MEMPERBAIKI DISTORSI PERSEPSI INTERPERSONAL

Oleh: Ahmad Sultra Rustan

*Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare
Email: ahmadsultrarustan@stainparepare.ac.id*

Abstract

Perception refers to the process by which we are aware of the stimulus that is about the sensory device and takes place at three stages: the stimulus of the sense device occurs, the stimulus is arranged, the stimulus is interpreted and evaluated. Perception distortion often occurs because the level of sensory accuracy has potential obstacles such as narrow thinking, stereotypes, and lack of cultural sensitivity. Performing perceptions of others is also complicated by the dynamic nature of humans in providing verbal and non-verbal clues. Perception has an influence on the quality of communication, because perception is an evaluation of information received and the basis in the process of establishing messages and relationships. Therefore, the improvement of perception accuracy can be done through (1) improving interpersonal attractiveness (2) communication style implementation in reducing uncertainty, (3) attribution process, (4) performing interpersonal confirmation.

Keywords: Perception, Distortion, Interpersonal

Pendahuluan

Persepsi interpersonal besar pengaruhnya bukan hanya pada proses *encoding-decoding* isi pesan namun juga pada pembentukan hubungan interpersonal. Kecermatan persepsi interpersonal berguna untuk meningkatkan kualitas komunikasi baik pada dimensi isi pesan maupun pada dimensi hubungan. Sangatlah penting dilakukan berbagai upaya mengenali orang lain berdasarkan persepsi yang akurat untuk menjaga agar tidak terjadi distorsi persepsi terhadap orang lain sebab kesalahan atau distorsi persepsi interpersonal yang kurang cermat akan mengakibatkan terjadinya kegagalan komunikasi (*communication*

breakdowns). Artinya, distorsi persepsi akan berdampak pada perusakan dan pemutusan hubungan interpersonal. Kita akan menjauhi seseorang akibat persepsi negatif yang kita kembangkan terhadapnya meskipun persepsi tersebut belum tentu akurat.

Distorsi persepsi merupakan kekeliruan persepsi yang dilakukan terhadap orang lain sebab persepsi memiliki kelemahan karena terkadang kurang akurat dan sangat subjektif oleh karena manusia membentuk persepsi secara selektif yang dipengaruhi oleh kebutuhan, keinginan, pendirian, dan faktor-faktor psikologis lainnya.

Upaya membangun persepsi dalam mengenali orang lain bukanlah persoalan sederhana sebab menyangkut proses psikologis. Kecermatan persepsi interpersonal dimudahkan oleh petunjuk-petunjuk verbal dan non verbal, dan dipersulit oleh faktor-faktor personal penangkap. Salah satu kesulitan persepsi juga timbul karena persona stimuli terkadang berusaha menampilkan petunjuk-petunjuk tertentu untuk menimbulkan kesan tertentu pada diri penangkap. Erving Goffman menyebut proses ini pengelolaan kesan (*Impression management*).

Persepsi interpersonal dilakukan sepanjang interaksi sebab salah satu kesulitan persepsi pada subjek atau orang adalah subjek bersifat dinamis sementara objek secara *relative* bersifat statis. Individu cenderung berubah-ubah dalam menjalani konteks komunikasi oleh karena itu akurasi persepsi dilakukan bertujuan antara lain:

1. Mengurangi ketidakpastian (*Uncertainty reduction*) dilakukan pada tahap awal hubungan merupakan proses pemaknaan dengan mengeliminasi makna yang tidak sesuai.
2. Perbandingan Sosial (*social comparison*) oleh Leon Festinger menyebutnya sebagai proses evaluasi diri. Dimana setiap diri memiliki sisi keunikan yang dipengaruhi oleh faktor-faktor personal seperti pendidikan, karakter, dan latar belakang budaya;
3. *Implicit personality theory* yang mengasumsikan kita sebagai psikolog amatir yang menggunakan perangkat psikologis untuk mempersepsi

orang lain, meskipun persepsi tersebut belum tentu akurat sebab persepsi dibentuk hanya berdasarkan sudut pandang tertentu sesuai dengan sisi pandangan kita yang mungkin sangat parsial.

