

**PERANG BINTANG SETELAH “4 NOVEMBER”  
(ANALISIS DESKRIPTIF EFEKTIVITAS PESAN ANTARA KAPOLRI  
DAN PANGLIMA TNI DALAM PROGRAM INDONESIA LAWYERS  
CLUB  
EDISI “SETELAH 411” PADA 8 NOVEMBER 2016)**

Liza Diniarizky Putri  
Universitas Serang Raya  
Email: i\_jupri@rocketmail.com

**Abstrak:** Kasus dugaan penistaan agama yang menyeret Gubernur DKI Jakarta, Basuki Tjahaja Purnama (Ahok) telah mengukir sejarah baru. Begitu dahsyatnya kasus itu sehingga memicu kemarahan umat muslim sehingga berujung pada aksi demo 4 November 2016 secara besar-besaran. ILC dikenal sebagai program talk show yang selalu mengangkat topik perbincangan yang sedang hangat dibicarakan publik. Pada hari Selasa tanggal 8 November 2016, ILC menyuguhkan sebuah perbincangan hangat yang diberi judul “Setelah 411, dengan menyertakan narasumber yang kompeten terkait aksi 4 November tersebut antara lain Kapolri Jendral Polisi Tito Karnavian dan Panglima TNI Letnan Jendral Gatot Nurmantyo. Tak disangka, perbincangan selama 120 menit tersebut menjadi sangat viral. Kesuksesan program ILC edisi “Setelah 411” dipandang sebagai kesuksesan komunikasi interpersonal dua Panglima besar yang menjadi narasumber dalam mengkomunikasikan pesan secara efektif.

Tujuan penelitian ini adalah guna melihat efektivitas pesan komunikasi interpersonal antara Kapolri dan Panglima TNI, kemudian mengkritisi dominasi komunikasi didalam pesan keduanya pada program Indonesia Lawyers Club.

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan data sekunder berupa rekaman tayangan ILC, jurnal, buku, literatur internet, dan artikel. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, Melalui jenis data kualitatif dan tujuan umum penelitian ini yang sifatnya eksplanatoris, maka teknik analisis data yang digunakan adalah memberikan pemaparan dan penjelasan secara mendalam terhadap hal yang diteliti.

Hasil analisis dan elaborasi menunjukkan, bahwa dua narasumber secara umum menggunakan empat kategori umum komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu openness (keterbukaan), empathy (empati), supportiveness (dukungan), positiveness (rasa positif), dan equality (kesetaraan). Namun Kapolri dari keseluruhan proses komunikasi tiba-tiba menunjukkan inequality (ketidaksetaraan). Dalam hal pertarungan pesan dan komunikasi, Kapolri terlihat lebih mendominasi. Kapolri berkomunikasi secara divergensi, sedangkan Panglima TNI secara konvergensi.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal, Efektivitas Komunikasi Interpersonal, Akomodasi Komunikasi

**Abstract:** *The case of alleged blasphemy that dragged the Governor of Jakarta, Basuki Tjahaja Purnama (Ahok) has carved out a new history. So great was the case. People with Muslim democracy led to a massive demonstration of 4 November 2016. ILC is known as a talk show program that always raise the topic that people are talking about. On Tuesday, November 8, 2016, the ILC presented a conversation entitled "After 411, by issuing resource persons disputing the 4 November action, among others Police Chief Gen. Tito Karnavian and TNI Commander Lieutenant General Gatot Nurmantyo. Unexpectedly, the 120 minute conversation becomes very viral. The success of the "After 411" ILC program is seen as the successful interpersonal communication of the two great Commander-in-Chiefs who are the speakers in effectively communicating the message.*

*The purpose of this research is to see interpersonal interaction between Kapolri and Panglima TNI, and then to criticize the dominance of communication in the message at Indonesian Lawyers Club program.*

*The author uses descriptive qualitative research methods with secondary data in the form of recording ILC impressions, journals, books, internet literature, and articles. Data analysis in this*

study using qualitative analysis, Through the type of qualitative data and general objectives of this research that is eksplanatoris, the data analysis techniques that provide explanation and explanation of the things studied.

Results and elaboration show that two speakers generally use four general categories of effective interpersonal communication: openness, empathy, support, positivity, and equality. But the Chief of Police from the face of the process suddenly appeared to show inequality (inequality). In terms of explosion of messages and communications, Chief of Police looks more dominate. The Chief of Police is directly divergent, while the TNI Commander is convergent.

Keywords: Interpersonal Communication, Interpersonal Communication Effectiveness, Communication Position

## Pendahuluan

Kasus dugaan penistaan agama yang menyeret Gubernur DKI Jakarta, Basuki Tjahaja Purnama (Ahok) telah mengukir sejarah baru. Begitu dahsyatnya kasus itu sehingga memicu kemarahan umat muslim sehingga berujung pada aksi demo 4 November 2016 atau yang dikenal dengan aksi bela Qur'an secara besar-besaran. Tak dipungkiri bahwa aksi demo yang terjadi kala itu diklaim sebagai aksi paling besar sepanjang 10 tahun terakhir karena massa yang memadati jalan Ibu kota tersebut berkisar 2.3 juta massa, seperti dilansir *OkeZone.com*. Bahkan aksi ini tidak hanya menjadi sorotan nasional, namun juga menjadi sorotan dunia.

