

PENTINGNYA KETRAMPILAN MENDENGAR DALAM MENCiptAKAN KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

Titus Indrajaya

Dosen Tetap Universitas Respati Indonesia
Jl. Bambu Apus I no.3 Cipayung, Jakarta Timur 13890
E-mail : titus@urindo.ac.id

Abstrak

Komunikasi merupakan kunci terpenting dalam membangun hubungan baik antar setiap individu. Komunikasi yang efektif sangat bergantung pada ketrampilan seseorang dalam mengirim maupun menerima pesan. Kita menyaksikan begitu banyak proyek atau program perusahaan macet ditengah jalan hanya gara-gara dis-komunikasi para anggotanya. Masalah yang paling sederhana dan sering muncul itu di karenakan kurangnya keterampilan mendengarkan dalam berkomunikasi. Keterampilan mendengarkan seharusnya mengiringi keterampilan bertanya dalam komunikasi yang efektif. Karena sebaik apa pun komunikasi terhadap seseorang tanpa diiringi dengan kemampuan mendengar maka komunikasi tidak efektif. Kemampuan mendengarkan secara aktif diartikan sebagai proses pemahaman secara aktif untuk mendapatkan informasi, dan sikap dari pembicara yang tujuannya untuk memahami pembicaraan tersebut secara objektif. Komunikasi efektif adalah suatu kegiatan pengiriman makna (pesan) dari seorang individu ke individu yang lain di mana kegiatan tersebut dapat menghasilkan manfaat bagi kedua belah pihak. Komunikasi Efektif, inilah yang menjadi permasalahan orang Indonesia sekarang mereka masih awam terhadap budaya komunikasi Efektif dan kurangnya ketrampilan mendengar dalam berkomunikasi yang mengakibatkan mereka lebih banyak “berpendapat untuk mengemukakan masalah” daripada “berpendapat untuk memecahkan masalah”. Tujuan penelitian mengetahui pentingnya ketrampilan mendengar dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Metode yang digunakan adalah studi kepustakaan dengan pendekatan deskriptif eksploratif. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang di dasarkan pada data sekunder. Membangun komunikasi yang efektif, setidaknya kita harus: (1) Berusaha benar-benar mengerti orang lain (*emphatetic communication*), (2) Memenuhi komitmen atau janji, (3) Menjelaskan harapan atau rencana yang akan di lakukan, (4) Meminta maaf dengan tulus ketika membuat kesalahan, (5) Memperlihatkan integritas pribadi.

Kata Kunci: keterampilan mendengar, komunikasi efektif

1. Pendahuluan

Komunikasi memang merupakan kunci terpenting dalam membangun suatu hubungan baik antar setiap individu. Melalui komunikasi secara lisan atau tertulis diharapkan orang dapat memahami apa yang disampaikan oleh pengirim pesan dengan baik. Penyampaian suatu pesan secara lisan maupun tertulis memiliki suatu harapan bahwa seseorang akan dapat membaca atau mendengar apa yang dikatakan dengan baik dan benar. Komunikasi yang efektif sangat bergantung pada ketrampilan seseorang dalam mengirim maupun menerima pesan. Kita menyaksikan begitu banyak proyek atau program perusahaan macet ditengah jalan hanya gara-gara dis-komunikasi para anggotanya. Sebaliknya, kita

juga bisa menyaksikan sebuah arena lingkungan kantor yang bisa berjalan dengan indah lantaran didalamnya terbangun proses komunikasi yang elegan nan produktif. Dan ketika seseorang mengikuti rapat, diskusi, seminar ataupun di dalam kelas, informasi yang dapat diserap dalam benak pikiran peserta mungkin hanya setengah dari yang diucapkan pembicara. Beberapa hari kemudian, pesan yang masih diingat mungkin tinggal seperempatnya. Begitu pula halnya dengan mahasiswa dalam mengikuti kuliah, pada hari pertama mungkin banyak hal yang didapatkan, dipahami dan dimengerti. Namun, pada hari-hari berikutnya materi yang masih dapat diingat, dipahami dan dimengerti sudah semakin banyak berkurang

