



BUKU AJAR

PENGANTAR ILMU KOMUNIKASI



**PROF. DR. DRS. HUMAIZI, MA.
PROF. DR. ISKANDAR ZULKARNAIN, M.SI.**

BUKU AJAR

PENGANTAR ILMU KOMUNIKASI

Prof. Dr. Drs. Humaizi, MA.
Prof. Dr. Iskandar Zulkarnain, M.Si.



BUKU AJAR PENGANTAR ILMU KOMUNIKASI

Ditulis oleh:

Prof. Dr. Drs. Humaizi, MA.
Prof. Dr. Iskandar Zulkarnain, M.Si.

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang keras memperbanyak, menerjemahkan atau mengutip baik sebagian ataupun keseluruhan isi buku tanpa izin tertulis dari penerbit.



ISBN: 978-623-8702-84-8
XIV + 235hlm; 18,2 x 25,7 cm.
Cetakan I, September 2024

Desain Cover dan Tata Letak:
Melvin Mirsal

Diterbitkan, dicetak, dan didistribusikan oleh
PT Media Penerbit Indonesia
Royal Suite No. 6C, Jalan Sedap Malam IX, Sempakata
Kecamatan Medan Selayang, Kota Medan 20131
Telp: 081362150605
Email: ptmediapenerbitindonesia@gmail.com
Web: <https://mediapenerbitindonesia.com>
Anggota IKAPI No.088/SUT/2024



KATA PENGANTAR

Ilmu komunikasi merupakan salah satu disiplin ilmu yang berkembang pesat seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan dinamika sosial. Dalam konteks akademik, ilmu komunikasi berfungsi sebagai landasan penting bagi pemahaman interaksi manusia dalam berbagai bentuk dan konteks. Dari komunikasi interpersonal hingga komunikasi massa, disiplin ini memberikan kerangka teoritis dan praktis yang esensial untuk memahami bagaimana pesan disampaikan, diterima, dan diinterpretasikan oleh berbagai audiens.

Buku ajar ini bertujuan untuk memberikan pengantar yang komprehensif tentang ilmu komunikasi, dengan menguraikan teori-teori dasar dan bagaimana teori-teori tersebut diterapkan dalam berbagai situasi komunikasi. Melalui pembahasan yang mendalam dan contoh-contoh yang relevan, pembaca diharapkan dapat mengembangkan keterampilan komunikasi yang lebih baik dan lebih kritis dalam menghadapi tantangan komunikasi di era modern. Buku ajar ini juga membahas perkembangan terbaru dalam komunikasi digital, termasuk peran media sosial dan informasi teknologi dalam mempengaruhi cara berkomunikasi.

Semoga buku ajar ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi di Indonesia.

Salam hangat.

PENULIS



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
ANALISIS INSTRUKSIONAL.....	vii
BAB I PENGERTIAN, FUNGSI, DAN KONTEKS	
KOMUNIKASI.....	1
A. Pengertian Komunikasi.....	1
B. Unsur-unsur Komunikasi.....	2
C. Fungsi Komunikasi.....	7
D. Konteks Komunikasi	9
E. Pentingnya Komunikasi dalam Kehidupan Sehari-Hari..	13
F. Soal Latihan	16
BAB II LATAR BELAKANG SETIAP INDIVIDU DALAM	
BERKOMUNIKASI.....	17
A. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi	17
B. Peran Budaya dalam Komunikasi.....	20
C. Pengalaman Pribadi dan Persepsi	24
D. Pengaruh Sosial dan Lingkungan	27
E. Soal Latihan	30
BAB III PROSES KOMUNIKASI YANG RELEVAN	31
A. Model-model Komunikasi	31
B. Elemen Proses Komunikasi	36
C. Hambatan dalam Proses Komunikasi	40
D. Umpan Balik dan Efektivitas Komunikasi	45
E. Soal Latihan	49
BAB IV PENGERTIAN ILMU KOMUNIKASI DARI	
MASING-MASING TOKOH.....	51
A. Perspektif Tokoh-Tokoh Klasik	51
B. Perspektif Tokoh-tokoh Modern	54

C.	Perbandingan dan Kontribusi Tokoh-Tokoh Terhadap Ilmu Komunikasi	57
D.	Soal Latihan	60
BAB V	PRINSIP KOMUNIKASI DAN CONTOH DALAM KONTEKS KEHIDUPAN SEHARI-HARI.....	61
A.	Prinsip-prinsip Dasar Komunikasi.....	61
B.	Penerapan Prinsip Komunikasi dalam Berbagai Situasi..	65
C.	Studi Kasus: Komunikasi dalam Lingkungan Kerja, Keluarga, dan Sosial	71
D.	Soal Latihan	75
BAB VI	MENGIDENTIFIKASI PERSEPSI DALAM PROSES KOMUNIKASI	77
A.	Pengertian Persepsi	77
B.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	79
C.	Peran Persepsi dalam Komunikasi	82
D.	Teknik Mengidentifikasi dan Mengelola Persepsi	85
E.	Soal Latihan	98
BAB VII	KOMUNIKASI VERBAL	99
A.	Pengertian dan Komponen Komunikasi Verbal	99
B.	Bahasa dan Makna.....	103
C.	Keterampilan Berbicara dan Menulis	106
D.	Strategi Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Verbal	110
E.	Soal Latihan	113
BAB VIII	KOMUNIKASI NON VERBAL.....	115
A.	Pengertian dan Komponen Komunikasi Non Verbal	115
B.	Bahasa Tubuh	120
C.	Ekspresi Wajah dan Gerak Mata	122
D.	Proksemik dan Paralinguistik	126
E.	Soal Latihan	130
BAB IX	ACTIVE LISTENING	131
A.	Pengertian <i>Active Listening</i>	131

B.	Keterampilan Mendengarkan yang Efektif.....	132
C.	Teknik-teknik <i>Active Listening</i>	135
D.	Manfaat <i>Active Listening</i> dalam Komunikasi.....	140
E.	Soal Latihan	144
BAB X	ONTOLOGI KOMUNIKASI.....	145
A.	Pengertian Ontologi dalam Komunikasi.....	145
B.	Teori-Teori Ontologi Komunikasi	146
C.	Aplikasi Ontologi dalam Studi Komunikasi.....	149
D.	Dampak Ontologi terhadap Pemahaman Komunikasi...	153
E.	Soal Latihan	156
BAB XI	TUJUH TRADISI ILMU KOMUNIKASI.....	157
A.	Tradisi Sibernetik.....	157
B.	Tradisi Sosiopsikologis.....	159
C.	Tradisi Sosiokultural.....	162
D.	Tradisi Semiotik.....	164
E.	Tradisi Kritis	166
F.	Tradisi Retorika	168
G.	Tradisi Fenomenologis	170
H.	Soal Latihan	172
BAB XII	<i>HEARING DAN ACTIVE LISTENING</i>.....	173
A.	Perbedaan Antara <i>Hearing</i> dan <i>Listening</i>	173
B.	Konsep dan Pentingnya <i>Active Listening</i>	175
C.	Teknik Meningkatkan <i>Active Listening</i>	179
D.	Hambatan dalam Menerapkan <i>Active Listening</i>	184
E.	Soal Latihan	191
BAB XIII	KEGAGALAN KOMUNIKASI KARENA <i>ACTIVE LISTENING</i>.....	193
A.	Penyebab Kegagalan Komunikasi	193
B.	Studi Kasus Kegagalan Komunikasi	198
C.	Strategi Mengatasi Kegagalan Komunikasi.....	202
D.	Perbaikan dan Pembelajaran dari Kesalahan dalam Komunikasi.....	206
E.	Soal Latihan	210

BAB XIV KESIMPULAN.....	211
DAFTAR PUSTAKA	213
GLOSARIUM.....	229
INDEKS	231
BIOGRAFI PENULIS.....	233
SINOPSIS	235



ANALISIS INSTRUKSIONAL

No	Kemampuan Akhir yang Diharapkan	Indikator
1	Mampu memahami terkait dengan pengertian komunikasi, memahami unsur-unsur komunikasi, memahami fungsi komunikasi, memahami konteks komunikasi, serta memahami pentingnya komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, sehingga pembaca dapat memiliki pemahaman yang mendalam dan keterampilan praktis dalam berbagai aspek komunikasi, yang akan bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari dan karier.	<ul style="list-style-type: none">• Pengertian Komunikasi• Unsur-unsur Komunikasi• Fungsi Komunikasi• Konteks Komunikasi• Pentingnya Komunikasi dalam Kehidupan Sehari-Hari
2	Mampu memahami terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi, memahami peran budaya dalam komunikasi, memahami pengalaman pribadi dan persepsi, serta memahami pengaruh sosial dan lingkungan, sehingga pembaca dapat memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang kompleksitas faktor-faktor komunikasi dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta keterampilan untuk mengelola dan meningkatkan efektivitas	<ul style="list-style-type: none">• Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi• Peran Budaya dalam Komunikasi• Pengalaman Pribadi dan Persepsi• Pengaruh Sosial dan Lingkungan

	komunikasi dalam berbagai konteks budaya, sosial, dan pribadi.	
3	Mampu memahami terkait dengan model-model komunikasi, memahami elemen proses komunikasi, memahami hambatan dalam proses komunikasi, serta memahami umpan balik dan efektivitas komunikasi, sehingga pembaca dapat memahami dan mengelola proses komunikasi dengan lebih efektif, mengenali dan mengatasi berbagai hambatan yang mungkin muncul, serta memanfaatkan umpan balik untuk meningkatkan kualitas dan keberhasilan komunikasi.	<ul style="list-style-type: none"> • Model-model Komunikasi • Elemen Proses Komunikasi • Hambatan dalam Proses Komunikasi • Umpan Balik dan Efektivitas Komunikasi
4	Mampu memahami terkait dengan perspektif tokoh-tokoh klasik, memahami perspektif tokoh-tokoh modern, serta memahami perbandingan dan kontribusi tokoh-tokoh terhadap ilmu komunikasi, sehingga pembaca dapat memiliki pemahaman yang mendalam tentang evolusi teori komunikasi, serta bagaimana pandangan dari berbagai tokoh yang berkontribusi terhadap pengembangan ilmu komunikasi secara keseluruhan.	<ul style="list-style-type: none"> • Perspektif Tokoh-Tokoh Klasik • Perspektif Tokoh-tokoh Modern • Perbandingan dan Kontribusi Tokoh-Tokoh Terhadap Ilmu Komunikasi
5	Mampu memahami terkait dengan prinsip-prinsip dasar komunikasi, memahami	<ul style="list-style-type: none"> • Prinsip-prinsip Dasar Komunikasi

	<p>penerapan prinsip komunikasi dalam berbagai situasi, serta memahami studi kasus: komunikasi dalam lingkungan kerja, keluarga, dan sosial, sehingga pembaca dapat mengintegrasikan prinsip-prinsip dasar komunikasi ke dalam praktik nyata, serta mengatasi berbagai situasi komunikasi dengan lebih efektif melalui penerapan strategi yang relevan dan berdasarkan analisis kasus yang mendalam.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penerapan Prinsip Komunikasi dalam Berbagai Situasi • Studi Kasus: Komunikasi dalam Lingkungan Kerja, Keluarga, dan Sosial
6	<p>Mampu memahami terkait dengan pengertian persepsi, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, memahami peran persepsi dalam komunikasi, serta memahami teknik mengidentifikasi dan mengelola persepsi, sehingga pembaca dapat memahami dan mengelola persepsi dengan lebih baik, serta meningkatkan efektivitas komunikasi dengan mengatasi perbedaan persepsi dan menerapkan teknik yang sesuai untuk membangun pemahaman yang lebih baik dalam interaksi interpersonal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengertian Persepsi • Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi • Peran Persepsi dalam Komunikasi • Teknik Mengidentifikasi dan Mengelola Persepsi
7	<p>Mampu memahami terkait dengan pengertian dan komponen komunikasi verbal, memahami bahasa dan makna, memahami keterampilan berbicara dan menulis, serta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengertian dan Komponen Komunikasi Verbal • Bahasa dan Makna • Keterampilan Berbicara dan Menulis

	memahami strategi meningkatkan efektivitas komunikasi verbal, sehingga pembaca dapat meningkatkan kemampuan dalam komunikasi verbal, baik dalam berbicara maupun menulis, serta mengimplementasikan strategi yang efektif untuk memperbaiki dan memperkuat penyampaian pesannya dalam berbagai situasi.	<ul style="list-style-type: none"> • Strategi Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Verbal
8	Mampu memahami terkait dengan pengertian dan komponen komunikasi non verbal, memahami bahasa tubuh, memahami ekspresi wajah dan gerak mata, serta memahami proksemik dan paralinguistik, sehingga pembaca dapat memahami dan menerapkan unsur-unsur komunikasi non verbal dengan lebih efektif, meningkatkan keterampilan dalam membaca dan menyampaikan isyarat non verbal, serta memperkuat komunikasi secara keseluruhan dalam berbagai situasi.	<ul style="list-style-type: none"> • Pengertian dan Komponen Komunikasi Non Verbal • Bahasa Tubuh • Ekspresi Wajah dan Gerak Mata • Proksemik dan Paralinguistik
9	Mampu memahami terkait dengan pengertian <i>active listening</i> , memahami keterampilan mendengarkan yang efektif, memahami teknik-teknik <i>active listening</i> , serta memahami manfaat <i>active listening</i> dalam komunikasi, sehingga pembaca dapat	<ul style="list-style-type: none"> • Pengertian <i>Active Listening</i> • Keterampilan Mendengarkan yang Efektif • Teknik-teknik <i>Active Listening</i> • Manfaat <i>Active Listening</i> dalam Komunikasi

	meningkatkan keterampilan mendengarkannya, memanfaatkan teknik mendengarkan aktif untuk memperbaiki interaksi komunikasi, dan memahami manfaat yang luas dari penerapan mendengarkan aktif dalam berbagai aspek kehidupan.	
10	Mampu memahami terkait dengan pengertian ontologi dalam komunikasi, memahami teori-teori ontologi komunikasi, memahami aplikasi ontologi dalam studi komunikasi, serta memahami dampak ontologi terhadap pemahaman komunikasi, sehingga pembaca dapat memperoleh pemahaman yang mendalam tentang bagaimana ontologi mempengaruhi pembelajaran dan melakukan praktik komunikasi, serta dapat menerapkan prinsip-prinsip ontologis untuk menyempurnakan analisis dan penerapan dalam komunikasi.	<ul style="list-style-type: none"> • Pengertian Ontologi dalam Komunikasi • Teori-Teori Ontologi Komunikasi • Aplikasi Ontologi dalam Studi Komunikasi • Dampak Ontologi terhadap Pemahaman Komunikasi
11	Mampu memahami terkait dengan tradisi siberetik, memahami tradisi sosiopsikologis, memahami tradisi sosiokultural, memahami tradisi semiotik, memahami tradisi kritis, memahami tradisi retorika, serta memahami tradisi fenomenologis, sehingga	<ul style="list-style-type: none"> • Tradisi Siberetik • Tradisi Sosiopsikologis • Tradisi Sosiokultural • Tradisi Semiotik • Tradisi Kritis • Tradisi Retorika • Tradisi Fenomenologis

	pembaca dapat memahami dan membandingkan berbagai tradisi dalam kajian komunikasi, serta dapat menerapkan perspektif dari masing-masing tradisi untuk menganalisis dan menginterpretasikan proses komunikasi dalam konteks yang beragam.	
12	Mampu memahami terkait dengan perbedaan antara <i>hearing</i> dan <i>listening</i> , memahami konsep dan pentingnya <i>active listening</i> , memahami teknik meningkatkan <i>active listening</i> , serta memahami hambatan dalam menerapkan <i>active listening</i> , sehingga pembaca dapat mengembangkan keterampilan mendengarkan yang lebih baik, memahami perbedaan antara pendengaran dan pendengaran, serta menerapkan teknik mendengarkan aktif secara efektif untuk memperbaiki komunikasi dan hubungan interpersonal.	<ul style="list-style-type: none"> • Perbedaan Antara <i>Hearing</i> dan <i>Listening</i> • Konsep dan Pentingnya <i>Active Listening</i> • Teknik Meningkatkan <i>Active Listening</i> • Hambatan dalam Menerapkan <i>Active Listening</i>
13	Mampu memahami terkait dengan penyebab kegagalan komunikasi, memahami studi kasus kegagalan komunikasi, memahami strategi mengatasi kegagalan komunikasi, serta memahami perbaikan dan pembelajaran dari kesalahan dalam komunikasi, sehingga pembaca dapat memahami	<ul style="list-style-type: none"> • Penyebab Kegagalan Komunikasi • Studi Kasus Kegagalan Komunikasi • Strategi Mengatasi Kegagalan Komunikasi • Perbaikan dan Pembelajaran dari Kesalahan dalam Komunikasi

<p>penyebab kegagalan komunikasi, menganalisis kasus-kasus kegagalan komunikasi secara kritis, menerapkan strategi efektif untuk mengatasi dan mencegah kegagalan komunikasi, serta mempelajari dan memperbaiki kesalahan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi secara keseluruhan.</p>	
--	--



BAB I

PENGERTIAN, FUNGSI, DAN KONTEKS KOMUNIKASI

Kemampuan Akhir yang Diharapkan

Mampu memahami terkait dengan pengertian komunikasi, memahami unsur-unsur komunikasi, memahami fungsi komunikasi, memahami konteks komunikasi, serta memahami pentingnya komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, sehingga pembaca dapat memiliki pemahaman yang mendalam dan keterampilan praktis dalam berbagai aspek komunikasi, yang akan bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari dan karier.

