

# ASPEK KOMUNIKASI DALAM INTERAKSI SOSIAL

Oleh  
R. Zainal Arifin

## Abstract

*This article expose important aspects in social interaction, namely communication and contact. Communication is a process which is it have several steps and components that involve*

## PENDAHULUAN

Interaksi sosial merupakan kunci dari semua kehidupan sosial, oleh karena tanpa interaksi sosial tak akan mungkin ada kehidupan bersama. Bertemunya orang per-orangan secara badaniyah belaka tidak akan menghasilkan pergaulan hidup dalam suatu kelompok sosial. Pergaulan hidup semacam itu baru akan terjadi apabila orang per-orangan atau kelompok manusia bekerja sama, saling berbicara, mengadakan persaingan, pertikaian dan lain sebagainya. Maka dapat dikatakan bahwa interaksi sosial menjadi dasar dari proses sosial.

Interaksi sosial merupakan hubungan sosial yang dinamis, yang menyangkut hubungan antara individu dengan individu, antara kelompok dengan kelompok manusia, maupun antara orang per-

orangan dengan kelompok manusia.<sup>1</sup>

Suatu interaksi sosial tidak akan mungkin terjadi apabila tidak memenuhi dua syarat yaitu :<sup>2</sup> Adanya kontak sosial (*Social-contact*), dan adanya komunikasi.

Kata kontak berasal dari bahasa Latin *con* atau *cum* (yang artinya bersama-sama) dan *tango* (yang artinya menyentuh); jadi artinya secara harfiah adalah "bersama-sama menyentuh".

Secara fisik, kontak baru terjadi apa bila terjadi hubungan badaniyah, oleh karena orang dapat mengadakan hubungan dengan

<sup>1</sup> Gillin and Gillin, *Introduction to Sociology*, Thirst printing, The Mac Millan Company, New York, 1954, hal. 489

<sup>2</sup> Soerjono Suckanto, *Faktor-faktor Dasar Interaksi Sosial dan Kepatuhan pada Hukum*, Hukum Nasional 25, 1974, Hal 491 dan seterusnya

pihak lain tanpa menyentuhnya, seperti misalnya, dengan cara berbicara dengan pihak lain tersebut. Apabila dengan perkembangan teknologi dewasa ini, orang dapat berhubungan satu dengan lainnya melalui telepon, telegraf, radio, surat dan seterusnya, yang tidak memerlukan suatu hubungan badaniyah. Bahkan dapat dikatakan bahwa hubungan badaniyah tidak perlu menjadi syarat utama terjadinya kontak.<sup>3</sup>

Maka kontak, merupakan tahap pertama dari terjadinya "kontak" antara pasukan kita dengan pasukan musuh. Berita tadi berarti bahwa masing-masing telah mengetahui dan sadar akan kedudukan masing-masing, dan siap untuk bertempur (yang biasanya disebut "kontak bersenjata"). Suatu patroli polisi yang sedang mengejar penjahat, mengadakan "kontak" dengan Markas Besar, hal itu berarti bahwa masing-masing bersiap untuk mengadakan interaksi sosial, dimana satu pihak memberikan instruksi, tersebut. Kontak satu dapat berinstruksi tiga bentuk yaitu

1. Antara orang-perorangan, misalnya apabila anak kecil

mempelajari kebiasaan dalam keluarganya. Proses demikian terjadi melalui sosialisasi, yaitu suatu proses, dimana anggota masyarakat yang baru mempelajari norma dan nilai masyarakat dimana dia menjadi anggota.

