

## Komunikasi Dalam Teori Pengurangan Ketidakpastian

Oleh

Yusmami, MA

Dosen IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa

yusmami2ma@gmail.com

### Abstrak

Tema yang sering muncul dalam fenomena sosial adalah percakapan (*conversation*) dan membangun serta memelihara hubungan. Tema diatas adalah bagian dari proses komunikasi individu dan sosial. diperlukan proses komunikasi dalam implimentasi tema tersebut, artinya proses komunikasi menjadi bagian terpenting dari percakapan dan membangun sebuah relasi, bahkan upaya memelihara suatu hubungan juga dibutuhkan proses komunikasi yang seimbang agar tercapai tujuan dari komunikasi tersebut. Teori pengurangan ketidakpastian dalam sebuah percakapan dan membangun hubungan serta memelihara sebuah hubungan yang sudah mapan. Dimana teori ini, menempatkan setiap individu dalam situasi baru atau percakapan dengan orang lain dengan memprediksi substansi percakapan yang berlangsung. Teori ini sangat penting agar individu dapat menyusun strategi, dan mendayagunakan kognitif dalam menghadapi situasi tersebut sehingga ketidakpastian dan kegelisahan dapat diprediksi dengan baik. Teori ini, sebenarnya mengembarkan situasi percakapan dan membangun hubungan serta memeliharanya yang dilihat dari kemampuan individu menyatu dalam percakapan yang utuh. Disamping itu, individu dapat keluar dari problem komunikasi yang memposisikan individu dalam ketidakpastian dan kecemasan.

**Kata Kunci:** *Komunikasi, Pengurangan dan Ketidakpastiaan*

### A. Pendahuluan

Dalam kehidupan manusia tidak lepas dari adanya interaksi antar individu (*interpersonal*) bahkan interaksi antar kelompok (*community*). Fenomena ini merupakan bentuk *nature* dan selalu terjadi dalam waktu, ruang dan tempat tertentu. Tema yang sering muncul dalam fenomena sosial tersebut adalah percakapan (*conversation*) dan membangun serta memelihara hubungan. Tema diatas adalah bagian dari proses komunikasi individu dan sosial, diperlukan proses komunikasi dalam implimentasi tema tersebut, artinya proses komunikasi menjadi bagian terpenting dari percakapan dan membangun sebuah relasi, bahkan upaya memelihara suatu hubungan juga dibutuhkan proses komunikasi yang seimbang agar tercapai tujuan dari komunikasi tersebut.

Percakapan adalah kegiatan yang sifatnya informal dan dilakukan setiap orang oleh seorang individu ketika berinteraksi dengan orang lain. Dalam kajian disiplin komunikasi percakapan dipandang elemen terpenting dan menjadi tema sentral. Karena itu, percakapan menjadi perhatian serius dalam mendiskusikan tema relasi antara individu dan kelompok. Meskipun demikian, secara normatif percakapan dikontrol dengan aturan dan memiliki struktur sehingga percakapan mempunyai makna substantif. Secara sistematis, percakapan merupakan *unity* (kesatuan) dari prinsip

normatif yang teratur. Disamping itu, situasi tertentu bahkan lingkungan baru dimana kita menemuinya selalu menghadirkan individu untuk beradaptasi. Termasuk ketika seseorang bertemu dengan orang lain dalam situasi baru, maka percakapan menjadi tema penting. Tentu, dalam memulai sebuah percakapan setiap individu dihadapkan pada situasi ketidakpastian (*uncertainty*) dan kegelisahan (*anxiety*). Sebab, setiap individu ingin menyatu dalam situasi tersebut.

Berbeda halnya dengan membangun hubungan dan memeliharanya, dalam tema ini yang menjadi fokus adalah adanya simbiosis antar kedua individu atau kelompok untuk menyakinkan dirinya masing - masing bahwa sebuah hubungan yang mendatangkan kepuasan interaksi yang berlangsung. Hubungan interaktif, dimana setiap individu berkontribusi untuk mempertahankan stabilitas dan kemampuan mengambil keputusan dalam memaksimalkan pengalaman yang secara personal menguntungkan. Setiap individu akan memperkuat atau melanjutkan sebuah hubungan yang sudah terbentuk apabila setiap individu terbukti secara simbiosis saling menguntungkan. Dalam term disiplin ilmu alam disebut “simbiosis mutualisme”, suatu kondisi yang saling berkontribusi secara gradual dan permanen. Sebaliknya, hubungan akan rapuh, manakala prinsip simbiosis tidak stabil. Misalnya muncul sikap “simbiosis parasitisme”, maka kondisi ini setiap individu yang menjalin hubungan tidak terpuaskan. *Take and give* dan proses timbal balik yang menguntungkan tidak terjadi. Sehingga keamanan sebuah hubungan terkontaminasi oleh kepuasan sepihak dan tidak memuaskan pihak lainnya.