Aksi 4 november benar-benar menyuguhkan pemandangan yang tak biasa bagi masyarakat Indonesia. Aksi yang dijadwalkan berakhir pada pukul 18.00, ternyata berakhir ricuh pasca waktu yang ditentukan. Kericuhan tersebut antara lain adanya aksi pembakaran kendaraan bermotor hingga aksi anarkis oleh warga. Tak hanya berhenti sampai disitu, pasca aksi tersebut masih banyak sorotan yang kemudian dijadikan topik penting dan diwacanakan di banyak media massa Indonesia, terutama hal yang mewarnai aksi ricuh tersebut dengan berbagai dugaan. Dugaan tersebut antara lain, kericuhan diduga dipicu oleh ketidakhadiran Presiden Joko Widodo dalam merespon unjuk rasa, kemudian banyaknya persepsi bahwa kericuhan adalah hasil pemanfaatan segelintir pihak diluar aksi demonstrasi, dan terakhir aksi

diduga ditunggangi aktor-aktor politik tertentu dengan muatan politik tertentu. Melihat betapa dahsyatnya sorotan publik terhadap aksi tersebut, beragam media massa berlomba-lomba menyuguhkan berita yang "fresh from the oven" melalui program pada kategori *news* dan *talk show*. Salah satu *talk show* yang mendapat perhatian publik adalah *talk show* godokan saluran televisi TV One, *Indonesia Lawyers Club* (ILC).

ILC dikenal sebagai program *talk show* yang selalu mengangkat topik perbincangan yang sedang hangat-hangatnya dibicarakan publik, sehingga program ini sudah dipastikan akan mengangkat topik yang sama seputar aksi 4 November. Pada hari selasa tanggal 8 November 2016, ILC menyuguhkan sebuah perbincangan hangat yang diberi judul "Setelah 411". Pada edisi tersebut, ILC menyertakan narasumber yang kompeten terkait aksi 4 November tersebut antara lain ulama, tokoh lintas agama, serta pejabat-pejabat pada lingkungan pertahanan dan keamanan yang terlibat saat aksi tersebut, yaitu Kapolri Jendral Polisi Tito Karnavian dan Panglima TNI Letnan Jendral Gatot Nurmantyo. Tak disangka, perbincangan selama 120 menit tersebut menjadi sangat *viral*, program ini pun berhasil menyedot perhatian publik sehingga mendongkrak *rating* dan *share* mengungguli sejumlah tayangan yang biasanya mendominasi 5 besar. Berdasarkan data kepemirsaaan Nielsen tanggal 8 November 2016, program *Indonesia Lawyers Club* berhasil menempati posisi 4 dengan TVR 3,8 dan

TVS 17,3. Selain itu, berdasarkan parameter 13 TV Nasional, tvOne pada Selasa menempati posisi 7 dengan *daily audience share* 8,1. Padahal pada Senin sebelumnya, tvOne hanya menempati posisi 9 dengan share 4,8 (<http://www.tabloidbintang.com/articles/film-tv-musik/kabar/52657-rating-report-indonesia-lawyers-club-tvone-setelah-411-tembus-5-besar>).

Salah satu hal yang menyebabkan *rating* program tersebut bertambah adalah karena netizen sangat *notice* terhadap pernyataan Kapolri Jendral Polisi Tito Karnavian dan Panglima TNI Letnan Jendral Gatot Nurmantyo pada saat masing-masing dari mereka menanggapi topik tersebut. Banyak pujian dilontarkan masyarakat dan netizen di media menanggapi pesan kedua Panglima besar tersebut. Kesuksesan program ILC edisi “Setelah 411” dipandang sebagai kesuksesan komunikasi interpersonal dua Panglima besar yang menjadi narasumber dalam mengkomunikasikan pesan. Komunikasi antarpribadi pada dasarnya merupakan jalinan hubungan interaktif antara seorang individu dan individu lain di mana lambang-lambang pesan secara efektif digunakan, terutama lambang-lambang bahasa (<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17617/3/pdf>). Hal ini senada dengan apa yang digunakan kedua narasumber tersebut, yaitu penggunaan lambang-lambang bahasa verbal, terutama yang bersifat lisan dalam menanggapi aksi 4 November tersebut. Komunikasi merupakan medium penting bagi pembentukan atau pengembangan pribadi dan kontak sosial, selain untuk menemukan jati diri personal kita dan orang lain.