2. Antara orang perorangan dengan suatu kelompok manusia atau sebaliknya, misalnya apabila seseorang merasakan bahwa tindakannya berlawanan dengan norma masyarakat atau apabila suatu partai politik memaksa anggotanya untuk menyesuaikan diri dengan ideologi dan programnya.
3. Antara suatu kelompok manusia dengan kelompok manusia lainnya. Umpamanya, dua partai politik mengadakan kerjasama untuk mengalahkan partai politik yang ketiga di dalam pemilihan umum. Atau apabila dua buah perusahaan bangunan mengadakan suatu kontrak untuk membuat jalan raya, jembatan dan seterusnya di suatu wilayah yang baru dibuka

Perlu dicatat bahwa terjadinya suatu kontak tidaklah semata-mata tergantung dari tindakan, akan tetapi justru tanggapan terhadap tindakan tersebut. Seseorang dapat saja bersalaman dengan sebuah patung atau main mata dengan

<sup>3</sup> Kingsley Davis, *Human Society*, thirteenth printing, The Mac Millan Company, New York, 1960, hal 149 dan seterusnya

sebuah patung sampai berjam-jam lamanya, tanpa menghasilkan suatu kontak. Yang bersifat positif mengarah pada suatu kerja sama, sedangkan yang bersifat negatif mengarah pada suatu pertentangan atau bahkan sama sekali tidak menghasilkan suatu interaksi sosial.

Suatu kontak dapat pula bersifat primer atau sekunder. Kontak primer terjadi apabila yang mengadakan hubungan langsung bertemu dan berhadapan muka, seperti misalnya apabila orang-orang tersebut berjabat tangan, saling senyum dan seterusnya. Sebaliknya kontak yang sekunder memerlukan suatu perantara.

Arti yang terpenting dari komunikasi adalah bahwa seseorang memberikan tafsiran pada perikelakuan orang lain (yang berwujud pembicaraan, gerak-gerik badaniyah atau sikap) perasaan apa yang ingin disampaikan oleh orang tersebut. Orang yang bersangkutan kemudian memberi reaksi terhadap perasaan yang ingin disampaikan oleh orang lain tersebut.

Apabila seorang gadis misalnya, menerima seikat bunga, dia akan memandang dan mencium bunga tersebut; akan tetapi perhatian pertamanya adalah pada siapa yang mengirim bunga tersebut, dan apa yang menyebabkan dia

mengirimnya. Apakah bunga tersebut dikirim untuk mendamaikan suatu perselisihan, untuk peringatan hari ulang tahun, untuk memenuhi suatu janji, untuk mengucapkan selamat tinggal, atau sebagai simpati akan kesehatan si gadis yang sedang terganggu?

Apabila gadis yang bersangkutan tak dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, maka dia pun tak akan tahu mengenai apa yang dilakukannya, dan selama itu juga belum terjadi suatu komunikasi.<sup>4</sup> Dengan adanya komunikasi tersebut, sikap dan perasaan suatu kelompok manusia atau orang perorangan dapat diketahui oleh kelompok lain atau orang lainnya.

Hal itu kemudian merupakan bahan untuk menentukan reaksi apa yang akan dilakukannya. Apakah komunikasi tersebut dapat dipisahkan dari kontak sosial dalam mewujudkan suatu interaksi sosial? Suatu kontak dapat terjadi tanpa komunikasi, misalnya, apabila seorang Indonesia bertemu dan berjabat tangan dengan seorang Jerman, lalu dia bercakap-cakap dalam bahasa Indonesia dengan orang Jerman tersebut padahal yang terakhir sama sekali tak mengerti bahasa Indonesia.

<sup>4</sup>*Ibid*, hal. 149 - 150

Dalam contoh tersebut, komunikasi tak terjadi (karena kedua orang itu akan mengerti perasaan masing-masing). Sehingga interaksi sosial pun tak terjadi. Dengan demikian apabila dihubungkan dengan interaksi sosial, kontak tanpa komunikasi, tidak mempunyai arti apa-apa.

Komunikasi adalah proses penyampaian pernyataan antar manusia, dari manusia kepada manusia. Bahwa manusia dalam komunikasi paling sedikit ada tiga unsur, yakni komunikator, pesan atau pernyataan, dan komunikan. Dua dari tiga kompoenen itu, yakni komunikator dan komunikan adalah manusia dengan segala kompleksitas kejiwaannya.

