

MODUL



KEWIRAUSAHAAN SMK

***MENGEMBANGKAN KEMAMPUAN
BERKOMUNIKASI***

Kode : A1.02 KWU

Penulis :

Dr. Edi Suryadi, M.Si



**DIRKTORAT PENDIDIKAN MENENGAH KEJURUAN
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
2004**

MODUL

02

**MENGEMBANGKAN
KEMAMPUAN
BERKOMUNIKASI**

**OLEH
EDI SURYADI, DR, MSi**

**LEMBAGA PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2004**

KATA PENGANTAR

Dalam dua dasawarsa belakangan perkembangan teknologi begitu hebatnya sehingga telah memberikan dampak yang menyentuh seluruh aspek kehidupan manusia. Salah satu hal yang berkembang sangat pesat dan menjadi pemicu dari perkembangan yang ada adalah komunikasi. Karena itu, tidak aneh kalau akhir-akhir ini banyak orang yang tertarik untuk mempelajari komunikasi.

Komunikasi memang merupakan suatu hal yang sangat fundamental bagi kehidupan manusia. Dengan komunikasi kita membentuk saling pengertian, menumbuhkan persahabatan, memelihara kasih sayang, mengembangkan karir. Sebaliknya, dengan komunikasi kita juga dapat memupuk perpecahan, menanamkan kebencian, dan menghambat kemajuan.

Penulis sangat yakin bahwa kualitas hidup kita, hubungan kita dengan orang lain, bahkan peluang usaha dan karir kita, dapat ditingkatkan dengan memahami dan memperbaiki cara-cara berkomunikasi kita. Penulis telah berusaha menyusun modul ini secara sistematis dari tahap ke tahap menurut kajian ilmu komunikasi, khususnya komunikasi antar manusia. Pembahasannya tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga bersifat praktis. Harapannya tiada lain agar modul ini mudah dipahami dan mudah dipraktikkan, terutama oleh para siswa yang berminat untuk mempelajarinya.

Akhirnya, saya berharap modul ini menjadi salah satu pengabdian saya kepada Allah dan pelayanan saya kepada sesama khususnya kepada para siswa.

Bandung, Awal Desember 2004

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Peta Modul	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Deskripsi	1
B. Prasyarat	2
C. Petunjuk Penggunaan Modul	2
D. Tujuan Akhir	3
E. Kompetensi	4
F. Cek Kemampuan	4
BAB II PEMBELAJARAN	6
A. Rencana Belajar Siswa	6
B. Kegiatan Belajar:	6
1. Kegiatan Belajar 1:	6
a. Tujuan Kegiatan Belajar 1	6
b. Uraian Materi 1: Mengapa Kita Berkomunikasi	6
1) Pentingnya Komunikasi	6
2) Pengertian dan Unsur-unsur Komunikasi	8
3) Ruang Lingkup Komunikasi	12
4) Karakteristik Utama Komunikasi Efektif	14
c. Rangkuman	17
2. Kegiatan Belajar 2:	21
a. Tujuan Kegiatan Belajar 2:	21
b. Uraian Materi 2: Bagaimana Cara Berkomunikasi Secara Efektif	21
1) Prinsip-prinsip Berkomunikasi Secara Efektif	21
2) Cara berkomunikasi	26
a) Kontak Mata	26
b) Sikap Tubuh	28
c) Pengaturan Nada Suara	29
d) Cara Bicara	30
e) Pengaturan Pernapasan	31
f) Gaya Komunikasi	32
c. Rangkuman	35
BAB III EVALUASI	37
A. Instrumen Penilaian	37
B. Petunjuk	37
C. Kunci Jawaban	37
BAB IV PENUTUP	39
A. Penentuan Nilai Evaluasi	39

B. Penentuan Tingkat Penguasaan	39
C. Umbapn Balik dan Tindak Lanjut	39
DAFTAR PUSTAKA	40

MODUL



KIAT MENGEMBANGKAN KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI

EDI SURYADI

BAB I PENDAHULUAN

A. Deskripsi

Deskripsi

Modul ini berjudul KIAT MENGEMBANGKAN KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI. Fokus kajiannya kepada bagaimana cara Anda dapat berkomunikasi secara efektif, baik dalam kedudukannya sebagai pribadi maupun sebagai profesional. Memiliki kemampuan berkomunikasi secara efektif merupakan faktor yang sangat penting untuk menuju kesuksesan. Tidak peduli seberapa berbakatnya seseorang, betapapun unggulnya sebuah produk, atau seberapa kuatnya sebuah kasus hukum, kesuksesan tidak akan pernah diperoleh tanpa penguasaan ketrampilan komunikasi yang efektif. Apakah anda sedang mempersiapkan presentasi, negosiasi bisnis, melatih tim bola basket, membangun sebuah teamwork, bahkan menghadapi ujian akhir semester, maka efektifitas komunikasi akan menentukan kesuksesan anda dalam kegiatan-kegiatan tersebut. Kemampuan anda dalam mengirimkan pesan atau informasi dengan baik, kemampuan menampilkan sikap dan perilaku yang baik, kemampuan atau ketrampilan menggunakan berbagai media atau alat audio visual merupakan bagian penting dalam melaksanakan komunikasi yang efektif.

Secara garis besar materi yang tercakup oleh modul ini meliputi dua hal. *Pertama*, Mengapa kita berkomunikasi. *Kedua*, bagaimana cara

kita berkomunikasi. Dengan dua materi besar ini, Anda diharapkan tidak hanya menguasai prinsip-prinsip dasar berkomunikasi, tetapi lebih dari pada itu Anda diharapkan trampil mampu berkomunikasi secara efektif.

Sesuai dengan materi yang dibahasnya, maka setelah mempelajari materi modul ini, ada dua tujuan utama yang ingin dicapai. *Pertama*, Anda memahami prinsip-prinsip dasar dalam berkomunikasi. *Kedua*, Anda trampil dalam berkomunikasi, khususnya berkomunikasi secara lisan.

Untuk mencapai kedua tujuan tadi modul ini dirancang sedemikian rupa, dengan harapan Anda tidak akan menemui kesulitan untuk memahami keseluruhan isi modul ini.

B. Prasyarat

Untuk mempelajari modul ini tidak ada prasyarat khusus. Artinya, bila dikaitkan dengan modul-modul sebelumnya, modul ini dapat dipelajari secara tersendiri. Tetapi untuk mendapatkan hasil belajar yang maksimal, sebaiknya Anda telah memiliki wawasan tentang komunikasi secara umum.

C. Petunjuk Penggunaan Modul

1. Untuk siswa

- a. Bacalah modul dengan seksama. Beri tanda khusus untuk konsep atau istilah yang belum dipahami dan carilah pengertian istilah-istilah yang belum dipahami itu.
- b. Diskusikan dengan teman atau dengan guru untuk hal-hal yang belum dipahami.
- c. Untuk meningkatkan keterampilan berkomunikasi Anda, lakukan latihan berkomunikasi dengan cara sebagai berikut:
 - 1) **Berlatih sendiri**: berbicaralah kepada diri Anda sendiri di depan cermin berkali-kali sampai kontak mata yang Anda lakukan terasa dan terlihat secara wajar.

- 2) **Berlatih di ruang kelas** : Lakukanlah latihan bersama teman di dalam kelas dengan bimbingan guru Anda
 - 3) Rekamlah suara Anda berkali-kali sampai Anda terbiasa untuk berbicara. Ingat hasil rekaman itu jangan dihapus, karena dapat berguna untuk mengetahui kemajuan Anda.
 - 4) Mintalah komentar-komentar teman-teman dan guru anda, khususnya yang berkaitan dengan kelemahan Anda dalam berkomunikasi.
- f. Jawablah pertanyaan evaluasi belajar di Bab III. Cocokkan jawabannya dengan kunci jawaban.
- g. Tentukan tingkat penguasaan Anda terhadap materi modul ini, dan ikuti petunjuk di Bab IV tentang tindak lanjut apa yang harus dilakukan selanjutnya.

2. Untuk guru

- (1) Baca modul dengan seksama.
- (2) Untuk menambah wawasan, cari dan baca referensi yang relevan dengan materi modul.
- (3) Cari pengertian konsep-konsep yang dianggap belum jelas.
- (4) Bantu siswa dalam memahami konsep yang belum jelas.
- (5) Siapkan *cassette* dan *tape recorder* untuk melatih keterampilan berkomunikasi siswa.
- (6) Rekamlah latihan tersebut, kemudian dengarkan bersama-sama dan berikanlah kesempatan kepada siswa lainnya untuk mengomentarnya termasuk komentar Anda.
- (7) Lakukan evaluasi pada siswa yang relevan dengan materi modul.
- (8) Catat dan informasikan hasil evaluasi tersebut kepada siswa.
- (9) Lakukan remedial untuk siswa yang dianggap belum mencapai syarat kelulusan

D. Tujuan Akhir

1) Kinerja yang diharapkan

- a) Siswa memahami prinsip-prinsip dasar berkomunikasi
- b) Siswa trampil berkomunikasi secara efektif.

(2) Kriteria keberhasilan

Mampu dan trampil berkomunikasi lisan secara efektif.

(3) Kondisi yang diberikan

Mendengarkan kaset yang berisikan pidato Bapak Susilo Bambang Yudoyono ketika berkampanye dalam pemilihan presiden, ceramah KH. Zaenudin, MZ, atau kaset siapa saja yang dipandang memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.

E. Kompetensi

1. Kompetensi: trampil berkomunikasi lisan secara efektif.
2. Sub kompetensi:
 - a. Trampil mengatur nada suara ketika berkomunikasi,
 - b. Trampil mengatur pernapasan ketika berkomunikasi,
 - c. Trampil memperlihatkan sikap tubuh ketika berkomunikasi
3. Kriteria unjuk kerja: mampu berkomunikasi secara efektif dihadapan teman-teman dan gurunya.