Seperti diberitakan banyak media, direncanakan aksi serupa 4 november akan kembali terjadi pada tgl 2 desember, namun dgn istilah “aksi damai”. Seakan tidak ingin kejadian 4 November terulang kembali, dua narasumber ini secara tidak langsung menjadi ikonitas ketokohan yg

dapat meredam emosi masyarakat. Dengan menggunakan pesan verbal lewat media televisi, seolah dua narasumber tersebut ingin menciptakan proses pertukaran informasi secara pribadi, baik berupa gagasan, ide, atau pendapat diri, tentunya untuk membangun kesamaan pandangan secara pribadi dalam memotivasi masyarakat muslim khususnya untuk menahan diri dan dapat berkerja sama untuk menciptakan atmosfer kehidupan yang damai. Tentunya melihat hal itu, mengasumsikan bahwa pesan yang dikomunikasikan dalam talk show tersebut haruslah yang efektif. Efektif dapat dipahami sebagai “*the communication is in tune*”, yaitu kedua belah pihak yang berkomunikasi sama-sama mengerti apa pesan yang disampaikan, lalu pesan harus mampu dimengerti, dipersepsi dan mampu menghasilkan reaksi (*action*).

Melihat beragam komentar yang berbau pujian di berbagai media online, mengasumsikan pesan dari kedua narasumber tersebut dapat diterima dengan baik dan dimengerti oleh audiens, atau dengan kata lain efektif. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melihat efektivitas komunikasi interpersonal antara Kapolri Jendral Polisi Tito Karnavian dan Panglima TNI Letnan Jendral Gatot Nurmantyo, serta melihat dominasi didalam komunikasi Interpersonal keduanya pada program *Indonesia Lawyers Club*, edisi “Setelah 411” pada 8 November 2016 di TV One.

### **Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah guna melihat efektivitas pesan komunikasi interpersonal antara Kapolri Jendral Polisi Tito Karnavian dan Panglima TNI Letnan Jendral Gatot Nurmantyo, dan mengkritisi dominasi komunikasi didalam pesan keduanya dilihat dari konvergensi dan divergensi komunikasi pada program *Indonesia Lawyers Club*, edisi “Setelah 411” pada 8 November 2016 di TV One.

## Metodologi

Penulisan ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkap fakta, keadaan, fenomena, dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan menyuguhkan apa adanya. Penelitian deskriptif kualitatif menafsirkan dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi di dalam masyarakat, pertentangan 2 keadaan atau lebih, hubungan antarvariabel, perbedaan antar fakta, pengaruh terhadap suatu kondisi, dan lain-lain. Kegiatan penelitian ini meliputi pengumpulan data, menganalisis data, menginterpretasi data, dan diakhiri dengan sebuah kesimpulan yang mengacu pada penganalisisan data tersebut.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data sekunder yaitu rekaman video tayangan ILC dan studi literatur. Adapun sumber yang dapat dijadikan studi literatur berupa jurnal, buku, majalah online, artikel, serta literatur yang relevan dengan masalah yang diteliti. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, yaitu suatu metode analisis data yang digunakan untuk menggali makna dan menarik kesimpulan dari beberapa peristiwa yang sifatnya interpretatif. Melalui jenis data kualitatif dan tujuan umum penelitian ini yang sifatnya eksplanatoris, maka teknik analisis data yang digunakan adalah mengklasifikasikan dan memberi penjelasan berdasarkan komunikasi interpersonal yang efektif menggunakan kualitas umum Devito. Kemudian, setelah itu peneliti memberikan pemaparan dan penjelasan secara mendalam terhadap hal yang diteliti. Setelah memberi penjelasan, peneliti kemudian mengkritisi tentang pertarungan pesan komunikasi yang dominan dari perbincangan dalam program tersebut berdasar akomodasi komunikasi;

konvergensi dan divergensi. Hasil penelitian akan dicoba untuk dihubungkan dengan teori yang relevan berdasar pada proposisi teoritis yang direfleksikan melalui sejumlah pertanyaan, tinjauan pustaka, dan pemahaman.

## Kerangka Teori

### • Komunikasi Interpersonal

Menurut Joseph A. Devito, komunikasi antarpribadi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan - pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang - orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (*the process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback*) (Devito, 1995). Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terkandung dalam tatap muka dan saling mempengaruhi, mendengarkan, menyampaikan pernyataan, keterbukaan, kepekaan yang merupakan cara paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang. Komunikasi antarpribadi sebenarnya merupakan suatu proses sosial dimana orang - orang yang terlibat di dalamnya saling mempengaruhi. Proses saling mempengaruhi ini merupakan suatu proses bersifat psikologis dan karenanya juga merupakan permulaan dari ikatan psikologis antarmanusia yang memiliki suatu pribadi.

### ○ Efektivitas Komunikasi

Efektivitas Komunikasi Interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) (Devito, 1995).