Di dalam kehidupan manusia sebagai makhluk sosial sudah tentu harus berubungan antara satu dan yang lainnya juga dengan lingkungannya. Hubungan ini disesuaikan dengan pertumbuhan si manusia itu sendiri, biasanya dimulai dengan atau dilakukan dengan suara tangis, tertawa dan seterusnya.

Manusia berkomunikasi menyatakan kebutuhannya atau tidak menyatakan isi hatinya, atau untuk menyatakan pendapatnya. Baik untuk diri sendiri, maupun untuk keadaan disekelilingnya atau orang di sekelilingnya.

Proses komunikasi sebaiknya dipandang dalam kerangka model yang menunjukkan suatu rangkaian tahapan atau langkah. Dalam setiap komunikasi terdapat tahapan dimana suatu gagasan atau pengertian dikirimkan dari sumbernya ; yang disebut sebagai komunikator atau pengirim ; sampai gagasan atau pengertian tersebut dijalankan oleh yang menjadi sasaran komunikasi ; yang disebut sebagai komunikan atau penerima.

#### **Tahapan Proses komunikasi**

Walaupun tidak ada kesepakatan mengenai berapa jumlah tahapan dalam proses komunikasi dan pemberian namanya. Akan tetapi model proses komunikasi yang umum diterima diperlihatkan rangkaian tahapan dalam proses komunikasi, yaitu : tahap ideasi, encoding, pengiriman, penerimaan, decoding dan tindakan.

#### **Tahap Ideasi**

Tahap pertama dalam suatu proses komunikasi adalah ideasi (*ideation*), yaitu proses penciptaan gagasan atau informasi yang dilakukan oleh komunikator

#### **Tahap encoding**

Dalam tahap encoding ini, gagasan atau informasi disusun dalam serangkaian bentuk simbol atau sandi yang dirancang untuk dikirimkan kepada komunikan dan juga pemilihan saluran dan media komunikasi dan juga pemilihan saluran dan media komunikasi yang akan digunakan. Simbol atau sandi dapat berbentuk kata-kata (lisan maupun tertulis), gambar (poster atau grafik), atau tindakan.

#### Tahap pengiriman

Tahap ketiga adalah pengiriman (*transmitting*) gagasan atau pesan yang telah disimbolkan atau disandikan (*encoded*) melalui saluran dan media komunikasi yang tersedia dalam organisasi. Pengiriman pesan dapat dilakukan dengan berbicara, menulis, menggambar dan bertidak. Saluran yang dilalui pesan disebut komunikasi. Saluran dan media komunikasinya dapat berbentuk lisan (telepon, temu muka langsung) atau tertulis (papan pengumuman dan poster, buku pedoman); mengalir ke bawah (memo dan instruksi tertulis), ke atas (kotak saran; grievance procedure, laporan prestasi kerja), atau kesamping (panitia, pertemuan antar departemen); formal (deskripsi jabatan dan prosedur kerja, konferensi); atau informal (ngobrol makan siang di kafetaria peru-

sahaan); dan aliran satu arah (laporan tahunan yang dipublikasikan) atau dua arah (konferensi, wawancara pemutusan hubungan kerja)

#### Tahap Penerimaan

Setelah pesan dikirimkan melalui media komunikasi, maka diterima oleh komunikan. Penerimaan pesan ini dapat melalui proses mendengarkan, membaca, atau mengamati tergantung pada saluran dan media atau pesan berbentuk komunikasi lisan, maka seringkali kegagalan dalam mendengarkan dan berkonsentrasi mengakibatkan hilangnya pesan tersebut.

#### Tahap Decoding

Tahap kelima adalah decoding dimana pesan yang diterima diinterpretasikan, dibaca, diartikan dan diuraikan secara langsung atau tidak langsung melalui suatu proses berpikir. Pikiran manusia, sistem memori mekanis, insting bina-tang dan proses berpikir lainnya berfungsi sebagai mekanisme decoding. Dalam decoding ini dapat terjadi ketidak kesesuaian atau bukan penolakan terhadap gagasan atau idea yang di "encoding" oleh komunikator dikarenakan adanya hambatan teknis, dan lebih-lebih adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan persepsi komuni-

kan dalam hal arti kata atau semantik.

