

Komunikasi Asertif dan Empatik dalam Psikologi Komunikasi

Dr. Winda Kustiawan. MA¹, Alvi Khaira², Aminatun Nisa³, Maisya Nurhalija⁴, Rizky Ramadhan⁵

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

Email : maysyanurhalija@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi merupakan serangkaian proses untuk mendapatkan informasi mengenai faktor lingkungan dan psikologi juga memiliki sebuah hubungan erat terhadap ilmu komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pentingnya komunikasi asertive serta komunikasi empatik dalam kehidupan sehari hari. Ada dua tahap dalam menyelesaikan tulisan ini tahap pertama menggunakan tahap deskriptif, yang ke dua menggunakan tahap pemaknaan. hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi asertif merupakan salahsatu tingkah laku yang ditunjukkan oleh individu melalui tindakan, bahasa tubuh dan ekspresi wajah untuk memperlihatkan gambaran emosi, pikiran, dan perasaan secara eksternal. Komunikasi empatik adalah komunikasi yang menunjukkan adanya saling pengertian antara komunikator dengan komunikan.

Kata kunci: Komunikasi, psikologi, asertive, empatik

ABSTRACT

Communication is a series of processes to obtain information about environmental factors and psychology also has a close relationship to the science of communication. This study aims to understand the importance of assertive communication and empathic communication in everyday life. There are two stages in completing this paper, the first stage using the descriptive stage, the second using the meaning stage. The results showed

that assertive communication is one of the behaviors shown by individuals through actions, body language and facial expressions to show a picture of emotions, thoughts, and feelings externally. Empathic communication is communication that shows a mutual understanding between the communicator and the communicant.

Keywords: *Communication, psychology, assertiveness, empathy*

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan serangkaian proses untuk mendapatkan informasi mengenai faktor lingkungan serta psikologis yang dapat menghambat atau menunjang sikap seseorang. Psikologi komunikasi juga bisa diartikan sebagai proses untuk menunjukkan lebih jauh tentang karakter seseorang tanpa mengabaikan ataupun melupakan aspek kejiwaan seorang komunikan. Penggunaan psikologi Komunikasi dapat dibagi menjadi lima, yakni pengertian, kesenangan, mempengaruhi sikap, pengertian akan terjadi saat komunikan menerima rangsangan terhadap isi pesan yang bakal di sampaikan oleh seorang komunikator. Gagal penerimaan isi pesan secara cermat sering disebut kegagalan komunikasi yang utama.

Komunikasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dari dulu hingga sekarang, terlebih lagi di era globalisasi sekarang ini, dimana teknologi telah mengalami perkembangan dengan sangat pesat, hal ini berpengaruh pada Komunikasi dan Lingkupnya. Alhasil dalam berkomunikasi manusia banyak mengalami atau mendapati sebuah problem dikarenakan masyarakat di jaman sekarang itu masih banyak yang kurang mengerti tentang teknologi. Menurut hasil penelitian, banyak terjadi kesalah pahaman, pertengkaran ataupun kegagalan karena ketidak efektifan komunikasi media sosial. Maka dari itu diperlukanlah sebuah pengajaran terhadap masyarakat.

Kita bisa merealisasikan bahwas dengan pentingnya sebuah komunikasi yang harus kita kuasai ada keterkaitannya dengan ilmu psikologi, karena bisa dipastikan demi mendapatkan sebuah komunikasi yang efektif kita sebagai komunikator maupun sebagai komunikan harus memahami serta mengerti tentang keadaan lawan bicara kita. Untuk itu psikologi sebenarnya memiliki peran penting terhadap ilmu komunikasi, karna sejatinya psikologi adalah ilmu kejiwaan yang mempelajari tingkah laku sebuah individu maupun kelompok terhadap kelompoknya maupun lingkungannya.

Psikologi memiliki hubungan erat terhadap ilmu komunikasi, dimana dengan mempelajari psikologi komunikasi, kita bisa mengerti lebih jauh tentang komunikasi antar sesama secara individu, maupun kelompok. Psikologi komunikasi

Salah satu problem yang sering di dapati pada komunikasi yang tidak efektif adalah para komunikan tidak mendengarkan si pembicara tersebut, nah disini ada baiknya kita sebagai orang yang berpengetahuan lebih untuk memberikan sebuah edukasi terhadap orang-orang yang tidak mengerti mengenai komunikasi empatik, maka dari itu mari kita bedah permasalahan ini.

Rumusan Masalah

Permasalahan yang di bahas dalam penelitian ini adalah; *Pertama*, Bagaimana pengertian dari Psikologi Komunikasi ?. *Kedua*, apa yang di maksud dengan Komunikasi assertive serta bagaimana penerapannya dalam kehidupan sehari-hari. *Ketiga*, bagaimana dengan penerapan Psikologi komunikasi Empatik ?, hal-hal apa saja yang patut kita perhatikan dalam penerapannya ?.

Metodologi Penelitian

Secara umum ada dua tahap dalam menyelesaikan tulisan ini

1. Tahap deskriptif, yaitu membuat uraian terkait dengan data-data yang di kumpulkan baik fisik maupun non fisik yang di deskripsikan untuk mempermudah dalam urusan memahami bahan yang telah di kumpulkan.
2. Tahap pemaknaan, yaitu tahap memberikan penjelasan serta penafsiran atas data yang di peroleh dari dua metode diatas, dan kemudian di analisis dengan pendekatan sejarah (Historis), yaitu dengan cara menafsirkan isi yang terkandung di dalam nya, baik dengan mengurai makna ataupun dengan mengungkap makna yang tersirat.

HASIL PENELITIAN

Pengertian Psikologi Komunikasi

Psikologi merupakan salah satu ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang fungsi mental, proses mental manusia dan perilaku, melalui prosedur ilmiah, nah orang yang melakukan sebuah praktik psikologi bias disebut dengan psikolog, mereka berusaha untuk memperbaiki mental, kejiwaan serta kualitas hidup seseorang melalui Intrepensi tertentu, pada fungsi mental, perilaku seseorang maupun kelompok yang didasari dengan proses fisiologis, neurologis, dan psikososial.

