

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk sosial, yang memiliki kebergantungan untuk berinteraksi dan berkomunikasi antara satu dengan yang lain. Berkomunikasi merupakan suatu cara untuk mengekspresikan perasaan. Manusia didalam kesehariannya melakukan komunikasi untuk memberikan respon terhadap sesamanya. Respon yang diberikan tidak hanya kata-kata (verbal), tetapi juga bisa tidak dengan kata (non-verbal) yakni melalui ekspresi, gerakan-gerakan anggota tubuh, dan sebagainya.

Apapun bentuk komunikasi itu, manusia tidak dapat terlepas dari komunikasi, yang merupakan kebutuhan mutlak manusia untuk dapat berinteraksi dengan sesama. Menurut Agus M. Hardjana (2003) komunikasi secara teknis pelaksanaannya, merupakan suatu kegiatan di mana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan dan memahami sejauh kemampuannya, penerima pesan menyampaikan tanggapan melalui media tertentu pula kepada orang yang menyampaikan pesan itu kepadanya (Hardjana, 2003:11).

Sebagai makhluk sosial, membaaur dengan kehidupan masyarakat sekitar adalah merupakan suatu konsekuensi. Begitupun keberadaan seseorang yang *disabled* atau cacat fisik dalam kehidupan bermasyarakat, mutlak merupakan konsekuensi makhluk sosial. Menjadi orang yang

menyandang kecacatan bukanlah harapan setiap orang, namun apabila kecacatan sudah menjadi bagian dari hidup bukan pula menjadi kendala bagi seseorang untuk maju dan berkembang sesuai dengan bakat dan potensi yang dimilikinya. Dukungan dan motivasi baik dalam diri sendiri maupun lingkungan sangatlah dibutuhkan guna penggalan potensi tersebut.

Definisi atau pengertian terhadap permasalahan penyandang cacat, dapat dilihat dari konteks penggunaan berbahasa dan konsep yang digunakan. UU No. 4/1997 tentang Penyandang Cacat, Psl. 1 menyebutkan bahwa penyandang cacat adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan hambatan baginya untuk melakukan kegiatan secara selayaknya, yang terdiri dari : penyandang cacat fisik, penyandang cacat mental, serta penyandang cacat fisik dan mental (ganda).

Sementara itu, Organisasi Kesehatan Sedunia (WHO) memberikan definisi kecacatan ke dalam 3 kategori, yaitu: *impairment*, *disability* dan *handicap*. *Impairment* disebutkan sebagai kondisi ketidaknormalan atau hilangnya struktur atau fungsi psikologis, atau anatomis. Sedangkan *Disability* adalah ketidakmampuan atau keterbatasan sebagai akibat adanya *impairment* untuk melakukan aktivitas dengan cara yang dianggap normal bagi manusia. Adapun *handicap*, merupakan keadaan yang merugikan bagi seseorang akibat adanya *impairment*, *disability*, yang mencegahnya dari pemenuhan peranan yang normal (dalam konteks usia, jenis kelamin, serta faktor budaya) bagi orang yang bersangkutan.

Pengertian penyandang cacat dalam UU No. 4/1997 merupakan pengalih bahasa Inggris yaitu *disabled person* ke dalam bahasa Indonesia, menjadi penyandang cacat. Dalam konteks berbahasa, pengalihan kata *disabled* menjadi kata cacat telah menempatkan orang yang mengalami kelainan fungsi atau kerusakan struktur anatomis yang mempengaruhinya melakukan aktivitas, pada posisi yang dirugikan. Seperti diketahui, bahasa menentukan pikiran dan tindakan. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kata cacat dapat diartikan dalam berbagai makna, seperti: 1) kekurangan yang menyebabkan mutunya kurang baik atau kurang sempurna (yang terdapat pada badan, benda, batin atau ahlak). 2) Lecet (kerusakan, noda) yang menyebabkan keadaannya menjadi kurang baik (kurang sempurna); 3) Cela atau aib; 4) Tidak (kurang sempurna). Dari pengertian tersebut dapat diperhatikan bahwa kata cacat dalam Bahasa Indonesia selalu dikonotasikan dengan kemalangan, penderitaan atau hal yang patut disesali/dikasihani. Anggapan ini dengan sendirinya membentuk opini publik bahwa penyandang cacat yang dalam Bahasa Inggris disebut *disabled person* itu adalah orang yang lemah dan tak berdaya. Bahkan, sebutan ini juga menempatkan mereka sebagai objek dan bukan manusia. Misalkan, kita sering menyebut sepatu yang tergores dengan mengalami cacat dan orang yang mengalami kelainan fungsi atau kerusakan anatomi juga sebagai cacat.