#### Tahap Tindakan

Tindakan yang dilakukan oleh komunikan sebagai respon terhadap pesan yang diterimanya merupakan tahap terakhir dalam suatu proses komunikasi. Dalam tahap ini, respon komunikasi dapat berbentuk usaha melengkapi informasi, meminta informasi tambahan, atau melakukan tindakan lain.

Jika setiap pesan yang dikirimkan komunikator menghasilkan respon tindakan seperti apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan telah terjadi komunikasi yang efektif.

#### Model Himpunan

Dalam praktek sering sulit melihat secara tepat dimana suatu tahap komunikasi tertentu berakhir dan kapan dimulai tahap berikutnya. Sebagai contoh, apakah proses mengemukakan idea atau gagasan termasuk dalam tahap ideasi atau tahap decoding? karena tidak ada garis batas yang tegas di antara tahap komunikasi, maka diperkenalkan model himpunan yang saling berkait (*set model*)

Penyajian konsep komunikasi dalam kerangka suatu model memungkinkan dicapainya pemahaman yang lebih baik atas ber-

bagai macam tahap kegiatan yang terpisah tersebut di atas dalam usaha menciptakan komunikasi yang efektif. Di samping itu, suatu bentuk model komunikasi juga mempermudah usaha mengidentifikasi dan melokalisasi hambatan yang sering timbul dalam suatu sistem atau jaringan kerja komunikasi. Hambatan komunikasi ini sering mengakibatkan *misscommunication* atau bahkan kemacetan total dalam komunikasi.

#### Peranan Persepsi

Dalam batas tertentu, orang akan melihat apa yang mereka ingin lihat dan mendengar apa yang ingin mereka dengar. Oleh karena itu, proses komunikasi tidak dapat benar-benar dimengerti tanpa pengetahuan tentang persepsi manusia. Per definisi, persepsi adalah suatu proses pemahaman atas peristiwa dan memasukkan pengertian ke dalam pengalaman.<sup>5</sup> Persepsi merupakan fenomena manusia yang unik dimana seseorang menginterpretasikan peristiwa yang terjadi di sekitarnya.

Mungkin orang akan memandang peristiwa secara berbeda, sehingga alat panca indera dapat

<sup>5</sup> Sikula, Andrew. F. *Personal Administration And Human Resources Management*, John Wiley & son, Inc, Santa Barbara, New York, 1980, Hal. 94

mengacaukan proses komunikasi. Persepsi yang menyimpang (*distorted perception*) merupakan suatu hambatan manusiawi dalam komunikasi, karena akan menjadi hambatan untuk mencapai pengertian timbal balik. Dipandang dari segi model proses komunikasi, penyimpangan dan hambatan persepsi ini terjadi dalam tahap *encoding* dan *decoding*.

#### Persepsi dan Komunikasi

Persepsi berkaitan erat dengan konsep motivasi. Faktor yang menentukan perilaku seseorang (motivasi behavior) juga menentukan perilaku seseorang (motivasi behavior) juga menentukan persepsi seseorang. Kebutuhan (*need*), dorongan (*drive*), ketegangan (*tention*), harapan (*expectation*) seseorang, dan nilai (*values*) yang dianut kelompok, peranan (*role*), perasaan (*sentiment*), aktivitas dan interaksi antara individu berlangsung dalam suatu situasi lingkungan yang terdiri dari lingkungan sosial, ekonomi, politik, teknologi dan faktor lingkungan lain yang menentukan persepsinya.

Sebaliknya, faktor tersebut yang mempengaruhi citra diri (*self-image*), konsep diri (*self-concept*), dan persepsi diri (*self-perception*), dan selanjutnya secara langsung

mempengaruhi persepsi seseorang. Persepsi yang menyimpang berbeda dikarenakan pengalaman seseorang, kelompok dan lingkungan yang berbeda.