#### a. *Openness* (Keterbukaan)

Merupakan kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antar pribadi. Supratiknya mengartikan keterbukaan diri yaitu membagikan

kepada orang lain perasaan kita terhadap sesuatu yang telah dikatakan atau dilakukan, atau perasaan kita terhadap kejadian kejadian yang baru saja kita saksikan (Supratiknya, 1995). Ketika individu mau membuka diri kepada orang lain, secara psikologis orang lain yang diajak bicara pun akan merasa aman dalam melakukan komunikasi antarpribadi yang akhirnya orang lain tersebut akan turut membuka diri.

b. *Empathy* (Empati)

Merupakan merasakan apa yang dirasakan orang lain. Menurut Devito, empati dapat diartikan sebagai menghayati perasaan orang lain atau turut merasakan apa yang dirasakan orang lain. Individu dapat menempatkan diri dalam suasana perasaan, pikiran dan keinginan orang lain sedekat mungkin apabila individu tersebut dapat berempati. Apabila empati tersebut tumbuh dalam proses komunikasi antarpribadi, maka suasana hubungan komunikasi akan dapat berkembang dan tumbuh sikap saling pengertian dan penerimaan.

c. *Supportiveness* (Dukungan)

Merupakan situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif. Sikap supportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif (Rakhmat, 2005). Orang yang defensif cenderung lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya didalam situasi komunikasi dari pada memahami pesan orang lain. Dukungan merupakan pemberian dorongan atau pengobaran semangat kepada orang lain dalam suasana hubungan komunikasi. Sehingga dengan adanya dukungan dalam situasi tersebut, komunikasi antarpribadi akan bertahan lama

karena tercipta suasana yang mendukung.

d. *Positiveness* (Rasa positif)

Menurut Jalaluddin Rakhmat menyatakan bahwa sukses komunikasi antarpribadi banyak tergantung pada kualitas pandangan dan perasaan diri; positif atau negatif (Rakhmat, 2005). Pandangan dan perasaan tentang diri yang positif, akan lahir pola perilaku komunikasi antarpribadi yang positif pula. Rasa positif merupakan kecenderungan seseorang untuk mampu bertindak berdasarkan penilaian yang baik tanpa merasa bersalah yang berlebihan, menerima diri sebagai orang yang penting dan bernilai bagi orang lain, memiliki keyakinan atas kemampuannya untuk mengatasi persoalan, peka terhadap kebutuhan orang lain, pada kebiasaan sosial yang telah diterima. Dapat memberi dan menerima pujian tanpa pura-pura memberi dan menerima penghargaan tanpa merasa bersalah.

e. *Equality* (Kesetaraan atau kesamaan)

Merupakan pengakuan secara diam diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Persamaan atau kesetaraan adalah sikap memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis, tidak menunjukkan diri sendiri lebih tinggi atau lebih baik dari orang lain karena status, kekuasaan, kemampuan intelektual kekayaan atau kecantikan (Rakhmat, 2005).

### **Teori Akomodasi**

Teori akomodasi dikemukakan oleh Howard gilles. Teori ini menjelaskan mengapa kita menyesuaikan perilaku komunikasi kita terhadap orang lain. West dan Turner mendefinisikan akomodasi

ialah kemampuan untuk menyesuaikan, memodifikasi atau mengatur perilaku seseorang dalam responnya terhadap orang lain (Richard West, 2007). Akomodasi biasanya cenderung dilakukan secara tidak sadar karena seseorang cenderung memiliki naskah kognitif internal yang digunakan ketika berbicara dengan orang lain.

Teori akomodasi menyatakan bahwa dalam percakapan orang memiliki pilihan. Seseorang mungkin menciptakan komunikasi yang melibatkan secara verbal dan non verbal yang sama, namun di sisi lain seseorang mungkin juga ingin membedakan dirinya dari orang lain, dan seseorang itu akan bekerja keras untuk beradaptasi, dan pilihan-pilihan ini diberi nama konvergensi dan divergensi (Stephen W. Littlejohn, 2009).

Konvergensi menurut Jesse Delia, Nikolas Coupland dan Justin Coupland dalam Turner adalah sebagai strategi dimana individu beradaptasi terhadap perilaku orang lain, hal ini bergantung pada persepsi mengenai komunikasi orang lain dan keterkaitan (Liliweri, 2001). Konvergensi dapat terjadi secara positif ketika komunikator bertindak dalam suatu gaya yang mirip komunikannya. Keefektifan konvergensi akan terlihat

ketika komunikasi terjadi dengan menarik, terprediksi, dan mudah dimengerti.

Divergensi adalah pembicaraan yang terkadang menunjukkan perbedaan verbal dan nonverbal diantara diri komunikator dan komunikan (Littlejohn, 2008: 153). Pada pilihan ini komunikasi lambat laun menjauh, karena pembicara menunjukkan perbedaannya kepada lawan bicara. Divergensi bukan cara tidak sepakat atau tidak merespon lawan bicara, namun ada sebuah keputusan untuk mendisosiasikan atau memilih menjauhkan diri untuk alasan yang bervariasi (Richard West, 2007).

