

## **BAB II**

### **KERANGKA TEORI**

#### **A. Komunikasi**

##### **1. Pengertian Komunikasi**

Komunikasi merupakan kebutuhan utama manusia sebagai makhluk sosial, melalui komunikasi manusia dapat berinteraksi dengan orang lain.<sup>13</sup> Pada dasarnya komunikasi adalah proses yang melibatkan pengiriman dan penerimaan antara sumber dan penerima yang menghasilkan pertukaran dan pendalaman makna.<sup>14</sup> Proses komunikasi melibatkan beberapa komponen yang saling mempengaruhi seperti pengirim pesan, encoding, saluran penerima, translating, umpan balik, gangguan dan konteks. Namun, proses komunikasi tidak terlepas dari adanya hambatan yang dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor kompleks pada unsur-unsur dalam proses komunikasi. Hambatan komunikasi dapat

---

<sup>13</sup> Fatma Laili Khoirun Nida, 'Komunikasi Bagi Anak Berkebutuhan Khusus', *Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran*, 755 (2015), pp. 275–81, doi:10.1007/978-94-007-4546-9\_35.

<sup>14</sup> Kevin Kurniawan Sietohan and Liliani, 'Evaluasi Komunikasi Kelompok Pada Anggota Dapur Pandhawa', *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2.6 (2018), pp. 752–61.

membuat proses komunikasi menjadi tidak efektif sehingga pesan tidak dapat tersampaikan secara efektif kepada penerima.<sup>15</sup>

Komunikasi berasal dari bahasa latin *cum* yaitu kata depan yang berarti “dengan” dan “bersama dengan” dan *unus* yaitu kata bilangan yang berarti satu. Dari kedua kata itu terbentuklah kata benda *communion* yang dalam bahasa inggris berarti kebersamaan, persatuan, hubungan, gabungan pergaulan. Dari kata tersebut dibentuklah kata *communicare* yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, memberikan sebagian kepada seseorang, tukar menukar, membicarakan sesuatu kepada seseorang. Kata kerja *communicare* pada akhirnya dijadikan kata kerja dalam bahasa inggris, *communication* yang dalam bahasa Indonesia diserap menjadi komunikasi, berarti pemberitahuan pembicaraan, percakapan, pertukaran

---

<sup>15</sup> Sietohan and Liliani, ‘Evaluasi Komunikasi Kelompok Pada Anggota Dapur Pandhawa’.

pikiran atau hubungan.<sup>16</sup>

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) komunikasi didefinisikan sebagai hubungan dua arah antara individu yang menggunakan bahasa untuk mentransfer informasi antara dua pihak atau lebih sehingga dapat dipahami.<sup>17</sup> Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui media yang digunakan dengan efek tertentu. Istilah latin “*Communis*”, “*Communico*”, atau “*Communicare*” yang berarti “membuat sama” menjadi sumber kata “komunikasi” dalam bahasa Inggris. Komunikasi merujuk pada proses penyampaian gagasan, makna, atau pesan yang sama antara dua pihak atau lebih.<sup>18</sup>

Dalam terminologi komunikasi didefinisikan sebagai proses penyampaian pernyataan seseorang kepada

---

<sup>16</sup> Irni Latifa Irsal Nurma Yunita, ‘Komunikasi Dalam Pendidikan Anak (Analisis QS Lukman Ayat 12-19)’, *Pharmacognosy Magazine*, 75.17 (2021), pp. 399–405.

<sup>17</sup> Nurma Yunita, ‘Komunikasi Dalam Pendidikan Anak (Analisis QS Lukman Ayat 12-19)’.

<sup>18</sup> Sumarno Ridho, Ahmad Yuliana, Ayu Sasadila Zalwana, ‘Komunikasi Di Dunia Pendidikan Di Era Digital’, *Journal of Social Computer and Religiosity (SCORE)*, Vol.2, No.Bulan 3 (2024), pp. 1–11 <<https://journal.uinsi.ac.id/index.php/score/issue/view/401>>.

orang lain. komunikasi yang terjadi antara manusia atau sekelompok individu disebut dengan komunikasi manusia.<sup>19</sup> Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, pemikiran, dan konsep kepada orang lain melalui penggunaan symbol dengan tujuan mempengaruhi perilaku. Tujuan akhir komunikasi adalah mencapai kesamaan makna serta mengubah pendapat dan perilaku komunikator.<sup>20</sup> Secara Paradigmatik, komunikasi dapat dipahami sebagai sebuah proses dimana seseorang menyampaikan pesan kepada orang lain dengan maksud tujuan untuk memberikan informasi, mengubah sikap, pendapat atau perilaku, proses ini dapat dilakukan secara langsung melalui komunikasi lisan maupun secara tidak langsung.<sup>21</sup> Melalui komunikasi manusia dapat berinteraksi satu sama lain. Komunikasi sangat penting bagi keberadaan

---

<sup>19</sup> Zikri Fachrul Nurhadi and Achmad Wildan Kurniawan, 'Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian', *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian*, 3.1 (2017), pp. 90–95.