#### Panca Indera manusia

Perbedaan dalam persepsi juga dikarenakan adanya perbedaan kekuatan dan kemampuan panca indera manusia. Persepsi lebih dari hanya merupakan masalah penafsiran visual (apa yang dilihat seseorang). Semua panca indera manusia (daya dengar, lihat, rasa, cicip dan cium) berbeda kepekaannya pada masing-masing orang. Dua orang yang melihat suatu kecelakaan yang sama dapat memandangnya secara berbeda. Panas atau dingin dan menyenangkan atau tidak menyenangkan dapat muncul sebagai akibat dari suatu kondisi yang sama yang dialami oleh dua orang yang berbeda. Manis atau asam dan pedas atau lembut merupakan masalah opini perseptual dalam hal pemilihan *cologne*, *parfum*, *hair-sprays* dan *deodorant*.

Karena adanya perbedaan individual dalam hal kepekaan, kekuatan dan kemampuan panca indera dalam hal kepekaan, kekuatan dan kemampuan panca indera manusia inilah maka masalah atau hambatan persepsi

mengacaukan proses komunikasi. Persepsi yang menyimpang (*distorted perception*) merupakan suatu hambatan manusiawi dalam komunikasi, karena akan menjadi hambatan untuk mencapai pengertian timbal balik. Dipandang dari segi model proses komunikasi, penyimpangan dan hambatan persepsi ini terjadi dalam tahap *encoding* dan *decoding*.

#### Persepsi dan Komunikasi

Persepsi berkaitan erat dengan konsep motivasi. Faktor yang menentukan perilaku seseorang (motivasi behavior) juga menentukan perilaku seseorang (motivasi behavior) juga menentukan persepsi seseorang. Kebutuhan (*need*), dorongan (*drive*), ketegangan (*tention*), harapan (*expectation*) seseorang, dan nilai (*values*) yang dianut kelompok, peranan (*role*), perasaan (*sentiment*), aktivitas dan interaksi antara individu berlangsung dalam suatu situasi lingkungan yang terdiri dari lingkungan sosial, ekonomi, politik, teknologi dan faktor lingkungan lain yang menentukan persepsinya.

Sebaliknya, faktor tersebut yang mempengaruhi citra diri (*self-image*), konsep diri (*self-concept*), dan persepsi diri (*self-perception*), dan selanjutnya secara langsung

mempengaruhi persepsi seseorang. Persepsi yang menyimpang berbeda dikarenakan pengalaman seseorang, kelompok dan lingkungan yang berbeda.

#### Panca Indera manusia

Perbedaan dalam persepsi juga dikarenakan adanya perbedaan kekuatan dan kemampuan panca indera manusia. Persepsi lebih dari hanya merupakan masalah penafsiran visual (apa yang dilihat seseorang). Semua panca indera manusia (daya dengar, lihat, rasa, cicip dan cium) berbeda kepekaannya pada masing-masing orang. Dua orang yang melihat suatu kecelakaan yang sama dapat memandangnya secara berbeda. Panas atau dingin dan menyenangkan atau tidak menyenangkan dapat muncul sebagai akibat dari suatu kondisi yang sama yang dialami oleh dua orang yang berbeda. Manis atau asam dan pedas atau lembut merupakan masalah opini perseptual dalam hal pemilihan *cologne*, *parfum*, *hair-sprays* dan *deodorant*.

Karena adanya perbedaan individual dalam hal kepekaan, kekuatan dan kemampuan panca indera dalam hal kepekaan, kekuatan dan kemampuan panca indera manusia inilah maka masalah atau hambatan persepsi



akan selalu ada dalam proses komunikasi.

### Peranan Pendengaran

Mendengarkan merupakan suatu proses manusiawi yang melekat pada tahap penerimaan dan *decoding* dalam model proses komunikasi. Karena komunikasi merupakan suatu proses dua arah yang menuntut pengertian timbal-balik, maka proses mendengarkan merupakan aspek yang penting dalam setiap sistem komunikasi secara keseluruhan. Pandangan yang keliru yang biasa terjadi ialah menganggap proses mendengarkan terutama berlangsung pada tahap penerimaan daripada dalam tahap *decoding* dalam proses komunikasi. Proses "mendengar" (*hearing*) adalah melalui telinga, tetapi proses "mendengarkan" (*listening*) adalah melalui pikiran (*mind*).

