dan model dasarnya; ia adalah tempat transisi bagi perkembangan aktivitas intensional, bagi munculnya kemauan dari kepasifan."²²

Perilaku komunikasi pertama dipelajari manusia berasal dari sentuhan orang tua atas upaya bayi untuk memenuhi kebutuhannya. Orang tua menentukan upaya mana yang akan diberi imbalan, dan anak segera belajar merangsang dorongan itu dengan menciptakan perilaku mulut yang memuaskan si pembelai. Dengan kata lain, si anak membalas belaian orang tuanya. Anak cepat beradaptasi terhadap ibunya sendiri. Berdasarkan respon anak yang berulang, sang ibu akhirnya dapat membedakan suara anaknya, apakah anakmarah, sakit, lapar, kesepian atau sekadar bosan. Pesan-pesan ini sulit dipahami oleh orang yang bukan ibunya.²³

Pada tahap tersebut, komunikasi antara ibu dan anak masih sangat sederhana, dimana anak hanya memadai bagi lingkungannya yang terbatas. Pada tahap selanjutnya, anak memasuki lingkungan yang lebih luas lagi; kerabat, keluarga, kelompok bermain, tetangga, kelompok sekolah dan seterusnya. Ketika memasuki sekolah, ia harus mengembangkan ketrampilan baru untuk beradaptasi dengan lingkungan baru yang lebih luas, terutama untuk memenuhi kebutuhan intelektual dan sosialnya. Ketika menjadi dewasa dan mulai memasuki dunia kerja, lebih banyak lagi ketrampilan komunikasi yang ia butuhkan untuk mempengaruhi atau meyakinkan orang lain, termasuk penguasaan bahasa asing misalnya, yang kesemuanya itu merupakan sarana untuk mencapai keberhasilan. Dengan demikian komunikasi itu

²¹ Lihat Mary Forrest dan Margot A Olson, *Exploring Speech Communication; An Introduction*. St Paul; West, 1981, hlm 17; R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi; Strategi meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Ed. Deddy Mulyana, Bandung; Rosda, 1998, hlm 120-121

²² Lihat John W Keltner, *Interpersonal Speech Communication; Elements and Structures*, Belmont, California; Wadsworth, 1970, hlm 14

²³ *Ibid*,

penting bagi pertumbuhan sosial, sebagaimana makanan penting bagi pertumbuhan fisik seseorang.

Melalui komunikasi sosial kita dapat memenuhi kebutuhan emosional dan meningkatkan kesehatan mental, kita belajar tentang makna cinta, kasih sayang, simpati, keintiman, rasa hormat, rasa bangga, irihati, bahkan kebencian. Karenanya kita tidak mungkin dapat mengenal cinta bila tidak mengenal benci, tidak akan mengenal makna pelecehan bila tidak mengenal makna penghormatan. Melalui umpan balik orang lain kita memperoleh informasi bahwa kita termasuk orang yang sehat jasmani dan rohani, kita orang yang berharga dan sebagainya. Untuk memperoleh kesehatan emosional, kita harus memupuk perasaan-perasaan positif dan mencoba menetralkan perasaan-perasaan negatif. Orang yang tidak pernah memperoleh kasih sayang dari orang lain akan mengalami kesulitan untuk menaruh perasaan itu terhadap orang lain, karena ia sendiri tidak pernah mengenal dan merasakan perasaan tersebut.

Komunikasi sosial mengisyaratkan bahwa komunikasi dilakukan untuk pemenuhan-diri, untuk terhibur, untuk nyaman dan tenteram dengan diri-sendiri dan juga orang lain. Beberapa orang berbicara bisa berjam-jam dengan topik yang berganti-ganti tanpa tercapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Pesan-pesan yang dipertukarkan mungkin hal-hal yang tidak begitu penting, namun membuat mereka merasa senang, karena sejatinya perilaku manusia itu dimotivasi oleh kebutuhan untuk menjaga keseimbangan emosional atau mengurangi ketegangan internal dan rasa frustrasi. Kita sering bisa memahami mengapa seseorang yang mencurahkan persoalan pribadinya kepada orang lain yang dipercayainya (curhat) atau bahkan kita sendiri sering mengalaminya, menjadikan beban emosionalnya berkurang. Komunikasi semacam ini dapat sekaligus berfungsi sebagai mekanisme untuk menunjukkan adanya ikatan sosial dengan orang yang bersangkutan, apakah sebagai kerabat, sahabat, teman kuliah dulu, dan sebagainya.