Pembahasan

Persepsi dalam arti sempit yakni bagaimana cara seseorang melihat sesuatu sedangkan dalam arti luas persepsi berkaitan dengan bagaimana seseorang memandang dan mengartikan sesuatu stimulus yang ditangkap melalui alat indra.¹ Persepsi terkait dengan sensasi stimulus eksternal yang menerpa alat indra yakni mata (sistem visual), telinga (sistem pendengaran atau auditori), hidung (sistem penciuman atau *olfactori*), lidah (pegecapan atau rasa), dan kulit (sentuhan). Keseluruhan indra berpotensi dalam menerima stimulus dari lingkungan dan bagaimana stimulus tersebut dikelola untuk melahirkan sebuah persepsi.

Persepsi yang kerap dipertukarkan dengan istilah perspektif juga terkait dengan bagaimana informasi tersebut diseleksi, ditata, dan ditafsirkan. Artinya, mengacu pada proses dimana informasi indrawi diterjemahkan menjadi sesuatu yang bermakna. Penyusun makna terhadap stimulus untuk melahirkan sebuah persepsi oleh Marleu-Ponty melihatnya sebagai sesuatu yang tidak pernah absolut.² Akan terjadi perbedaan persepsi yang ditentukan oleh cara pandang masing-masing individu, dan oleh seorang filsuf Thomas Khun menggambarkan bahwa cara berbeda melihat (dalam menyeleksi, menata, dan menafsirkan) sesuatu akan menentukan perbedaan menggambarkan hasil pengamatan masing-masing.³ Salah satu uji coba sederhana yang dapat dilakukan adalah dengan memasukkan tangan kanan kedalam air hangat sedangkan tangan kiri dimasukkan kedalam air es. Setelah beberapa saat masukkan kedua tangan secara bersamaan pada air dengan suhu sedang, maka perbedaan kulit tangan dalam menerima sensasi air

¹ Leavitt (1978) dalam Sobur. Ensiklopedi Komunikasi. (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2014) h 636

² Ibid, h. 637

³ Dalam Little John. Teori Komunikasi. (Jakarta: Salema Humanika, 2009) h. 4

dengan suhu yang sama akan berbeda akibat pengalaman yang berbeda sebelumnya.

Penyebab Distorsi Persepsi

Distorsi persepsi adalah kekeliruan persepsi atau penarikan kesimpulan prematur terhadap orang lain akibat dari beberapa faktor antara lain: pertama, *The idols of the cave*, kekeliruan yang disebabkan oleh pemikiran sempit, melalui pembentukan persepsi namun tidak disertai dengan pemikiran terbuka (*open minded*) untuk melihat hubungan kausalitas dari fakta yang ditemui. Perilaku dan pesan-pesan komunikasi seseorang dipersepsikan berdasarkan pemikiran intersubjektifitas kita tanpa mengembangkan kepekaan atau melakukan proses atribusi yakni upaya menjelaskan sebab-sebab dibalik perilaku komunikasi tersebut.

Kedua, *The idols of the tribe*, yakni kesesatan persepsi akibat individu kurang peka terhadap perbedaan antar budaya melalui sikap etnosentris dan *stereotype*. Persepsi etnosentris merupakan kecenderungan menghakimi nilai, adat istiadat dan perilaku atau aspek-aspek budaya lainnya menggunakan nilai, adat, dan perilaku serta aspek budaya kelompok kita sendiri sebagai standar penilaian.⁴ Etnosentrisme menjadi penghambat dalam persepsi antar budaya, sebab akan menjebak pada penilaian baik buruk sebuah budaya dengan menggunakan standar budaya yang kita miliki. *Stereotype* yakni persepsi terhadap orang lain berdasarkan prasangka subjektif dan tidak tepat sebab menciptakan pengharapan mengenai bagaimana seseorang seharusnya berperilaku berdasarkan apa yang terbentuk dalam pikiran dan informasi yang dipercayai sebagai suatu kebenaran.⁵

Ketiga, *The idols of the forum* yakni kesalahan persepsi karena kurangnya penguasaan bahasa yang mengurangi kemampuan dalam memilih kata-kata. Perbedaan bahasa dan makna konotasi pada kata-kata yang sama. Keempat, *The*

⁴ Tubs dan Moss dalam Saefullah, Ujang . KapitaSelekta Komunikasi Pendekatan Budaya dan Agama. (Bandung: Simbiosis Rekatama, 2007). H. 215

⁵ Hamilton dalam Saefullah, Ujang . Kapita Selekta Komunikasi Pendekatan Budaya dan Agama. (Bandung: Simbiosis Rekatama, 2007). H. 218

idols of the market yakni kekeliruan pada diri seseorang karena terlalu *imitative* dalam mengidentifikasi dirinya keadat, kebiasaan, dan norma-norma sosial.