Mendengarkan secara efektif merupakan suatu proses aktif, bukan pasif, mendengarkan secara efektif membutuhkan konsentrasi penuh untuk menerima dan men-"*decoding*" suatu pesan seperti halnya dibutuhkan dalam proses "encoding" dan mengirim suatu pengumuman resmi (komunike)

Mendengarkan adalah usaha memperoleh kesadaran dengan menggunakan indera pendengaran. Dalam konteks yang lebih luas,

mendengarkan meliputi pemberian perhatian terhadap pengaruh dari setiap pesan komunikasi baik lisan maupun tertulis. Pengertian mendengarkan biasanya diragukan terbatas pada penerimaan dan *decoding* pesan lisan, tetapi sebenarnya pada prinsip dasarnya dapat diterapkan secara lebih untuk setiap bentuk dan susunan informasi dan data yang dikirimkan.

Namun demikian memang proses mendengarkan ini mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap penerimaan suatu pesan pada komunikasi lisan dibandingkan pada komunikasi tertulis. Mengingat bahwa dalam kehidupan organisasi setiap secara lisan, maka sudah selayaknya jika dilakukan usaha untuk meningkatkan keterampilan mendengarkan (*listening skill*) mereka; terutama para manajer dan pimpinan organisasi; guna mempercepat dan meningkatkan efektivitas komunikasi guna mempercepat dan meningkatkan efektivitas komunikasi.

Usaha untuk memberi perhatian lebih besar mengenai pentingnya proses mendengarkan yang baik merupakan perkembangan terakhir dewasa ini. Perhatian terhadap masalah ini bermula dari hasil kesimpulan berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa kurang lebih se-

tengah dari setengah dari waktu kerja manajer digunakan untuk kegiatan mendengarkan.

Penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa sebagian besar orang mendengarkan hanya dalam tingkat efisiensi 25 %, meskipun training dapat meningkatkan pemahaman dengan kira-kira 25 %.<sup>6</sup> Pada umumnya, mendengarkan dipandang paling efektif untuk memahami ide atau konsep dasar dari masalah masalah operasional jangka pendek. Mendengarkan akan tidak efektif untuk menerima dan menyimpan dan mengingat fakta detail dalam jangka waktu yang lama.

Disamping itu, salah satu hambatan utama dalam mendapai efektivitas komunikasi lisan adalah menyatakan bahwa manusia mampu memproses kata-kata jauh lebih cepat dari apa yang dapat duga seseorang, atau dengan kata lain waktu yang diperlukan untuk berpikir jauh lebih singkat dibandingkan waktu yang dibutuhkan untuk berbicara.

Biasanya tingkat kecepatan berbicara kita dengan orang lain adalah sekitar 120 sampai dengan 160 per menit. Kita dapat men-

dengarkan empat kali lebih cepat daripada berbicara.<sup>7</sup> Sekilas nampak bahwa cepatnya proses mendengarkan ini akan membuat proses mendengarkan menjadi lebih mudah dilakukan. Namun sebenarnya justru merupakan hambatan dalam berkomunikasi. Ini dikarenakan pendengar menjadi "marginal" dalam aktivitasnya mendengarkan pembicara, disamping juga berfikir mendahului apa yang akan dikatakannya sebagai jawaban. Adanya "waktu menganggur" ; yang diakibatkan oleh adanya perbedaan kecepatan berbicara ; akan mendorong pendengar memikirkan maksud atau tujuan pembicaraan menilai fakta atau keterangan yang dikatakannya, mencari petunjuk atau contoh lain yang dimaksudkan oleh pembicara dan meninjaunya kembali.