Didalam makalah ini akan dikaitkan dengan teori pengurangan ketidakpastian dalam sebuah percakapan dan membangun hubungan serta memelihara sebuah hubungan yang sudah mapan. Dimana teori ini, menempatkan setiap individu dalam situasi baru atau percakapan dengan orang lain dengan memprediksi substansi percakapan yang berlangsung. Teori ini sangat penting agar individu dapat menyusun strategi, dan mendayagunakan kognitif dalam menghadapi situasi tersebut sehingga ketidakpastian dan kegelisahan dapat diprediksi dengan baik. Teori ini, sebenarnya mengembarkan situasi percakapan dan membangun hubungan serta memeliharanya yang dilihat dari kemampuan individu menyatu dalam percakapan yang utuh. Disamping itu, individu dapat keluar dari problem komunikasi yang memosisikan individu dalam ketidakpastian dan kecemasan.

## **B. Komunikasi Dalam Teori Pengurangan Ketidakpastian**

### **1. Pengertian Teori dan Tokohnya**

Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*) biasa juga disebut dengan teori interaksi awal (*Initial Interaction Theory*). yang mengemukakan bahwa ketika dua

orang asing bertemu, fokus mereka adalah untuk mengurangi tingkat ketidakpastian/kegelisahan mengenai satu sama lain dalam membangun hubungan mereka.

Teori ini membahas proses dasar bagaimana kita memperoleh pengetahuan mengenai orang lain. Ketika kita bertemu dengan orang yang belum kita kenal maka biasanya banyak pertanyaan yang muncul di kepala kita, siapa dia? Mau apa? Bagaimana sifatnya, dan seterusnya?. Kita tidak memiliki jawaban pasti dan kita mengalami ketidakpastian, dan kita mencoba untuk mengurangi ketidakpastian ini. (Morrisan, 2009: 131)

Teori pengurangan ketidakpastian merupakan salah satu teori komunikasi yang membahas mengenai strategi untuk mengurangi ketidakpastian kognitif dan perilaku dengan pencarian informasi melalui komunikasi dengan orang lain. Ketidakpastian kognitif merujuk kepada tingkat ketidakpastian yang dihubungkan dengan keyakinan dan sikap tersebut. Ketidakpastian perilaku merujuk kepada tingkat ketidakpastian yang dihubungkan dengan perilaku. ([https://id.wikipedia.org/wiki/Teori\\_pengurangan\\_ketidakpastian](https://id.wikipedia.org/wiki/Teori_pengurangan_ketidakpastian))

Teori ini membahas proses dasar tentang bagaimana kita mengenal orang lain. Dimana ketika kita bertemu dengan orang asing, kita mungkin memiliki sebuah keinginan yang kuat untuk mengurangi ketidakpastian tentang orang tersebut. Dalam situasi seperti ini, kita cenderung tidak yakin akan kemampuan orang lain untuk menyampaikan tujuan dan rencana, perasaan pada saat itu dan sebagainya. Berger menyatakan bahwa manusia sering kali kesulitan dengan ketidakpastian, mereka ingin dapat menebak perilaku, sehingga mereka terdorong untuk mencari informasi tentang orang lain. Sebenarnya, jenis pengurangan ketidakpastian ini merupakan salah satu dimensi utama dalam mengembangkan hubungan. (Stephen W. Littlejohn, 2009: 218)

Adapun yang mengemukakan Teori Pengurangan Ketidakpastian adalah Charles Berger dan Richard Calabrese pada tahun 1975. Dengan tujuan untuk menjelaskan bagaimana komunikasi digunakan dalam mengurangi ketidakpastian diantara orang asing yang terlibat dalam pembicaraan satu sama lain untuk pertama kali.

Menurut Berger, ketika kita berkomunikasi, kita membuat rencana untuk mencapai tujuan kita. Kita menyusun rencana komunikasi kita dengan orang lain berdasarkan pada tujuan kita seperti halnya penggunaan informasi yang kita miliki tentang orang lain. Semakin kita merasa tidak pasti, kita menjadi semakin waspada dan kita akan semakin bergantung pada data yang tersedia bagi kita dalam situasi tersebut. Pada keadaan ketidakpastian yang sangat tinggi, kita menjadi semakin sadar dan berhati-hati dengan rencana yang kita lakukan ketika kita merasa sangat tidak pasti tentang orang lain, kita cenderung kurang yakin akan rencana kita dan membuat rencana darurat, atau cara-cara alternatif dalam merespon hal tersebut.

Daya tarik atau afiliasi nampaknya memiliki hubungan yang positif dengan pengurangan ketidakpastian. Sebagai contoh, pengungkapan non verbal akan mengurangi ketidakpastian, dan adanya pengurangan dalam ketidakpastian akan meningkatkan pengungkapan non verbal. Tingkat

ketidakpastian yang lebih tinggi akan menciptakan jarak, tetapi ketidakpastian yang dikurangi cenderung menyatukan orang-orang. Saat pelaku komunikasi menemukan kesamaan diantara mereka, sehingga daya tarik mereka terhadap yang lain meningkat dan kebutuhan mereka akan informasi menurun. (Stephen W. Littlejohn, 2009: 218)