Membangun komunikasi dengan orang lain, kita dapat memenuhi kebutuhan emosional dan kecerdasan, dengan memupuk hubungan yang hangat dengan orang-orang di sekitar kita. Tanpa pengasuhan dan pendidikan yang wajar, manusia akan mengalami kemunduran emosional dan kecerdasan. Kebutuhan emosional dan kecerdasan itu kita peroleh pertama kali dari keluarga, lalu orang-orang terdekat seperti kerabat dan teman sebaya, masyarakat umum, sekolah dan bahkan media massa.

Dalam lingkungan keluarga, kebutuhan biologis, emosional dan kecerdasan anak bisa dipenuhi dengan tindakan

keluarga lainnya, khususnya orang tua. Selanjutnya kebutuhan suatu keluarga juga akan dipenuhi oleh pihak lainnya, dan kebutuhan mereka bersama-sama sebagai suatu komunitas juga akan dipenuhi oleh komunitas lainnya, Dan semua kerjasama untuk memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan itu pertama-tama dan terutama dilakukan lewat komunikasi sosial.

Komunikasi yang manusiawi (tulus, ikhlas, akrab dan hangat) dengan harapan hidup diperteguh oleh sebuah penelitian mutakhir yang dilakukan Michael Babyak dari Universitas Duke Amerika Serikat mengambil sampel 750 orang kulit putih dari kelas menengah dalam waktu 22 tahun, menemukan bahwa orang-orang yang memusuhi orang lain, mendominasi pembicaraan, dan tidak suka berteman, berpeluang 60% lebih tinggi menemui kematian pada usia dini dibandingkan dengan orang-orang yang berperilaku sebaliknya; ramah, suka berteman, dan berbicara tenang²⁴. Sedangkan tim peneliti lain di rumah sakit Lehigh Valley Pennsylvania Amerika Serikat, menemukan bahwa orang yang mudah marah, menyimpan perasaan bermusuhan, suka bersikap sinis, agresif berkaitan erat dengan peningkatan kematian akibat penyalit infark jantung²⁵.

Sebenarnya tidak sulit menduga bahwa watak tertentu menimbulkan respon tubuh tertentu pula. Misalnya kita bisa melihat reaksi tubuh bagian luar orang yang sedang marah; muka merah, mata melotot dan berwarna merah, tubuh gemetar, berkeringat dan sebagainya. Dalam konteks ini, Babyak dan kawan-kawannya menduga bahwa orang-orang dari golongan pertama tadi secara kronis lebih cepat dibangkitkan dan terkena stress. Hal itu membuat mereka menghasilkan banyak hormon stress yang merugikan dan lebih berisiko terkena penyakit jantung. Semua hasil penelitian tersebut sebenarnya memperkuat ucapan Nabi Muhammad SAW 14 abad yang lalu, bahwa silaturrahim memperpanjang usia²⁶.

Demikian pula dengan komunikasi ekspresif yang juga erat kaitannya dengan komunikasi sosial dapat dilakukan dalam kelompok maupun sendirian, meskipun tidak secara otomatis bertujuan untuk mempengaruhi orang lain, sejauh komunikasi tersebut menjadi instrument untuk menyampaikan perasaan-perasaan/emosi kita. Perasaan tersebut terutama

²⁴ *Kompas*, 18 Februari 1997

²⁵ *Republika*, 24 Oktober 1999

²⁶ Lihat Deddy Mulyana "Lebaran, Silaturrahmi dan Usian Panjang" Dalam Deddy mulyana, *Nuansa-Nuansa Komunikasi: Meneropong Politik dan Budaya Komunikasi Masyarakat Kontemporer*, Bandung; Rosda, 1999, hlm 48

bila dikomunikasikan melalui pesan-pesan non verbal. Mahasiswa memprotes kebijakan penguasa negara atau kampus dengan demonstrasi, unjuk rasa, mogok makan, mogok kuliah, bahkan aksi diam/jahit mulut. Orang menyalurkan kemarahan dengan mengumpat, mengepalkan tangan sambil melototkan matanya dan berkacak pinggang. Seseorang melambaikan telapak tangannya tatkala menyapa seseorang yang lain dari jarak kejauhan.