Materi Pembelajaran

- Pengertian Komunikasi
- Unsur-unsur Komunikasi
- Fungsi Komunikasi
- Konteks Komunikasi
- Pentingnya Komunikasi dalam Kehidupan Sehari-Hari
- Soal Latihan

A. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan elemen fundamental dalam kehidupan manusia, memfasilitasi interaksi sosial, pengembangan budaya, dan pembentukan identitas individu. Menurut Berelson dan Steiner (1964), komunikasi adalah “*the transmission of information, ideas, emotions, skills, etc., by the use of symbols words, pictures, figures, graphs, etc.*” Shannon (1948), melalui model komunikasi matematis, mendefinisikan komunikasi sebagai proses pengiriman pesan dari pengirim (*Sender*) kepada penerima (*Receiver*) melalui saluran (*Channel*). Model ini memperkenalkan konsep gangguan (*Noise*) yang dapat mengganggu jalannya pesan. Meskipun model ini sangat mekanistik dan teknis,

namun memberikan dasar yang kuat untuk pemahaman lebih lanjut tentang proses komunikasi.

Pada konteks yang lebih modern, komunikologis seperti Craig (1999) mengajukan perspektif yang lebih luas dengan membagi komunikasi menjadi tujuh tradisi utama: retorik, semiotik, fenomenologis, sibernetik, sosiopsikologis, sosiokultural, dan kritis. Perspektif ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya tentang penyampaian pesan, tetapi juga tentang interaksi, interpretasi, dan konstruksi makna dalam berbagai konteks sosial. Dalam buku "*Introducing Communication Theory: Analysis and Application*" karya West *et al.* (2010), komunikasi diartikan sebagai “*a social process in which individuals employ symbols to establish and interpret meaning in their environment.*”

B. Unsur-unsur Komunikasi

Komunikasi adalah proses yang kompleks dan melibatkan beberapa unsur penting yang bekerja bersama untuk menyampaikan pesan secara efektif. Menurut berbagai literatur modern, unsur-unsur ini mencakup pengirim (*Sender*), pesan (*Message*), saluran (*Channel*), penerima (*Receiver*), pengaruh (*effect*), umpan balik (*Feedback*), dan gangguan (*Noise*). Masing-masing unsur memiliki peran kritis dalam memastikan keberhasilan komunikasi.

1. Pengirim (*Sender*)

Pengirim (*Sender*) adalah individu atau kelompok yang memulai proses komunikasi dengan menciptakan dan mengirimkan pesan. Dalam konteks komunikasi, pengirim memiliki tanggung jawab penting dalam memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan jelas oleh penerima. Menurut Gamble dan Gamble (2020), pengirim harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang audiens yang dituju agar pesan dapat disusun dan disampaikan dengan tepat. Pemahaman ini mencakup pengetahuan tentang latar belakang, kebutuhan, dan harapan audiens, yang semuanya berpengaruh pada efektivitas komunikasi.

Pengirim harus mempertimbangkan tujuan komunikasi serta konteks situasional di mana komunikasi berlangsung. Tujuan komunikasi dapat bervariasi, mulai dari memberikan informasi,

mempengaruhi pendapat, hingga membangun hubungan. Konteks situasional, seperti lingkungan fisik, budaya, dan sosial, juga mempengaruhi cara pesan harus disusun dan disampaikan. Misalnya, pesan yang disampaikan dalam situasi formal memerlukan bahasa yang lebih resmi dan struktur yang lebih terorganisir dibandingkan dengan pesan yang disampaikan dalam situasi informal. Oleh karena itu, pengirim harus peka terhadap berbagai faktor ini untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan relevan dan bermakna bagi audiens.

2. Pesan (*Message*)

Pesan adalah inti dari proses komunikasi, yang terdiri dari informasi, ide, atau perasaan yang ingin disampaikan oleh pengirim kepada penerima. Pesan ini bisa disampaikan melalui berbagai bentuk, seperti kata-kata, gambar, suara, atau kombinasi dari elemen-elemen tersebut. Dalam komunikasi yang efektif, pesan harus dirancang dengan memperhatikan audiens yang akan menerimanya serta tujuan komunikasi yang ingin dicapai. Dengan demikian, pesan yang efektif mampu menyampaikan makna yang diinginkan pengirim dengan cara yang jelas dan mudah dipahami oleh penerima.

Penting bagi pengirim untuk menyusun pesan dengan jelas dan logis. Pesan yang ambigu atau tidak terstruktur dengan baik dapat menyebabkan kebingungan dan salah tafsir di pihak penerima. Menurut Jones dan Simons (2017), pesan yang baik harus mengandung makna yang ingin disampaikan oleh pengirim secara tepat. Oleh karena itu, pengirim perlu memastikan bahwa pesan tersebut disusun dengan kata-kata yang tepat, disampaikan dalam urutan yang logis, dan menggunakan medium yang sesuai. Misalnya, penggunaan gambar atau grafik dapat membantu memperjelas pesan dalam konteks tertentu, sementara dalam situasi lain, penjelasan verbal mungkin lebih efektif.

3. Saluran (*Channel*)

Saluran adalah media atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari pengirim kepada penerima. Saluran komunikasi dapat bersifat verbal, seperti percakapan langsung, panggilan telepon, atau presentasi, maupun non-verbal, seperti gestur, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh. Selain itu, dengan berkembangnya teknologi, saluran komunikasi juga mencakup media elektronik seperti email, media sosial, dan aplikasi pesan instan. Setiap saluran memiliki

karakteristik unik yang dapat mempengaruhi bagaimana pesan diterima dan diinterpretasikan oleh penerima.

Pemilihan saluran yang tepat sangat penting untuk efektivitas komunikasi. Menurut DeVito (2019), berbagai faktor harus dipertimbangkan dalam memilih saluran, termasuk jenis pesan, hubungan antara pengirim dan penerima, serta konteks komunikasi. Misalnya, pesan yang bersifat pribadi dan emosional mungkin lebih baik disampaikan melalui komunikasi tatap muka atau telepon, di mana nuansa suara dan ekspresi wajah dapat membantu menyampaikan makna secara lebih lengkap. Sebaliknya, pesan yang lebih formal atau informasi yang kompleks mungkin lebih baik disampaikan melalui email atau dokumen tertulis yang memungkinkan penerima untuk merujuk kembali ke informasi tersebut di kemudian hari.

4. Penerima (*Receiver*)

Penerima adalah individu atau kelompok yang menerima dan menafsirkan pesan yang dikirimkan oleh pengirim dalam proses komunikasi. Sebagai pihak yang menerima pesan, penerima memiliki peran aktif dalam menentukan apakah pesan yang disampaikan dipahami dengan benar. Menurut McCornack dan Morrison (2013), kemampuan penerima untuk mendengarkan dengan baik dan menafsirkan pesan secara akurat sangat penting untuk efektivitas komunikasi. Penerima harus mampu menangkap makna yang dimaksud oleh pengirim dan mengatasi potensi gangguan yang bisa mempengaruhi pemahaman pesan.

Proses penafsiran pesan oleh penerima melibatkan banyak faktor, termasuk konteks komunikasi, latar belakang, dan pengalaman pribadi. Penerima perlu mempertimbangkan latar belakang budaya, pengetahuan, dan pengalaman yang mungkin mempengaruhi caranya memahami pesan. Misalnya, istilah atau referensi tertentu mungkin memiliki makna berbeda bagi penerima tergantung pada konteks budaya atau pengalaman pribadi. Oleh karena itu, penting bagi penerima untuk melakukan klarifikasi jika pesan tidak sepenuhnya jelas atau jika ada aspek yang memerlukan pemahaman lebih lanjut.

5. Pengaruh (*Effect*)

Pengaruh (*Effect*) adalah hasil yang muncul setelah pesan yang disampaikan oleh pengirim diterima dan dipahami oleh penerima. Efek

ini bisa berupa perubahan dalam cara berpikir, perasaan, atau tindakan penerima setelah menerima pesan. Dalam komunikasi yang efektif, efek yang dihasilkan sesuai dengan tujuan awal pengirim, misalnya penerima melakukan tindakan tertentu, mengubah pendapat, atau memahami informasi yang disampaikan dengan benar. Efek merupakan tolok ukur keberhasilan komunikasi, karena mengindikasikan apakah pesan yang disampaikan telah mempengaruhi penerima sesuai dengan yang diinginkan. Secara lebih luas, efek komunikasi juga mencakup perubahan persepsi atau pemahaman penerima terhadap suatu hal. Sebuah pesan bisa saja memengaruhi cara pandang seseorang terhadap topik tertentu atau menambah pengetahuan baru. Misalnya, dalam komunikasi edukatif, efek yang diharapkan adalah penerima memahami informasi dan mengaplikasikannya dalam situasi tertentu. Jika penerima tidak memperoleh efek yang diinginkan, maka proses komunikasi dianggap belum optimal dan mungkin ada faktor-faktor lain yang perlu diperbaiki, seperti kejelasan pesan atau saluran yang digunakan.

Efek komunikasi dapat bersifat kolektif. Ketika pesan disampaikan kepada sekelompok orang, efek yang dihasilkan bisa memengaruhi dinamika kelompok atau masyarakat luas. Misalnya, kampanye sosial yang berhasil dapat mengubah perilaku atau kebiasaan banyak orang sekaligus, seperti kampanye kesehatan yang mendorong masyarakat untuk lebih menjaga pola hidup sehat. Efek semacam ini menunjukkan betapa kuatnya komunikasi dalam membentuk perilaku sosial dan mempengaruhi keputusan kolektif. Efek komunikasi tidak selalu bersifat positif atau sesuai dengan harapan pengirim. Terkadang, efek yang dihasilkan bisa berbeda dari yang diinginkan, misalnya ketika pesan ditafsirkan dengan cara yang salah atau tidak dipahami oleh penerima. Hal ini bisa terjadi karena adanya gangguan (*noise*) dalam proses komunikasi atau perbedaan konteks antara pengirim dan penerima. Oleh karena itu, penting bagi pengirim untuk selalu mengevaluasi efek yang muncul setelah komunikasi berlangsung, agar dapat memperbaiki atau menyesuaikan cara penyampaian pesan di masa depan.

6. Umpan Balik (*Feedback*)

Umpan balik adalah respons atau reaksi dari penerima terhadap pesan yang telah disampaikan oleh pengirim. Dalam proses

komunikasi, umpan balik berfungsi sebagai alat penilaian yang memberi tahu pengirim apakah pesan telah diterima dan dipahami dengan benar. Menurut Adler *et al.* (2012), umpan balik sangat penting karena memungkinkan pengirim untuk mengevaluasi efektivitas pesan. Umpan balik ini dapat berupa tanggapan verbal, seperti komentar langsung, atau bentuk non-verbal, seperti anggukan kepala atau ekspresi wajah.

Umpan balik yang efektif berperan krusial dalam komunikasi yang berhasil. Untuk menjadi efektif, umpan balik harus jujur, konstruktif, dan relevan dengan pesan yang diterima. Umpan balik yang jujur mencerminkan keakuratan reaksi penerima terhadap pesan, sementara umpan balik konstruktif memberikan saran atau koreksi yang berguna bagi pengirim untuk meningkatkan komunikasi di masa depan. Selain itu, umpan balik yang relevan memastikan bahwa tanggapan tersebut berkaitan langsung dengan isi pesan, sehingga pengirim dapat membuat penyesuaian yang diperlukan untuk mencapai tujuan komunikasi.

7. Gangguan (*Noise*)

Gangguan, dalam konteks komunikasi, merujuk pada berbagai faktor yang dapat menghalangi atau mengganggu proses penyampaian pesan sehingga pesan tidak dapat diterima atau dipahami dengan jelas. Gangguan ini dapat bersifat fisik, seperti kebisingan lingkungan yang mengganggu perhatian pendengar, atau psikologis, seperti prasangka, emosi, atau stres yang mempengaruhi cara seseorang menerima dan menafsirkan informasi. Selain itu, gangguan semantik juga dapat terjadi, seperti penggunaan bahasa yang tidak dipahami atau terminologi yang membingungkan bagi penerima pesan.

Menurut Beebe *et al.* (2016), gangguan adalah elemen yang tidak bisa sepenuhnya dihindari dalam proses komunikasi. Namun, gangguan ini dapat diminimalisir dengan strategi perencanaan yang matang dan perhatian terhadap berbagai unsur komunikasi lainnya. Pengirim dan penerima pesan harus aktif bekerja sama untuk mengidentifikasi gangguan yang mungkin terjadi dan mencari solusi untuk mengatasinya. Misalnya, dalam situasi dengan kebisingan fisik, pemilihan lokasi yang tenang untuk komunikasi atau penggunaan alat bantu seperti mikrofon bisa membantu mengurangi gangguan.

C. Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi meliputi berbagai tujuan yang memungkinkan interaksi manusia menjadi lebih terstruktur dan efektif. Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan informasi, membangun hubungan sosial, serta mempengaruhi dan memotivasi individu. Selain itu, komunikasi juga berperan penting dalam pembentukan identitas sosial dan pengelolaan konflik, yang mendukung dinamika interpersonal dan organisasi.

1. Fungsi Informasi

Salah satu fungsi utama komunikasi adalah menyediakan informasi, yang merupakan proses penting dalam membantu individu memahami dan mengelola dunia di sekitar. Informasi, yang terdiri dari data yang diorganisir dan diproses, memiliki kekuatan untuk memberikan makna dan pengetahuan yang esensial bagi pengambilan keputusan dan pemahaman lingkungan. DeVito (2019) menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif memungkinkan penyebaran informasi mengenai berbagai aspek kehidupan seperti kesehatan, pendidikan, politik, dan teknologi, yang pada gilirannya membantu masyarakat membuat keputusan yang lebih baik dan meningkatkan kualitas hidup.

Sebagai contoh, dalam konteks kesehatan masyarakat, komunikasi berperan penting dalam menyebarkan informasi tentang penyakit, vaksinasi, dan langkah-langkah pencegahan. Penggunaan komunikasi strategis oleh lembaga seperti *Centers for Disease Control and Prevention* (CDC) menunjukkan betapa pentingnya penyampaian informasi yang jelas dan akurat untuk mendidik publik dan melindungi kesehatan masyarakat. Informasi tentang wabah penyakit, prosedur vaksinasi, dan pencegahan penyakit dapat membantu masyarakat mengadopsi perilaku yang lebih sehat dan mengurangi risiko penyebaran penyakit.

2. Fungsi Pengendalian

Fungsi pengendalian dalam komunikasi adalah aspek penting yang memungkinkan organisasi dan kelompok untuk mengatur dan mempengaruhi perilaku individu. Dalam konteks organisasi, komunikasi berperan sebagai alat untuk menetapkan aturan, prosedur, dan kebijakan yang mengarahkan tindakan dan keputusan anggota

organisasi. Robbins dan Judge (2018) menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif memungkinkan manajemen untuk menyampaikan ekspektasi dan standar kerja, serta memastikan bahwa setiap anggota memahami dan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan. Hal ini membantu menciptakan struktur dan konsistensi dalam operasi organisasi.

Komunikasi berfungsi sebagai alat pengendalian dalam kepemimpinan. Pemimpin memanfaatkan komunikasi untuk memberikan arahan yang jelas, menetapkan tujuan, dan memberikan umpan balik kepada anggota tim. Men (2014) menekankan bahwa kepemimpinan yang efektif sangat bergantung pada kemampuan pemimpin untuk berkomunikasi dengan jelas dan inspiratif. Dengan menyampaikan visi, menetapkan target, dan memberikan motivasi, pemimpin dapat memengaruhi perilaku dan meningkatkan kinerja anggota tim, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif.

