



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Landasan Teoretis

##### 1. Komunikasi Antarpersonal

Dalam kehidupan sehari-hari manusia melakukan interaksi dengan sesama manusia. Salah satu interaksi yang dilakukan adalah berkomunikasi. Menurut Carl Hovland, Janis & Kelley (dalam Noor, 2017:6), komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak). Menurut Wood (2013:21) komunikasi adalah ketika kedua pihak saling berkomunikasi dengan kedudukan setara, saling bertukar peran secara bersamaan. Peran yang dimaksud adalah peran sebagai pengirim pesan serta penerima pesan. Seseorang yang menerima pesan disebut dengan komunikan. Dalam dunia Ilmu Komunikasi, terdapat istilah terkenal yang menjelaskan mengenai arti komunikasi, yaitu pengertian menurut komunikasi menurut Harold Lasswell. Menurut Lasswell (dalam Noor, 2017:6-7), komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan “siapa”, “mengatakan apa”, “dengan saluran apa”, “kepada siapa”, dan “dengan akibat apa” atau “hasil apa”. (*who says what in which channel to whom and with what effect*). Maka secara garis besar komunikasi adalah proses penyampaian informasi, ide dan pesan-pesan secara verbal maupun nonverbal dari seseorang ke orang lain atau kelompok melalui berbagai *channel* atau saluran. Proses

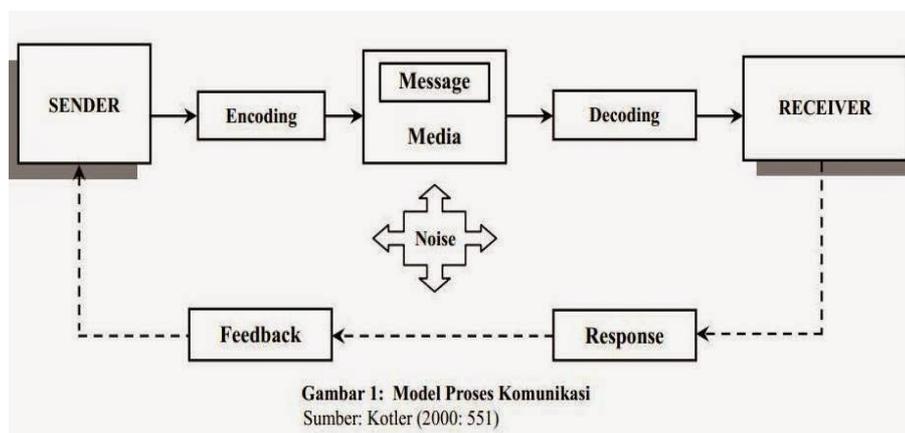
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.

komunikasi dapat digambarkan sesuai dengan proses komunikasi pada gambar dibawah ini.

Gambar 2. 1

### Model Proses Komunikasi



Gambar 1: Model Proses Komunikasi  
Sumber: Kotler (2000: 551)

Sumber : Despara – Proses Komunikasi

Dalam model proses komunikasi tersebut, terdapat beberapa unsur dalam komunikasi yaitu *sender*, *encoding*, *message*, *media*, *decoding*, *receiver*, *noise*, *response* dan *feedback*. Proses tersebut dapat dijelaskan menjadi sebuah pesan dikirim oleh komunikator atau *sender*, kemudian pesan disandikan atau *encoding* ke dalam simbol-simbol guna memaksimalkan pesan kemudian pesan ditransformasikan kembali atau *decoding* menjadi bahasa yang dimengerti oleh penerima dengan harapan pesan berhasil disampaikan. Dalam prosesnya tidak jarang pesan mengalami gangguan atau *noise* dalam proses penyampaian dan penerimaannya. Salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya gangguan adalah saluran atau media yang digunakan mengalami hambatan. Pesan tersebut kemudian mendapatkan *response* dari *receiver* atau komunikan, yang kemudian komunikan akan memberikan *feedback* atau umpan balik.

Komunikasi dapat berjalan baik apabila dilakukan oleh dua individu. Komunikasi ini disebut dengan istilah komunikasi antarpersonal ataupun



komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpersonal menurut Mulyana (dalam Wulandari, 2020: 6) adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non-verbal. Kedekatan hubungan pihak-pihak yang berkomunikasi akan tercermin pada jenis-jenis pesan atau respons nonverbal mereka, seperti sentuhan, tatapan mata yang ekspresif, dan jarak fisik yang sangat dekat (Mulyana dalam Yolanda, 2019:10).

Definisi lain dari komunikasi antarpersonal menurut Littlejohn (dalam Fais, 2019:8) adalah komunikasi yang terjadi antar manusia, saling berhadapan pada keadaan empat mata. Menurut Stewart (dalam Aw, 2011: 3-4) komunikasi antarpersonal adalah *interpersonal communication in terms of a willingness to share unique aspects of the self*. Sehingga komunikasi antarpersonal menunjukkan adanya kesediaan untuk berbagi aspek-aspek unik dari diri individu (Aw, 2011:3- 4). Menurut Trenholm & Jensen (Liliweri, 2017:15) komunikasi antarpersonal adalah:

“Komunikasi antarpersonal mengacu pada komunikasi “diad” yaitu komunikasi antara dua individu, keduanya berbagi peran sebagai pengirim dan penerima, menjadikan keduanya terhubung melalui kegiatan yang saling menciptakan makna.”