<sup>20</sup> Ginda Harahap, "Konsep Komunikasi Pendidikan Dalam Perspektif Al-Quran", *Jurnal Dakwah Risalah* 29 (2018): 143-160

<sup>21</sup> Nur Subchan. Herlina, Rino Febrianno Boer, Nova Saha Fasadena, Adrian Kede, Muhammad Al-Muizul Kahfi, Leila Mona Ganiem, Synthia Sumartini Putri, Nelson Hasibuan, 'Pengantar Ilmu Komunikasi', 2023, pp. 1–25.

manusia, dan mereka yang tidak dapat berkomunikasi akan mengalami kesulitan tumbuh dan berkembang.<sup>22</sup>

## 2. Komunikasi Menurut Para Ahli

Setiap individu tentu memiliki pendapat dan pemikiran yang berbeda mengenai definisi dari komunikasi, berikut beberapa definisi komunikasi menurut para ahli dalam buku ilmu komunikasi<sup>23</sup> sebagai berikut:

- a. Shanon & Weaver : Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal tapi juga dalam bentuk ekspresi muka, lukisan dan teknologi.
- b. David K Berlo : Komunikasi sebagai bentuk instrument interaksi sosial berguna untuk mengetahui dan memprediksi setiap orang lain juga untuk mengetahui keberadaan diri sendiri dalam menciptakan keseimbangan masyarakat.

---

<sup>22</sup> Nofrion, “*Komunikasi Pendidikan: Penerapan Teori Dan Konsep Komunikasi*”, 2016

<sup>23</sup> Sri Wahyuni Harahap and others, ‘Komunikator Dan Komunikan Dalam Pengembangan Organisasi’, *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 3.1 (2021), pp. 106–14.

- c. Harol D Laswell : Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan Siapa? Mengatakan apa? Dengan saluran apa? Kepada siapa? Dengan akibat apa atau hasil apa?
- d. Steven : Komunikasi dapat terjadi kapan saja suatu organisme memberikan reaksi terhadap suatu objek atau simulasi baik itu dari seseorang atau lingkungan sekitarnya.
- e. Raymond S Ross : Komunikasi adalah suatu kegiatan menyotir, memilih dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respon dengan pikiran serupa yang dimaksudkan komunikator.
- f. Prof. Dr. Alo liliweri : Suatu pengalihan pesan dari satu sumber ke penerima agar dapat dipahami.
- g. Jhon R. Wenburg & Wilmot : Komunikasi adalah suatu usaha untuk memperoleh makna.

### 3. Unsur-unsur Komunikasi

- a. Sumber/pengirim pesan/komunikator/source/encoder, yaitu seseorang atau sekelompok orang atau suatu organisasi yang memiliki motif mengambil inisiatif dan menyampaikan pesan.
- b. Pesan/informasi/message dalam bentuk lambing atau tanda seperti kata-kata tertulis, secara lisan, gambar, angka dan gestur yang dapat berbentuk iklan sinetron, iklan berita, billboard.
- c. Saluran/media/channel, yaitu sesuatu yang dipakai sebagai alat penyampaian atau pengiriman pesaan (misalnya telepon tetap, telepon seluler, radio, surat kabar, majalah, televise, gelombang udara dalam konteks komunikasi antar pribadi secara tatap muka.
- d. Penerima/komunikan/receiver /decoder, yaitu seseorang atau sekelompok orang atau organisasi/institusi yang menjadi sasaran penerimaan pesan.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Harahap and others, 'Komunikator Dan Komunikan Dalam Pengembangan Organisasi'.