Sering kali, perilaku orang lain akan langsung mengurangi ketidakpastian Anda dan Anda tidak merasakan perlunya mendapatkan informasi tambahan. Hal ini sangat benar ketika keterlibatan Anda dengan orang lain dibatasi oleh situasi tertentu dan Anda memiliki semua informasi yang Anda butuhkan untuk memahami perilaku orang tersebut dalam situasi ini. Namun, dalam situasi yang lain, Anda meningkatkan kebutuhan untuk mengenal orang lain. Situasi-situasi tersebut meliputi perilaku aneh yang ditunjukkan oleh orang lain, dugaan bahwa Anda akan berkomunikasi dengan orang lain diwaktu yang akan datang, atau dugaan bahwa pertemuannya akan menguntungkan atau merugikan. Dalam kondisi-kondisi ini, Anda mungkin akan mengambil tindakan untuk mendapatkan lebih banyak informasi tentang orang lain. (Stephen W. Littlejohn, 2009: 218)

Sebagai contoh: jika Anda memanggil seorang petugas tukang pipa untuk menambal sebuah kebocoran di rumah Anda. Anda mungkin tidak akan memiliki kebutuhan yang besar untuk lebih mempelajari kontraktor ini. Menganggap bahwa Anda tidak akan bertemu dengan orang ini lagi. Sebaliknya, jika tukang pipanya melihat bahwa Anda memasang tanda “Kamar Disewakan” di jendela Anda dan menunjukkan minat dalam mencari tempat tinggal yang baru, Anda akan tiba-tiba terdorong untuk mendapatkan lebih banyak Informasi tentang orang ini. Tentu saja, Anda akan tertarik untuk mengurangi ketidakpastian prediktif (*Predictive uncertainty*) tentang orang ini, sehingga Anda akan memilih gagasan yang lebih baik tentang apa yang diharapkan dari perilaku orang ini, dan Anda akan ingin mengurangi ketidakpastian tentang penjelasan (*explanatory uncertainty*), sehingga Anda dapat memahami perilaku penyewa kamar Anda dengan lebih baik. Oleh karena itu, pada interaksi awal, manusia cenderung lebih banyak berbicara untuk mendapatkan informasi; ketika ketidakpastian dihilangkan, strategi pertanyaan dan pencarian informasi lainnya berkurang. (Stephen W. Littlejohn, 2009: 218)

Melalui teori pengurangan ketidakpastian ini oleh Berger dan Calabrese memprediksi dan menjelaskan apa saja yang terjadi dalam perjumpaan-perjumpaan awal. Dua hal itulah yang menjadi konsep dalam menyusun dua subproses utama dari pengurangan ketidakpastian:

- a. Prediksi (*prediction*), merupakan kemampuan untuk memperkirakan pilihan-pilihan perilaku yang mungkin dipilih dari sejumlah kemungkinan pilihan yang ada bagi diri sendiri atau bagi pasangan dalam suatu hubungan.
- b. Penjelasan (*Explanation*), merupakan usaha untuk menginterpretasikan makna dari tindakan yang dilakukan di masa lalu dalam sebuah hubungan.

Teori ini hampir sama dengan Teori Informasi dari Claude E. Shannon dan Warren Weaver pada tahun 1949, bahwa ketidakpastian ada ketika jumlah alternatif yang mungkin dalam sebuah situasi tinggi dan kemungkinan terjadinya alternatif-alternatif itu relatif setara. Sebaliknya, ketidakpastian menurun ketika alternatif-alternatif yang ada terbatas jumlahnya dan/ atau terdapat sebuah alternatif yang biasanya dipilih.

Berger dan Calabrese berpendapat bahwa komunikasi merupakan sarana yang digunakan orang untuk mengurangi ketidakpastian mereka mengenai satu sama lain. Meski demikian, pengurangan ketidakpastian mampu menciptakan kondisi yang sangat baik untuk pengembangan hubungan interpersonal. Oleh Berger dan Calabrese, teori ini kemudian sedikit diperjelas hingga muncul versi baru dari teori ini yang menjelaskan bahwa terdapat dua tipe ketidakpastian dari perjumpaan awal, yaitu:

- a. Kognitif, merujuk pada keyakinan dan sikap yang kita anut. Oleh karenanya, ketidakpastian kognitif (*cognitive uncertainty*), merujuk pada tingkat ketidakpastian yang dihubungkan dengan keyakinan dan sikap tersebut.
- b. Ketidakpastian perilaku (*behavioral uncertainty*), merupakan batasan sampai mana perilaku dapat diprediksi dalam sebuah situasi tertentu.

Argumen lain dari Berger dan Calabrese mengenai pengurangan ketidakpastian. Terdapat dua proses dalam pengurangan ketidakpastian, yaitu:

- a. Pengurangan ketidakpastian proaktif, yang terjadi ketika seseorang berpikir mengenai pilihan-pilihan komunikasi sebelum benar-benar melakukannya dengan orang lain.
- b. Pengurangan ketidakpastian retroaktif, yang terdiri atas usaha-usaha untuk menjelaskan perilaku setelah perjumpaan itu sendiri.