Komunikasi antarpersonal merupakan jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari. Peserta komunikasi berupaya saling meyakinkan, dengan mengoptimalkan penggunaan pesan verbal maupun nonverbal secara bersamaan, saling mengisi, saling memperkuat sesuai tujuan sesuai komunikasi (Aw, 2011:15). Komunikator dan komunikan juga akan saling meyakinkan karena adanya kedekatan hubungan sehingga timbul rasa ingin didengarkan dan dipercaya. Sementara itu menurut Pearson (Aw, 2011:16) menyebutkan enam karakteristik komunikasi antarpersonal, yaitu:

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik 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.



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- a. Komunikasi Antarpersonal dimulai Dengan Diri Pribadi (*self*).  
Artinya bahwa segala bentuk penafsiran pesan maupun penilaian mengenai orang lain, berangkat dari diri sendiri (Aw, 2011:16).
- b. Komunikasi Antarpersonal Bersifat Transaksional.  
Ciri komunikasi seperti ini terlihat dari kenyataan bahwa komunikasi antarpersonal bersifat dinamis, merupakan pertukaran pesan secara timbal balik dan berkelanjutan (Aw, 2011:16).
- c. Komunikasi Antarpersonal Menyangkut Aspek Isi Pesan dan Hubungan Antarpribadi.  
Efektivitas komunikasi antarpersonal tidak hanya ditentukan oleh kualitas pesan, melainkan juga ditentukan kadar hubungan antarindividu (Aw, 2011:16).
- d. Komunikasi Antarpersonal Mensyaratkan Adanya Kedekatan Fisik Antara Pihak yang Berkomunikasi.  
Walaupun percakapan lewat telepon bisa dapat langsung menerima *feedback*, namun antara komunikan dan komunikator berada di tempat berbeda dan tidak saling bertatap muka. Dengan kata lain, komunikasi antarpersonal akan lebih efektif manakala pihak-pihak yang berkomunikasi itu saling bertatap muka (Aw, 2011:16).
- e. Komunikasi Antarpersonal Menempatkan Kedua Belah Pihak yang Berkomunikasi Saling Tergantung Satu Dengan Lainnya (interdependensi).  
Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi antarpersonal melibatkan ranah emosi, sehingga terdapat saling ketergantungan emosional antara pihak-

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.

pihak yang berkomunikasi (Aw, 2011:16). Komunikator dan komunikan yang telah melakukan komunikasi antarpersonal sebelumnya akan merasa ingin berkomunikasi lagi di lain waktu. Semacam ada rasa ketagihan untuk selalu ingin berkomunikasi dengan sesama (Aw, 2011:20).

Dalam menjalankan komunikasi antarpersonal dalam kehidupan sehari-hari, setiap manusia memiliki gaya komunikasi antarpersonalnya masing-masing. Heffiner (Liliweri, 2017:261) mengklasifikasikan gaya komunikasi antarpersonal menjadi tiga gaya yaitu:

a. Komunikasi Pasif

Gaya komunikasi yang dilakukan oleh individu yang menghindari cara mengungkapkan pendapat atau perasaan, secara terbuka, tentang berbagai hal yang berkaitan dengan hak-hak pribadinya, tidak terlalu suka mengungkapkan cara-cara untuk memenuhi kebutuhannya (Liliweri, 2017:261). Komunikator yang pasif cenderung pemalu sehingga suka berbicara lembut atau meminta maaf atas hal-hal diluar kendali dirinya. Liliweri (2017:262) menjelaskan ciri dari komunikator pasif adalah kurang mampu mengekspresikan perasaan, kebutuhan serta pendapatnya kepada orang lain, tidak bisa kontak mata dan tampil dengan postur tubuh yang kurang meyakinkan, gagal bersikap tegas terhadap orang lain, dan secara sengaja atau tidak sengaja memberikan peluang bagi orang lain untuk melanggar hak-hak mereka. Dampak dari gaya komunikasi ini adalah komunikator sering merasa cemas karena merasa bahwa kehidupannya berada diluar kendali dirinya, merasa terjebak dalam kesulitan sehingga tidak ada harapan, hingga akhirnya setelah ia menyadari akan apa yang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik 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.

terjadi, individu cenderung akan membenci orang lain karena merasa kebutuhannya tidak terpenuhi (Liliweri, 2017:262).

b. Komunikasi Agresif

Gaya komunikasi yang dilakukan identik dengan manipulasi. Komunikator yang berbicara dengan gaya seperti ini cenderung memiliki keyakinan bahwa dengan kekuasaan serta control, ia bisa memenuhi kebutuhannya. Orang lain cenderung merasa tidak nyaman dengan komunikator agresif karena tuntutan yang diberikan olehnya terkesan memaksa. Liliweri (2017:263) menjelaskan ciri-ciri dari komunikasi agresif adalah cenderung ingin mendominasi orang lain, kritis suka menyalahkan atau menentang orang lain, bicara keras, menuntut, suka mengancam, tidak mendengarkan orang lain dan sering memotong pembicaraan orang lain. Dampak dari komunikasi ini adalah komunikator dapat diasingkan, dibenci oleh orang lain karena merasa tidak nyaman, komunikator dapat membuat orang lain menjadi takut hingga dalam jangka panjang, cenderung akan selalu menyalahkan orang lain untuk menghindari masalah yang dihadapi (Liliweri, 2017:263).

c. Komunikasi Asertif

Gaya komunikasi asertif menampilkan sosok individu yang bersifat tegas, jujur, dan percaya diri sehingga ia sangat menghargai dirinya sendiri. Berdasarkan pencarian peneliti, gaya komunikasi asertif ini merupakan sisi positif dari kedua gaya komunikasi sebelumnya. Gaya komunikasi ini membuat individu jelas dalam menyatakan pendapat serta perasaannya, tegas membela hak-hak dan kebutuhan dirinya tanpa melanggar hak orang lain. Liliweri (2017:264) menjelaskan ciri dari komunikasi asertif adalah