Meningkatkan Akurasi Persepsi

Agar kekeliruan persepsi terhadap orang lain tidak berpotensi menurunkan hubungan interpersonal kita, maka dimungkinkan untuk melakukan peningkatan akurasi persepsi melalui beberapa tindakan antara lain:

1. Daya Tarik dan Persepsi

Daya Tarik antar pribadi memiliki pengaruh daya tarik antar pribadi, dan apabila daya tarik tersebut positif maka persepsi terhadap orang lain juga akan positif. Faktor-faktor penentu daya tarik menurut Joseph Devito antara lain:

1. Daya tarik fisik & kepribadian; kebanyakan individu menyukai seseorang karena alasan secara fisik dan kepribadian yang menyenangkan. Sebagian besar peneliti membuktikan dan mendukung pernyataan Aronson yang mengungkapkan bahwa jika Anda diminta menduga-duga kualitas yang dimiliki seseorang yang belum anda kenal barangkali Anda akan mengemukakan kualitas yang positif jika Anda merasa orang itu menarik, dan karakteristik yang negatif jika Anda menganggap orang itu tidak menarik.⁶
2. Impresi atau pembentukan citra, dimana kita cenderung melekatkan persepsi dengan karakteristik-karakteristik positif kepada orang yang menurut kita menarik.⁷
3. Kedekatan (*proximity*) yang memungkinkan seseorang lebih memiliki kesempatan lebih mengenal orang lain, dan kedekatan tersebut dapat terbangun dengan tingkat intensitas perjumpaan yang tinggi.⁸ Hal ini menggambarkan bahwa semakin kita memiliki *proximity* dengan seseorang maka ketertarikan terhadap terbentuknya persepsi positif.

⁶ Aronson dalam Josepd DeVito. Komunikasi Antar Manusia. Edisi kelima. (Tangerang: Kharisma Publishing Group, 2006). h. 261

⁷ DeVito. Komunikasi Antar Manusia. Edisi kelima. (Tangerang: Kharisma Publishing Group, 2006). h. 239

⁸ Ibid, h. 262

4. Pengukuhan, yakni proses seseorang cenderung menyukai seseorang lain ketika ia menghargai dan mengukuhkan dirinya. pengukuhan tersebut dapat berupa pengukuhan berupa pengukuhan sosial (komplimen dan pujian) ataupun berupa material.
5. Kesamaan; yakni ketertarikan lebih dominan dengan orang lain yang memiliki kemiripan dengan kita itu menjadi ajang pembenaran untuk apa yang kita miliki. Terdapat kecenderungan bahwa seseorang lebih menyukai orang yang memiliki kesamaan baik itu dalam hal kebangsaan, suku, agama, usia, kemampuan, karakteristik fisik, kecerdasan, kelas sosial, sikap dan selera.⁹
6. Sifat saling melengkapi (*complementary*); dalam konteks tertentu, adanya karakter yang tidak serupa antara satu orang dengan yang lainnya dapat menjadikan hubungan tersebut saling melengkapi. Misalnya: seorang yang *introvert* menyukai mereka yang *ekstrovert*.

Implementasi Gaya Komunikasi

Terdapat tiga gaya komunikasi yang dapat diimplemetasikan dalam memperbaiki distorsi persepsi yakni (1) Gaya pasif, yaitu bentuk pengamatan kita terhadap orang lain tanpa dia sadari, atau observasi pasif dengan mengamati seseorang yang sedang aktif melakukan sesuatu. (2) Gaya aktif, yaitu selain berinteraksi juga aktif mencari informasi kepada orang lain; (3) Gaya interaktif, dalam berinteraksi kita menerapkan strategi interaktif (contohnya: mengajukan beberapa pertanyaan). Cara ini dilakukan sebagai upaya pengurangan ketidakpastian sebab beberapa informasi yang diperoleh dapat mengurangi ketidakpastian prediksi (*predictive uncertainty*) sehingga persepsi yang kurang tepat dapat dikurangi. Penggunaan gaya ini sebagai upaya mencari petunjuk yang sama, petunjuk yang kontradiktif dalam menguji hipotesis, dan jangan menarik kesimpulan dan memberikan nilai pada orang lain berdasarkan cara berfikir atau bertindak sama dengan diri kita.

