

MODEL KOMUNIKASI ANTAR PENGHUNI DALAM MEMBENTUK PERHIMPUNAN PEMILIK DAN PENGHUNI SATUAN RUMAH SUSUN (PPPSRS) DI RUSUNAMI

Oleh: Sudrajat Nasution

Staf Pengajar STMIK Bina Insani

Abstrak

Tingginya mobilitas, perbedaan, jumlah penghuni dan keterbatasan luas ruang privat menjadi sebuah persoalan dalam proses interaksi komunikasi interpersonal antar penghuninya. Persoalan ini kian rumit bila prasarana dan sarana lingkungan kuarang atau tidak mendukung untuk interaksi social para penghuni. Keterbatasan luas lantai ruang privat, tidak memungkinkan para penghuni rusunami secara leluasa melakukan interaksi komunikasi interpersonal.

Disadari atau tidak, adanya hak-benda-tanah bersama yang di dalamnya termasuk ruang sosialisasi/publik, tentu membutuhkan pengelolaan yang baik agar tetap mampu berfungsi sebagaimana mestinya. Pengelolanya adalah PPPSRS atau seperti RT/RW yang sangat mungkin dalam pelaksanaan kegiatannya kurang efektif dan produktif. Efektivitas kegiatan PPPSRS sangat bergantung pada kondisi Efektifitas interaksi komunikasi interpersonal.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan model komunikasi interpersonal antar penghuni rumah susun yang mampu mendorong dinamika kegiatan organisasi PPPSRS. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Model komunikasi interpersonal yang melibatkan pihak developer sebagai sumber informasi yang diharapkan aktif menginformasikan tentang lingkungan, adanya hak dan benda bersama bagi setiap pemilik rusunami yang harus dikelola bersama oleh para pemilik. Pihak developer diharapkan DIWAJIBKAN untuk mengkomunikasikan hal tersebut. Dengan demikian sejak awal, setiap calon pemilik dan atau penghuni memahami, dan menyadari adanya kewajiban untuk mengelola rusun bersama pemilik atau penghuni lainnya sehingga mampu menumbuhkan upaya yang efektif untuk menghilangkan kondisi ketidakpastian dalam berinteraksi dengan pemilik lainnya. Keintiman hubungan antar pemilik pada akhirnya menjadi harapan bagi setiap pemilik sebagai kunci keberhasilan pengelolaan seluruh asset rusun termasuk hak dan benda bersama. Keintiman antar penghuni dipastikan pada gilirannya mampu menumbuhkan dinamika produktif organisasi perhimpunan pemilik dan penghuni satuan rumah susun _PPPSRS dalam mengelola rusun sebagai lingkungan yang aman, nyaman dan menyenangkan.

Kata Kunci: Komunikasi Interpesonal, Rumah Susun, interaksi komunikasi, Developer

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Letak kota Bekasi yang bertetangga dengan DKI Jakarta menjadikan kota Bekasi menjadi wilayah penyangga dan penyeimbang bagi ibukota Negara. Salah satu akibat langsungnya adalah di bidang kependudukan. Arus urbanisasi menjadi penyebab tingginya laju pertumbuhan penduduk. Sejak didirikan 10 Maret 1997, jumlah penduduk kota Bekasi tercatat 1.471.477 di tahun 2011 tumbuh menjadi 2.447.930¹. Hal ini menunjukkan laju pertumbuhan mencapai rerata 4,74%. Tingkat pertumbuhan penduduk ini tertinggi di Jawa Barat, demikian juga bila dibandingkan dengan rerata laju pertumbuhan nasional yang mencapai 1,49 %². Dampak pertumbuhan penduduk ini bagi kota Bekasi sebagai tempat tinggal kaum urban, salah satunya adalah ketersediaan rumah tinggal. Dari luas wilayah sebesar 210,49 km², ternyata 70,85 % nya digunakan untuk permukiman³ secara horizontal.

Sejalan dengan jumlah penduduk yang terus tumbuh, permintaan rumah tinggal pun terus tumbuh. Namun demikian, ketersediaan lahan yang terbatas pada akhirnya memicu pembangunan permukiman secara vertikal (Apartemen/Rumah Susun). Sejak 2010, tumbuh bangunan vertikal bagi permukiman yang diantaranya; Mutiara Apartment, Centerpoint, Crown Executive, Bekasi Tower 88, Gran Dhika City, Trivium Terrace, The Enviro, M Gold, Grand Icon Caman, One Sentosa, TTL Residence, Bekasi Town Square, Adede Park and Apartment, BTC Residence, dan Blue Oasis City, Kemang Residence, Summarecon dll.

Keberadaan bangunan apartemen/rumah susun ini yang berada di pusat kota merupakan indikasi adanya perubahan minat rumah tinggal dari permukiman horizontal menjadi vertikal. Perubahan ini dimungkinkan salah satunya menurut Panangian Simanungkalit, karena faktor kedekatan jarak dengan berbagai pusat kegiatan (bisnis, komersial, pendidikan, kesehatan, hiburan dan lainnya). Selain itu penghuni apartemen biasanya kalangan muda yang masih sangat produktif dan *mobile*. Makna rumah kalangan ini sekedar tempat istirahat atau tidur dan mengasuh anak. Sikap praktis seperti tidak direpotkan dengan urusan perawatan rumah, cenderung individualis menjadi pertimbangan bagi kalangan muda memilih tinggal di apartemen/rumah susun.