Perasaan kita dapat juga kita salurkan melalui bentuk-bentuk seni seperti puisi, novel, musik, tarian dan bahkan lukisan. Puisi "Aku" karya Chairil Anwar untuk mengekspresikan kebebasannya dalam berkreasi. Novel *Saman*²⁷ karya Ayu Utami mengekspresikan semangat anak muda yang banyak terlibat dalam Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Cerpen Helvy Tiana Rosa yang bernapaskan Islam dan dimuat dalam antologi cerpennya *Ketika Mas Gagah Pergi*²⁸ dan dalam *Sembilan Mata Hati*²⁹ mengekspresikan keprihatinannya akan nasib umat Islam yang tertindas di berbagai pelosok dunia dan semangat jihadnya yang menggelegar. Demikian pula musik juga dapat mengekspresikan perasaan, kesadaran dan bahkan pandangan hidup/ideologi seseorang. Pertunjukan musik Iwan Fals yang lirik-liriknya bermuatan kritik dan sindiran kepada penguasa Negara. Selama revolusi Prancis, misalnya digunakan juga musik, selain teater, festival dan surat kabar, untuk menggalang kekuasaan³⁰. Lagu-lagu perjuangan Indonesia, meskipun menghibur juga mengandung imbauan kepada rakyat untuk terus berjuang merebut dan mempertahankan kemerdekaan, seperti lagu "Maju Tak Gentar" dan "Halo-Halo Bandung" khususnya, mengekspresikan perjuangan dan semangat kepahlawanan.

Daftar Pustaka

Ayu Utami, 1998, *Saman*, Kepustakaan Populer Gramedia, Jakarta.

Charles H Cooley, 1983, *Human Nature an Social Order, Trans-action Book*, New Brunswick

²⁷ Ayu Utami, *Saman*, Jakarta; Kepustakaan Populer Gramedia, 1998

²⁸ Helvy Tiana Rosa, *Ketika Mas Gagah Pergi*, Jakarta ; Seri Kisah-Kisah Islami, ANNIDA, 1997

²⁹ Helvy Tiana Rosa, ed, *Sembilan Mata Hati*, Jakarta ; Kisah-Kisah Islami, ANNIDA, 1998

³⁰ Susan M Strohm, "The Black Press and the Black Community; *The Los Angeles Sentinel's Coverage of the Watts Riots*, Dalam Mary S Mander, ed. *Framing Friction; Media and Social Conflict*, Urbana; Universty Illinois Press, 1999, hlm 59

- Craig Baird, Frangklin H Knower dan Samuel L Becker, 1973, *Essentials of General Speech Communication*, McGraw-Hill, New York.
- Deddy Mulyana, 1999, "Lebaran, Silaturahmi dan Usian Panjang" Dalam Deddy Mulyana, *Nuansa-Nuansa Komunikasi; Meneropong Politik dan Budaya Komunikasi Masyarakat Kontemporer*, Rosda, Bandung.
- Edward T Hall, 1959, *The Silent Language*, Doubleday, New York.
- George De Vos dan Lola Romanucci-Ross, ed. 1975, *Ethnic Identity; Cultural Continuities and Change*, Palo Alto, Myfield, California.
- George Herbert Mead, 1934, *Mind, Self and Society; From a Standpoint of a Social Behaviorist*, Ed. Charles Morris, University of Chicago Press.
- Gordon Wiseman dan Larry Barker, 1967, *Speech-Interpersonal Communication*, Chandler, San Fransisco.
- Helvy Tiana Rosa, 1997, *Ketika Mas Gagah Pergi, Seri Kisah-Kisah Islami*, ANNIDA, Jakarta.
- Helvy Tiana Rosa, ed, 1998, *Sembilan Mata Hati, Kisah-Kisah Islami*, ANNIDA, Jakarta.
- Howard F Stein dan Robert F Hill, 1977, *The Ethnic Imperative ; Examining the New White Ethnic Movement*, The Pennsylvania State University Press, University Park.
- John W Keltner, 1970, *Interpersonal Speech Communication; Elements and Structures*, Belmont, Wadswort, California.
- Kompas, 18 Februari 1997
- Kompas, 5 Oktober 1999
- Mary Forrest dan Margot A Olson, 1981, *Exploring Speech Communication; An Introduction*, Paul, West St.
- Pikiran Rakyat, 4 Oktober 1999
- Republika, 24 Oktober 1999
- Richard D Alba, 1985, *Italian Americans*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall, New Jersey.
- Saundra Hybels dan Richard L Weaver II, 1979, *Speech Communcation, Edisi ke 2*, D Van Nostrand, New York.

Sharon A Ratliffe dan Deldee M Herman, 1979, *Adventures in the Looking Glass ; Experiencing Communication with Your-Self and Other*, Skokie, National Textbook, Illinois.

Susan M Strohm, 1999, *"The Black Press and the Black Community; The Los Angeles Sentinel's Coverage of the Watts Riots*, Dalam Mary S Mander, ed. *Framing Friction; Media and Social Conflict*, Universty Illinois Press, Urbana.