Komunikasi merupakan suatu ilmu yang penting yang sangat berguna pada kehidupann sehari-hari. Dengan adanya komunikasi setiap individu maupun kelompok dapat berinteraksi satu sama lain dalam menjalankan peran sebagai makhluk sosial. Nah biasanya proses komunikasi ini dilakukan dengan menggunakan bahasa yang berlaku di kalangan masyarakat sehingga dapat kita artikan pengertian komunikasi dapat kita pahami sebagai kegiatan interaksi dari individu ke individu yang lain nya, dengan maksud dan tujuan menyampaikan sebuah pesan tertentu ataupun bertukar informasi.

Sehingga dalam hal ini ada beberapa unsur- unsur yang patut kita perhatikan, mulai dari pengirim, pesan yang ingin di sampaikan, penguraian kode, penerima dan adanya sebuah feedback. Bukan hanya itu usur hambatan juga sering muncul sehingga sebuah komunikasi sering gagal dan tidak efektif. Hal ini merupakan hal yang penting bagi kehidupan, maka masyarakat tersendiri diharuskan untuk menguasai pengertian, jenis, unsur dan semua resiko hambatan yang mengganggu jalan nya sebuah proses komunikasi. maka dengan adanya pengertian ini kita semua dapat mempraktikkan semua teori tentang komunikasi.

Secara Etimologi kata komunikasi berasal dai Bahasa Inggris yaitu *communication*, biasanya kata komunikasi diartikan dengan kata komunikasi begitusaja. Dan orang orang sudah bias mendeskripsikan nya meskipun tidak semua nya tepat.

Secara Terminologi dalam catatan Frank E. X. Dance, ada lebih dari 126 defenisi dari komunikasi. Diantaranya yang paling sering dikutip adalah pendapat Carl I. Hovland. Beliau menyampaikan bahwa.

communication is the procesto modifythe behavior of other individuals.

Penjelasan ini cenderung tidak memiliki keseimbangan dikarenakan menempatkan satu pihak pada posisi aktif, sementara pihak lainnya pada psisi aktif. Nah maka pesan yang di sampaikan cenderung membuat pihak kedua harus menafsirkan kemauan pihak pertama. Defenisi yang paling mudah dikemukakakn oleh Onong Uchyana Effendi yaitu penyampaian pikiran oleh seseorang atau komunikator kepada orang lain atau (komunikan).

Komunikasi Asertif dalam Psikologi Komunikasi

A. Komunikasi Asertif

Mempertahankan sikap positif dalam berkomunikasi adalah hal penting yang harus diperhatikan bagi siapa saja yang menginginkan terjadinya komunikasi dua arah yang baik, tanpa ada satu pihak yang salah menginterpretasikan pesan yang kita maksud. Keterampilan berkomunikasi asertif sangatlah diperlukan dalam hal ini karena komunikasi asertif berguna untuk meningkatkan efektifitas individu. Komunikasi asertif merupakan salahsatu tingkah laku yang ditunjukkan oleh individu melalui tindakan, bahasa tubuh dan ekspresi wajah untuk memperlihatkan gambaran emosi, pikiran, dan perasaan secara eksternal.

Kemampuan komunikasi asertif merupakan kemampuan komunikasi yang berdiri pada titik tengah antara komunikasi pasif dan agresif. Asertivitas adalah suatu kemampuan untuk mengkomunikasikan apa yang diinginkan, dirasakan, dan dipikirkan kepada orang lain namun dengan tetap menjaga dan menghargai hak-hak serta perasaan pihak lain. Menjadi asertif bukanlah hal yang mudah. Seseorang dituntut untuk jujur terhadap diri sendiri. Jujur pula dalam mengekspresikan perasaan, pendapat dan kebutuhan secara proposional, tanpa ada maksud untuk memanipulasi, memanfaatkan ataupun merugikan pihak lainnya (Irsyadi).¹

Individu yang memiliki kemampuan dalam berkomunikasi asertif memandang bahwa pendapat dan ide orang lain sama pentingnya dengan pendapat dan idenya sendiri. Biasanya orang asertif bertindak lebih terbuka dan jujur, dan berpikir lebih positif mengenai dirinya tanpa memandang rendah orang lain. Oleh karena itu, memiliki kemampuan komunikasi asertif dapat memberikan manfaat, antara lain meningkatkan kesempatan terpenuhinya kebutuhan, tercapainya tujuan terutama dalam situasi yang sulit, menciptakan kondisi dimana setiap anggota dapat mempengaruhi anggota yang lain, mengurangi frustrasi dan stress, dan meningkatkan kepercayaan diri.

Perilaku asertif adalah contoh komunikasi efektif yang berguna dalam pengembangan diri dan potensi. Dalam berperilaku asertif individu tidak mengorbankan individu lain demi kepentingan pribadi, tidak semena-mena menahan diri dari intervensi individu lain. Orang yang melakukan komunikasi secara asertif selalu mengajak lawan bicara untuk menemukan kemenangan bersama atau mencari win-win solution. Menurut (Garner), manfaat berperilaku asertif dalam komunikasi adalah menghilangkan rasa takut dan kecemasan, memberikan pengawasan pribadi dalam bertindak dan melihat secara personal bagaimana orang lain bersikap terhadap orang lain, dan meningkatkan kepercayaan diri dan penghargaan terhadap orang lain. Sikap Asertif adalah pilihan perilaku komunikasi yang efektif dalam jangka pendek dan jangka panjang sehingga dapat menjadi dasar keberhasilan dan keberlangsungan hubungan dengan rekan kerja, kolega, atasan dan bawahan, teman dan sahabat.

