

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya manusia tidak dapat terlepas dari hubungan dengan manusia lain untuk dapat memenuhi kebutuhan hidup. Salah satu kebutuhan manusia sebagai makhluk sosial yaitu melakukan interaksi sosial dengan lingkungan.¹ Melakukan interaksi sosial berarti manusia telah menjalani suatu proses komunikasi yakni proses membagi ide, informasi, dan peran dengan orang lain pada tempat dan waktu yang tertentu atau proses tukar menukar pemahaman, opini, ide, dan pesan (baik berupa perintah atau larangan, atau hanya sekedar informasi).² Semua manusia yang hidup dalam suatu kelompok, sejak bangun tidur hingga tidur lagi, secara kodrati senantiasa terlibat dalam komunikasi.

Kebutuhan manusia akan komunikasi menunjukkan bahwa komunikasi telah ada sejak keberadaan manusia di muka bumi bahkan komunikasi antara manusia dengan penciptanya sudah ada sebelum manusia lahir. Hal ini dapat dilihat dari QS.Al-A'raf/7:172.

¹ Totok Jumantoro, *Psikologi dakwah dengan aspek-aspek kejiwaan yang Qur'ani* (Indonesia: Penerbit Amzah, 2001).

² M. Tata Taufik, *Etika komunikasi Islam: komparasi komunikasi Islam dan Barat*, Cet. 1 (Bandung: Pustaka Setia, 2012).

وَإِذْ أَخَذَ رَبُّكَ مِنْ بَنِي آدَمَ مِنْ ظُهُورِهِمْ ذُرِّيَّتَهُمْ وَأَشْهَدَهُمْ عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ أَلَسْتُ بِرَبِّكُمْ قَالُوا بَلَىٰ شَهِدْنَا أَن تَقُولُوا يَوْمَ الْقِيَامَةِ إِنَّا كُنَّا عَنْ هَذَا غٰفِلِينَ

Artinya: Dan (ingatlah), ketika Tuhanmu mengeluarkan keturunan anak-anak Adam dari sulbi mereka dan Allah mengambil kesaksian terhadap jiwa mereka (seraya berfirman): "Bukankah Aku ini Tuhanmu?" Mereka menjawab: "Betul (Engkau Tuhan kami), kami menjadi saksi". (Kami lakukan yang demikian itu) agar di hari kiamat kamu tidak mengatakan: "Sesungguhnya kami (bani Adam) adalah orang-orang yang lengah terhadap ini (keesaan Tuhan)".³

Ayat tersebut menunjukkan bahwa manusia sudah berkomunikasi sejak dalam kandungan dan itulah komunikasi pertama antara manusia, yaitu komunikasi dengan Tuhannya dalam bentuk pengakuan akan adanya Tuhan sebagai Pencipta.⁴ Manusia adalah ketika manusia dilahirkan ke dunia ini, suara tangisan yang terdengar mengumumkan kehadirannya kepada orang-orang di sekitarnya, ilmu yang diberikan baik kepada orang tua atau orang lain disekitarnya, sekaligus pernyataan untuk meminta bantuan pada orang lain.⁵

Komunikasi adalah salah satu syarat utama dalam melakukan interaksi dengan lingkungan sekitar, suatu kebutuhan manusia yang tidak perlu dipersoalkan. Karena setiap aspek kehidupan manusia membutuhkan

³ "Surat Al-A'raf Ayat 172," Tafsir AlQuran Online, diakses 31 Mei 2023, <https://tafsirq.com/permalink/ayat/1126>.

⁴ Faridah Faridah, "Komunikasi Dalam Interaksi Sosial (Analisis Etika Komunikasi Dalam Perspektif Islam)," *RETORIKA : Jurnal Kajian Komunikasi Dan Penyiaran Islam* 1, no. 1 (30 April 2019): 99–109, <https://doi.org/10.47435/retorika.v1i1.247>.