3. Fungsi Ekspresi Emosional

Fungsi ekspresi emosional dalam komunikasi berperan vital dalam memungkinkan individu untuk menyampaikan perasaan dan emosi kepada orang lain. Adler *et al.* (2012) menjelaskan bahwa komunikasi non-verbal, termasuk ekspresi wajah, gestur, dan intonasi suara, sering digunakan untuk mengekspresikan emosi yang mungkin tidak diungkapkan secara verbal. Ekspresi emosional ini tidak hanya menyampaikan bagaimana seseorang merasa tetapi juga membantu orang lain memahami keadaan emosionalnya. Ini menjadi penting dalam konteks hubungan interpersonal di mana pemahaman emosi dapat memperdalam ikatan sosial.

Ekspresi emosional juga memiliki peranan besar dalam membangun dan memperkuat hubungan antarindividu. Ketika seseorang dapat mengekspresikan perasaannya secara jujur dan terbuka, hal ini dapat meningkatkan rasa saling percaya dan mendekatkan hubungan. Misalnya, dalam interaksi sosial, kemampuan untuk menunjukkan empati melalui ekspresi emosional membantu membangun hubungan yang lebih mendalam dan autentik. Ini sangat penting dalam berbagai situasi, seperti dalam keluarga, pertemanan, atau hubungan profesional, di mana kejelasan emosi dapat memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif.

4. Fungsi Motivasi

Fungsi motivasi dalam komunikasi merupakan elemen krusial yang membantu memacu individu atau kelompok untuk mencapai tujuan tertentu, melakukan tindakan, atau mengubah perilakunya. McCornack dan Morrison (2013) menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif memiliki kekuatan untuk menginspirasi dan memotivasi orang untuk berusaha lebih keras dan mencapai target yang telah ditetapkan. Dalam konteks organisasi, manajer dan pemimpin sering menggunakan strategi komunikasi untuk memotivasi karyawan. Ini meliputi penyampaian arahan yang jelas, menetapkan tujuan yang menantang, dan memberikan umpan balik yang positif serta penghargaan.

Motivasi melalui komunikasi dapat dicapai dengan berbagai pendekatan, seperti memberikan pujian dan pengakuan atas pencapaian atau usaha karyawan. Komunikasi positif, termasuk penghargaan dan apresiasi, dapat secara signifikan meningkatkan kesejahteraan dan motivasi karyawan. Penghargaan dan pengakuan tidak hanya memotivasi individu untuk mempertahankan kinerja tinggi tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan dan produktif.

D. Konteks Komunikasi

Konteks komunikasi merujuk pada situasi atau lingkungan di mana proses komunikasi berlangsung. Konteks ini sangat penting karena dapat mempengaruhi cara pesan dibuat, disampaikan, dan diterima. Ada beberapa jenis konteks yang harus dipertimbangkan untuk memahami komunikasi secara menyeluruh, yaitu konteks fisik, sosial, budaya, psikologis, dan temporal. Memahami konteks komunikasi membantu dalam menyesuaikan gaya dan strategi komunikasi untuk meningkatkan efektivitas dan mengurangi kesalahpahaman.

1. Konteks Fisik

Konteks fisik merupakan elemen penting dalam proses komunikasi yang merujuk pada lingkungan di mana komunikasi berlangsung. Konteks ini mencakup berbagai aspek seperti lokasi, jarak antara komunikator, suhu, pencahayaan, dan kondisi fisik lainnya yang dapat mempengaruhi cara pesan disampaikan dan diterima. DeVito (2019) menyatakan bahwa kondisi fisik dari lingkungan komunikasi

dapat mempengaruhi kenyamanan dan efektivitas interaksi. Misalnya, sebuah ruang rapat yang bising atau tidak nyaman dapat mengganggu konsentrasi dan menyebabkan kesulitan dalam memahami pesan yang disampaikan.

Lingkungan fisik juga berperan dalam menentukan formalitas dan nada komunikasi. Sebagai contoh, komunikasi yang berlangsung dalam ruang rapat resmi mungkin memerlukan formalitas dan struktur yang lebih ketat dibandingkan dengan komunikasi di kafe atau ruang santai. Suhu dan pencahayaan di ruangan juga dapat memengaruhi suasana hati dan konsentrasi peserta komunikasi, yang pada gilirannya mempengaruhi kualitas interaksi. Ruangan yang terlalu gelap atau terlalu terang dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan mengurangi efektivitas komunikasi.

2. Konteks Sosial

Konteks sosial berperan penting dalam menentukan bagaimana komunikasi terjadi di dalam suatu kelompok atau hubungan. Konteks ini melibatkan hubungan antar individu, norma-norma sosial, dan harapan yang membentuk cara orang berinteraksi satu sama lain. Menurut Berger (2014), konteks sosial mempengaruhi peran dan perilaku komunikator serta bagaimana pesan disampaikan dan diterima. Misalnya, interaksi antara teman dekat akan berbeda secara signifikan dibandingkan dengan interaksi antara rekan kerja atau antara manajer dan bawahannya.

Hubungan sosial, seperti hierarki kekuasaan dan status sosial, juga memengaruhi cara pesan disampaikan. Dalam lingkungan kerja, seorang manajer mungkin menggunakan bahasa dan gaya komunikasi yang lebih formal dan terstruktur saat berbicara dengan bawahannya dibandingkan saat berkomunikasi dengan atasannya. Hierarki ini menciptakan ekspektasi tertentu mengenai cara penyampaian pesan dan penerimaan umpan balik. Di sisi lain, dalam hubungan sosial yang lebih egaliter seperti antara teman, komunikasi mungkin lebih santai dan langsung.

3. Konteks Budaya

Konteks budaya berperan penting dalam mempengaruhi cara individu berkomunikasi dan memahami pesan. Budaya mencakup nilai, kepercayaan, adat istiadat, dan praktik yang membentuk cara orang

berinteraksi dan menafsirkan informasi. Menurut Vangelisti *et al.* (2013), perbedaan dalam konteks budaya dapat mengarah pada variasi signifikan dalam gaya dan pendekatan komunikasi. Misalnya, dalam budaya yang sangat menghargai kesopanan dan hormat, seperti Jepang, komunikasi sering kali dilakukan dengan cara yang lebih tidak langsung dan penuh eufemisme. Hal ini mencerminkan nilai budaya yang mengutamakan keharmonisan dan penghindaran konflik.

Pada budaya yang cenderung lebih langsung seperti di Amerika Serikat, komunikasi sering kali lebih terbuka dan jelas. Budaya yang mendukung keterbukaan ini mendorong individu untuk menyatakan pendapatnya secara eksplisit dan langsung, yang dapat menghindari kesalahpahaman namun juga berpotensi menimbulkan konflik jika tidak dilakukan dengan hati-hati. Perbedaan ini mencerminkan nilai-nilai budaya yang berbeda dalam hal ekspresi diri dan penanganan konflik.

4. Konteks Psikologis

Konteks psikologis merujuk pada keadaan mental dan emosional individu yang mempengaruhi bagaimana berkomunikasi dan menafsirkan pesan. Menurut McCornack dan Morrison (2013), perasaan, sikap, dan persepsi seseorang berperan penting dalam proses komunikasi. Misalnya, seseorang yang berada dalam keadaan stres atau marah cenderung menghadapi kesulitan dalam menerima pesan secara objektif. Emosi yang intens dapat mengaburkan kemampuan seseorang untuk menilai pesan secara rasional, sehingga mungkin menafsirkan pesan secara negatif atau merespons dengan cara yang tidak konstruktif.

Gambar 1. Keadaan Marah dalam Komunikasi



Sumber: *Fortuna*

Pengalaman masa lalu dan keyakinan pribadi juga memengaruhi konteks psikologis dalam komunikasi. Seseorang yang memiliki pengalaman buruk dengan situasi atau individu tertentu mungkin membawa prasangka atau kekhawatiran yang mempengaruhi bagaimana menafsirkan komunikasi terkait. Sebaliknya, individu yang memiliki pengalaman positif dengan konteks yang sama mungkin lebih cenderung untuk berkomunikasi dengan lebih terbuka dan positif. Pengalaman ini membentuk latar belakang emosional dan mental yang memengaruhi bagaimana pesan diterima dan diproses.

5. Konteks Temporal

Konteks temporal merujuk pada aspek waktu dan durasi yang mempengaruhi komunikasi. Menurut Hall *et al.* (2019), faktor-faktor temporal berperan penting dalam menentukan efektivitas dan kesesuaian pesan. Waktu hari ketika komunikasi terjadi dapat mempengaruhi bagaimana pesan diterima. Misalnya, komunikasi yang dilakukan pada waktu yang tidak tepat, seperti larut malam, mungkin tidak diterima dengan baik atau bahkan diabaikan, karena individu mungkin tidak berada dalam keadaan yang optimal untuk menerima atau menanggapi pesan.

Periode kehidupan seseorang juga mempengaruhi konteks temporal. Contohnya, seseorang yang sedang mengalami masa krisis atau stres mungkin tidak mampu memberi perhatian penuh terhadap komunikasi yang terjadi, sehingga pesan yang disampaikan bisa kurang

efektif. Konteks temporal yang lebih luas, seperti tahapan kehidupan atau momen-momen penting, dapat menentukan bagaimana pesan diterima dan diproses. Dalam situasi seperti ini, komunikasi yang sensitif terhadap waktu dan kondisi individu akan lebih efektif.

E. Pentingnya Komunikasi dalam Kehidupan Sehari-Hari

Komunikasi adalah aspek fundamental dalam kehidupan manusia yang mencakup pertukaran informasi, ide, dan perasaan. Tidak hanya sebagai alat untuk menyampaikan pesan, komunikasi juga berperan penting dalam membentuk hubungan sosial, budaya, dan profesional.

1. Membangun dan Memelihara Hubungan

Komunikasi berperan sentral dalam membangun dan memelihara hubungan interpersonal. Menurut DeVito (2019), kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif merupakan kunci untuk menciptakan hubungan yang sehat dan harmonis. Komunikasi yang baik memungkinkan individu untuk mengungkapkan perasaan, menyampaikan kebutuhan, dan memahami satu sama lain dengan lebih baik. Melalui komunikasi, orang dapat berbagi pengalaman, menyelesaikan konflik, dan memperkuat ikatan emosional.

Slade (2015) menggarisbawahi pentingnya komunikasi terbuka dan jujur dalam hubungan yang sukses. Komunikasi yang transparan membantu mengurangi kesalahpahaman dan memperbaiki pemahaman antara individu. Dalam hubungan romantis, misalnya, pasangan yang mampu berkomunikasi dengan efektif biasanya memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi, dapat mengatasi tantangan dengan lebih baik dan mengelola konflik dengan cara yang konstruktif. Keterampilan komunikasi yang baik membantu pasangan menavigasi perbedaan dan memperkuat rasa saling pengertian dan dukungan.

2. Mengembangkan Kemampuan Sosial

Kemampuan komunikasi yang baik merupakan fondasi utama dalam pengembangan keterampilan sosial yang efektif. Menurut McCornack dan Morrison (2013), keterampilan ini tidak hanya memfasilitasi interaksi yang lancar antara individu tetapi juga memperluas kemampuan seseorang untuk membangun jaringan sosial

yang kuat dan menyesuaikan diri dengan berbagai situasi sosial. Dalam konteks pendidikan, misalnya, siswa yang mengembangkan keterampilan komunikasi dengan baik cenderung memiliki kemampuan yang lebih baik dalam berkolaborasi dengan teman sekelas dan berpartisipasi dalam kegiatan kelompok. Ini menunjukkan betapa pentingnya komunikasi dalam membantu individu mengembangkan keterampilan sosial yang esensial untuk keberhasilan akademis dan sosial.

Collins dan Laursen (2015) mengungkapkan bahwa anak-anak yang memperoleh keterampilan komunikasi yang baik sejak dini seringkali lebih unggul dalam berinteraksi dengan teman sebaya, lebih mudah membangun hubungan yang positif dan menangani tekanan sosial dengan lebih efektif. Keterampilan komunikasi ini membantu anak-anak dalam memahami dan merespons perasaan orang lain, yang pada gilirannya mendukung perkembangan hubungan interpersonal yang sehat dan harmonis.

3. Meningkatkan Kemampuan Akademik dan Profesional

Kemampuan komunikasi yang efektif sangat berpengaruh dalam meningkatkan prestasi akademik dan profesional seseorang. Menurut Gamble dan Gamble (2020), kemampuan untuk menyampaikan ide dan informasi dengan jelas merupakan keterampilan krusial dalam dunia akademik. Dalam lingkungan pendidikan, mahasiswa yang mampu berkomunikasi secara efektif melalui tulisan, presentasi, dan diskusi sering kali mendapatkan nilai lebih tinggi dan mencapai kesuksesan akademis. Keterampilan ini memungkinkan untuk mengartikulasikan pemikiran dengan tepat, mengatasi tantangan akademis, dan berkolaborasi dengan rekan-rekannya dalam proyek-proyek kelompok.

Di dunia profesional, komunikasi yang baik berperan penting dalam berbagai aspek pekerjaan. Keyton (2011) menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki sistem komunikasi internal yang efektif cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dan memiliki tingkat kepuasan karyawan yang lebih tinggi. Kemampuan untuk berkomunikasi secara efisien membantu dalam manajemen proyek, kolaborasi tim, dan kepemimpinan. Karyawan yang dapat menyampaikan idenya dengan jelas dan memahami pesan dari orang

lain lebih mungkin untuk berkontribusi secara produktif dan mengelola hubungan kerja dengan baik.

4. Menyelesaikan Konflik dan Negosiasi

Kemampuan komunikasi yang efektif berperan kunci dalam menyelesaikan konflik dan melakukan negosiasi. Menurut Littlejohn dan Foss (2010), komunikasi adalah alat utama untuk mengidentifikasi masalah, mengungkapkan kebutuhan dan keinginan, serta menemukan solusi yang memuaskan semua pihak. Dalam situasi konflik, proses komunikasi yang baik memungkinkan individu untuk menyampaikan perasaannya secara jujur dan terbuka, sambil mendengarkan perspektif pihak lain. Ini membantu untuk mencapai pemahaman bersama dan menemukan resolusi yang dapat diterima oleh semua pihak yang terlibat.

Pada konteks negosiasi, baik di lingkungan bisnis maupun pribadi, komunikasi yang efektif adalah kunci untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Brett dan Thompson (2016) menunjukkan bahwa negosiator yang mahir dalam komunikasi, termasuk kemampuan mendengarkan dengan aktif dan memahami perspektif lawan bicara, memiliki peluang lebih besar untuk mencapai hasil yang lebih baik. Negosiasi yang sukses memerlukan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan kepentingan kedua belah pihak, serta kemampuan untuk mengekspresikan tawaran dan kompromi secara jelas.

5. Meningkatkan Kesehatan Mental dan Emosional

Komunikasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kesehatan mental dan emosional individu. Menurut Adler *et al.* (2012), kemampuan untuk mengungkapkan perasaan dan mendiskusikan masalah dengan orang lain dapat membantu mengurangi stres, kecemasan, dan depresi. Berbicara tentang perasaan yang mengganggu atau tantangan yang dihadapi tidak hanya memberikan perspektif baru tetapi juga memungkinkan individu merasakan dukungan dari orang lain. Proses ini dapat memberikan rasa lega dan membantu mengatasi beban emosional yang mungkin terasa berat jika ditanggung sendiri.

Luxton *et al.* (2012) menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dengan teman, keluarga, atau profesional kesehatan mental dapat berperan kunci dalam pemulihan dari kondisi mental yang buruk.

Terapi bicara atau konseling adalah contoh konkret dari komunikasi yang dirancang untuk membantu individu mengatasi masalah emosional dan psikologis. Dalam konteks ini, berbicara dengan seorang terapis atau konselor memungkinkan individu untuk membahas dan memahami perasaannya dengan lebih baik, serta mengembangkan strategi untuk menghadapi tantangan hidup.

F. Soal Latihan

1. Jelaskan pengertian komunikasi dan bandingkan dengan definisi komunikasi yang lain.
2. Bagaimana fungsi komunikasi dalam membangun dan memelihara hubungan interpersonal? Berikan contoh konkret.
3. Berikan contoh situasi di mana konteks sosial mempengaruhi proses komunikasi.
4. Jelaskan bagaimana komunikasi antarbudaya dapat mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kerja sama internasional.
5. Bagaimana teknologi komunikasi modern mempengaruhi cara orang berkomunikasi dan berbagi informasi? Berikan dampak positif dan negatifnya.



BAB II

LATAR BELAKANG SETIAP INDIVIDU DALAM BERKOMUNIKASI

Kemampuan Akhir yang Diharapkan

Mampu memahami terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi, memahami peran budaya dalam komunikasi, memahami pengalaman pribadi dan persepsi, serta memahami pengaruh sosial dan lingkungan, sehingga pembaca dapat memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang kompleksitas faktor-faktor komunikasi dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta keterampilan untuk mengelola dan meningkatkan efektivitas komunikasi dalam berbagai konteks budaya, sosial, dan pribadi.