Perilaku asertive tidak dibawa sejak lahir, melainkan merupakan perilaku hasil belajar dan bersifat situasional, yaitu perilaku ini berkembang sejak kecil dan bergantung pada lingkungan sosial dimana individu belajar tingkah laku (Garner). Tingkah laku asertif mempunyai jangkauan positif terhadap diri sendiri, orang lain dan lingkungannya. Tingkah laku asertif juga mencakup aspek seseorang menghadapi konflik dan permasalahan dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.²

Komunikasi asertif adalah kemampuan untuk menyampaikan apa yang diinginkan, diharapkan, atau yang difikirkan oleh seseorang kepada orang lain dengan tetap menghargai perasaan dan hak orang lain. Dengan melakukan komunikasi asertif, maka seorang remaja dapat

¹ Widyastuti, Tri. (2017). Pengaruh Komunikasi Asertif Terhadap Pengelolaan Konflik. Widya Cipta. Volume 1, No 1.

² Yunalia, Endang Mei. (2020). Hubungan Antara Kemampuan Komunikasi Asertif Dengan Kejadian Prilaku Agresif Pada Remaja. Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan. Volume 8, No. 2.

menjalin hubungan interpersonal dengan orang lain tanpa melakukan penolakan pada dirinya sendiri ataupun pada orang lain. Perilaku ataupun komunikasi asertif. Kemampuan melakukan komunikasi asertif sangat penting bagi remaja, terutama pada tahap remaja awal agar remaja diterima dalam kelompok teman sebaya sehingga remaja tetap mendapatkan penerimaan dari lingkungannya. Salah satu yang mempengaruhi kemampuan komunikasi asertif ataupun perilaku agresif faktor keluarga.

Komunikasi asertif merupakan kemampuan berkomunikasi yang bersifat aktif, langsung, dan jujur. Perilaku ini mengkomunikasikan kesan dan pesan kepada diri sendiri dan kepada orang lain, dengan sikap asertif maka individu memandang keinginan, kebutuhan dan haknya sama dengan kebutuhan dan hak orang lain. Komunikasi asertif bekerja mengarah win-win solution dimana orang yang mempunyai kemampuan berkomunikasi asertif mampu mempengaruhi, mendengarkan dan bernegosiasi sehingga orang lain memilih untuk bekerja sama secara rela. Perilaku ini mendorong hubungan yang jujur dan terbuka.

Menjalin komunikasi yang baik akan berdampak pada kemudahan seorang mahasiswa atau individu untuk bersosialisasi dan menjalin hubungan lingkungan secara efektif. Komunikasi asertif pada mahasiswa dapat memunculkan kemampuan untuk mengungkapkan apa yang dirasakan dan diinginkan secara langsung namun tetap dapat menghormati hak-hak orang lain.³

B. Perilaku Asertif

Pearson dalam Sofah (2017) mendefinisikan perilaku asertif sebagai kemampuan untuk mengkomunikasikan pikiran, perasaan, serta keinginan secara jujur, langsung namun juga memperoleh orang lain untuk mengkomunikasikan pikiran, perasaan, serta keinginan mereka. Mendukung pernyataan tersebut, dalam Human Solutions (tt) menerangkan bahwa asertivitas adalah sebuah perilaku dan komunikasi yang menunjukkan rasa hormat terhadap keinginan individu sendiri dengan keinginan orang lain.

Perilaku asertif yaitu melibatkan permintaan atau menyatakan apa yang diinginkan dengan cara yang jelas dan langsung dengan mempertimbangkan perasaan dan hak orang lain. Perilaku asertif ini juga menyertakan pembelaan atas dirinya sedemikian rupa sehingga individu tidak melanggar hak orang lain. Asertivitas memperlihatkan ekspresi perasaan, pendapat, atau permintaan langsung, jujur, dan tepat. Ketika kita bertindak asertif, kita mengendalikan tindakan kita dan juga menerima tanggung jawab untuk diri kita sendiri.⁴

Dalam memahami asertivitas sebagai perilaku atau gaya komunikasi, penting untuk memahami apa yang bukan termaksud. Perilaku asertif bukanlah perilaku bahwa “aku yang utama”, hal tersebut yang menjadikan salah satu kekuatan penghancur yang paling umum dalam suatu hubungan. Asertivitas tidak hanya berbagi perasaan kita tanpa memperhatikan perasaan dan hak orang lain. Perilaku yang asertif dapat diolongkan sebagai agresif atau submisiv.

Menurut Cawood (dalam Sinaga, 2016) mendefinisikan perilaku asertif sebagai kemampuan seseorang untuk mengekspresikan pikiran, perasaan, kebutuhan dan hak pribadinya tanpa kecemasan, mampu bersikap jujur dan langsung serta memperhitungkan hak-hak sendiri tanpa meniadakan hak orang lain. Ekspresi yang langsung dimaksudkan sebagai yang tidak berputar-putar, pesan jelas, dan terfokus serta tidak menghakimi. Ekspresi jujur dimaksudkan

³ Sukma. (2020). Hubungan Antara Self Efficacy dengan Komunikasi Asertif pada Mahasiswa Psikologi. Jurnal Penelitian Komunikasi. Volume 1 No 01, Hal 30-40

⁴ Astute, Dwi Wahyu. (2019). Hubungan Antara Konsep Diri Dengan Prilaku Agresif Siswa Kelas XI. Jurnal Edukasi: Jurnal Bimbingan Konseling. Volume 5, No, 2.

sebagai perilaku yang selaras antara kata- kata, gerak-gerak, perasaan semua mengatakan hal yang sama.

Berdasarkan beberapa definisi mengenai perilaku asertif diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa perilaku asertif adalah kemampuan seseorang untuk mengkomunikasikan perasaan, pikiran dan kebutuhan dengan memperhitungkan hak- hak pribadi tanpa melanggar hak orang lain.