Hanya saja memang, tinggal di apartemen menuntut sikap yang rasional, efisien, simpel, praktis, dan mandiri. Tenggang rasa pun harus lebih tinggi karena bertetangga tidak hanya di samping kiri dan kanan tapi juga di atas dan di bawah. Di apartemen yang konsentrasi manusianya begitu tinggi, ratusan orang berdiam

di atas tanah dan bangunan yang sama, menggunakan fasilitas yang sama. Sikap tidak peduli terhadap penghuni lain bukan saja mengganggu tapi bisa mengancam keamanan dan kenyamanan lingkungan apartemen. Seperti kasus – kasus di bawah ini :

Liputan6.com, Jakarta Tidak ingin tempat tinggalnya menjadi sarang prostitusi, para penghuni Apartemen Kalibata City, Jakarta Selatan, membentuk Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Satuan Rumah Susun (PPPRS) sejak 5 Maret 2015(<http://news.liputan6.com/read/2233925>)

Ahok: Jangan coba-coba jatuhkan PPRS apartemen Graha Cempaka Mas (<http://www.merdeka.com/jakarta/>) Jumat, 20 September 2013 02:19)

PETISI 5 JUNI 2015 : Pernyataan dan Tuntutan Pemilik dan Penghuni Apartemen The Lavande Residences Berkaitan dengan Penolakan atas Rapat Umum Anggota Perhimpunan beserta Seluruh Keputusannya (Rabu, 13 Mei 2015 di Gedung SME스코) (<http://www.thelavanderesidences.com/>)

Siapa pun tentu tidak bisa tidak berkomunikasi. Sebagai makhluk sosial, sejak manusia lahir selalu membutuhkan orang lain. Kondisi ini tentu berlaku bagi setiap penghuni apartemen. Interaksi komunikasi antar penghuni menjadi kebutuhan. Interaksi komunikasi interpersonal bisa berlangsung antar personal penghuni unit hunian yang sama atau juga berbeda unit huniannya. Bagi individu yang unit huniannya sama sangat dimungkinkan komunikasi interpersonal ini berlangsung di ruang privat dan berlangsung intens. Namun menjadi berbeda bila komunikasi interpersonal tersebut berlangsung antar individu penghuni yang berbeda unit huniannya. Keterbatasan ruang untuk berinteraksi, perbedaan latar belakang serta jumlah penghuni yang banyak dan terhimpun dalam dalam waktu yang hampir bersamaan kemungkinan menjadi faktor penghambat komunikasi interpersonal. Namun demikian, setiap individu dipastikan membutuhkan sosialisasi terlebih pada individu yang berada pada waktu, tempat dan konteks kegiatan yang sama secara intens. Karena itu, Intensitas hubungan antar personal tentu membutuhkan sarana ruang publik sebagai sarana sosialisasi yang memungkinkan tiap individu mengatur jarak secara nyaman dalam berinteraksi dengan individu lainnya yang memungkinkan komunikasi interpersonal dapat berlangsung dengan efektif.

PP No 4/1988, telah mengatur bahwa setiap apartemen harus menyediakan prasarana dan sarana lingkungan, seperti Jalan setapak, tempat parkir, ruang tempat berkumpul, tempat ibadah, tempat bermain anak-anak,

fasilitas olah raga, kesehatan dsb. Fasilitas fisik tersebut semestinya menjadi tempat ideal bagi individu penghuni melakukan interaksi yang mampu melahirkan budaya komunal diantara para penghuni apartemen.

Setiap rumah susun terdapat unit/satuan hunian/rumah yang dapat dimiliki secara terpisah dan ada pula kepemilikan bersama atas bagian bersama, benda bersama, dan tanah bersama sesuai dengan nilai perbandingan dan proporsionalnya. Hal ini menyebabkan perlunya dilakukan pengaturan mengenai penggunaan dan pengelolaannya oleh para penghuni apartemen. Berdasarkan UU No. 20/2011, dan PP No. 4/1988, pihak Pengembang diwajibkan memfasilitasi terbentuknya Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Satuan Rumah Susun (PPPSRS). Perhimpunan ini merupakan organisasi formal yang berfungsi mengelola benda-bagian-tanah yang menjadi milik bersama. Dengan demikian PPPSRS merupakan entitas yang penting dan memiliki peran yang besar dalam komunitas penghuni apartemen.

Para penghuni rusun pada akhirnya harus membentuk organisasi yang disebut yaitu Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Satuan Rumah Susun (PPPSRS) sebagaimana yang diatur pada PP No 4/1988 Pasal 54. Sebagai anggota organisasi dan individu, antar setiap penghuni tentu melakukan komunikasi, terlebih bila mengingat fungsi PPPSRS. Fungsi PPPSRS adalah (1) membina terciptanya kehidupan lingkungan yang sehat, tertib dan aman, (2) mengatur dan membina kepentingan penghuni dan (3) mengelola rumah susun dan lingkungan. Ketiga fungsi tersebut jelas mengakomodasi kebutuhan setiap penghuni.

Di sisi lain, kondisi penghuni yang *mobile*, perbedaan latar belakang, kemungkinan belum saling mengenal, dan tingkat kepadatan hunian serta keterbatasan luas ruang privat, berpotensi menjadi hambatan dalam menciptakan interaksi antar penghuni. Pengembang yang bertugas dan berkewajiban menginisiasi terbentuknya PPPSRS sejatinya menyadari hal ini. Pembentukan PPPSRS bukanlah tujuan. PPPSRS adalah ajang para penghuni untuk melaksanakan fungsinya sebagai bagian dari anggota masyarakat umumnya sesuai dengan nilai, norma dan pranata yang berlaku.

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Rumusan Masalah

Tingginya mobilitas, perbedaan, jumlah penghuni dan keterbatasan luas ruang privat, sudah tentu di dalam proses interaksi komunikasi interpersonal antar penghuninya menjadi persoalan tersendiri setidaknya kendala waktu. Kondisi ini akan kian menjadi bila prasarana dan sarana lingkungan yang dapat dijadikan sebagai ruang sosialisasi/publik, kurang/tidak mendukung terjadi interaksi komunikasi interpersonal antar penghuni berlangsung dengan baik.

Keterbatasan luas lantai ruang privat, tidak memungkinkan para penghuni rusunami secara leluasa melakukan interaksi komunikasi interpersonal.

Disadari atau tidak, adanya hak-benda-tanah bersama yang di dalamnya termasuk ruang sosialisasi/publik, tentu membutuhkan pengelolaan yang baik agar tetap mampu berfungsi sebagaimana mestinya. Pengelolanya adalah PPPSRS atau seperti RT/RW yang sangat mungkin dalam pelaksanaan kegiatannya kurang efektif dan produktif. Efektivitas kegiatan PPPSRS sangat bergantung pada kondisi Efektifitas interaksi komunikasi interpersonal.