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik 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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

individu akan tampil sebagai orang yang membutuhkan, menghargai serta menghormati orang lain, ia akan menyatakan pikiran dan perasaannya secara jelas dan tepat, selalu menggunakan kata awalan “saya” dalam pernyataannya, mendengarkan orang lain, akan memelihara kontak mata ketika berkomunikasi, menampilkan tubuh yang santai serta tidak akan membiarkan orang lain memanipulasi dirinya. Dampak dari gaya komunikasi asertif ini membuat komunikator akan merasa terhubung dengan orang lain, merasa dirinya dapat mengontrol hidupnya, merasa dewasa karena dapat menghadapi dan menyelesaikan masalah, serta dalam jangka panjang akan menciptakan lingkungan serta mental yang sehat karena dapat memelihara diri sendiri (Liliweri, 2017:264).

Berdasarkan ketiga gaya komunikasi di atas, komunikasi asertif merupakan komunikasi yang dinilai dapat membuat kualitas komunikasi menjadi baik karena setiap individu berhak dan dapat mengekspresikan perasaan, kebutuhan serta keinginannya dengan menyampaikan pesan secara jelas tanpa menyakiti lawan bicaranya, komunikasi asertif ini pun menerima pendapat dari lawan bicaranya. Melalui ciri ini, komunikasi asertif dapat menciptakan suatu komunikasi yang efektif dan efisien.

## 2. Teori Aksi Berbicara

Menurut Littlejohn (2012: 163) dalam komunikasi terdapat sebuah studi dalam tradisi sosiokultural yang mempelajari mengenai bagaimana makna disampaikan melalui interaksi, salah satunya melihat dari Teori Aksi Berbicara atau biasa disebut dengan *speech act theory*. Teori Aksi Berbicara dikenalkan oleh John Searle. Teori ini menjelaskan mengenai bagaimana seorang individu

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



KWIK KIAN GIE  
SCHOOL OF BUSINESS

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



menyempurnakan hal yang ingin disampaikan melalui kata-kata sehingga hal tersebut lebih mudah dipahami oleh individu lainnya.

Contoh dari implementasi dari teori aksi berbicara adalah, ketika seorang individu membuat pernyataan seperti “Saya ingin pergi ke konser”. Menurut teori ini, maksud dari pertanyaan diatas terdiri dari beberapa hal. Pertama, seorang individu tersebut menghasilkan sebuah wacana. Dalam teori ini disebut dengan aksi terungkap (*utterance act*) yaitu penyebutan kata-kata dengan kalimat yang sederhana. Kedua, yaitu seorang individu menegaskan sesuatu atau melakukan sebuah aksi (*propositional act*) seorang individu menyatakan sesuatu lalu meyakini akan hal tertentu untuk orang lain percayai. Ketiga, seorang individu memenuhi sebuah niat yang disebut sebuah aksi berkehendak (*illocutionary act*) yaitu maksud dari individu mengungkapkan kalimat tersebut. Hal ini merupakan perspektif penting dalam teori aksi berbicara ini. Kemudian yang terakhir, yaitu aksi mempengaruhi lawan bicara (*perlocutionary act*) dimana hal ini yang akan memberikan dampak dari maksud yang disampaikan oleh individu tersebut.

Sehingga berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa teori aksi berbicara memiliki dua aspek penting yaitu proses aksi berkehendak dan juga proses aksi memengaruhi. Aksi berkehendak adalah sebuah tindakan yang menjadi perhatian utama pembicara, yaitu pendengar memahami maksud dan aksi memengaruhi adalah sebuah tindakan yang pembicara harapkan untuk melakukan sesuatu tidak hanya mendengarkan.

Menurut Searle (Littlejohn 2012:165-166), terdapat lima jenis aksi berkehendak, yaitu:

**© 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.



- a. Penegasan (*asserives*)  
Penegasan adalah pernyataan yang diungkapkan oleh pembicara untuk memastikan kebenaran dari sebuah topik bahasan atau permasalahan. Penegasan dilakukan dengan menyatakan, menegaskan, menyimpulkan dan meyakinkan (Littlejohn 2012:165).
- b. Arahan (*directives*)  
Arahan yang berusaha membuat pendengar atau lawan bicara melakukan sesuatu. Arahan ini dilakukan melalui bentuk perintah, permintaan, pembelaan, berdoa, permohonan dsb (Littlejohn 2012:165).
- c. Keterikatan (*commissives*)  
Hal berikutnya adalah adanya ikatan pada tindakan pembicara atau komunikator terhadap tindakan selanjutnya yang akan dilakukan. Keterikatan ini berupa hal janji, sumpah, ikrar, kontrak serta jaminan (Littlejohn 2012:166).
- d. Pernyataan (*expressive*)  
Pernyataan merupakan tindakan menyampaikan aspek psikologis dari pembicara atau komunikator. Pernyataan dapat berupa kata terima kasih, mengucapkan selamat, permintaan maaf, menghibur serta menyambut (Littlejohn 2012:166).
- e. Deklarasi (*declaration*)  
Deklarasi merupakan aksi terakhir. Aksi ini menciptakan sebuah proposisi yang bersifat menuntut. Deklarasi dapat berupa peresmian serta penunjukkan (Littlejohn 2012:166).

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.



