

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kemampuan Komunikasi

1. Pengertian Kemampuan

Chaplin menerangkan bahwa skill ataupun keterampilan ialah sebuah kemampuan yang memungkinkan seseorang untuk melakukan perbuatan baik secara lancar maupun secara tepat (Kartini, 2006).

2. Pengertian Komunikasi

Kata atau istilah komunikasi *Communication* berasal dari bahasa latin *communicatus* atau *communicatio* atau *communicare* yang berarti berbagi atau menjadi milik bersama. Kata komunikasi menurut kamus bahasa mengacu kepada suatu upaya yang bertujuan untuk mencapai kebersamaan. Komunikasi adalah proses interaktif dua arah, ditemukan dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Shannon dan Weaver mendefinisikan komunikasi sebagai transmisi pesan, sehingga memunculkan efek bukan persoalan makna. Menurut Newcomb (2012), peran komunikasi dalam hubungan sosial berfungsi memelihara keseimbangan sosial.

Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku, Ami Muhammad (dalam Sa'diyah, 2015). Komunikasi memberikan informasi, pesan, gagasan, ide, pikiran, perasaan, kepada orang lain dengan maksud agar orang lain berpartisipasi yang pada akhirnya informasi, pesan, gagasan, ide, pikiran, perasaan tersebut menjadi milik bersama antara komunikator dan komunikan. Karti Soeharto (dalam Sa'diyah, 2015). Menurut Praktiko (dalam Sa'diyah, 2015) komunikasi adalah suatu pernyataan antara manusia yang bersifat umum dengan menggunakan lambang yang dimengerti. Menurut Effendi (dalam Sa'diyah, 2015) komunikasi adalah penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat atau pikiran, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Komunikasi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia sejak awal kehidupan. Bertambahnya usia mengakibatkan kebutuhan berkomunikasi semakin banyak dan semakin kompleks, karena semua yang dialami individu pada umumnya terkait dengan bahasa dan

kebutuhan berkomunikasi pun menjadi semakin penting. Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain agar terjadi saling mempengaruhi di antara keduanya. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak yang juga menggunakan bahasa verbal. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu, ekspresi wajah marah ataupun bahagia tanpa menggunakan kata-kata. Menurut Aw (2010) kata komunikasi berasal dari bahasa latin *communicare* yang artinya memberitahukan. kata tersebut kemudian berkembang dalam bahasa Inggris *communication* yang artinya proses pertukaran informasi, konsep, ide, gagasan, perasaan, dan lain-lain antara dua orang atau lebih.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah pertukaran pesan verbal ataupun non verbal antara pengirim dan penerima pesan yang berisi informasi, gagasan, ide, pikiran dan perasaan dengan tujuan untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat atau pikiran baik secara langsung maupun tidak langsung.

3. Pengertian Kemampuan Komunikasi

Menurut Rowley (dalam Sa'diyah, 2015) kemampuan komunikasi adalah kemampuan untuk mengirim pesan-pesan yang mendukung pencapaian tujuan dimana tetap menjaga penerimaan sosial. Kemampuan komunikasi merupakan peran penting yang harus dimiliki oleh seorang karyawan dalam proses komunikasi, baik dalam penyampaian informasi, memecahkan permasalahan, maupun dalam pemberian umpan balik. Menurut Purwanto (dalam Sa'diyah, 2015) kemampuan komunikasi adalah tingkat keterampilan penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu dan mengubah sikap, pendapat, atau perilaku secara keseluruhan baik secara langsung maupun tidak langsung. Kridalaksana (dalam Sa'diyah, 2015) kemampuan komunikasi adalah kemampuan komunikator (orang yang menyampaikan informasi) untuk mempergunakan bahasa yang dapat diterima dan memadai secara umum. Definisi lain dari kemampuan komunikasi adalah kemampuan individu dalam mengolah kata-kata, berbicara secara baik dan dapat dipahami oleh lawan bicara. Evans dan Russel (dalam Sa'diyah, 2015).

Keterampilan komunikasi adalah suatu keterampilan dalam kemampuan berbahasa dan berkomunikasi yang dibutuhkan oleh individu dalam menyampaikan pesan atau informasi kepada orang lain, sehingga proses komunikasi dapat berkembang dan individu yang terlibat saling melakukan timbal balik tentang informasi yang dibicarakan. Santrock (2007) menyatakan bahwa keterampilan komunikasi adalah keterampilan yang diperlukan dalam berbicara, mendengar, mengatasi hambatan komunikasi verbal, memahami komunikasi nonverbal dan mampu memecahkan konflik secara konstruktif.

