

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Komunikasi Verbal

1. Pengertian Komunikasi

Kata komunikasi diambil dari bahasa latin *communication* jika dilihat secara etimologi atau berdasarkan asal katanya, dan perkataan ini berasal dari istilah *communis* yang berarti sama, yaitu sama makna tentang suatu hal. Sehingga kemudian komunikasi menunjuk dalam suatu upaya yang bertujuan membagi sesuatu bersama demi mencapai kebersamaan berdasarkan *lexicographer* (pakar kamus bahasa).⁷ Pesan komunikasi bisa berupa gagasan atau ide pikiran yang diwujudkan dengan simbol yang mengandung makna dan dianut secara sama oleh pelaku komunikasi.⁸ Dari kedua pengertian tersebut memberikan fondasi yang sangat kuat untuk memahami konsep komunikasi. Penekanannya pada kata "sama" (*communis*) menunjukkan bahwa esensi komunikasi bukanlah sekadar mengirim pesan, melainkan mencapai kesamaan pemahaman antara pengirim dan penerima.

⁷ Asriwati, *Strategi Komunikasi Yang Efektif: Communication For Behavioral Impact (COMBI) Dalam Pengendalian Demam Berdarah Dengue* (Banda Aceh: SYIAH KUALA UNIVERSITY PRESS, 2021), 1.

⁸ Lela Nurlela et al., *Pengantar Komunikasi* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), 84.

Pengertian komunikasi menurut para ahli yaitu, (1) Oncong menjelaskan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku, baik langsung secara lisan, ataupun tidak langsung secara media. (2) James A.F Stones menyebutkan bahwa komunikasi adalah proses di mana seseorang berusaha memberikan pengertian dengan cara pemindahan pesan. (3) John R. Schemerhorn ia mengatakan bahwa komunikasi adalah proses antar pribadi dalam mengirim dan menerima simbol-simbol yang berarti bagi kepentingan mereka.⁹

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat di simpulkan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran pendapat, ide, dan pesan antara dua orang atau lebih dengan tujuan saling mengerti satu dengan yang lain.

2. Pengertian Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah proses komunikasi yang menggunakan bahasa lisan untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada orang lain. Hampir semua komunikasi lisan yang kita lakukan adalah dilakukan secara sadar, artinya kita secara sadar menggunakan kata-kata untuk berhubungan dengan orang lain dan menyampaikan

⁹ Onong Uchyana Efendi, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), 4–5.

informasi.¹⁰ Dalam pengertian ini menekankan bahwa sebagian besar komunikasi lisan ini dilakukan secara sadar (disengaja), di mana seseorang memilih dan menggunakan kata-kata tertentu untuk berinteraksi dan bertukar informasi.

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tulisan atau bentuk komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik dalam bentuk percakapan maupun lisan (*speak language*). Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia, melalui kata-kata, mereka mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat dan bertengkar.¹¹ Komunikasi jenis ini merupakan yang paling sering digunakan dalam interaksi antarmanusia. Melalui kata-kata, manusia dapat menyampaikan berbagai hal, misalnya, perasaan, emosi, pemikiran, fakta, data, dan informasi.

Komunikasi verbal (*verbal communication*) adalah bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis (*written*) atau lisan (*oral*). Komunikasi verbal menempati porsi besar. karena kenyataannya, ide-ide, pemikiran atau keputusan,

¹⁰ Stewart L Tubbs and Sylvia Moss, *Human Communication* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996), 8.

¹¹ Pariantto and Siti Marisa, "Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Dalam Pembelajaran" 11 No 2 (2022): 404.

lebih mudah disampaikan secara verbal ketimbang nonverbal.¹² Jenis komunikasi ini memiliki peran utama dalam interaksi manusia karena ide, pemikiran, atau keputusan lebih mudah dan efektif untuk disampaikan melalui kata-kata daripada melalui cara non-verbal.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik secara lisan maupun tertulis, untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan. Komunikasi ini melibatkan penggunaan bahasa sebagai alat utama. sehingga terjadi pertukaran informasi, dan ide secara terstruktur.