Menurut Littlejohn (2012: 164) dalam teori aksi berbicara ini, kebenaran dalam sebuah pesan tidak terlalu penting, melainkan maksud dari seorang individu mengutarakan pesan tersebut yang akan dinilai lebih penting. Makna dari aksi berbicara ini adalah kekuatan mempengaruhi.

### 3. Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

### 3. Gaya Komunikasi Asertif

Komunikasi asertif adalah situasi dimana seorang individu dengan berani, tegas dan positif mengekspresikan diri, tanpa bermaksud untuk menyerang lawan bicara atau membiarkan diri diserang oleh lawan bicara (Sumaryono, 2013:2). Menurut Pearson (dalam Miranda, 2021: 6993) komunikasi asertif berusaha untuk memperjuangkan hak diri sendiri namun tidak mengganggu hak orang lain. Sedangkan dalam konteks komunikasi antarpersonal komunikasi asertif didefinisikan kemampuan seseorang dalam mengkomunikasikan perasaan, keyakinan, dan keinginan secara jujur dengan juga memberikan kesempatan kepada orang lain untuk menyampaikan perasaan, keyakinan, dan keinginannya. Tujuan dari asertivitas adalah untuk menumbuhkan perasaan menghargai diri sendiri dan orang lain (Baskoro, 2012:27).

Definisi lainnya pada artikel UC San Diego (diakses pada 20 Februari 2023) , *assertiveness is the ability to honestly express your opinions, feelings, attitudes, and rights in a way that respects the rights of others*. Asertivitas adalah kemampuan untuk mengekspresikan pendapat, perasaan, etiket, dan hak-hak secara jujur dengan cara menghargai hak-hak orang lain. Berdasarkan GoodTherapy (dalam Larasati, 2019: 19) komunikasi asertif ini mengedepankan teknik komunikasi secara “*I message*”. Sebuah teknik komunikasi yang

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.



dilakukan oleh komunikator dimana ia mengedepankan perasaannya saat menyampaikan pesannya sehingga komunikan tidak merasa ditekan atau disudutkan. Penggunaan “*I message*” ini sangat disarankan karena tidak akan menimbulkan kesan menyudutkan atau menghakimi suatu pihak. Contoh dari penggunaan “*I message*” adalah “Aku merasa kamu akhir-akhir ini menjauhiku” ekspresi pernyataan ini lebih baik dan terbuka dibandingkan dengan komunikasi tidak menggunakan “*I message*”, yaitu “kamu kok menjauhi aku sih akhir-akhir ini?” ekspresi ini terkesan menghakimi komunikan dan dapat menimbulkan salah paham. Maka dari itu, komunikasi asertif mengajarkan individu untuk mengungkapkan perasaannya dalam menyampaikan pesan guna menghargai perasaan diri sendiri kepada orang lain. Dalam penerapannya, menurut (Sumaryono, 2013:3) terdapat beberapa hambatan dalam melakukan komunikasi asertif, hambatan tersebut diantaranya:

- a. Kebanyakan orang berpikir bahwa seseorang harus menyenangkan hati dan tunduk kepada orang lain, jika seseorang melawan maka akan memicu konflik di kemudian waktu.
- b. Jika seseorang mengatakan sesuatu yang tidak disukai atau bertentangan dengan pendapat orang lain, maka seseorang tersebut cenderung diam dan meninggalkan percakapan. Terdapat semacam *stereotype* bahwa “jika seseorang menentang perkataan orang yang memiliki status sosial lebih tinggi bisa menimbulkan masalah, maka lebih baik mengalah”.

© 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.



Menurut Cawood (1997:13) komunikasi asertif memiliki dua prinsip, yaitu:

a. Prinsip Memberi

Memberi dengan artian seorang individu mengekspresikan dirinya secara langsung, jujur dan pada tempatnya dari pikiran, perasaan, kebutuhan atau hal-hak dirinya tanpa kecemasan yang tidak beralasan. Cawood pun menjelaskan arti dari kata langsung, jujur dan pada tempatnya sebagai berikut:

1. Langsung

Langsung adalah perilaku yang tidak berputar-putar. Pesan yang disampaikan jelas terfokus, wajar serta tidak menghakimi dan memanipulasi orang lain (Cawood, 1997:13).

2. Jujur

Jujur dengan menunjukkan perilaku yang laras. Laras dalam artian, cocok dengan isyarat-isyarat yang disampaikan. Mulai dari penggunaan kata yang diucapkan serta gerak-gerik yang ditunjukkan, semuanya mengatakan hal yang sama (Cawood, 1997:13).

3. Pada Tempatnya

Keadaan dimana ketika Anda memahami hak-hak dan perasaan diri Anda serta orang lain (Cawood, 1997:13).

Sebagaimana yang dikatakan oleh Ahmad (2002:17) bahwa komunikasi asertif tidak hanya dipraktikan melalui perkataan saja, melainkan perlu adanya kecocokan pada komunikasi nonverbal seperti penekanan, intonasi suara, cara serta gaya penyampaian. Cawood (1997:27) mengatakan



bahwa dalam menyalurkan keterampilan asertif ini, terdapat beberapa saran yang dapat disalurkan, yaitu:

**Tabel 2. 1**  
**Cara Menyalurkan Keterampilan Asertif**

SALURAN	PERILAKU ASERTIF
<b>NADA</b> Kekerasan suara dan infleksi	Tegas, hangat, modulasi baik
<b>Kelancaran</b> Kecepatan ujaran	Merata, tidak tergesa-gesa atau ragu-ragu
<b>Kontak Mata</b>	Terbuka, jujur, langsung, tidak mengancam
<b>Ekspresi Wajah</b>	Sesuai dengan isi pesan Anda
<b>Ekspresi Tubuh</b> Postur dan gerak-gerik tangan/kaki	Enak, seimbang, santai
<b>Jarak</b> Dari lawan bicara Anda	Sekitar satu yard/meter untuk percakapan normal yang berkaitan dengan bisnis