Selain itu Berger dan Calabrese menyatakan bahwa ketidakpastian dihubungkan dengan tujuh konsep lainnya yang berakar pada komunikasi dan perkembangan hubungan. Tujuh konsep itu adalah:

- a. Output verbal
- b. Kehangatan nonverbal ( seperti: nada suara yang menyenangkan )
- c. Pencarian informasi ( bertanya )
- d. Pembukaan diri (menyampaikan bagian dari informasi tentang diri sendiri pada orang lain)

- e. Resiprositas pembukaan diri
- f. Kesamaan (persamaan)
- g. Kesukaan (kegemaran)

## 2. Asumsi Teori Pengurangan Ketidakpastian

Asumsi pokok teori pengurangan ketidakpastian adalah manusia memiliki dorongan untuk meningkatkan prediktabilitas perilakunya sendiri dan perilaku mitra komunikasinya. Teori tersebut menyatakan bahwa komunikasi memungkinkan orang mengurangi ketidakpastian, dan meningkatkan keintiman. Berbagai pengujian terhadap teori pengurangan ketidakpastian menyangkut perkembangan hubungan berfokus pada perubahan efek ketidakpastian seiring dengan kemajuan hubungan. Contoh keyakinan orang pada kemampuan dirinya dalam memprediksi sikap dan perilaku pasangan berkorelasi positif dengan ketertarikan awal pada pasangannya tersebut. Selama proses awal interaksi, pasangan bertukar informasi demografis yang memungkinkan keduanya menentukan tempat masing-masing dalam lingkup sosial dan budaya; sebaliknya, teman mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang akan menghasilkan informasi evaluatif dan sikap. Meski tipe-tipe informasi yang relevan akan berubah seiring dengan perkembangan hubungan, studi-studi tersebut menunjukkan bahwa pengurangan ketidakpastian merupakan bagian dari pembangunan hubungan interpersonal. (Charles R. Berger, 2014: 471).

Teori pengurangan ketidakpastian memiliki beberapa asumsi dasar, yaitu: (a) Orang mengalami ketidakpastian dalam latar interpersonal. Ketika berhadapan dengan orang yang baru dikenalnya, seseorang cenderung tidak memiliki definisi yang akurat terhadap orang tersebut. (b) Ketidakpastian adalah keadaan yang tidak mengenakkan, menimbulkan stress secara kognitif. Berdasarkan ketegangan dan ketidaknyamanan yang dialaminya, seseorang akan berusaha mencari informasi untuk mengurangi ketegangan yang ada. (c) Ketika orang asing bertemu, perhatian utama mereka adalah untuk mengurangi ketidakpastian mereka atau meningkatkan prediktabilitas. Ketika bertemu dengan orang baru, seseorang akan membuat dugaan awal berdasar persepsinya. (d) Komunikasi interpersonal adalah sebuah proses perkembangan yang terjadi melalui tahapan-tahapan. Komunikasi interpersonal melalui komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih dapat terjadi secara tatap muka maupun melalui media. (e) Komunikasi interpersonal adalah alat yang utama untuk mengurangi ketidakpastian. (f) Kuantitas dan sifat informasi yang dibagi oleh orang lain akan berubah seiring berjalannya waktu. (g) Sangat mungkin untuk menduga perilaku orang dengan menggunakan cara seperti hukum. ([https://id.wikipedia.org/wiki/Teori\\_pengurangan\\_ketidakpastian](https://id.wikipedia.org/wiki/Teori_pengurangan_ketidakpastian).)

- a. Orang mengalami ketidakpastian dalam latar personal.

Ketika seseorang bertemu orang lain yang baru mereka kenal, mereka cenderung merasakan ketidakpastian atau bahkan cemas. Sebagaimana dikatakan Berger dan Calabrese (1975), “Ketika orang tidak mampu untuk memahami lingkungannya, mereka biasanya menjadi cemas.” Misalnya, Una sedang terburu-buru berangkat kerja shift malam dan dia memilih naik ojek agar cepat sampai, Una pasti merasa cemas karena berboncengan dengan tukang ojek yang belum dia kenal sebelumnya.

*b. Ketidakpastian merupakan keadaan yang tidak mengenakkan.*

Hal ini sama seperti yang biasanya dirasakan orang ketika berada di lingkungan kerja yang baru, mereka sering kali mengalami stres jenis ini. Sehingga, untuk berada di dalam ketidakpastian membutuhkan energi emosional dan psikologis yang tidak sedikit.

*c. Ketika orang asing bertemu, perhatian utama mereka adalah untuk mengurangi ketidakpastian mereka, atau meningkatkan prediktabilitas.*

Untuk mengurangi ketidakpastian orang akan mencari informasi dengan mengajukan pertanyaan yang bertujuan untuk memperoleh prediktabilitas. Misalnya, politikus yang sering kali bertanya ketika bertemu dengan konstituennya. Mereka menghabiskan waktu dengan para pemberi suara di distrik mereka dan mengajukan pertanyaan untuk mengetahui kebutuhan mereka.

*d. Komunikasi interpersonal adalah sebuah proses perkembangan yang terjadi melalui tahapan-tahapan.*

Terdapat tiga tahapan dalam komunikasi interpersonal:

- 1). Fase awal (*entry phase*); Tahap awal interaksi antara orang asing, seperti membalas sapaan ketika orang mengatakan, “Hai! Apa kabar?”
- 2). Fase personal; Tahap di mana partisipan mulai berkomunikasi dengan lebih spontan dan membuka lebih banyak informasi pribadinya. Fase ini dapat terjadi dalam perjumpaan awal, tetapi biasanya lebih banyak terjadi setelah dilakukan beberapa interaksi
- 3). Fase akhir (*exit phase*); Tahap di mana individu membuat keputusan, apakah interaksi dalam suatu hubungan tersebut dilajut atau dihentikan.