Menurut Rathus & Nevid (dalam Firdaus, 2015) mengemukakan 10 aspek dari asertivitas yaitu :

1. Bicara asertif.
Tingkah laku ini dibagi menjadi 2 macam, yaitu *rectifying statement* (mengemukakan hak-hak dan berusaha mencapai tujuan tertentu dalam suatu situasi) dan *commendatory statement* (memberikan pujian untuk menghargai orang lain dan memberikan umpan balik positif).
2. Kemampuan mengungkapkan perasaan.
Mengungkapkan perasaan kepada orang lain dan kepada perasaan ini dengan suatu tingkat spontanitas yang tidak berlebihan.
3. Menyapa atau memberi salam kepada orang lain.
Menyapa atau memberi salam kepada orang-orang yang ingin ditemui, termaksud orang baru dikenal dan membuat suatu pembicaraan.
4. Ketidaksepakatan
Yaitu menampilkan cara yang efektif dan jujur untuk menyatakan rasa tidak setuju.
5. Menyatakan alasan.
Menyatakan alasannya jika diminta untuk melakukan sesuatu, tapi tidak langsung menyanggupi atau menolak begitu saja.
6. Berbicara mengenai diri sendiri.
Membicarakan diri sendiri mengenai pengalaman-pengalaman dengan cara yang menarik, dan merasa yakin bahwa orang akan lebih merespon terhadap perilakunya daripada menunjukkan perilaku menjauh atau menarik diri.
7. Menghargai pujian dari orang lain.
Menghargai pujian dari orang lain dengan cara yang sesuai.
8. Menolak untuk menerima begitu saja pendapat orang yang suka berdebat. Mengakhiri percakapan yang bertele-tele dengan orang yang memaksakan kehendaknya.
9. Menatap lawan bicara.
Ketika berbicara atau diajak bicara, menatap lawan bicaranya.
10. Respon melawan rasa takut.
Menampilkan perilaku yang biasanya, melawan rasa cemas, biasanya kecemasan sosial.

Aspek perilaku asertif oleh teori Alberti & Emmons (1986) yang dikukung oleh Adams (1995) dan Zeuchner (2003) (dalam Sinaga, 2016), seperti berikut :

- 1) Individu mampu menyatakan pendapat dan perasaan.
- 2) Individu mampu bertindak sesuai kebutuhan dan kepentingan diri.
- 3) Individu mampu mempertahankan hak-hak pribadi.
- 4) Individu mampu menghormati hak-hak orang lain.
- 5) Individu mampu mendukung kesetaraan dalam hubungan manusia.

Berdasarkan beberapa aspek-aspek yang dikemukakan diatas, maka individu yang

memiliki aspek-aspek mampu berperilaku asertif adalah :

- 1) Individu yang memiliki keyakinan diri;
- 2) Mampu mengekspresikan pendapat dan perasaannya;
- 3) Mempertahankan hak pribadi dan menghormati hak orang lain;
- 4) Individu mampu untuk bertindak sesuai kebutuhannya;
- 5) Individu tidak selalu menerima apa yang tawarkan oleh orang lain dan mempertimbangkannya.

Asertif (*assertiveness*) diartikan sebagai kemampuan untuk mengekspresikan emosi, mempertahankan kebenaran dan mempertahankan interaksi dengan orang lain secara jujur, bertanggung jawab dan bebas dari rasa cemas (Willis & Daisley, 1995). Artinya, ketika seorang guru ingin menyampaikan pendapatnya terhadap suatu aturan atau keputusan, guru dapat menyampaikan pikiran dan perasaannya secara terbuka, jujur, bertanggung jawab, tanpa diikuti dengan perasaan “takut” atau khawatir. Salah satu faktor yang membentuk kemampuan asertif adalah lingkungan dan situasi sekitar, seperti hubungan antara atasan dengan bawahan. Artinya ketika guru mempersepsikan kepala sekolah sebagai atasan yang peduli, memiliki kesediaan, mendengarkan, memberikan kesempatan pada bawahan untuk berprestasi, akan mendukung terbentuknya perilaku asertif.

Perilaku asertif menurut Santoso (2010) menyatakan bahwa asertivitas berasal dari kata *assert* yang berarti menegaskan mengandung satu atau lebih seperti hak asasi manusia, kejujuran dan ekspresi yang tepat. Elliot dan Grammling (dalam Santoso, 2010) dalam bahasa aslinya sering juga disebut sebagai *personal assertiveness* atau *assertive behavior* yang didefinisikan sebagai suatu bentuk pengkomunikasian pikiran dan perasaan secara langsung dan terus terang dan memperhatikan respek terhadap diri sendiri maupun orang lain. Beddel & Lennox (1997) memberikan pengertian mengenai perilaku asertif, yaitu: “*Assertiveness promotes interpersonal behavior that simultaneously attempts to maximize the person’s satisfaction of wants while considering the wants of other people, thus promoting respect for the self and others*”. Mereka mengatakan bahwa, asertifitas akan mendukung tingkah laku interpersonal yang secara simultan akan berusaha untuk memenuhi keinginan individu semaksimal mungkin dengan secara bersamaan juga mempertimbangkan keinginan orang lain karena hal itu tidak hanya memberikan penghargaan pada diri sendiri tetapi juga kepada orang lain.

a. Ciri-Ciri Individu dengan Perilaku Asertif

- 1) Menghormati hak-hak orang lain dan diri sendiri Menghormati orang lain berarti menghormati hak-hak yang mereka miliki, tetapi tidak berarti menyerah atau selalu menyetujui apa yang diinginkan orang lain. Artinya, individu tidak harus menurut dan takut mengungkapkan pendapatnya kepada seseorang karena orang tersebut lebih tua dari dirinya atau memiliki kedudukan yang lebih tinggi.
- 2) Berani mengemukakan pendapat secara langsung Perilaku asertif memungkinkan individu mengkomunikasikan perasaan, pikiran, dan kebutuhan lainnya secara langsung dan jujur.
- 3) Kejujuran Bertindak jujur berarti mengekspresikan diri secara tepat agar dapat mengkomunikasikan perasaan, pendapat atau pilihan tanpa merugikan diri sendiri atau orang lain.