⁵ Arifuddin Tike, *Etika komunikasi : suatu kajian kritis berdasarkan Al-Quran*, Cet.1 (Alauddin University Press, 2012).

komunikasi, maka ketidakberhasilan dalam komunikasi dapat berakibat pada kerenggangan, kekacauan, dan ketidakharmonisan dalam hidup, baik dalam rumah tangga, keluarga, maupun dalam bermasyarakat. Salah satu kebahagiaan dan keharmonisan hidup, baik di dunia maupun di akhirat dapat tercipta dengan komunikasi yang baik.⁶

Komunikasi langsung secara tatap muka merupakan salah satu bentuk dari komunikasi yang membuat setiap individu mampu untuk saling mengenal, saling berbagi informasi, dan saling bertukar pikiran dan ide yang dimiliki. Selama beberapa dekade, komunikasi langsung dianggap sebagai komunikasi yang paling efektif untuk digunakan dalam segala situasi dan kondisi. Hal ini dikarenakan komunikasi langsung terjadi tanpa menggunakan media perantara sebagai penghantar pesan maupun informasi dari komunikator ke komunikan. Namun seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, hadirnya media baru berupa internet dan *smartphone* membuat kegiatan komunikasi secara tatap muka semakin jarang dilakukan karena setiap individu lebih memilih bermain dengan *smartphone* yang dimiliki di banding harus berkomunikasi langsung dengan orang lain.⁷

Smartphone merupakan telepon pintar yang dapat digunakan mirip dengan komputer. Menu-menu yang umumnya ada di *smartphone*, tidak lagi hanya untuk melakukan panggilan telepon saja. Namun, *smartphone* kini

⁶ Faridah, “Komunikasi Dalam Interaksi Sosial (Analisis Etika Komunikasi Dalam Perspektif Islam).”

⁷ Rafinita Aditia, “Fenomena Phubbing: Suatu Degradasi Relasi Sosial Sebagai Dampak Media Sosial,” *Keluwih: Jurnal Sosial Dan Humaniora* 2, no. 1 (30 April 2021): 8–14, <https://doi.org/10.24123/soshum.v2i1.4034>.

dilengkapi akses internet dan dapat dibawa kemana-mana.⁸ Keberadaan *smartphone* saat ini, dapat membantu memenuhi kebutuhan manusia dalam berkomunikasi meskipun tidak dalam keadaan bertatap muka langsung, sehingga dapat memberikan kemudahan berkomunikasi dengan kerabat yang jaraknya jauh dengan kita.⁹

Dibuktikan dengan perkembangan dunia digital yang cukup pesat di Indonesia, dimana 91% penduduk Indonesia menggunakan telepon genggam dan 60% nya merupakan *smartphone*.¹⁰ Ditengah banyaknya keuntungan nyata dalam menyatukan orang-orang, *smartphone* terkadang membuat orang terpisah. sebagai salah satu media berbasis digital, *smartphone* tentu memiliki peluang yang besar di masyarakat. Lebih lagi ketika *smartphone* bergabung dengan internet dan menghasilkan sebuah media sosial. Hal ini akan mengakibatkan beberapa fenomena perubahan sosial di masyarakat, seperti berubahnya pola perilaku individu dengan orang di sekitar ketika mereka sibuk bermain media sosial di *smartphone* atau bahkan hanya dengan getaran *smartphone* saja individu mampu langsung teralihkan dari komunikasi langsung yang sedang dilakukan. Apabila seorang individu banyak menghabiskan waktunya untuk mengakses internet, maka ia hanya memiliki sedikit waktu yang dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan orang

⁸ Inta Elok Youarti dan Nur Hidayah, "Perilaku Phubbing Sebagai Karakter Remaja Generasi Z," *Jurnal Fokus Konseling* 4, no. 1 (30 Januari 2018): 143, <https://doi.org/10.26638/jfk.553.2099>.

⁹ Aprian Early, "Pengaruh Perilaku Phubbing (Phone Snubbing) Terhadap Interaksi Sosial Di Kalangan Mahasiswa Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum Universitas Negeri Makassar," *Social Landscape Journal* 2, no. 3 (27 September 2021): 11–16, <https://doi.org/10.56680/slj.v2i3.23765>.