atau terlupakan. Masalah yang paling sederhana dan sering muncul itu di karenakan adalah kurangnya keterampilan mendengarkan dalam berkomunikasi. Keterampilan mendengarkan seharusnya mengiringi keterampilan bertanya dalam komunikasi yang efektif. Karena sebaik apa pun komunikasi terhadap seseorang tanpa diiringi dengan kemampuan mendengar maka komunikasi tidak efektif. Kemampuan mendengarkan secara aktif diartikan sebagai proses pemahaman secara aktif untuk mendapatkan informasi, dan sikap dari pembicara yang tujuannya untuk memahami pembicaraan tersebut secara objektif. Komunikasi efektif adalah suatu kegiatan pengiriman makna (pesan) dari seorang individu ke individu yang lain di mana kegiatan tersebut dapat menghasilkan manfaat bagi kedua belah pihak. Komunikasi Efektif, inilah yang menjadi permasalahan orang Indonesia sekarang mereka masih awam terhadap budaya komunikasi Efektif dan kurangnya ketrampilan mendengar dalam berkomunikasi yang mengakibatkan mereka lebih banyak “berpendapat untuk mengemukakan masalah” daripada “berpendapat untuk memecahkan masalah”. Komunikasi adalah jembatan antara diri kita dengan dunia luar. Semakin baik dan lancar komunikasi dan ketrampilan mendengar kita, maka akan semakin bagus hubungan kita dengan dunia luar. Semakin bagus komunikasi kita berarti akan semakin sedikit kesalah pahaman yang terjadi dengan orang lain. Komunikasi efektif dipandang sebagai suatu hal yang penting dan kompleks. Dianggap penting karena ragam dinamika kehidupan (bisnis, politik, misalnya) yang terjadi biasanya menghadirkan situasi kritis yang perlu penanganan secara tepat, munculnya kecenderungan untuk tergantung pada teknologi komunikasi, serta beragam kepentingan yang ikut muncul. Memperhatikan berbagai hal tersebut diatas, maka dalam hal ini penulis akan membahas tentang “Pentingnya Ketrampilan Mendengar Dalam Menciptakan Komunikasi Yang Produktif”. Masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut: (1) Bagaimana mengenali tipe mendengarkan? (2) Bagaimana memahami proses mendengarkan (3) Bagaimana mengatasi penghalang mendengarkan secara efektif? (4)

Bagaimana menciptakan komunikasi yang efektif?.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui: (1) tipe mendengarkan dalam komunikasi (2) proses mendengarkan dalam berkomunikasi (3) mengatasi penghalang mendengarkan secara efektif (4) menciptakan komunikasi yang efektif.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah studi kepustakaan dengan pendekatan deskriptif eksploratif. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang di dasarkan pada data sekunder. Sumber yang digunakan relevan pada ketrampilan mendengar dan komunikasi efektif. Penelitian kepustakaan merupakan langkah pertama yang penulis lakukan dengan maksud untuk menggali teori-teori yang berhubungan dengan penulis laporan penelitian sebagai data sekunder dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku atau laporan yang dapat membantu kelancaran penulis dalam menyusun laporan penelitian.

3. HASIL

3.1. Mengenali Berbagai Tipe Mendengarkan

Mendengarkan bukan sekedar merupakan perkara fisik “mendengarkan”. Mendengarkan merupakan proses intelektual dan emosional. Dengan proses itu orang mengumpulkan dan mengintegrasikan antara input, fisik, emosional dan intelektual dari orang lain dan berusaha menangkap pesan serta maknanya. Menurut Courtland dan John (2013:66) mendengarkan merupakan ketrampilan paling penting yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan di tempat kerja. Mendengarkan secara efektif memperkuat hubungan organisasi, meningkatkan pengiriman produk, menyiapkan organisasi akan peluang inovasi, dan memungkinkan organisasi tersebut mengelola pada era yang ditandai dengan meningkatnya keragaman angkatan kerja dan pelanggan yang dilayani perusahaan. Mendengarkan secara efektif sangat penting dalam proses membangun kepercayaan bukan saja antar organisasi, tetapi juga antar individu. Memahami sifat alami mendengarkan merupakan langkah pertama menuju perbaikan ketrampilan dalam mendengarkan, yang memengaruhi apa yang mereka dengar dan arti yang mereka serap. Pendengar yang

berorientasi pada orang bisa saja melewatkan petunjuk penting mengenai *deadline* yang akan segera datang, sedangkan pendengar yang berorientasi pada tindakan bisa saja melewatkan petunjuk penting bahwa ada masalah pribadi yang sedang memanas di antara dua anggota. Ketika anda membaca mengenai tipe-tipe umum mendengarkan, renungkan kecenderungan anda sebagai pendengar, dan pertimbangkan bagaimana belajar menggunakan metode tertentu bisa membuat kegiatan mendengarkan anda lebih efektif.