3. Jenis-jenis Komunikasi Verbal

a. Berbicara dan Menulis

Berbicara adalah komunikasi verbal-vokal. sedangkan menulis adalah komunikasi verbal-nonvocal. Contoh komunikasi verbal-nonvocal adalah presentasi dalam rapat, contoh komunikasi verbal-non-vocal adalah surat-menjurut bisnis.

b. Mendengarkan dan Membaca

Mendengar dan mendengarkan adalah kata yang mempunyai makna berbeda, mendengar berarti semata-mata memungut getaran bunyi sedangkan mendengarkan adalah mengambil makna dari apa yang didengarmendengarkan melibatkan 4 unsur, yaitu mendengar,

¹² Tri Indah Kusumawati, "Komunikasi Verbal Dan Nonverbal" 6 No.2 (2016): 86.

memperhatikan, memahami, dan mengingat. Membaca adalah suatu cara untuk mendapatkan informasi dari sesuatu yang ditulis.¹³ Komunikasi terdiri dari keterampilan aktif (berbicara, menulis) dan keterampilan penerimaan pesan (mendengarkan, membaca) yang wajib mengolah makna, bukan sekadar menerima bunyi.

4. Prinsip-Prinsip Dalam Komunikasi

- a. Komunikasi adalah proses simbolik.
- b. Setiap perilaku mempunyai potensi komunikasi.
- c. Komunikasi punya dimensi isi dan dimensi hubungan.
- d. Komunikasi berlangsung dalam bebagai tingkat kesengajaan.
- e. Komunikasi terjadi dalam konteks ruang dan waktu.
- f. Komunikasi melibatkan prediksi peserta komunikasi.
- g. Komunikasi bersifat sistematik.
- h. Semakin mirip latar belakang sosial-budaya semakin efektiflah komunikasi.
- i. Komunikasi bersifat nonsekunsial.
- j. Komunikasi bersifat prosesual, dinamis, dan transaksional.
- k. Komunikasi bersifat *irreversible*.

¹³ Ibid., 90.

1. Komunikasi bukan panacea untuk menyelesaikan berbagai masalah.¹⁴

5. Model-model Dalam Komunikasi

- a. Model Komunikasi Linear

Model komunikasi linear adalah model komunikasi yang sangat sederhana dan menggambarkan komunikasi berlangsung secara satu arah.

- b. Model Komunikasi Transaksional

Model komunikasi transaksional adalah suatu proses personal karena makna atau pemahaman yang kita peroleh pada dasarnya bersifat pribadi.

- c. Model Komunikasi *Konvergensi*

Model komunikasi konvergensi didefinisikan sebagai suatu proses konvergen (memusat) dengan informasi yang di sepakati bersama oleh pihak-pihak yang berkomunikasi dalam rangka mencapai kesepakatan bersama (*kosensus*).¹⁵

Ketiga model ini menunjukkan perkembangan pemahaman tentang komunikasi, dari yang paling sederhana (Linear) hingga yang kompleks dan berorientasi pada hasil (Konvergensi).

6. Macam-macam Komunikasi

¹⁴ Zaenal Mukarom, *Teori-Teori Komunikasi* (Bandung: Sunan Gunung Djati, 2020), 28–37.

¹⁵ Erwan Efendi, Muhammad Ayubi, and Najwa Aulia, “Model-Model Komunikasi Linear” 5 No.1 (2023): 3901–1904.

a. Komunikasi Antar Pribadi

Menurut Joseph Devito dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book* (Devito, 1989:4) Komunikasi antar pribadi 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.¹⁶ Komunikasi ini menekankan pada "umpan balik seketika". Umpan balik yang cepat dan langsung inilah yang membedakan komunikasi antar pribadi dari model komunikasi linear atau komunikasi massa. Umpan balik seketika memungkinkan kedua belah pihak menyesuaikan pesan mereka secara ntaya sehingga komunikasi menjadi lebih efektif.