#### 4. Elemen-elemen komunikasi

- a. Source (sumber): sumber adalah seseorang yang membuat keputusan untuk berkomunikasi.
- b. The message (pesan): pesan adalah apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima.
- c. The channel (saluran): saluran adalah alat atau wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesan kepada penerima.
- d. The receiver (penerima): penerima adalah orang menerima pesan.
- e. Barriers (hambatan): hambatan adalah faktor-faktor yang terjadinya kesalahan pemaknaan pesan yang komunikator sampaikan kepada penerima.
- f. Feedback (umpan balik): umpan balik adalah reaksi atau respon pendengar atas komunikasi yang komunikator lakukan.

g. The situation (situasi): situasi adalah salah satu elemen paling penting dalam proses komunikasi.<sup>25</sup>

## 5. Tujuan Komunikasi

Komunikasi mempunyai tujuan yang menjadi dasar untuk apa komunikasi dilakukan. Seperti yang dinyatakan oleh Fyan Andinasari, yaitu: tujuan komunikasi dapat dilihat dari dua perspektif kepentingan yakni: kepentingan sumber/pengirim/komunikator. Dan kepentingan penerima/komunikan. Dengan demikian maka tujuan komunikasi yang ingin dicapai.<sup>26</sup>

## 6. Proses Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses atau aliran penyampaian informasi dan pesan secara dua arah yang

---

<sup>25</sup> Afrizal Fyan Andinasari, 'Peranan Komunikasi Antarpribadi Terhadap Hubungan Masyarakat Kecamatan Tamalate Kelurahan Mangasa Kota Makassar', *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1.1 (2019), pp. 39–47, doi:10.36090/jipe.v1i1.186.

<sup>26</sup> Fyan Andinasari, 'Peranan Komunikasi Antarpribadi Terhadap Hubungan Masyarakat Kecamatan Tamalate Kelurahan Mangasa Kota Makassar'.

berorientasi kepada pihak penerimanya dalam artian dapat dilihat penerimanya.<sup>27</sup>

## **B. Komunikasi Asertif**

### **1. Pengertian Komunikasi Asertif**

Mempertahankan sikap positif dalam berkomunikasi adalah hal penting yang harus diperhatikan bagi individu-individu yang melakukan komunikasi dua arah yang baik, tanpa ada pihak yang salah mengartikan pesan yang disampaikan. Keterampilan asertif berguna untuk meningkatkan efektifitas individu, komunikasi asertif merupakan tingkah laku yang ditunjukkan individu melalui bahasa tubuh dan ekspresi wajah untuk memperlihatkan emosi, pikiran, dan perasaan secara eksternal.<sup>28</sup> Komunikasi asertif digambarkan sebagai perilaku yang didalamnya mengandung keberanian dalam mengungkapkan perasaan serta membela hak-hak dan menolak permintaan yang tidak

---

<sup>27</sup> Hafied Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Keempat, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2019)

<sup>28</sup> Muhamad Juniardi, 'Peran Komunikasi Asertif Dalam Merajut Ukhuwah Insaniyah Pada Warga Dusun 4 Desa Gunung Agung Udik Kabupaten Lampung Timur Kecamatan Sekampung', *UIN Raden Intan Lampung*, 2023.

beralasan. Orang yang asertif akan dapat membela diri ketika diperlakukan secara tidak adil, memberi tanggapan terhadap masalah yang mempengaruhi kehidupannya dan mampu menyatakan cintanya kepada orang yang berarti dalam hidupnya. Orang yang memiliki kepercayaan diri yang lebih dapat berperilaku asertif.<sup>29</sup>

Komunikasi Asertif merupakan komunikasi langsung dan mengekspresikan keinginan, harapan dan perasaan. Komunikasi adalah cara berkomunikasi secara singkat, jelas, terbuka dan jujur sehingga akan menumbuhkan sikap saling menghargai, memberi umpan yang membangun, dapat menangani konflik secara positif dan efektif, menyatakan tidak tanpa menyinggung.<sup>30</sup> Komunikasi asertif merupakan kemampuan dalam mengekspresikan perasaan, pikiran dan keinginan dengan cara yang memungkinkan seseorang untuk mempertahankan hak-hak sendiri tanpa

---

<sup>29</sup> Aslinda, 'Determinasi Organisasi Kemahasiswaan Dalam Meningkatkan Kompetensi Mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah', 2021, p. 6.

<sup>30</sup> Okfrida Hidayanti, 'Pengaruh Gaya Asertif Guru Terhadap Motivasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam Di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Masmur Pekanbaru', *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII.I (2023), pp. 1–98.