Berikut ada 3 tipe mendengarkan:

1. **Mendengarkan isi** (*content listening*) adalah memahami dan menguasai pesan pembicara. Mendengarkan isi pembicaraan, penekanannya adalah pada informasi dan pemahaman anda dapat mengajukan beberapa pertanyaan untuk memperjelas materi. Anda coba abaikan gaya pembicaraan dan keterbatasan apa pun dalam menyampaikannya, fokuskan hanya pada informasinya.
2. **Mendengarkan dengan kritis** (*critical listening*) adalah memahami dan mengevaluasi arti pesan pembicara pada beberapa tingkat: logika argument, bukti yang kuat, kesimpulan yang valid, implikasi pesan untuk anda dan organisasi anda, maksud dan motif pembicara, dan setiap informasi atau poin relevan yang dihilangkan. Bila anda ragu, ajukan pertanyaan untuk menyelidiki sudut pandang dan kredibilitas pembicara. Perhatikan pembicara yang mungkin mewarnai cara informasi yang disampaikan, dan berhati-hatilah untuk selalu memisahkan antara opini dan fakta.
3. **Mendengarkan dengan empati** (*emphatic listening*) adalah memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara sehingga anda dapat menghargai sudut pandangnya, terlepas dari apakah anda mempunyai perspektif yang sama dengannya.

Dengan mendengarkan dengan cara menunjukkan empati, anda membantu individu tersebut melepaskan emosi yang mencegah pendekatan yang cerdas dan tenang terhadap subjek pembicaraan.

3.2. Memahami Proses Mendengarkan

Keterampilan mendengarkan yang efektif tidak hanya dalam mengembangkan hubungan, tetapi juga efektif dalam menghindari konflik. Oleh sebab itu, penting untuk mengembangkan kemampuan mendengarkan untuk menghasilkan komunikasi yang efektif. Tanpa menggunakan teknik pendengaran yang efektif, seorang pembicara tidak akan mungkin menjawab dengan jelas atau menjawabnya menyimpang dari pertanyaan yang dilontarkan, atau bahkan pembicara meminta pendengar untuk mengulang kembali pertanyaan-pertanyaan yang dilemparkan. Untuk itu, perlu dipahami bagaimana cara seseorang mendengarkan pembicara dengan efektif. Agar dapat mendengarkan secara efektif, anda perlu melakukan lima langkah yang berbeda dengan baik:

1) **Menerima**: anda memulai mendengarkan pesan secara fisik dan mengajui bahwa anda memang mendengarkan. Penerimaan secara fisik dapat terganggu oleh suara bising, pendengaran yang kurang baik, atau kurang menaruh perhatian. Beberapa ahli juga menyertakan pesan non verbal sebagai bagian dari tahap ini, karena factor-faktor tersebut juga memengaruhi proses mendengarkan.

2) **Menafsirkan** (*decoding*): langkah anda berikutnya adalah memberikan arti terhadap suara, yang dapat anda lakukan menurut nilai-nilai, kepercayaan, ide, harapan, kebutuhan, dan sejarah pribadi anda.

3) **Mengingat**: sebelum anda dapat bertindak berdasarkan informasi tersebut, anda perlu menyimpannya lebih dulu untuk diproses di waktu yang akan datang. Anda perlu menangkap informasi tersebut dalam memori jangka pendek, kemudian menstrafernya ke memori jangka panjang untuk disimpan dengan aman.

4) **Mengevaluasi**: dengan diterimanya pesan dari pembicara, langkah anda berikutnya adalah mengevaluasi pesan tersebut dengan menerapkan keterampilan berfikir kritis. Pisahkanlah fakta dan opini dan evaluasilah kualitas bukti tersebut.