Permasih (dalam Ririn, Asmidir, Marjohan 2013) Keterampilan komunikasi adalah kemampuan seorang komunikator dalam memberi informasi yang didapat kepada komunikan secara efektif agar informasi yang disampaikan dapat dipahami oleh pihak komunikan, sehingga komunikasi berkembang secara mendalam dan individu yang terlibat didalamnya merasakan kesatuan perasaan timbal balik yang hampir sempurna. Eggen mengemukakan pandangannya tentang keterampilan komunikasi diartikan ketika menggunakan pengetahuan melalui teknik komunikasi verbal, nonverbal serta melalui media komunikasi secara efektif. Proses atau kemampuan komunikasi merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia.

Menurut Sulastri (2013) kemampuan komunikasi adalah kecakapan atau kesanggupan penyampaian pesan, gagasan, atau pikiran kepada orang lain dengan tujuan orang lain tersebut memahami apa yang dimaksudkan dengan baik, secara langsung lisan atau tidak langsung. Seiring bertambahnya usia mengakibatkan semakin variatif dan juga kompleks kebutuhan serta kemampuan manusia akan komunikasi. Supratiknya (1995:10) Keterampilan berkomunikasi bukan merupakan kemampuan yang dibawa sejak lahir dan juga tidak akan muncul secara tiba-tiba saat orang memerlukannya. Keterampilan tersebut harus dipelajari atau dilatih.

Menurut Devito (2011) kemampuan komunikasi mengacu pada kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif. Kemampuan ini mencakup hal-hal seperti pengetahuan tentang peran lingkungan (konteks) dalam mempengaruhi hubungan (kontent) dalam bentuk pesan komunikasi.

Endang Wahyuni (2015), Keterampilan komunikasi adalah salah satu kemampuan berbahasa dan berkomunikasi yang perlu dimiliki oleh individu yang selalu berhubungan dengan kegiatan yang menuntut untuk

terampil berbicara, seperti bertanya di dalam kelas, berdiskusi, pidato, ceramah, dan lain-lain. Keterampilan komunikasi menurut

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa keterampilan komunikasi adalah suatu keterampilan dalam kemampuan berbahasa dan berkomunikasi yang dibutuhkan oleh individu dalam menyampaikan pesan atau informasi kepada orang lain, sehingga proses komunikasi dapat berkembang dan individu yang terlibat saling melakukan timbal balik tentang informasi yang dibicarakan.

4. Aspek-aspek Kemampuan Komunikasi

Menurut Santrock (dalam Astuti, 2013) aspek keterampilan komunikasi yaitu :

1. Keterampilan berbicara

Keterampilan berbicara mencakup keterampilan berbicara di depan kelas dan berbicara dengan teman-temannya menggunakan gaya komunikasi yang tidak menimbulkan kesan menghakimi lawan bicara dan bersikap asertif.

2. Keterampilan mendengar

Keterampilan mendengar adalah kemampuan mendengar secara aktif. Keterampilan mendengar secara aktif diindikasikan dengan:

- a) Memberi perhatian cermat pada orang yang sedang berbicara misalnya mempertahankan kontak mata dan mencondongkan badan pada lawan bicara.
- b) Parafarasa yaitu menyatakan kembali apa yang baru saja dikatakan oleh lawan bicara dengan kalimat sendiri, misalnya “apakah maksudmu itu berarti bahwa...”
- c) Sinteksis tema dan pola yaitu meringkas tema utama dan perasaan lawan bicara yang disampaikan dalam percakapan yang panjang.
- d) Memberi umpan balik atau tanggapan yang kompeten yaitu memberi tanggapan secara cepat, jujur, jelas dan informatif.

3. Keterampilan berkomunikasi secara non verbal

Keterampilan berkomunikasi secara non verbal yaitu keterampilan berkomunikasi melalui ekspresi wajah dan mata, sentuhan, ruang dan sikap diam. Keterampilan komunikasi melalui ekspresi wajah misalnya senyum, merengut, tatapan kebingungan. Komunikasi mata misalnya mempertahankan kontak mata ketika

berbicara. Keterampilan komunikasi melalui sentuhan misalnya memberi sentuhan yang lembut kepada teman yang sedang sedih. Keterampilan komunikasi melalui ruang misalnya mampu memastikan bahwa anak memiliki ruang individual sendiri dan mereka harus menghormati ruang orang lain.