Materi Pembelajaran

- Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi
- Peran Budaya dalam Komunikasi
- Pengalaman Pribadi dan Persepsi
- Pengaruh Sosial dan Lingkungan
- Soal Latihan

A. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi mencakup berbagai elemen yang dapat memengaruhi efektivitas dan kualitas interaksi antara individu. Faktor-faktor ini termasuk aspek seperti budaya dan pengalaman pribadi, yang semuanya berkontribusi pada cara seseorang menyampaikan dan menerima pesan.

1. Pengalaman dan Pengetahuan

Pengalaman dan pengetahuan individu berperan krusial dalam proses komunikasi, mempengaruhi caranya memahami dan merespons pesan. Menurut Littlejohn dan Foss (2010), latar belakang dan pengetahuan seseorang dapat memengaruhi interpretasi terhadap pesan

yang disampaikan. Misalnya, seorang profesional berpengalaman di bidang teknologi mungkin lebih mudah memahami terminologi teknis yang digunakan dalam diskusi, sementara seseorang tanpa latar belakang teknologi mungkin memerlukan penjelasan tambahan. Perbedaan pengalaman ini dapat mengakibatkan interpretasi yang berbeda terhadap pesan yang sama.

Pengalaman juga berperan dalam kemampuan komunikasi seseorang. Dewey (2018) menjelaskan bahwa individu yang memiliki pengalaman berkomunikasi dalam berbagai konteks dan situasi cenderung memiliki keterampilan komunikasi yang lebih baik, mampu menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan audiens yang berbeda, baik itu dalam situasi formal atau informal. Pengalaman dalam berinteraksi dengan berbagai kelompok orang dan dalam berbagai situasi membantu mengasah kemampuan untuk menyampaikan pesan dengan jelas dan efektif.

2. Persepsi dan Kognisi

Persepsi dan kognisi berperan penting dalam proses komunikasi, memengaruhi bagaimana informasi diterima dan diproses oleh individu. Persepsi adalah cara individu menafsirkan dan memahami informasi yang diterima, dan proses ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti latar belakang budaya, nilai-nilai pribadi, dan pengalaman masa lalu. Menurut Wood (2013), persepsi tidak hanya membentuk cara seseorang melihat dunia, tetapi juga menentukan bagaimana merespons pesan yang diterima. Misalnya, seseorang dengan latar belakang budaya yang menghargai kolektivitas mungkin menafsirkan pesan yang berkaitan dengan kerja sama secara berbeda dibandingkan dengan seseorang yang berasal dari budaya individualistis.

Kognisi melibatkan proses mental yang digunakan untuk memahami dan memproses informasi. Proses kognitif ini mencakup bagaimana individu memproses, menyimpan, dan mengingat informasi yang diterima. Kognisi mempengaruhi bagaimana pesan dipahami dan diinterpretasikan. Waldeck *et al.* (2012) menunjukkan bahwa pola pikir individu berperan penting dalam kognisi. Seseorang dengan pola pikir terbuka cenderung lebih mudah menerima ide-ide baru dan perspektif berbeda, sedangkan yang memiliki pola pikir kaku mungkin lebih sulit

untuk mengubah pandangannya atau menerima informasi yang bertentangan dengan keyakinan yang ada.

3. Emosi dan Kesejahteraan Psikologis

Emosi dan kesejahteraan psikologis memiliki dampak signifikan terhadap cara individu berkomunikasi, mempengaruhi baik penyampaian maupun penerimaan pesan. Menurut Adler *et al.* (2012), kondisi emosional seseorang, seperti stres, kecemasan, atau kebahagiaan, dapat memengaruhi kejelasan dan efektivitas komunikasi. Misalnya, seseorang yang merasa tertekan atau cemas mungkin kesulitan dalam menyampaikan pesan dengan jelas, mungkin karena pikirannya yang terpecah atau kurang fokus. Sebaliknya, individu yang berada dalam keadaan bahagia atau merasa positif cenderung lebih terbuka, komunikatif, dan mudah menyampaikan ide-idenya dengan cara yang konstruktif.

Kesejahteraan psikologis juga berperan penting dalam kualitas komunikasi. Individu yang merasa sejahtera secara psikologis cenderung memiliki kemampuan komunikasi yang lebih baik karena memiliki ketahanan emosional yang lebih tinggi dan lebih mampu mengelola stres dengan efektif. Luxton *et al.* (2012) menunjukkan bahwa orang yang mengalami gangguan mental atau emosional mungkin mengalami kesulitan dalam berkomunikasi secara efektif, yang dapat menghambat interaksi sosial dan hubungan interpersonal. Kesejahteraan psikologis yang baik memungkinkan individu untuk lebih fokus dan terlibat dalam komunikasi, memperkuat kualitas interaksi dengan orang lain.

4. Budaya dan Nilai

Budaya dan nilai-nilai pribadi berperan krusial dalam mempengaruhi cara individu berkomunikasi. Vangelisti *et al.* (2013) membahas bahwa budaya memberikan norma dan aturan yang membentuk cara orang berinteraksi, termasuk gaya berbicara dan aturan sosial. Misalnya, dalam budaya kolektivistis seperti Jepang, di mana harmoni sosial dan konsensus sangat dihargai, komunikasi sering kali lebih tidak langsung dan penuh pertimbangan untuk menjaga hubungan yang harmonis. Sebaliknya, dalam budaya individualis seperti Amerika Serikat, komunikasi cenderung lebih langsung dan terbuka, dengan fokus pada penyampaian pesan secara jelas dan eksplisit.

Nilai-nilai pribadi juga mempengaruhi cara individu berkomunikasi. Nilai-nilai seperti kejujuran, empati, dan rasa hormat menentukan cara orang berinteraksi dan menyampaikan pesan. Misalnya, seseorang yang menganggap kejujuran sebagai nilai penting mungkin akan cenderung berbicara secara terbuka dan langsung, sedangkan individu yang menilai empati lebih tinggi mungkin akan lebih berhati-hati dalam memilih kata-kata untuk menghindari menyakiti perasaan orang lain. Nilai-nilai ini mempengaruhi tidak hanya bagaimana pesan dikirim, tetapi juga bagaimana pesan diterima dan direspons.

5. Gender

Gender memiliki dampak yang signifikan terhadap cara komunikasi berlangsung, baik dalam penyampaian maupun penerimaan pesan. Tannen (1990) menunjukkan bahwa pria dan wanita sering kali menunjukkan gaya komunikasi yang berbeda. Secara umum, wanita cenderung lebih fokus pada aspek hubungan dan emosional dalam komunikasi, sering kali menggunakan bahasa yang lebih ekspresif dan empatik, mungkin lebih cenderung untuk berbagi perasaan dan memperhatikan nuansa hubungan interpersonal. Sebaliknya, pria biasanya lebih fokus pada fakta, pencapaian, dan aspek yang lebih langsung dan konkret dari komunikasi, sering menggunakan bahasa yang lebih efisien dan orientasi hasil.

Meskipun perbedaan ini memberikan gambaran umum, penting untuk diingat bahwa perbedaan gaya komunikasi ini tidak berlaku untuk semua individu. Faktor-faktor seperti konteks sosial, situasional, dan pengalaman pribadi dapat mempengaruhi bagaimana gender mempengaruhi komunikasi. Konteks dan situasi spesifik dapat memodifikasi bagaimana gaya komunikasi gender berfungsi. Misalnya, dalam konteks profesional atau situasi tertentu, baik pria maupun wanita mungkin menyesuaikan gaya komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menyesuaikan dengan lingkungan komunikasi yang ada.

B. Peran Budaya dalam Komunikasi

Budaya berperan penting dalam komunikasi karena memengaruhi cara individu berinteraksi, menyampaikan pesan, dan

menafsirkan makna. Budaya mencakup sistem nilai, norma, dan kebiasaan yang membentuk cara individu berkomunikasi dan memahami informasi. Pemahaman tentang bagaimana budaya memengaruhi komunikasi sangat penting dalam konteks global dan multikultural.

1. Pengaruh Budaya terhadap Gaya Komunikasi

Budaya berperan penting dalam membentuk gaya komunikasi individu, mempengaruhi bagaimana pesan disampaikan dan diterima dalam berbagai konteks sosial. Tannen (1990) menjelaskan bahwa budaya membentuk norma-norma komunikasi yang mendalam, termasuk cara orang berbicara dan berinteraksi. Dalam budaya kolektivis seperti Jepang, komunikasi cenderung lebih tidak langsung. Individu di budaya ini sering menghindari konfrontasi langsung dan lebih mengutamakan harmoni sosial, menggunakan bahasa yang penuh makna implisit dan eufemisme untuk menjaga hubungan yang harmonis, seringkali menghindari pernyataan yang bisa menyinggung perasaan atau menciptakan ketegangan.

Budaya individualis seperti Amerika Serikat mendorong gaya komunikasi yang lebih langsung dan ekspresif. Dalam konteks ini, individu lebih cenderung berbicara secara terbuka tentang pendapat dan perasaan, dengan penekanan pada kejelasan dan kejujuran. Percaya bahwa komunikasi yang langsung dan transparan adalah kunci untuk efisiensi dan pengambilan keputusan yang efektif. Pendekatan ini sering kali melibatkan penyampaian kritik atau masukan secara langsung, tanpa mengkhawatirkan dampaknya terhadap harmoni sosial.

2. Konstruksi Makna dalam Berbagai Budaya

Konstruksi makna dalam komunikasi sangat dipengaruhi oleh konteks budaya, yang menentukan bagaimana pesan ditafsirkan dan dipahami. Keyton (2011) menjelaskan bahwa makna pesan tidak hanya ditentukan oleh kata-kata yang digunakan tetapi juga oleh konteks budaya di mana pesan tersebut disampaikan dan diterima. Dalam berbagai budaya, kata-kata dan ungkapan bisa memiliki makna yang sangat berbeda. Misalnya, ungkapan seperti "Saya akan mencoba" mungkin diartikan sebagai komitmen untuk usaha dalam budaya yang menekankan kepastian dan hasil konkret, sementara dalam budaya yang lebih toleran terhadap ambiguitas, ungkapan ini mungkin dianggap

sebagai indikasi bahwa tindakan tidak dijamin atau memiliki keterbatasan.

Perbedaan dalam konstruksi makna ini dapat menimbulkan kesalahpahaman, terutama dalam interaksi lintas budaya. Misalnya, dalam budaya yang mengutamakan kepastian dan kejelasan, sebuah pernyataan yang ambigu bisa dianggap tidak dapat diandalkan atau kurang serius. Sebaliknya, dalam budaya yang lebih fleksibel terhadap ambiguitas, tanggapan yang tidak pasti mungkin dipandang sebagai wajar dan tidak menimbulkan kekhawatiran. Ini menunjukkan bahwa interpretasi pesan sering kali bergantung pada harapan dan nilai-nilai budaya yang mendasari komunikasi tersebut.

3. Perbedaan antara Budaya Individualis dan Kolektivis

Perbedaan antara budaya individualis dan kolektivis mempengaruhi cara individu berkomunikasi secara signifikan, mencerminkan nilai-nilai dasar yang dianut oleh setiap budaya. Budaya individualis, yang dominan di Amerika Serikat dan banyak negara Eropa Barat, menekankan pentingnya otonomi pribadi dan pencapaian individu. Dalam konteks ini, komunikasi sering kali bersifat langsung dan eksplisit. Individu dalam budaya ini merasa nyaman untuk mengekspresikan pendapat dan perasaannya secara terbuka, berfokus pada kejelasan dan efektivitas dalam menyampaikan pesan. Pendekatan ini mencerminkan nilai-nilai seperti kebebasan pribadi, kepercayaan diri, dan pencapaian individual yang dihargai dalam masyarakat individualis.

Pada budaya kolektivis seperti Jepang dan negara-negara Asia Timur lainnya, nilai-nilai kelompok dan harmoni sosial lebih diutamakan. Dalam budaya ini, komunikasi sering kali bersifat tidak langsung dan penuh pertimbangan. Individu dalam budaya kolektivis cenderung menghindari konflik dan menjaga hubungan interpersonal yang harmonis. Oleh karena itu, lebih cenderung menggunakan bahasa yang halus dan ambigu untuk menghindari ketegangan dan menjaga kesopanan. Pendekatan ini mencerminkan nilai-nilai seperti kebersamaan, kerjasama, dan kepentingan kelompok yang lebih besar daripada pencapaian pribadi.

4. Pengaruh Budaya dalam Komunikasi Bisnis Internasional

Pada bisnis internasional, memahami pengaruh budaya terhadap komunikasi adalah kunci untuk mencapai kesuksesan dalam lingkungan global yang beragam. Menurut McQuail (2010), perbedaan budaya dapat mempengaruhi berbagai aspek komunikasi bisnis, termasuk negosiasi, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan. Misalnya, dalam budaya bisnis yang lebih formal seperti di Jerman, komunikasi sering kali sangat terstruktur dan mengutamakan prosedur yang jelas serta persetujuan formal. Di sini, presentasi yang rapi dan argumentasi yang kuat sangat dihargai, dan keputusan biasanya diambil setelah melalui proses yang panjang dan detail. Sebaliknya, di budaya seperti India, yang memiliki pendekatan bisnis yang lebih fleksibel, komunikasi mungkin lebih santai dan adaptif terhadap perubahan. Pendekatan ini mencerminkan nilai-nilai yang lebih tinggi pada fleksibilitas dan adaptabilitas, dengan proses pengambilan keputusan yang mungkin melibatkan lebih banyak diskusi informal dan penyesuaian terhadap kebutuhan saat ini.

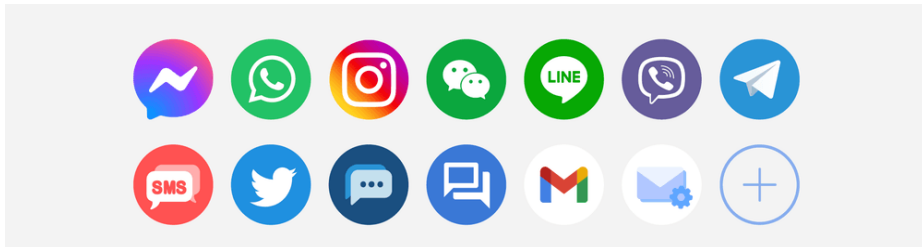
Pengaruh budaya ini juga berdampak pada gaya kepemimpinan dalam organisasi internasional. Kepemimpinan di budaya yang lebih hierarkis, seperti di Jepang, mungkin melibatkan keputusan yang lebih sentralistik dan menekankan pada pengaturan yang jelas serta kepatuhan terhadap prosedur. Sebaliknya, dalam budaya yang lebih egaliter seperti di Belanda, pemimpin mungkin lebih mendekati anggota tim dengan gaya kepemimpinan yang kolaboratif dan terbuka, mendorong partisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan. Kesadaran akan perbedaan ini dapat membantu manajer dan pemimpin untuk menyesuaikan pendekatan agar lebih efektif dalam mengelola tim multinasional.

5. Peran Media Sosial dalam Komunikasi Lintas Budaya

Media sosial telah mengubah cara komunikasi lintas budaya dengan memberikan platform yang memungkinkan individu dari berbagai latar belakang untuk berinteraksi dan berbagi informasi secara global. Boyd dan Ellison (2007) menggarisbawahi bahwa media sosial tidak hanya memperluas jangkauan komunikasi tetapi juga memungkinkan pertukaran budaya yang lebih cepat dan luas. Melalui platform seperti Facebook, Instagram, dan Twitter, orang dari berbagai negara dapat berhubungan satu sama lain, berbagi pengalaman, dan

mengakses informasi yang mungkin tidak tersedia di lingkungan lokal. Ini memfasilitasi pemahaman yang lebih baik tentang berbagai budaya dan menciptakan peluang untuk kolaborasi internasional.

Gambar 2. Media Komunikasi



Sumber: *Respond.io*

Media sosial juga memiliki potensi untuk memperkuat stereotip budaya dan menyebabkan misinterpretasi jika pengguna tidak memiliki pemahaman yang mendalam tentang konteks budaya yang berbeda. Misalnya, meme atau tren budaya yang populer di satu negara dapat disebarluaskan ke negara lain tanpa mempertimbangkan nuansa budaya lokal. Hal ini dapat mengakibatkan kesalahpahaman atau bahkan menyinggung kelompok budaya tertentu jika konten yang dibagikan tidak dihargai atau tidak sesuai dengan norma-norma lokal. Boyd dan Ellison (2007) menunjukkan bahwa tanpa pemahaman yang sensitif terhadap konteks budaya, media sosial bisa memperburuk perbedaan budaya daripada menyatukan orang.