¹⁰ *Ibid*, hal 8-9.

disekitarnya”.¹¹ Seringkali kita melihat sekelompok orang yang sedang berkumpul namun frekuensi mereka berbicara lebih rendah dibanding dengan memainkan *smartphone*-nya masing-masing. Fenomena yang terjadi tersebut kini dikenal dengan *Phubbing*. *Phubbing* merupakan kata singkatan dari *phone* dan *snubbing* yang menunjukkan sikap mengabaikan/mengacuhkan lawan bicara dengan menggunakan *smartphone* yang berlebihan.¹²

Phubbing merupakan istilah dalam bahasa Inggris yang menggambarkan perilaku seseorang yang terlalu sibuk dan berlebihan dalam penggunaan *smartphonanya* ketika berhadapan dengan orang lain. *Phubbing* berasal dari kata "*phone*" dan "*snubbing*", yang menggambarkan tindakan menghina seseorang dalam lingkungan sosial dengan memperhatikan ponsel, bukan berbicara dengan orang tersebut secara langsung. Dalam interaksi sosial, "*phubber*" dapat didefinisikan sebagai seseorang yang memulai *Phubbing*, dan "*phubbee*" dapat didefinisikan sebagai orang yang penerima perilaku *Phubbing*.¹³

Chotpitayasunondh dan Douglas menemukan sekitar 70% peserta studi mereka melaporkan melakukan *phubbing* kepada orang lain setidaknya sekali sehari, dan lebih dari 78% melaporkan diri mereka melakukan *phubbing*

¹¹ "Mom Just Facebooked Me and Dad Knows How to Text: The Influences of Computer-Mediated Communication on Inter-Personal Communication And ...," diakses 22 Februari 2023, <https://www.readkong.com/page/mom-just-facebooked-me-and-dad-knows-how-to-text-3009120>.

¹² Runna Valiya Geovany dan Omod Hasbiansyah, "Fenomena Perilaku *Phubbing* dalam Etika Komunikasi," *Prosiding Manajemen Komunikasi*, no. 0 (26 Januari 2020): 80–83, <https://doi.org/10.29313/v0i0.19807>.

¹³ Varoth Chotpitayasunondh dan Karen M. Douglas, "The Effects of 'Phubbing' on Social Interaction," *Journal of Applied Social Psychology* 48, no. 6 (Juni 2018): 304–16, <https://doi.org/10.1111/jasp.12506>.

setidaknya sekali sehari.¹⁴ Pada pendataan BPS (Badan Pusat Statistik) Survei Susenas, pada tahun 2021 terdapat 62,10 persen penduduk Indonesia telah mengakses internet. Penggunaan internet yang tinggi ini mencerminkan keterbukaan informasi dan penerimaan terhadap perkembangan teknologi dan perubahan masyarakat terhadap informasi. Besarnya jumlah pengguna internet di Indonesia tidak lepas dari pesatnya perkembangan ponsel. Pada tahun 2021, tercatat 90,5 persen rumah tangga Indonesia sudah memiliki setidaknya satu nomor ponsel. Indikator ini mengalami peningkatan dibandingkan kondisi tahun 2018 yang sebesar 88,6 persen.¹⁵ Dari data tersebut dapat dilihat bahwa penggunaan internet di Indonesia memiliki peran yang sangat penting, karena sebagian besar aktivitas dibantu oleh internet.

Kecanduan *smartphone* dan internet merupakan salah satu penyebab seseorang melakukan *phubbing*, dimana kecenderungan masyarakat untuk bergantung pada *smartphone* dan internet meningkat dari hari ke hari yang pada akhirnya menjadi model hubungan sosial masyarakat mengalami perubahan. Perubahan yang paling terlihat adalah ketika seseorang terlibat proses komunikasi dalam interaksi sosial, dimana seseorang lebih mementingkan *smartphone*-nya dari pada fokus terhadap proses komunikasinya dengan orang lain atau membangun hubungan dengan lingkungannya.