Dari segi konseptual, definisi penyandang cacat seperti termuat dalam UU No. 4/1997 yang juga mengacu kepada definisi yang dikeluarkan WHO, pengertian keadaan *disability* atau kecacatan dipahami pada konsep normal

dan abnormal, yang melihat anatomi manusia sebagai sesuatu yang fleksibel dan dapat diubah. Konsekuensi pengertian ini menempatkan masalah penyandang cacat hanya pada hal yang bersifat anatomi atau proses yang bersifat psikologis semata. Misalnya, hal ini dapat dilihat dari pernyataan yang sering dikemukakan sebagai berikut.” Banyak penyandang cacat tidak memiliki pekerjaan disebabkan *impairment*/ketidakberfungsian organ anatomis”

Namun di masa seperti sekarang ini banyak orang-orang yang kekurangan atau mendapat musibah sehingga kehilangan suatu anggota badan yang dianggap hanya sebelah mata. Akibat dipandang sebelah mata dan di anggap tidak dapat melakukan apapun para penyandang cacat kebanyakan mengalami penurunan mental yang sangat drastis kecuali orang tersebut dapat menerima kekurangan yang ada pada dirinya.

Panti rehabilitasi cacat fisik merupakan tempat bagi orang-orang yang mengalami penurunan mental akibat kecacatan pada tubuhnya, di mana para instruktur yang berpengalaman dalam bidang ini langsung berkecimpung dengan para penyandang cacat atau yang disebut klien. Selain para instruktur, juga diantaranya para staf dan semua jajaran yang bekerja didalam panti membantu tugas-tugas instruktur dengan cara kekeluargaan.

Instruktur merupakan komunikator dalam masalah ini, sedangkan komunikan merupakan klien dengan keterbatasan fisik atau cacat fisik. Melihat keberadaan panti rehabilitasi, memang merupakan sesuatu yang ada, nyata, dan menarik untuk diamati. Kinerja dari para instruktur di panti

rehabilitasi selaku komunikator memiliki indikasi bagi perubahan mental klien, selaku komunikasikan.

Salah satu panti yang ingin diteliti oleh penulis adalah Dinas sosial propinsi Jawa Timur unit pelaksana teknis rehabilitasi sosial cacat tubuh Bangil-Pasuruan guna mengetahui strategi komunikasi yang dipakai instruktur untuk merubah atau menumbuhkan kembali mental para klien yang ada di sana.

Unit Pelaksana Teknis Rehabilitasi Sosial Cacat Tubuh Bangil-Pasuruan dari Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur yang mempunyai tugas pokok dan fungsi memberikan pelayanan dan rehabilitasi sosial serta ketrampilan kepada penyandang cacat tubuh agar mampu berperan serta dalam kehidupan masyarakat.

Dalam proses pelayanan dan rehabilitasi sosial serta ketrampilan di Dinas sosial propinsi Jawa Timur unit pelaksana teknis rehabilitasi sosial cacat tubuh Bangil-Pasuruan harus melalui 8 tahapan, antara lain :

a. Tahap seleksi, identifikasi dan penerimaan

Dalam tahap penerimaan dan identifikasi calon klien harus memenuhi beberapa persyaratan administrasi.

b. Tahap pemeriksaan kesehatan

Tahap ini dilakukan oleh petugas kepada calon klien yang telah dinyatakan diterima secara teknis ataupun administrasi oleh tim penerima sehingga selanjutnya akan diadakan pemeriksaan kesehatan menyeluruh (diagnosa) oleh Dokter Orthopedy.

c. Tahap pra rehabilitasi

Dalam tahap ini wajib diikuti oleh semua calon klien dengan tujuan untuk mempersiapkan klien dalam proses pelayanan dan rehabilitasi sosial.