F. Cek Kemampuan

- a. Jelaskan secara singkat pengertian komunikasi antar manusia?
- b. Sebutkan enam unsur utama terjadinya komunikasi?
- c. Dilihat dari konteksnya, komunikasi dapat dikalsifikasikan kepada 7 jenis. Sebutkan satu persatu?
- d. Jelaskan apa yang menjadi karakteristik utama dari komunikasi itu?
- e. Komunikasi yang efektif dapat dibangun melalui lima hukum atau prinsip utama. Sebutkan kelima prinsip tersebut?

f. Sebutkan tujuh hambatan berkomunikasi?

G. Glosarium

1. Proses komunikasi ada enam unsur penting yang terlibat, yaitu: (1) Sumber informasi, (2) pesan, (3) media, (4) penerima pesan, (5) umpan balik, dan (6) lingkungan.
2. *Empathy*, adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain.
3. *Clarity*, adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan.
4. *Gaya mengintruksi* adalah gaya komunikasi yang dikembangkan oleh komunikator melalui sikap, perbuatan dan ucapannya, yang cenderung lebih banyak memberikan penjelasan, pengarahan secara spesifik.
5. *Gaya mendelegasi* adalah gaya komunikasi yang dikembangkan oleh komunikator melalui sikap, perbuatan dan ucapannya yang cenderung menempatkan dirinya pada posisi sebagai penerima pesan dan hanya pada saat-saat tertentu saja sebagai penyampai pesan apabila diperlukan.

BAB II

PEMBELAJARAN

A. Rencana Belajar Siswa

1. Mempelajari modul secara mandiri.
2. Mendiskusikan materi modul yang belum dipahami dengan guru.
3. Latihan berkomunikasi di dalam kelas
4. Mengikuti evaluasi belajar secara mandiri maupun yang diberikan guru.

B. Kegiatan Belajar

1. Kegiatan Belajar 1

a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 1

Setelah mempelajari modul ini diharapkan siswa memiliki kemampuan untuk:

- (1) Menjelaskan pentingnya komunikasi bagi kehidupan manusia
- (2) Menjelaskan pengertian komunikasi antar manusia.
- (3) Menjelaskan unsur-unsur komunikasi.
- (4) Menjelaskan ruang lingkup komunikasi dilihat dilihat dari bidang, sifat, tatanan, tujuan, fungsi, dan teknik komunikasi
- (5) Menjelaskan karakteristik utama komunikasi.

b. Uraian Materi 1

MENGAPA KITA BERKOMUNIKASI

1) Pentingnya Komunikasi

MENGAPA KITA BERKOMUNIKASI? Pertanyaan ini merupakan pertanyaan besar sekaligus menarik untuk dibicarakan. Dari sudut pandang agama, kita mengetahui bahwa Tuhan-lah yang mengajarkan kepada kita berkomunikasi melalui akal dan kemampuan berbahasa yang dianugerahkan-Nya kepada kita. Kita patut bersyukur dibekali akal dan

kemampuan berbahasa sehingga kita dapat berkomunikasi. Tidak semua orang dapat berkomunikasi. Tengoklah teman-teman yang ada disekeliling Anda yang karena suatu hal tidak dapat berkomunikasi. Kalaupun Anda dapat berkomunikasi, sudah mahirkah Anda berkomunikasi? Kenyataan ketika berhadapan dengan guru atau Kepala Sekolah, Anda sering kebingungan dan susah untuk berkomunikasi dengan-nya bukan?

Kita berkomunikasi pada dasarnya adalah untuk membangun dan memelihara hubungan dengan orang lain. Dalam arti, komunikasi merupakan instrumen dari interaksi sosial manusia yang berguna untuk mengetahui dan memprediksi sikap orang lain, untuk mengetahui keberadaan diri sendiri, untuk memperoleh pendidikan, untuk kebahagiaan, untuk menghindari kesulitan, untuk mencapai apa yang dicita-citakan termasuk karir kita.

Mari kita lihat dalam fenomena kehidupan manusia sekarang ini dimana ada orang-orang tertentu yang seolah-olah dilahirkan untuk menjadi orang yang sukses dalam hidupnya, baik sebagai pengusaha, pendidik, dokter, insinyur, ilmuwan, siswa dan lain sebagainya. Mereka mudah bergaul, menjalin kerjasama sekalipun dengan orang baru dikenalnya. Tetapi ada pula orang-orang yang justru mengalami hal yang sebaliknya meski mereka tak henti-hentinya berusaha meraih kesuksesan yang ingin diraihnya. Ambil contoh kasus Bapak Susilo Bambang Yudoyono pada saat beliau berjuang untuk menjadi presiden. Anda tentu masih ingat bagaimana beliau berusaha meyakinkan seluruh masyarakat Indonesia baik yang berada di desa-desa terpencil maupun diperkotaan, baik masyarakat terdidik maupun masyarakat yang kurang atau belum terdidik. Kita juga masih ingat bagaimana cara beliau berkomunikasi mulai dari cara bicaranya, isi pesan yang dikomunikasikan sampai dengan bahasa isyarat yang ditampilkan dari gerakan tubuhnya. Kesan yang

muncul kemudian adalah enak didengar, enak dipandang, mudah diingat dan mudah dipahami.

Kasus Bapak Susilo Bambang Yudoyono di atas, bukanlah satu-satunya yang dapat kita jadikan contoh. Masih banyak kasus lain misalnya saja Presiden pertama kita Bapak Soekarno. Beliau terkenal sebagai orator yang handal yang mampu menyihir pendengarnya. Zaenudin MZ yang terkenal dengan sejuta umatnya ataupun Buya Hamka yang gaya komunikasinya sangat menyejukan. Begitu juga dalam sejarah Amerika Serikat ada Franklin D. Roosevelt Presiden Amerika Serikat yang terpilih empat kali itu terkenal sebagai orator yang sangat mengagumkan. Pidatonya yang berapi-api dan bergelora penuh kepastian. "Tidak ada yang perlu kita takuti, selain ketakutan itu sendiri" Demikian pidato singkatnya yang berhasil menghilangkan segala kepanikan yang melanda bangsanya dan mampu mempersatukan seluruh rakyatnya di bawah satu tampuk kepemimpinan.

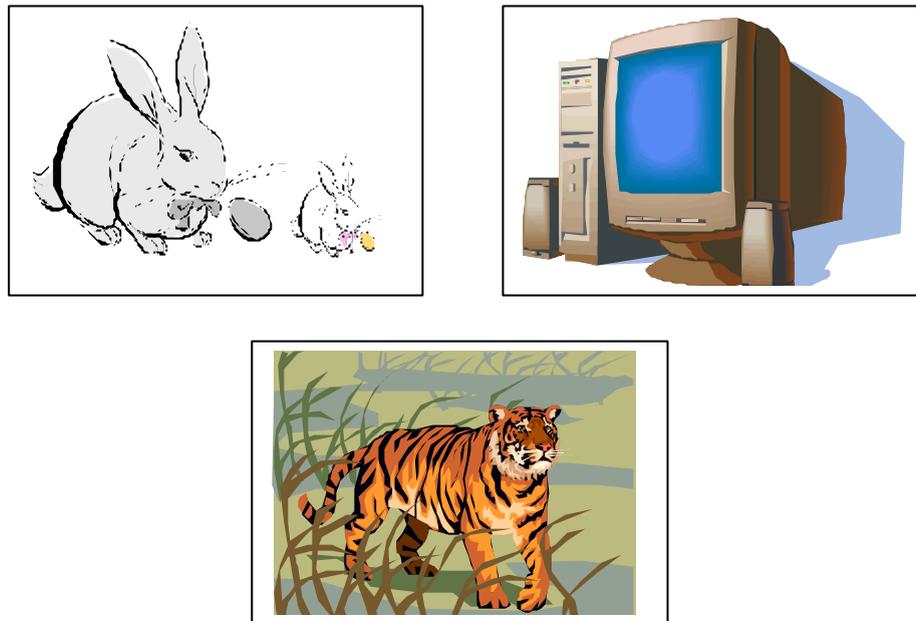
Dari kasus-kasus sebagaimana diuraikan dimuka, jelas komunikasi merupakan salah satu keterampilan yang amat diperlukan dalam rangka pengembangan diri kita baik secara personal maupun profesional. Apalagi ditengah-tengah suasana masyarakat yang semakin kompleks, dimana persaingan yang semakin tajam dalam memperoleh peluang usaha dan meningkatkan karir. Bayangkan apa yang terjadi jika Anda tidak bisa berkomunikasi.

Saya yakin anda punya keinginan untuk memiliki kemampuan berkomunikasi secara efektif. Namun, sebelum itu Anda harus mempelajari uraian berikut ini sebagai langkah awal untuk mengembangkan kemampuan berkomunikasi secara efektif.