Sumber: Diana Cawood (1997:27)

b. Prinsip Menerima

Pada dasarnya, menurut Cawood (1997:17), perilaku asertif adalah komunikasi yang bersifat interaktif. Dengan sifat interaktifnya ini, seseorang harus dapat memiliki kemampuan untuk menerima apa yang dikatakan serta dirasakan oleh lawan bicara tanpa mengingkari hak-hak serta pikiran diri mereka sendiri. Seseorang dapat mengekspresikan sikap menerimanya melalui penggunaan kata verbal yang efektif serta nonverbal yang mendukung seperti kontak mata dan gestur tubuh.

Cawood (1997:17) menegaskan, bahwa kemampuan menerima ini tidak hanya mendengarkan, melainkan memahami betul apa yang menjadi kebutuhan serta makna yang ingin disampaikan oleh lawan bicara.



Contohnya apabila Anda mendengarkan keluhan teman Anda yang disampaikan secara negatif yaitu melalui kemarahan, Anda tidak akan bereaksi yang sama serta melakukan pembelaan diri sendiri. Sehingga prinsip menerima adalah ketika Anda dapat mendengarkan secara seksama berbagai pendapat yang diberikan oleh lawan bicara.

Komunikasi asertif tidak hanya mengenai keterampilan untuk memberi atau menyampaikan pendapat, melainkan ada keterampilan untuk menerima masukan dari lawan bicara. Berikut adalah contoh dari beberapa keterampilan memberi dan menerima yang paling umum menurut Cawood (1997:49).

**Tabel 2. 2**

**Keterampilan Memberi dan Menerima**

<b>MEMBERI</b>	<b>MENERIMA</b>
Berikan informasi	Carilah informasi
Berikan opini Anda	Refleksikan isi pesan
Nyatakan kebutuhan Anda	Refleksikan perasaan
Berbagai perasaan Anda	Terimalah kritik
Berikan keputusan Anda: mengatakan ya, tidak	Terimalah pujian
Berikan kritik/pujian	Teladani fleksibilitas

Sumber : Diana Cawood (1997:49)

Komunikasi akan berjalan lebih efektif apabila seorang individu dapat menerapkan kedua prinsip komunikasi asertif ini.

Menurut Cawood (1997: 20) komunikasi asertif ini merupakan salah satu *skill* komunikasi yang dapat dilatih. Seorang individu dapat memilih ingin menerapkan komunikasi asertif atau gaya komunikasi lainnya yaitu komunikasi

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.



secara pasif dan agresif. Berikut perbedaan antara komunikasi pasif, agresif serta asertif menurut Cawood (1997:28).

**Tabel 2. 3**  
**Perbandingan Berbagai Perilaku**

	<b>PASIF</b>	<b>AGRESIF</b>	<b>ASERTIF</b>
<b>PESAN</b>	Kamu benar. Yang kupikirkan tidak penting. Perasaanmu tidak penting	Aku benar. Jika pikiranmu tidak sama dengan pikiranku, kamu salah. Perasaanmu tidak penting	Beginilah aku melihat situasinya. Ini yang kupikirkan. Ini yang kurasakan.
<b>TUJUAN</b>	Menghindari konflik	Mendapatkan apa yang Anda inginkan menang	Komunikasi dan sikap saling menghormati
<b>SARANA</b>	Suara lemah, ragu-ragu	Suara keras dan sombong, menuntut atau sarkastis	Tegas, hangat, nada dengan modulasi baik, tempo rata
<b>MATA</b>	Dialihkan, tunduk, melihat ke kejauhan	Tajam menembus, dingin, menatap ke bawah	Langsung, terbuka, jujur
<b>TUBUH</b>	Postur meringkuk, tidak tegak, meremas-remas jari, gelisah, kepala sering menunduk	Kaku, tegang, postur bersandang, tangan berkacak pinggang, telunjuk menuding, tangan terkepal	Santai postur seimbang, tangan di samping tubuh, gerak-gerik santai
<b>HASIL</b>	Hormat diri direndahkan. Rasa kasihan atau kemarahan dari orang lain. Kebutuhan tidak terpenuhi. Sering tersinggung, cemas. Berharap ada orang yang menebak apa yang Anda inginkan atau maksudkan. Tidak ada kemajuan dalam masalah nyata.	Hormat diri tidak kokoh. Harus memegang kendali dengan segala pengorbanan. Hubungan sering rusak-menciptakan sikap memusuhi dalam diri orang lain. Mencapai tujuan lewat jalan pintas dengan mengorbankan orang lain.	Memelihara dan membina hormat diri. Mencapai tujuan yang diinginkan menangani masalah-masalah nyata. Meningkatkan kepercayaan diri. Membina hubungan yang efektif dengan orang lain.