*e. Komunikasi interpersonal adalah alat yang utama untuk mengurangi ketidakpastian.*

Karena dalam komunikasi interpersonal mensyaratkan beberapa kondisi, yaitu kemampuan mendengar, tanda respons nonverbal, dan bahasa yang sama. Jika hal tersebut tidak terpenuhi, maka akan mempengaruhi proses pengurangan ketidakpastian serta pengembangan hubungan.

*f. Kuantitas dan sifat informasi yang dibagi oleh orang lain akan berubah seiring berjalannya waktu.*

Misalnya ketika Dio bertemu Hanif pertama kalinya, awalnya mereka tidak saling kenal. Namun semakin lama waktu pertemuan mereka semakin mendalam antara mereka akhirnya mereka jadi semakin mengerti perilaku masing-masing, karena mereka juga saling bertukar informasi.

*g. Sangat mungkin menduga perilaku orang dengan menggunakan cara seperti hukum.*

Misalnya Agus ingin menabung di Bank, saat sedang di Bank Agus disapa dan diberi senyum oleh petugas bank tersebut. Kemudian Agus memprediksi arti dari senyuman dari petugas bank tersebut. Prediksi Agus berupa senyum menggoda atau senyum tuntutan pekerjaan dan lain-lain. Lalu akhirnya Agus menentukan satu penjelasan dari prediksinya itu yaitu senyum tuntutan pekerjaan.

### 3. Aksioma Teoritis: Kepastian Tentang Ketidakpastian

#### a. Aksioma 1

Komunikasi verbal, meningkatnya jumlah komunikasi verbal yang dilakukan ketika tengah berkomunikasi dengan orang asing atau orang yang tidak dikenal, maka akan mengurangi tingkat ketidakpastian. Hal ini menyatakan adanya kebalikan atau hubungan negative antara ketidakpastian dan komunikasi verbal.

#### b. Aksioma 2

Kehangatan atau keakraban komunikasi non-verbal, ketika ekspresi non-verbal meningkat, situasi ketidakpastian akan semakin berkurang, pengurangan tingkat ketidakpastian meningkatkan peningkatan ekspresi non-verbal.

#### c. Aksioma 3

Pencarian informasi, tingginya tingkat ketidakpastian bisa meningkatkan upaya-upaya seseorang untuk lebih aktif lagi dalam mencari informasi. Ketika situasi ketidakpastian itu mulai dihindari, maka proses pencarian informasi pun semakin berkurang.

#### d. Aksioma 4



Tingkat ketidakpastian yang tinggi dalam jalinan sebuah hubungan dapat mengurangi keintiman kualitas komunikasi. Rendahnya situasi ketidakpastian dapat meningkatkan tingkat keintiman kualitas komunikasi.

e. Aksioma 5

Pertukaran, ketidakpastian yang tinggi dapat meningkatkan pertukaran informasi diantara mereka.

f. Aksioma 6

Kesamaan, semakin banyak persamaan diantara mereka, semakin menurunkan tingkat ketidakpastian.

g. Aksioma 7

Selera, selera akan semakin menurun jika situasi ketidakpastian cukup tinggi. Sebaliknya selera akan semakin meningkat jika tidak ada kondisi ketidakpastian.

h. Aksioma 8

Ketidakpastian berhubungan secara negative dengan interaksi dalam jaringan social. Makin orang berinteraksi dengan teman dan anggota keluarga mereka makin sedikit ketidakpastian yang mereka alami.

i. Aksioma 9

Terdapat hubungan kebalikan atau negative antara ketidakpastian dan kepuasan komunikasi.

4. Strategi untuk Mengurangi Ketidakpastian

Asumsi umum yang digunakan di sini adalah bahwa komunikasi merupakan proses bertahan (*gradual*) dimana orang saling mengurangi ketidakpastian tentang yang lain. Dengan tiap-tiap interaksi anda semakin mengenal pihak lain dan secara berangsur-angsur mulai mengenal orang itu pada tingkat yang lebih bermakna. Charles Berger dan James Bradac mengidentifikasi tiga strategi utama untuk mengurangi ketidakpastian yaitu strategi pasif, aktif dan interaktif.

a. Strategi Pasif

Bila kita mengamati seseorang tanpa orang itu sadar sedang kita amati, kita menerapkan strategi pasif. Yang paling bermanfaat dalam observasi pasif ini adalah mengamati seseorang dalam tugas aktif tertentu, misalnya dalam interaksinya dengan orang lain dalam situasi sosial informal.

b. Strategi Aktif

Bila anda secara aktif mencari informasi tentang seseorang dengan cara apapun selain berinteraksi dengan orang itu, anda menerapkan strategi aktif. Sebagai contoh, anda dapat bertanya kepada orang lain tentang orang itu. Kita juga memanipulasi lingkungan dengan cara tertentu sehingga kita dapat mengamati seseorang secara lebih spesifik dan jelas. Wawancara lamaran pekerjaan, menonton teater, atau mengajar mahasiswa merupakan contoh-contoh cara dimana orang memanipulasi situasi untuk melihat bagaimana seseorang mungkin beraksi dan bereaksi.