Perilaku asertif memiliki banyak manfaat diantaranya adalah kejujuran dan menghargai orang tanpa mengurangi hak pribadi remaja. Selain itu, perilaku asertif juga menghindarkan individu mengalami gejolak internal dan stress. Penelitian yang dilakukan

terhadap mahasiswa menunjukkan asertif memberikan kontribusi sebesar 65,7% terhadap kebahagiaan mahasiswa⁵

Kejadian perilaku agresif pada remaja jumlahnya terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini dibuktikan dengan data dari World Health Organization (WHO). World Health Organization telah melakukan survey tentang perilaku agresif pada remaja, dimana survey ini bertujuan untuk membandingkan prevalensi kasus kenakalan remaja di beberapa negara. Data yang didapatkan dari survey tersebut yaitu bahwa dari sejumlah 161.082 siswa, 36 – 69% siswa laki – laki dan 13 – 32% siswa perempuan pernah terlibat dalam kejadian tawuran antar sekolah (Hall, 2012). Data dari Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) menunjukkan kasus remaja yang berhubungan dengan hukum mengalami peningkatan antara tahun 2011 – 2016. Data tersebut antara lain kasus kekerasan fisik dan kekerasan psikis yang merupakan bentuk dari perilaku agresif (KPAI, 2016).

Ketika remaja melakukan tindakan atau perilaku agresif, maka hal tersebut bisa menyebabkan terjadinya masalah dalam menjalin hubungan interpersonal. Maka dari itu remaja harus memiliki kemampuan komunikasi asertif agar dalam menyampaikan keinginan atau pendapat kepada orang lain remaja dapat menyampaikan dengan baik sehingga tidak sampai menyebabkan terjadinya perilaku agresif pada remaja. Terapi kelompok assertiveness training adalah latihan yang dapat diberikan kepada remaja agar remaja mampu mengekspresikan atau mengungkapkan keinginannya secara tepat atau yang disebut dengan komunikasi asertif (Avşar & Alkaya, 2017). Terapi assertiveness training dilakukan secara berkelompok karena terapi kelompok dapat memberikan banyak manfaat jika dilakukan pada remaja. Remaja yang menjadi peserta terapi akan mendapatkan penerimaan, dorongan, dan dapat berbagi pengalaman yang baik untuk menciptakan perilaku baru yang baik (A.Rezan Çeçen Eroglu & Zengel, 2009).

Seorang mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan berkomunikasi secara asertif membutuhkan beberapa indikator yang harus dipenuhi, dilandasi oleh teori Alberti dan Emmons (dalam Rahayu, 2018) diantaranya ialah bertindak sesuai dengan keinginannya sendiri meliputi kemampuan untuk membuat keputusan, mengambil inisiatif, percaya pada yang dikemukakan sendiri, dapat menentukan suatu tujuan dan berusaha mencapainya. Mampu mengekspresikan perasaan jujur dan nyaman meliputi kemampuan menyatakan rasa tidak setuju, rasa marah, dan menunjukkan afeksi. Mempertahankan diri juga merupakan hal yang harus dipenuhi oleh individu dalam berkomunikasi secara asertif yang meliputi kemampuan menyatakan pendapat atau gagasan, hal terakhir yang harus dipenuhi oleh individu ialah tidak mengabaikan hak-hak orang lain.

Melalui sikap asertif ini anda lebih bertanggung jawab terhadap apa yang berlaku dan tahu untuk mengawal keadaan. Asertif tidak melibatkan unsur-unsur emosional. Dalam keadaan rasional inilah anda mudah mendapat maklum balasan. Dengan kata lain, ketegasan membantu anda membina hubungan dengan orang lain. Disamping itu anda mendapat kepuasan memenuhi kehendak dan keperluan anda disamping rakan-rakan anda menghormati diri anda.

Perasaan negatif semakin memuncak boleh menyebabkan anda menjadi agresif. Perasaan seumpama ini boleh meledak dan menyebabkan anda hilang pertimbangan diri. Secara tiba-tiba anda berasa tertekan dan perlu menegaskan hak anda tanpa menghiraukan kehendak dan perasaan orang lain.

Asertivitas dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah harga diri. Fansterhem&bear (dalam Afif, 2018) mendefinisikan harga diri sebagai keyakinan individu untuk

⁵ Nihayah, Zahrotun, Hubungan Asertif Dengan Kebahagiaan pada Mahasiswa Psikologi angkatan 2013 UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang) h. 1

menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Selanjutnya, dijelaskan bahwa individu memiliki keyakinan diri tinggi mampu untuk mengungkapkan pendapat dan perasaan tanpa merugikan diri sendiri dan orang lain. Remaja yang memiliki penghargaan diri positif akan memiliki konsep diri yang positif, sebaliknya remaja yang memiliki harga diri rendah akan memiliki konsep diri negatif.

Sesuai dengan hasil penelitian ini bahwa konsep diri memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan perilaku asertif siswa. Sebaliknya, jika siswa memiliki konsep diri yang baik atau positif, maka siswa memiliki perilaku asertif yang positif.

C. Asertif dalam Komunikasi

1. Konsep Menang Kalah

Konsep menang kalah meletakkan diri individu yang menang itu sebagai agresif manakala yang kalah pula tidak asertif. Hubungan menang kalah adalah tidak sehat karena gagal memenuhi kehendak kedua belah pihak.

2. Tingkah Laku Tidak Asertif

Anda tidak asertif apabila gagal menegakkan hak anda serta meletakkan keperluan dan kehendak orang lain lebih penting dari pada diri sendiri.