2) Pengertian dan Unsur-unsur Komunikasi

Mari kita mulai diskusi ini dengan memikirkan apa itu komunikasi? Jawaban atas pertanyaan di atas tentu amat beraneka ragam. Karena itu,

kita ambil kesepakatan terlebih dahulu dalam mendefinisikan istilah komunikasi. Perhatikan gambar berikut ini



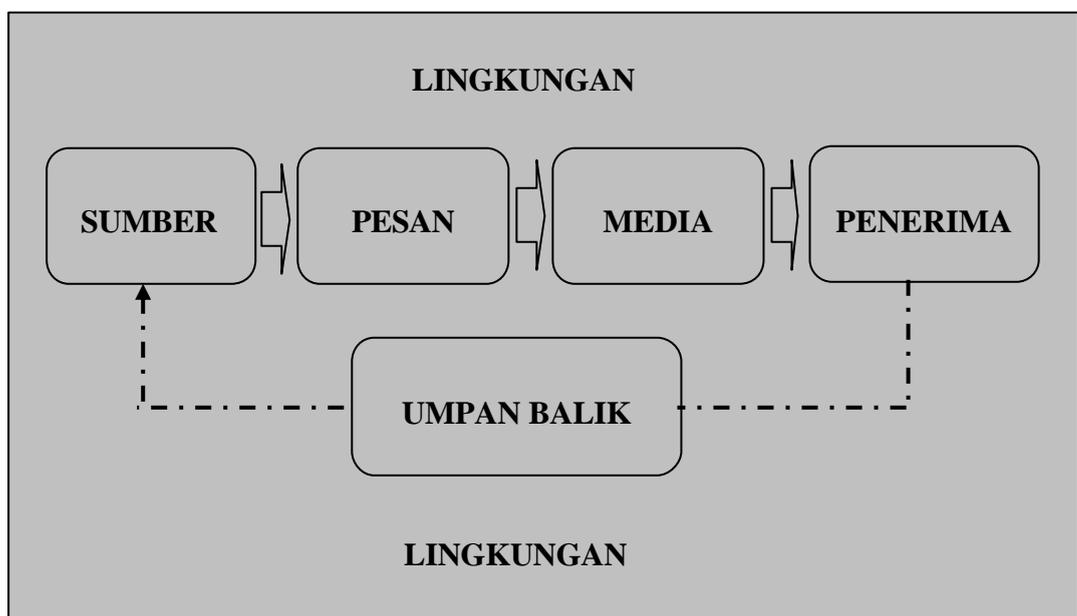
Gambar 1 Peristiwa Komunikasi

Apakah gambar-gambar di atas merupakan suatu peristiwa komunikasi? Ya tentu harimau mengaum, induk kelinci dan anaknya bermain, komputer menyala, adalah peristiwa komunikasi? Ya tentu gambar-gambar itu menunjukkan peristiwa komunikasi. Namun demikian, peristiwa komunikasi seperti di atas bukan peristiwa komunikasi yang kita maksudkan. Yang kita maksudkan tentu komunikasi antara manusia (*human communication*) yakni peristiwa komunikasi yang dilakukan oleh seseorang dengan orang lainnya.

Sejalan dengan itu, secara sederhana komunikasi dapat diartikan sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan dari seseorang kepada orang lainnya baik secara lisan maupun tulisan. Bagaimana Bapak

Budiman dalam kedudukannya sebagai guru menyampaikan materi pelajaran dan menerima pendapat siswanya. Bagaimana Anwar dalam kapasitasnya sebagai calon ketua OSIS berkampanye di depan massa untuk mendapatkan dukungan dari siswa-siswa lainnya. Bagaimana Dimas menulis sepucuk surat untuk menyatakan perasan cintanya kepada Desi. Begitu juga bagaimana Bapak Susilo Bambang Yudoyono, Bapak Amin Rais, Ibu Megawati, dan calon-calon presiden lainnya merebut simpatisan dengan menggunakan media komunikasi seperti surat kabar, Radio, televisi. Bahkan para pengusaha menggunakan saluran komunikasi seperti poster, leaflet, billboard dan lain sebagainya untuk merebut pembeli.

Semua contoh-contoh terakhir sebagaimana dikemukakan di atas adalah pengertian komunikasi yang kita maksudkan, dimana manusia sebagai pelaku utamanya. Kalau diilustrasikan, maka pengertian komunikasi itu dapat diperagakan sebagai berikut.



Gambar 2: Poses Komunikasi

Ada enam unsur penting yang terlibat dalam proses komunikasi, yaitu: (1) Sumber informasi, (2) pesan, (3) media, (4) penerima pesan, (5) umpan balik, dan (6) lingkungan.

Sumber pesan, sering disebut komunkator, *sender*, *encoder* yaitu orang yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang. Dalam komunikasi antar manusia sumber bisa terdiri atas satu orang atau beberapa orang. Misalnya saja partai, kelompok atau organisasi.

Pesan, atau dalam bahasa inggri disebut *message* merupakan seperangkat lambang-lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Pesan ini bisa disampaikan oleh komunikator dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya dapat berupa informasi, nasihat, hiburan, atau propaganda.

Media, atau disebut juga *chanel* yaitu saluran komunikasi tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan. Ada beberapa pendapat yang muncul kepermukaan mengenai media komunikasi. Misalnya saja ada yang berpendapat bahwa dalam konteks komunikasi antar pribadi, panca indera dan udara dianggap sebagai media komunikasi. Begitu juga dengan surat, telepon, telegram sering digolongkan media komunikasi antar pribadi. Sedangkan televisi, radio, surat kabar, majalah, film, komputer, video recording, audio casette dan semacamnya sering digolongkan sebagai media komunikasi masa.

Penerima, sering disebut komunikan, *receiver*, *audience*, khlayak, atau sasaran yaitu yang menerima pesan dari komunikator. Penerima merupakan unsur penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang menjadi sasaran komunikasi. Karena itu, mengetahui, memahami karakteristik penerima pesan merupakan salah satu faktor kunci dalam berkomunikasi.

Umpan balik, disebut juga *feed back* atau pengaruh yaitu seperangkat tanggapan atau reaksi pada komunikasi setelah diterimanya pesan. Umpan balik ini dapat berbentuk opini, pendapat, sikap, dan perilaku sebagai akibat dari pesan yang diterimanya.

Lingkungan, disebut juga situasi adalah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Lingkungan ini dapat berbentuk lingkungan fisik (kondisi geografis), lingkungan sosial budaya (bahasa, adat istiadat, status sosial), lingkungan psikologis (kondisi kejiwaan, usia), dan dimensi waktu (musim) yang menunjukkan situasi yang tepat untuk melakukan komunikasi.

Keenam unsur sebagaimana dikemukakan di atas menegaskan faktor-faktor kunci dimana masing-masing unsur memiliki peranan penting dan saling berkaitan satu sama lain dalam proses komunikasi. Dalam arti lain, jika salah satu unsur di atas tidak berjalan dengan baik maka proses komunikasi akan mengalami gangguan atau tidak akan efektif.

3) Ruang Lingkup Komunikasi

a) Bidang Komunikasi

Dimaksudkan sebagai bidang kehidupan manusia yang terkait dengan komunikasi, diantaranya, yaitu:

- (1) Komunikasi sosial (*social communication*)
- (2) Komunikasi organisasional (*organizational communication*)
- (3) Komunikasi bisnis (*business communication*)
- (4) Komunikasi politik (*political communication*)
- (5) Komunikasi internasional (*international communication*)
- (6) Komunikasi antar budaya (*intercultural communication*)
- (7) Komunikasi pembangunan (*development Communication*)
- (8) Dan lain sebagainya

b) Sifat Komunikasi

- (1) Komunikasi verbal (*verbal communication*):
 - (a) Komunikasi lisan (*oral communication*)
 - (b) Komunikasi tulisan (*written communication*)
- (2) Komunikasi nonverbal (*nonverbal communication*)
 - (a) Komunikasi kias (*body/gestural communication*)
 - (b) Komunikasi gambar (*pictorial communication*)
 - (c) Dan sebagainya
- (3) Komunikasi tatap muka (*face-to-face communication*)
- (4) Komunikasi bermedia (*mediated communication*)

c) Tatanan Komunikasi

Tatanan komunikasi dimaksud adalah proses komunikasi ditinjau dari jumlah komunikan (satu atau lebih) yang terdiri atas:

- (1) Komunikasi pribadi (*personal communication*)
 - (a) Komunikasi intrapribadi (*intrapersonal communication*)
 - (b) Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*)
- (2) Komunikasi kelompok (*group communication*)
 - (a) Komunikasi kelompok kecil (*small group communication*)
 - (b) Komunikasi kelompok besar (*large group communication*)
- (3) Komunikasi massa (*mass communication*)
 - (a) Komunikasi media massa cetak (*printed mass media communication*)
 - (b) Komunikasi media massa elektronik (*electronic mass media communication*)

d) Tujuan komunikasi

- (a) Mengubah opini (*to change the opinion*)
- (b) Mengubah sikap (*to change the attitude*)
- (c) Mengubah perilaku (*to change the behavior*)
- (d) Mengubah masyarakat (*to change the society*)

e) Fungsi Komunikasi

- (a) Menginformasikan (*to inform*)
- (b) Mendidik (*to educate*)
- (c) Menghibur (*to entertain*)
- (d) Mempengaruhi (*to influence*)

f) Teknik Komunikasi

1. Komunikasi informatif (*informative communication*)
2. Komunikasi persuasif (*persuasive communication*)
3. Komunikasi kersif (*coersive communication*)
4. Komunikasi instruktif (*instructive communication*)

a. Metode Komunikasi

- (a) Jurnalisme (journalism)
- (b) Hubungan masyarakat (public relations)
- (c) Periklanan (advertising)
- (d) Propaganda
- (e) Perang urat syaraf (psychological warfare)
- (f) Perpustakaan (library)

4) Karakteristik Utama Komunikasi yang Efektif

Sampai disini Anda telah memahami pentingnya komunikasi, pengertian komunikasi beserta unsur-unsur utama yang terlibat dalam proses komunikasi. Sepintas, definisi komunikasi itu sepertinya sangat sederhana dan semua orang mampu melaksanakannya. Tetapi nanti dulu, karena persoalan utama komunikasi bukan sekedar menyampaikan pesan lalu kemudian persoalannya sudah selesai. Ada hal yang sangat mendasar, yakni apakah pesan yang disampaikan itu dimengerti oleh penerima pesan sesuai dengan apa yang dimaksudkan penyampai pesan? Tentu ini bukan persoalan mudah, faktanya berbagai peristiwa komunikasi baik

yang dilakukan oleh guru dengan siswanya, orang tua dengan anaknya, manajer dengan bawahannya, suami dengan istrinya sekalipun sering terjadi salah pengertian (*miss understanding*). Coba kita simak percakapan sepasang remaja berikut ini:

Dimas terlambat satu jam mengunjungi pacarnya di malam minggu. Desi pacarnya sudah merasa bosan menunggu sambil merasa khawatir jangan-jangan pacaranya itu berpaling ke wanita lain. Ketika pacarnya datang terjadi dialogi sebagai berikut:

Desi : Pergi kemana saja kamu? Jam segini baru sampai

Dimas : Jangan cemberut begitu dong. Saya juga kesal dengan motor sialan itu.....