b. Komunikasi kelompok

Menurut Walgito Komunikasi kelompok terdiri dari dua kata komunikasi dan kelompok, komunikasi dalam bahasa inggris *Communication* berasal dari kata latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama, yakni maksudnya menyamakan suatu makna. Sedangkan kelompok dapat di pandang dari segi presepsi, motivasi, dan tujuan, interdependensi, dan juga dari segi interaksi. Berarti komunikasi kelompok adalah

¹⁶ Maria victoria Awi, "Peranan Komunikasi Antar Pribadi Dalam Menciptakan Harmonisasi Keluarga Di Desa Kimaam Kabupaten Merauke" 5 No.2 (2016): 2.

menyamakan suatu makna didalam suatu kelompok.¹⁷ Secara keseluruhan, pandangan ini memberikan definisi yang sederhana namun sangat berfokus pada tujuan (mencapai kesamaan makna) dari komunikasi kelompok.

c. Komunikasi verbal

Komunikasi verbal (kata-kata) adalah lambang-lambang bersifat abstrak yang dibuat dan di sepakati oleh sekelompok tertentu kemudian diberikan makna tertentu pula.¹⁸ Pandangan ini menjelaskan mengapa kita harus berhati-hati saat berbicara atau menulis karena kata-kata sifatnya abstrak dan hanya berdasarkan kesepakatan. Makna suatu kata bisa berubah dari waktu ke waktu atau berbeda antar kelompok. Oleh karena itu perlu adanya kesepakatan. komunikasi hanya berhasil jika pengirim dan penerima menggunakan dan memahami makna yang sama dari kata-kata yang digunakan.

d. Komunikasi nonverbal.

Blake dan Haroldsen menyatakan bahwa komunikasi nonverbal merupakan penyampaian dari informasi atau pesan meliputi tidak adanya simbol-simbol atau perwujudan suara, yang termasuk ke dalam bentuk komunikasi nonverbal ialah kontak mata, ekspresi

¹⁷ Ririn Puspita Tutiasari, "Komunikasi Dalam Komunikasi Kelompok" 4 No.1 (2016): 83.

¹⁸ Luhur Wicaksono, "Bahasa Dalam Komunikasi Pembelajaran, Jurnal Pembelajaran Perspektif" 1 No. 2 (2016): 16.

wajah, gerak tubuh, kedekatan jarak, suara yang bukan kata atau pribahasa, sentuhan, dan cara berpakaian.¹⁹ Dari pandangan ini bisa kita lihat bahwa Komunikasi nonverbal adalah cara kita menyampaikan pesan tanpa menggunakan kata-kata lisan.

Dari uraian di atas maka, dapat disimpulkan bahwa komunikasi efektif memerlukan kesamaan makna, yang dicapai melalui bahasa (verbal) atau isyarat (nonverbal), dan cakupannya dari interaksi langsung (antar pribadi) hingga kelompok.

B. Etika Dalam Komunikasi Verbal

1. Pengertian Etika

Etika berasal dari bahasa Yunani yaitu *ethos* yang artinya adat, kebiasaan.²⁰ Pakar filosofis mengatakan etika adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan nilai-nilai tindakan manusia yang menurut ukuran rasio dinyatakan dan diakui sebagai sesuatu yang substansinya paling benar. Kaidah-kaidah kebenaran dari tindakan digali oleh akal sehat manusia dan distandarisasi menurut ukuran rasional.²¹ Menurut Miryani Ludigdo etika adalah seperangkat norma, aturan atau pedoman yang mengatur segala perilaku manusia, baik yang harus dilakukan dan

¹⁹ Abdorrakhman Gintings, *Belajar Dan Pembelajaran* (Bandung: Humaniora, 2008), 126.

²⁰ Beni Ahmad Saebani, *Ilmu Akhlak* (Bandung: Pustaka Setia, 2010), 26.

²¹ Muhammad Mufid, *Etika Dan Filsafat Komunikasi* (Jakarta: Kencana, 2009), 173.

yang harus ditinggalkan yang dianut oleh sekelompok masyarakat atau segolongan masyarakat.²²

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa etika bukanlah hanya teori tetapi juga praktik atau kebiasaan yang berkaitan dengan nilai-nilai dan tindakan manusia.