¹⁴ Varoth Chotpitayasunondh dan Karen M. Douglas, "How 'Phubbing' Becomes the Norm: The Antecedents and Consequences of Snubbing via Smartphone," *Computers in Human Behavior* 63 (Oktober 2016): 9–18, <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.018>, vol. 63, hlm. 9–18, 2016

¹⁵ "Badan Pusat Statistik," diakses 24 Februari 2023, <https://www.bps.go.id/publication/2022/09/07/bcc820e694c537ed3ec131b9/statistik-telekomunikasi-indonesia-2021.html>.

Meskipun faktor terpenting dalam interaksi adalah kesamaan pemahaman antara pengirim dan penerima pesan.¹⁶ Individu yang sedang berkomunikasi dan ternyata individu tersebut lebih fokus pada *smartphone*-nya bukan tidak mungkin mereka tidak dapat mendapatkan informasi secara maksimal dan sebagai akibatnya lawan bicara akan mengulang pembicaraan tersebut.¹⁷ Namun, tidak hanya hanya kecanduan terhadap *smartphone* dan internet yang menyebabkan individu melakukan *phubbing*, sebagian dari mereka menggunakan *smartphone* untuk menghindari situasi yang tidak diinginkan atau canggung, merasa cemas berhadapan dengan orang yang baru dikenal. Dan bagi banyak orang, *phubbing* mungkin menjadi kebiasaan dan perilaku yang relatif tidak disadari, karena individu cenderung lebih fokus memperhatikan *smartphone*-nya di tengah-tengah suatu kegiatan atau sosialisasi dengan orang disekitarnya.

Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan dalam mencapai tujuan. Sedangkan komunikasi merupakan proses penyampaian pesan atau informasi oleh komunikator kepada komunikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa efektivitas komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan atau informasi yang berhasil mencapai tujuan dari isi pesan tersebut dan memberikan umpan balik (*feed back*) atau respon sehingga pesan pun berhasil tersampaikan dan

¹⁶ Joseph A. DeVito, *Human Communication: The Basic Course* (Pearson Education, 2017).

¹⁷ Glenn G. Sparks, *Media Effects Research: A Basic Overview*, 4th edition (Australia ; Boston, MA: Cengage Learning, 2012).

menimbulkan sebuah komunikasi yang efektif.¹⁸ Individu dengan perilaku *phubbing* dengan fokus terhadap *smartphon*-nya rentan memicu tidak ketidakterhasilan informasi yang disampaikan oleh komunikator sehingga dapat mempengaruhi keefektifan dalam proses berkomunikasi.

Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nur Hamdiah dari Universitas Lambung Mangkurat, memaparkan hasil penelitiannya bahwa terdapat pengaruh perilaku *phubbing* terhadap interaksi sosial mahasiswa di jurusan ilmu pendidikan ULM. Penelitian tersebut didapat dari hasil observasi, wawancara dan kuesioner. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa jurusan ilmu pendidikan di ULM mengatakan bahwa tidak jarang ketika sedang berkumpul dengan teman mereka, namun pada saat itu mereka lebih fokus pada *smartphone* masing-masing sehingga kurang terjadi komunikasi. Ada juga mahasiswa yang mengatakan bahwa mereka dapat menghabiskan waktu sehari-hari untuk mengakses media sosial sehingga cenderung lebih mengutamakan media sosial atau bermain *smartphone* dari pada berkomunikasi secara langsung.¹⁹

Mahasiswa termasuk sebagai pengguna aktif *smartphone* yang pada umumnya menggunakan alat tersebut sebagai kebutuhan untuk mengerjakan tugas dan mencari hiburan. Kebanyakan mahasiswa pada kondisi tertentu

¹⁸ Abdi Ihsan dan Romyeni ", "EFEKTIVITAS KOMUNIKASI AKUN FACEBOOK @ERJEMEDIA DALAM MENYEBARKAN INFORMASI DAKWAH," *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 5, no. 1 (2018): 1–15.