melanggar hak orang lain, mengungkapkan perasaan dan cara berkomunikasi yang langsung dan jujur.<sup>31</sup> Komunikasi asertif adalah gaya berkomunikasi seseorang dengan jelas menyatakan pendapat dan perasaan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka tanpa merugikan orang lain. Perilaku asertif yaitu perilaku yang mengarah langsung pada tujuan jujur, terbuka penuh dengan kepercayaan diri serta teguh pada pendiriannya.<sup>32</sup> Seseorang yang asertif adalah mengisyaratkan hak-hak seseorang dari suatu situasi dan mempertahankannya dengan tidak melanggar hak yang dimiliki orang lain.<sup>33</sup> Kemampuan berkomunikasi asertif adalah kemampuan yang berdiri pada tengah-tengah antara komunikasi pasif dan komunikasi agresif. Asertivitas suatu kemampuan untuk mengkomunikasikan apa yang diinginkan, dirasakan, dan dipikirkan kepada orang lain, tetapi tetap menjaga dan menghormati hak dan perasaan orang lain. Menjadi individu yang asertif bukan merupakan

---

<sup>31</sup> Muya Barida, 2016, "Modul Assertiveness Training Untuk Meningkatkan Komunikasi Asertif", Yogyakarta: K-Media, Hal. 9

<sup>32</sup> Ibid. hlm. 22

<sup>33</sup> Novalia, dan Tri Dayakisni, Perilaku Asertif dan Kecenderungan menjadi Korban Bullying. (Jurnal:Universitas Ahmad Dahlan, 2013), h. 11.

hal yang mudah, seseorang dituntut untuk jujur pada diri sendiri, jujur dalam mengekspresikan perasaan, pendapat proposional, tanpa ada maksud memanipulasi, memanfaatkan atau merugikan orang lain.<sup>34</sup>

Corey mendefenisikan asertif sebagai kemampuan untuk mengungkapkan pikiran, perasaan dan kebutuhan atau hak-hak seseorang secara terbuka, langsung dan jujur, tanpa dibatasi oleh kecemasan yang tidak perlu.<sup>35</sup> Fensterheim & Baer menyatakan bahwa individu dengan kepercayaan diri yang tinggi yang berani menyatakan pendirian walaupun berbeda dengan orang lain sehingga mampu untuk mengekspresikan perasaan, keinginan maupun kebutuhan kepada orang lain dengan jujur dan secara langsung.<sup>36</sup> Seseorang dituntut untuk jujur terhadap dirinya dan jujur dalam mengekspresikan perasaan, pendapat dan kebutuhan secara proposional tanpa

---

<sup>34</sup> Tri Widyastuti, 'Pengaruh Komunikasi Asertif Terhadap Pengelolaan Konflik', *Widya Cipta Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 1.1 (2017), pp. 1-7.

<sup>35</sup> Corey, Gerald. (2007). *Teori Dan Praktek Konseling Dan Psikoterapi*. Bandung: RefikaAditama.

<sup>36</sup> Fensterheim, H. & J. Baer. (1995). *Jangan Bilang Ya Bila Anda akan Mengatakan Tidak*. Jakarta : Gunung Jati.

bermaksud untuk memanipulasi atau memanfaatkan orang lain.<sup>37</sup> Asertif berasal dari bahasa asing yaitu to assert yang berarti menyatakan dengan tegas, pengertian perilaku asertif mengandung suatu tingkah laku yang penuh ketegasan yang muncul disebabkan karena kebebasan emosi dan kondisi efektif yaitu seperti, menyatakan hak-hak pribadi, berbuat sesuatu untuk mendapatkan hak tersebut, melakukan hal tersebut sebagai suatu usaha untuk mencapai tujuan tersebut.<sup>38</sup>

Mangundyaja mengatakan bahwa perilaku asertif merupakan kemampuan mendorong terciptanya komunikasi dan diskusi yang harmonis serta menjalin hubungan interpersonal yang lebih luwes karena hubungan tersebut dapat mengekspresikan dirinya dengan baik dan

---

<sup>37</sup> Miasari, Astri. (2012). Hubungan Antara Komunikasi Positif Dalam Keluarga Dengan Asertivitas Pada Siswa SMPN 2 Depok Yogyakarta. *Empathy*, Vol. No. 1 Desember, Yogyakarta

<sup>38</sup> Khairil Anwar, 'Gaya Komunikasi Dan Keterampilan Berbahasa Guru Bahasa Inggris Dalam Menciptakan Iklim Organisasi Di Smk Penerbangan Hasanuddin Makassar', *Idarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 3.2 (2019).

tetap menghormati orang lain.<sup>39</sup> Perilaku asertif bukan merupakan perilaku “aku yang utama” hal ini dapat menjadi penghancur dalam satu hubungan. Aspek perilaku asertif yaitu memprioritaskan kesetaraan dalam hubungan antar individu, bertindak dengan kemauan sendiri, mengekspresikan perasaan dengan jujur, dapat mempertahankan hak-hak diri, dan tidak menyangkal hak orang lain.<sup>40</sup>