### Hasil Penelitian

Dari hasil diskusi dan elaborasi data sekunder, ditemukan kutipan dan kesimpulan pesan yang disampaikan yang dapat diklasifikasikan menggunakan 5 kualitas umum efektivitas komunikasi, sebagai berikut:

Kategori	Kapolri Jendral Polisi Tito Karnavian	Panglima TNI Letnan Jendral Gatot Nurmantyo
<i>Openness</i>	Pemaparan situasi kericuhan yang terjadi setelah pukul 18.00 <i>“Pembakaran juga terjadi, jelas. Namun kenapa hal-hal yang seperti ini tidak mau diakui? Tidak ada satupun dari mereka mau mengakui dan meminta maaf bahwa gara-gara mereka, hal-hal buruk ini terjadi. Tak ada yang mau mengambil tanggung jawab ini.”</i>	Pemaparan ancaman yang timbul terhadap Negara Kesatuan Republik Indonesia, bahwa rugi luar biasa kalau bangsa kita bertengkar sendiri. Karena dapat memicu negara asing untuk memanfaatkannya. Penjelasan kondisi ekonomi lengkap dengan statistik dan datanya. sehingga menjadi
<i>Empathy</i>	<i>“Kita sudah setting, di depan itu Polwan dengan jilbab.</i>	<i>“Islam itu indah dan sangat indah, apa yang dilakukan</i>

	<p><i>Mereka tadinya akan kami berikan permen dan lain-lain, supaya simpatik. Kemudian kita juga menyiapkan tim yang dzikir dan tim asmaul husna. Sehingga dapat menyentuh hati para demonstiran. Tetapi tetapm”</i></p>	<p><i>umat islam 4 November itulah keindahan dalam berdemokrasi karena Islam, itulah keindahan Islam, itulah Indonesia dan itulah kebhinekaan.”</i></p>
<b>Supportiveness</b>	<p><i>“Mari kita jaga stabilitas keamanan kita, karena ini penting sama seperti yang disampaikan Panglima dan Ibu Yeni. Kalau saling ribut didalam meskipunhal ini pentingjangan sampai jadi pertikaian fisik, karena yang diuntungkan negara-negara lain, dan kompetitor negara lain, mereka senang lihat kita lema.</i></p>	<p>Pemaparan mengenai situasi ancaman dan pernyataan:  <i>“aksi 4 November kemarin adalah demonstrasi yang sangat indah, di Katedral ada pasangan yang mau menikah, dan para demonstiran menyapukan halaman gereja. Saya mengapresiasi peran serta para ulama dalam membimbing dan menyejukkan umatnya agar tidak berbuat anarkistis dalam aksi damai 4 November”</i></p>
<b>Positiveness</b>	<p><i>“Polri sebagai penyelidik dalam kasus ini harus bersikap netral mendengarkan semua pendapat dan masukan semua pihak, dan mengumpulkan data sebanyak-banyaknya. Karena memang Undang-undang memberikan otoritas kepada Polri untuk menjadi penelidik apakah ini tindak pidana atau tidak. Prinsipnya, sama dimata hukumdan azas praduga tak bersala, semua pihak kita dengar, malam ini saja kita dengar banyak perbedaan pendapat, pihak tersangka atau terlapor pun kita dengar karena punya hak.”</i></p>	<p><i>“Karena Indonesia tanpa umat muslim buka Indonesia, dan indonesia tanpa umat Kristen, umat Katolik, umat Hindu, umat Budhda, bukan juga Indonesia,. Dan ini disadari oleh semua yang demo kemarin”</i></p>
<b>Equality</b>	<p><i>“Mari kita jaga stabilitas keamanan kita, karena ini penting sama seperti yang disampaikan Panglima dan</i></p>	<p><i>“Bung Karni, dalam situasi seperti ini, sampai kemarin, Presiden ada, Pak Tito diwakili Kapolda karena Pak</i></p>

	<p><i>Ibu Yeni. Kalau saling ribut didalam meskipunhal ini pentingjangan sampai jadi pertikaian fisik, karena yang diuntungkan negara-negara lain, dan kompetitor negara lain, mereka senang lihat kita lema. Dan hati-hati dengan media sosial, karena itu tempat tak bertuan, jangan mengupload segera apa-apa yang belum benar dan jangan buru-buru mencerna yang belum tentu benar dan akhirnya jadi misleading information”</i></p>	<p><i>Tito lagi di Bali, Presiden memerintahkan, sebagai panglima tertinggi, saya perintahkan kepada TNI, jaga kebhineka tunggal ikaan. Dan TNI sebagai garda terdepan, dalam mengelola, menjaga bhineka tunggal ika. Serta menghadapi setiap kekuatan yang ingin mengganggu persatuan dan kesatuan bangsa. Itu satu Pak, maka beliau adalah atasan saya. Saya sebagai ummat muslim, saya pernah bersumpah pada tanggal 15 Maret 1982. Antara lain, demi Allah saya bersumpah, di atas Alquran ini Pak Karni, setia kepada negara kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan UUD 45. Demi Allah saya bersumpah, taat kepada atasan dengan tidak membantah perintah atau putusan. Tugas saya menjaga kebhinekatunggalika-an”</i></p>
--	--	---