5) **Merespon**: setelah anda melakukan evaluasi terhadap pesan pembicara, anda sekarang bereaksi. Bila anda berkomunikasi dari satu orang ke satu orang lainnya atau dalam

kelompok kecil, respons awal biasanya berupa umpan balik lisan. Bila anda salah satu dari banyak audiens, respons awal anda mungkin berupa tepuk tangan, tertawa, atau diam. Baru kemudian anda mungkin bertindak berdasarkan apa yang anda dengar. Kegiatan mendengarkan orang lain merupakan kegiatan yang sudah sering dilakukan, baik yang dilakukan melalui bertatap muka (*face-to-face*) maupun dalam suatu kelompok. Setiap individu memiliki berbagai macam tujuan ketika mendengarkan sesuatu, antara lain berinteraksi dengan orang lain, menerima informasi, mengatasi masalah, dan saling berbagi perasaan dengan orang lain. Kegiatan mendengarkan (*menyimak*) suatu percakapan dengan orang lain merupakan bagian penting dalam memahami suatu pesan

yang disampaikan oleh orang lain. Dalam hal ini, istilah mendengarkan (*listening*) bukanlah kegiatan yang statis tetapi dinamis, yaitu kegiatan mendengar secara aktif percakapan dengan orang lain yang dituntut adanya konsentrasi secara penuh dan tidak terpengaruh oleh factor-faktor pengganggu dalam suatu percakapan tersebut.

Oleh karena itu, kegiatan mendengarkan itu sendiri bukanlah pekerjaan yang mudah dan perlu latihan yang cukup. Semakin banyak berlatih mendengarkan, maka akan semakin baik dalam memahami suatu percakapan dengan orang lain. Secara sederhana, berikut ini dapat disampaikan bagaimana mendengar dengan aktif yang disajikan dalam sebuah gambar.

Gambar 1: Mendengar dengan aktif



Gambar tersebut menggambarkan bagaimana mendengar dengan aktif melalui pikiran, emosi, dan bahasa tubuh. Dengan pikiran, seseorang dapat memilih kata-kata yang tepat untuk disampaikan kepada pihak lain, sehingga dapat dipahami dengan baik dan benar. Dengan emosi, seseorang dapat mengungkapkan perasaannya (suka, duka, yakin atau ragu-ragu) dalam mengadakan hubungan komunikasi dengan orang lain. Dengan bahasa tubuh, seseorang dapat lebih menyakinkan apa yang telah disampaikan dengan kata-kata dan perasaannya, yang di ungkapkan dalam bentuk tindakan tertentu yang dapat dipahami oleh orang lain.

Menurut Lehman, Himstreet, dan Baty, kebanyakan para manajer dalam setiap harinya menghabiskan waktu kerjanya untuk mendengarkan (*listening*) dan berbicara (*speaking*) dengan para supervisor, karyawan, pelanggan, dan berbagai asosiasi bisnis. Mendengarkan menjadi begitu penting

sebagaimana berbicara atau berpidato di hadapan audiens.

Kebiasaan sebagai pendengar yang efektif akan menghasilkan beberapa hal yang positif, antara lain:

- 1) Pendengar yang baik akan disukai orang lain karena mereka dapat memuaskan kebutuhan dasar manusia untuk didengarkan.
- 2) Kinerja/prestasi kerja karyawan meningkat ketika pesan yang diterima tersebut dapat dimengerti dengan baik.
- 3) Umpan balik (*feedback*) yang akurat dari bawahan (karyawan) akan berdampak positif pada prestasi kerjanya.
- 4) Manajer dan karyawan akan terhindar dari munculnya kesalahpahaman dalam penyampaian suatu pesan.
- 5) Pendengar yang baik akan dapat memisahkan mana fakta dan mana yang sekedar gosip.

- 6) Pendengar yang baik memiliki kecenderungan membuka ide-ide baru dari pihak lain, sehingga hal ini mendorong berkembangnya kreativitas.
- 7) Pendengar yang efektif juga akan dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik dan peningkatan kepuasan kerja.
- 8) Kepuasan kerja meningkat karena mereka tahu apa yang terjadi, kapan mereka mendengar, dan kapan mereka berpartisipasi di dalamnya yang tumbuh dari komunikasi yang baik.

3.3. Mengatasi Penghalang Mendengarkan Secara Efektif

Pendengar yang baik mencari cara-cara untuk mengatasi potensi penghalang selama proses

mendengarkan (lihat Tabel 1). Kemungkinan seseorang tidak mempunyai kendali atas beberapa penghalang penerimaan fisik, seperti gadget atau penerimaan yang buruk pada telepon seluler, akustik ruang konferensi, musik latar, dan lain-lain. Namun demikian pasti dapat mengendalikan penghalang lainnya, seperti menginterupsi pembicara atau menimbulkan gangguan yang membuat orang lain susah menaruh perhatian. Ketika rapat, diskusi atau seminar bila ingin mengajukan pertanyaan kepada pembicara, tunggulah sampai ia selesai berbicara. Dan jangan berpikir bahwa ketika rapat atau diskusi kita tidak menginterupsi hanya karena kita tidak berbicara.

