

# KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

Oleh: Muslikhah Dwihartanti

Disampaikan pada kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Tahun 2004  
“Penyuluhan tentang Komunikasi yang Efektif bagi Guru TK di Kecamatan Panjatan”

## A. Pendahuluan

Setiap orang pasti pernah melakukan kegiatan komunikasi. Komunikasi merupakan satu aktivitas yang harus dilakukan karena pada dasarnya manusia adalah individu dan makhluk sosial yang selalu ingin bersosialisasi atau berhubungan dengan orang lain. Sebagai makhluk individu, manusia ingin terlihat menonjol, sedangkan sebagai makhluk sosial manusia tidak dapat hidup sendiri, selalu bergantung dan ingin diperhatikan atau diperhitungkan dalam kelompok. Maka manusia selalu membutuhkan orang lain dalam kehidupannya. Proses interaksi manusia dengan manusia lainnya inilah yang memerlukan kegiatan komunikasi.

Menurut penelitian 75% waktu manusia digunakan setiap harinya untuk berkomunikasi. Baik itu berkomunikasi dengan orang lain bahkan berkomunikasi dengan diri sendiri atau lebih dikenal dengan istilah *self talk*. Penelitian yang lain lagi menyatakan bahwa manusia, terutama perempuan harus mengeluarkan 20 ribu kata setiap harinya untuk berkomunikasi, atau sekedar mengeluarkan uneg-uneg atau permasalahan atau bahkan hal sepele yang dipikirkannya. Jika tidak, maka tekanan batin akan menghantui karena kemudian akan menjadi penyakit.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa setiap orang harus bicara. Berapa banyak orang yang pendiam atau tidak banyak bicara, dan akhirnya menjadi tertekan. Banyak yang mengatakan bahwa seseorang yang ditinggal mati pasangannya, lebih cepat mati. Meskipun hal ini tidak dapat digeneralisir, tetapi dapat menjadi bahan pertimbangan dan peringatan bagi kita untuk tidak mengabaikan proses komunikasi. Membicarakan masalah komunikasi atau berbicara, maka komunikasi seperti apakah yang efektif sehingga masing-masing pihak yang melakukan komunikasi mampu menerima pesan dan mengirimkan kembali dalam bentuk tanggapan atau respon? Perlu juga diperhatikan dengan siapa komunikasi dilakukan. Apakah dengan orang dewasa ataukah dengan anak-anak.

## **B. Definisi Komunikasi**

Komunikasi terdengar mudah dilakukan dan setiap orang menganggap bahwa mereka bisa melakukannya. Tetapi komunikasi yang seperti apakah yang dianggap sebagai komunikasi yang efektif? Setiap aktivitas komunikasi sehari-hari biasanya tidak terstruktur, sehingga peran komunikator menjadi tumpang tindih. Hal itu berakibat pula pada makna dari komunikasi yang dilakukan.

Komunikasi pada umumnya didefinisikan sebagai kegiatan saling bertukar pendapat, atau hubungan antara manusia, baik individu maupun kelompok. Komunikasi manusia merupakan proses pembentukan makna di antara dua orang atau lebih. Dari pernyataan ini maka komunikasi berhubungan dengan makna yang dapat diperoleh diantara pihak-pihak yang melakukan komunikasi.

Menurut A.W. Wijaya (2000: 15) komunikasi adalah penyampaian informasi dan pengertian dari seseorang kepada orang lain. komunikasi akan dapat berhasil apabila sekiranya timbul saling pengertian, yaitu jika kedua belah pihak, si pengirim dan si penerima informasi dapat memahaminya. Hal ini tidak berarti bahwa kedua belah pihak harus menyetujui sesuatu gagasan tersebut, tetapi yang penting adalah kedua belah pihak sama-sama memahami gagasan tersebut. Dalam keadaan seperti inilah baru dapat dikatakan komunikasi telah berhasil baik (komunikatif).

## **C. Unsur-unsur Komunikasi**

Komunikasi memiliki beberapa unsur. Menurut A.W.Wijaya (2000: 30) sebagai berikut:

### **1. Sumber**

Sumber adalah dasar yang digunakan dalam penyampaian pesan dan digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri. Sumber dapat berupa orang, lembaga, buku, dokumen, dan lain-lain.

### **2. Komunikator**

Komunikator adalah setiap orang atau kelompok yang menyampaikan pesan-pesan komunikasi sebagai suatu proses. Komunikator dapat menjadi komunikan dan sebaliknya, komunikan dapat menjadi komunikator.

### **3. Pesan**

Pesan adalah keseluruhan dari apa yang disampaikan oleh komunikator. Inti pesan menjadi pengarah dalam usaha mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikan.

#### 4. Channel/saluran

Saluran adalah media penyampaian pesan. Media komunikasi dapat berupa media massa, media cetak, radio, televisi, film, dan lain-lain.

#### 5. Effect/hasil

Efek adalah hasil akhir dari komunikasi, yaitu sikap dan ingkah laku orang, sesuai atau tidak sesuai dengan yang diinginkan.

