



## BAB 1

### PENDAHULUAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Latar Belakang

Sebagai makhluk sosial, komunikasi merupakan unsur penting dalam kehidupan manusia. Kegiatan komunikasi akan timbul jika seorang individu mengadakan interaksi dengan individu lainnya, jadi dapat dikatakan bahwa komunikasi timbul sebagai akibat adanya hubungan sosial. Menurut Liliweri (2017:2) manusia berkomunikasi untuk mendapatkan kebutuhan, informasi, menyatakan pendapat, perasaan, dan emosi. Liliweri (2017:2) menambahkan bahwa:

“Makna kata “komunikasi” juga sebagai konsep untuk menjelaskan tujuan komunikasi, “menjadikan semua orang mempunyai pengetahuan dan perasaan yang sama terhadap suatu hal (baik secara umum maupun secara rinci)” komunikasi itu penting dalam kehidupan sosial manusia.”

Menurut Mulyana (2008:46) komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama.

Makna dalam komunikasi perlu diartikan sama untuk menghasilkan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif menurut Liliweri (2017:467), adalah ketika semua orang yang terlibat dalam komunikasi menjadi seorang pembicara dan pendengar yang memperhatikan konten untuk memastikan bahwa pesan yang ditransmisikan diterima dan dipahami sebagaimana direncanakan.

Dalam mengimplementasikan komunikasi yang efektif, menurut Cutlip (dalam Afizha, 2021:113-114) terdapat 7 unsur yang dikenal dengan istilah Tujuh “C”. Tujuh “C” ini terdiri dari: *credibility, context, content, clarity, continuity and consistency, channels of distributions* dan *capability of audience*. Kredibilitas (*credibility*) membantu komunikasi berjalan efektif karena adanya kepercayaan

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



antara pelaku komunikasi (komunikator dan komunikan). Konteks (*context*) merupakan unsur yang mengatakan bahwa komunikasi efektif membutuhkan lingkungan sosial yang mendukung. Isi pesan (*content*) merupakan salah satu hal penting sehingga harus disampaikan dengan jelas untuk menghindari penafsiran yang bermacam-macam. Kejelasan (*clarity*) yaitu pesan yang disampaikan bersifat terbuka dengan menggunakan bahasa yang jelas serta sederhana. Kontinuitas dan Konsistensi (*continuity and consistency*) yaitu komunikasi yang berkelanjutan serta konsisten akan membantu komunikan untuk mengingat isi pesan tersebut, tentu saja cara ini akan dapat membantu pemahaman komunikan. Saluran (*channel*) yaitu pemilihan alat komunikasi yang digunakan. Perlunya memilih alat komunikasi yang tepat. Unsur terakhir yaitu Kemampuan Audiens (*capability of audience*) dalam artian bahwa komunikasi yang disampaikan tidak membebani komunikan untuk memahaminya (Cutlip dalam Afizha, 2021:114-115).

Gaya komunikasi menurut Liliweri (2017:254) adalah bagaimana kita berkomunikasi ketika mengirim dan menerima pesan. Dengan memahami gaya komunikasi ini, seorang individu dapat mengembangkan interaksi dan relasi antarpersonal demi tercapainya komunikasi efektif. Artinya, dapat dikatakan bahwa gaya komunikasi dapat membuat seseorang menjadi sukses dalam menjalani relasi dengan orang lain (Liliweri, 2017:254). Heffner (dalam Liliweri, 2017:254) mengklasifikasikan gaya komunikasi menjadi tiga gaya yaitu gaya komunikasi pasif, gaya komunikasi agresif dan gaya komunikasi asertif.

Komunikasi pasif adalah gaya individu yang cenderung menilai kehadiran orang lain lebih penting daripada dirinya sendiri (Liliweri, 2017:261). Berdasarkan pencarian peneliti, komunikator dengan gaya ini, hanya akan mengikuti suara komunikator lainnya atau menuruti perintah dari komunikator agresif. Komunikator

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pasif tidak dapat mengekspresikan pendapatnya meskipun hal tersebut membuat tidak nyaman. Komunikasi dengan gaya pasif cenderung hanya akan merugikan pelaku komunikasi.

Berikutnya komunikasi agresif, gaya komunikasi ini adalah gaya yang dimana individu merasa dirinya superior, mau menang sendiri, mau benar sendiri, juga tidak memperhitungkan perasaan, dan hak-hak orang lain (Liliwari, 2017:261). Komunikator dengan gaya komunikasi seperti ini cenderung membuat orang lain tidak nyaman karena terlalu banyak permintaan dengan intonasi bicara yang tinggi serta cenderung keras (Larasati, 2019: 18). Lalu terakhir, yang dinilai sebagai *win-win solution* dari kedua gaya komunikasi sebelumnya yaitu komunikasi secara asertif (Kustiawan, 2022:2486).