⁹ Ibid, h. 263

Proses Atribusi

Atribusi adalah proses dimana kita mencoba memahami perilaku orang lain selain perilaku kita sendiri.¹⁰ Mencoba untuk mengenali penyebab atau pengendali atas suatu peristiwa kepada seseorang atau sesuatu dan menentukan apakah penyebab perilaku itu bersifat internal atau eksternal. Perilaku internal disebabkan oleh kepribadian atau kemampuan seseorang, dan perilaku eksternal disebabkan oleh faktor tertentu. Terdapat tiga prinsip dalam menilai sebab atribusi yakni *consensus*, konsistensi, dan keberbedaan. Konsensus untuk melihat apakah perilaku tersebut sesuai dengan konsensus umum, jika tidak maka perilaku tersebut disebabkan faktor internal. Prinsip konsistensi untuk melihat apakah perilaku terjadi secara berulang-ulang dalam situasi yang serupa jika jawaban ya, maka perilaku ini disebabkan oleh motivasi internal. Prinsip keberbedaan untuk menilai perilaku apakah bertindak sama dalam situasi yang berbeda, dan jika jawaban 'ya', maka berarti keberbedaannya rendah, dan cenderung menyimpulkan bahwa ini disebabkan oleh faktor internal.

Konfirmasi antar pribadi

Dengan memberikan reaksi atas perilaku orang lain. Selalu meneliti persepsi yang tidak sesuai dan mengeliminasinya. Hilangkan *stereotype* yakni sikap yang mengacu pada kecenderungan untuk mengembangkan dan mempertahankan persepsi yang tetap dengan melakukan evaluasi statis terhadap individu tertentu.

Penutup

Kesimpulan

Kekacauan persepsi dapat menghambat dan merusak proses komunikasi (*communication breakdowns*) kita dengan orang lain, bukan hanya pada dimensi isi pesan namun juga pada pengembangan hubungan. Setiap orang lebih efektif menjalin hubungan dengan individu yang dipersepsikan secara positif, demikian

¹⁰ Fiske & Taylor dalam Devito. Human Communication.

pula respon dalam menanggapi stimulus berupa pesan-pesan yang diampaikan baik berupa verbal maupun non verbal. Oleh karena itu upaya memperbaiki akurasi persepsi senantiasa dilakukan untuk mengeliminasi persepsi yang kurang tepat. Sebab perbedaan persepsi sangat memungkinkan terjadi. Harus dilihat beberapa faktor yang memungkinkan kekeliruan membentuk persepsi sehingga dapat dijadikan dasar evaluasi terhadap persepsi yang kita simpulkan pada individu tertentu. Berbagai cara dapat dilakukan sebagai upaya perbaikan persepsi antara lain: implementasi gaya komunikasi, proses atribusi, mengamati respon *set*, *rhetorical sensitivity*, dan konfirmasi antar pribadi.

Daftar Pustaka

- Cangara, Hafied. 2014. Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua. Jakarta: Rajawali Press.
- Devoti, Joseph A. 2006. Komunikasi Antar Manusia Edisi kelima. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Griffin, Em. 2005. Afirst Look At Comunication Theory. New York: Mc. Graw-Hill.
- Hidayat, Dasrun. 2012. Komunikasi Antar Pribadi dan Mediana. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Liliweri, Alo. 2015. Komunikasi Antar Personal. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Littlejohn, Stephen W., dan Karen A.Foss. 2009. Teori Komunikasi. Jakarta: Salemba Humanika.
- Rahmat, Jalaluddin. 2005. Psikologi Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rubent, Brent, D. dan Lea P Stewart. 1998. Communication and Human Behavior. USA Viacom Company.
- Saefullah, Ujang. 2007. Kapita Selektta Komunikasi Pendekatan Budaya dan Agama. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Severin, werner J. dan James W. Tankard. 2008. Teori Komunikasi sejarah, Metode & Terapan dalam Media Massa. Jakarta: Kencana Prenada Media.

- Supratiknya, A. 1995. Komunikasi Antar Pribadi Tinjauan Psikologis. Yogyakarta: Kanisius.
- Tubs, Stewart L & Sylvia Moss. 1996. Human Communication: Prinsip-prinsip Dasar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- West, Richard & Lynn Turner. 2008. Teori Komunikasi Analisis & Aplikasi. Jakarta: Salemba Humanika.