1.2.2. Identifikasi Masalah

- Bagaimana model komunikasi interpersonal antar penghuni rumah susun yang mampu mendorong dinamika kegiatan organisasi PPPSRS

2. Tinjauan Teori

2.1. Komunikasi

2.1.1. Pengertian Komunikasi

Menurut Griffin (2011:6) komunikasi adalah : "*The relational process of creating and interpreting messages that elicit a response*"

Dengan demikian komunikasi dapat disimpulkan sebagai proses relasional pengiriman dan penyampaian pesan baik berupa verbal maupun non verbal dengan respon berupa tingkah laku

2.1.2. Konteks Komunikasi

- Pemahaman tentang proses interaksi komunikasi tidak terlepas dari konteks situasionalnya, seperti jumlah orang yang terlibat, tingkat ruang antara para pelaku, tingkat umpan balik, dan saluran yang tersedia. Menurut West dan Turner (2007:33) terdapat 7 konteks komunikasi, intrapersonal, interpersonal, small group, organizational, publik/retorika, massa, dan interkultural.

2.1.3. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pelakunya menangkap reaksi secara langsung, verbal dan non verbal. Komunikasi interpersonal menurut De Vito (effendy, 2000) mendefinisikan sebagai suatu proses pengiriman pesan-pesan antar dua orang atau lebih dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik. Menurut West dan Turner (2007:35), komunikasi interpersonal mengacu pada komunikasi tatap muka diantara orang-orang. Dalam setiap interaksi dalam setiap komunikasi interpersonal, pelaku mampu memaksimalkan jumlah

saluran (visual, pendengaran, sentuhan, dan penciuman) digunakan selama proses interaksi.

2.1.3.1. Unsur komunikasi interpersonal

Menurut Liliweri (1994:11-20) proses interaksi komunikasi dapat berlangsung termasuk di dalamnya komunikasi interpersonal adalah : Konteks; Pelaku; Pesan; Saluran; gangguan; Umpan Balik dan Model Proses.

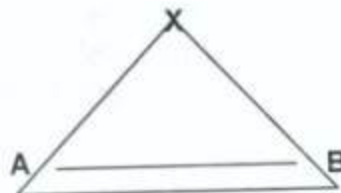
Dalam prosesnya, komunikasi interpersonal berlangsung dalam konteks situasional seperti fisik, historis, psikologis tempat terjadinya komunikasi. Konteks dalam komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap harapan maupun tingkat partisipasi peserta komunikasi.

Komunikasi interpersonal menjadikan pelaku berperan sebagai komunikator sekaligus komunikan yang berlangsung secara simultan. Setiap individu dalam berkomunikasi membawa serta pelbagai pengalaman dalam wujud ; kepercayaan, keyakinan, nilai-nilai, sikap yang dimilikinya yang dapat mempengaruhi pemaknaan terhadap pesan yang diterima berbeda satu dengan lainnya.

Pesan dalam komunikasi dapat dipahami melalui tiga unsur : (1) makna yang terbentuk oleh setiap orang, (2) simbol yang digunakan untuk menyampaikan makna (3) bentuk organisasi pesan tersebut.

Komunikasi interpersonal mempunyai model komunikasi. Fungsi model menurut De Vito (1978) adalah : (1) model menyajikan pengorganisasian dan perbagai unsur dalam proses komunikasi, (2) model merupakan alat bantu yang berfungsi heuristik (3) dengan model memungkinkan melakukan prediksi terhadap komunikasi dan (4) model membantu mengadakan pengukuran terhadap unsur dan proses komunikasi.

Model komunikasi interpersonal antara lain : (1) model antarpribadi New Comb, dan (2) model Berlo. Model New Comb merupakan model komunikasi interpersonal yang sederhana. A berkomunikasi dengan B tentang X. Orientasi A dan B terhadap X, tidak tergantung pada X saja tetapi tergantung pada keadaan hubungan A dan B terhadap X maupun antara A dengan B.



Gambar : model antarpribadi New Comb

Model Berlo menunjukkan suatu proses komunikasi lengkap dengan memperhatikan faktor apa saja yang terdapat dan dimiliki oleh sumber, pesan, saluran dan penerima

Sumber	Pesan	Saluran	Penerima
Kemampuan berkomunikasi	Unsur-unsur	Penglihatan	Kemampuan berkomunikasi
Sikap	Struktur	Pendengaran	Sikap
Pengetahuan	Isi	Penciuman	Pengetahuan
Sistem Sosial	Perlakuan	Perabaan	Sistem sosial
budaya	Kode	perasaan	Budaya

Gambar : model Berlo.

2.1.3.2. Karakteristik komunikasi interpersonal

Menurut Liliweri (1994:33), setiap komunikasi interpersonal mengandung beberapa karakteristik, yaitu : (1) terjadi di mana dan kapan saja, (2) proses berkelanjutan, (3) Tujuan Tertentu, (4) Menghasilkan hubungan, (5) sesuatu yang dipelajari (6) dapat meramalkan sesuatu, (7) sering dan dapat dimulai dari kesalahan.

Setiap manusia mengakui bahwa komunikasi merupakan pusat kegiatan kemanusiaan. Dimana dan kapan saja, komunikasi itu hadir dalam masyarakat. Dengan komunikasi interpersonal secara tatap muka, manusia seakan memberi dan menerima diri "penuh" secara psikologis.

Komunikasi yang dilakukan oleh setiap orang terkait dengan masa lalu dan menghadapi masa depan. Perubahan masa lalu, kini dan yang akan datang adalah realitas yang dihadapi. Komunikasi interpersonal merupakan rangkaian berkesinambungan antara masa lalu, kini dan dijaga demi masa yang akan datang.

Dalam komunikasi interpersonal, setiap orang mempunyai tujuan baik yang dinyatakan secara jelas tersurat atau tersirat. Tujuan

komunikasi interpersonal umumnya untuk mendapatkan informasi bagi, dan saling mempengaruhi.

Komunikasi interpersonal menghasilkan hubungan timbal balik/transaksional baik secara komplementer atau simetris. Timbal balik secara komplementer, antar pelaku saling mengisi/melengkapi baik secara horisontal ataupun vertikal. Hubungan timbal balik pun dapat berlangsung secara simetris, yaitu penerimaan sifat pribadi yang sama untuk ditingkatkan dan dibina lebih lanjut.

Secara sadar atau tidak, setiap orang yang berkomunikasi memperhatikan kemampuan orang lain dalam memilih, menggunakan dan mengungkapkan kata – kata dan non verbal. Dengan memperhatikan hal tersebut terjadi proses mempelajari gaya berkomunikasi yang disukai atau yang tidak disukai.