d. Tahap *assesment*

Tahap ini dilakukan oleh tim yang terdiri dari Pekerja Sosial Fungsional, Psikolog, Andragogi, Dokter Orthopedy dengan tujuan untuk mengungkapkan minat dan bakat dari 4 aspek yaitu, aspek fisik, mental, sosial serta kekayaan.

e. Tahap pembinaan dan bimbingan lanjut

Tahap ini dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab sosial klien, mengembangkan kemampuan diri dalam lingkungan sosial yang sesuai dengan norma dan etika yang berlaku dengan menggunakan metode komprehensif baik klasikal, dialog, *role play*.

f. Tahap resosialisasi

Tahap ini merupakan satu tahap untuk mempersiapkan klien kembali ke dalam kehidupan masyarakat secara normal melalui PBK (Praktek Belajar Kerja) selama 2 bulan di perusahaan.

g. Tahap pembinaan lanjut

Setelah klien mengikuti proses pelayanan dan rehabilitasi sosial serta ketrampilan dalam panti diharapkan klien dapat kembali dalam

kehidupan yang normal dan dapat hidup mandiri tanpa bergantung kepada orang lain.

h. Tahap terminasi

Sesuai prosedur pelayanan panti baik secara teknis maupun administrasi, klien sudah tidak boleh mengikuti proses pelayanan dan rehabilitasi sosial apabila klien tersebut sudah dianggap mampu hidup sendiri.

Dinas sosial propinsi Jawa Timur unit pelaksana teknis rehabilitasi sosial cacat tubuh Bangil-Pasuruan secara implisit mempunyai tujuan akhir yang menjadi target pelayanan adalah terbina dan terehabilitasinya penyandang cacat agar :

1. Pembinaan fisik ditujukan agar klien mampu memfungsikan anggota tubuh sesuai dengan kadar kecacatannya secara optimal.
2. Menunjukkan perilaku baik, disiplin dan bertanggung jawab serta menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan dan pengendalian diri dalam menghadapi kekurangan dan permasalahannya.
3. Mengembangkan kemampuan penyesuaian diri dalam lingkungan serta membina kesadaran dan tanggung jawab sosialnya.
4. Memiliki ketrampilan kerja dan kemampuan usaha untuk menjamin kehidupan masa depannya.

Penelitian antara instruktur dan klien di panti rehabilitasi ini tetap memfokus pada unsur komunikasinya, namun ternyata yang menariknya dari penelitian bahwa terdapat keunikan antara instruktur dan klien atau

penyandang cacat (*disabled*) dalam proses penyampaian pesan untuk menguatkan kembali mental klien. Adanya keunikan antara instruktur dan klien atau penyandang cacat (*disabled*) ini sangatlah menarik untuk dikaji dan dianalisa lebih jauh.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahannya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana komunikasi antara instruktur dan klien dalam perubahan mental di Dinas sosial propinsi Jawa Timur unit pelaksana teknis rehabilitasi sosial cacat tubuh Bangil-Pasuruan ?

1.3. Tujuan penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi strategi komunikasi antara instruktur dan klien dalam perubahan mental di Dinas sosial propinsi Jawa Timur unit pelaksana teknis rehabilitasi sosial cacat tubuh Bangil-Pasuruan.
2. Untuk mengidentifikasi implementasi strategi komunikasi antara instruktur dan klien dalam perubahan mental di Dinas sosial propinsi Jawa Timur unit pelaksana teknis rehabilitasi sosial cacat tubuh Bangil-Pasuruan.

1.4. Manfaat penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap perkembangan dan pendalaman studi ilmu komunikasi, khususnya mengenai strategi komunikasi antara instruktur dan klien dalam perubahan mental di Dinas sosial propinsi Jawa Timur unit pelaksana teknis rehabilitasi sosial cacat tubuh Bangil-Pasuruan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Dinas sosial propinsi Jawa Timur unit pelaksana teknis rehabilitasi sosial cacat tubuh Bangil-Pasuruan dalam membangun komunikasi antara instruktur dan klien atau penyandang cacat dalam perubahan mental dan dapat menjadi acuan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang strategi komunikasi.