Desi : Motor lagi motor lagi jang menjadi kambing hitam.

Masa motor mogoknya setiap malam minggu. Tentu kamu

Dimas : Kau selalu begitu. Hilangkan pikiran busuk dari otakmu itu. Tau tidak, aku ini capai dorong-dorong motor malah di.....

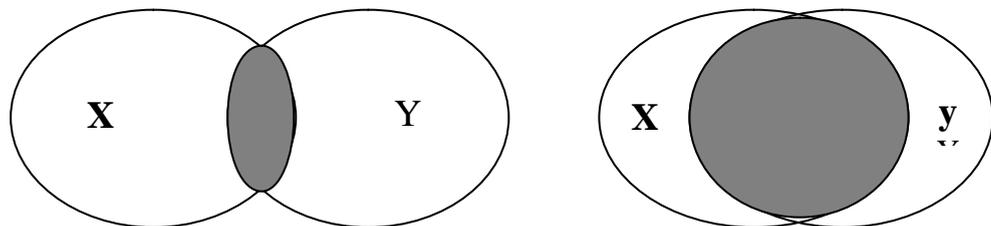
Desi : Alaa, sudahlah kamu memang suka begitu. Akukan wajar kalau khwatir. Malah dianggap punya pikiran busuk sama kamu.

Apa yang terjadi selanjutnya Desi terdiam sambil cemberut dan mengarahkan pandangannya ketempat lain. Dimas juga tidak mau kalah ia diam seribu bahasa dan tidak mau bertatap muka.

Nah, coba simak percakapan antara Desi dan Dimas di atas, bukankah komunikasi berlangsung terus bukan? Ya memang terjadi peristiwa komunikasi antara Desi dan Dimas bahkan ketika kedua-duanya diam seribu bahasa. Namun yang muncul kemudian tidak terjadi saling pengertian, tidak terjadi kesamaan makna. Saling pengertian atau kesamaan makna itulah yang disebut dengan karakteristik utama komunikasi yang efektif. Dengan kata lain, suatu komunikasi dikatakan efektif jika diantara orang-orang yang terlibat dalam komunikasi terjadi saling pengertian atau kesamaan makna. Hal ini sejalan dengan asal kata komunikasi, yaitu *communicatio* (bahasa latin) yang bersumber dari

perkataan *communis* mengandung arti "sama" atau "membuat sama". Sama disini maksudnya "sama makna" atau "sama arti"

Adanya saling pengertian atau kesamaan makna dalam berkomunikasi dapat diibaratkan sebagai dua buah lingkaran yang bertindih satu sama lain (lingkaran hitam). Lingkaran hitam itu oleh Wilbur Schramm salah seorang pakar komunikasi dinamakan *field of experience* (bidang pengalaman, kerangka acuan) dan dipandang faktor penting untuk terjadinya komunikasi. Dalam arti lain, bidang pengalaman antara komunikator sama dengan komunikan, maka komunikasi akan berlangsung efektif. Sebaliknya, jika bidang pengalaman komunikator tidak sama dengan komunikan, maka akan timbul kesulitan untuk terjadinya saling pengertian.



Gambar 3: Ktak kesamaan makna

Gambar di atas, mengilustrasikan bahwa jika lingkaran hitam atau kerangka pengalaman (*field of experience*) semakin menyebar menutupi lingkaran X dan Y yang akhirnya terbentuk suatu lingkaran yang sama, maka makin besar pula peluang terciptanya saling pengertian atau kesamaan makna diantara orang-orang yang terlibat dalam komunikasi. Dengan kata lain komunikasi itu mengena (efektif). Sebaliknya jika lingkaran hitam atau kerangka pengalaman (*field of experience*) semakin mengecil dan menjauh apalagi sampai mengisolasi pada lingkarannya masing-masing (lingkaran X dan Y), maka komunikasi akan gagal atau

dengan kata lain tidak efektif sebagaimana yang terjadi pada cerita Dimas dan Desi di atas.

Pertanyaan yang muncul kemudian adalah bagaimana caranya agar komunikasi kita itu efektif, sementara dilain pihak kerangka pengalaman kita dengan orang yang diajak berkomunikasi belum tentu sama atau relatif berbeda? Agar Anda dapat menemukan jawaban atas pertanyaan tadi, Anda jangan berhenti disini tetapi lanjutkan pada kegiatan belajar 2 berikut setelah rangkuman.

c. Rangkuman

- 1) Komunikasi adalah instrumen penting manusia baik dalam kedudukannya sebagai pribadi maupun sebagai profesional. Sebagai instrumen penting, komunikasi berperan dalam menentukan keberhasilan dan kegagalan manusia dalam meraih cita-citanya.
- 2.) Komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan dari seseorang kepada orang lainnya dengan tujuan untuk mencapai kesamaan makna atau saling pengertian antara orang-orang yang terlibat dalam komunikasi.
- 3) Kesamaan makna atau saling pengertian dalam komunikasi akan tercapai jika *field of reference* (panduan pengalaman, pengetahuan, kerangka acuan) antara komunikator dan komunikan sama.
- 4) Ada enam unsur dasar yang terlibat dalam proses komunikasi, yaitu: sumber pesan, pesan, media, penerima, umpan balik, dan lingkungan. Kenam unsur itu saling berkaitan satu sama lain yang pada gilirannya akan berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi.
- 5) Dilihat dari konteksnya, komunikasi dapat diklasifikasikan pada beberapa klasifikasi, yakni:

- a) Bidang komunikasi, yang meliputi: komunikasi sosial, komunikasi organisasional, komunikasi bisnis, komunikasi politik, komunikasi internasional, komunikasi antar budaya, dan komunikasi pembangunan,
- b) Sifat komunikasi, yang meliputi: komunikasi verbal (lisan dan tulisan), komunikasi nonverbal (komunikasi kias, komunikasi gambar),
- c) Tatanan komunikasi, yang meliputi: komunikasi pribadi (intrapribadi, antarpribadi), komunikasi kelompok (kelompok kecil, kelompok besar), komunikasi massa (media massa cetak, media massa elektronik),
- d) Tujuan komunikasi, yaitu mengubah opini, sikap, perilaku, dan masyarakat;
- e) Fungsi komunikasi, yaitu meliputi: menginformasikan, mendidik, menghibur, dan mempengaruhi;
- f) Teknik komunikasi, yang meliputi: komunikasi informatif, persuasif, koersif, dan instruktif; dan
- g) Metode komunikasi, meliputi: jurnalisme, hubungan masyarakat, periklanan, propaganda, perang urat syaraf, dan perpustakaan.

d. Tugas

Carilah dan berikan contoh 10 kegiatan yang berhubungan dengan komunikasi.

e. Evaluasi

1) .Instrumen Penilaian

Untuk memantapkan penguasaan Anda terhadap keseluruhan materi modul ini, berikut dikemukakan beberapa pertanyaan evaluasi.. Jawablah seluruh pertanyaan yang terdapat dalam instrumen penilaian ini. Setelah seluruhnya dijawab, cocokkan jawaban Anda dengan kunci jawabannya. Selanjutnya lihat Bab IV untuk tindak lanjut yang harus Anda lakukan.

2). Petunjuk

Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut ini dengan singkat, tepat dan jelas.

1. Jelaskan apa fungsi komunikasi bagi kehidupan manusia?
2. Jelaskan secara singkat pengertian komunikasi antar manusia?
3. Sebutkan enam unsur utama terjadinya komunikasi?
4. Dilihat dari konteksnya, komunikasi dapat diklasifikasikan kepada 7 jenis. Sebutkan satu persatu?
5. Komunikasi yang efektif dapat dibangun melalui lima hukum atau prinsip utama. Sebutkan kelima prinsip tersebut?

3). Kunci Jawaban

1. Merupakan instrumen dari interaksi sosial manusia yang berguna untuk mengetahui dan memprediksi sikap orang lain, untuk mengetahui keberadaan diri sendiri, untuk memperoleh pendidikan, untuk kebahagiaan, untuk menghindari kesulitan, untuk mencapai apa yang dicita-citakan termasuk karir kita.
2. Komunikasi antar manusia diartikan sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan dari seseorang kepada orang lainnya baik secara lisan maupun tulisan.
3. Unsur-unsur utama terjadinya komunikasi meliputi:
 - a) Sumber pesan (komunikator, sender),
 - b) Pesan (*message*),
 - c) Media (*channel*),
 - d) Penerima pesan (komunikan, *receiver, audience*),
 - e) Umpan balik (*feed back*),
 - f) Lingkungan (faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi).
4. Dilihat dari konteksnya, komunikasi dapat diklasifikasikan kepada:

- a) Bidang komunikasi
 - b) Sifat komunikasi
 - c) Tatanan komunikasi
 - d) Tujuan komunikasi
 - e) Fungsi komunikasi
 - f) Teknik komunikasi
 - g) Metode komunikasi
5. Lima hukum atau prinsip komunikasi terdiri atas:
- a) Sikap menghargai (*respect*),
 - b) Menempatkan diri pada situasi komunikan (*empathy*),
 - c) Dapat didengar atau dimengerti dengan baik (*audible*),
 - d) Jelas dan tidak menimbulkan multi interpretasi (*clarity*),
 - e) Sikap rendah hati (*humble*).