Ada tiga macam etika yang harus kita pahami dengan menentukan baik dan buruknya perilaku manusia yaitu:

a. Etika Deskriptif

Etika deskriptif dan moralitas secara harfiah sama-sama berarti adat kebiasaan yang dilakukan dalam bentuk aturan (baik perintah atau larangan) tentang bagaimana manusia harus hidup baik sebagai manusia.²³ Dalam pandangan ini menekankan aturan atau adat kebiasaan yang memandu manusia tentang cara hidup dan bersikap yang benar.

b. Etika Normatif

Etika normatif memberikan penilaian moralitas individu atau masyarakat tertentu berdasarkan norma-norma tingkah laku yang baik atau benar secara moral. Etika normatif memberikan saran berdasarkan norma-norma yang tidak terbatas pada moralitas

²² Weny, *Pembelajaran Etika Dan Penampilan Bagi Millennial Abad 21* (Medan: Guepedia, 2021), 15.

²³ Jirzanah, *Aksiologi Sebagai Dasar Pembinaan Kepribadian Bangsa Dan Negara Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada Universiti Press, 2023), 112.

budaya masyarakat tertentu.²⁴ Etika normatif ini bertujuan untuk menciptakan dan menegaskan standar ideal perilaku moral yang benar, yang melampaui kebiasaan masyarakat setempat.

c. Metaetika

Awalan meta (Yunani), berarti melebihi atau melampaui. Metaetika bergerak seolah-olah pada taraf lebih tinggi dari perilaku etis, yaitu pada taraf bahasa etis atau bahasa yang digunakan di bidang moral.²⁵ Tujuan metaetika adalah menganalisis bahasa moral untuk memahami hakikat dan makna dari konsep-konsep etika.

Secara keseluruhan maka dapat disimpulkan bahwa Etika deskriptif mencatat apa yang dilakukan (kebiasaan), etika normatif menentukan apa yang seharusnya dilakukan (standar ideal), sedangkan metaetika menganalisis bahasa dan hakikat dari apa yang sedang dibahas dalam etika.

2. Hubungan Etika Dengan Berbicara

Etika dan berbicara memiliki hubungan yang sangat erat. Etika mengatur perilaku manusia, termasuk cara berkomunikasi. Dalam hal ini Aristoteles menyebutkan tiga cara yang efektif untuk memengaruhi manusia, yaitu *ethos*, *logos*, dan *pathos*. Dengan *ethos*, dalam hal ini merujuk pada kualitas komunikator. Komunikator yang jujur, dapat

²⁴ Ibid., 115.

²⁵ Astiti, "Konsep Dasar Etika" (2013).

dipercaya, memiliki pengetahuan yang tinggi, akan sangat efektif untuk memengaruhi komunikannya. Dengan *logos*, meyakinkan orang lain dengan kebenaran argumentasi, berusaha mengajak komunikannya berfikir menggunakan akal sehat serta membimbing sikap kritis. Dengan *pathos*, komunikator membujuk komunikannya untuk mengikuti pendapat komunikator. Komunikator menyentuh keinginan dan kerinduan serta meredakan kegelisahan dan kecemasan komunikannya.²⁶

Untuk mencapai komunikasi yang efektif, seorang komunikator harus menyeimbangkan ketiga aspek tersebut yaitu, membangun kepercayaan diri (Ethos), mengemukakan alasan yang masuk akal (Logos), dan menyentuh persaan (Pathos) dari audiens.

3. Etika Berbicara Dalam Hubungannya Dengan Komunikasi verbal

Etika juga sering disamakan moralitas. Namun yang membedakan etika dan moralitas adalah nilai-nilai perilaku orang atau masyarakat yang dapat ditemukan dalam kehidupan nyata manusia sehari-hari. Sedangkan etika mencakup persoalan-persoalan tentang hakikat kewajiban moral, prinsip-prinsip moral dasar apa yang harus manusia ikuti dan apa yang baik bagi manusia.²⁷ Dengan kata lain,

²⁶ Ujang Saefullah, *Kapita Selekta Komunikasi* (Bandung: Simbiosa Rekatama Media, 2007), 74.