Nelson (dalam Wahyuni, 2015) mengungkapkan, aspek-aspek keterampilan komunikasi ada tiga, antara lain:

1. Keterampilan verbal, meliputi bahasa formal, bahasa informal, isi materi.
2. Keterampilan vokal terkait dengan suara meliputi artikulasi, intonasi (tinggi-rendah), tempo (kecepatan bicara), aksentuasi (penekanan) dan volume.
3. Keterampilan tubuh terdiri atas pesan-pesan yang dikirim melalui gerakan tubuh sebagai ekspresi yang sedang diungkapkan meliputi, ekspresi wajah, kontak mata, gesture, dan penampilan.

5. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Komunikasi

Faktor yang dapat mempengaruhi keterampilan komunikasi menurut Yusuf (dalam Astuti, 2013) dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu : latar belakang budaya, ikatan kelompok atau grup, intelegensi, dan hubungan keluarga. Rincian lebih lanjut adalah :

a. Latar belakang budaya

Interpretasi suatu pesan akan terbentuk dari pola pikir seseorang melalui kebiasaannya, sehingga semakin sama latar belakang budaya antara komunikator dengan komunikan maka komunikasi semakin efektif.

b. Ikatan kelompok atau grup

Nilai-nilai yang dianut oleh suatu kelompok sangat mempengaruhi komunikasi.

c. Intellegensi

Semakin cerdas seorang anak, maka semakin cepat pula anak itu menguasai keterampilan berkomunikasi.

d. Hubungan keluarga

Hubungan keluarga yang dekat dan hangat akan lebih mempercepat keterampilan komunikasi pada anak daripada hubungan keluarga yang tidak akrab.

Adapun menurut Lunardi (2001: 34) mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Citra diri, bagaimana seseorang melihat dirinya sendiri dalam hubungan dengan orang lain dalam situasi tertentu.
2. Citra pihak lain, bagaimana seseorang melihat pihak yang diajaknya berkomunikasi.
3. Lingkungan fisik, tempat seseorang berada ketika berkomunikasi dengan pihak lain
4. Lingkungan sosial, keberadaan seseorang sebagai penerima komunikasi maupun hanya hadir disana kondisi fisik, mental, emosi, kecerdasan serta bahasa tubuh, gerakan tubuh yang berbicara tanpa kata-kata.

B. Asertivitas

1. Pengertian Asertivitas

Alberti dan Emmons (dalam Miasari, 2012) mendefinisikan asertivitas sebagai pernyataan diri yang positif yang menunjukkan sikap menghargai orang lain. Asertivitas diartikan sebagai perilaku yang mempromosikan kesetaraan dalam hubungan manusia yang memungkinkan setiap individu untuk bertindak menurut kepentingannya sendiri, membela diri tanpa kecemasan, mengekspresikan perasaan dengan jujur dan nyaman, dan menerapkan hak-hak pribadi tanpa mengabaikan hak-hak orang lain. Sikap asertif salah satunya dapat ditunjukkan dengan kemampuan untuk berkata “tidak” dengan tegas.

Aviatin (dalam Maulidiyah, 2016) dalam perilaku asertif terkandung perilaku kesanggupan bermasyarakat, berempati dan berkomunikasi baik verbal maupun non verbal. Individu yang memiliki asertif tinggi sadar akan kelebihan-kelebihan yang dimiliki dan memandang kelebihan-kelebihan tersebut lebih penting dari pada kelemahan, begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu individu yang memiliki asertif tinggi berarti mampu mengekspresikan pikiran, perasaan dan jujur.

Individu yang asertif ditandai oleh kemampuan mengenal dirinya sendiri dengan baik, mengetahui kelebihan dan kekurangannya serta menerima semua itu seperti apa adanya sehingga pada gilirannya individu mampu merencanakan tujuan hidupnya, mempunyai rasa percaya diri yang tinggi, mampu mengambil keputusan. Individu yang tidak asertif

cenderung bersifat emosional, tidak jujur, tidak terbuka, terhambat dan menolak diri sendiri. (Bloom dalam Kushendrawan, 2016).