Cara mendengarkan yang baik adalah tidak pasif, harus berlangsung dengan benar. Penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya tingkat efisiensi dalam mendengarkan akan menunjukkan daya serap 50 % segera setelah pembicaraan berlangsung 10 men-

<sup>6</sup> Abbatiello, Aurelius A. "Listening and Understanding." *Personal Journal*, 48 1964, hal. 593 - 596. dikutip dari siula, Andrew F. *Ibid*, hal. 105

<sup>7</sup> Carl R. Rogers and F. Roethlisberger, *Barriers and Gateway Communication*, Harvard Business Review, Vol. 30, no. 4, July - August 1952, hal. 52. K'dikutip dari Flippo, Edw B, *Personnel Management*, Mc Graw-Hill Kogakusha, Ltd, Tokyo, 1980, hal 428.

dengan penurunan daya serap ingatan 25 % setelah 48 jam. Hambatan terbesar dalam komunikasi antar pribadi adalah ketidakmampuan manusia untuk mendengarkan orang lain secara benar (*intelligently*), penuh pengertian (*understandingly*), dan terampil (*skilfully*)<sup>8</sup>

#### **Pedoman dan cara mendengar yang efektif**

Telah banyak pedoman dalam mendengarkan secara efektif disarankan oleh para ahli komunikasi. Pada umumnya sebagian besar dari saran tersebut tidak lebih dari pedoman perilaku atau etika dalam berkomunikasi. Kebanyakan dari pedoman tersebut juga berkisar pada tema yang sama yaitu pedoman yang dimaksudkan untuk meningkatkan keterampilan mendengarkan mereka.

Temannya ialah gagasan bahwa seseorang pendengar yang efektif adalah orang "yang menjaga pikirannya tetap terbuka dan mulutnya tetap tertutup" (*keeps is mind and his mouth shut*). Decoding yang efektif tidak mungkin dilakukan dengan pikiran yang tertutup, juga tidak mungkin menjadi pendengar yang baik jika selalu berbicara. Salah satu cara mendengarkan dalam klasifikasi

yang diajukan oleh Flippo<sup>9</sup> berikut di bawah ini dapat menjelaskan kebenaran dari tema atau pendapat tersebut di atas

Menuru Flippo, ada tiga cara atau metode mendengarkan yaitu (1) mendengarkan secara marjinal (2) mendengarkan secara evaluatif (3) mendengarkan secara proyektif

#### **Mendengarkan Secara Marjinal**

Mendengarkan secara marjinal adalah suatu proses mendengarkan dimana pihak pendengar hanya memberi perhatian sedikit kepada pihak pembicara. Cara mendengarkan seperti ini berbahaya, karena dapat mengakibatkan kesalah pahaman pembicara dan bahkan bisa mengakibatkan pembicara merasa terhina. Seorang menajer yang berpura-pura mendengarkan bawahannya sedangkan sebenarnya memikirkan masalah lain akan banyak menemui kesulitan.

#### **Mendengarkan Secara Evaluatif**

Perhatian yang diberikan kepada pembicara dalam cara mendengarkan secara evaluatif lebih besar dibandingkan dengan cara mendengarkan secara marjinal. Akan tetapi pada saat mendengarkan dengan perhatian yang besar, sekaligus pendengar juga menggunakan

<sup>8</sup> Ibid, hal. 429  
72

<sup>9</sup> Flippo, Edwin. B, op. cit, haf. 429

waktu selang yang timbul karena lambatnya ucapan pembicara dan cepatnya dia mendengarkan, untuk menilai dan mengevaluasi kata-kata yang diucapkan pembicara. Pendengar menyetujui atau menolak apa yang dikatakan pembicara dari sudut pandangannya sendiri. Seringkali terjadi pendengar melakukan "sanggahan atau kritik dalam batin" mendahului kesempatan yang disediakan padanya untuk berbicara. Bukannya terjadi "transfer pengertian" dari pembicara kependengar, tetapi justru pendengar mengakhiri dengan dua pengertian; yaitu pengertian dari pembicara dan pengertiannya sendiri; dimana tidak ada satupun yang terkomunikasi dengan baik satu sama lain.

Jika pendengar menggunakan waktunya untuk mengkritik, menyetujui, atau tidak menyetujui, ucapan pembicara, maka sebenarnya hanya sedikit waktu dan usaha yang tersedia untuk memahami benar apa yang dikatakan pembicara.