3. Tingkah Laku Asertif

Konsep menang memberi kepuasan kepada kedua-dua pihak karena anda dapat menegakkan hak sendiri dengan tidak melanggar hak orang lain.

Melalui sikap asertif ini anda lebih bertanggungjawab terhadap apa yang berlaku dan tahu untuk mengawal keadaan. Asertif tidak melibatkan unsur-unsur emosional. Dalam keadaan rasional inilah anda mudah mendapat maklum balas.

Dengan kata lain, ketegasan membantu anda membina hubungan dengan orang lain. Di samping itu, anda akan mendapat kepuasan memenuhi kehendak dan keperluan anda di samping rakan-rakan anda menghormati diri anda. Perasaan negatif yang semakin memuncak boleh menyebabkan anda menjadi agresif. Perasaan seumpama ini boleh meledak dan menyebabkan anda hilang pertimbangan diri. Secara tiba-tiba anda berasa tertekan dan perlu menegakkan hak anda tanpa menghiraukan kehendak dan perasaan orang lain.

Apabila da individu begitu asertif, persefahaman mengenai sesuatu isu atau situasi wujud. Dialog di atas jelas menunjukkan sikap hormat-menghormati terhadap pendapat, kehendak, keperluan dan perasaan kedua-dua pihak. Dalam sebarang konfrontasi dan perbincangan, kedua-dua pihak berkesempatan untuk menyuarakan dan mendengar pendapat masing-masing lantas bertolak-ansur dalam mencapai kata sepakat. Walaupun prosesnya melibatkan masa, namun dapat membina satu kesediaan diri yang baik dan positif.⁶

D. Prilaku Asertif dalam Perspektif Islam

Dalam Islam, komunikasi menjadi kunci dalam menjalankan kehidupan beragama dan sosial. Dalam pelaksanaannya, Islam sangat koncern tentang etika komunikasi dan pembentukan asertivitas dalam kehidupan sehari-hari, ditandai dengan banyaknya ayat Alquran dan Hadits yang membahas secara eksplisit tentang bagaimana Islam menuntut setiap individu untuk berkata jujur, benar, tegas, serta menjaga dan menghargai orang lain. Dengan demikian, penelitian tentang perilaku asertif dalam perspektif Islam menjadi langkah yang

⁶ Ahmad, Noraini. (2001). Asertif dan Komunikasi. Malaysia: Taman Shamelin Perkasa, Cheras

tepat dilakukan sebagai pedoman dalam pembinaan asertif yang dapat diperkenalkan sejak dini dan diterapkan dalam pola asuh keluarga sesuai dengan ajaran Islam.

Dalam berkomunikasi dan membangun hubungan sosial, berkata jujur dan benar adalah bagian dari etika komunikasi. Islam menganjurkan ummat Islam untuk selalu berkata lugas dan benar (qaulan sadida) seperti firman Allah Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar”.⁷

Seruan perkataan benar (qaulan sadida) disebut 2 kali dalam Alquran, yaitu QS. An-Nisa: 9 dan QS. Al-Ahzab: 70 yang berarti benar, factual dan bertanggungjawab. Allah memerintahkan umat manusia untuk bertaqwa dan senantiasa berkata benar. Allah memberikan imbalan berupa pahala dan diampuni dosanya. Perkataan benar adalah prinsip dasar dalam etika komunikasi dalam Islam. Islam juga sangat menjunjung tinggi nilai kejujuran, setiap individu akan dinilai dari perkataan jujurnya. Berkata jujur berarti berkata yang benar dan sesuai antara hati dan ucapan, tidak menutupi antara realita dan kejadian sebenarnya. Setiap individu yang berkata jujur akan melahirkan ketenangan jiwa, tidak tertekandan tidak memiliki beban.

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan bersamalah kamu dengan orang-orang yang jujur”. (Q.S At-Taubah: 119)

Artinya: “Tinggalkanlah yang meragukanmu pada apa yang tidak meragukanmu. Sesungguhnya kejujuran lebih menenangkan jiwa, sedangkan dusta (menipu) akan menggelisahkan jiwa”.⁸

Ayat tersebut menjelaskan tentang anjuran bertaqwa dan senantiasa berkata jujur dan membiasakan diri bersama orang-orang yang jujur. Jujur mengungkapkan isi hati dan keinginan akan melahirkan ketenangan jiwa, seseorang yang asertif dituntut untuk jujur terhadap dirinya dan jujur pula dalam mengekspresikan perasaan, pendapat, dan kebutuhan secara proporsional. Sedangkan menutupi kejujuran seperti berbohong atau tidak mengutarakan isi hati dan keinginan secara jujur, individu akan terus berbohong lagi untuk menutupi kebohongan sebelumnya. Kondisi jelas merugikan diri sendiri, merasa tertekan dan menggelisahkan jiwa.

Menjadi asertif tidak berarti menyerah atau selalu menyetujui apa yang diinginkan orang lain, termasuk teman bahkan kerabat terdekat. Artinya, individu tidak harus menurut dan takut mengungkapkan pendapatnya kepada individu lainnya sekalipun itu keluarga maupun kerabat dekat karena orang tersebut lebih tua dari dirinya atau memiliki kedudukan yang lebih tinggi. Individu asertif dituntut untuk mampu mempertahankan hak pribadinya tanpa mencederai hak orang lain. Dengan kata lain bahwa ketegasan diri merupakan sebuah sikap berani, mengarah langsung ke tujuan, jujur, mempunyai harga diri dan pendirian yang tegas, sehingga suatu tindakan penuh pertimbangan (telah dipikirkan dengan matang) dan tidak ada keraguan dalam bertindak.