Kriteria penilaian

Cocokkalah hasil jawaban anda dengan kunci jawaban tes formatif 3 yang ada di bagian belakang modul ini. Hitunglah jumlah jawaban Anda yang benar. Kemudian gunakan rumus di bawah ini untuk mengetahui tingkat penguasaan anda terhadap materi modul 3.

Rumus :

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah jawaban benar}}{20} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan yang dicapai :

90% - 100% = baik sekali

80% - 89% = baik

70% - 79% = sedang

- 69% = kurang

Kalau mencapai tingkat penguasaan 80% ke atas, Anda dapat meneruskan dengan modul selanjutnya. Tetapi bila tingkat penguasaan masih di bawah 80% maka harus mengulangi kegiatan belajar modul 3.

2. Kegiatan Belajar 2

BAGAIMAN CARA BERKOMUNIKASI SECARA EFEKTIF

a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 2

- 1) Menjelaskan prinsip-prinsip berkomunikasi efektif
- 2) Menjelaskan bagaimana melakukan kontak mata ketika berkomunikasi
- 3) Menjelaskan bagaimana menggerakkan sikap tubuh ketika berkomunikasi
- 4) Menjelaskan bagaimana pengaturan nada suara ketika berkomunikasi
- 5) Menjelaskan bagaimana cara berbicara ketika berkomunikasi
- 6) Menjelaskan bagaimana cara pengaturan pernafasan ketika berkomunikasi
- 7) Menjelaskan gaya komunikasi yang efektif dalam berkomunikasi

b. Uraian Materi 2

1) Prinsip-Prinsip Berkomunikasi Secara Efektif

Dalam praktek berkomunikasi biasanya kita akan menemui berbagai macam hambatan yang jika tidak dapat ditanggapi dan disikapi secara tepat akan membuat proses komunikasi yang terjadi menjadi sia-sia. Atau dengan kata lain komunikasi kita tidak efektif. Ada sejumlah faktor yang dapat menimbulkan kendala dalam berkomunikasi, yaitu:

Pengaruh perbedaan status (status effects). Ini dapat terjadi jika salah seorang memiliki status sosial yang lebih tinggi dalam jenjang hirarki dibandingkan dengan yang lainnya.

Permasalahan semantik (semantic problems). Terjadi ketika orang menggunakan kata-kata yang sama dengan cara berbeda, atau kata-kata yang berbeda dengan cara yang sama. Tahukan Anda kata "charge" dalam bahasa Inggris mempunyai lima belas (15) arti yang berbeda. Permasalahan semantik juga muncul ketika orang menggunakan jargon-

jargon atau bahasa yang terdapat di luar kamus orang lain dan mengharapkan mereka memahaminya.

Penyimpangan persepsi (perceptual distortions). Dapat terjadi oleh konsep atau pengenalan diri atau pemahaman yang buruk terhadap orang lain

Perbedaanbudaya (cultural differences). Terjadi akibat dari pengalaman lingkungan sosial dan keagamaan orang berbeda. Di sebagian besar negara-negara di dunia, menganggukkan kepala menandakan persetujuan, sedangkan menggelengkan kepala menandakan ketidaksetujuan. Namun tidak demikian halnya di beberapa bagian India justru ditemukan hal yang sebaliknya.

Gangguan yang bersifat fisik (physical distractions). Dapat terjadi akibat dari ruangan dengan sistem kedap suara kurang memadai, suara mesin tik diruangan lain, sistem penerangan yang buruk, gerakan tubuh yang tanpa sadar sering dilakukan, dan lain sebagainya.

Pilihan saluran komunikasi yang buruk (poor choice of communication channel). Dapat terjadi akibat kesalahan pemilihan media komunikasi yang tidak tepat. Misalnya, meminta laporan keuangan secara terperinci melalui telepon.

Tidak ada umpan balik (no feedback). Dapat terjadi akibat dari komunikasi satu arah. Dalam situasi yang rumit, komunikasi dua arah memungkinkan adanya timbal balik sehingga dapat membantu komunikator dan komunikan untuk mengukur tingkat pemahaman masing-masing terhadap pesan. Lebih dari itu, komunikasi dua arah dapat menyingkap kesalahan pemahaman diantara mereka.

Secara teknis hambatan-hambatan komunikasi di atas, dapat dijelaskan lebih lanjut berikut ini.:

g) Cara berkomunikasi tidak disesuaikan dengan tingkatan bahasa para pendengarnya (komunikan). Seorang pedagang makanan yang hanya

lulusan SD akan kesulitan untuk mengerti pembicaraan seorang sarjana teknik yang berbicara menggunakan istilah-istilah tekniknya.

- h) Cara berkomunikasi tidak disesuaikan dengan keinginan arah pembicaraan dari para pendengarnya. Sekelompok remaja SMA tentunya wajar jika tidak tertarik pada pembicaraan mengenai permasalahan bagaimana merawat dan mendidik balita yang disampaikan seorang ibu rumah tangga.
- i) Cara berkomunikasi kita tidak disesuaikan dengan tingkatan kelas sosial para pendengar. Sekelompok petani didesa tentunya tidak mengerti dan tidak tertarik pada pembicaraan tentang perdagangan saham, valuta asing (valas) dari seorang sarjana ekonomi.
- j) Tidak memahami latar belakang serta nilai-nilai yang dianut oleh para pendengarnya.

Seorang ahli presentasi pun akan sangat kesulitan menembus dan merubah keyakinan seseorang atau sekelompok masyarakat yang mengkonsumsi makanan pokok nasi menjadi gandum, kentang atau lainnya.

Dengan demikian, dalam berkomunikasi Anda harus paham betul bahwa bagaimana dan seperti apa sudut pandang komunikan terhadap apa yang didengar, dilihat atau dimengerti itu sangat di bentuk oleh latar belakang dan pengalaman pribadi komunikan. Inilah esensi utama dalam berkomunikasi yang jika diuraikan lebih jauh tercermin dalam *The 5 Inevitable Laws of Effective Communication* (lima hukum komunikasi efektif) yang dikenal dengan REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*).

Respect (sikap menghargai), Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum yang pertama dalam kita berkomunikasi dengan orang lain. Anda harus ingat bahwa manusia ingin dihargai dan dianggap penting. Bahkan, ketika Anda harus mengkritik atau memarahi sekalipun, lakukan dengan penuh respek terhadap harga diri dan kebanggaan

seseorang. Suatu komunikasi yang dibangun atas dasar sikap saling menghargai dan menghormati, akan membangun kerjasama diantara orang-orang yang terlibat di dalamnya. Ingat ucapan Dale Carnegie dalam bukunya *How to Win Friends and Influence People*, bahwa "rahasia terbesar yang merupakan salah satu prinsip dasar dalam berurusan dengan manusia adalah dengan memberikan penghargaan yang jujur dan tulus". Mengapa demikian, karena prinsip paling dalam pada sifat dasar manusia adalah kebutuhan untuk dihargai. Ini pula yang menjadi salah satu rahasia manajer satu menit dalam buku Ken Blanchard dan Spencer Johnson, *The One Minute Manager*.

Empathy, adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan kita untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dulu sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain. Dengan memahami dan mendengar orang lain terlebih dahulu, kita dapat membangun keterbukaan dan kepercayaan yang kita perlukan dalam membangun kerjasama atau sinergi dengan orang lain. Sikap empati akan memungkinkan kita untuk dapat menyampaikan pesan (*message*) dengan cara dan sikap yang akan memudahkan penerima pesan (*receiver*) menerimanya. Dalam ilmu pemasaran (*marketing*) memahami perilaku konsumen (*consumer's behavior*) merupakan salah satu kuncinya. Dengan memahami perilaku konsumen, maka kita dapat empati dengan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, minat, harapan dan kesenangan dari konsumen. Demikian halnya dengan bentuk komunikasi lainnya, misalnya komunikasi dalam membangun mitra kerja dalam bisnis. Jadi sebelum Anda membangun komunikasi atau mengirimkan pesan, kita perlu mengerti dan memahami dengan empati calon penerima pesan kita. Sehingga nantinya pesan kita

akan dapat tersampaikan tanpa ada halangan psikologis atau penolakan dari penerima.

Audible, mengandung arti dapat didengar atau dimengerti dengan baik. Jika empati berarti kita harus mendengar terlebih dahulu ataupun mampu menerima umpan balik dengan baik, maka *audible* berarti pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan. Dalam komunikasi bisnis, hukum ini mengacu pada kemampuan Anda untuk menggunakan berbagai media atau *delivery channel* maupun perlengkapan atau alat bantu audio visual lainnya yang akan membantu Anda agar pesan yang kita sampaikan dapat diterima dengan baik. Dalam komunikasi personal hal ini berarti bahwa pesan disampaikan dengan cara atau sikap yang dapat diterima oleh penerima pesan.

Clarity, adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. Kesalahan penafsiran dapat menimbulkan berbagai dampak yang tidak diinginkan. *Clarity* juga dapat diartikan sebagai keterbukaan dan transparansi. Tentu dalam berkomunikasi Anda perlu mengembangkan sikap terbuka (tidak ada yang ditutupi atau disembunyikan), sehingga dapat menimbulkan rasa percaya (*trust*) penerima pesan terhadap Anda sebagai penyampai pesan. Tanpa keterbukaan akan timbul sikap saling curiga yang pada akhirnya akan menurunkan semangat dan antusiasme dalam membangun kerjasama bisnis.

Humble, dapat diartikan sebagai sikap rendah hati (bukan rendah diri). Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum yang pertama yaitu membangun rasa menghargai orang yang diberi pesan. Dalam arti, menghargai orang yang diberi pesan dapat dilakukan dengan memperlihatkan sikap rendah hati Anda.