C. Pengalaman Pribadi dan Persepsi

Pengalaman pribadi dan persepsi berperan penting dalam komunikasi, mempengaruhi cara individu berinteraksi, memahami, dan menanggapi pesan. Pengalaman pribadi mencakup latar belakang, pengetahuan, dan pengalaman hidup individu, sementara persepsi berhubungan dengan bagaimana individu menafsirkan informasi berdasarkan pandangan dan kepercayaan.

1. Pengalaman Pribadi sebagai Faktor Penentu dalam Komunikasi

Pengalaman pribadi berperan penting dalam menentukan cara seseorang berkomunikasi, membentuk caranya memahami dan

menanggapi pesan. Menurut Wood (2013), latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, dan pengalaman hidup sehari-hari membentuk kerangka referensi yang digunakan individu untuk memproses informasi. Sebagai contoh, seseorang dengan latar belakang pendidikan dalam bidang teknis mungkin menggunakan istilah teknis dan jargon yang sulit dipahami oleh orang yang tidak berpengalaman di bidang tersebut. Pengalaman ini membentuk caranya berbicara dan berinteraksi, sering kali mempengaruhi kejelasan dan aksesibilitas pesan yang disampaikan.

Pengalaman pribadi juga mempengaruhi keterampilan komunikasi seseorang. DeVito (2019) menjelaskan bahwa individu yang telah berlatih berbicara di depan umum, bernegosiasi, atau berinteraksi dalam berbagai situasi sosial cenderung memiliki keterampilan komunikasi yang lebih baik. Pengalaman dalam konteks-konteks ini membantu untuk lebih memahami konteks sosial, membaca isyarat non-verbal, dan menyesuaikan gaya komunikasi agar sesuai dengan audiens yang berbeda. Dengan keterampilan ini, dapat menyampaikan pesan dengan lebih efektif dan membangun hubungan yang lebih baik.

2. Persepsi dan Pengaruhnya terhadap Komunikasi

Persepsi merupakan proses mental yang melibatkan pengamatan, interpretasi, dan penilaian informasi yang diterima. Menurut Vangelisti *et al.* (2013), persepsi individu mempengaruhi bagaimana memahami dan merespons pesan yang disampaikan. Persepsi tidak hanya tergantung pada informasi yang ada, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti latar belakang budaya, pengalaman pribadi, dan kepercayaan pribadi. Misalnya, seseorang dengan latar belakang budaya yang sangat menjaga privasi mungkin akan menganggap pertanyaan pribadi, yang dianggap biasa oleh orang lain, sebagai sebuah invasi terhadap privasi. Hal ini menunjukkan bagaimana persepsi dapat mempengaruhi cara individu menafsirkan dan bereaksi terhadap pesan dalam interaksi sehari-hari (Keyton, 2011).

Faktor lain yang mempengaruhi persepsi adalah kepercayaan pribadi yang dapat membentuk cara individu menilai situasi dan pesan. Kepercayaan tentang norma sosial, nilai, atau prinsip pribadi sering kali menentukan bagaimana pesan diterima dan diproses. Misalnya, seseorang yang percaya bahwa keterbukaan dan kejujuran adalah nilai

yang sangat penting mungkin merasa tidak nyaman jika berhadapan dengan komunikasi yang dianggap tidak transparan atau ambigu. Persepsi ini tidak hanya mempengaruhi reaksi terhadap pesan verbal, tetapi juga interaksi non-verbal.

Isyarat non-verbal, seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan kontak mata, juga sangat bergantung pada persepsi individu. Makna dari isyarat non-verbal bisa bervariasi tergantung pada bagaimana individu menafsirkannya. Sebagai contoh, kontak mata yang dalam mungkin dianggap sebagai tanda kejujuran dan keterbukaan dalam budaya Barat, namun dalam beberapa budaya Asia, menghindari kontak mata adalah norma yang umum dan tidak dianggap sebagai tanda ketidakjujuran. Oleh karena itu, persepsi individu terhadap isyarat non-verbal dapat mempengaruhi bagaimana memahami dan menanggapi komunikasi non-verbal tersebut.

3. Hubungan antara Pengalaman Pribadi dan Persepsi

Pengalaman pribadi dan persepsi memiliki hubungan yang erat dan saling mempengaruhi dalam proses komunikasi. Pengalaman hidup individu membentuk bagaimana memandang dan memahami dunia di sekitar, yang pada gilirannya memengaruhi persepsinya terhadap situasi dan interaksi yang dihadapi. Menurut Wood (2013), pengalaman pribadi berfungsi sebagai kerangka referensi yang digunakan individu untuk menilai dan menafsirkan informasi. Sebagai contoh, seseorang yang telah mengalami berbagai situasi negatif terkait dengan layanan pelanggan mungkin memiliki pandangan yang kurang baik terhadap semua interaksi layanan pelanggan di masa depan. Meskipun pengalaman ini mungkin tidak mencerminkan kualitas layanan secara keseluruhan, persepsi yang terbentuk dari pengalaman negatif tersebut dapat mempengaruhi bagaimana individu merespons dan berinteraksi dalam situasi serupa di masa depan.

Persepsi individu juga dapat mempengaruhi caranya menanggapi pengalaman baru. Berger (2014) menyatakan bahwa persepsi adalah proses aktif yang melibatkan interpretasi dan penilaian informasi berdasarkan kerangka pengalaman dan pengetahuan sebelumnya. Jika seseorang memiliki persepsi yang terbentuk dari pengalaman buruk, mungkin lebih cenderung menafsirkan pengalaman serupa di masa depan dengan cara yang negatif. Misalnya, seseorang yang pernah mengalami penilaian yang tidak adil dalam pekerjaan

sebelumnya mungkin akan menganggap umpan balik dari atasan sebagai kritik yang tidak adil, meskipun umpan balik tersebut mungkin sebenarnya konstruktif.

D. Pengaruh Sosial dan Lingkungan

Pengaruh sosial dan lingkungan sangat memengaruhi cara individu berkomunikasi, karena kedua faktor ini menentukan norma, nilai, dan situasi di mana komunikasi berlangsung. Lingkungan sosial, termasuk kelompok teman, keluarga, dan rekan kerja, serta faktor lingkungan seperti budaya dan konteks situasi, membentuk gaya dan strategi komunikasi seseorang.

1. Pengaruh Kelompok Sosial terhadap Komunikasi

Kelompok sosial berperan penting dalam membentuk cara individu berkomunikasi. Kelompok seperti keluarga, teman, dan rekan kerja menyediakan kerangka referensi yang mempengaruhi bagaimana seseorang berbicara dan berinteraksi dengan orang lain. Menurut Smith dan Duggan (2013), norma dan nilai yang ada dalam kelompok sosial menentukan pilihan kata, gaya komunikasi, dan cara individu merespons pesan. Misalnya, dalam sebuah kelompok keluarga yang sangat terlibat, anggota keluarga mungkin terbiasa berbagi perasaan secara terbuka dan mendalam, sementara di lingkungan kerja yang lebih formal, komunikasi mungkin lebih terstruktur dan berfokus pada fakta.

Kelompok sosial juga mempengaruhi cara individu menanggapi umpan balik dan kritik. Fiske (2020) menjelaskan bahwa individu yang berada dalam kelompok yang mendukung keterbukaan dan umpan balik konstruktif cenderung lebih menerima kritik sebagai alat untuk perbaikan dan pertumbuhan. Sebaliknya, seseorang yang berasal dari kelompok yang kurang mendukung umpan balik mungkin lebih defensif atau enggan menerima kritik. Misalnya, dalam kelompok kerja yang mendorong budaya umpan balik yang positif, karyawan mungkin lebih siap untuk menerima dan menerapkan saran yang diberikan untuk meningkatkan kinerja.

2. Status Sosial dan Pengaruhnya terhadap Komunikasi

Status sosial berperan penting dalam mempengaruhi cara individu berkomunikasi dan berinteraksi. Status sosial merujuk pada

posisi seseorang dalam hierarki sosial yang mempengaruhi bagaimana diperlakukan dan bagaimana memperlakukan orang lain. Menurut Bourdieu (2019), status sosial dapat mempengaruhi akses individu terhadap sumber daya, kekuasaan, dan pengaruh dalam komunikasi. Sebagai contoh, individu dengan status sosial tinggi sering kali memiliki lebih banyak kekuatan dalam menentukan arah diskusi, memengaruhi keputusan, dan mendapatkan perhatian dalam interaksi sosial, mungkin juga memiliki akses yang lebih besar ke platform komunikasi dan kesempatan untuk menyampaikan pandangan.

Individu dengan status sosial rendah mungkin menghadapi berbagai keterbatasan dalam komunikasi. Adamson dan Kelan (2019) menjelaskan bahwa mungkin mengalami kesulitan dalam mendapatkan kesempatan untuk berbicara atau berpartisipasi dalam diskusi penting. Misalnya, dalam lingkungan kerja, seorang karyawan dengan posisi yang lebih rendah mungkin merasa kurang dihargai dan sulit untuk menyuarakan pendapatnya dalam rapat atau pertemuan, dibandingkan dengan manajer atau eksekutif yang memiliki posisi lebih tinggi. Status sosial ini juga dapat mempengaruhi bagaimana pesannya diterima oleh orang lain.

3. Norma Sosial dan Pengaruhnya dalam Komunikasi

Norma sosial adalah aturan tak tertulis yang memandu perilaku individu dalam kelompok sosial atau masyarakat. Norma ini berfungsi sebagai pedoman tentang apa yang dianggap sesuai atau tidak sesuai dalam komunikasi dan interaksi sehari-hari. Menurut Cialdini dan Goldstein (2004), norma sosial mempengaruhi cara individu menyesuaikan diri dengan harapan kelompok, membantu untuk menghindari konflik atau ketidaknyamanan. Misalnya, dalam konteks formal, norma sosial mungkin mengharuskan penggunaan bahasa yang sopan dan memperhatikan hierarki saat berkomunikasi, sedangkan dalam konteks informal, bahasa yang lebih santai dan akrab mungkin lebih diterima.

Norma sosial juga berperan penting dalam komunikasi non-verbal. Landry dan Murray (2017) menjelaskan bahwa norma sosial menentukan berbagai aspek komunikasi non-verbal, seperti tingkat kontak mata yang dianggap pantas, jarak fisik dalam interaksi, dan cara menyampaikan emosi. Sebagai contoh, dalam budaya Barat, kontak mata yang terus-menerus sering dianggap sebagai tanda kejujuran dan

keterbukaan, sedangkan dalam budaya Asia tertentu, kontak mata yang terlalu lama mungkin dianggap sebagai bentuk ketidaknyamanan atau ketidaksopanan. Norma ini dapat sangat bervariasi antar budaya dan kelompok sosial, menciptakan potensi untuk kesalahpahaman jika norma tersebut tidak dipahami dengan baik.

4. Pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Komunikasi

Lingkungan fisik tempat komunikasi terjadi memiliki dampak signifikan pada cara individu berinteraksi dan menyampaikan pesan. Menurut Steg *et al.* (2017), berbagai aspek lingkungan fisik seperti tata letak ruang, pencahayaan, dan tingkat kebisingan dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi. Lingkungan yang dirancang dengan baik, dengan pencahayaan yang cukup dan tata letak yang memudahkan interaksi, dapat mendukung komunikasi yang lebih terbuka dan produktif. Misalnya, dalam ruang rapat yang terang dan terbuka, peserta cenderung lebih nyaman dalam berbagi ide dan berkolaborasi, sehingga meningkatkan hasil diskusi dan pengambilan keputusan.

Lingkungan fisik yang tidak mendukung dapat menghambat komunikasi dan menyebabkan kesalahpahaman. Klinenberg (2018) mencatat bahwa kebisingan yang tinggi, pencahayaan yang buruk, atau ruang yang terlalu sempit dapat mengganggu konsentrasi dan mempersulit individu untuk berfokus pada pesan yang disampaikan. Dalam lingkungan kerja, misalnya, ruang yang terlalu bising atau kurang nyaman dapat menurunkan produktivitas dan memicu frustrasi, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kualitas komunikasi antar anggota tim.

5. Pengaruh Lingkungan Sosial dalam Komunikasi

Lingkungan sosial memiliki peran penting dalam mempengaruhi cara individu berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain. Menurut Putnam (2001), komunitas, organisasi, dan budaya lokal menyediakan kerangka sosial yang menentukan norma dan praktik komunikasi yang diterima. Lingkungan sosial yang inklusif dan mendukung cenderung memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif dengan mendorong partisipasi aktif dan mendengarkan dengan empati. Misalnya, dalam komunitas yang ramah dan terbuka, individu merasa lebih nyaman untuk berbagi ide dan berkolaborasi, yang mendukung pembangunan hubungan yang sehat dan produktif.

Lingkungan sosial yang eksklusif atau berkonflik dapat menghambat komunikasi dan menyebabkan ketegangan antara individu. Dalam organisasi atau kelompok yang memiliki budaya yang terpolarisasi atau kurang mendukung, individu mungkin mengalami kesulitan dalam berinteraksi secara efektif. Dalam lingkungan seperti itu, komunikasi sering kali dipenuhi dengan ketidakpastian dan konflik, yang dapat menurunkan kualitas interaksi dan menghambat kemampuan kelompok untuk bekerja sama dengan baik.

E. Soal Latihan

1. Jelaskan bagaimana latar belakang pendidikan seseorang dapat mempengaruhi caranya berkomunikasi di lingkungan profesional. Berikan contoh konkret yang menunjukkan pengaruh tersebut.
2. Analisis bagaimana pengalaman kerja sebelumnya dapat mempengaruhi keterampilan komunikasi seseorang dalam sebuah tim proyek.
3. Jelaskan bagaimana pengalaman pribadi mempengaruhi persepsi individu terhadap komunikasi dan berikan contoh.
4. Analisis bagaimana kelompok sosial mempengaruhi cara individu berkomunikasi di tempat kerja dan berikan contoh spesifik.
5. Jelaskan bagaimana lingkungan fisik dapat mempengaruhi komunikasi dalam sebuah presentasi atau rapat.



BAB III

PROSES KOMUNIKASI YANG RELEVAN

Kemampuan Akhir yang Diharapkan

Mampu memahami terkait dengan model-model komunikasi, memahami elemen proses komunikasi, memahami hambatan dalam proses komunikasi, serta memahami umpan balik dan efektivitas komunikasi, sehingga pembaca dapat memahami dan mengelola proses komunikasi dengan lebih efektif, mengenali dan mengatasi berbagai hambatan yang mungkin muncul, serta memanfaatkan umpan balik untuk meningkatkan kualitas dan keberhasilan komunikasi.

Materi Pembelajaran

- Model-model Komunikasi
- Elemen Proses Komunikasi
- Hambatan dalam Proses Komunikasi
- Umpan Balik dan Efektivitas Komunikasi
- Soal Latihan

A. Model-model Komunikasi

Model-model komunikasi menawarkan kerangka kerja untuk memahami bagaimana pesan dikirim dan diterima dalam proses komunikasi. Model ini, seperti model linear, interaktif, dan transaksional, menjelaskan berbagai cara bagaimana komunikasi dapat terjadi dan bagaimana elemen-elemen seperti pengirim, pesan, saluran, dan penerima berinteraksi.

1. Model Linear Komunikasi

Model linear adalah salah satu model komunikasi paling dasar, yang menggambarkan komunikasi sebagai proses satu arah di mana

pesan dikirim dari pengirim ke penerima. Model ini sederhana dan sering digunakan untuk menggambarkan komunikasi massal, seperti penyampaian informasi melalui media.

a. Model Shannon-Weaver

Model Shannon-Weaver, yang diperkenalkan oleh Claude Shannon dan Warren Weaver pada tahun 1949, adalah salah satu model komunikasi paling awal dan mendasar. Model ini menggambarkan proses komunikasi sebagai aliran linier dari pengirim pesan (*source*) ke penerima pesan (*Receiver*) melalui saluran komunikasi (*Channel*). Pengirim, yang merupakan sumber pesan, mengkodekan informasi menjadi bentuk yang dapat dikirim, seperti bahasa lisan atau tulisan. Pesan kemudian dikirim melalui saluran komunikasi, seperti telepon atau email, menuju penerima, yang akan menginterpretasikan dan mendekode pesan tersebut.

Adanya gangguan (*Noise*) yang dapat mempengaruhi komunikasi. Gangguan ini mencakup segala sesuatu yang dapat mengubah atau menghalangi pesan selama transmisi, seperti gangguan teknis, kebisingan latar belakang, atau kesalahan dalam pengkodean pesan. Gangguan ini dapat menyebabkan pesan yang diterima tidak sesuai dengan pesan yang dimaksudkan, mengakibatkan potensi kesalahpahaman atau interpretasi yang salah.

b. Model Berlo

Model komunikasi Berlo, yang diperkenalkan oleh David Berlo dalam bukunya *The Process of Communication*, adalah model linear yang menyederhanakan proses komunikasi ke dalam empat komponen utama: sumber (*Source*), pesan (*Message*), saluran (*Channel*), dan penerima (*Receiver*). Model ini menggarisbawahi pentingnya kualitas dan karakteristik masing-masing komponen dalam proses komunikasi. Berlo menekankan bahwa keterampilan, pengetahuan, dan sikap pengirim serta penerima pesan mempengaruhi efektivitas komunikasi.