Menempatkan perilaku asertif juga harus memperhatikan situasi, kondisi, waktu, kedekatan, dan intensitas yang terjalin dalam hubungan. Tidak bersikap egois, namun tetap saling menghargai hak diri sendiri dan orang lain. Dengan demikian akan tetap menjaga kualitas hubungan yang lebih efektif dalam tatanan kehidupan sosial.⁹

⁷ QS. Al’ Ahzab: 70

⁸ HR. Tirmidzi no. 2518 dan Ahmad 1/200

⁹ Novianti, Perilaku Asertif pada..., h. 10

Seruan lainnya yang diungkapkan dalam Alquran adalah qaulan layyina (perkataan lembut). Qaulan layyina adalah perkataan yang lembut tanpa intensitas intonasi yang tinggi atau merendahkan. Ayat ini menegaskan etika dalam berkomunikasi dengan orang lain, menghormati orang lain dengan cara lembut dan mudah dimengerti tanpa harus bersitegang ataupun menyampaikan dengan emosi. Allah berfirman:

“فَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا لَّيَالٍ عَلَّ هَيْبَتَكَ رَأَوْيَخْشَىٰ”

“Hendaknya kalian berdua ucapkan perkataan yang lemah lembut, mudah-mudahan ia akan ingat atau takut kepada Allah”(QS. Thaha: 44).

Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam juga mengajarkan dan selalu mengembangkan budaya berani berpendapat dan tegas di kalangan para sahabatnya dan menghindarkan mereka dari sikap mengikuti kepada ide orang lain yang merugikan dirinya sendiri tanpa berpikir dengan matang terlebih dahulu. Diriwayatkan dari Abu Hudzaifah radiallahu ‘anhu bahwa Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam bersabda:

“Janganlah kalian menjadi pembeo! Kalian akan berkata kami berbuat baik jika orang-orang berbuat baik dan kami berbuat zalim jika orang-orang berbuat zalim. Akan tetapi berpendirianlah kalian yang teguh! Jika orang-orang berbuat baik, hendaklah kalian berbuat baik! Namun jika mereka berbuat buruk, maka janganlah kalian berbuat zalim!”(HR. Tirmidzi).¹⁰

Hadist di atas menjelaskan bahwa Rasulullah melarang ummatnya untuk menjadipengikut buta, yaitu mengikuti perkataan atau perbuatan orang lain tanpa mengetahui asal usul dan maksud dari perkataan dan perbuatan tersebut. Rasulullah menganjurkan ummatnya untuk teguh dan tegas terhadap pendiriannya serta tidak berbuat zalim kepada orang lain, artinya berkata dan berperilaku tidak menzalimi dan merugikan orang lain.

Komunikasi Empatik dalam Psikologi Komunikasi

Komunikasi empatik adalah komunikasi yang menunjukkan adanya saling pengertian antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi ini menciptakan interaksi yang membuat satu pihak memahami sudut pandang pihak lainnya. Komunikasi empatik bisa dipahami dari kata empati. Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang dialami orang lain pada saat tertentu, dari sudut pandang dan perspektif orang lain tersebut. Jadi, komunikasi empatik dapat menjadi sarana untuk menjalin saling pengertian antara dua pihak yaitu guru dan siswa. Jika guru berhasil mengembangkan komunikasi empatik, diharapkan siswa dapat memahami bahwa tujuan dari penyampaian tugas tersebut agar siswa dapat menyelesaikan tanggung jawabnya secara lebih efektif. Menurut Zoll dan Enz (2012) empati dapat diartikan sebagai kemampuan dan kecenderungan seseorang (“observer”) untuk memahami apa yang orang lain (“target”) pikirkan dan rasakan pada situasi tertentu.

Mead dalam Eisenberg (2000) menyatakan bahwa empati merupakan kapasitas mengambil peran orang lain dan mengadopsi perspektif orang lain dihubungkan dengan diri sendiri. Para peneliti lain menyebut empati dengan mengacu kepada kemampuan kognitif untuk memahami kondisi mental dan emosional orang lain (Borke, 1971, 1973; Deutsch & Madle, 1975 dalam Eisenberg, 2000) atau insight sosial (Dymond, 1950 dalam Eisenberg, 2000).

Komunikasi empatik adalah komunikasi yang menunjukkan adanya saling pengertian antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi ini menciptakan interaksi yang membuat satu pihak memahami sudut pandang pihak lainnya. Sebagai contoh, auditor meminta kerjasama dari auditan berupa penyediaan data secara lengkap. Setelah berkomunikasi, akhirnya auditan

¹⁰ HR. Tirmidzi; No. 9349

memahami kebutuhan auditor dan mengerti bahwa tanpa bantuannya, maka auditor akan mengalami kesulitan dalam penyelesaian tugas. Dalam kondisi ini, auditan telah berempati terhadap kebutuhan auditor.

Agar komunikasi empatik tercipta, maka komunikator harus memperlihatkan:

- a. Ketertarikan terhadap sudut pandang komunikan. Sikap ini akan mendorong komunikan untuk lebih terbuka.
 - b. Sikap sabar untuk tidak memotong pembicaraan. Banyak informasi yang didapat jika komunikator bersabar untuk memperoleh penjelasan detail dari sudut pandang komunikan. Jika informasi yang diperoleh telah cukup dan komunikan hanya berputar-putar menjelaskan hal yang sama, maka komunikator perlu menyampaikan kembali pengertian yang telah didapatnya dan menarik perhatian komunikan pada masalah berikutnya.
 - c. Sikap tenang, meskipun menangkap ungkapan emosi yang kuat. Beberapa sudut pandang bersifat sangat pribadi, sehingga saat mengungkapkannya keterlibatan emosi tidak dapat dihindari. Sebagai contoh, komunikan mengungkapkan kemarahannya saat menceritakan ketidaksetujuannya terhadap suatu keputusan rapat.
 - d. Bersikap bebas prasangka, atau tidak evaluatif, kecuali jika sangat diperlukan. Untuk dapat memahami sudut pandang orang lain, kita hindari sikap evaluatif. Sikap evaluatif dapat membuat komunikan menyeleksi hal-hal yang perlu disampaikan dan tidak, dengan pertimbangan apakah sudut pandangnya akan diterima atau tidak, disetujui atau tidak, oleh komunikator.
- Jika ini terjadi, maka kita tidak dapat mengerti sudut pandang komunikan dengan benar. Sikap evaluatif diperlukan ketika komunikan mendesak komunikator untuk menilai pandangan komunikan.
- e. Sikap awas pada isyarat permintaan pilihan atau saran. Sikap ini memperlihatkan adanya dukungan atau bantuan yang bisa diharapkan komunikan dari komunikator. Pemberian dukungan dan bantuan akan mengembangkan empati pada diri auditan, kesiapan untuk membalas dukungan dan bantuan yang diterimanya.
 - f. Sikap penuh pengertian. Sebagai contoh, komunikan mendesak untuk memperoleh persetujuan dari komunikator atas sudut pandangnya. Komunikator tidak setuju. Komunikator cukup menyatakan bahwa dia dapat mengerti sudut pandang tersebut, tidak perlu menyatakan persetujuan atau ketidaksetujuannya.