Pada tabel diatas terlihat bahwa keseluruhan kualitas umum efektivitas komunikasi sudah terpenuhi. Kedua narasumber bersedia membuka diri dan membagikan perasaannya terhadap aksi 4 Novemeber, hal ini senada dengan pesan yang disampaikan oleh kedua narasumber, dimana ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya tidak dibicarakan. Antara Kapolri dan Panglima TNI menjelaskan secara gamblang keadaan yang sebenarnya terjadi sesuai dengan tupoksi masing-masing. Jika dalam hal ini, Institusi Polri sebagai pihak penyidik dan TNI sebagai penjaga kebhinekaan agar tidak ada ancaman yang muncul dari dalam maupun luar negeri. Dalam mengungkapkan, sang narasumber terlihat bersedia untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus

yang datang dari pembawa acara. Mereka ingin audiens yang menonton bereaksi secara terbuka terhadap apa yang mereka ucapkan. Selain itu, terbuka disini dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang dilontarkan adalah memang milik diri kita dan kita bertanggungjawab atasnya. Sebagai pribadi, ketika kita menyimak pemaparan masing-masing narasumber, diri kita menjadi paham dan mengerti fakta-fakta apa saja yang terjadi pada saat aksi 4 november.

Kualitas umum kedua yaitu *empathy*, empati merupakan kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui’ apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu. Berempati lebih dari sekedar simpati, namun

merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya. Dalam aksi 4 November yang merupakan kepanjangan tangan dari kasus dugaan penistaan agama, yang menjadi subjek tersudutkan adalah umat muslim. Secara empati, keduanya sama-sama terlihat berempati, keduanya mampu menyampaikan pesan secara empatik, namun kadar kedalamannya terlihat ada pada Panglima TNI. Penulis mengatakan hal itu, karena dari pesan verbal yang dilontarkan mengisyaratkan meskipun beliau hadir atas nama institusi, namun ia tetap mencoba berempati dengan kata-kata “Islam itu Indah” sebagai hal yang tidak tendensius. yang lebih besar karena ia tidak melulu berbicara atas nama institusi, namun juga atas nama pribadi seorang muslim. Hal ini terlihat dari kalimat yang ia lontarkan “*Islam itu indah sangat indah, demonstrasi kemarin itu demonstrasi sangat indah*” lebih condong pada muslim. Panglima terlihat sangat memahami motivasi dan pengalaman orang lain (umat muslim), perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Berbeda dengan Kapolri, meskipun ada kata “*polwan menggunakan jilbab, adanya tim dzikir, dan asmaul husna agar peserta demo simpatik*” penulis melihat Kapolri memaparkan argumennya berdasarkan posisi dia sebagai seorang kepala Polisi yang berbicara atas nama institusi, bukan sebagai pribadi seorang muslim (meskipun beliau muslim). Ada kalimat “*masyarakat juga harus siap seandainya Ahok tidak terbukti bersalah*”, disini bisa menyebabkan kerancuan, di satu sisi para demonstran menginginkan Ahok diadili dan dihukum penjara, namun kalimat ini merepresentasikan hal yang birokratif (bisa saja ahok tidak dihukum penjara, kalau memang terbukti tidak bersalah).

Pada kualitas *supportiveness*, terlihat adanya hubungan interpersonal yang efektif antara kedua narasumber. Hal ini terlihat dimana terdapat sikap mendukung satu sama lain. Kapolri

mendukung pernyataan Panglima mengenai bagaimana kita menjaga kestabilan dan keamanan dengan menggunakan sikap deskriptif, spontan, dan provisional. Komunikasi yang terbuka dan empatik berlangsung pada suasana yang saling dukung dan profesional antara dua panglima tertinggi di Institusi masing-masing.

Selain *openness*, *empathy*, dan *supportiveness*, pada percakapan dua narasumber juga terdapat kualitas *positiveness*. Bukan hanya pesannya yang bermakna positif namun juga sikap kedua narasumber ketika berbicara juga menunjukkan hal positif. Setidaknya ada dua cara yang dapat menunjukkan sikap positif dalam komunikasi interpersonal, pertama menyatakan sikap positif dan kedua secara positif mendorong pihak lain untuk menjadi teman berinteraksi. Dari pernyataan-pernyataan narasumber yang mengarah pada tren positif terhadap diri mereka sendiri dan pendemo, sehingga terlihat antara dua narasumber tersebut terbina komunikasi interpersonal yang baik secara formal. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi, dan itu tidak terjadi disini.