Senada dengan A.W.Wijaya, Deddy Mulyana (2001: 7) mengemas unsur komunikasi ke dalam model komunikasi, yang terdiri dari:

##### 1. Komunikator 1: pengirim/penerima

Kegiatan komunikator 1 adalah mengirimkan sekaligus menerima pesan. Jadi fungsi utama komunikator 1 adalah sebagai pengirim pesan. Pada tahap selanjutnya ketika pesan telah sampai dan mendapat feedback, maka fungsi komunikator 1 menjadi penerima pesan. Dalam kegiatan komunikasi, indera berfungsi sebagai alat untuk menangkap rangsangan dari dalam dan luar (menerima pengetahuan dan pengalaman). Rangsangan tersebut disebut masukan data mentah (rawdata input).

##### 2. Pesan

Pesan dari komunikator 1 dapat berupa pesan verbal maupun non verbal. Pesan tersebut dapat disengaja maupun tidak disengaja. Dengan demikian ada empat jenis pesan, yaitu: pesan verbal disengaja, pesan verbal tidak disengaja, pesan nonverbal disengaja, dan pesan nonverbal tidak disengaja. Pesan verbal adalah semua jenis komunikasi lisan yang menggunakan satu kata atau lebih. Pesan verbal disengaja adalah usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan. Pesan verbal tidak disengaja adalah sesuatu yang dikatakan tanpa bermaksud mengatakan hal tersebut. Pesan nonverbal adalah pesan yang disampaikan tanpa kata-kata atau selain dari kata yang kita gunakan. Misal: gerakan tangan, sikap tubuh, cara busana, ekspresi wajah, dan lain-lain. Pesan non verbal disengaja adalah pesan non verbal yang ingin kita sampaikan. Pesan nonverbal tidak disengaja adalah semua aspek nonverbal dalam perilaku kita yang disampaikan tanpa kita kontrol.

### 3. Saluran

Saluran dapat berupa alat indera, media massa/ elektronik, papan pengumuman, dll.

### 4. Gangguan

Gangguan adalah segala sesuatu yang mengubah informasi yang disampaikan kepada penerima atau mengalihkannya dari penerimaan tersebut. Gangguan dapat berupa gangguan bunyi/pendengaran, gangguan bau/penciuman, udara panas, gaya yang norak.

Gangguan dibedakan 2 macam:

- a. Teknis: faktor yang menyebabkan penerima merasakan perubahan dalam informasi yang sampai.
- b. Semantik: bila penerima memberi arti yang berlainan atas sinyal yang disampaikan pengirim.

### 5. Komunikator 2: penerima/pengirim

Kebalikan dari komunikator 1, maka komunikator 2 melakukan kegiatan menerima pesan dari komunikator 1. Selanjutnya komunikator memberikan feedback atau umpan balik dengan mengirimkan pesan kepada komunikator 1. Aspek penting dalam penerimaan pesan adalah mendengarkan. Bila komunikator sedang mendengarkan, ada 4 proses yang dilakukan yaitu memperhatikan, mendengar, memahami, mengingat.

### 6. Umpan balik/feedback

Umpan balik merupakan balasan atas perilaku yang diperbuat. Umpan balik menjadi sumber informasi penting mengenai diri sendiri.

## **D. Konteks Komunikasi**

Komunikasi dapat berlangsung dalam beberapa konteks. Deddy Mulyana (2001: 15) mengatakan ada beberapa konteks komunikasi, yaitu:

#### 1. Komunikasi dua orang

Merupakan komunikasi yang paling dasar sekaligus merupakan hubungan manusia yang paling erat. Komunikasi ini sering terjadi “penyingkapan diri” (lebih sering muncul pada komunikasi dua orang). Komunikasi dua orang juga diukur oleh keakraban. Keakraban terutama terjadi pada wanita.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Biasanya melibatkan dua orang, atau merupakan komunikasi dua orang yang sifatnya khusus. Beberapa tujuan wawancara antara lain untuk mendapatkan informasi, memberikan informasi, membujuk, memecahkan masalah, melakukan konsultasi, mencari kerja, menerima keluhan, meninjau kinerja, memperingatkan, dan mengukur stress.

## 3. Komunikasi kelompok kecil

Komunikasi kelompok kecil adalah proses pertukaran pesan verbal dan nonverbal antara tiga orang atau lebih anggota kelompok yang bertujuan untuk saling mempengaruhi. Pada komunikasi kelompok kecil, tingkat keakraban, partisipasi dan kepuasan cenderung lebih rendah daripada komunikasi 2 orang.

## 4. Komunikasi publik

Komunikasi publik lebih sering muncul di tempat umum. Komunikasi ini relatif lebih formal. Masalah yang dibicarakan biasanya telah terencana dan ada sejumlah norma yang cukup jelas yang harus dipenuhi.