Ketika berkomunikasi interpersonal, orang mengharapkan hasil yang memuaskan bagi kedua belah pihak. Oleh karena itu, setelah penyampaian pesan, setiap pelaku tentu mengharapkan hasil atau akibat yang diramalkan.

Komunikasi interpersonal sering atau dapat dimulai dengan melakukan kesalahan. Hal ini adalah sesuatu yang wajar mengingat ; (1) pesan yang akan disampaikan terlalu sukar untuk diungkapkan, (2) Sikap yang menyulitkan saat pertama kali harus berkomunikasi dengan orang lain yang belum dikenal, (3) suasana dan (4) sulit untuk mengembangkan gagasan pesan

2.1.4. Teori Pengurangan Ketidakpastian (**Uncertainty Reduction Theory**)

Teori Pengurangan Ketidakpastian adalah sebuah teori yang dikemukakan oleh Charles Berger dan Richard Calabrese. Teori ini membahas tentang sebuah proses komunikasi pada dua individu yang sebelumnya saling tidak kenal, menjadi kenal sehingga dapat mengurangi ketidak pastian dalam komunikasi, dan kemudian memutuskan untuk melanjutkan komunikasi atau tidak. Dikatakan juga bahwa teori ini berhubungan dengan cara-cara kita mengumpulkan informasi tentang orang lain (Littlejohn:2009,217). Teori ini berhubungan dengan cara-cara individu memantau lingkungan sosial mereka dan menjadi tahu lebih banyak tentang diri mereka sendiri dan orang lain.

Berger dan Calabrese yakin bahwa ketika orang-orang asing pertama kali bertemu, mereka mula-mula meningkatkan kemampuan untuk bisa memprediksi dalam usaha untuk mengeluarkan perasaan dari pengalaman komunikasi mereka. Prediksi dapat diartikan sebagai

kemampuan untuk memperkirakan pilihan perilaku yang mungkin bisa dipilih dari kemungkinan pilihan yang tersedia bagi diri sendiri atau bagi partner relasi. Explanation (keterangan) digunakan untuk menafsirkan makna dari perbuatan masa lalu dari sebuah hubungan. Prediksi dan explanation merupakan dua konsep awal dari dua subproses utama pengurangan ketidakpastian (uncertainty reduction).

Versi umum dari teori ini menyatakan bahwa ada dua tipe dari ketidakpastian dalam perjumpaan pertama yaitu: **Cognitive** dan **behavioral**.

- **Cognitive uncertainty** merupakan tingkatan ketidakpastian yang diasosiasikan dengan keyakinan dan sikap.
- **Behavioral uncertainty**, dilain pihak berkenaan dengan luasnya perilaku yang dapat diprediksikan dalam situasi yang diberikan.

Selanjutnya Berger dan Calabrese berpendapat bahwa uncertainty reduction memiliki proses yang proaktif dan retroaktif. *Uncertainty reduction* yang proaktif yaitu ketika seseorang berpikir tentang pilihan komunikasi sebelum benar-benar terikat dengan orang lain. *Uncertainty reduction* yang retroaktif terdiri dari usaha-usaha untuk menerangkan perilaku setelah pertemuan itu sendiri.

Berger (Griffin, 2011,127) menjelaskan rangkaian konsep utama ketidakpastian dengan 8 kunci pengembangan hubungan; yaitu **komunikasi verbal, non verbal, pencarian informasi, pengungkapan diri, resiprositas, kesamaan, keinginan dan jejaring bersama**. kedelapan rangkaian konsep tersebut adalah aksioma, yakni kebenaran diri yang jelas tanpa perlu bukti tambahan.

Ke delapan aksioma tersebut adalah :

a. **Aksioma 1**

Dengan adanya tingkat ketidakpastian yang tinggi pada permulaan fase awal, ketika jumlah komunikasi verbal antara dua orang asing meningkat, ketidakpastian menurun. Hal ini menyatakan adanya kebalikan atau hubungan negatif antara ketidakpastian dan komunikasi verbal.

Jika kedua orang asing bertemu dan mereka berbicara lebih banyak dengan satu sama lain, mereka akan menjadi lebih pasti mengenai satu sama lain. Selanjutnya, ketika mereka berusaha untuk mengenal satu sama lain dengan lebih baik, mereka akan berbicara lebih banyak satu sama lain.

b. **Aksioma 2**

Ketika ekspresi afiliatif nonverbal meningkat, tingkat ketidakpastian menurun dalam situasi interaksi awal. Selain itu, penurunan tingkat ketidakpastian akan menyebabkan peningkatan keekspresifan afiliatif nonverbal. Hal ini merupakan salah satu hubungan yang bersifat negatif.

Ketika dua orang asing bertemu dan saling mengekspresikan diri dengan cara yang nonverbal yang hangat, mereka akan menjadi lebih pasti mengenai satu sama lain, dan ketika mereka melakukan ini, mereka akan meningkatkan afiliasi nonverbal satu dengan yang lainnya. Mereka mungkin akan lebih banyak menggunakan ekspresi wajah, melakukan kontak mata yang lebih lama, atau mungkin saling menyentuh dengan cara bersahabat ketika mereka sudah mulai nyaman.

c. Aksioma 3

Tingkat ketidakpastian yang tinggi menyebabkan meningkatkan perilaku pencarian informasi. Ketika tingkat ketidakpastian menurun, perilaku pencarian informasi juga menurun. Aksioma ini menunjukkan hubungan yang positif antara dua konsep tersebut.

Makin sedikit ketidakpastian yang ada, maka makin sedikit pencarian informasi yang dilakukan, begitupun sebaliknya.

d. Aksioma 4

Tingkat ketidakpastian yang tinggi dalam sebuah hubungan menyebabkan penurunan tingkat keintiman dari isi komunikasi. Tingkat ketidakpastian yang rendah menghasilkan tingkat keintiman yang tinggi. Aksioma ini memperlihatkan hubungan yang negatif antara ketidakpastian dan tingkat keintiman.