Sumber : Diana Cawood (1997:28)

Dilihat dari perbandingan tiga gaya komunikasi di atas, dapat diperhatikan bahwa dengan menerapkan komunikasi asertif, seorang individu akan mendapatkan hak kebutuhannya serta menjalin rasa hormat dengan lawan bicaranya. Menurut Rathus & Nevid (dalam Hartland, 2017:5), terdapat enam



faktor seseorang mampu berkomunikasi secara asertif. Keenam faktor tersebut diantaranya:

a. Jenis kelamin

Ada perbedaan kemampuan dalam berkomunikasi secara asertif untuk laki-laki dan perempuan. Menurut Rathus & Nevid (dalam Hartland, 2017:5) laki-laki lebih mampu untuk melakukan komunikasi asertif karena laki-laki lebih menonjolkan rasionalitas dalam berucap daripada emosional. Sedangkan perempuan lebih sulit untuk melakukan komunikasi asertif karena lebih mengutamakan emosional dalam berucap .

b. *Self-esteem*

Keyakinan seseorang turut mempengaruhi kemampuan untuk melakukan penyesuaian diri dengan lingkungan. Orang yang memiliki keyakinan diri yang tinggi akan dapat membaur dengan lingkungan sekitar dengan cepat sehingga memiliki kemampuan untuk mengekspresikan diri lebih mudah.

c. Kebudayaan

Setiap daerah memiliki kebudayaan yang beragam yang membuat suatu kebudayaan membatasi perilaku termasuk komunikasi, seperti usia, jenis kelamin, dan status sosial seseorang.

d. Tingkat Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin banyak pula ilmu yang dipelajari dan semakin luas pula wawasan berpikir sehingga memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan lebih terbuka.

e. Tipe Kepribadian

Dalam situasi yang sama tidak semua individu dapat memberikan respon yang sama. Hal ini dipengaruhi oleh kepribadian seseorang. Dengan tipe

© 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.

kepribadian tertentu seseorang akan bertingkah laku berbeda dengan individu yang memiliki tipe kepribadian yang berbeda. Situasi dan kondisi, seseorang mampu berkomunikasi secara asertif dalam situasi dan kondisi tertentu.

Berdasarkan enam faktor di atas, dapat dinilai bahwa komunikasi asertif ini menunjang seseorang untuk berani berpendapat dengan cara yang tidak melukai lawan bicara. Dengan gaya komunikasi seperti ini, komunikator dapat menyampaikan pesan dengan tepat sehingga komunikan dapat menerima pesan dengan baik. Melalui komunikasi asertif, setiap individu dapat memenuhi setiap kebutuhan dan keinginannya, serta memandang setara setiap kepentingan dan hak orang lain. Melihat dampak positif ini, Cawood (1997:22) menegaskan bahwa ada dua tujuan utama dalam penerapan komunikasi asertif, yaitu:

a. Menjaga Proses Komunikasi Agar Tetap Lancar

Proses komunikasi yang lancar ialah ketika semua pihak yang terlibat dalam komunikasi, dapat menyampaikan pesannya dengan jelas. Begitupun dengan tujuan dari komunikasi asertif. Komunikasi asertif berhasil terjalin apabila seorang individu dapat menyampaikan informasi atau pesannya dengan jelas. Dengan kejelasan informasi ini, memberikan data yang nyata kepada lawan bicara, sehingga apabila seorang individu memiliki masalah, dengan komunikasi asertif, seorang individu dapat memecahkan masalah serta membuat keputusan yang tepat karena informasi atau pesan yang diberikan jelas dan benar nyatanya.

Lancarnya komunikasi berkat gaya komunikasi asertif ini juga karena dalam komunikasi asertif, dialog yang berlangsung adalah dialog terbuka.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik 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.



Dalam berdialog, Anda membiarkan informasi baru serta perasaan mengalir secara interaktif. Hal ini yang membuat Anda dapat membuat keputusan yang lebih nyata. Karena dalam komunikasi asertif, fokus dialog adalah memecahkan sebuah permasalahan yang terjadi diantara kedua belah pihak, atau kelompok yang mengalami masalah. Sehingga fokus dialog bukanlah untuk mengintimidasi, memaksa, mengesampingkan ataupun mendapatkan keinginan satu pihak, melainkan ingin mendapatkan solusi yang mengedepankan segala pihak yang terlibat. Dengan menerapkan komunikasi asertif ini, seorang individu tidak akan terjebak dalam sebuah keputusan yang didasarkan pada data yang tidak jelas, sehingga keputusan bisa menjadi kurang tepat.

b. Membangun Sikap Saling Menghormati

Pada hakikatnya, semua manusia memiliki hak untuk dihormati serta harus saling menghormati satu sama lain. Namun nyatanya, dalam kehidupan sehari-hari, tidak semua manusia melakukan hal tersebut.

“Sikap hormat adalah kunci bagi kualitas masukan dari orang lain dan diri Anda sendiri. Tidak menghormati diri Anda sendiri – hak-hak, kebutuhan-kebutuhan, pikiran-pikiran, perasaan-perasaan Anda – atau tidak menghormati orang lain akan merongrong harga diri.” **(Diana Cawood, 1997:23)**

Komunikasi asertif hadir untuk menjadi penghubung komunikasi yang saling menghormati. Dengan mengedepankan perasaan serta kebutuhan masing-masing, seseorang dapat melatih serta meningkatkan rasa hormat terhadap orang lain, serta terhadap dirinya sendiri. Terbentuknya rasa hormat akan meningkatkan harga diri bagi kedua belah pihak. Sehingga, dengan menerapkan komunikasi asertif, tak hanya komunikasi berjalan lancar, seorang individu juga mendapatkan hak dasarnya sebagai manusia.

© 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.



#### 4. Pemimpin Perempuan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Pemimpin adalah sosok yang memimpin suatu kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Robert Tannenbaum (dalam Ropaida (2015:17), pemimpin adalah mereka yang menggunakan wewenang formal untuk mengorganisasikan, mengarahkan, mengontrol para bawahan yang bertanggung jawab, supaya semua bagian pekerjaan dikoordinasi demi mencapai tujuan perusahaan. Menurut Kartono (dalam Hasan, 2014: 18) pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan khususnya kecakapan dan kelebihan di suatu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang-orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu, demi pencapaian satu atau beberapa tujuan. Jika Menurut Cattell (Jatnika, 2019:93) pemimpin adalah seseorang yang menciptakan perubahan yang paling efektif dalam mewujudkan kinerja dalam sebuah kelompok.