Fensterheim dan Baer (dalam Irwanto, 2008) menyimpulkan asertivitas sebagai kemampuan seseorang untuk dapat mengemukakan pendapat, saran dan keinginan yang dimiliki secara langsung, jujur dan terbuka pada orang lain. Seseorang yang memiliki sikap asertif adalah orang yang memiliki keberanian untuk mengekspresikan pikiran, perasaan dan hak-hak pribadinya serta tidak menolak permintaan-permintaan yang tidak diinginkan. Asertif bukan hanya seseorang dapat bebas berbuat sesuatu seperti yang diinginkan, juga di dalam asertivitas terkandung berbagai pertimbangan positif mengenai baik dan buruknya suatu sikap dan perilaku yang akan dimunculkan.

Perilaku asertif bukan bawaan ataupun muncul secara kebetulan pada tahap perkembangan individu, namun merupakan pola-pola yang dipelajari sebagai reaksi terhadap situasi sosial dalam kehidupannya Ratus & Nevis (dalam Widjaja dan Wulan, 1998).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa asertivitas sebagai pernyataan diri yang positif yang menunjukkan sikap menghargai orang lain. Asertivitas menunjukkan kemampuan untuk dapat mengekspresikan perasaan secara jujur dan nyaman. Mampu berkata “tidak” apabila diperlukan.

2. Ciri-ciri Asertivitas

Weaver (dalam Miasari, 2012) mengemukakan beberapa ciri yang bisa dilihat dari seorang individu yang asertif, yaitu:

- a) Mengizinkan orang lain untuk menjelaskan pikirannya sebelum dirinya sendiri berbicara
- b) Mempertahankan keadaan yang sesuai dengan perasaan individu,
- c) Membuat keputusan berdasar pada apa yang dianggap individu benar
- d) Memandang persahabatan sebagai kesempatan untuk belajar lebih jauh tentang diri sendiri dan orang lain serta untuk bertukar pikiran,
- e) Secara spontan dan alami memulai percakapan menggunakan tekanan dan volume suara yang sedang,
- f) Berusaha untuk mengerti perasaan orang lain sebelum membicarakan perasaannya sendiri,
- g) Berusaha untuk menghindari hal yang merugikan dan merepotkan dengan membicarakan masalahnya sebelum dirinya

menemukan arti yang masuk akal untuk memecahkan masalah yang tidak dapat dihindari,

- h) Menghadapi masalah dan pengambilan keputusan dengan tabah,
- i) Bertanggung jawab dengan menghargai situasi, kebutuhan dan hak individu

Palmer dan Foener (dalam Maulidiyah, 2012) ciri-ciri individu yang asertif adalah:

- a. Bicara jujur
- b. Memperlakukan orang lain dengan baik, begitu pula sebaliknya
- c. Menampilkan diri sendiri dan menyayangi orang lain
- d. Tenang dalam keseharian dan memperlihatkan selera humor dalam menghadapi situasi-situasi yang sulit

Ciri-ciri perilaku asertif menurut Fensterheim dan Baer (Kushendrawan, 2016):

- a. Bebas mengemukakan pikiran dan pendapat baik melalui kata-kata maupun tindakan
- b. Dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka
- c. Mampu memulai, melanjutkan dan mengakhiri suatu pembicaraan dengan baik
- d. Mampu menolak dan menyatakan ketidaksetujuannya terhadap pendapat orang lain atau segala sesuatu yang tidak beralasan dan cenderung bersifat negatif
- e. Mampu mengajukan permintaan atau bantuan kepada orang lain ketika membutuhkan
- f. Mampu menyatakan perasaan, baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan dengan cara yang tepat
- g. Memiliki sikap dan pandangan yang aktif terhadap kehidupan
- h. Menerima keterbatasan yang ada di dalam dirinya dengan tetap berusaha untuk mencapai apa yang diinginkan sebaik mungkin sehingga baik berhasil maupun gagal akan tetap memiliki harga diri dan kepercayaan diri

3. Aspek-aspek Asertivitas

Aspek-aspek asertivitas menurut Alberti & Emmons (dalam Miasari, 2012) antara lain:

- a. Bertindak sesuai dengan keinginannya sendiri.

Meliputi kemampuan untuk membuat keputusan, mengambil inisiatif, percaya pada yang dikemukakan sendiri, dapat menentukan

suatu tujuan dan berusaha mencapainya, dan mampu berpartisipasi dalam pergaulan

- b. Mampu mengekspresikan perasaan jujur dan nyaman.

Meliputi kemampuan untuk menyatakan rasa tidak setuju, rasa marah, menunjukkan afeksi dan persahabatan terhadap orang lain serta mengakui perasaan takut atau cemas, mengekspresikan persetujuan, menunjukkan dukungan, dan bersikap spontan.