#### c. Strategi Interaktif

Bila kita sendiri berinteraksi dengan seseorang, kita menerapkan strategi interaktif. Sebagai contoh, kita dapat mengajukan pertanyaan (“Apakah anda senang memasak?” “Bagaimana pendapat anda mengenai mata kuliah ilmu komunikasi itu?”) Kita juga mendapatkan pengetahuan tentang orang lain dengan mengungkapkan informasi tentang diri kita sendiri. Pengungkapan diri menciptakan lingkungan yang santai yang mendorong pengungkapan dan orang yang ingin lebih kita kenal.

Ketiga strategi tersebut (Strategi Pasif, Strategi Aktif dan Strategi Interaktif) bermanfaat untuk mengurangi ketidakpastian. Sayangnya banyak orang merasa bahwa mereka sudah cukup mengenal seseorang setelah menerapkan hanya strategi pasif. Strategi aktif lebih bersifat mengungkapkan, dan strategi interaktif lebih banyak lagi mengungkapkan. Menerapkan ketiga macam strategi ini akan membuat persepsi anda seakurat mungkin.

#### 5. Penerapan Teori Pengurangan Ketidakpastian

Secara tidak sadar setiap hari kita menerapkan teori ini. Jika kita berpergian menggunakan kendaraan umum kita sering merasakan cemas dan merasa tidak pasti dengan orang yang duduk di sebelah kita, apa orang tersebut adalah orang yang baik atau tidak. Dan saat kita masuk ke sekolah atau tempat kerja baru kita seringkali merasakan kecemasan, oleh sebab itu kita bertanya agar ketidakpastian tersebut berkurang.

Dalam konteks akademis teori pengurangan ketidakpastian bisa diteliti, misalnya saat kita menjadi mahasiswa baru bagaimana cara kita secara tidak sadar dalam mengurangi ketidakpastian dan kecemasan.

#### 6. Kelebihan dan Kekurangan Teori Pengurangan Ketidakpastian

Kelebihan teori ini adalah salah satu teori yang lintas bidang ilmu (*heurisme*), memiliki nilai konsistensi logis yang tinggi, dan dapat digunakan untuk kajian masa kini maupun masa depan. Sedangkan, kekurangannya teori ini dinilai kurang memiliki kegunaan karena mengurangi ketidakpastian mengenai diri sendiri dan orang lain dalam sejumlah perjumpaan

awal bukanlah tujuan utama, yang menjadi tujuan utamanya adalah memaksimalkan hasil suatu hubungan. ([https://id.wikipedia.org/wiki/Teori\\_pengurangan\\_ketidakpastian](https://id.wikipedia.org/wiki/Teori_pengurangan_ketidakpastian)),

Kelebihan Teori ini adalah merupakan teori lintas bidang ilmu (*heurisme*), memiliki nilai konsistensi logis yang tinggi, dan dapat digunakan untuk kajian masa kini maupun masa depan serta teori ini merupakan satu-satunya teori komunikasi yang secara spesifik mempelajari mengenai perjumpaan awal. Kelemahan Teori ini yaitu dinilai kurang memiliki kegunaan karena mengurangi ketidakpastian mengenai diri sendiri dan orang lain dalam sejumlah perjumpaan awal bukanlah tujuan utama, yang menjadi tujuan utamanya adalah memaksimalkan hasil suatu hubungan.

#### 7. Teori Mengelola Ketidakpastian-Kecemasan

William Gudykunts dalam Moprissan mengembangkan pemikiran Berger secara signifikan dengan melihat bagaimana ketidakpastian dan kecemasan itu dalam situasi budaya yang berbeda. Ia menemukan bahwa setiap orang yang menjadi anggota suatu kebudayaan tertentu akan berupaya mengurangi ketidakpastian pada tahap awal hubungan mereka, namun mereka melakukannya dengan cara yang berbeda-beda berdasarkan latar belakang budayanya. (Morrison, : 208

)  
Perbedaan ini dapat dijelaskan dengan cara melihat apakah seseorang itu berasal atau merupakan anggota dari “budaya konteks tinggi” atau “budaya konteks rendah”. Budaya konteks tinggi (*high-context cultures*) melihat pada situasi keseluruhan untuk menginterpretasikan peristiwa, sedangkan budaya konteks rendah (*low-context cultures*) melihat pada isi pesan verbal yang terungkap dengan jelas (*explicit*). Seseorang yang berasal dari budaya konteks tinggi seperti Jepang mengandalkan tanda-tanda dan informasi nonverbal mengenai latar belakang seseorang untuk mengurangi ketidakpastian, namun anggota budaya konteks rendah, misalnya orang Inggris, akan langsung mengajukan pertanyaan kepada orang bersangkutan mengenai pengalaman, sikap dan kepercayaannya.