Terakhir, kualitas *equality* dapat merangkum semua kualitas lain bahwa dalam talk show tersebut, baik Kapolri maupun Panglima memiliki kesetaraan dalam menjawab akhir dari dialog ini. Kapolri memberikan *statement* “*kita harus menjaga stabilitas keamanan*”, sebelumnya panglima juga menyerukan “*kita harus menjaga kebhinekatunggalikaan*”. Makna pesan tersebut dipahami sebagai pesan satu frekuensi karena intinya saling mendukung satu sama lain. Dalam hal ini kedua narasumber sudah membangun kesepakatan dalam diri untuk menerima pihak lain, atau menurut istilah Carl

rogers, kesetaraan meminta kita untuk memberikan "penghargaan positif tak bersyarat" kepada orang lain. Namun ketika banyak kalimat-kalimat yang keluar dari Kapolri mengenai hak yang dimiliki Polri dalam menentukan bersalah atau tidaknya Gubernur Ahok, maka dari perspektif *equality* semua menjadi tidak setara. Seolah dalam kognisi Kapolri terdapat pengakuan bahwa Kapolri memiliki kedudukan lebih tinggi dari Panglima TNI maupun audiens (masyarakat). Meskipun kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua pesan verbal dan nonverbal pihak lain.

Pertarungan pesan dan perilaku berkomunikasi sangat menarik dalam dialog ini. Menggunakan pandangan akomodasi komunikasi, Panglima TNI Gatot Nurmantyo terlihat tidak mendominasi komunikasi. Panglima justru terlihat menggunakan pilihan komunikasi secara konvergensi, hal ini sangat jelas terbaca dari pesan-pesan yang cenderung beradaptasi terhadap perilaku orang lain. Panglima banyak berempati dan memosisikan diri sebagai pribadi muslim namun tetap netral. Perilaku komunikasi semacam ini sesuai dengan apa yang diwacanakan peserta diskusi lain, seperti contohnya kalimat "*demo kali ini adalah demonstrasi paling indah*" sama dengan pandangan narasumber lain yang berusaha membangun makna bahwa aksi 4 November adalah aksi damai, sehingga pernyataan beliau tidak menimbulkan kontroversi.

Lain halnya dengan Jendral Polisi Tito Karnavian yang secara pesan terlihat *inequality*, dan dalam *talk show* terlihat memilih divergensi komunikasi. Tito terlihat mendominasi pesan dalam membangun kesepahaman antara narasumber lain, memang kedua narasumber menyampaikan pesan secara berimbang sesuai keinginan pembawa acara (dalam hal frekuensi bicara), namun Tito seolah mencoba menyesuaikan, memodifikasi, dan mengatur perilaku

seseorang dalam responnya terhadap orang lain. Pada kalimatnya "*Polri sebagai penyelidik dalam kasus ini harus bersikap netral mendengarkan semua pendapat dan masukan semua pihak, dan mengumpulkan data sebanyak-banyaknya*", disini Kapolri memberi penegasan bahwa dia berbeda dengan panglima TNI dari sisi institusidan tugasnya dalam menangani kasus dugaan penistaan agama. Selain itu kalimat "*Karena memang Undang-undang memberikan otoritas kepada Polri untuk menjadi penelidik apakah ini tindakan atau tidak*", mengasumsikan bahwa Polri lah yang berhak menentukan akhir dari kasus ini, bukan TNI maupun ulama sekalipun. Jika memandang akomodasi sebagai proses, Kapolri terlihat tidak menyeimbangkan pembicaraan dari para peserta diskusi, terlihat dari pesan "*Prinsipnya, sama dimata hukum dan azas praduga tak bersalah, semua pihak kita dengar, malam ini saja kita dengar banyak perbedaan pendapat, pihak tersangka atau terlapor pun kita dengar karena punya hak*", ini menegaskan bahwa jika semua ulama menuntut Ahok dipenjarakan maka tidak semudah itu bagi Polri, Kapolri mencoba menjawab untuk kepentingan yang berbeda dalam meredakan suatu kejadian, dalam hal ini Kapolri menggunakan proses divergensi.

Divergensi dimaknai sebagai proses komunikasi yang menjauh, karena pembicara menunjukkan perbedaannya dari lawan bicara. Terlebih saat pembawa acara menanyakan "siapa aktor politik yang diduga mendalangi aksi 4 November" sang Kapolri menjawab "*saya tidak mau jawab, Pak Karni. Pak Karni paling pinter mancing-mancing*". Pada kalimat tersebut Kapolri berusaha menjaga jarak dan menyuguhkan paparan yang netral dan lebih memilih menghindari perdebatan panjang jika pertanyaan pembawa acara dijawab olehnya. Meskipun Kapolri mendominasi pesan dan melakukan proses divergensi, namun tidak dapat disalah artikan sebagai tidak sepakat, tetapi bisa jadi Kapolri memang tidak mau

berlarut membicarakan substansi masalah yang akhirnya justru dapat memicu masalah baru, sehingga ia memilih menjauhkan diri dengan alasan bervariasi.