- c. Mampu mempertahankan diri.

Meliputi kemampuan untuk berkata “tidak” apabila diperlukan, mampu menanggapi kritik, celaan, dan kemarahan dari orang lain, secara terbuka serta mampu mengekspresikan dan mempertahankan pendapat.

- d. Mampu menyatakan pendapat.

Meliputi kemampuan menyatakan pendapat atau gagasan, mengadakan suatu perubahan, dan menanggapi pelanggaran terhadap dirinya dan orang lain.

- e. Tidak mengabaikan hak-hak orang lain.

Meliputi kemampuan untuk menyatakan kritik secara adil tanpa mengancam, memanipulasi, mengintimidasi, mengendalikan, dan melukai orang lain.

Menurut Rees dan Graham (dalam Maulidiyah, 2016) munculnya perilaku asertif karena adanya unsur:

- a. Kejujuran (*Honesty*)

Perilaku asertif akan sulit diwujudkan jika seseorang tidak jujur karena dengan kejujuran, orang lain akan mengerti, memahami dan menghormati apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh orang yang bersangkutan.

- b. Tanggung jawab (*Responsibility*)

Hal ini berarti seseorang bertanggung jawab atas pilihan-pilihannya atau keputusannya tanpa menyalahkan orang lain atas apa yang terjadi pada dirinya. Dengan rasa tanggung jawab terhadap apa yang akan terjadi pada dirinya, maka ia akan dapat merubah hal-hal yang tidak diinginkannya.

- c. Kesadaran diri (*Self-awareness*)

Ketika seseorang akan belajar asertif, sebelumnya ia paham lebih dulu mengenal dirinya sendiri agar lebih memperhatikan perilaku yang dimunculkan dan memikirkan cara-cara yang diinginkannya.

d. Percaya diri (*Self confident*)

Menurut bandura percaya diri adalah sebagai suatu keyakinan untuk mampu berperilaku sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan. Seseorang yang memiliki rasa percaya diri yang redah akan menghambat perilaku asertifnya karena ada perasaan atau anggapan bahwa hal-hal negatif akan terjadi jika individu tersebut melakukan sesuatu sehingga tidak yakin bahwa perilaku tersebut justru akan membawa pada perubahan yang positif. Orang asertif, dengan percaya diri yang dimilikinya akan merasa yakin bahwa perilakunya akan membawa perubahan positif yang diinginkan.

Menurut Palmer & Froehner (dalam Karima dan Anindyajati 2004) asertivitas dapat diuraikan kedalam beberapa aspek berikut:

a. Permintaan

Asertivitas dalam aspek permintaan adalah kemampuan individu dalam mengajukan permintaan seperti; mampu untuk meminta bantuan atau pertolongan kepada yang dikehendakinya secara wajar baik itu kepada teman ataupun kepada orang lain. Mampu untuk meminta tanggung jawab kepada temannya (meminta pertanggungjawaban teman ketika buku yang dipinjamnya hilang atau rusak). Selain itu individu yang asertif juga menyadari bahwa setiap orang memiliki hak yang sama, baik itu hak untuk memenuhi keinginan, kebutuhan dan lain sebagainya maka individu yang asertif mampu untuk mengajukan haknya kepada orang lain. Mampu meminta penjelasan, serta mampu mengakui kesalahan yang telah diperbuatnya sehingga berani untuk meminta maaf.

b. Penolakan

Asertivitas dalam aspek penolakan adalah, mampu menampilkan cara yang efektif dan jujur dalam menyatakan 'tidak', pada ketidaksetujuannya terhadap saran ataupun pendapat orang lain. Misalnya tidak ragu untuk berkata 'tidak' atas saran atau pendapat dari orang lain hanya karena untuk solisaritas. Selain itu, individu yang asertif tidak ragu dan takut untuk berkata 'tidak' pada ajakan atau permintaan orang lain yang menurutnya tidak layak untuk disetujui, misalnya mampu menolak ajakan tawuran, ajakan memakai obat terlarang yang dapat merugikan dirinya sendiri.

c. Pengekspresian diri

Asertivitas dalam aspek pengekspresian diri adalah, mampu mengungkapkan perasaannya kepada orang lain dengan jujur dan langsung mengenai ketidaknyamanannya terhadap orang tersebut, seperti menyatakan kekesalannya secara efektif ketika diusili oleh teman-temannya agar mereka tidak semakin menjadi-jadi. Individu yang asertif dapat mengekspresikan pikirannya dengan menyatakan pendapat atau ide kepada orang lain seperti berani menyatakan pendapatnya ketika sedang dalam diskusi kelompok. Individu yang asertif dapat memberikan kritik kepada orang lain namun juga tetap mempertimbangkan perasaannya serta mampu menerima kritik secara bijaksana.