Tabel 1. Membedakan Pendengar Efektif dan Pendengar Tidak Efektif

| Pendengar Efektif | Pendengar Tidak Efektif |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Mendengar secara aktif. • Mencatat dengan cermat dan lengkap. • Sering melakukan kontak mata dengan pembicara (sampai tahap tertentu, tergantung pada budaya). • Tetap berfokus pada pembicara dan pembicara. • Secara mental, menguraikan dengan kata-kata sendiri poin-poin penting untuk mempertahankan tingkat atensi dan memastikan pemahaman. • Menyesuaikan gaya mendengar terhadap situasi yang dihadapi. • Memberikan isyarat nonverbal kepada pembicara (seperti mengangguk untuk menunjukkan persetujuan atau menaikkan alis mata untuk menunjukkan rasa terkejut atau skeptis). • Menyimpan pertanyaan atau ketidaksetujuan sampai waktu yang tepat. • Mengabaikan perbedaan gaya dan tetap berfokus pada pesan pembicara. • Membedakan antara poin utama dan detail pendukung. • Mencari peluang untuk belajar. | <ul style="list-style-type: none"> • Mendengar dengan pasif. • Tidak mencatat apa-apa atau mencatat secara tidak efisien. • Melakukan sedikit atau tidak melakukan kontak mata. • Membiarkan pikirannya mengembara; perhatiannya mudah teralihkan. • Gagal menyatakan dengan kata-kata sendiri. • Mendengarkan dengan gaya yang sama, apapun situasi yang dihadapi. • Gagal memberikan umpan balik nonverbal kepada pembicara. • Memotong ketika mereka tidak setuju atau tidak mengerti. • Terganggu atau terlalu terpengaruh perbedaan gaya; bersifat menghakimi. • Tidak dapat membedakan antara poin utama dan detail. • Menganggap bahwa mereka telah mengetahui segala hal yang penting untuk diketahui. |

Mendengar secara selektif merupakan salah satu penghalang paling umum bagi mendengarkan secara efektif. Bila pikirannya mengembara, anda sering tidak menyimak sampai anda mendengar satu kata atau frase yang akan menarik kembali perhatian anda. Tetapi pada saat itu, anda tidak dapat mengingat kembali apa yang sesungguhnya dikatakan oleh pembicara; melainkan anda mengingat apa yang anda pikir mungkin dikatakan oleh pembicara. Salah satu alasan pikiran pendengar cenderung mengembara adalah karena orang berpikir lebih cepat daripada ketika mereka bicara. Kebanyakan orang berbicara sekitar 120 sampai 150 kata per menit,

tetapi pendengar dapat memroses informasi audio sekitar 500 kata per-menit. Dengan kata lain, otak seseorang mempunyai banyak waktu luang kapanpun seseorang sedang mendengarkan, dan bila tidak diarahkan, otak akan mencari ribuan hal lain untuk dipikirkan. Berusahalah dengan sadar untuk tetap berfokus pada pembicara, dan gunakan waktu ekstra yang ada untuk menganalisis apa yang anda dengar, atau siapkan pertanyaan yang mungkin perlu anda tanyakan. Mengatasi penghalang daya ingat merupakan masalah yang sedikit lebih mudah dipecahkan, tetapi hal tersebut memerlukan beberapa usaha.