## 2. Gaya Komunikasi Asertif

Individu yang asertif menggunakan kepercayaan bahwa setiap orang memiliki kemampuan menyelesaikan masalah nya sendiri dan orang lain hanya membantu saja, orang yang asertif akan bertanggung jawab pada keputusannya sendiri. Ciri-ciri komunikasi asertif yaitu terbuka dan jujur terhadap pendapat orang lain, mendengarkan pendapat orang lain, menyatakan pendapat pribadi tanpa mengorbankan perasaan orang lain, mengatasi

---

<sup>39</sup> Mangundjaya, W. Psikologi komunikasi di tempat kerja. Jawa Timur : CV Penerbit Qiara Media (2021)

<sup>40</sup> Alberti, R., Emmons, M. Your perfect right: assertiveness and equality in your life and relationships. Canada: Raincoast Books (2017)

konflik, menyatakan perasaan pribadi jujur tapi hati-hati serta mempertahankan hak diri.<sup>41</sup> Khairil Anwar mengatakan bahwa gaya komunikasi asertif merupakan sebuah penerapan dalam diri seseorang bagaimana ia mengungkapkan ekspresinya kepada seseorang sehingga terjadi sebuah interaksi yang menyenangkan, secara tidak langsung hal itu akan menumbuhkan motivasi dan semangat.<sup>42</sup>

### 3. Aspek-aspek Perilaku Asertif

Aspek-aspek perilaku komunikasi asertif mengemukakan 10 aspek-aspek perilaku asertif yaitu:

- a. Bicara asertif tingkah laku ini dibagi jadi 2 macam, yaitu *Rectifying Statement* (mengemukakan hak-hak dan berusaha mencapai tujuan tertentu dalam suatu situasi) dan *Commendatory Statement* (memberikan pujian untuk

---

<sup>41</sup> Nunung Paudi Indrawaty “Interaksi Dalam Organisasi Gaya Komunikasi Asertif”  
<https://bkpsdm.pohuwatokab.go.id/v03/bacablog/12/interaksi-dalam-organisasi-dengan-gaya-komunikasi-asertif#:~:text=Komunikasi%20asertif%20merupakan%20cara%20agar,pada%20gaya%20komunikasi%20yang%20mana?> (akses 15 Januari 2025)

<sup>42</sup> Anwar, ‘Gaya Komunikasi Dan Keterampilan Berbahasa Guru Bahasa Inggris Dalam Menciptakan Iklim Organisasi Di Smk Penerbangan Hasanuddin Makassar’.

menghargai orang lain dan memberikan umpan balik positif).

- b. Kemampuan mengungkapkan perasaan, mengungkapkan perasaan kepada orang lain dan kepada perasaan ini dengan suatu tingkat spontanitas yang tidak berlebihan.
- c. Menyapa atau memberi salam kepada orang lain, menyapa atau memberi salam kepada orang-orang yang ingin ditemui, termasuk orang yang baru dikenal membuat suatu pembicaraan.
- d. Ketidaksepakatan yaitu menampilkan cara yang efektif dan jujur untuk menyatakan rasa tidak setuju.
- e. Menyatakan alasan, jika diminta untuk melakukan sesuatu tapi tidak langsung menyanggupi atau langsung menolak begitu saja.
- f. 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 menunjukan perilaku menjauh atau menarik diri.

- g. Menghargai pujian dari orang lain, menghargai dengan cara yang sesuai.
- h. Menolak atau menerima begitu saja pendapat orang yang suka berdebat, mengakhiri percakapan yang bertele-tele dengan orang yang memaksakan kehendak.
- i. Menatap lawan bicara, ketika berbicara atau diajak bicara, menatap lawan bicaranya.
- j. Respon melawan rasa takut, menampilkan perilaku yang biasanya melawan rasa cemas, biasanya kecemasan sosial.<sup>43</sup>

Aspek perilaku asertif oleh teori Alberti dan Emmons<sup>44</sup> seperti berikut:

- a. Individu mampu menyatakan pendapat dan perasaan
- b. Individu mampu bertindak sesuai kebutuhan dan kepentingan diri.
- c. Individu mampu mempertahankan hak-hak pribadi.

---

<sup>43</sup> Gustaf Firdaus, 'Hubungan Harga Diri Dengan Perilaku Asertif Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Ukw', *Skripsi*, 2020, pp. 1–24 <[https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/8750/2/T1\\_802009051\\_Full text.pdf](https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/8750/2/T1_802009051_Full%20text.pdf)>.