Pada model Berlo, komponen "sumber" mencakup faktor-faktor seperti keterampilan berbicara, pengetahuan, dan sikap pengirim pesan. Pengirim yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan pengetahuan yang cukup cenderung

lebih efektif dalam menyampaikan pesan. Sebaliknya, "pesan" merujuk pada konten informasi yang dikirim, yang harus dirancang dengan jelas dan tepat agar dapat dipahami oleh penerima. Komponen ini meliputi struktur pesan, kejelasan, dan daya tarik informasi yang disampaikan.

2. Model Interaktif Komunikasi

Model interaktif memperkenalkan konsep umpan balik dan mengakui bahwa komunikasi adalah proses dua arah. Dalam model ini, komunikasi dianggap sebagai proses dinamis di mana pesan dikirim dan diterima secara bersamaan, dan umpan balik dari penerima mempengaruhi komunikasi lebih lanjut.

a. Model Schramm

Model komunikasi Schramm, dikembangkan oleh Wilbur Schramm, menawarkan pandangan yang lebih dinamis dan interaktif tentang komunikasi dibandingkan dengan model-model linear sebelumnya. Dalam model ini, Schramm menekankan bahwa komunikasi adalah proses dua arah yang melibatkan pengirim dan penerima yang tidak hanya terlibat dalam pertukaran pesan, tetapi juga mempengaruhi satu sama lain melalui latar belakang, pengalaman, dan pengetahuan masing-masing. Konsep utama dalam model ini adalah "*field of experience*," yang merujuk pada keseluruhan latar belakang pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap individu. Menurut Schramm (1954), "*field of experience*" ini berperan penting dalam bagaimana pesan diterima dan ditafsirkan. Pengalaman pribadi, budaya, dan pengetahuan yang dibawa oleh pengirim dan penerima pesan menentukan caranya mengkodekan, mengirim, dan memahami informasi. Ketika kedua belah pihak memiliki overlap yang signifikan dalam pengalaman dan pengetahuan, komunikasi cenderung lebih efektif karena adanya kesamaan dalam interpretasi pesan. Sebaliknya, perbedaan yang signifikan dalam "*field of experience*" dapat menyebabkan kesalahpahaman atau interpretasi yang berbeda terhadap pesan yang sama.

b. Model Barnlund

Model komunikasi Barnlund, yang dikembangkan oleh Dean Barnlund, menawarkan pandangan yang lebih kompleks dan

interaktif tentang komunikasi dibandingkan dengan model-model linear. Dalam model Barnlund, komunikasi dipandang sebagai proses yang melibatkan aliran pesan yang dinamis dan multifaset, di mana pengirim dan penerima terlibat dalam pertukaran pesan dan umpan balik secara simultan. Barnlund (2017) menekankan bahwa komunikasi tidak hanya melibatkan satu pesan dari pengirim ke penerima, tetapi melibatkan berbagai pesan, umpan balik, dan respons yang terjadi secara bersamaan dan terus-menerus.

Salah satu aspek penting dari model Barnlund adalah pengakuan terhadap konteks sosial dan budaya yang mempengaruhi cara pesan diinterpretasikan. Menurut Barnlund, konteks sosial, seperti norma dan nilai yang berlaku dalam suatu kelompok atau masyarakat, serta konteks budaya, seperti latar belakang budaya individu, berperan signifikan dalam proses komunikasi. Hal ini berarti bahwa pesan yang dikirim tidak hanya dipengaruhi oleh pengirim dan penerima, tetapi juga oleh lingkungan sosial dan budaya di sekitar, yang dapat mempengaruhi bagaimana pesan diterima dan dipahami.

3. Model Transaksional Komunikasi

Model transaksional menggambarkan komunikasi sebagai proses simultan di mana pengirim dan penerima saling berinteraksi dan mempengaruhi satu sama lain secara bersamaan. Dalam model ini, komunikasi dipandang sebagai proses yang saling terkait dan dinamis.

a. Model Helical

Model Helical, yang dikembangkan oleh Frank Dance, memberikan perspektif unik tentang komunikasi dengan menggambarkan proses komunikasi sebagai sesuatu yang berkelanjutan dan spiral, bukan linear. Dalam model ini, komunikasi digambarkan sebagai heliks yang berkembang secara terus-menerus, di mana setiap interaksi mempengaruhi dan dibangun di atas interaksi sebelumnya. Komunikasi bukanlah serangkaian pesan yang bergerak dari pengirim ke penerima dalam garis lurus, tetapi sebuah proses yang melibatkan perubahan dan pertumbuhan seiring berjalannya waktu.

Menurut Model Helical, setiap interaksi komunikasi memberikan kontribusi pada perkembangan selanjutnya, menciptakan sebuah spiral yang menunjukkan bagaimana pengalaman dan umpan balik mempengaruhi cara individu berkomunikasi di masa depan. Setiap percakapan atau pertukaran informasi membangun fondasi bagi komunikasi yang akan datang, memungkinkan individu untuk terus berkembang dan menyesuaikan caranya berkomunikasi berdasarkan pengalaman sebelumnya. Hal ini menggambarkan bahwa komunikasi tidak hanya melibatkan pertukaran pesan pada satu waktu, tetapi melibatkan evolusi dan adaptasi berkelanjutan.

b. Model Barnlund

Model Barnlund, yang dikembangkan oleh Dean Barnlund, adalah contoh utama dari model komunikasi transaksional. Berbeda dengan model linear yang melihat komunikasi sebagai satu arah dari pengirim ke penerima, Model Barnlund menggambarkan komunikasi sebagai proses yang dinamis dan simultan, di mana pengirim dan penerima terlibat secara bersamaan dalam pertukaran pesan dan umpan balik. Barnlund (2017) mengemukakan bahwa dalam model ini, komunikasi tidak hanya melibatkan penyampaian pesan, tetapi juga melibatkan tanggapan dan pengolahan informasi secara bersamaan.

Pada Model Barnlund, komunikasi digambarkan sebagai proses yang melibatkan berbagai pesan dan umpan balik yang terjadi secara bersamaan. Hal ini berarti bahwa individu tidak hanya berperan sebagai pengirim atau penerima pesan, tetapi berfungsi dalam kedua peran secara bersamaan. Interaksi ini berlangsung dalam konteks sosial dan budaya yang mempengaruhi bagaimana pesan dipahami dan ditanggapi. Barnlund menekankan bahwa komunikasi adalah proses yang berkelanjutan dan kompleks, dengan banyak elemen yang mempengaruhi bagaimana pesan disampaikan dan diterima.

B. Elemen Proses Komunikasi

Elemen-elemen proses komunikasi adalah komponen-komponen penting yang membentuk keseluruhan proses komunikasi. Memahami elemen-elemen ini membantu kita untuk lebih baik dalam menyusun pesan, menyampaikannya, dan memastikan bahwa pesan tersebut diterima dan dipahami sebagaimana dimaksud.

1. Pengirim (*Sender*)

Pengirim adalah elemen kunci dalam proses komunikasi, berfungsi sebagai titik awal dari alur pertukaran pesan. Sebagai pihak yang memulai komunikasi, pengirim bertanggung jawab untuk merancang dan menyampaikan pesan dengan cara yang jelas dan efektif. Dalam konteks ini, pengirim harus terlebih dahulu menetapkan tujuan dari pesan yang akan disampaikan, apakah untuk memberi informasi, membujuk, atau menghibur. Menurut DeVito (2019), pengirim harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, termasuk kemampuan untuk memilih kata-kata yang tepat dan menyesuaikan gaya komunikasi dengan audiens yang dituju.

Pengirim perlu memahami konteks pesan untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan audiens. Ini mencakup pemilihan saluran komunikasi yang tepat misalnya, apakah pesan akan disampaikan melalui email, pesan teks, atau pertemuan tatap muka. Penggunaan saluran yang sesuai dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi. DeVito menekankan bahwa pengirim harus mempertimbangkan berbagai faktor seperti suasana hati audiens, situasi sosial, dan norma komunikasi yang berlaku, agar pesan dapat diterima dengan baik.

2. Pesan (*Message*)

Pesan adalah inti dari proses komunikasi, mewakili informasi atau ide yang ingin disampaikan oleh pengirim kepada penerima. Pesan dapat berbentuk verbal, seperti kata-kata yang diucapkan atau ditulis, maupun non-verbal, seperti gerakan tubuh, ekspresi wajah, atau isyarat lainnya. Sebagai elemen sentral dalam komunikasi, pesan harus dirancang dengan cermat untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan jelas dan efektif. Menurut Wood (2013), pesan yang baik

harus memiliki struktur yang jelas, informasi yang mudah dipahami, dan menghindari ambiguitas yang dapat membingungkan penerima.

Untuk merancang pesan, penting untuk memperhatikan bagaimana informasi disusun dan disampaikan. Pesan harus disusun dengan cara yang memudahkan penerima untuk mengikuti dan memahami isi pesan. Ini termasuk penggunaan bahasa yang sederhana dan langsung, serta penyampaian informasi secara logis dan terstruktur. Kejelasan pesan membantu mencegah kesalahpahaman dan memastikan bahwa penerima dapat menginterpretasikan informasi sesuai dengan maksud pengirim.

3. Saluran (*Channel*)

Saluran komunikasi adalah media atau metode yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari pengirim ke penerima. Saluran ini dapat berupa komunikasi lisan, tertulis, atau non-verbal, dan pemilihannya mempengaruhi seberapa efektif pesan dapat disampaikan dan diterima. Barnlund (2017) menjelaskan bahwa pemilihan saluran yang tepat sangat penting untuk memastikan bahwa pesan dapat sampai dengan jelas dan sesuai dengan tujuan komunikasi.

Saluran komunikasi lisan, seperti percakapan tatap muka atau panggilan telepon, memungkinkan interaksi langsung dan umpan balik yang cepat. Ini sangat efektif untuk diskusi yang kompleks atau sensitif, di mana nuansa dan kejelasan tambahan diperlukan. Komunikasi tatap muka, misalnya, memungkinkan pengirim dan penerima untuk menginterpretasikan isyarat non-verbal dan emosi, yang dapat memperkaya pemahaman pesan. Sementara itu, saluran tertulis seperti email, surat, atau pesan teks lebih cocok untuk komunikasi yang memerlukan dokumentasi atau yang tidak memerlukan respons segera.

Saluran komunikasi non-verbal, seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan bahasa tubuh lainnya, juga berperan penting dalam menyampaikan pesan. Meskipun tidak selalu disadari, aspek non-verbal dapat memperkuat atau bahkan menggantikan kata-kata yang diucapkan. Pilihan saluran harus disesuaikan dengan konteks komunikasi dan sifat pesan untuk memaksimalkan efektivitasnya. Misalnya, komunikasi yang memerlukan detail atau formalitas mungkin lebih baik dilakukan secara tertulis, sementara situasi yang membutuhkan interaksi langsung dan umpan balik langsung akan lebih efektif melalui saluran verbal.

4. Penerima (*Receiver*)

Penerima adalah pihak yang menerima dan menginterpretasikan pesan yang dikirim oleh pengirim dalam proses komunikasi. Peran utama penerima adalah untuk memahami dan menafsirkan pesan sesuai dengan maksud pengirim, memastikan bahwa informasi diterima dengan cara yang benar dan efektif. Menurut Vangelisti *et al.* (2013), pemahaman pesan oleh penerima sangat bergantung pada pengetahuan dan konteks yang dimiliki. Ini berarti bahwa penerima harus memiliki latar belakang yang memadai untuk dapat memahami pesan dengan akurat.

Penerima juga dipengaruhi oleh persepsi pribadi, yang mencakup bagaimana menafsirkan dan menilai informasi berdasarkan pengalaman hidup, nilai-nilai pribadi, dan latar belakang budaya. Persepsi ini dapat mempengaruhi bagaimana pesan diterima dan ditafsirkan. Sebagai contoh, seseorang yang memiliki pengalaman berbeda dalam konteks komunikasi tertentu mungkin menafsirkan pesan secara berbeda daripada seseorang yang memiliki latar belakang yang berbeda. Misalnya, istilah teknis dalam pesan mungkin dipahami dengan cara yang berbeda oleh penerima dengan latar belakang teknis dibandingkan dengan yang tidak memiliki pengetahuan serupa.

5. Umpan Balik (*Feedback*)

Umpan balik adalah elemen krusial dalam proses komunikasi yang mengacu pada respons atau reaksi penerima terhadap pesan yang diterima dan dikirimkan kembali kepada pengirim. Fungsi utama umpan balik adalah untuk memberikan informasi kepada pengirim mengenai seberapa efektif pesan tersebut disampaikan dan diterima. Umpan balik memungkinkan pengirim untuk mengevaluasi apakah pesan telah dipahami dengan benar dan mencapai tujuan komunikasi yang diinginkan. Dengan adanya umpan balik, pengirim dapat mengetahui apakah pesan memerlukan klarifikasi tambahan atau perubahan dalam penyampaian untuk meningkatkan efektivitas komunikasi.

Umpan balik dapat berupa respons verbal, seperti komentar, pertanyaan, atau tanggapan langsung dari penerima, atau non-verbal, seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, atau isyarat lainnya. Umpan balik non-verbal sering kali memberikan informasi tambahan yang tidak diungkapkan secara eksplisit dalam komunikasi verbal. Misalnya,

ekspresi wajah yang menunjukkan kebingungan atau ketidaksetujuan dapat memberi petunjuk kepada pengirim bahwa pesan tidak sepenuhnya dipahami atau diterima dengan baik. Dengan demikian, pengirim dapat menyesuaikan pendekatannya sesuai dengan umpan balik yang diterima.

6. Gangguan (*Noise*)

Gangguan adalah faktor-faktor yang dapat menghambat atau memodifikasi pesan selama proses komunikasi, sehingga mengurangi keefektifan komunikasi. Gangguan ini bisa bersifat fisik, psikologis, atau semantik. Gangguan fisik, seperti kebisingan latar belakang atau gangguan teknologi, sering kali membuat sulit bagi penerima untuk fokus pada pesan yang disampaikan. Misalnya, percakapan di ruang yang bising atau melalui saluran komunikasi yang mengalami gangguan teknis dapat mengaburkan pesan dan membuat penerima kesulitan dalam mendengar atau memahami informasi dengan jelas.

Gangguan psikologis melibatkan faktor-faktor internal yang mempengaruhi penerimaan pesan, seperti stres, kecemasan, atau ketidakfokusan. Ketika seseorang sedang mengalami stres atau khawatir, konsentrasi terhadap pesan bisa terganggu, sehingga mungkin tidak dapat memahami atau merespons pesan dengan efektif. Gangguan psikologis dapat mengubah cara seseorang menafsirkan pesan dan menghambat komunikasi yang efektif. Gangguan semantik terjadi ketika ada perbedaan dalam interpretasi kata-kata atau simbol yang digunakan dalam komunikasi. Misalnya, kata-kata atau istilah tertentu mungkin memiliki makna yang berbeda bagi orang yang berasal dari latar belakang budaya atau pengalaman yang berbeda. Perbedaan dalam pemahaman bahasa atau penggunaan simbol yang ambigu dapat menyebabkan misinterpretasi dan kesalahpahaman.

7. Konteks (*Context*)

Konteks adalah aspek penting dalam komunikasi yang mencakup lingkungan atau situasi di mana komunikasi berlangsung. Konteks mencakup faktor-faktor sosial, budaya, dan situasional yang mempengaruhi cara pesan diproduksi, disampaikan, dan diterima. Konteks sosial, seperti norma dan nilai yang berlaku dalam suatu kelompok atau masyarakat, dapat mempengaruhi bagaimana pesan disusun dan diterima. Misalnya, komunikasi formal dalam lingkungan bisnis akan berbeda dari komunikasi santai di antara teman dekat,

karena norma-norma sosial yang berbeda mempengaruhi cara pesan disampaikan dan dipahami.

Konteks budaya juga berperan krusial dalam komunikasi, terutama dalam interaksi lintas budaya. Menurut Kaplan dan Haenlein (2012), pemahaman terhadap perbedaan budaya sangat penting untuk komunikasi yang efektif. Budaya menentukan cara orang berkomunikasi, termasuk penggunaan bahasa, gaya komunikasi, dan interpretasi pesan. Misalnya, dalam budaya kolektivis, komunikasi mungkin lebih tidak langsung untuk menjaga harmoni sosial, sementara dalam budaya individualis, komunikasi cenderung lebih langsung dan ekspresif. Tanpa pemahaman konteks budaya, pesan dapat salah diartikan, menyebabkan kesalahpahaman.