Komunikasi asertif adalah gaya individu yang membela hak-hak dia sendiri namun tidak mengabaikan hak orang lain (Liliwari, 2017:261). Berdasarkan pencarian yang peneliti temukan, komunikasi asertif ini membuat seorang individu mampu mengekspresikan dirinya secara tepat sehingga tujuan yang ingin dicapai dapat disampaikan kepada lawan bicara tanpa mengabaikan kepentingan orang lain. Komunikasi asertif memiliki ciri-ciri yaitu berkomunikasi secara jelas dan jujur dalam mengungkapkan pikiran serta perasaannya. Komunikasi asertif menghargai lawan bicaranya, menganggap bahwa lawan bicaranya setara dan memiliki kepentingan serta hak-hak yang harus dihargai (Larasati, 2019: 18). Menurut Baskoro (2012:27) tujuan dari asertivitas adalah untuk menumbuhkan perasaan menghargai diri sendiri dan orang lain. Dengan menerapkan komunikasi asertif ini seorang individu dapat menyampaikan sebuah pesan dengan jelas sehingga penerima pesan tidak akan memiliki asumsi yang salah atau interpretasi, karena pengirim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pesan sudah menjelaskannya secara lantang, detail dan jelas dengan alasan yang logis.

Dalam keseharian, komunikasi dengan gaya asertif ini dapat menjadi pilihan solusi untuk diterapkan oleh pelaku komunikasi baik dalam lingkungan keluarga, sekolah hingga pekerjaan. Gaya komunikasi asertif ini dinilai paling efektif (Seni Komunikasi, diakses pada 01 Maret 2023) untuk diterapkan dalam kehidupan sehari-hari untuk menunjang komunikasi yang efisien serta meningkatkan kualitas hubungan. Dalam lingkungan pekerjaan, sebagai sekelompok yang memiliki ketergantungan akan satu sama lain, sebuah perusahaan harus dapat menciptakan lingkungan yang membuat karyawannya merasa nyaman. Perasaan nyaman ini dapat menciptakan suasana bekerja yang aman sehingga karyawan dapat mengekspresikan pendapatnya secara demonstrasi namun tetap sesuai dengan etika yang berlaku. Perusahaan dapat mengajarkan karyawannya untuk menjalankan gaya komunikasi asertif karena komunikasi di tempat kerja akan berdampak pada kesuksesan suatu perusahaan. Tugas karyawan yang saling berhubungan membuat para karyawan harus menjalin komunikasi yang baik satu sama lain agar tujuan perusahaan dapat dicapai dengan baik. Sosok pemimpin dalam perusahaan pun menjadi esensi penting untuk menjadi pendorong dalam menciptakan lingkungan yang nyaman bagi karyawannya.

Pemimpin ialah seorang individu atau beberapa individu yang mengatur, mengelola, serta mengontrol berjalannya suatu perusahaan. Menurut Cattell (dalam Jatnika, 2019:93), pemimpin adalah seseorang yang menciptakan perubahan yang paling efektif dalam mewujudkan kinerja dalam sebuah kelompok. Mereka adalah sosok yang dapat mempengaruhi sekelompok individu lainnya serta mendorong semangat untuk mencapai tujuan bersama. Sebuah perusahaan tidak dapat berjalan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dengan baik apabila tidak ada sosok pemimpin yang mengatur berjalannya perusahaan tersebut. Peran pemimpin ini penting, krusial serta dominan dalam upaya menjaga kelancaran bekerja serta memotivasi karyawan untuk menghasilkan prestasi kerja. Maka dari itu dibutuhkannya sosok pemimpin yang dapat menerapkan gaya komunikasi asertif.

Pada era modern ini, sosok pemimpin tidak hanya dilakukan oleh lelaki saja, kini perempuan sudah mulai mengisi bangku pemimpin atau pemegang keputusan dalam beberapa perusahaan di Indonesia. Hal ini dibuktikan melalui hasil perhitungan Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2015 – 2016 menunjukkan bahwa Indeks Pembangunan Manusia (IPM) untuk angka perempuan naik sebesar 0,69 persen dari angka 66,98 menjadi 67,44.

Dalam artikel Bank Indonesia (diakses pada 27 November 2022) pun menyatakan hal yang sama, bahwa *“Statistik telah menunjukkan perkembangan positif bagi gender perempuan baik dari segi angka harapan hidup, indeks pemberdayaan gender bahkan sampai kepada angka investasi ritel. Hal positif tersebut kian mendefinisikan peran perempuan sebagai natural born leader yang memegang keseimbangan di dunia profesional.”* Hal ini pun terlihat dalam acara bergengsi yang terlaksana di Indonesia sepanjang tahun 2022 yaitu Konferensi Tingkat Tinggi G20 Empower, terlihat banyak sosok perempuan yang terlibat serta mengisi bangku kepemimpinan. Acara ini pun dapat dinilai sebagai bentuk perkembangan kemajuan serta kesejahteraan hak bagi para perempuan.