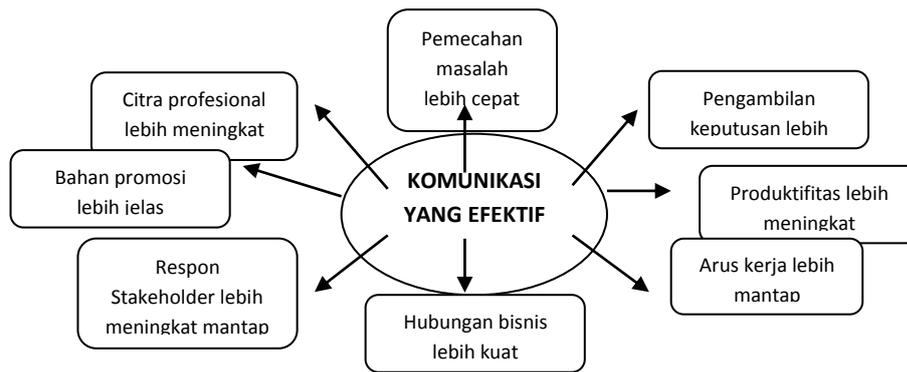
Mengatasi penghalang mendengarkan secara efektif, antara lain: (1) kendalikan apa pun hambatan terhadap penerimaan fisik sebisa mungkin (terutama, menginterupsi pembicara dengan mengajukan pertanyaan atau memamerkan perilaku nonverbal yang mengganggu), (2) hindari pendengar secara selektif dengan mencoba berfokus pada pembicara dan menganalisis apa yang di dengar, (c) pertahankan pikiran yang terbuka dengan menghindari setiap prasangka atau tidak mendegarkan secara defensif, (d) menguraikan kata-kata sendiri ide-ide pembicara, berikan orang tersebut kesempatan untuk menegaskan atau memperbaiki interpretasi anda, (e) jangan hanya mengandalkan pada daya ingat, tetapi rekam, tulis, simpan informasi dalam beberapa cara fisik lain, (f) tingkatkan daya ingat jangka pendek dengan mengulang-ulang informasi, mengaturnya dalam suatu pola, atau memecahnya dalam daftar-daftar pendek, dan (g) tingkatkan daya ingat jangka panjang dengan melakukan asosiasi, kategorisasi, visualisasi dan menghafal.

3.4. Mengingat betapa pentingnya kebiasaan mendengar yang baik, maka ada beberapa saran agar dalam mendengarkan berlangsung secara efektif, antara lain:

- 1) Perhatikan dengan baik siapa yang berbicara tersebut, mulai dari gerakannya, kontak mata, nada suaranya, dan ekspresi wajahnya. Perhatian tersebut akan dapat membantu pemahaman terhadap apa yang dimaksudkan tersebut.
- 2) Berikan umpan balik (*feedback*), seperti apakah mereka sudah mengerti atau belum, apakah ada pertanyaan, atau pernyataan setuju atau tidak setuju terhadap apa yang telah disampaikan tersebut.
- 3) Mendengarkan membutuhkan waktu, oleh karena proses komunikasi yang dilakukan secara tatap muka sebagaimana seorang pengirim dan penerima pesan secara simultan.
- 4) Gunakan pengetahuan anda tentang orang yang berbicara tersebut untuk dapat menarik manfaat positif bagi anda.

3.5. Menciptakan komunikasi yang efektif

Berkomunikasi efektif berarti bahwa komunikator dan komunikan sama-sama memiliki pengertian yang sama tentang suatu pesan. Oleh karena itu, dalam bahasa asing orang menyebutnya "*the communication is in tune*", yaitu kedua belah pihak yang berkomunikasi sama-sama mengerti apa pesan yang disampaikan. Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Komunikasi efektif memungkinkan seseorang dapat saling bertukar informasi, ide, kepercayaan, perasaan dan sikap antara dua orang atau kelompok yang hasilnya sesuai dengan harapan. Komunikasi kita anggap sebagai hal yang otomatis terjadi begitu saja, sehingga kita tidak memiliki kesadaran untuk melakukannya dengan efektif. Kita tidak pernah dengan secara khusus mempelajari bagaimana menulis dengan efektif, bagaimana membaca dengan cepat dan efektif, bagaimana berbicara secara efektif, apalagi bagaimana menjadi pendengar yang baik. Bahkan untuk yang terakhir, yaitu ketrampilan untuk mendengar tidak pernah diajarkan atau kita pelajari dalam proses pembelajaran yang kita lakukan baik di sekolah formal maupun pendidikan informal lainnya. Komunikasi efektif memberikan kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima pesan. Sehingga tercipta *feedback* yang baik antara pemberi dan penerima pesan. Untuk membangun komunikasi yang efektif, setidaknya kita harus menguasai empat keterampilan dasar dalam komunikasi, yaitu membaca-menulis (bahasa tulisan) dan mendengar-berbicara (bahasa lisan). Begitu pentingnya, banyak orang menghabiskan waktunya untuk melakukan, paling tidak salah satu keempat keterampilan itu. Komunikasi efektif terjadi apabila sesuatu (pesan) yang diberitahukan komunikator dapat diterima dengan baik atau sama oleh komunikan, sehingga tidak terjadi salah persepsi. Komunikasi adalah sebuah kegiatan mentransfer sebuah informasi baik secara lisan maupun tulisan. Namun, tidak semua orang mampu melakukan komunikasi dengan baik. Gambar2.