¹⁹ Hamdiah Hamdiah, "Pengaruh Perilaku Phubbing dan Intensitas Penggunaan Media Sosial terhadap Interaksi Sosial Mahasiswa di Jurusan Ilmu Pendidikan ULM," *Jurnal Pelayanan Bimbingan dan Konseling* 4, no. 1 (3 Februari 2021), <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpbk/article/view/2888>.

merasa lebih membutuhkan *smartphone*-nya dibandingkan dengan barang lainnya, mereka akan lebih memilih untuk kembali ke rumah untuk mengambil *smartphone* dari pada barang yang lain. Kejadian seperti inilah yang nantinya rentan akan menimbulkan perilaku *phubbing* saat melakukan proses komunikasi dalam interaksi sosial dengan teman sebayanya, keluarga dirumah, atau pun orang lain.²⁰ Sebagai salah satu fenomena sosial *phubbing* membuat para pelakunya seolah-olah berusaha untuk mendekati mereka yang jauh, namun sisi yang lain dapat menjauhkan orang yang dekat dengannya dengan mengabalkannya pada proses komunikasi dalam interaksi sosial di lingkungan sekitarnya. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam terkait perilaku *phubbing* terhadap keefektifan dalam berkomunikasi pada santri yang sekaligus menyanggah status mahasiswa di Pondok Pesantren Putri Darussalam Lirboyo Kota Kediri.

Pondok Pesantren Putri Darussalam Lirboyo merupakan pondok pesantren salaf yang mana sebagian besar santrinya melanjutkan jenjang perkuliahan. Selayaknya mahasiswa pada umumnya, santri yang melanjutkan jenjang perkuliahan juga diperbolehkan untuk mengoperasikan alat elektronik seperti *smartphone* dan juga laptop. Oleh sebab itu, peneliti memiliki pandangan bahwa tidak menutup kemungkinan bahwa peristiwa *phubbing* juga terjadi di Pondok Pesantren Putri Darussalam Lirboyo. Maka dari itu, peneliti

²⁰ Early, "Pengaruh Perilaku Phubbing (Phone Snubbing) Terhadap Interaksi Sosial Di Kalangan Mahasiswa Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum Universitas Negeri Makassar."

mengkaji lebih dalam dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan kuesioner.

Berdasarkan hasil observasi awal yang didapatkan peneliti, peneliti menemukan mahasiswa di Pondok Pesantren Putri Darussalam Lirboyo berada pada sosial *phubbing*. Peneliti melihat mereka tetap sibuk menatap layar *smartphone*-nya ketika berkumpul dan ketika di ajak komunikasi dengan teman-teman yang lain. Selain dari data observasi, peneliti juga mencoba melakukan wawancara awal dengan beberapa mahasiswa dengan hasil bahwa mereka merasa tidak dihargai dan diabaikan ketika orang yang diajak berkomunikasi tetap sibuk menatap layar *smartphone*. Sehingga berdampak tidak tersampainya informasi yang disampaikan dengan maksimal.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas yang telah peneliti paparkan, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “ Pengaruh Perilaku *Phubbing* terhadap Efektivitas Komunikasi dalam Interaksi Sosial di Pondok Pesantren Putri Darussalam Lirboyo Kota Kediri”



B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh perilaku *phubbing* terhadap efektivitas komunikasi dalam interaksi sosial di Pondok Pesantren Putri Darussalam Lirboyo ?
2. Adakah dampak yang terdapat dari perilaku *phubbing* terhadap efektivitas komunikasi dalam interaksi sosial di Pondok Pesantren Putri Darussalam Lirboyo ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *phubbing* terhadap efektivitas komunikasi dalam interaksi sosial di Pondok Pesantren Putri Darussalam Lirboyo
2. Untuk mengetahui dampak yang terdapat dari perilaku *phubbing* terhadap efektivitas komunikasi dalam interaksi sosial di Pondok Pesantren Putri Darussalam Lirboyo