Dari ketiga pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kata kunci dalam pemimpin adalah mereka yang memiliki pengaruh terhadap suatu hal. Pengaruh ini yang membuat seorang pemimpin dapat memberikan wewenang terhadap orang lain yang disebut dengan bawahan mereka. Pemimpin akan memberikan arahan kepada bawahannya untuk menjalankan wewenang tersebut.

Setiap pemimpin memiliki ciri khasnya tersendiri. Berdasarkan beberapa pakar yang dikutip oleh Jatnika (2019:94) terdapat beberapa atribut serta persyaratan mengenai pemimpin yang ideal, yaitu:

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.



- a. *Visioner*, memiliki integritas, memegang Amanah, tidak mementingkan diri sendiri, keras kemauan, mampu berkomunikasi secara efektif, dan mau mengambil resiko (Jatnika, 2019:94).
- b. Memiliki kecakapan teknis, kecakapan sosial budaya, dan kecakapan konseptual (Jatnika, 2019:94).
- c. Memiliki kecerdasan yang lebih, kestabilan emosi, keahlian dalam menghadapi manusia serta mampu membuat bawahan menjadi senang dan puas, keahlian untuk mengorganisir dan menggerakkan bawahannya dengan kebijaksanaan dalam mewujudkan tujuan organisasi, dan kondisi fisik yang sehat dan kuat (Jatnika, 2019:94).
- d. Berorientasi pada prestasi, kemampuan beradaptasi, memiliki energi, cerdas, inovatif, persisten, bertanggung jawab, percaya diri, cakap sosial, dan mampu berkomunikasi verbal (Jatnika, 2019:94).

Dengan atribut kepemimpinan yang dijabarkan di atas, dalam penerapannya setiap pemimpin memiliki gaya serta ciri khasnya sendiri dalam memimpin, Namun pada dasarnya, untuk dapat mencerminkan pemimpin yang baik, setiap pemimpin harus memiliki esensi yang sudah dijabarkan di atas. Baik pemimpin perempuan serta pemimpin laki-laki pastinya memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda.

Di Indonesia, kini perempuan mulai memenuhi bangku kepemimpinan. Adanya pemimpin perempuan menjadi hal yang esensial dalam berorganisasi. Hal tersebut didasarkan oleh pernyataan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA) yang dikutip dari Kementerian Pemberdayaan

### © 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.



Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia (diakses pada 27 November 2022) mengatakan bahwa:

“Kepemimpinan perempuan nyatanya sangat esensial bagi kesejahteraan bangsa, bahkan dunia. Hal ini perlu terus menerus kita gelorakan dan gaungkan, sehingga tertanam menjadi persepsi yang baru di dalam masyarakat,” **(Bintang Puspayoga, Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA)).**

Adanya representasi dari perempuan dalam kedudukan kepemimpinan sangat esensial dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat perempuan. Dengan adanya sudut pandang perempuan, sebuah organisasi akan memiliki kebijakan yang menjunjung tinggi kesetaraan gender.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengkaji tentang penerapan komunikasi asertif yang dilakukan oleh pemimpin perempuan di komunitas Mestara dalam upaya untuk mengetahui bagaimana implementasinya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Berikut adalah penelitian terdahulu mengenai komunikasi asertif dengan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dimana beberapa penelitian ini cukup relevan:

**Tabel 2. 4**  
**Penelitian Terdahulu**

1.	Nama Peneliti	Suci Qurrotu
	Judul Penelitian	Perilaku Asertif Pemimpin Perempuan Di Minu Waru 1 Sidoarjo
	Tahun Penelitian	2018
	Metode Penelitian	Kualitatif

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik 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.

	<p>Hasil Penelitian</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala MINU Waru 1 Sidoarjo cenderung berperilaku asertif yang ditandai dengan (1) penyampaian dan penerimaan informasi, opini, kritik, pujian, kebutuhan dan perasaan yang mengindikasikan keterampilan perilaku asertif dan (2) secara garis besar, interaksi yang dilakukan kepala madrasah menunjukkan kepribadian positif, diantaranya keterbukaan, kelugasan, dan sikap menghargai. Penerapan perilaku asertif kepala madrasah diwujudkan dalam (1) idealis dan konsistensi dalam memutuskan dan menjalankan kesepakatan. (2) kepedulian terhadap orang lain dan cepat tanggap terhadap masalah, dan (3) tidak membedakan antara laki-laki dan perempuan dalam berinteraksi dan menyampaikan aspirasinya.</p>
<p>2.</p>	<p>Nama Peneliti</p>	<p>Husna Nuur Huda</p>
	<p>Judul Penelitian</p>	<p>Perilaku Asertif Dan Penerapannya Oleh Guru Pendidikan Agama Islam Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa Di SMP Negeri 1 Godean Sleman</p>
	<p>Tahun Penelitian</p>	<p>2018</p>
	<p>Metode Penelitian</p>	<p>Kualitatif Deskriptif</p>
	<p>Hasil Penelitian</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku guru PAI mampu mengungkapkan perasaan dengan baik, pemikiran serta keyakinan secara terbuka, dan mampu mempertahankan hak-hak pribadi. Diantara komponen-komponen perilaku asertif berikut beberapa telah dimiliki guru PAI tetapi tidak semua komponen dimiliki secara sempurna oleh guru PAI. Tidak hanya komponen, ciri perilaku asertif pun juga menjadi rujukan dari penerapan perilaku asertif diantaranya adalah merasa bebas untuk mengemukakan emosi yang dirasakan melalui kata dan tindakan. Dapat berkomunikasi dengan orang lain, baik dengan orang tidak dikenal, sahabat dan keluarga. Mempunyai pandangan yang aktif tentang hidup. dan bertindak dengan cara yang dihormatinya sendiri. Hasil dari penerapan perilaku asertif guru PAI, siswa dalam belajar PAI lebih senang, lebih semangat tentunya ini berpengaruh pada prestasi belajar siswa, terbukti dengan nilai ulangan akhir</p>