Oleh karena ketidakpastian yang cukup tinggi antara dua orang asing yang mengobrol, maka mereka mulai dengan pembicaraan yang ringan dan tidak secara nyata membuka diri. Keintiman dari isi komunikasi mereka sangat rendah, maka ketidakpastian mereka akan sangat tinggi. Aksioma keempat ini menyatakan bahwa jika mereka terus mengurangi ketidakpastian maka derajat tingkat keintiman akan menjadi lebih tinggi. Berger (1979) menyatakan bahwa selama proses pembukaan diri ini, partisipasi harus menilai integritas dari keterbukaan itu.

e. Aksioma 5

Ketidakpastian yang tingkat tinggi menghasilkan tingkat resiprositas yang tinggi. Tingkat ketidakpastian yang rendah menghasilkan tingkat yang rendah pula. Hubungan yang positif terjadi di sini.

Selama dua orang asing atau lebih bertemu merasakan ketidakpastian mengenai satu sama lain, mereka akan cenderung untuk menerima perilaku masing-masing. Resiprositas (*reciprocity*) menyatakan bahwa jika seseorang memberikan sedikit detail personal, lainnya akan melakukan hal yang sama. Makin banyak orang berbicara satu sama lain dan mengembangkan hubungan mereka, makin mereka percaya bahwa resiprositas akan terjadi suatu titik tertentu.

f. Aksioma 6

Kemiripan di antara orang akan mengurangi ketidakpastian, sementara ketidakmiripan akan meningkatkan ketidakpastian. Aksioma ini menyatakan sebuah hubungan yang negatif.

Ketika orang asing saling bertemu dan ternyata mereka satu tempat kerja, mereka mungkin mempunyai kesamaan yang mengurangi beberapa ketidakpastian mengenai satu sama lain secara cepat. Akan tetapi, ketidakmiripan yang mereka miliki akan memengaruhi tingkat ketidakpastian mereka.

g. Aksioma 7

Peningkatan tingkat ketidakpastian akan menghasilkan penurunan dalam kesukaan; penurunan dalam ketidakpastian menghasilkan peningkatan dalam kesukaan. Lagi-lagi hubungan negatif diperlihatkan oleh aksioma ini.

Ketika dua orang berusaha menghilangkan ketidakpastian, mereka akan meningkatkan kesukaan mereka satu dengan yang lainnya. Jika terus merasakan ketidakpastian yang tinggi kemungkinan mereka tidak saling menyukai.

h. Aksioma 8

Keberadaan jejaring komunikasi yang berbagi dapat mengurangi ketidakpastian sementara kurangnya jejaring yang berbagi meningkatkan ketidakpastian. Sebenarnya aksioma ini bukanlah bagian dari teori aslinya Berger (Griffin, 2011,128), namun ide ini memicu bagus untuk riset yang ekstensif.

Menurut Berger (Littlejohn,2009,219) Upaya untuk mengurangi ketidakpastian dapat dilakukan dengan tiga strategi yaitu :

a. strategi pasif

Strategi pasif maksudnya adalah dengan melakukan pengamatan, yang dilakukan dengan cara reaktivitas pengamatan dan pengamatan lepas. Pengamatan reaktivitas dilakukan dengan mengamati orang (obyek) sasaran melakukan sesuatu dalam situasi tertentu secara cermat. Sedangkan pengamatan lepas adalah kegiatan pengamatan terhadap orang (obyek) sasaran dalam situasi informal.

b. strategi aktif

Strategi aktif dimaksudkan adalah melakukan upaya mencari informasi tentang orang (obyek) sasaran dari berbagai sumber atau dengan cara melakukan manipulasi lingkungan yang memungkinkan orang (obyek) sasaran dapat diamati dengan baik.

c. strategi interaktif

Strategi interaktif dilakukan dengan cara interogasi dan pengungkapan diri.

2.1.5. Teori Pelanggaran Harapan/Dugaan (Expectancy Violation Theory-EVT)

Teori pelanggaran harapan terlihat pada bagaimana orang bereaksi terhadap komunikasi orang lain, baik positif atau negatif. Individu akan merespon dengan cara yang spesifik ketika harapannya dilanggar. Menurut West dan Turner (2007:148) menyatakan bahwa teori pelanggaran harapan adalah salah satu dari beberapa teori yang secara khusus berfokus pada komunikasi nonverbal. Asumsi teori dan konsep inti teori ini menunjukkan pentingnya pesan nonverbal dan pengolahan informasi. EVT juga meningkatkan pemahaman tentang bagaimana pengaruh ekspektasi jarak percakapan. Teori menyingkap apa yang terjadi dalam pikiran komunikator dan bagaimana komunikator memantau perilaku nonverbal selama percakapan berlangsung.

Studi tentang penggunaan ruang dan jarak dalam berkomunikasi atau lebih populer disebut Proksemik sebenarnya telah dikembangkan oleh antropolog Edward T. Hall. Dalam teorinya, Hall membedakan empat macam jarak yang menurutnya menggambarkan ragam jarak komunikasi yang diperbolehkan dalam kultur Amerika yakni

- ✓ jarak intim (0 – 18 inci),
- ✓ jarak pribadi (18 inci – 4 kaki),
- ✓ jarak sosial (4 -10 kaki), dan
- ✓ jarak publik (lebih dari 10 kaki).

Terkait dengan keempat macam jarak tersebut kemudian timbul pertanyaan-pertanyaan seperti berikut :

- a. Apa yang akan terjadi ketika seseorang menunjukkan tingkah laku yang mengejutkan atau diluar dugaan ? atau
- b. bagaimana persepsi seseorang terhadap tingkah laku yang mengejutkan tersebut bila dikaitkan dengan daya tarik antarpribadi?

Berawal dari pertanyaan semacam itulah kemudian Burgoon meneliti perilaku komunikasi masyarakat Amerika yang menghantarkannya pada penemuan sebuah teori yang kemudian dikenal sebagai Expectancy Violation Theory.