1.5. Landasan Teori

1.5.1 Teori Sikap

Secara historis, istilah ‘sikap’ (*attitude*) digunakan pertama kali oleh Herbert Spencer di tahun 1862 yang pada saat itu diartikan olehnya sebagai status mental seseorang. Di masa-masa awal itu pula penggunaan konsep sikap sering dikaitkan dengan konsep mengenai postur fisik atau posisi tubuh seseorang. Apabila individu berada dalam situasi yang betul-betul bebas dari berbagai bentuk tekanan atau hambatan yang dapat

mengganggu ekspresi sikapnya maka dapat diharapkan bahwa bentuk-bentuk perilaku yang ditampakkannya merupakan ekspresi sikap yang sebenarnya. Artinya, potensi reaksi yang sudah terbentuk dalam diri individu itu akan muncul berupa perilaku aktual sebagai cerminan sikap yang sesungguhnya terhadap sesuatu.

Apabila individu mengalami atau merasakan adanya hambatan yang dapat mengganggu kebebasannya dalam menyatakan sikap yang sesungguhnya atau bila individu merasakan adanya ancaman fisik maupun ancaman mental yang dapat terjadi pada dirinya akibat pernyataan sikap hendak dikemukakannya maka apa yang diekspresikan oleh individu sebagai perilaku lisan atau perbuatan itu sangat mungkin tidak sejalan dengan sikap hati nuraninya, bahkan bertentangan dengan apa yang dipegangnya sebagai suatu keyakinan (*belief*). Ancaman mental dapat berupa rasa malu yang diderita, perasaan tidak dianggap ikut dalam konformitas sosial, kekhawatiran dianggap bodoh, rasa takut kehilangan simpati dari orang lain, dan lain sebagainya.

Sears O. David, dkk (1990) menyatakan sikap terhadap objek, gagasan, atau orang tertentu merupakan orientasi yang bersifat menetap dengan komponen-komponen kognitif (*cognitive*), komponen afektif (*affective*) dan komponen konatif (*conative*) / perilaku (*behavior*). Komponen kognitif merupakan representasi apa yang dipercayai individu pemilik sikap, komponen afektif merupakan perasaan yang menyangkut aspek emosional, dan komponen konatif merupakan aspek kecenderungan

berperilaku tertentu sesuai dengan sikap yang dimiliki oleh seseorang (Sears, 1990:138).

Sikap tidak dibawa sejak lahir melainkan terbentuk dalam perkembangan individu sehingga sikap dapat dipelajari dan dapat berubah-ubah. Sikap sangat dipengaruhi oleh faktor luar atau ekstern individu, maksudnya hal-hal atau keadaan yang berada di luar individu yang merupakan rangsang atau stimulus yang dapat merubah sikap.

Teori konsistensi mengemukakan bahwa orang mengubah sikapnya sesuai dengan sikap orang yang mereka sukai. Segala sesuatu yang meningkatkan rasa suka biasanya juga meningkatkan perubahan sikap. Disisi lain Higbee mengatakan dalam hampir setiap keadaan, nampaknya keterbangkitan rasa takut meningkatkan efektifitas komunikasi persuasif (Sears, 1999:188).

Janis mengatakan bahwa hubungan antara rasa takut dan perubahan sikap tergantung pada rasa takut yang timbul. Semakin kuatnya rasa takut menghasilkan perubahan sikap yang semakin besar, tetapi pada suatu saat rasa takut itu akan sedemikian kuat, membangkitkan mekanisme defensif, dan dengan demikian menghasilkan perubahan yang lebih sedikit. Lain halnya dengan Leventhal yang teorinya mempertimbangkan karakter dari kejadian yang menakutkan, kerentanan individu terhadap kejadian yang menakutkan dan efektifitas ukuran yang digunakan. Kesemuanya itu dapat dijadikan sebagai asumsi kausalitas terjadinya komunikasi persuasif yang efektif (Sears, 1999:189).

1.5.2 Teori produksi pesan

Jika mengacu pada penjelasan Littlejohn, pembahasannya mencakup dua hal yaitu trait (sifat karakteristik statis individu) dan pada proses bagaimana pesan tersebut dikelola dalam system kognitif individu. Berbicara mengenai teori yang berkaitan dengan karakteristik statis individu dan kondisi situasional cukup banyak. Namun dalam bahasan ini hanya yang utama yang akan dibicarakan (Littlejohn, 1999:102).