		siswa juga tinggi yang memiliki nilai rata-rata diatas Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM).
3.	Nama Peneliti	Fitriani
	Judul Penelitian	Analisis Relasi Pertemanan Melalui Perilaku Asertif pada Mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Parepare
	Tahun Penelitian	2020
	Metode Penelitian	Kualitatif
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya dalam membangun relasi pertemanan melalui perilaku asertif dapat dilakukan dengan cara : seorang mahasiswa lebih memperhatikan lawan bicaranya sehingga lebih mengetahui maksud yang ingin disampaikan, seorang mahasiswa harus memiliki rasa empati, khususnya ketika seorang teman menghadapi permasalahan, seorang mahasiswa menunjukkan tindakan yang tepat kepada sesama anggota kelompok. Dampak relasi pertemanan yang dibangun melalui perilaku asertif adalah dalam bentuk dampak positif dan negatif. Dampak positifnya adalah mendorong penemuan baru dalam hal saling bantu membantu antara sesama anggota dan terbentuk solidaritas dalam mahasiswa. Sedangkan dampak negatif relasi pertemanan adalah adanya solidaritas yang berlebihan dalam sebuah kelompok, terbentuknya bermacam-macam kelompok yang berdasarkan teman kelas, teman sekolah maupun tempat tinggal dan memicu konflik antar mahasiswa ketika salah satu anggota kelompok memiliki permasalahan dengan orang lain atau anggota kelompok lain. Melalui penelitian ini, penulis berharap bahwa relasi pertemanan yang terbentuk ke arah yang positif.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik 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.



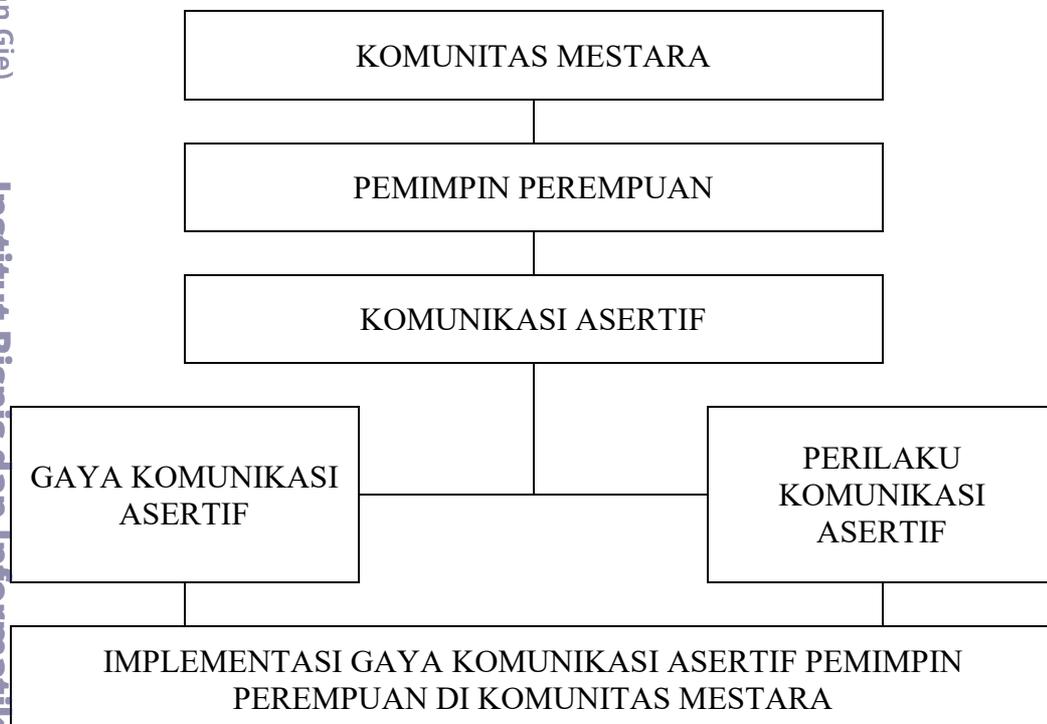
### C. Kerangka Pemikiran

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi terhadap suatu komunitas perempuan yang bernama komunitas Mestara. Tentu saja sebagai komunitas khusus perempuan, komunitas ini memiliki sosok pemimpin yang dipimpin oleh perempuan. Pemimpin perempuan ini memiliki gaya komunikasi asertif, yaitu gaya komunikasi yang mengedepankan kepentingan bersama, tanpa mengesalkan kepentingan pribadi. Seorang komunikator akan menyampaikan tujuan pesannya secara tegas namun tetap menghargai komunikan. Maka dari itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan komunikasi asertif yang dilakukan oleh pemimpin perempuan di komunitas Mestara. Berdasarkan pemikiran di atas, berikut kerangka pemikiran dalam penelitian ini.

**Gambar 2. 2**  
**Kerangka Pemikiran**



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.