2.1.5.1. Expectancies (Harapan)

Harapan merujuk pada pola-pola komunikasi yang diantisipasi oleh individu berdasarkan pijakan normatif masing-masing individu atau pijakan kelompok. Jika perilaku orang lain menyimpang dari apa yang diharapkan secara khas, maka suatu pelanggaran pengharapan telah terjadi. Apapun "yang diluar kebiasaan" menyebabkan adanya reaksi khusus menyangkut perilaku itu. Setiap orang memiliki harapan terhadap tingkah laku apa yang pantas dilakukan orang lain terhadap dirinya. Jika sesuai atau kurang lebih sama dengan harapan, maka merasa nyaman baik secara fisik maupun psikologis. Persoalannya adalah tidak selamanya tingkah laku orang lain sama dengan apa yang diharapkan. Bila hal ini terjadi, maka akan terjadi gangguan psikologis maupun kognitif dalam diri baik yang sifatnya positif ataupun negatif.

Individu mempelajari harapan dari sejumlah sumber (Floyd, Ramirez;& Burgoon, 1999). Pertama, budaya di mana kita tinggal membentuk harapan kita tentang beragam jenis perilaku komunikasi. Pada budaya yang menganut "contact culture" kontak mata lebih banyak terjadi, sentuhan lebih sering, dan zone jarak pribadi jauh lebih kecil dibanding pada budaya yang menganut "noncontact culture". Konteks di mana interaksi berlangsung juga berdampak pada harapan tentang perilaku orang lain. Sebagian besar dari kontak mata dari orang lain secara atraktif mungkin dilihat sebagai undangan jika konteks dari interaksi berlangsung dalam pertemuan klub sosial, sedangkan perilaku yang sama mungkin dilihat sebagai ancaman jika perilaku tersebut diperlihatkan pada penumpang yang berjumlah sedikit di dalam kereta bawah tanah yang datang terlambat pada malam hari. Tergantung pada konteks, "belaian" boleh menyampaikan simpati, kenyamanan,

kekuasaan, kasih sayang, atraksi, atau ... napsu" (Burgoon, Coker,& Coker, 1986, p. 497). Makna tergantung pada situasi dan hubungan diantara individu-individu. Pengalaman pribadi juga mempengaruhi harapan. Kondisi interaksi yang berulang akan mengharapkan terjadinya perilaku tertentu. Jika kawan sekamar kita yang biasanya periang tiba-tiba berhenti tersenyum ketika kita masuk kamar, kita menghadapi suatu situasi yang jelas berbeda dengan harapan. Teori ini menyatakan bahwa harapan "meliputi penilaian tentang perilaku yang mungkin, layak, sesuai, dan khas untuk suasana tertentu, sesuai tujuan, dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari partisipan" (Burgoon & Hale, 1988, 60).

2.1.5.2. **Violation Valence (Valensi Pelanggaran)**

Ketika harapan dilanggar oleh orang lain, yang dilakukan kemudian adalah menafsirkan dan menilai, pelanggaran tersebut positif atau negatif. Penafsiran dan penilaian tentang perilaku pelanggaran harapan biasa disebut **Violation Valence** atau **Valensi Pelanggaran**.

Sebagai unsur kedua, Valensi adalah istilah yang digunakan untuk menguraikan evaluasi tentang perilaku. Perilaku tertentu jelas-jelas divalensi secara negatif, seperti perlakuan tidak sopan atau isyarat yang menghina. Perilaku lain divalensi secara positif (seseorang memberi isyarat "v" untuk kemenangan karena perbuatan tertentu atau mengacungkan ibu jari untuk jaket barumu). Valensi Pelanggaran dikatakan positif bila pelanggaran itu disukai, dan sebaliknya dikatakan negatif jika tidak menyukai pelanggaran tersebut.

2.1.5.3. **Communicator Reward Valence (Valensi Ganjaran Komunikator)**

Valensi Ganjaran Komunikator adalah unsur yang ketiga yang mempengaruhi reaksi dalam komunikasi. Sifat alami hubungan antara komunikator mempengaruhi bagaimana penerima merasakan tentang pelanggaran harapan. Jika komunikator "menyukai" sumber dari pelanggaran (atau jika pelanggar adalah seseorang yang memiliki status yang tinggi, kredibilitas yang tinggi, atau secara fisik menarik), biasanya komunikator menghargai perlakuan tersebut. Bagaimanapun, jika " tidak menyukai" sumber pelanggaran, komunikator kurang memaklumi perilaku tersebut.

Dengan kata lain, jika komunikator menyukai orang yang melanggar tersebut, maka fokus mengarah pada pelanggaran yang

dibuatnya. Bahkan cenderung berharap agar orang tersebut tidak mematuhi norma-norma yang berlaku. Sebaliknya bila orang yang melanggar tersebut adalah orang yang tidak disukai, maka komunikator terfokus pada pelanggaran atau kesalahannya dan berharap orang tersebut mematuhi atau tidak melanggar norma-norma sosial yang berlaku.

Valensi Ganjaran Komunikator adalah keseluruhan sifat-sifat positif maupun negatif yang dimiliki oleh komunikator termasuk kemampuan komunikator dalam memberikan keuntungan/ganjaran atau kerugian kepada kita di masa datang. Status sosial, jabatan, keahlian tertentu atau penampilan fisik yang menarik dari komunikator dianggap sebagai sumber ganjaran yang potensial. Orang-orang yang masuk dalam kategori ini dalam istilah Burgoon disebut High-Reward Person. Sementara kebodohan atau kejelekan rupa misalnya, dinilai sebagai yang sumber tidak potensial dalam memberikan keuntungan berkomunikasi dan mereka yang berada dalam posisi ini disebut dengan istilah Low-Reward Person.

2.1.6. Rumah Susun Sederhan Milik (Rusunami)

Rusunami merupakan bangunan gedung bertingkat yang dibangun dalam suatu lingkungan yang terbagi dalam bagian-bagian yang distrukturkan secara fungsional, baik dalam arah horizontal maupun vertikal dan merupakan satuan-satuan yang masing-masing dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah, terutama untuk tempat hunian yang dilengkapi dengan bagian bersama, benda bersama, dan tanah bersama (Undang-undang No 20 tahun 2011) . Rusunami adalah rumah bagi masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah yang disusun ke atas (vertikal) agar dapat menghemat lahan.