C. Hambatan dalam Proses Komunikasi

Hambatan dalam proses komunikasi mengacu pada berbagai faktor yang dapat mengganggu atau menghalangi penyampaian pesan dengan jelas dan efektif. Hambatan ini dapat bersifat fisik, seperti kebisingan atau gangguan teknis, atau psikologis, seperti prasangka atau gangguan emosional. Selain itu, perbedaan bahasa dan budaya juga dapat menyebabkan kesalahpahaman. Menyadari dan mengatasi hambatan ini penting untuk memperbaiki kualitas komunikasi dan memastikan pesan diterima sebagaimana dimaksud.

1. Hambatan Fisik

Hambatan fisik dalam komunikasi mengacu pada gangguan yang timbul dari lingkungan fisik atau teknologi, yang dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi. Salah satu contoh utama hambatan fisik adalah kebisingan dari lingkungan sekitar, seperti suara lalu lintas yang bising atau suara mesin industri. Suara-suara ini dapat mengganggu pendengaran dan konsentrasi, sehingga penerima pesan kesulitan untuk mendengar atau memahami informasi yang disampaikan. Ketika gangguan fisik seperti ini muncul, pesan yang disampaikan dapat menjadi tidak jelas atau bahkan hilang sama sekali, mengurangi efektivitas komunikasi secara keseluruhan.

Masalah teknis juga merupakan bentuk hambatan fisik yang signifikan. Dalam era digital, banyak komunikasi bergantung pada teknologi, seperti telepon, komputer, dan perangkat lunak komunikasi.

Masalah teknis, seperti sinyal yang buruk atau perangkat yang rusak, dapat menyebabkan gangguan serius dalam komunikasi. Sebagai contoh, koneksi internet yang tidak stabil dapat menghambat komunikasi melalui video call, menyebabkan lag, suara terputus-putus, atau gambar yang buram. Hal ini dapat mempengaruhi kelancaran interaksi dan menyebabkan misinterpretasi atau kehilangan informasi penting (Kaplan & Haenlein, 2012).

Gambar 3. Kebisingan dari Lingkungan Sekitar

Apa Itu Noise (Gangguan) dalam Komunikasi?



Sumber: *Kompas*

Penting untuk mengatasi hambatan fisik ini untuk meningkatkan efektivitas komunikasi. Pengelolaan lingkungan fisik yang bising, pemeliharaan peralatan teknologi yang baik, dan memastikan koneksi yang stabil adalah langkah-langkah yang dapat diambil untuk meminimalkan gangguan. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi potensi hambatan fisik, komunikasi dapat dilakukan dengan lebih lancar dan pesan dapat disampaikan dan diterima dengan lebih jelas, memastikan bahwa tujuan komunikasi tercapai dengan efektif.

2. Hambatan Psikologis

Hambatan psikologis merujuk pada gangguan yang berasal dari faktor internal individu, seperti emosi, stres, dan sikap negatif, yang

dapat mempengaruhi komunikasi secara signifikan. Ketika seseorang mengalami tingkat stres atau kecemasan yang tinggi, kemampuan untuk fokus dan memproses informasi menjadi terganggu. Stres dapat mengalihkan perhatian dan menghambat kemampuan seseorang untuk mendengarkan secara aktif atau memahami pesan dengan baik. Hal ini dapat menyebabkan informasi yang diterima menjadi kabur atau tidak lengkap, serta meningkatkan kemungkinan kesalahpahaman dalam komunikasi (Steg *et al.*, 2017).

Sikap negatif atau prasangka terhadap pengirim pesan juga merupakan bentuk hambatan psikologis yang penting. Ketika seseorang memiliki sikap negatif atau prasangka terhadap seseorang yang mengirimkan pesan, mungkin cenderung menolak atau meremehkan informasi yang disampaikan. Misalnya, jika seseorang memiliki ketidakpercayaan terhadap seorang kolega, mungkin mengabaikan atau meragukan saran atau umpan balik yang diberikan, meskipun saran tersebut mungkin valid dan berguna. Sikap negatif ini dapat mempengaruhi cara pesan diterima dan dipahami, serta menghambat komunikasi yang konstruktif (DeVito, 2019).

3. Hambatan Semantik

Hambatan semantik mengacu pada kesulitan yang timbul dari perbedaan dalam pemahaman kata-kata atau simbol yang digunakan dalam komunikasi. Salah satu bentuk utama hambatan semantik adalah ambiguitas, di mana kata-kata atau frasa memiliki lebih dari satu makna. Ketika pengirim pesan menggunakan istilah yang bisa diartikan dengan berbagai cara, penerima mungkin mengalami kebingungan dalam menafsirkan maksud sebenarnya. Misalnya, dalam konteks teknis, istilah atau jargon tertentu yang digunakan oleh seorang ahli mungkin tidak dipahami dengan jelas oleh audiens non-spesialis. Hal ini dapat mengarah pada kesalahpahaman dan penyampaian informasi yang tidak akurat (Wood, 2013).

Perbedaan dalam interpretasi juga sering terjadi ketika kata-kata atau simbol digunakan dalam konteks budaya yang berbeda. Setiap budaya memiliki nuansa dan makna yang berbeda terkait bahasa dan simbol. Misalnya, simbol atau ungkapan yang dianggap positif atau netral dalam satu budaya mungkin memiliki makna negatif atau tidak sesuai dalam budaya lain. Perbedaan ini dapat menyebabkan pesan yang dikirimkan tidak diterima atau dipahami seperti yang

dimaksudkan. Vangelisti *et al.* (2013) menunjukkan bahwa ketika komunikasi lintas budaya terjadi, penting untuk mempertimbangkan bagaimana makna simbol dan kata-kata dapat bervariasi untuk menghindari misinterpretasi dan kesalahpahaman.

4. Hambatan Komunikasi Sosial

Hambatan komunikasi sosial melibatkan berbagai faktor yang mempengaruhi dinamika interaksi dalam konteks sosial dan organisasi. Salah satu hambatan utama adalah struktur kekuasaan yang ada dalam organisasi atau kelompok. Ketika terdapat hierarki yang jelas, seperti antara atasan dan bawahan, karyawan mungkin merasa enggan untuk menyampaikan umpan balik atau mengekspresikan pendapatnya secara terbuka. Hal ini dapat disebabkan oleh kekhawatiran akan konsekuensi negatif atau ketidaknyamanan dalam mengkritik atasan. Keyton (2011) menunjukkan bahwa kekuasaan dan status dapat mempengaruhi cara pesan disampaikan dan diterima, sering kali menghambat komunikasi yang efektif dalam hierarki yang ketat.

Norma sosial juga berperan penting dalam menghambat komunikasi. Norma ini merupakan aturan tidak tertulis yang mengatur perilaku dalam kelompok atau masyarakat, dan dapat membatasi cara individu berkomunikasi. Misalnya, dalam budaya atau kelompok yang mengedepankan sopan santun dan kesopanan, individu mungkin merasa terhambat untuk mengungkapkan pendapat secara jujur atau langsung karena khawatir akan melanggar norma-norma sosial. Barnlund (2017) menekankan bahwa norma sosial dapat mempengaruhi komunikasi dengan menciptakan ekspektasi tertentu mengenai bagaimana individu seharusnya berinteraksi, yang dapat menghambat ekspresi yang terbuka dan jujur.

5. Hambatan Kognitif

Hambatan kognitif merujuk pada berbagai masalah yang muncul dalam pemrosesan informasi dan pengaruhnya terhadap komunikasi. Salah satu bentuk hambatan kognitif adalah bias perseptual, seperti konfirmasi bias, di mana individu cenderung mencari dan memperhatikan informasi yang sesuai dengan pandangan atau keyakinan sendiri, sambil mengabaikan atau menolak informasi yang bertentangan. Tannen (1990) menjelaskan bahwa bias ini dapat mengganggu kemampuan seseorang untuk memahami pesan secara

objektif dan dapat menyebabkan interpretasi yang tidak akurat atau terdistorsi dari informasi yang diterima.

Hambatan kognitif juga melibatkan keterbatasan dalam kapasitas pemrosesan informasi. Kemampuan kognitif individu terbatas, sehingga mungkin mengalami kesulitan saat mencoba memproses informasi yang kompleks atau melakukan multitasking. Adler *et al.* (2012) mengungkapkan bahwa ketika seseorang dihadapkan pada pesan yang rumit atau berusaha untuk menangani beberapa tugas secara bersamaan, mungkin tidak dapat menyerap atau memahami informasi dengan baik. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakmampuan untuk menginterpretasikan pesan secara akurat dan berpotensi menghambat komunikasi yang efektif.

6. Hambatan Teknologi

Hambatan teknologi mencakup berbagai masalah yang muncul ketika menggunakan teknologi untuk komunikasi, yang dapat mempengaruhi efektivitas dan kelancaran interaksi. Salah satu hambatan utama adalah gangguan teknis yang sering terjadi dalam penggunaan perangkat atau aplikasi komunikasi digital. Misalnya, dalam konferensi video, kerusakan perangkat keras atau perangkat lunak dapat menyebabkan masalah seperti audio yang terputus, video yang tidak jelas, atau bahkan kegagalan total dalam koneksi (Papacharissi, 2018). Hal ini dapat mengganggu alur komunikasi dan menyebabkan kesulitan dalam menyampaikan atau menerima pesan dengan jelas.

Kesenjangan akses teknologi juga merupakan hambatan signifikan dalam komunikasi berbasis teknologi. Tidak semua individu memiliki akses yang sama terhadap perangkat teknologi atau koneksi internet yang memadai. Kesenjangan ini dapat menyebabkan ketidaksetaraan dalam kemampuan untuk berpartisipasi dalam komunikasi digital. Misalnya, seseorang dengan akses terbatas ke perangkat canggih atau koneksi internet yang stabil mungkin mengalami kesulitan dalam mengikuti pertemuan daring atau berkomunikasi melalui platform digital lainnya (Smith & Duggan, 2013).

D. Umpan Balik dan Efektivitas Komunikasi

Umpan balik (*Feedback*) adalah elemen penting dalam proses komunikasi yang mempengaruhi efektivitas komunikasi secara keseluruhan. Umpan balik berfungsi untuk memberikan informasi tentang bagaimana pesan diterima dan dipahami oleh penerima. Dengan umpan balik yang efektif, pengirim pesan dapat menilai apakah pesan tersebut telah mencapai tujuan yang dimaksud dan melakukan penyesuaian jika diperlukan.

Umpan balik adalah respons atau reaksi dari penerima terhadap pesan yang dikirim oleh pengirim. Umpan balik dapat berupa verbal (kata-kata) atau non-verbal (gestur, ekspresi wajah) dan memberikan informasi tentang bagaimana pesan diterima, dipahami, dan ditanggapi. Menurut DeVito (2019), umpan balik memungkinkan pengirim untuk menilai keberhasilan komunikasi dan mengidentifikasi area yang mungkin memerlukan perbaikan. Umpan balik dapat berupa tanggapan langsung setelah pesan disampaikan, atau tanggapan yang dikumpulkan dalam jangka waktu setelah komunikasi terjadi.

1. Jenis-jenis Umpan Balik

Umpan balik dapat dibedakan menjadi beberapa jenis berdasarkan bentuk dan konteksnya:

a. Umpan Balik Positif

Umpan balik positif merupakan aspek penting dalam proses komunikasi yang memberikan penguatan atau apresiasi terhadap elemen-elemen yang berhasil dalam penyampaian pesan. Ketika pengirim memberikan umpan balik yang positif, ia membahas kekuatan dan keberhasilan pesan yang telah disampaikan, yang dapat memperkuat perilaku komunikasi yang efektif. Misalnya, jika seorang karyawan melakukan presentasi yang jelas dan persuasif, pujian dari manajer dapat meningkatkan kepercayaan diri karyawan dan mendorongnya untuk terus mempraktikkan keterampilan komunikasi yang baik (Keyton, 2011). Umpan balik positif berfungsi sebagai motivator yang kuat bagi penerima pesan. Dengan menerima pengakuan atau penghargaan atas upaya, individu merasa dihargai dan terdorong untuk berusaha lebih baik dalam komunikasi di masa depan. Penguatan positif ini tidak hanya

meningkatkan motivasi, tetapi juga memperkuat hubungan antara pengirim dan penerima pesan, menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih terbuka dan konstruktif.

b. Umpan Balik Negatif

Umpan balik negatif berfungsi untuk mengidentifikasi kesalahan atau area yang memerlukan perbaikan dalam proses komunikasi. Meskipun seringkali sulit diterima, umpan balik negatif sangat penting untuk membantu individu memahami aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Untuk menghindari reaksi defensif dan memastikan umpan balik diterima dengan baik, penting untuk menyampaikannya secara konstruktif. Ini berarti mengungkapkan kritik dengan cara yang jelas dan objektif, serta menawarkan solusi atau saran yang spesifik untuk perbaikan (Wood, 2013). Pendekatan konstruktif dalam memberikan umpan balik negatif melibatkan fokus pada tindakan atau perilaku, bukan pada karakter individu. Dengan cara ini, penerima umpan balik dapat lebih mudah mengidentifikasi apa yang perlu diubah tanpa merasa diserang secara pribadi. Hal ini tidak hanya membantu meningkatkan keterampilan komunikasi tetapi juga menjaga hubungan profesional tetap positif dan produktif.

c. Umpan Balik Langsung

Umpan balik langsung disampaikan segera setelah pesan dikirim, memungkinkan pengirim untuk segera mengetahui bagaimana pesan tersebut diterima dan dipahami oleh penerima. Tanggapan ini biasanya berbentuk komentar verbal atau reaksi langsung dari penerima, dan berfungsi untuk memberikan informasi instan tentang efektivitas pesan. Pentingnya umpan balik langsung terletak pada kemampuannya untuk segera memperbaiki atau menyesuaikan komunikasi yang sedang berlangsung. Dengan menerima tanggapan secara langsung, pengirim dapat dengan cepat menilai dan menyesuaikan gaya komunikasi, memastikan bahwa pesan yang disampaikan lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan audiens. Umpan balik ini membantu dalam menjaga komunikasi tetap relevan dan responsif dalam situasi yang dinamis.

d. Umpan Balik Tidak Langsung

Umpan balik tidak langsung diperoleh melalui observasi perilaku penerima atau hasil dari tindakan yang diambil setelah komunikasi terjadi. Berbeda dengan umpan balik langsung yang diterima secara segera, umpan balik tidak langsung melibatkan pengamatan terhadap perubahan yang terjadi sebagai respons terhadap pesan yang disampaikan. Misalnya, jika setelah rapat seseorang menunjukkan peningkatan kinerja atau perubahan sikap yang positif, hal ini dapat dianggap sebagai umpan balik tidak langsung yang menunjukkan bahwa komunikasi tersebut efektif. Umpan balik tidak langsung memberikan wawasan tentang bagaimana pesan mempengaruhi penerima dalam jangka waktu yang lebih panjang, dan sering kali diperlukan untuk mengevaluasi dampak dari komunikasi secara keseluruhan.