d. Pujian

Asertivitas dalam aspek ini adalah, kemampuan dalam menerima dan memberi pujian kepada orang lain dengan cara yang sesuai, yaitu dengan mengucapkan terima kasih apabila menerima pujian, dan tidak segan ataupun malu untuk memberi pujian kepada orang lain.

e. Berperan dalam pembicaraan

Asertivitas dalam aspek ini ialah, memulai atau berinisiatif didalam pembicaraan seperti memulai pembicaraan dalam suatu diskusi kelas ataupun memulai pembicaraan dengan orang lain yang belum dikenalnya. Mampu mengakhiri pembicaraan serta mampu untuk ikut serta didalam pembicaraan secara efektif, yaitu tidak menampilkan tingkah laku diam, dan tidak mensabotase pembicaraan yang sedang berlangsung.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan terdapat beberapa aspek pada asertivitas yaitu Bertindak sesuai dengan keinginannya sendiri, mampu mengekspresikan perasaan jujur dan nyaman, mampu mempertahankan diri, mampu menyatakan pendapat, tidak mengabaikan hak-hak orang lain, kejujuran (*Honesty*), tanggung jawab (*Responsibility*), kesadaran diri (*Self-awareness*), percaya diri (*Self confident*), permintaan, penolakan, pengekspresian diri, pujian, berperan dalam pembicaraan.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Asertivitas

Faktor-faktor yang mempengaruhi asertivitas pada remaja menurut Alberti dan Emmons (dalam Miasari, 2012), antara lain:

a. Keluarga

Anak yang memutuskan untuk berbicara mengenai hak-haknya sering mendapatkan sensor dari anggota keluarga, seperti dilarang untuk berbicara, anak dianggap sebagai individu yang mengetahui apapun, atau anak dianggap kurang ajar terhadap orangtuanya. Tanggapan yang diberikan oleh orangtua tersebut menjadi tidak kondusif bagi perkembangan asertivitas anak.

b. Sekolah

Di sekolah guru-guru juga sering melarang anak untuk bersikap asertif. Anakanak yang pendiam dan berperilaku baik serta tidak banyak bertanya justru diberi imbalan, berupa pujian karena dianggap bersikap baik. Sehingga sikap asertif tidak dapat dimiliki oleh anak. Oleh karena itu, saat ini para pengajar dituntut untuk dapat mendorong setiapindividu agar dapat bersikap asertif kepada diri sendiri dan juga orang lain.

Faktor-faktor yang mempengaruhi asertivitas dapat juga dilihat dari faktor internal dan faktor eksternal, yaitu :

a. Faktor internal terdiri dari :

1. Usia

Perilaku asertif berkembang sepanjang hidup manusia. Semakin bertambah usia individu maka perkembangannya mencapai tingkat integrasi yang lebih tinggi, di dalamnya termasuk kemampuan pemecahan masalah. Artinya semakin bertambahnya usia individu maka semakin banyak pula pengalaman yang diperoleh, sehingga kemampuan pemecahan masalah pada individu juga bertambah matang.

2. Jenis kelamin

Pria cenderung memiliki perilaku asertif yang lebih tinggi dibandingkan perempuan. Hal tersebut disebabkan oleh tuntutan masyarakat yang menjadikan pria lebih aktif, mandiri dan kooperatif, sedangkan wanita cenderung lebih pasif, tergantung kompromis.

3. Konsep Diri

Konsep diri dan perilaku asertif mempunyai hubungan yang sangat erat. Individu yang mempunyai konsep diri yang kuat akan mampu berperilaku asertif. Sebaliknya individu yang mempunyai konsep diri yang lemah, maka perilaku asertifnya juga rendah.

b. Faktor Eksternal yang terdiri dari :

1. Pola asuh orang tua

Kualitas perilaku asertif individu sangat dipengaruhi oleh interaksi individu tersebut dengan orang tua maupun anggota keluarga lainnya. Hal tersebut akan menentukan pola respon individu dalam merespon masalah.

2. Kondisi sosial budaya

Perilaku yang dikatakan asertif pada lingkungan budaya tertentu belum tentu sama pada budaya lain. Karena setiap budaya mempunyai etika dan aturan sosial tersendiri.

Faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan asertivitas menurut Rathus & Nevid (dalam Karima dan Anindyajati 2004), antara lain:

- a. Jenis kelamin: wanita pada umumnya lebih sulit bertingkah laku asertif seperti mengungkapkan perasaan dan pikiran dibandingkan dengan laki-laki. Wanita diharapkan lebih banyak menurut dan tidak boleh mengungkapkan pikiran dan perasaannya bila dibandingkan dengan laki-laki, artinya pengkondisian budaya untuk wanita cenderung membuat wanita menjadi lebih sulit mengembangkan asertivitasnya.
- b. Harga diri: harga diri seseorang turut mempengaruhi kemampuan seseorang untuk melakukan penyesuaian diri terhadap lingkungan. Orang yang memiliki harga diri yang tinggi, memiliki kekhawatiran sosial yang rendah sehingga ia mampu mengungkapkan pendapat dan perasaannya tanpa merugikan dirinya maupun orang lain.
- c. Kebudayaan: tuntutan lingkungan menentukan batasan-batasan perilaku masing-masing anggota masyarakat sesuai dengan umur, jenis kelamin, status sosial seseorang.
- d. Tingkat pendidikan: semakin tinggi tingkat pendidikan individu maka semakin luas wawasan berpikirnya sehingga kemampuan untuk mengembangkan diri lebih terbuka.
- e. Situasi-situasi tertentu disekitarnya: kondisi dan situasi dalam arti luas, misalnya posisi kerja antara bawahan terhadap atasannya, ketakutan yang tidak perlu (takut dinilai kurang mampu), situasi-situasi seperti kekhawatiran mengganggu dalam keadaan konflik.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi asertivitas adalah keluarga dan sekolah. Ada pula faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu faktor usia, jenis kelamin, dan konsep diri. Faktor eksternal yaitu pola asuh orang tua dan kondisi sosial budaya. Terdapat juga faktor jenis kelamin, harga diri, kebudayaan, tingkat pendidikan dan situasi.

C. Kerangka Berpikir

Mengkomunikasikan keinginan, perasaan, dan pikiran kepada orang lain tanpa rasa cemas, dengan tetap menjaga dan menghargai hak-hak serta perasaan pihak lain dan pertimbangan positif mengenai baik dan buruknya sikap dan perilaku yang akan dimunculkan disebut dengan asertivitas. Alberti dan Emmons (Miasari, 2012) mendefinisikan asertivitas sebagai pernyataan diri yang positif yang menunjukkan sikap menghargai orang lain. Asertivitas diartikan sebagai perilaku yang mempromosikan kesetaraan dalam hubungan manusia yang memungkinkan setiap individu untuk bertindak menurut kepentingannya sendiri, membela diri tanpa kecemasan, mengekspresikan perasaan dengan jujur dan nyaman, dan menerapkan hak-hak pribadi tanpa mengabaikan hak-hak orang lain.

Perilaku asertif secara keseluruhan merupakan keterampilan seseorang untuk mengungkapkan baik secara verbal maupun nonverbal akan kebutuhan pada dirinya yang berupa ide atau gagasan serta harapan-harapan, sekalipun itu bersifat negatif namun penyampaiannya secara tegas serta tanpa menyakiti perasaan orang lain.

Asertivitas sangat diperlukan saat berkomunikasi, agar individu cenderung lebih berani dalam mengungkapkan pendapat kepada orang lain tanpa rasa cemas dan tanpa melukai perasaan orang lain tersebut.