2.1.6.1. Bagian bersama, Benda bersama, dan Tanah bersama

Tanah bersama adalah sebidang tanah hak atau tanah sewa untuk bangunan yang digunakan atas dasar hak bersama secara tidak terpisah yang di atasnya berdiri rumah susun dan ditetapkan batasnya dalam persyaratan izin mendirikan bangunan. (lihat Pasal 1 angka 4 UU No 20/2011)

Bagian bersama adalah bagian rumah susun yang dimiliki secara tidak terpisah untuk pemakaian bersama dalam kesatuan fungsi dengan satuan-satuan rumah susun. (lihat Pasal 1 angka 5 UU No 20/2011). Bagian bersama yang dimaksud , antara lain, adalah fondasi, kolom, balok, dinding, lantai, atap, talang air, tangga, lift, selasar, saluran, pipa, jaringan listrik, gas, dan telekomunikasi (Penjelasan Pasal 25 ayat [1] UU. No 20/2011)

Benda bersama adalah benda yang bukan merupakan bagian rumah susun melainkan bagian yang dimiliki bersama secara tidak terpisah untuk pemakaian bersama. (lihat Pasal 1 angka 6 UU No 20/2011). Benda bersama yang dimaksud, antara lain, adalah ruang pertemuan, tanaman, bangunan pertamanan, bangunan sarana sosial, tempat ibadah, tempat bermain, dan tempat parkir yang terpisah atau menyatu dengan struktur bangunan rumah susun (Penjelasan Pasal 25 ayat [1] UU No 20/2011). Ruang umum ini yang dimaksud sebagai ruang bersosialisasi antar penghuni melalui kegiatan komunikasi interpersonal.

Keberadaan ruang umum yang berfungsi sebagai sarana sosialisasi interaksi antar penghuni, sejatinya digunakan secara optimal seiring dengan efektifitas komunikasi interpersonalnya. Demikian juga sebaliknya. Bila interaksi komunikasi interpersonal pun meningkat dan efektif maka ruang umum digunakan secara optimal baik dalam waktu, area dan jumlah orang yang terlibat.

2.1.6.2. Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Satuan Rumah Susun

Menurut PP No 4/1988, pengelolaan Rusunami dilakukan oleh para pemilik/penghuni dalam bentuk organisasi PPPSRS. organisasi inilah yang berwenang melakukan pengelolaan atas Bagian- Benda dan Tanah Bersama serta unit hunian. Secara teknis pembentukan, Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga, tugas dan fungsi PPPSRS ini diatur dalam Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat No 15/PERMEN/M/2007.

Susunan organisasi dan tata kerja PPPSRS telah diatur pada Pasal 15, Permeneg Perumahan Rakyat No 15/PERMEN/M/2007 yang berisi sebagai berikut :

- (1) Susunan organisasi PPRS dirumuskan dalam akta pendirian, anggaran dasar dan anggaran rumah tangga dan disahkan dalam keputusan musyawarah.
- (2) Susunan organisasi PPRS meliputi dewan pembina, dewan pengawas, dan dewan pengurus.
- (3) Dewan pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari:
 - a. seorang ketua;
 - b. seorang sekretaris; dan
 - c. 3 (tiga) anggota, yang berasal dari unsur pemilik dan/atau penghuni, wakil
 - d. instansi pemerintah, dan pelaku pembangunan.

- (4) Dewan pengawas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas seorang ketua merangkap anggota dan 2 (dua) orang anggota dari pemilik dan/atau penghuni.
- (5) Dewan pengurus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari
 - a. ketua;
 - b. wakil-wakil ketua;
 - c. sekretaris dan wakil sekretaris;
 - d. bendahara dan wakil bendahara;
 - e. seksi-seksi.

Legalitas organisasi sebagai badan hukum dapat dilakukan dengan mengesahkan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga organisasi dihadapan notaris dan didaftarkan kepada kementerian Hukum dan HAM.

Penetapan tugas dan fungsi sebagaimana struktur organisasi juga telah diatur sebagaimana yang tertera pada pasal 16 dan 17, Permeneg No 15/Permen/M/2007, sebagai berikut :

Tugas dan fungsi Dewan pembina, dewan pengawas dan dewan pengurus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 melakukan tugas :

- a. dewan pembina melaksanakan pembinaan baik terhadap dewan pengurus dan/atau badan pengelola maupun terhadap penghuni rusunami;
- b. dewan pengawas melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggaraan pengurusan dan/atau pengelolaan yang dilakukan dewan pengurus dan/atau badan pengelola rusunami;
- c. dewan pengurus melaksanakan kepengurusan dan/atau pengelolaan rusunami;
- d. fungsi dewan pengurus, dewan pengawas, dan dewan pembina dirumuskan secara tegas dalam anggaran dasar/anggaran rumah tangga.

2.1.6.3. Dinamika Organisasi PPPSRS

PPPSRS adalah suatu organisasi yang berbadan hukum. Pengertian organisasi menurut James D. Mooney mengemukakan bahwa organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama. Sedangkan Stephen P. Robbins menyatakan bahwa Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi,

yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Berdasarkan pengertian tersebut maka unsur organisasi PPPSRS adalah : (1) kumpulan pemilik/penghuni sebagai anggota organisasi, (2) terdapat kerjasama atau pengaturan tugas dan fungsi serta (3) adanya tujuan bersama yang dirumuskan pada Akta Pendirian.

Perilaku keorganisasian mempelajari tentang pengaruh individu, grup, dan struktur, yang berperilaku dalam organisasi, dengan tujuan mengaplikasikan pengetahuan untuk memperbaiki efektivitas organisasi. Perilaku organisasi merupakan studi tentang apa yang dilakukan orang-orang di dalam suatu organisasi dan bagaimana perilaku mereka mempengaruhi kinerja organisasi. Hal ini biasanya sangat berkaitan dengan pekerjaan, kerja, ketidakhadiran dalam kerja, turnover karyawan, produktivitas, penampilan kerja (human performance), dan manajemennya.

Persamaan tujuan menjadi salah satu hal yang mampu memacu setiap anggota organisasi untuk memajukan organisasinya. Dinamika dalam pencapaian tujuan merupakan hal yang wajar, selama masing-masing pihak memiliki gairah memperjuangkannya. Dinamika organisasi tentu dipastikan menuntut perhatian dan kemampuan pengurus dan anggotanya, terlebih pada organisasi PPPSRS yang keberadaannya "dipaksa" dilahirkan karena tuntutan regulasi.