### Kesimpulan

Efektivitas komunikasi baik secara verbal dan nonverbal berawal dari sebuah motivasi. Konsep diri dari masing-masing individu yang berinteraksi menjadi *point* yang sangat penting dalam tercapainya efektifitas komunikasi. Pada hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dua narasumber, Kapolri Jendral Polisi Tito Karnavian dan Panglima TNI Letnan Jendral Gatot Nurmantyo pada *talk show* Indonesia Lawyers Club (ILC) edisi “setelah 411” pada 8 November 2016 secara umum menggunakan empat kategori umum komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu *openness* (keterbukaan), *empathy* (empati), *supportiveness* (dukungan), *positiveness* (rasa positif), dan *equality* (kesetaraan). Dalam hal pertarungan pesan dan komunikasi, Kapolri terlihat lebih mendominasi karena menganggap Institusinya yang memiliki hak untuk menyatakan bersalah atau tidak pada kasus dugaan penistaan agama. Kapolri memilih komunikasi secara divergensi, sedangkan Panglima TNI memilih komunikasi Konvergensi yang dominan. Efektivitas dan akomodasi komunikasi pada dua narasumber tersebut sangat kental dipengaruhi sebuah motivasi dan konsep diri.

### Daftar Pustaka

- Alvonso, J. (2014). *Practical Communication Skill*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Devito, J. A. (2011). *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing.
- Devito, J. A. (1995). *The Interpersonal Communication Book (Seventh Edition)*.

New York: Harper Collins College Publisher.

Dusek, V. (2006). *Philosophy of Tecnology: an Introduction*. Australia: Blackwell Publishing.

Johnson, D. P. (2001). *Extreme Programming Requires. Extremely Effective Communication*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Joseph Straubhaar, a. R. (2002). *Media Now, Communication Media in the Information Age*. Belmont: Wadsworth.

Liliwari, A. (2001). *Gatra – Gatra Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Mulyana, D. (2003). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Rakhmat, J. (2005). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Richard west, a. L. (2007). *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. Asia: McGraw-Hill Education and Salemba Empat.

Richard West, a. L. (2006). *Understanding Interpersonal Communication*. USA: Thomson Wadsworth.

Rogers, E. M. (1986). *Communication Technology: The New Media in Society*. Ney York: The Free Press.

Stephen W. Littlejohn, K. A. (2009). *Teori Komunikasi: Theories of Human Communication*. Jakarta: Salemba Humanika.

Su Holmes, a. D. (20014). *Understanding Reality Television*. New York: Routledge.

Supratiknya, A. (1995). *Tinjauan Psikologis Komunikasi Antapribadi*. Yogyakarta: Kanisius.

Wood, J. T. (2013). *Komunikasi Interpersonal Interaksi Keseharian*. Jakarta: Salemba Humanika.

Wood, J. T. (2013). *Komunikasi Teori dan Praktik (Komunikasi dalam Kehidupan Kita)*. Jakarta: Salemba Humanika.

## JURNAL DAN ARTIKEL

\_\_\_\_\_. 2007. *Developing Effective Communication Skills*. *Journal of Oncology Practice* 3, no. 6 314-317

\_\_\_\_\_. 2011. *Media Ratings*. ProQuest Central K12 vol 27

\_\_\_\_\_. 2014. *General Media*. *Journal Communication Booknotes Quarterly* Vol

Biressi, Annita and Heather Nunn. 2005. *Reality TV – Realism and Revelation*. London: Wallflower Press

Hill, Annette. 2005. *Reality TV – Audiences and Popular Factual Television*. New York: Routledge

Joseph Turow. 2009. *Talk Show Radio as Interpersonal Communication*. *Journal of Broadcasting* Vol. 18, 1974 – issue 2

Susan I. Brinson & J. Emmett Winn. 2009. *Talk Shows Representations of Interpersonal Conflicts*. *Journal of Broadcasting & Electronic Media* Vol 41, 1974- Issue 1

<http://www.jurnalkommas.com/docs/JURNAL%20KOMUNIKASI%20INTERPERSONAL%20EVA%20PATRIANA%20DOD10040%20%281%29.pdf>

Katherine I. Miller, James B. Stiff & Beth Hartman Ellis. Communication and empathy as precursors to burnout among human service workers. Michigan University

## INTERNET:

<http://www.tabloidbintang.com/articles/film-tv-musik/kabar/52657-rating-report-indonesia-lawyers-club-tv-one-setelah-411-tembus-5-besar>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17617/3/pdf>

<http://reframepositive.com/pengertian-komunikasi-efektif/>

<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03637758809376171>

<https://seword.com/umum/ilc-strategi-cerdas-tito-gatot-tegaskan-patuh-pada-presiden/>

<http://www.newsth.com/ruptik/30176/berita-terkini-kapolri-beberkan-bukti-bukti-penyerangan-kerusuhan-4-november-dalam-acara-ilc/>

<http://www.kajianpustaka.com/2012/10/komunikasi-interpersonal.html>

[http://www.gunadarma.ac.id/library/article/graduate/psychology/2009/Artikel\\_10503001.pdf](http://www.gunadarma.ac.id/library/article/graduate/psychology/2009/Artikel_10503001.pdf)

<https://www.youtube.com/watch?v=8EoFeZosVjY>

<https://www.youtube.com/watch?v=aHzvADFHaFU>

<https://www.youtube.com/watch?v=gPXSkLtAL5Y>

<https://www.youtube.com/watch?v=50TzcETmlRc>

<https://www.youtube.com/watch?v=tR2tN1u7eAw>