3.5.1. Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila memenuhi tiga hal berikut:

- 1) Pesan dapat diterima dan dimengerti serta dipahami sebagaimana yang dimaksud oleh pengirimnya.
- 2) Pesan yang disampaikan oleh pengirim pendapat disetujui oleh penerima dan ditindaklanjuti dengan perbuatan yang diminati oleh pengirim.
- 3) Tidak ada hambatan yang berarti untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan untuk menindaklanjuti pesan yang dikirim.

3.5.2. Lima pondasi membangun komunikasi efektif:

- 1) Berusaha benar-benar mengerti orang lain (*emphatic communication*)
- 2) Memenuhi komitmen atau janji
- 3) Menjelaskan harapan atau rencana yang akan dilakukan
- 4) Meminta maaf dengan tulus ketika membuat kesalahan
- 5) Memperlihatkan integritas pribadi

3.5.3. Unsur – Unsur Dalam Membangun Komunikasi

Komunikasi telah didefinisikan sebagai usaha penyampaian pesan antar manusia, sehingga untuk terjadinya proses komunikasi minimal terdiri dari 3 unsur yaitu : pengirim pesan (komunikator), penerima pesan (komunikan) dan pesan itu sendiri. Awal tahun 1960-an, David K. Berlo membuat formula komunikasi yang lebih sederhana yang dikenal dengan "SMCR", yaitu: Source (pengirim), Message (pesan), Channel (saluran-media) dan Receiver (penerima).

- 1) Komunikator adalah Pengirim pesan (komunikator) adalah manusia berakal budi yang berinisiatif menyampaikan pesan untuk mewujudkan motif komunikasinya.

Komunikator dapat dilihat dari jumlahnya terdiri dari: satu orang; banyak orang dalam pengertian lebih dari satu orang; massa.

- 2) Komunikan adalah Komunikan (penerima pesan) adalah manusia yang berakal budi, kepada siapa pesan komunikator ditujukan. Peran antara komunikator dan komunikan bersifat dinamis, saling bergantian. Dilihat dari jumlah komunikator dan komunikan, maka proses komunikasi dapat terjadi 9 kemungkinan.
- 3) Pesan adalah Pesan bersifat abstrak. Pesan dapat bersifat konkret maka dapat berupa suara, mimik, gerak-gerik, bahasa lisan, dan bahasa tulisan. Pesan bersifat verbal (verbal communication): oral (komunikasi yang dijalin secara lisan); written (komunikasi yang dijalin secara tulisan). Pesan bersifat non verbal (non verbal communication); gestural communication (menggunakan sandi-sandi à bidang kerahasiaan)
- 4) Saluran komunikasi & media komunikasi merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat dua cara: non mediated communication (face to face), secara langsung; dengan media.
- 5) Efek komunikasi diartikan sebagai pengaruh yang ditimbulkan pesan komunikator dalam diri komunikannya. Terdapat tiga tataran pengaruh dalam diri komunikan: kognitif (seseorang menjadi tahu sesuatu); afektif (sikap seseorang terbentuk) dan konatif (tingkah laku, hal yang membuat seseorang bertindak melakukan sesuatu).
- 6) Umpan balik dapat dimaknai sebagai jawaban komunikan atas pesan komunikator yang disampaikan kepadanya. Pada komunikasi yang dinamis, komunikator dan komunikan terus-menerus saling bertukar peran.

Ada beberapa hal yang mendukung terciptanya komunikasi efektif, tentunya yang dapat diterapkan di ruang lingkup organisasi. Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang lain yang bisa terlihat dalam proses komunikasi. (Glamfather. 2011: www.id.shvoong.com).

3.5.4. Dalam komunikasi efektif memiliki lima hukum, yaitu:

- 1) *Respect* adalah sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang akan kita sampaikan.
- 2) *Empathy* adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain.
- 3) *Audible* adalah pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan melalui media atau *delivery channel*.
- 4) *Clarity* adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan.
- 5) *Humble* adalah sikap rendah hati untuk membangun rasa saling menghargai.