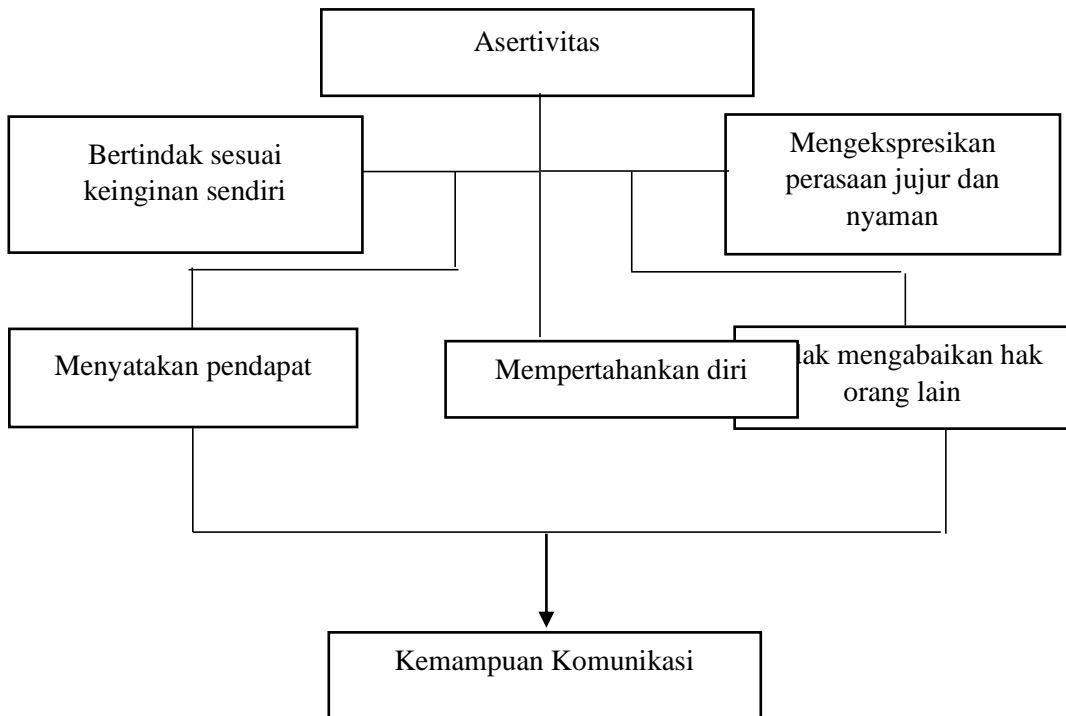
Pada era ini komunikasi sangat berperan di kehidupan dan di segala usia, terutama remaja. Remaja yang membutuhkan kemampuan berkomunikasi juga bukan hanya untuk kegiatan di lingkungan keluarga, tetapi juga kegiatan di dunia pendidikan sebagai mahasiswa. Pentingnya kemampuan berkomunikasi pada mahasiswa yaitu agar mahasiswa mampu untuk beradaptasi dengan lingkungan sosial yang baru dan lebih mudah menjalin hubungan dengan individu lain dalam lingkungan tersebut. Mahasiswa mengalami masa transisi dari sekolah menengah akhir ke jenjang yang lebih tinggi, mulai dari wawasan, cara berpikir dan kemampuan komunikasi.

Kemampuan berkomunikasi bukan hanya kemampuan berbicara, tetapi juga mencakup kemampuan mendengar dan keterampilan berkomunikasi

secara non verbal, sehingga bukan hanya kemampuan bicara saja yang harus baik namun kemampuan mendengar dan kemampuan berkomunikasi secara non verbal juga harus baik. Pada saat ini permasalahan yang sering terjadi yaitu mahasiswa kurang memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Mahasiswa cenderung merasa malu dan tidak berani mengungkapkan pendapat yang dimiliki. Mahasiswa tidak berani mengungkapkan pendapat karena takut salah, sehingga mahasiswa lebih memilih untuk tidak mengungkapkan pendapat dan menunggu mahasiswa lain atau dosen yang menjelaskan.

Individu dengan perilaku asertif cenderung lebih dapat mengutarakan pendapat ataupun perasaan yang dimiliki, sehingga dapat memungkinkan individu tersebut memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Mahasiswa akan cenderung memiliki kemampuan komunikasi yang baik apabila memiliki kemampuan asertivitas yang baik pula, karena asertif merupakan suatu cara yang dapat dilakukan untuk menciptakan kemampuan berkomunikasi serta penyesuaian diri yang baik dan efektif terutama bagi remaja. Mahasiswa yang asertif akan mudah mengungkapkan keinginan yang ada dalam dirinya tanpa rasa cemas dan dapat berkomunikasi dengan tetap menghargai pihak lain.

Gambar 1. Skema Hubungan Variabel Asertivitas Dengan Kemampuan Komunikasi Pada Mahasiswa



D. Hipotesis

Berdasarkan fenomena dan tinjauan pustaka yang telah diuraikan di atas, maka dapat diajukan suatu hipotesis sebagai berikut : “Ada pengaruh asertivitas terhadap kemampuan komunikasi pada mahasiswa”. Individu yang memiliki asertivitas tinggi akan memiliki kemampuan berkomunikasi yang tinggi, apabila individu memiliki asertivitas yang rendah maka kemampuan berkomunikasi juga rendah.