<sup>44</sup> Alberti, R., Emmons, M. *Your perfect right: assertiveness and equality in your life and relationships*. Canada: Raincoast Books (2017)

- d. Individu mampu menghormati hak-hak orang lain.
- e. Individu mampu mendukung kesetaraan dalam hubungan manusia.

Berdasarkan beberapa aspek-aspek yang telah dikemukakan diatas maka individu yang memiliki aspek-aspek mampu berperilaku asertif adalah individu yang memiliki keyakinan diri, mampu mengekspresikan perasaan dan pendapatnya, mempertahankan hak pribadi dan menghormati hak orang lain, individu mampu bertindak sesuai dengan kebutuhannya, individu tidak selalu menerima apa yang ditawarkan, mempertimbangkannya.<sup>45</sup>

#### 4. Ciri-ciri Komunikasi Asertif

Komunikasi asertif memiliki ciri-ciri, antara lain sebagai berikut:

- a. Menghargai dan menghormati orang lain
- b. Berkomunikasi dengan hormat kepada orang lain
- c. Mendengarkan orang lain tanpa melakukan intrupsi

---

<sup>45</sup> W. Kustiawan, A. Khaira, and R. Nisa, A., Nurhalija, M. & Ramadhan, 'Komunikasi Asertif Dan Empatik Dalam Psikologi Komunikasi', *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2.2 (2022), pp. 2483–96.

- d. Saat berbicara atur kontak mata dengan sopan
- e. Berbicara dengan suara yang rendah, tenang dan jelas
- f. Menampilkan tubuh yang santai
- g. Mengontrol diri dan kata-kata yang akan diucapkan.<sup>46</sup>

## 5. Manfaat Komunikasi Asertif

Komunikasi asertif dapat dikatakan sangat bermanfaat di segala aspek kehidupan, baik dilingkup pribadi sosial, bahkan karier. Sikap yang asertif adalah pilihan yang baik dalam jangka panjang dan pendek sehingga bisa menjadi dasar dari keberhasilan dan keberlangsungan hubungan dengan rekan kerja, teman dan hubungan sosial bermasyarakat.<sup>47</sup> Komunikasi asertif dapat memberikan manfaat, antara lain sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesempatan terpenuhinya kebutuhan.
- b. Tercapainya tujuan terutama dalam situasi yang sulit.

---

<sup>46</sup> Liliweri, Alo, 2017, Komunikasi Antarpersonal, Jakarta: Kencana

<sup>47</sup> Zahrotun Nihayah, “Hubungan Asertif Dengan Kebahagiaan Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Angkatan 2013 Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang” (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2014),12.

- c. Menciptakan kondisi dimana setiap anggota dapat mempengaruhi anggota lain.
- d. Mengurangi frustrasi dan stress.
- e. Meningkatkan kepercayaan diri.
- f. Meningkatkan efektifitas individu.<sup>48</sup>

#### 6. Faktor-faktor Komunikasi Asertif

Faktor yang mempengaruhi komunikasi asertif:

- a. Jenis kelamin: wanita pada umumnya lebih sulit untuk berperilaku asertif, seperti mengungkapkan pemikiran dan perasaan dibandingkan dengan laki-laki.
- b. Harga diri: harga diri seseorang turut mempengaruhi kemampuan seseorang untuk melakukan penyesuaian terhadap lingkungan. Orang yang memiliki harga diri yang tinggi, memiliki kekhawatiran sosial yang rendah sehingga ia mampu mengungkapkan pendapat dan perasannya tanpa merugikan diri sendiri dan orang lain.

---

<sup>48</sup> Hidayanti, 'Pengaruh Gaya Asertif Guru Terhadap Motivasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam Di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Masmur Pekanbaru'.

- c. Kebudayaan: tuntutan lingkungan menentukan batasan-batasan perilaku masing-masing anggota masyarakat sesuai dengan umur, jenis kelamin, status sosial seseorang.
- d. Tingkat pendidikan: semakin tinggi tingkat pendidikan individu semakin luas wawasan berpikirnya sehingga kemampuan untuk mengembangkan diri lebih terbuka.
- e. Situasi-situasi tertentu disekitarnya: kondisi dan situasi tertentu dalam arti luas misalnya, posisi kerja antara bawahan terhadap atasannya, ketakutan yang tidak perlu (takut dinilai kurang mampu), situasi-situasi seperti kekhawatiran mengganggu keadaan konflik.<sup>49</sup>

## 7. Teknik Komunikasi Asertif

Ada enam teknik dalam komunikasi asertif, sebagai berikut:

- a. Mendengar, seorang yang asertif harus mendengarkan apa yang dibicarakan agar mengerti dan memahami akar permasalahan yang terjadi.