Dalam menjalankan kepemimpinannya, tidak sedikit perdebatan mengenai gaya kepemimpinan perempuan. Ada yang mengatakan bahwa perempuan tidak bisa adil, terlalu sensitif, tidak bisa tegas, bahkan dinilai kurang strategis dalam menentukan keputusan. Nyatanya perempuan dapat memimpin dengan baik tanpa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



menghilangkan esensi feminimnya. Bahkan esensi ini dapat membantunya dalam menjalankan kepemimpinan. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Medina dalam analisis karya ilmiah mengenai “Kepemimpinan Wanita dalam organisasi yang Bergerak di Bidang Teknologi Informasi” menyimpulkan bahwa wanita cenderung demokratis. Hasil ini menguatkan teori menurut Eagly dan Johnson (dalam Yulianti, 2018: 20) yang mengatakan bahwa gaya kepemimpinan perempuan lebih demokratis dibandingkan pria. Survei ini pun menunjukkan bahwa 78% partisipan setuju bahwa wanita mementingkan hubungan *interpersonal*, komunikasi, motivasi pekerja serta berorientasi tugas. Pada karya ilmiah ini (Medina, 2013:50) menyimpulkan bahwa, wanita memiliki lima landasan kepemimpinan yang kokoh menurut Chapman (dalam Medina, 2013:50) yaitu cara berkomunikasi, pemberian motivasi, kemampuan memimpin, pengambilan keputusan dan kekuasaan yang positif. Dengan komunikasi menjadi landasan yang penting, gaya komunikasi asertif kerap ditemukan pada sosok pemimpin perempuan.

Salah satu sosok pemimpin perempuan yang menerapkan gaya komunikasi asertif adalah pemimpin di komunitas Mestara. Komunitas Mestara merupakan organisasi *social enterprise* yang bergerak dalam bidang pemberdayaan wanita. Berdasarkan pengalaman peneliti (pra penelitian) peneliti melihat bagaimana pemimpin komunitas Mestara ini berkomunikasi dengan timnya. Selain itu, selama peneliti menjalin komunikasi, peneliti melihat bahwa sosok pemimpin Mestara memiliki sikap tegas serta jujur tanpa melukai hati komunikan, yang dimana hal ini merupakan salah satu nilai dari gaya komunikasi asertif.

Melihat fenomena akan komunikasi asertif yang dilakukan oleh pemimpin perempuan, peneliti pun tertarik untuk meneliti lebih dalam. Sosok pemimpin perempuan yang akan peneliti teliti adalah pemimpin perempuan di komunitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Mestara, yang merupakan *Founder* dari komunitas Mestara itu sendiri. Penelitian ini pun berjudul Gaya Komunikasi Asertif Pemimpin Perempuan di komunitas Mestara.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Bagaimana implementasi gaya komunikasi asertif Pemimpin Perempuan di komunitas Mestara?”

## C. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan upaya dalam menjelaskan masalah dan membuat penjelasan yang bisa diukur. Berdasarkan rumusan masalah di atas, berikut identifikasi masalah yang sudah peneliti tetapkan:

1. Bagaimana gaya komunikasi asertif yang dilakukan oleh pemimpin perempuan di komunitas Mestara?
2. Bagaimana perilaku komunikasi asertif yang dilakukan oleh pemimpin perempuan di komunitas Mestara?

## D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, peneliti melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk:

1. Mengetahui gaya komunikasi asertif yang dilakukan oleh pemimpin perempuan di komunitas Mestara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



2. Mengetahui perilaku komunikasi asertif yang dilakukan oleh pemimpin perempuan di komunitas Mestara.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Akademis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi terhadap kajian Ilmu Komunikasi dengan topik pembahasan mengenai komunikasi antarpersonal dalam sebuah hubungan dengan fokus terhadap komunikasi asertif.
- b. Untuk menjadi referensi dalam melakukan komunikasi asertif di lingkungan kerja hingga dalam kehidupan sehari-hari.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Menambah pengetahuan bagi peneliti dalam hal komunikasi antarpersonal dalam sebuah hubungan.
- b. Memberikan pemahaman kepada mahasiswa dalam strategi berkomunikasi agar dapat menciptakan komunikasi yang efektif serta efisien.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi para mahasiswa untuk dapat menjalin komunikasi yang efektif guna mencapai tujuan tersampainya pesan atau informasi dengan tepat.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat memotivasi para mahasiswa agar selalu mengembangkan dirinya dalam berkomunikasi terhadap sesama, karena komunikasi merupakan alat interaksi yang penting dalam kehidupan sehari-hari.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

- e. Untuk menjadi referensi para pemimpin perempuan dalam menjalankan gaya kepemimpinannya.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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