Teori yang akan dibicarakan dalam sub bahasan ini mencakup :

1. Proses Explanation

Mencoba menangkap mekanisme kognitif, yakni menjelaskan proses mekanisme bagaimana informasi diterima dan diorganisasikan dalam system kognitif individu, bagaimana individu menggunakan system memorinya yang digunakan untuk bertindak. Sejumlah teori mengenai hal ini mencakup orientasi kognitif. Teori-teori kognitif ini mengkonsentrasikan pada proses mental yang menghubungkan antara input dan output , antara stimulus dan respon. Teori-teori kognitif mengansumsikan bahwa kita mempunyai tujuan dan membuat pilihan-pilihan yang membuat tindakan kita mungkin terwujud. Teori-teori kognitif memfokuskan pada isi, struktur dan proses dalam system kognitif individu. Isi dalam system kognitif terdiri dari informasi, pikiran, sikap, dan konsep-konsep. Struktur dari system kognitif tersebut di dalam bank memori yang kita miliki. Sedangkan proses dari

system kognitif adalah bagaimana kita mengatur isi yang secara *actual* dan menggunakannya di kehidupan sehari-hari.

2. *Communication Style*

Gagasan mengenai *rhetorical sensivity* memunculkan pemikiran mengenai gaya atau style seseorang dalam berkomunikasi. Konsep ini diteliti oleh Robert Norton yang didasarkan pada gagasan bahwa kita berkomunikasi berdasar pada dua level, yaitu; kita tidak hanya memberi informasi, tetapi juga menghadirkan informasi tersebut dalam bentuk-bentuk tertentu yang menceritakan kepada orang lain bagaimana memahami dan merespon sebuah pesan. Sebuah pesan dapat disampaikan dengan otoritas, humor, secara remeh dan sebagainya. Norton meyakini bahwa signal-signal tersebut berfungsi sebagai style message: sehingga disaring, diinterpretasikan dan dipahami oleh audiens (Littlejohn,1999:102).

1.5.3 Teori penerimaan pesan

Teori penerimaan pesan dan proses pesan dalam permasalahan yang dibahas sangat berkaitan dengan sisi komunikannya. Littlejohn (1999) menjelaskan, teori penerimaan dan proses pesan berkonsentrasi pada proses penerimaan pesan pada diri komunikan, maksudnya bagaimana manusia dapat memahami, mengatur dan menggunakan informasi lewat pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan. Teori ini berakar kuat pada pemikiran kognitif.

Teori penerimaan dan proses pesan memiliki tiga tipe yang saling berkaitan sebagai berikut :

1. Teori proses interpretasi
2. Teori organisasi informasi
3. Teori pembuatan keputusan

Penulis memfokus pada tipe yang kedua yaitu tipe organisasi informasi, dimana tipe organisasi informasi menjelaskan bagaimana informasi bisa digabungkan kedalam sistem kognitif otak manusia dan bagaimana informasi bisa mempengaruhi sikap seseorang, bagaimana manusia berfikir mengenai informasi yang berhubungan dengan sikap manusia itu sendiri, juga bagaimana tanggung jawab yang digunakan untuk mengatur prinsip-prinsip hidup. Prinsip-prinsip hidup yang digunakan dalam bermasyarakat (Littlejohn, 1999:126).

Tipe organisasi informasi yang dijelaskan disini membahas cara pengaturan informasi dan bagaimana informasi mempengaruhi sistem kognitif otak manusia, juga berhubungan dengan sikap manusia. Beberapa teori yang digunakan pada tipe organisasi informasi disini banyak yang berhubungan dengan teori sikap.

Menyimak salah satu teori yang digunakan untuk membahas tipe organisasi informasi yaitu teori integrasi – informasi. Menurut Littlejohn (1999), pendekatan teori integrasi – informasi berpusat pada bagaimana cara individu-individu mengumpulkan dan mengatur segala informasi baik mengenai, permasalahan hidup, berbagai situasi, ataupun pendapat-

pendapat manusia dan format sikap hidup manusia. Pendekatan teori integrasi – informasi merupakan salah satu dari model terkenal yang membahas mengenai perubahan sikap dan bagaimana bersikap secara alamiah (Littlejohn, 1999:134).