Inilah lima hukum berkomunikasi yang dapat Anda praktekan dalam kehidupan sehari-hari baik sebagai pribadi maupun sebagai

profesional ketika Anda dalam menjalankan aktivitas bisnis. Perlu dipahami kelima hukum berkomunikasi di atas tidak hanya diperlihatkan melalui kata-kata saja, tetapi juga harus Anda tampilkan lewat sikap tubuh Anda. Misalnya, pandangan mata, gerakan tangan, gerakan kepala, dan sebagainya. Ucapan yang keluar dari mulut Anda bisa berbohong, tetapi sikap tubuh Anda akan mencerminkan pikiran dan perasaan Anda yang sebenarnya.

2) Cara Berkomunikasi

a) Kontak mata

Konon orang Arab sejak kecil sudah dididik untuk memperhatikan mata ketika berkomunikasi. Karena itu, para politikus Arab biasanya senang memakai kaca mata sekalipun ada di dalam gedung. Tentu alasannya mudah diduga, yakni mereka ingin menyembunyikan mata mereka. Tentu kebiasaan orang Arab ini tidak perlu Anda ikuti, justru sebaliknya mata Anda harus digunakan untuk mendukung pesan yang ingin disampaikan agar lawan bicara semakin tahu dan paham apa yang maksudkan. Misalnya saja ketika menyampaikan informasi yang menggembirakan tunjukkanlah kegembiraan itu pada mata Anda. Begitu juga ketika ingin menyampaikan perasaan simpati tunjukkan pula lewat mata. Biasanya lawan bicara akan lebih percaya pada mata dari pada kata-kata. Sebaliknya jika mata dan ucapan yang Anda kemukakan tidak searti, maka yang terjadi adalah gangguan komunikasi. Sebaliknya, melalui kontak mata memungkinkan Anda dapat melihat dan membaca pikiran orang yang diajak bicara dengan tepat. Sorot mata tidak pernah berdusta, karena mata merupakan jendela hati.

Adapun hal-hal yang harus diperhatikan dari mata Anda ketika berkomunikasi sebagai berikut:

- 1) Pandangan mata harus tepat pada mata lawan bicara, kira-kira sebesar bingkai kaca mata dan tidak boleh lebih dari itu, apalagi

sampai memandangi bagian lain seperti dahi, bibir, leher dan lain sebagainya,

- 2) Lama waktu memandangi tidak boleh lebih dari lima detik, setelah itu kita boleh mengalihkan pandangan kita ke tempat lain secara wajar,

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari memandangi mata lawan bicara diantaranya yaitu:

- (1) Lawan bicara akan memperhatikan dan mendengarkan apa yang Anda sampaikan,
- (2) Memudahkan lawan bicara untuk mengerti apa yang Anda sampaikan secara tepat,
- (3) Memudahkan untuk menyampaikan pesan Anda secara tepat,
- (4) Memudahkan untuk segera mengetahui apakah lawan bicara kita mengerti atau tidak

terhadap apa yang Anda sampaikan,

- (5) Sorot mata Anda mampu berbicara lebih banyak dari pada sekedar kata-kata yang diucapkan.

Bagaimana halnya kalau kita berkomunikasi dengan sekelompok orang? Tentu kita harus bisa membuat setiap orang merasa bahwa hanya dirinya sendirilah yang kita perhatikan. Bukan persoalan mudah, tapi bisa kita lakukan caranya, yaitu:

- (2) Untuk satu pendengar adakan kontak mata khusus dengan satu kalimat utuh, begitu kalimat itu selesai beralihlah kepada pendengar yang lainnya dengan kalimat yang utuh dan kontak mata yang khusus pula,
- (3) Setelah semuanya diperhatikan baru kembali lagi pada orang pertama,
- (4) Usahakan jangan sampai memperhatikan beberapa secara bersamaan karena tidak akan menimbulkan kesan khusus. Begitulah seterusnya

satu demi satu secara bergantian sehingga setiap orang akan merasa dianggap penting.

b) Sikap Tubuh Lainnya

Selain mata, gerakan tubuh lainnya seperti cara duduk, cara menggerakkan jari-jari tangan, dan lain-lainnya juga menyiratkan apa yang sedang Anda rasakan atau Anda pikirkan. Bahasa tubuh adalah suatu istilah yang telah digunakan untuk mengekspresikan suatu bentuk komunikasi yang tidak dapat diucapkan dengan kata-kata. Untuk membaca sikap tubuh ketika berkomunikasi bukan merupakan hal yang sulit, mengingat semua polanya bersifat universal. Boleh jadi, sikap tubuh merupakan bahasa internasionalnya manusia.

Perhatikanlah dua orang yang terlibat dalam suatu komunikasi. Biasanya mereka menggunakan gerakan isyarat, sikap tubuh, dan berbagai teknik fisik lainnya untuk menguatkan dan menginterpretasikan kata-kata mereka. Guru kita juga menggunakan bahasa tubuh, meskipun kadang-kadang mereka tidak menyadarinya. Sikap tubuh dan posisi yang dia gunakan ketika mengajar adalah salah satu bagian dari bahasa tubuhnya. Seorang guru yang duduk dalam satu lingkaran bersama dengan murid-muridnya menandakan suatu keinginan untuk berbagi dan berdiskusi bersama-sama dengan murid-muridnya. Sebaliknya, seorang guru yang berdiri di belakang meja, mengajar muridnya agar duduk dalam barisan yang rapi mungkin akan dirasa sebagai orang yang ingin memegang kendali.

Melalui ketrampilan menggunakan bahasa tubuh yang baik, seorang komunikator yang trampil akan memodifikasi dan mengembangkan bahasa tubuhnya dalam berkomunikasi. Seorang komunikator yang trampil juga tidak hanya mengandalkan seutuhnya kata-kata yang dia gunakan untuk berkomunikasi dengan pendengarnya,

tetapi ia juga harus dapat menggabungkan berbagai teknik untuk menguatkan dan mendukung kata-kata yang diucapkan. Teknik ini lebih memberikan penekanan dalam rasa daripada hanya sekedar mendengarkan.

Jadi, bagaimana Anda menggerakkan tubuh akan memberikan pengaruh yang penting bagi keberhasilan Anda dalam komunikasi. Yang perlu diingat bahwa Anda harus menghindari gerakan-gerakan tubuh yang tidak perlu, seperti:

1. Memegang kumis atau janggut karena akan membuat lawan bicara jadi risih,
6. Mengetuk-ngetukan jari tangan,
7. Memutar-mutar cincin, mengepal dan membuka kepalan tangan menandakan kita sedang resah,
8. Duduk bersandar di kursi, maju ke arah meja dan kepala menunduk atau miring akan membuat lawan bicara merasa tidak dihormati. Apalagi orang yang menjadi lawan berbicara kita lebih tua atau jabatannya lebih tinggi dari pada kita. Semua yang disebutkan tadi turut berpengaruh pada keberhasilan komunikasi kita.
9. Ketika berdiri, ujung kaki dan posisi tubuh berlawanan dengan lawan bicara.

c) Pengaturan nada suara

Perubahan nada suara, penekanan yang diberikan pada kata-kata tertentu, emosi yang dirasakan dan konteks dimana Anda berkomunikasi dapat memberi pengaruh pada arti pentingnya pesan bagi lawan bicara. Misalnya, Anda sudah punya kekasih yang sangat dicintai, kemudian karena suatu hal Anda harus berpisah. Pada saat perpisahan Anda mengatakan begini "saya cinta kamu". Coba bayangkan dan rasakan ketika Anda mengucapkan kata-kata tersebut, disitu ada nada suara yang menyiratkan kesedihan dan penyesalan dalam nada suara Anda.

Kemudian anggaplah Anda sudah kembali lagi dan ketika Anda bertemu lagi-lagi Anda berkata "saya cinta kamu". Meskipun kalimat yang Anda ucapkan sama, tetapi disitu ada perubahan nada suara yang menyiratkan kebahagiaan karena dapat bertemu lagi. Contoh lainnya, ketika seorang pemuka agama mengatakan "Tuhan adalah Maha Agung" dengan biasa-biasa saja (suara yang datar), maka para pendengarnya tidak akan dapat menggabungkan makna yang sesungguhnya dari pesan itu. Karena itu, ketika berkomunikasi aturlah nada suara bagaikan orang yang sedang olah raga misalnya bulutangkis, kapan bola harus kita pukul jauh ke belakang, kapan ke depan, kapan ke pinggir dan kapan mau menekan.

Apa yang terungkap dari uraian di atas bahwa perubahan nada suara pada kalimat yang Anda ucapkan menjadi faktor yang saling berhubungan dalam berkomunikasi. Bahkan mungkin perubahan nada suara akan lebih menyampaikan pesan itu sendiri dari pada kata-kata yang diucapkan. Artinya, kita harus paham betul bahwa berkomunikasi itu tidak hanya sekedar menyampaikan apa yang kita katakan, tetapi bagaimana kita menyampaikannya.

d) Cara Berbicara

Berbicara dengan suara yang jelas dihadapan orang lain apa lagi jumlahnya banyak bagi orang yang kurang percaya diri atau demam panggung biasanya sangat menyulitkan. Karena itu, buanglah perasaan kurang percaya diri itu jauh-jauh sebelum mempengaruhi kita, bersikaplah secara santai dan bicaralah dengan keras (tidak berteriak). Ketika berbicara juga jangan terlalu cepat, karena dapat menimbulkan kesalahan dalam pengucapan. Salah satu kunci keberhasilan komunikasi adalah kejelasan dalam berbicara. Meskipun Anda seorang yang pandai berorasi namun kalau yang ingin Anda sampaikan tidak diterima persis sama dengan yang dikehendaki maka Anda telah gagal dalam berkomunikasi.