Proses pengurangan ketidakpastian antara manusia dari kebudayaan-kebudayaan yang berbeda akan dipengaruhi pula oleh *variable-variabel* tambahan. Dalam situasi Interkultural kegagalan dan kekurangan adaptasi sangat bergantung pada ketidakpastian dan kecemasan. Semakin sedikit yang anda ketahui dan anda semakin cemas, mungkin anda akan semakin tidak efektif dalam situasi-situasi Interkultural. Hal ini membuat pengurangan atau pengaturan ketidakpastian dan kecemasan sangat penting.

Setiap Individu memiliki ambang ketidakpastian dan kecemasan yang berbeda. Jika tingkat ketidakpastian anda melebihi ambang batas atas anda, anda akan merasa tidak terlalu percaya diri dan jika tingkat kecemasan anda terlalu tinggi, anda dapat menghindari semua

komunikasi. Ada juga ambang batas terendah, dibagian bawah yang menghilangkan motivasi anda untuk berkomunikasi.

Ditahun terakhir, Gudykunst memperluas teori ini secara lebih mendalam, bahwa teori tersebut sekarang mencakup sekitar 50 dalil yang berhubungan dengan konsep diri, motivasi, reaksi terhadap orang-orang baru, penggolongan social, proses-proses situasional, hubungan dengan orang-orang baru, dan beberapa hal lain yang berhubungan dengan kecemasan dan keefektifan. Jelasnya, kecemasan dan ketidakpastian berhubungan dengan seluruh sifat-sifat komunikasi, perilaku, dan pola-pola, serta kombinasi ini mempengaruhi apa yang kita lakukan dalam percakapan dengan orang-orang yang tidak kita kenal.

Dengan demikian level atau tingkat ketidakpastian dan kecemasan yang ideal bagi situasi komunikasi antarbudaya terletak di antara ambang batas dan ambang bawah, yang akan memotivasi seseorang untuk berkomunikasi sehingga ia akan menggunakan strategi pengurangan ketidakpastian.

#### 8. Teori Pengurangan Ketidakpastian dan Kaitannya dengan Islam

Adapun kaitannya dengan Islam berkenaan dengan teori pengurangan ketidakpastian hendaknya menjauhi purwa sangka (kecurigaan) terhadap orang yang akan berkomunikasi dengan kita, hal ini sebagaimana firman Allah SWT:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَب بَّعْضُكُم بَعْضًا أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَن يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْنُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ ١٢

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, jauhilah kebanyakan purba-sangka (kecurigaan), karena sebagian dari purba-sangka itu dosa. Dan janganlah mencari-cari keburukan orang dan janganlah menggunjingkan satu sama lain. Adakah seorang diantara kamu yang suka memakan daging saudaranya yang sudah mati? Maka tentulah kamu merasa jijik kepadanya. Dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Penerima Taubat lagi Maha Penyayang. (QS. Al-hujurat/49:12)

Ayat di atas, Allah Subhanahu wa Ta'ala memerintahkan untuk menjauhi kebanyakan dari prasangka dan tidak mengatakan agar kita menjauhi semua prasangka. Karena memang prasangka yang dibangun di atas suatu qarinah (tanda-tanda yang menunjukkan ke arah tersebut) tidaklah terlarang. Hal itu merupakan tabiat manusia. Bila ia mendapatkan qarinah yang kuat maka timbullah zhannya, apakah zhan yang baik ataupun yang tidak baik. Yang namanya manusia memang mau tidak mau akan tunduk menuruti qarinah yang ada. Yang seperti ini tidak apa-apa. Yang terlarang adalah berprasangka semata-mata tanpa ada qarinah. Inilah zhan yang diperingatkan oleh Nabi Shallallahu 'alaihi wa sallam dan dinyatakan oleh beliau sebagai pembicaraan yang paling dusta. (Syarhu Riyadhis Shalihin, 3/191).

Al-Hafizh Ibnu Katsir rahimahullahu berkata, “Allah Subhanahu wa Ta’ala berfirman melarang hamba-hamba-Nya dari banyak persangkaan, yaitu menuduh dan menganggap khianat kepada keluarga, kerabat dan orang lain tidak pada tempatnya. Karena sebagian dari persangkaan itu adalah dosa yang murni, maka jauhilah kebanyakan dari persangkaan tersebut dalam rangka kehati-hatian. Kami meriwayatkan dari Amirul Mukminin Umar ibnul Khaththab radhiyallahu ‘anhu beliau berkata, ‘Janganlah sekali-kali engkau berprasangka kecuali kebaikan terhadap satu kata yang keluar dari saudaramu yang mukmin, jika memang engkau dapati kemungkinan kebaikan pada kata tersebut.’” (Tafsir Ibnu Katsir, 7/291). Abu Hurairah radhiyallahu ‘anhu pernah menyampaikan sebuah hadits Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam, yang artinya:

“Hati-hati kalian dari persangkaan yang buruk (zhan) karena zhan itu adalah ucapan yang paling dusta. Janganlah kalian mendengarkan ucapan orang lain dalam keadaan mereka tidak suka. Janganlah kalian mencari-cari aurat/cacat/cela orang lain. Jangan kalian berlomba-lomba untuk menguasai sesuatu. Janganlah kalian saling hasad, saling benci, dan saling membelakangi. Jadilah kalian hamba-hamba Allah yang bersaudara sebagaimana yang Dia perintahkan. Seorang muslim adalah saudara bagi muslim yang lain, maka janganlah ia menzalimi saudaranya, jangan pula tidak memberikan pertolongan/bantuan kepada saudaranya dan jangan merendahkannya. Takwa itu di sini, takwa itu di sini.” Beliau mengisyaratkan (menunjuk) ke arah dadanya. “Cukuplah seseorang dari kejelekan bila ia merendahkan saudaranya sesama muslim. Setiap muslim terhadap muslim yang lain, haram darahnya, kehormatan dan hartanya. Sesungguhnya Allah tidak melihat ke tubuh-tubuh kalian, tidak pula ke rupa kalian akan tetapi ia melihat ke hati-hati dan amalan kalian.” (HR. Al-Bukhari no. 6066 dan Muslim no. 6482)

Zhan yang disebutkan dalam hadits di atas dan juga di dalam ayat, kata ulama kita, adalah tuhmah (tuduhan). Zhan yang diperingatkan dan dilarang adalah tuhmah tanpa ada sebabnya. Seperti seseorang yang dituduh berbuat fahisyah (zina) atau dituduh minum khamr padahal tidak tampak darinya tanda-tanda yang mengharuskan dilemparkannya tuduhan tersebut kepada dirinya. Dengan demikian, bila tidak ada tanda-tanda yang benar dan sebab yang zahir (tampak), maka haram berzhan yang jelek. Terlebih lagi kepada orang yang keadaannya tertutup dan yang tampak darinya hanyalah kebaikan/keshalihan. Beda halnya dengan seseorang yang terkenal di kalangan manusia sebagai orang yang tidak baik, suka terang-terangan berbuat maksiat, atau melakukan hal-hal yang mendatangkan kecurigaan seperti keluar masuk ke tempat penjualan khamr, berteman dengan para wanita penghibur yang fajir, suka melihat perkara yang haram dan sebagainya. Orang yang keadaannya seperti ini tidaklah terlarang untuk berburuk sangka kepadanya. (Al-Jami’ li Ahkamil Qur’an 16/217, Ruhul Ma’ani 13/219)

### C. Penutup

Teori pengurangan ketidakpastian membahas proses dasar bagaimana seseorang memperoleh pengetahuan mengenai orang lain. Dimana ketidakpastian muncul pada dua orang yang belum saling mengenal. Teori pengurangan ketidakpastian menggunakan komunikasi sebagai alat pengurangan ketidakpastian, seperti bertanya secara langsung atau mengerti maksud dari pesan non verbal yang muncul. Beberapa asumsi muncul dalam teori pengurangan ketidakpastian. Perlu membekali diri dengan beberapa keahlian dalam menguasai diri dan lingkungan untuk meminimalkan ketidakpastian. Tahapan hubungan dimulai dari tahap awal, tahap personal dan tahap akhir.

#### Daftar Bacaan

- Budianto, Heri dan Hamid, Farid., *Ilmu Komunikasi Sekarang dan Tantangan Masa Depan, cet.2* Jakarta: Prenadamedia Group, 2013.
- Budyatna, Muhammad dan Ganiem, Leila Mona., *Teori Komunikasi Antar Pribadi, cet.2* Jakarta: Prenadamedia Group, 2012.
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi, eds.7*, Jakarta: RajaGrafindo, 2006.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, eds.7, cet.2*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi, cet. 3*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- Fiske, John. *Pengantar Ilmu Komunikasi, (terj. Introduction to Communication Studies, oleh: Hapsari Dwiningtyas)*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012.
- Holmes, David., *Teori Komunikasi Media, Teknologi dan Masyarakat, (terj. Communication Theory Media, Technology, and Society oleh Teguh Wahyu Utomo)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Hutagalung, Inge., *Teori-Teori Komunikasi dalam Pengaruh Psikologi*, Jakarta: Indeks Permata Puri Media, 2015.
- Littlejohn, Stephen W. dan Foss, Karen A. *Teori Komunikasi (terj. Theories of Human Communication oleh: Muhammad Yusuf Hamdan)*, Jakarta: Salemba Humanika, 2009.
- Mulyana, Deddy., *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, cet.9*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Ruben, Brent D. dan Stewart Lea P. *Komunikasi dan Perilaku Manusia, ed.5* Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2013.
- Samovar, Larry A. dan Porter, Richard E. *Intercultural Communication A. Reader, ed. 9*, Belmont: Wadsworth, 2000.
- Scott, John., *Teori Sosial Masalah-Masalah Pokok Dalam Sosiologi, (terj. Social Theory: Central Issues in Sociology, oleh: Ahmad Lintang Lazuardi)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Turner, Bryan S, *Teori Sosial Dari Klasik Sampai Postmodern, (terj. The New Blackwell Companion to Social Theory, oleh E. Setiyawati A dan Roh Shufiyati)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Wirawan, I.B., *Teori-Teori Sosial Dalam Tiga Paradigma Fakta Sosial, Definisi Sosial & Perilaku Sosial, cet.2*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2013.