4. Kesimpulan

- 1) Mendengarkan merupakan proses intelektual dan emosional. Dengan proses itu orang mengumpulkan dan mengintegrasikan antara input, fisik, emosional dan intelektual dari orang lain dan berusaha menangkap pesan serta maknanya. Ketika anda membaca mengenai tipe-tipe umum mendengarkan, renungkan kecenderungan anda sebagai pendengar, dan pertimbangkan bagaimana belajar menggunakan metode tertentu bisa membuat kegiatan mendengarkan anda lebih efektif. Berikut ada 3 tipe mendengarkan: (1) Tujuan utama **mendengarkan isi** (*content listening*) adalah memahami dan menguasai pesan pembicara. (2) Tujuan utama **mendengarkan dengan kritis** (*critical listening*) adalah memahami dan mengevaluasi arti pesan pembicara pada beberapa tingkat: logika argument, bukti yang kuat, kesimpulan yang valid, implikasi pesan untuk anda dan organisasi anda,

maksud dan motif pembicara, dan setiap informasi atau poin relevan yang dihilangkan. (3) Tujuan utama **mendengarkan dengan empati** (*emphatic listening*) adalah memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara sehingga anda dapat menghargai sudut pandangnya, terlepas dari apakah anda mempunyai perspektif yang sama dengannya.

- 2) Agar dapat mendengarkan secara efektif perlu memahami proses mendengarkan dalam berkomunikasi ada lima langkah berbeda yang perlu dilakukan dengan baik: (1) **Menerima**: anda memulai mendengarkan pesan secara fisik dan mengajui bahwa anda memang mendengarkan. (2) **Menafsirkan** (*decoding*): langkah anda berikutnya adalah memberikan arti terhadap suara, yang dapat anda lakukan menurut nilai-nilai, kepercayaan, ide, harapan, kebutuhan, dan sejarah pribadi anda. (3) **Mengingat**: sebelum anda dapat bertindak berdasarkan informasi tersebut, anda perlu menyimpannya lebih dulu untuk diproses di waktu yang akan datang. (4) **Mengevaluasi**: dengan diterimanya pesan dari pembicara, langkah anda berikutnya adalah mengevaluasi pesan tersebut dengan menerapkan keterampilan berfikir kritis. (5) **Merespon**: setelah anda melakukan evaluasi terhadap pesan pembicara, anda sekarang bereaksi.
- 3) Mengatasi penghalang mendengarkan secara efektif, antara lain: (1) kendalikan apa pun hambatan terhadap penerimaan fisik sebisa mungkin, (2) hindari pendengar secara selektif dengan mencoba berfokus pada pembicara dan menganalisis apa yang di dengar, (3) pertahankan pikiran yang terbuka dengan menghindari setiap prasangka atau tidak mendengarkan secara defensif, (4) menguraikan kata-kata sendiri ide-ide pembicara, (5) jangan hanya mengandalkan pada daya ingat, tetapi rekam, tulis, simpan informasi dalam beberapa cara fisik lain, (6) tingkatkan daya ingat jangka pendek dengan mengulang-ulang informasi, dan (7) tingkatkan daya ingat jangka panjang dengan melakukan

asosiasi, kategorisasi, visualisasi dan menghafal.

- 4) Komunikasi efektif memberikan kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima pesan. Sehingga tercipta *feedback* yang baik antara pemberi dan penerima pesan. Untuk membangun komunikasi yang efektif, setidaknya kita harus: (1) Berusaha benar-benar mengerti orang lain (*emphatetic communication*), (2) Memenuhi komitmen atau janji, (3) Menjelaskan harapan atau rencana yang akan di lakukan, (4) Meminta maaf dengan tulus ketika membuat kesalahan, (5) Memperlihatkan integritas pribadi.

Daftar Pustaka

- Atwater, E. I hear you. (Rev. ed.). Pacific Grove, Ca.: Walker. 1992
- Courtland L. Bovee dan John V. Thill. *Business Communication*. Edisi 9 Jilid 1. PT. Indeks. 2012
- Lehman, Carol M; Himstreet, William C; Baty Wayne Murlin. *Business Communications*. 11 Edition. Ohio: South Western CollegenPublishing, 1996.
- Purwanto, Djoko, *Komunikasi Bisnis*, Penerbit Erlangga : Jakarta, 2006
- Rosenblatt, S. Bernard. *Communication in Business*. Prentice Hall, Inc. Engelwood Cliffs, Nj. 1982.
- <http://www.bppk.depkeu.go.id/bdpimmagelan/g/images/unduh/listeningandleadership.pdf>
- www.id.shvoong.com
- <http://www.wikipedia.com/komunikasi-yang-efektif>