---

<sup>49</sup> Firdaus, 'Hubungan Harga Diri Dengan Perilaku Asertif Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Uksw'.

- b. Menyatakan harapan dengan jelas, seorang yang asertif harus mengatakan apa yang di inginkan dengan lugas, jujur dan jelas agar dapat dipahami pihak lain.
- c. Memperhatikan, seorang yang asertif selalu berusaha memberi perhatian dan fokus pada hal-hal yang terjadi dan masalah yang ada.
- d. Kompromi, seorang yang asertif berusaha untuk melakukan kompromi menyelesaikan masalah dan mengambil keputusan.
- e. Bersikap gigih dan sabar, seorang yang asertif tetap bersikap teguh pada pendiriannya dan sabar di situasi apapun.
- f. Memberikan kritik yang efektif dan membangun, seorang yang asertif selalu memberikan masukan dan tanggapan atau kritikan positif yang membangun untuk memecahkan masalah atau konflik.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Hidayanti op.Cit hlm. 25

## 8. Konsep Komunikasi Asertif

Konsep komunikasi asertif dapat dipahami melalui hal dibawah ini:

- a. Konsep menang kalah, pada konsep ini apabila dalam proses terjadinya komunikasi terdapat pihak yang memenangi atau kalah dalam berargumentasi maka dapat dipastikan bahwa komunikasi yang berlangsung bukanlah komunikasi asertif, hal tersebut terjadi karena proses komunikasi yang berlangsung tidak berhasil memenuhi kehendak kedua belah pihak.
- b. Konsep emosional individu, komunikasi tidak dinyatakan berjalan secara asertif apabila dalam berjalannya komunikasi seseorang hanya mementingkan keperluan dan kehendak pribadi, atau hanya hak dan keperluan orang lain melebihi kepentingan diri sendiri.

- c. Tingkah laku asertif, konsep menang memberi kepuasan kepada kedua belah pihak karena dapat menegakkan hak sendiri dengan tidak melanggar hak orang lain.<sup>51</sup>

#### 9. Jenis-jenis Komunikasi Asertif

- a. Asertif Positif, komunikasi tipe ini melibatkan ekspresi tegas dan jelas, tapi tetap menjaga suasana positif terhadap lawan bicara. Seseorang yang menggunakan asertif dapat menyampaikan pesan tanpa menyinggung atau merendahkan orang lain.
- b. Asertif Responsif, komunikasi asertif responsive mendorong seseorang untuk melakukan dialog terbuka dan saling mendengarkan satu sama lain. Cara ini memberikan kesempatan untuk saling merespon, berdiskusi dan saling menghargai.
- c. Asertif Pribadi, komunikasi asertif pribadi berfokus pada kebutuhan, hak dan perasaan pribadi seseorang. Individu yang menggunakan asertif pribadi dapat dengan jelas menyampaikan batasan pribadi dan

---

<sup>51</sup> Muya Barida, 2016, “Modul Assertiveness Training Untuk Meningkatkan Komunikasi Asertif”, Yogyakarta: K-Media, Hal. 9

mengungkapkan keinginan mereka tanpa menjadi agresif.

- d. Asertif Bisnis, dalam konteks berbisnis, komunikasi asertif melibatkan penyampaian pendapat atau ketuhan dengan profesional dan tegas. Komunikasi asertif membantu menciptakan lingkungan kerja yang efisien dan produktif.
- e. Asertif Sosial, berkaitan dengan kemampuan untuk berkomunikasi secara asertif dalam konteks sosial, seperti dalam pertemanan atau kelompok. Individu yang asertif secara sosial dapat menghormati kebutuhan pendapat orang lain sambil tetap setia pada nilai dan prinsip mereka sendiri.
- f. Asertif Negosiasi, komunikasi dalam bentuk negosiasi yaitu kemampuan komunikasi untuk mencapai kesepakatan yang adil dengan saling menghormati kebutuhan dan perspektif masing-masing pihak.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> Laila, "Memahami Komunikasi Asertif: Pengertian, Contoh, Jenis dan Dampaknya" <https://www.gramedia.com/best-seller/komunikasi-asertif/> (akses 25 Mei 2025)

## 10. Hambatan Komunikasi Asertif

Hambatan dalam berkomunikasi asertif dapat muncul dari beberapa faktor:

- a. Ketakutan atau Kecemasan, rasa takut atau kecemasan dapat menjadi hambatan utama dalam komunikasi asertif. Seseorang mungkin khawatir tentang reaksi orang lain, konflik atau ketidaksetujuan sehingga menjadi sulit untuk menyampaikan pesan dengan tegas.
- b. Kurangnya Keterampilan Komunikasi, ketidakmampuan untuk menyampaikan pikiran atau perasaan dengan jelas dan tegas dapat menghambat komunikasi asertif. Keterampilan komunikasi yang lemah dapat membuat seseorang merasa sulit untuk mengungkapkan diri dengan efektif.
- c. Kurangnya Keyakinan Diri, kurangnya keyakinan diri bisa menghalangi praktik komunikasi asertif. Seseorang mungkin merasa tidak yakin dengan nilai atau haknya menyatakan pendapat atau mempertahankan diri.