#### Mendengarkan Secara proyektif

Komunikasi yang sebenarnya akan terjadi jika pendengar sungguh-sungguh mendengar dan memahami kedudukan dan maksud dari pembicara. Untuk ini diperlukan suatu cara mendengarkan

yang disebut "proyektif". Pada waktu mendengarkan ucapan pembicara, pendengar berusaha menghindari untuk mengkritik, menyetujui atau tidak menyetujui. Pendengar harus berusaha memproyeksi dirinya ke dalam alam pikiran atau jalan pikiran pembicara dan benar berusaha memahami sudut pandangannya tanpa memberi penilaian pada saat yang sama.

Penilaian atas isi ucapan pembicara memang harus dilakukan dalam setiap proses komunikasi, tetapi harus dilakukan dalam setiap proses komunikasi, tetapi harus dilakukan sampai pendengar telah benar-benar mendengar, mempelajari dan memahami arti ucapan pembicara. Selanjutnya Carl Rogers<sup>10</sup> juga menyarankan suatu pedoman yang harus diikuti dalam suatu diskusi yang dapat sangat membantu proses mendengarkan dengan cara proyektif, sebagai berikut: "setiap orang baru dapat berbicara dengan dirinya sendiri hanya setelah dia mengutarakan kembali gagasan dan apa yang dibicarakan pembicara terdahulu secara tepat dan untuk kepuasan pembicara". Sikap *emphatic* (sungguh-sungguh) adalah sangat penting untuk dapat mendengarkan dengan baik. Kita

<sup>10</sup> Carl Rogers., *op.cit.*, hal. 75, dikutip dari Flippo, Edwin B., *ibid.*, hal. 429

tidak harus setuju dengan pernyataan-pernyataan pembicara, tetapi kita perlu memahami pernyataan tersebut serta isi dan sikap pembicara.

Ada beberapa jenis training yang dapat diadakan untuk tujuan meningkatkan efisiensi proses mendengarkan ini; yang sekaligus juga akan mengurangi cara mendengarkan marjinal. Salah satunya adalah dengan kursus belajar berencana (*programmed-learning course*), dimana peserta kursus diminta untuk mendengarkan serangkaian pernyataan dari *taperecorder*. Pada mulanya, pernyataan pendek dan mudah, kemudian terus meningkat lebih lama dan lebih kompleks. Kadang-kadang isi pernyataan bersifat teknis, diberi tekanan nada marah, dan disampaikan dengan cara yang tidak teratur bertentangan dengan latar belakang suara kantor.

Para peserta kursus diminta membuat ringkasan pernyataan tersebut secara tertulis sehingga dapat dibandingkan dengan ringkasan yang ada pada buku pedoman instruktur. Suatu studi terhadap beberapa ratus supervisor yang dilakukan oleh Abbatiello<sup>11</sup> menunjukkan bahwa daya serap

mereka sebelum training di atas dilakukan adalah sebesar 25 % ; setelah training daya serap rata-rata mereka telah meningkat menjadi 90 %. Dan suatu pengujian ulang yang dilakukan satu tahun kemudian pada kelompok peserta yang sama, tidak memperlihatkan penurunan tingkat efisiensi ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan Jiwanto, *Komunikasi Dalam Organisasi*. Yogyakarta, Pusat Pengembangan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya & Andi Offset, 1985.
- Onong U.Effendy, *Dimensi-dimensi Komunikasi*. Bandung, Alumi, 1981.
- S. Prattignjo, A. Mahardono, S. Bandono, *Komunikasi Dari Zaman Purba Hingga Masa Kini*. Jakarta, CV. Karya Indah, 1981.
- Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta, CV. Rajawali, 1984
- Teguh Meinanda, *Pengantar Komunikasi dan Jurnalistik*. Jakarta, Armico, 1981.

<sup>11</sup> Abatiello, Aurelius A, op.cit, hal. 596, dikutip dari flippo, Edwin B., Ibid. 429-430