²⁷ Sari, "Etika Komunikasi Menanamkan Pemahaman Etika Komunikasi Kepada Mahasiswa," 130.

moralitas adalah praktik, sedangkan etika adalah pemikiran kritis tentang praktik tersebut.

Komunikator dan komunikan dituntut harus berbicara lemah lembut, jujur, sesuai fakta, tepat dan mengedepankan akhlak. Ketika konsep ini digunakan oleh kedua pihak, maka pengharapan dan menghargai dari kedua pihak akan tampak dan efeknya akan melahirkan komunikasi yang efektif dan sesuai dengan ajaran Kristen. Baik itu komunikator maupun komunikan harus mempraktikkan etika tersebut dalam berkomunikasi.²⁸ Dengan menerapkan kelemahlembutan, kejujuran, fakta, dan akhlak yang baik, komunikasi tidak hanya menjadi lebih jelas dan efektif, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai spiritual yang diharapkan dalam ajaran Kristen.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa etika dan moralitas saling berkaitan, tetapi berbeda. Moralitas adalah nilai-nilai yang dipraktikkan dalam kehidupan sehari-hari, sedangkan etika adalah pemikiran kritis tentang prinsip moral yang seharusnya diikuti. Dalam komunikasi, baik komunikator maupun komunikan perlu menerapkan etika seperti kelemahlembutan, kejujuran, ketepatan, dan akhlak yang baik. Penerapan nilai-nilai ini akan menghasilkan komunikasi yang efektif serta mencerminkan ajaran Kristen secara nyata.

²⁸ Ibid., 131.

4. Jenis-jenis Etika Dalam Komunikasi Verbal

Dalam buku yang di tulis Afna Fitria Sari menyebutkan empat jenis etika dalam komunikasi verbal yaitu.²⁹

a. Menjaga Ucapan

Menggunakan bahasa yang baik ramah, dan sopan untuk menjaga perasaan orang lain agar tidak tersinggung atau dirugikan oleh sikap dan tingkah laku seseorang.³⁰

Efesus 4:29 " Janganlah ada perkataan kotor keluar dari mulutmu, tetapi pakailah perkataan yang baik untuk membangun, dimana perlu, supaya mereka yang mendengarnya, beroleh kasih karunia. Dalam ayat ini secara langsung mendorong penggunaan kata-kata yang bermanfaat dan membawa berkat.

Contoh siswa menjaga ucapan di Sekolah: Mengatakan "permisi" sebelum lewat di depan orang, memakai kata "tolong" dan terima kasih" saat minta bantuan, tidak memakai bahasa yang kasar atau mengejek teman. Sikap ini membantu menjaga perasaan lawan bicara sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman, ketersinggungan, ataupun kerugian. Dengan demikian, berkomunikasi secara santun bukan hanya mencerminkan karakter yang berakhhlak, tetapi juga menciptakan hubungan yang harmonis dan saling menghormati.

²⁹ Afna Fitria Sari, "Etika Komunikasi" 1 No.2 (2020): 131–133.

³⁰ Sari, "Etika Komunikasi Menanamkan Pemahaman Etika Komunikasi Kepada Mahasiswa."132

b. Sopan Santun

Sopan santun yaitu sikap atau tingkah laku yang baik, hormat dan beradab serta diiringi oleh rasa belas kasihan dan berbudi halus yang tercermin dalam tingkah laku, tutur kata, cara berpakaian, dan lain sebagainya.³¹

Keluaran 20:12 " Hormatilah ayahmu dan ibumu, supaya lanjut umurmu di tanah yang diberikan Tuhan Allahmu kepadamu". Roma 12:10 "Hendaklah kamu saling mengasihi sebagai saudara dan saling mendahului dalam memberi hormat.