Dinamika organisasi seperti ini rawan dengan terjadinya konflik baik diantara pengurus ataupun antar anggota atau anggota dan pengurus. Ada lima jenis konflik dalam kehidupan organisasi (Stoner, A F, 1989):

- a. Konflik dalam diri individu
- b. Konflik antar individu dalam organisasi yang sama
- c. Konflik antar individu dan kelompok
- d. Konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama
- e. Konflik antar organisasi

Sumber konflik umumnya karena adanya kondisi yang melatar belaknginya, menurut Robbins, terdiri atas 3 hal yaitu : komunikasi, struktur dan faktor pribadi. Pada konteks komunitas para pemilik dan penghuni rusun, sumber konflik dimungkinkan lebih dominan karena faktor komunikasi dan faktor pribadi. Kecenderungan ini disebabkan individu yang terhimpun dalam komunitas tersebut sebagian besar belum saling mengenal satu sama lain. Telaah kepustakaan ini lebih memfokuskan pada aspek komunikasinya.

3. Pembahasan

Komunikasi interpersonal antar individu dalam komunitas/masyarakat penghuni rumah tinggal vertikal –sebagai produk perubahan masyarakat modern – yang merupakan sosok individu yang relatif lebih privat menjadi menarik sebagai bahan kajian interaksi interpersonal khususnya dalam komunikasi verbal dan non verbal antar individu. Komunikasi interpersonal secara verbal didasarkan pada teori pengurangan ketidakpastian, yakni bagaimana, individu penghuni berupaya melakukan pengurangan ketidakpastian dalam berinteraksi dengan penghuni lain. Dimensi yang diukur adalah tiga upaya strategis yakni Pasif, aktif dan interaktif. Pada komunikasi interpersonal non verbal didasarkan pada teori Penyimpangan harapan/dugaan yang mencakup dimensi harapan/dugaan, yang dapat diindikasikan dari jarak posisi antar individu (zona proksemik), dimensi valensi pelanggaran dan ganjaran. Dimensi ini mengidentifikasi konatif individu dalam mengukur setiap yang dianggap melakukan pelanggaran serta tindakan ganjaran.

Model komunikasi interpersonal ini melibatkan pihak developer sebagai sumber informasi yang diharapkan aktif menginformasikan tentang lingkungan, adanya hak dan benda bersama bagi setiap pemilik rusunami yang harus dikelola bersama oleh para pemilik. Pihak developer diharapkan DIWAJIBKAN untuk mengkomunikasikan hal tersebut. Dengan demikian sejak awal, setiap calon pemilik dan atau penghuni memahami, dan menyadari adanya kewajiban untuk mengelola rusun bersama pemilik atau penghuni lainnya.

Informasi awal tentang alih kelola rusun dari pihak developer kepada pihak pemilik/penghuni menumbuhkan dorongan setiap pemilik/penghuni rusun untuk berinteraksi dengan para pemilik/penghuni lainnya. Pada ajang interaksi awal inilah peran developer sebagai fasilitator menjadi vital. Pihak developer yang memprakarsai forum interaksi ini, baik secara langsung dan tidak langsung misalnya melalui media sosial. Pengenalan dini antar pemilik/penghuni diharapkan membantu efektivitas interaksi antar anggota komunitas rusun.

Dengan demikian mampu menumbuhkan upaya yang efektif untuk menghilangkan kondisi ketidakpastian dalam berinteraksi dengan pemilik lainnya. Keintiman hubungan antar pemilik pada akhirnya menjadi harapan bagi setiap pemilik sebagai kunci keberhasilan pengelolaan seluruh asset rusun termasuk hak dan benda bersama. Keintiman antar penghuni dipastikan pada gilirannya mampu menumbuhkan dinamika produktif organisasi perhimpunan pemilik dan penghuni satuan rumah susun _PPPSRS dalam mengelola rusun sebagai lingkungan yang aman, nyaman dan menyenangkan.

Strategi ini berlaku juga bagi para penghuni yang menyewa. Pemilik dan Developer berkewajiban mengkomunikasikan tentang hal tersebut, dan menjadi syarat

menjadi penghuni di rusun. Diharapkan penghuni penyewa memiliki persepsi yang sama bahwa kenyamanan bertempat tinggal di rusun bergantung pada tingkat keintiman antar penghuni bukan antar pemilik – yang belum tentu bertempat tinggal yang sama.

Selain itu, bersamaan dengan *launching* produk, Developer menyiapkan berbagai fasilitas interaksi antar pemilik dan atau penghuni misalnya berupa *mail list*, *portal* atau *social media*. Dengan memanfaatkan fasilitas *mail list*, *portal* atau *social media*, Developer sejak awal mengajak para pemilik untuk berinteraksi melalui jejaring internet. Ketersediaan fasilitas ini memungkinkan setidaknya antar pemilik/penghuni terjalin komunikasi yang intens sebelum *copy darat* memanfaatkan ruang bersama atau tempat lainnya.

Pengenalan awal sejak transaksi unit hunian antar sesama pemilik, melalui jejaring internet, dimungkinkan mampu mengatasi ketidak pastian interaksi antar pemilik/penghuni. Kondisi ini kian menguat dengan adanya pemahaman pemilik tentang rusun dan pengelolaannya. Pemilik tentu berupaya melakukan kolaborasi dengan pemilik lain –setidaknya- untuk menyiapkan pembentukan PPPSRS, sebagai pengganti Developer yang mengelola rusun selambatnya 1 tahun setelah penyerahan.

Kesemarakannya tumbuhnya rusun di kota Bekasi, sejatinya diwarnai dengan pertumbuhan social dan ekonomi yang sepadan. Bukan, malah menjadi kantong tindak asusila, kriminalitas dan hal lainnya yang negative. Sebaliknya kehidupan masyarakat yang toleran dalam kemajemukan, tumbuhnya sentra ekonomi masyarakat, serapan tenaga kerja dan sebagainya.

Oleh karena itu, melihat kondisi berbagai rusun di seputar JABODETABEK, yang belum menjadi kawasan hunian yang representatif, salah satu upaya adalah dengan mengkondisikan interaksi antar penghuni secara intens dan massif. Dengan demikian salah satu alternatifnya adalah dengan menerapkan model komunikasi interpersonal. Sehingga Kota Bekasi diharapkan menjadi kota yang ramah dan nyaman, khususnya bagi penghuni rumah susun.