Kesimpulan

Jadi kesimpulan nya kemampuan Komunikasi asertif merupakan kemampuan berkomunikasi yang bersifat aktif, langsung, dan jujur. komunikasi asertif itu juga merupakan kemampuan komunikasi yang berdiri pada titik tengah antara komunikasi pasif dan agresif. Asertivitas adalah suatu kemampuan untuk mengkomunikasikan apa saja yang diinginkan, dirasakan, dan dipikirkan kepada orang lain namun dengan tetap menjaga dan menghargai hak-hak serta perasaan pihak lain. Menjadi asertif bukanlah hal yang mudah.

Komunikasi empatik adalah komunikasi yang menunjukkan adanya saling pengertian antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi ini menciptakan interaksi yang membuat satu pihak memahami sudut pandang pihak lainnya. Sebagai contoh, auditor meminta kerjasama dari auditan berupa penyediaan data secara lengkap. Setelah berkomunikasi, akhirnya auditan memahami kebutuhan auditor dan mengerti bahwa tanpa bantuannya, maka auditor akan mengalami kesulitan dalam penyelesaian tugas. Dalam kondisi ini, auditan telah berempati terhadap kebutuhan auditor.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmad, Noraini. (2001). *Asertif dan Komunikasi. Malaysia: Taman Shamelin Perkasa, Cheras*.
Departemen Agama RI. (2009). *Al-Quran dan Terjemahannya, Bandung: Syamil Quran*.
Herni Rosita. (2011). *Hubungan Antara Perilaku Asertif dengan Kepercayaan Diri Mahasiswa, Jakarta: Universitas Gunadarma*.
Najati, Muhammad Ustman. (2003). *Psikologi dalam Tinjauan Hadits Nabi. Jakarta: Maaastaqim*.

Internet

- <https://eduprima.id/index.php/topic/b-berkomunikasi-secara-empatik/> . Diakses pada tanggal 26 April 2022, Pada jam 23.30.
<https://cdn-gbelajar.simpkb.id/s3/p3k/Pedagogi/Modul%20Bahan%20Belajar%20-%20Pedagogi%20-%202021%20-%20P5.pdf/> . Diakses pada tanggal 26 April 2022, Pada jam 23.30.
https://spada.uns.ac.id/pluginfile.php/59022/mod_forum/attachment/3675/Komunikasi%20Efektif%2C%20Santun%2C%20Empatik%2C%20dan%20Simpatik.docx?forcedownload=1 . Diakses pada tanggal 26 April 2022, Pada jam 23.30

Jurnal

- Widyastuti, Tri. (2017). *Pengaruh Komunikasi Asertif Terhadap Pengelolaan Konflik. Widya Cipta*. Volume 1, No 1.
Astute, Dwi Wahyu. (2019). *Hubungan Antara Konsep Diri Dengan Prilaku Agresif Siswa Kelas XI. Jurnal Edukasi: Jurnal Bimbingan Konseling*. Volume 5, No, 2.
Al-Mirza, Redha Uwais. (2020). *Hubungan Antara Self Efficacy dengan Komunikasi Asertif pada Mahasiswa Psikologi. Sukma : Jurnal Penelitian Psikologi. Vol. 1, No. 01, hal 30- 40*.
Hikmah, Nurul. (2020). *Prilaku Asertif dalam Perspektif Islam. Liwaul Dakwah: Volume 10, No. 1 Januari –Juni 2020*.
Muskita, Sherli Meilany. (2017). *Efektivitas Layanan Bimbingan Kelompok Dalam Meningkatkan Komunikasi Asertif. Widya Warta*. No. 2.
Nihayah, Zahrotun, (2014). *Hubungan Asertif Dengan Kebahagiaan pada Mahasiswa Psikologi angkatan 2013 UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang; Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*.
Sukma. (2020). *Hubungan Antara Self Efficacy dengan Komunikasi Asertif pada Mahasiswa Psikologi. Jurnal Penelitian Komunikasi*. Volume 1 No 01, Hal 30-40
Rozali, Yuli Asmi. (2018). *Pelatihan Asertif dalam Meningkatkan Komunikasi Asertif pada Guru SDIT X, Jakarta Barat. PSIKOLOGIKA: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Psikologi*. Volume 23 Nomor 1, Januari 2018: 61-67.

Yahono, Suciati. (2021). *Implementasi gaya komunikasi asertif orang tua - anak selama masa pandemi covid 19*. Kacanegara Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat.

Yunalia, Endang Mei. (2019). *Efektivitas Terapi Kelompok Assertiviness Training Terhadap Kemampuan Komunikasi Asertif Pada Remaja Dengan Perilaku Agresif*. *Jurnal Keperawatan Jiwa*. Volume 7 No 3, Hal 229 – 236.