Contoh perilaku siswa yang hormat dan beradab di sekolah: membungkuk sedikit saat bertemu guru, tidak makan di kelas saat jam pelajaran, membantu membersihkan kelas tanpa diminta. Sopan santun mencerminkan penghormatan, kepekaan, dan keluhuran budi dalam berinteraksi dengan orang lain. Dengan menerapkan sikap ini, seseorang mampu menciptakan hubungan sosial yang harmonis, menunjukkan karakter yang beradab, serta menjaga kenyamanan dalam lingkungan pergaulan.

c. Efektif dan Efisien

Menyampaikan sesuatu dengan cara yang tepat dan jelas sehingga informasi yang kita sampaikan dapat dengan mudah dimengerti oleh orang lain. Komunikasi efektif menjadi salah satu hal penting di mana komunikator dapat menyampaikan pesannya secara baik

³¹ Sudarman Danim, *Menjadi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 14.

dengan menggunakan media yang tepat dan dapat diterima oleh sasaran yang tepat.³²

1 Korintus 14:9 "Demikianlah juga kamu yang berkata-kata dengan bahasa roh: jika kamu tidak mempergunakan kata-kata yang jelas, bagaimanakah orang dapat mengerti apa yang kamu katakan? Kata-katamu sia-sia saja kamu ucapkan di udara!. Matius 5:37 "Jika ya, hendaklah kamu katakan: ya, jika tidak, hendaklah kamu katakan: tidak. Apa yang lebih dari itu berasal dari si jahat.

Contoh siswa yang berkata dengan jelas dan tepat di sekolah yaitu, menjawab pertanyaan guru dengan jelas dan tidak terburu-buru, menyampaikan pesan dan runut dengan sopan, menggunakan kata-kata yang baku dan tidak kasar. Dari pengertian tersebut menegaskan bahwa komunikasi efektif bergantung pada kemampuan menyampaikan pesan secara tepat, jelas, dan mudah dipahami. Kejelasan isi pesan, ketepatan cara penyampaian, serta pemilihan media dan sasaran yang sesuai menjadi kunci keberhasilan komunikasi. Dengan demikian, komunikasi efektif memungkinkan informasi diterima sebagaimana dimaksud dan meminimalkan terjadinya kesalahpahaman.

d. Saling Menghargai

³² Hoirun Nisa, "Komunikasi Yang Efektif Dalam Pendidikan Karakter" 10 N0.1 (2016): 51.

Menatap mata lawan bicara dengan lembut. Melihat lawan bicara adalah hal yang sangat penting yang harus dilakukan saat memulai pembicaraan. Hal ini menunjukkan kesan pertama yang baik kepada lawan bicara, yaitu adanya ketertarikan kita kepada lawan bicara.³³Menatap mata lawan bicara dengan lembut menunjukkan perhatian dan rasa hormat.

Roma 12:10 Hendaklah kamu saling mengasihi sebagai saudara dan saling mendahului dalam memberi hormat. Matius 22:39 Dan hukum yang kedua, yang sama dengan itu ialah: Kasihilah sesamamu manusia seperti dirimu sendiri.

Dari dasar Alkitab tersebut menegaskan bahwa kita harus memperlakukan orang lain, termasuk lawan bicara kita, dengan hormat dan kasih yang sama seperti kita ingin diperlakukan. Contoh siswa menghargai lawan bicara saat di sekolah yaitu,Mendengarkan dengan saksama saat guru atau teman berbicara, tidak memotong pembicaraanorang lain. Sikap ini membangun kepercayaan serta menciptakan kesan pertama yang baik, sehingga komunikasi menjadi lebih hangat dan efektif. Komunikasi yang baik membutuhkan penggunaan bahasa yang sopan, santun, dan jelas, serta disertai sikap menghormati lawan bicara, termasuk menatap mata dengan lembut. Hal ini menciptakan hubungan yang harmonis, membangun kepercayaan,

³³ Afna Fitria Sari, "Etika Komunikasi" 1 NO.2 (2020): 131–132.

memudahkan pemahaman pesan, dan menjadikan komunikasi
lebih efektif.