D. Kegunaan Penelitian

Suatu penelitian dapat dikatakan berhasil apabila dapat memberikan manfaat atau berguna bagi pendidikan yang diteliti maupun masyarakatnya. Hasil penelitian ini diiharapkan dapat bermanfaat kepada berbagai pihak yaitu:

1. Secara Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat pada bidang psikologi pada umumnya terutama mengenai pengaruh perilaku *phubbing* terhadap efektivitas komunikasi dalam interaksi sosial di Pondok Pesantren Putri Darussalam Lirboyo Kota Kediri.
- b. Sebagai sumbangsih informasi dan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya, khususnya pada peneliti mengenai mengenai pengaruh perilaku *phubbing* terhadap efektivitas komunikasi dalam interaksi sosial di Pondok Pesantren Putri Darussalam Lirboyo Kota Kediri.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Organisasi dan instansi

Dapat memberikan informasi kepada lembaga pendidikan yang bersangkutan mengenai mengenai pengaruh perilaku *phubbing* terhadap efektivitas komunikasi dalam interaksi sosial di Pondok Pesantren Putri Darussalam Lirboyo Kota Kediri.

- b. Bagi Peneliti

Dapat manambah wawasan dan pengetahuan baru khususnya dalam bidang penelitian tentang mengenai pengaruh perilaku *phubbing* terhadap efektivitas komunikasi dalam interaksi sosial di Pondok Pesantren Putri Darussalam Lirboyo Kota Kediri.

- c. Bagi Santri



Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan dapat menambah pengetahuan baru terkait mengenai pengaruh perilaku phubbing terhadap efektivitas komunikasi dalam interaksi sosial di Pondok Pesantren Putri Darussalam Lirboyo Kota Kediri.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Maka penelitian ini peneliti merumuskan hipotesis:

H_a : Ada pengaruh perilaku *phubbing* terhadap efektivitas komunikasi dalam interaksi sosial di Pondok Pesantren Putri Darussalam Lirboyo Kota Kediri

H_o : Tidak ada pengaruh perilaku *phubbing* terhadap efektivitas komunikasi dalam interaksi sosial di Pondok Pesantren Putri Darussalam Lirboyo Kota Kediri

F. Definisi Operasional

1. *Phubbing*



Phubbing merupakan tindakan individu yang lebih berfokus pada *smartphone*-nya ketika melakukan proses komunikasi dengan orang lain, sehingga mengabaikan proses komunikasi interpersonal.²¹

Perilaku *phubbing* dalam penelitian ini adalah perilaku yang cenderung mengabaikan lawan bicara pada proses komunikasi dalam interaksi sosial yang disebabkan berfokusnya komunikator kepada *smartphonnya*.

2. Efektivitas Komunikasi

Secara sederhana salah satu ukuran bagi efektivitas komunikasi adalah tercapainya komunikasi yang efektif yaitu tersampikannya pesan oleh komunikator dan berhasil difahami oleh komunikan sesuai dengan maksud komunikator.

Efektivitas komunikasi dalam penelitian ini adalah Tercapainya pesan, informasi, ide atau gagasan dalam proses komunikasi yang berlangsung yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan, sehingga menimbulkan umpan balik dari komunikan sesuai yang dimaksud komunikator.

3. Interaksi Sosial

Interaksi sosial adalah suatu hubungan antara individu dengan individu lain, individu satu dapat mempengaruhi individu yang lain atau sebaliknya, sehingga terjadi hubungan timbal balik.

²¹ Engin Karadağ dkk., “Determinants of Phubbing, Which Is the Sum of Many Virtual Addictions: A Structural Equation Model,” *Journal of Behavioral Addictions* 4, no. 2 (Juni 2015): 60–74, <https://doi.org/10.1556/2006.4.2015.005>.

Interaksi sosial dalam penelitian ini adalah hubungan antar individu manusia mempengaruhi perilaku orang lain secara terukur atau sebaliknya melalui komunikasi, kerjasama dan adaptasi diri.