Teori integrasi – informasi menjelaskan bahwa segala macam bentuk informasi yang berada di lingkungan seseorang, baik lingkungan eksternal dan lingkungan internal itu bisa berpotensi mempengaruhi sikap seseorang didalam kehidupan sehari-hari, namun ada dua variabel penting yang bisa mempengaruhi perubahan sikap seseorang yaitu :

1. *Valensi* atau petunjuk yakni menilai apakah informasi bisa atau tidak mempengaruhi seseorang sehingga seseorang tersebut memutuskan untuk percaya atau tidak pada informasi yang disampaikan. Di mana pada saat seseorang menerima informasi dan informasi tersebut bisa mempengaruhi kepercayaan dan sikap seseorang, maka informasi dikatakan *bervalensi* positif. Sebaliknya jika informasi yang diterima oleh seseorang tidak mampu atau kurang mampu untuk mempengaruhi kepercayaan dan sikap seseorang, maka informasi dikatakan *bervalensi* negatif.
2. *Weight* adalah kredibilitas fungsi suatu informasi. Pada waktu seseorang menerima informasi dan informasi tersebut memiliki kredibilitas yang meyakinkan, maka seseorang tersebut akan memberikan perhatian yang besar pada informasi tersebut. Sebaliknya jika seseorang menerima informasi yang kurang atau tidak memiliki

kredibilitas yang meyakinkan, maka seseorang tersebut kurang atau tidak memberikan perhatian yang besar pada informasi.

Dalam proses komunikasinya, pada saat komunikan menerima pesan dan pesan tersebut bisa mempengaruhi kepercayaan dan sikap komunikan, maka informasi dikatakan *bervalensi* positif. Sebaliknya jika informasi yang diterima komunikan tidak mampu atau kurang mampu untuk mempengaruhi komunikan, maka informasi dikatakan *bervalensi* negatif.

Sementara, mana kala komunikan menerima informasi dengan kredibilitas meyakinkan, maka komunikan akan memberikan perhatian yang besar pada informasi tersebut. Sebaliknya jika komunikan menerima informasi dengan kredibilitas yang kurang atau tidak meyakinkan maka komunikan tidak atau kurang memberikan perhatian yang besar pada informasi.

1.5.4. Teori komunikasi interpersonal

Teori ini memandang hubungan interpersonal harus dilihat dari tujuan bersama. Metode komunikasi, ekspektasi dan pelaksanaan peranan, serta permainan yang dilakukan (Rakhmat, 1999:124). Komunikasi interpersonal ini merupakan komunikasi personal tatap muka yang berlangsung secara dialogis sambil saling menatap sehingga terjadi kontak pribadi (*personal contact*).

(Effendy, 2001:125)

Komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (Devito, 1989:4). Efek dan umpan balik dari komunikasi interpersonal sesuai dengan persepsi yang diterima oleh komunikan berdasarkan pada kemampuan penerimaan tingkat pendidikan, umur dan sebaliknya. Umpan balik ini memainkan peranan penting dalam komunikasi sebab ia menentukan berlanjutnya atau berhentinya komunikasi yang dilancarkan oleh komunikator. Oleh karena itu umpan balik yang bersifat positif yaitu beranggapan atau respon komunikan yang menyenangkan komunikator sehingga komunikasi bisa berjalan lancar serta umpan balik yang bersifat negatif yaitu tanggapan komunikan yang tidak menyenangkan komunikatornya sehingga komunikatornya enggan untuk melanjutkan komunikasi (Effendy, 2001:14).

Menurut teori ini, manusia mempunyai kebutuhan yang harus dipenuhi, untuk memenuhinya manusia akan berhubungan dengan orang lain. Di lain pihak, orang yang ditunjuk untuk memenuhi kebutuhannya harus menjalankan peranannya, yaitu dengan memainkan peran tertentu, kadang disebut juga dengan kompetensi sosial (*social competence*). Ada dua macam ketrampilan, yaitu ketrampilan kognitif dan ketrampilan tindakan. Ketrampilan kognitif menunjukkan individu untuk mempengaruhi orang lain sesuai dengan apa yang diharapkan oleh dirinya

atau disebut juga dengan ekspektasi peranan. Ketrampilan tindakan menunjukkan kemampuan melaksanakan peranan sesuai dengan harapan. Menurut teori ini hubungan yang tercipta dengan baik dan memiliki tujuan yang sama dapat terus berlanjut.