Anda juga harus mengatur kecepatan bicara sedemikian rupa sehingga tidak konstan, kecepatan yang bervariasi akan lebih enak didengar. Jika pesan yang ingin Anda sampaikan cukup kompleks (rumit), kurangilah kecepatan bicara Anda. Tetapi jika pesan itu biasa-biasa saja, gunakanlah kecepatan yang lebih tinggi dari biasanya. Perlu diketahui bahwa kecepatan rata-rata terbaik dalam berbicara adalah 130 sampai dengan 165 kata per menit (kpm).

e) Mengatur pernapasan

Sewaktu bernapas, Anda dapat merasakan gerakan tulang rusuk dan diafragma yang terletak di bawah paru-paru. Ketika menghirup udara, tulang-tulang rusuk terasa naik dan diafragma Anda turun. Sebaliknya ketika menghembuskannya, tulang-tulang rusuk turun dan diafragma naik sehingga udara dapat terdorong keluar dari paru-paru. Keadaan ini terus berulang-ulang tiada henti selama kita masih hidup. Pertanyaannya, bagaimana mengatur pernapasan ketika berkomunikasi? Caranya adalah sebagai berikut:

- a. Ketika duduk ataupun berdiri upayakan tubuh kita dalam posisi tegak (tidak kaku, tegang), bahu ke arah belakang tetapi dalam posisi yang nyaman dan kepala lurus tetapi tidak seperti tentara yang sedang berbaris,
- b. Perut ditahan sedikit ke arah dalam dan manfaatkan diafragma secara optimal untuk mendukung pengucapan,
- c. Ambil napas diakhir kalimat yang memungkinkan. Dalam arti tidak selalu pada setiap akhir kalimat,
- d. Ketika berkomunikasi sambil duduk upayakan jangan sambil bersilang kaki,
- e. Gunakan nada suara yang rendah dan enak didengar sebagai dasar suara untuk berbicara,
- f. Jangan menghirup udara (bernapas) dalam-dalam,

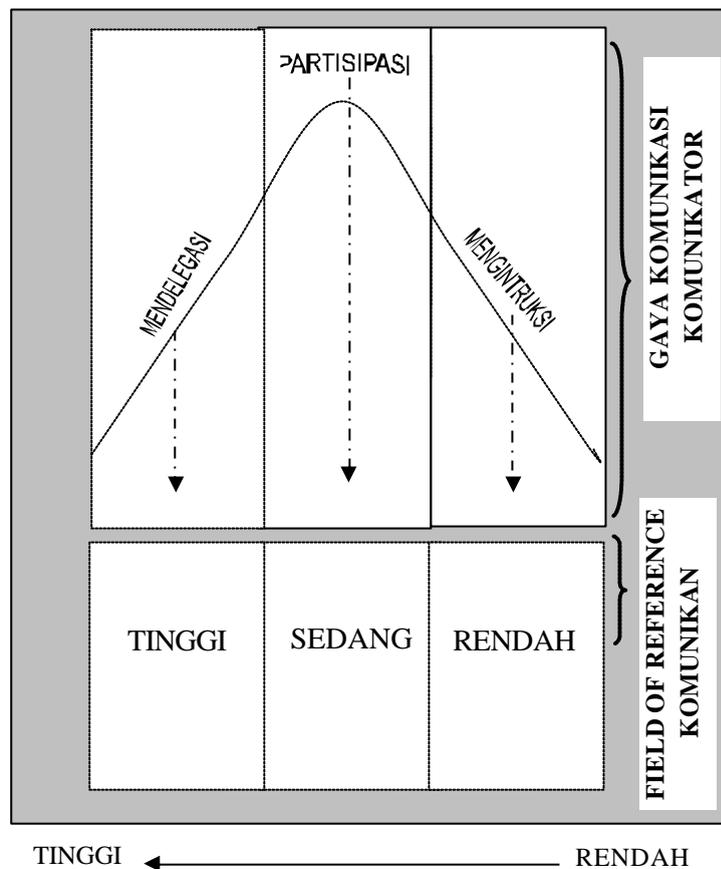
- g. Jangan menegangkan bibir, lidah, dan rahang sehingga terasa kaku, karena akan mengurangi kapasitas kita untuk menghasilkan kata-kata yang jelas pengucapannya.

Dengan menerapkan lima hukum pokok komunikasi yang efektif ini, maka kita dapat menjadi seorang komunikator yang handal dan pada gilirannya dapat membangun jaringan hubungan dengan orang lain yang penuh dengan penghargaan (*respect*), karena inilah yang dapat membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dan saling menguatkan dalam bisnis Anda.

f) Gaya Berkomunikasi

Kini Anda telah memahami prinsip-prinsip dasar dalam berkomunikasi, uraian berikutnya akan dibahas tentang gaya komunikasi. Gaya komunikasi yang dimaksudkan disini adalah pola perilaku yang ditampilkan oleh komunikator melalui sikap, perbuatan, dan ucapannya ketika berkomunikasi dengan komunikan. Tentu Anda masih ingat uraian terdahulu bahwa esensi utama berkomunikasi adalah terjadinya kesamaan makna atau saling pengertian. Telah dikemukakan pula bahwa kesamaan makna akan terjadi jika *field of experience* (bidang pengetahuan, pengalaman, kerangka acuan) antara komunikator dan komunikan sama. Tentu ini bukan persoalan mudah, mengingat Anda berkomunikasi tidak hanya pada satu orang, melainkan kepada beberapa orang yang tentunya bidang pengalaman atau kerangka rujukannya berbeda-beda. Tetapi Anda tidak perlu khawatir, persoalan tersebut akan kita bahas berikut ini.

Gambar berikut ini akan menjelaskan bagaimana gaya yang harus ditampilkan oleh seorang komunikator ketika menghadapi komunikan agar komunikasi yang terjadi dapat berlangsung secara efektif.



Gambar 3: Gaya Komunikasi

Gambar 3. di atas memperlihatkan hubungan antara gaya komunikasi yang dikembangkan oleh komunikator dengan *field of reference* komunikan. Gaya komunikasi komunikator dibagi ke dalam tiga gaya, yakni mengintruksi, partisipasi dan mendelegasi. Sedangkan *field of reference* komunikan diklasifikasikan kepada tiga klasifikasi juga, yaitu tingkat rendah, sedang, dan tinggi. Asumsinya bahwa efektivitas komunikasi dapat tercapai, apabila komunikator mampu menerapkan gaya komunikasinya sesuai dengan *field of reference* komunikan.

Gaya mengintruksi adalah gaya komunikasi yang dikembangkan oleh komunikator melalui sikap, perbuatan dan ucapannya, yang cenderung lebih banyak memberikan penjelasan, pengarahan secara spesifik. Gaya ini akan memiliki tingkat kemungkinan yang paling efektif

jika dihadapkan kepada komunikan yang memiliki bidang pengetahuan, pengalaman dan kerangka acuannya rendah. Misalnya saja, ketika Anda berbicara dengan seorang adik yang memang bidang pengetahuan, pengalamannya lebih rendah dari pada Anda. Atau ketika Anda mau memasarkan barang baru kepada konsumen yang harus lebih banyak menyampaikan informasi.

Gaya partisipasi adalah gaya komunikasi yang dikembangkan oleh komunikator melalui sikap, perbuatan dan ucapannya, yang cenderung memberikan kesempatan kepada komunikan untuk ikut terlibat dalam proses komunikasi. Keterlibatan komunikan tersebut tidak terbatas sebagai penerima pesan, tetapi juga penyampai pesan. Oleh karena itu siapa komunikator dan siapa komunikan sudah tidak tampak lagi karena kedua-duanya berperan ganda. Gaya ini akan memiliki tingkat kemungkinan yang paling efektif jika dihadapkan kepada komunikan yang memiliki bidang pengetahuan, pengalaman dan kerangka rujukan sedang. Misalnya, ketika berdiskusi dengan teman yang belum paham betul apa yang baru saja diterangkan oleh guru Anda.

Gaya mendelegasi adalah gaya komunikasi yang dikembangkan oleh komunikator melalui sikap, perbuatan dan ucapannya yang cenderung menempatkan dirinya pada posisi sebagai penerima pesan dan hanya pada saat-saat tertentu saja sebagai penyampai pesan apabila diperlukan. Dalam kondisi seperti ini terjadi proses pertukaran peran, komunikator berubah menjadi komunikan, demikian sebaliknya. Gaya ini akan memiliki tingkat kemungkinan efektif jika dihadapkan kepada komunikan yang memiliki bidang pengetahuan, pengalaman, dan kerangka acuan tinggi. Misalnya, ketika Anda ingin mendapatkan tanggapan tentang kualitas barang kita yang biasa dipakai konsumen setiap hari.

Perlu dipahami bahwa dari ketiga gaya komunikasi yang kita bicarakan di atas, secara teoritis tidak ada satupun gaya komunikasi yang paling efektif di antara ketiganya. Efektif tidaknya suatu gaya komunikasi itu bergantung kepada sejauhmana gaya tersebut sesuai dengan bidang pengetahuan, pengalaman, dan kerangka acuan komunikan. Dengan demikian, Anda harus pandai menyesuaikan gaya komunikasi Anda dengan lawan bicara Anda. Kapan gaya komunikasi Anda harus mengintruksi, partisipasi, atau mendelegasi bergantung kepada bidang pengetahuan, pengalaman, dan kerangka acuan lawan bicara Anda terhadap informasi yang akan disampaikan.

Dengan menerapkan gaya komunikasi yang sesuai dengan bidang pengetahuan, pengalaman dan kerangka rujukan komunikan, maka kita dapat menjadi seorang komunikator yang handal dan pada gilirannya dapat membangun jaringan hubungan dengan orang lain yang lebih baik. Karena inilah yang dapat membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dan saling menguatkan dalam bisnis Anda.

c. Rangkuman

- 1) Ada tujuh hambatan utama yang dapat membuat komunikasi tidak efektif. Ketujuh hambatan tersebut adalah: a) pengaruh perbedaan status, b) permasalahan semantik, c) penyimpangan persepsi, d) perbedaan budaya, e) gangguan yang bersifat fisik, f) pilihan saluran komunikasi, dan g) tidak adanya umpan balik.
- 2) Terdapat Lima hukum atau prinsip yang harus diperhatikan agar komunikasi berlangsung secara efektif. Kelima hukum tersebut, meliputi sikap menghargai (*respect*), dapat menempatkan diri pada situasi komunikan (*empathy*), dapat didengar atau dimengerti dengan baik (*audible*), jelas dan tidak menimbulkan multi interpretasi (*clarity*), dan sikap rendah hati (*humble*).