10 hal/kondisi yang lazim ada pada komunikasi publik:

- a. Pesan harus relevan dengan kelompok sebagai keseluruhan, tidak hanya menyangkut sebagian kecil audience.
- b. Bahasa publik lebih terbatas, kurang luwes, menggunakan lebih banyak bahasa yang sudah dikenal umum, lebih sedikit ungkapan pribadi.
- c. Umpan balik lebih terbatas
- d. Khalayak yang dihadapi lebih beraneka ragam
- e. Meningkatnya jumlah pendengar memper-besar kemungkinan kesalahan menafsirkan umpan balik, karena banyak reaksi yang harus diamati.
- f. Pembicara harus membuat persiapan pidato yang lebih lengkap.
- g. Persoalan adaptasi sangat penting agar pesan sesuai utk banyak orang yg berbeda.
- h. Analisis pendengar lebih sulit & tidak akurat karena apembicara berinteraksi dengan banyak orang secara serentak.
- i. Kadang sulit memusatkan perhatian pendengar terhadap pesan
- j. Jumlah perubahan pesan dapat lebih banyak karena banyaknya pendengar.

#### 5. Komunikasi organisasional

Komunikasi organisasional adalah arus pesan yang terjadi dalam suatu jaringan hubungan yang saling bergantung/dalam organisasi. Biasanya terjadi di dalam organisasi seperti perusahaan atau lembaga. Yang harus diperhatikan dalam hal ini tujuan komunikasi organisasional tidak sekedar keefektivan komunikasi perseorangan tetapi kuha peranan komunikasi dalam meningkatkan kinerja organisasi.

#### 6. Komunikasi massa

Komunikasi massa merupakan komunikasi yang menggunakan media. Sumber pesan di komunikasikan melalui media cetak atau elektronik. Komunikasi massa menjadi komunikasi yang paling mahal dan formal.

### **E. Komunikasi yang Efektif**

Komunikasi akan dapat berjalan dengan efektif manakala ada beberapa aturan dan kaidah yang diikuti, yaitu:

1. Komunikator menghargai setiap individu, orang maupun kelompok yang dijadikan sasaran komunikasi.

Hal ini mensyaratkan bahwa seseorang yang melakukan komunikasi bisa menempatkan diri, tidak menganggap dirinya sebagai orang yang paling tahu dan paling benar.

2. Komunikator harus mampu menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain. Setiap orang yang melakukan komunikasi harus mampu mendengar dan dan siap menerima masukan apapun dengan sikap yang positif. Hal ini akan sangat sulit dilakukan manakala orang tersebut tidak dapat dikritik atau tidak siap menerima kritik. Menerima kritik memang tidak mudah. Tetapi kemampuan untuk menerima apapun masukan dengan sikap baik akan membawa pengaruh positif pada orang tersebut.

3. Pesan diterima oleh penerima pesan dan dapat didengarkan dengan baik.

Hal ini berkaitan dengan media yang digunakan. Seringkali orang melakukan komunikasi dengan individu maupun kelompok, tetapi pesan tidak dapat dipahami karena media atau alat yang digunakan tidak mendukung. Misalnya, suara di telepon putus-putus, atau microphon yang mendengung, atau suara di telepon yang terlalu lemah. Beberapa hal tersebut mengakibatkan penerima pesan kesulitan

memahami isi pesan. Akibatnya selain tidak respon, pemberi pesan justru tidak akan didengarkan atau diperhatikan.

4. Kejelasan pesan sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi.

Hampir mirip efeknya dengan permasalahan media yang rusak, maka bagian ini berkaitan dengan kejelasan isi pesan itu sendiri. Misalnya apabila pemberi pesan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh penerima pesan, maka jelas akan sulit bagi penerima pesan untuk memahami isi pesan dan akhirnya umpan balik juga tidak akan muncul. Demikian juga bila pemberi pesan tidak jelas dalam menyampaikan pesan akibat penggunaan bahasa yang tidak sesuai dengan latar belakang penerima pesan, maka akan muncul berbagai interpretasi. Akhirnya isi pesan akan bergeser, dan komunikasi tidak dapat mencapai tujuannya.

5. Berkaitan dengan sikap rendah hati dan mau mendengarkan orang lain

Hal ini berkaitan dengan karakter dan sikap individu masing-masing, baik pemberi maupun penerima pesan. Termasuk di dalam sikap dan sifat ini adalah kerelaan untuk rendah hati, menghargai, dan mau mendengarkan orang lain.

## **F. Penutup**

Pada akhirnya komunikasi hanya akan berjalan dengan efektif ketika semua unsur dalam komunikasi berfungsi dan berjalan dengan baik. Seperti disampaikan sebelumnya, bahwa komunikasi tidak harus selalu berakhir dengan persetujuan, tetapi paling tidak muncul pemahaman dan pengertian mengenai apa yang disampaikan. Karena pada dasarnya fungsi komunikasi tidak sekedar membujuk orang lain untuk mengikuti dan menyetujui, tetapi bisa juga komunikasi dilakukan untuk sekedar menyampaikan informasi tanpa bermaksud menggurui.

## **Pustaka**

A.W.Wijaya. 2000. Ilmu Komunikasi Pengantar Studi. Jakarta: Rineka Cipta.

Deddy Mulyana. 2000. Human Communication. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.