- d. Kebiasaan Pasif Atau Agresif, jika seseorang terbiasa berkomunikasi secara pasif (tidak menyatakan keinginan atau pendapat) atau agresif (mengungkapkan diri dengan cara yang merugikan) hal ini dapat menjadi hambatan dalam mengembangkan pola komunikasi asertif.
- e. Tidak Memahami Hak dan Kewajiban, kurangnya pemahaman tentang hak dan kewajiban dalam komunikasi dapat menghambat kemampuan seseorang berkomunikasi secara asertif. Ini termasuk hak untuk menyatakan pendapat dan kewajiban untuk mendengarkan dengan hormat.
- f. Kurangnya Empati, kesulitan memahami perasaan dan perspektif orang lain dapat menghambat komunikasi asertif. Empati yang kurang dapat menyebabkan ketidakpahaman dan kesulitan membangun hubungan yang sehat.
- g. Kondisi Lingkungan yang Tidak Mendukung, lingkungan yang tidak mendukung atau memaksa

seseorang untuk berkomunikasi dengan cara tertentu dapat menjadi hambatan. Misalnya, budaya organisasi yang otoriter atau ketidaksetaraan gender dapat mempengaruhi komunikasi asertif.<sup>53</sup>

#### 11. Dampak Positif Komunikasi Asertif

- a. Peningkatan Hubungan Interpersonal, komunikasi asertif membantu membangun hubungan yang lebih sehat dan kuat. Individu yang berkomunikasi dengan tegas dan hormat cenderung lebih dipercayai dan dihargai oleh orang lain.
- b. Meningkatkan Kesehatan Mental, dengan menyatakan keinginan, seseorang dapat mengurangi tingkat stress dan kecemasan. Komunikasi asertif membantu individu merasa lebih diterima dan memperbaiki kesejahteraan psikologisnya.
- c. Meningkatkan Keterampilan Problem Solving, komunikasi asertif memfasilitasi resolusi konflik dan

---

<sup>53</sup> Laila, "Memahami Komunikasi Asertif: Pengertian, Contoh, Jenis dan Dampaknya" <https://www.gramedia.com/best-seller/komunikasi-asertif/> (akses 25 Mei 2025)

pemecahan masalah yang efektif. Individu yang dapat menyampaikan pandangan mereka dengan tegas dan terbuka memiliki peluang lebih besar untuk mencapai solusi yang adil.

- d. Mengembangkan Keterampilan Sosial, praktik komunikasi asertif membantu mengembangkan keterampilan sosial, seperti mendengarkan dengan efektif, membaca bahasa tubuh, dan memahami perspektif orang lain. Hal ini berkontribusi pada kemampuan individu untuk berinteraksi dengan beragam orang.
- e. Mendorong penghormatan diri, dengan berkomunikasi asertif, seseorang memperlihatkan penghargaan terhadap hak-hak pribadi dan mempertahankan martabat diri. Hal ini menciptakan lingkungan di mana individu merasa dihargai dan dihormati.
- f. Meningkatkan jiwa kepemimpinan, individu yang menerapkan komunikasi asertif cenderung menjadi pemimpin yang lebih efektif. Mereka mampu

memimpin dengan memberikan arahan yang jelas, mendengarkan masukan dari tim, dan mengatasi konflik dengan bijaksana.

- g. Meningkatkan Keterampilan Negosiasi, komunikasi asertif memperkuat keterampilan negosiasi, kemampuan untuk mengekspresikan kebutuhan dan memahami kebutuhan orang lain membantu mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan.
- h. Meningkatkan Kualitas Diri, melalui komunikasi asertif, individu dapat mengidentifikasi dan mengartikulasi nilai-nilai, tujuan, dan preferensi mereka. Ini membantu dalam pengembangan identitas diri yang lebih kuat.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> Laila, "Memahami Komunikasi Asertif: Pengertian, Contoh, Jenis dan Dampaknya" <https://www.gramedia.com/best-seller/komunikasi-asertif/> (akses 25 Mei 2025)