- 3) Disamping prinsip-prinsip di atas, komunikasi kita akan semakin efektif jika didukung oleh cara bicara, sikap tubuh (kontak mata, dan sikap tubuh lainnya), perubahan nada suara, dan cara mengatur pernapasan.
- 4) Ada dua hal yang harus diperhatikan dalam melakukan kontak mata ketika berkomunikasi *pertama*, pandangan mata harus tepat pada mata lawan bicara, kira-kira sebesar bingkai kaca mata dan tidak boleh lebih dari itu. *Kedua*, lama waktu memandangi tidak boleh lebih dari lima detik, setelah itu kita boleh mengalihkan pandangan kita ke tempat lain secara wajar.
- 5) Manfaat yang dapat diperoleh dari memandangi mata lawan bicara ketika berkomunikasi, diantaranya yaitu: *pertama*, lawan bicara akan memperhatikan dan mendengarkan pesan yang disampaikan. *Kedua*, memudahkan lawan bicara untuk mengerti pesan yang disampaikan secara tepat. *Ketiga*, memudahkan untuk menyampaikan pesan secara tepat. *Keempat*, memudahkan untuk segera mengetahui apakah lawan bicara mengerti atau tidak terhadap pesan yang disampaikan. Dan *kelima*, sorot mata mampu berbicara lebih banyak dari pada sekedar kata-kata yang diucapkan.
- 6) Sikap tubuh kita akan menjadi hambatan dalam berkomunikasi, jika ketika berkomunikasi memperlihatkan gerakan yang tidak perlu. Misalnya, memegang kumis atau janggut, mengetuk-ngetukan jari tangan, memutar-mutar cincin, mengepal dan membuka kepalan tangan, duduk bersandar di kursi atau maju ke arah meja, kepala menunduk atau miring, dan ketika berdiri, ujung kaki dan posisi tubuh berlawanan dengan lawan bicara.

d. Tugas

Gambarkan dan pragakan bentuk-bentuk kegiatan-kegiatan berkomunikasi.

e. Evaluasi

A. Instrumen Penilaian

Untuk memantapkan penguasaan Anda terhadap keseluruhan materi modul ini, berikut dikemukakan beberapa pertanyaan evaluasi.. Jawablah seluruh pertanyaan yang terdapat dalam instrumen penilaian ini. Setelah seluruhnya dijawab, cocokkan jawaban Anda dengan kunci jawabannya. Selanjutnya lihat Bab IV untuk tindak lanjut yang harus Anda lakukan.

B. Petunjuk

Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut ini dengan singkat, tepat dan jelas.

1. Sebutkan tujuh hambatan berkomunikasi ?
2. Apa manfaat memandang mata lawan bicara ketika berkomunikasi ?
3. Jelaskan apa yang dimaksud gaya komunikasi instruksi ?
4. Jelaskan apa yang dimaksud gaya komunikasi partisipasi ?
5. Jelaskan apa yang dimaksud gaya komunikasi mendelegasikan ?

C. Kunci Jawaban

1. Hambatan-hambatan dalam berkomunikasi
 - a. Pengaruh perbedaan status
 - b. Permasalahan semantik
 - c. Penyimpangan persepsi
 - d. Perbedaan budaya
 - e. Gangguan yang bersifat fisik

- f. Pilihan saluran komunikasi
 - g. Tidak ada umpan balik
2. Alasan ketika berbicara harus memandang mata lawan, yaitu:
 - a. Lawan bicara akan memperhatikan dan mendengarkan pesan yang disampaikan.
 - b. Memudahkan lawan bicara untuk mengerti pesan yang disampaikan secara tepat.
 - c. Memudahkan untuk menyampaikan pesan secara tepat.
 - d. Memudahkan untuk segera mengetahui apakah lawan bicara mengerti atau tidak terhadap pesan yang disampaikan.
 - e. Sorot mata mampu berbicara lebih banyak dari pada sekedar kata-kata yang diucapkan.
 3. Gaya mengintruksi adalah gaya komunikasi yang dikembangkan oleh komunikator melalui sikap, perbuatan dan ucapannya, yang cenderung lebih banyak memberikan penjelasan, pengarahan secara spesifik.
 4. Gaya partisipasi adalah gaya komunikasi yang dikembangkan oleh komunikator melalui sikap, perbuatan dan ucapannya, yang cenderung memberikan kesempatan kepada komunikan untuk ikut terlibat dalam proses komunikasi
 5. Gaya mendelagasi adalah gaya komunikasi yang dikembangkan oleh komunikator melalui sikap, perbuatan dan ucapannya yang cenderung menempatkan dirinya pada posisi sebagai penerima pesan dan hanya pada saat-saat tertentu saja sebagai penyampai pesan apabila diperlukan

Kriteria penilaian

Cocokkalah hasil jawaban anda dengan kunci jawaban tes formatif 3 yang ada di bagian belakang modul ini. Hitunglah jumlah jawaban Anda yang

benar. Kemudian gunakan rumus di bawah ini untuk mengetahui tingkat penguasaan anda terhadap materi modul 3.

Rumus :

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah jawaban benar}}{20} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan yang dicapai :

90% - 100% = baik sekali

80% - 89% = baik

70% - 79% = sedang

- 69% = kurang

Kalau mencapai tingkat penguasaan 80% ke atas, Anda dapat meneruskan dengan modul selanjutnya. Tetapi bila tingkat penguasaan masih di bawah 80% maka harus mengulangi kegiatan belajar modul 3.

BAB III

PENUTUP

Memiliki kemampuan berkomunikasi secara efektif merupakan faktor yang sangat penting untuk menuju kesuksesan. Tidak peduli seberapa berbakatnya seseorang, betapapun unggulnya sebuah produk, atau seberapa kuatnya sebuah kasus hukum, kesuksesan tidak akan pernah diperoleh tanpa penguasaan ketrampilan komunikasi yang efektif. Apakah anda sedang mempersiapkan presentasi, negosiasi bisnis, melatih tim bola basket, membangun sebuah teamwork, bahkan menghadapi ujian akhir semester, maka efektifitas komunikasi akan menentukan kesuksesan anda dalam kegiatan-kegiatan tersebut.

Kemampuan anda dalam mengirimkan pesan atau informasi dengan baik, kemampuan menampilkan sikap dan perilaku yang baik, kemampuan atau ketrampilan menggunakan berbagai media atau alat audio visual merupakan bagian penting dalam melaksanakan komunikasi yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- A.G. Lunandi (1992). *Komunikasi Mengena. Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Antar Yogyakarta*. Pribadi. Kanisius,
- Enrich, Eugene dan Hawes Gene, R. (2004). *Speak For Success*. Edisi Bahasa Indonesia. Semarang. Dahara Prize.
- Mulyana, Deddy (2000). *Ilmu Komunikasi. Suatu Pengantar*. Bandung. Rosda.
- Pace r. Wayne & Paules Don, F (1994). *Komunikasi Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. Bandung. PT. Rosda.
- Panton, Fergus dan Ludlow Ron (2000). *The Esserce of Effective Communication*. Edisi Bahasa Indonesia. Yogyakarta. Penerbit Andi dan Pearson Education Asia Pte. Ltd.
- Rakhmat, Jalaluddin (1991). *Psikologi Komunikasi*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Suryadi, Edi (1985). *Pengaruh Komunikasi Anak Dengan Orang dan Guru Terhadap Kemampuan Berpikir Kreatif*. Tesis. Bandung. Unpad.
- Uchjana Effendi, Onong (1993). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung. PT. Citra Aditya Bakti.
- Tierney, Elizabeth (1998). *101 Cara Berkomunikasi Lebih Efektif*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta PT. Elex Media Komputindo. Kelompok Gramedia.
- Yadin, Daniel, L. (1999). *Creating Effective Marketing Communications*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. Pt. Gramedia Pustaka Utama.

DAFTAR PUSTAKA

- A.G. Lunandi (1992). **Komunikasi Mengena. Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Antar Yogyakarta**. Pribadi. Kanisius,
- Enrich, Eugane dan Hawes Gene, R. (2004). **Speak For Success**. Edisi Bahasa Indoensia. Semarang. Dahara Prize.
- Mulyana, Deddy (2000). **Ilmu Komunikasi**. Suatu Pengantar. Bandung. Rosda.
- Pace r. Wayne & Paules Don, F (1994). **Komunikasi Organisasi**. Edisi Bahasa Indonesia. Bandung. PT. Rosda.
- Panton, Fergus dan Ludlow Ron (2000). **The Esserce of Effective Communication. Edisi Bahasa Indonesia**. Yogyakarta. Penerbit Andi dan Pearson Education Asia Pte. Ltd.
- Rakhmat, Jalaluddin (1991). **Psikologi Komunikasi**. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Suryadi, Edi (1985). **Pengaruh Komunikasi Anak Dengan Orang dan Guru Terhadap Kemampuan Berpikir Kreatif**. Tesis. Bandung. Unpad.
- Uchjana Effendi, Onong (1993). **Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi**. Bandung. PT. Citra Aditya Bakti.
- Tierney, Elizabeth (1998). **101 Cara Berkomunikasi Lebih Efektif**. Edisi Bahasa Indoensia. Jakarta PT. Elex Media Komputindo. Kelompok Gramedia.
- Yadin, Daniel, L. (1999). **Creating Effective Marketing Communications**. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. Pt. Gramedia Pustaka Utama.