2. Peran Umpan Balik dalam Efektivitas Komunikasi

Umpan balik berperan krusial dalam meningkatkan efektivitas komunikasi. Berikut adalah beberapa cara umpan balik mempengaruhi efektivitas komunikasi:

a. Memperbaiki Pemahaman

Umpan balik berperan penting dalam memperbaiki pemahaman pesan dalam proses komunikasi. Ketika penerima memberikan umpan balik yang menunjukkan bahwa tidak sepenuhnya memahami pesan, pengirim memiliki kesempatan untuk menilai dan memperbaiki komunikasi (Barnlund, 2017). Hal ini memungkinkan pengirim untuk mengidentifikasi potensi kesalahpahaman dan membuat penyesuaian yang diperlukan untuk memastikan bahwa pesan disampaikan dengan jelas dan efektif. Dengan umpan balik, pengirim dapat menjelaskan kembali atau menguraikan informasi yang mungkin ambigu atau tidak jelas. Ini membantu dalam memperbaiki kesalahan interpretasi dan memastikan bahwa penerima mendapatkan pemahaman yang tepat tentang pesan yang disampaikan. Proses ini memperkuat efektivitas komunikasi dan mengurangi kemungkinan miskomunikasi di masa depan.

b. Menyempurnakan Pesan

Umpan balik yang diterima setelah menyampaikan pesan memungkinkan pengirim untuk menyempurnakan cara penyampaian pesan dan meningkatkan kejelasan. Dengan memahami bagaimana pesan diterima oleh penerima, pengirim dapat mengevaluasi aspek-aspek yang mungkin kurang efektif dan melakukan penyesuaian yang diperlukan (Adler *et al.*, 2012). Misalnya, jika umpan balik menunjukkan bahwa penerima merasa pesan terlalu kompleks atau tidak jelas, pengirim dapat menyederhanakan bahasa, mengatur ulang struktur pesan, atau menambahkan penjelasan lebih lanjut dalam komunikasi di masa mendatang. Proses ini meningkatkan kemampuan pengirim untuk menyampaikan pesan dengan lebih efektif, memperbaiki komunikasi, dan memastikan bahwa pesan dapat dipahami dengan lebih baik oleh audiens yang dituju.

c. Meningkatkan Hubungan Interpersonal

Umpan balik berperan penting dalam membangun dan memperkuat hubungan interpersonal. Ketika umpan balik disampaikan dengan cara yang positif dan terbuka, ini menunjukkan perhatian dan penghargaan terhadap penerima, serta menciptakan kesempatan untuk dialog yang konstruktif (Steg *et al.*, 2017). Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan antara pengirim dan penerima pesan, karena kedua belah pihak merasa bahwa komunikasinya dihargai dan dipertimbangkan. Umpan balik yang efektif dapat mendorong kerjasama yang lebih baik, karena individu merasa didengar dan dipahami. Proses ini memperkuat hubungan kerja atau pribadi dengan menciptakan lingkungan di mana umpan balik dianggap sebagai alat untuk perbaikan bersama, bukan sebagai kritik negatif. Dengan demikian, hubungan interpersonal dapat berkembang dengan lebih kuat dan harmonis.

d. Mengidentifikasi Masalah

Umpan balik merupakan alat penting untuk mengidentifikasi masalah atau hambatan dalam komunikasi. Ketika umpan balik menunjukkan adanya kesalahan atau kekurangan dalam penyampaian pesan, pengirim dapat segera mengetahui area yang perlu diperbaiki (Papacharissi, 2018). Hal ini memungkinkan pengirim untuk melakukan tindakan korektif yang diperlukan, baik dengan memperjelas informasi,

mengubah gaya komunikasi, atau menyesuaikan saluran yang digunakan. Dengan cara ini, umpan balik tidak hanya membantu dalam menyempurnakan pesan, tetapi juga dalam mencegah terjadinya kesalahpahaman lebih lanjut. Identifikasi masalah secara cepat memungkinkan solusi yang efektif, meningkatkan kualitas komunikasi, dan mengurangi potensi konflik atau kesalahan di masa depan. Umpan balik yang konstruktif memastikan bahwa proses komunikasi dapat beradaptasi dan berkembang sesuai kebutuhan.

E. Soal Latihan

1. Jelaskan perbedaan utama antara model komunikasi linier, interaksional, dan transaksional. Berikan contoh nyata dari masing-masing model tersebut dalam konteks komunikasi sehari-hari.
2. Identifikasi dan jelaskan lima elemen utama dari proses komunikasi. Berikan contoh untuk masing-masing elemen dalam situasi komunikasi profesional.
3. Diskusikan tiga jenis hambatan yang umum dalam komunikasi. Berikan contoh untuk masing-masing jenis hambatan dan jelaskan bagaimana cara mengatasinya.
4. Jelaskan bagaimana umpan balik dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi dalam konteks manajerial. Berikan contoh situasi di mana umpan balik meningkatkan atau mengurangi efektivitas komunikasi.
5. Buatlah sebuah skenario komunikasi dalam sebuah organisasi dan identifikasi potensi masalah yang mungkin muncul dalam proses komunikasi tersebut.



BAB IV

PENGERTIAN ILMU KOMUNIKASI DARI MASING-MASING TOKOH

Kemampuan Akhir yang Diharapkan

Mampu memahami terkait dengan perspektif tokoh-tokoh klasik, memahami perspektif tokoh-tokoh modern, serta memahami perbandingan dan kontribusi tokoh-tokoh terhadap ilmu komunikasi, sehingga pembaca dapat memiliki pemahaman yang mendalam tentang evolusi teori komunikasi, serta bagaimana pandangan dari berbagai tokoh yang berkontribusi terhadap pengembangan ilmu komunikasi secara keseluruhan.

Materi Pembelajaran

- Perspektif Tokoh-Tokoh Klasik
- Perspektif Tokoh-tokoh Modern
- Perbandingan dan Kontribusi Tokoh-Tokoh Terhadap Ilmu Komunikasi
- Soal Latihan

A. Perspektif Tokoh-Tokoh Klasik

Ilmu komunikasi adalah bidang studi yang telah mengalami perkembangan signifikan sepanjang sejarah, dengan kontribusi dari berbagai tokoh klasik yang telah mempengaruhi cara kita memahami komunikasi. Tokoh-tokoh klasik ini mencakup para pemikir dari masa lalu yang memberikan fondasi penting dalam teori komunikasi yang masih relevan hingga saat ini.

1. Aristoteles

Aristoteles, filsuf Yunani kuno yang dikenal sebagai salah satu pemikir terbesar dalam sejarah, memiliki kontribusi penting dalam studi komunikasi melalui karyanya yang terkenal, Rhetoric. Dalam

bukunya ini, Aristoteles menyajikan teori tentang seni berbicara dan persuasi yang masih relevan hingga saat ini. Ia mendefinisikan retorika sebagai seni menggunakan bahasa untuk mempengaruhi dan membujuk audiens, menekankan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya bergantung pada kata-kata yang digunakan, tetapi juga pada cara penyampaian pesan dan pengaruhnya terhadap audiens.

Menurut Aristoteles, retorika terdiri dari tiga elemen utama: ethos, pathos, dan logos. Ethos merujuk pada karakter dan kredibilitas pembicara. Aristoteles berpendapat bahwa seorang pembicara yang dihormati dan dipercaya oleh audiens akan lebih efektif dalam menyampaikan pesannya. Pathos berhubungan dengan emosi audiens, di mana pembicara perlu memanfaatkan perasaan untuk membangun koneksi emosional dan mempengaruhi pendengar. Sementara itu, logos mencakup logika dan alasan, di mana argumen yang rasional dan berbasis bukti membantu memperkuat pesan dan meyakinkan audiens dengan cara yang intelektual (Lucas & Stob, 2020).

2. Plato

Plato, yang dikenal sebagai murid Aristoteles, memberikan kontribusi penting terhadap teori komunikasi melalui karyanya yang berjudul *Gorgias*. Dalam karya ini, Plato membahas hubungan antara retorika, etika, dan moralitas, menekankan bahwa retorika tidak hanya harus berfungsi sebagai alat persuasi, tetapi juga harus dilandasi oleh prinsip kebenaran dan etika. Plato mengkritik penggunaan retorika sebagai alat manipulasi yang dapat digunakan untuk tujuan yang tidak etis, menyarankan bahwa komunikasi yang efektif harus berfokus pada kebaikan dan moralitas daripada hanya memenangkan argumen.

Pada *Gorgias*, Plato mengajukan argumen bahwa retorika yang tidak memperhatikan etika bisa mengarah pada penyalahgunaan kekuasaan dan manipulasi opini publik. Ia berpendapat bahwa teknik persuasi yang efektif tidak cukup untuk memastikan komunikasi yang baik; sebaliknya, retorika harus didorong oleh kebenaran dan niat moral yang luhur. Plato menekankan bahwa tujuan utama retorika haruslah untuk mencapai kebaikan dan menyebarkan kebenaran, bukan hanya untuk mencapai kemenangan dalam argumen atau mendapatkan keuntungan pribadi.

3. Socrates

Socrates, meskipun tidak menulis karya-karya sendiri, memberikan kontribusi signifikan terhadap teori komunikasi melalui metode dialogisnya yang dikenal sebagai metode Socrates. Metode ini berfokus pada teknik bertanya dan berdialog yang dirancang untuk menggali kebenaran dan memperjelas ide-ide. Alih-alih menyampaikan informasi secara langsung, Socrates menggunakan pendekatan tanya jawab yang mendalam untuk membantu individu mengembangkan pemahaman sendiri dan membahas konsep-konsep secara kritis.

Metode Socrates melibatkan serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk menguji keyakinan, membahas premis, dan memperjelas konsep. Dalam proses ini, dialog bukan hanya sebagai sarana untuk menyampaikan informasi tetapi sebagai alat untuk mencapai pemahaman yang lebih mendalam. Socrates percaya bahwa melalui interaksi yang berkelanjutan dan refleksi kritis, individu dapat mengatasi kebingungan dan mencapai pengetahuan yang lebih akurat. Dengan cara ini, metode Socrates menekankan pentingnya komunikasi yang bersifat dialogis dan interaktif.

4. Jean-Jacques Rousseau

Jean-Jacques Rousseau, seorang filsuf abad ke-18, memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman komunikasi melalui karyanya yang terkenal, *The Social Contract*. Dalam karya ini, Rousseau membahas hubungan antara komunikasi dan struktur sosial, menekankan bahwa komunikasi adalah kunci dalam pembentukan dan pemeliharaan masyarakat demokratis. Rousseau berpendapat bahwa untuk menciptakan masyarakat yang adil dan efektif, komunikasi harus menjadi sarana yang memungkinkan individu untuk terlibat dalam pembuatan keputusan kolektif dan menyuarakan kehendak umum (Rousseau, 2016).

Rousseau mengemukakan bahwa komunikasi adalah elemen fundamental dari kontrak sosial yang mendasari hubungan antara pemerintah dan rakyat. Ia berargumen bahwa legitimasi politik tidak dapat tercapai tanpa adanya dialog terbuka di mana warga negara dapat menyampaikan pendapatnya dan berpartisipasi dalam proses pembuatan keputusan. Melalui komunikasi yang efektif, individu dapat berkontribusi pada pembentukan kebijakan dan aturan yang

mencerminkan kehendak umum, sehingga menciptakan sistem pemerintahan yang lebih adil dan responsif.

5. Karl Marx

Karl Marx, seorang pemikir sosial dan politik, memberikan kontribusi penting terhadap teori komunikasi melalui analisis hubungan kekuasaan dan ideologi dalam masyarakat. Dalam karyanya, *The German Ideology*, Marx mengkritisi bagaimana komunikasi digunakan untuk mempertahankan struktur kekuasaan yang ada dan mendukung ideologi dominan. Marx berpendapat bahwa komunikasi bukan hanya sarana untuk bertukar informasi, tetapi juga alat untuk reproduksi ideologi dan dominasi sosial. Menurut Marx, media dan bentuk komunikasi lainnya sering digunakan oleh kelas penguasa untuk memperkuat kepentingan dan membentuk persepsi masyarakat agar sesuai dengan agenda.

Marx mengemukakan bahwa komunikasi dalam bentuk media massa, iklan, dan propaganda berfungsi untuk menyebarkan ideologi yang mendukung kepentingan kelas penguasa, dan dengan demikian, mempertahankan status quo sosial dan ekonomi. Ia melihat komunikasi sebagai salah satu instrumen utama dalam perjuangan kelas, di mana ideologi dominan disebarluaskan untuk membenarkan dan memperkuat kekuasaan yang ada. Dengan demikian, komunikasi menjadi alat yang strategis dalam proses pembentukan dan pemeliharaan struktur sosial yang tidak egaliter.

B. Perspektif Tokoh-tokoh Modern

Perspektif tokoh-tokoh modern dalam ilmu komunikasi menawarkan pendekatan yang lebih kompleks dan beragam dibandingkan dengan teori-teori klasik. Dalam era modern, berbagai tokoh telah mengembangkan teori dan perspektif baru mengenai komunikasi, memperluas pemahaman kita tentang proses komunikasi dalam konteks sosial, teknologi, dan organisasi.

1. Marshall McLuhan

Marshall McLuhan, seorang ilmuwan komunikasi asal Kanada, merupakan salah satu tokoh terpenting dalam teori komunikasi modern. Dalam karyanya yang terkenal, *Understanding Media: The Extensions of Man*, McLuhan mengajukan ide revolusioner bahwa media itu

sendiri, bukan hanya konten yang disampaikannya, mempengaruhi cara kita berkomunikasi dan berpikir. McLuhan menyatakan bahwa "media adalah pesan," sebuah konsep yang menekankan bahwa setiap bentuk media membawa dampak yang lebih besar daripada sekadar informasi yang dibawanya (McLuhan, 1994). Dengan kata lain, cara kita berkomunikasi dipengaruhi tidak hanya oleh isi pesan, tetapi juga oleh bentuk dan media yang digunakan untuk menyampaikan pesan tersebut.

McLuhan mengklasifikasikan media menjadi dua kategori utama: "media panas" dan "media dingin." Media panas, seperti film dan radio, membutuhkan keterlibatan minimal dari audiens karena informasi yang disajikan sudah sangat jelas dan terstruktur. Sebaliknya, media dingin, seperti televisi dan telepon, memerlukan lebih banyak partisipasi dari audiens untuk membangun makna dan pemahaman. Konsep ini memberikan wawasan berharga tentang bagaimana media yang berbeda mempengaruhi cara kita menerima dan mengolah informasi, serta dampaknya terhadap interaksi sosial.

2. Noam Chomsky

Noam Chomsky, seorang tokoh berpengaruh dalam bidang linguistik dan filsafat, memperkenalkan kontribusi signifikan dalam teori komunikasi melalui analisis bahasa dan media. Karyanya yang paling dikenal, termasuk "*Manufacturing Consent*" yang ditulis bersama Edward S. Herman, menguraikan teori "*Propaganda Model*" untuk menjelaskan bagaimana media massa berfungsi sebagai alat manipulasi opini publik dan pemeliharaan status quo sosial. Menurut Chomsky, media tidak hanya menyajikan informasi tetapi juga berperan penting dalam menyaring dan memanipulasi berita sesuai dengan agenda politik dan ekonomi tertentu (Chomsky, 2018).

Chomsky berargumen bahwa media massa sering kali beroperasi dalam kerangka kepentingan korporasi dan negara, yang berkontribusi pada pembentukan opini publik yang mendukung kekuasaan dominan. Model propaganda ini membahas bagaimana berita dan informasi diproduksi dan disajikan dengan cara yang menguntungkan kepentingan tertentu, sering kali mengabaikan perspektif alternatif atau kritik yang mungkin menantang status quo (Herman & Chomsky, 2021). Dengan cara ini, media berfungsi sebagai alat kontrol sosial, memanipulasi persepsi publik untuk memelihara struktur kekuasaan yang ada.

3. Jorgen Habermas

Jorgen Habermas, filsuf dan sosiolog Jerman, memberikan kontribusi penting dalam teori komunikasi melalui konsep ruang publik dan teori aksi komunikatifnya. Dalam karya terkenalnya, "*The Theory of Communicative Action*," Habermas mengembangkan teori tentang interaksi sosial dan rasionalitas, menekankan bahwa komunikasi yang ideal harus bebas dari tekanan kekuasaan dan didasarkan pada alasan serta konsensus. Menurut Habermas, untuk mencapai komunikasi yang efektif, proses dialog harus dilakukan dalam suasana yang memungkinkan para peserta untuk berdebat secara rasional tanpa adanya dominasi atau penekanan dari pihak luar.

Konsep "ruang publik" Habermas merujuk pada arena sosial di mana individu dapat berinteraksi dan berdiskusi secara terbuka tentang isu-isu bersama, tanpa adanya pengaruh dari kekuatan politik atau ekonomi. Ruang publik ini memungkinkan terbentuknya opini publik melalui diskursus yang rasional dan inklusif, di mana berbagai pandangan dapat dipertimbangkan dan konsensus dapat dicapai. Habermas berargumen bahwa ruang publik berperan kunci dalam demokrasi, karena ia menyediakan platform bagi masyarakat untuk membahas dan mempengaruhi kebijakan publik secara langsung (Brunkhorst *et al.*, 2018).

4. George Gerbner

George Gerbner, seorang ilmuwan komunikasi terkemuka, dikenal luas karena kontribusinya melalui "*Cultivation Theory*," yang menawarkan pandangan mendalam tentang bagaimana media, terutama televisi, mempengaruhi persepsi publik tentang realitas. Gerbner berargumen bahwa paparan terus-menerus terhadap konten media membentuk dan mengubah cara orang memandang dunia, melalui proses yang disebut "*cultivation*." Teori ini berfokus pada dampak jangka panjang dari paparan media yang berulang terhadap keyakinan, sikap, dan perilaku masyarakat (Gerbner *et al.*, 1980).

Menurut *Cultivation Theory*, media massa, dengan dominasi televisi dalam era sebelumnya, tidak hanya menyampaikan informasi tetapi juga membentuk persepsi sosial dan budaya masyarakat. Gerbner menyatakan bahwa media seringkali memperlihatkan representasi yang tidak seimbang atau stereotipikal dari berbagai aspek kehidupan, seperti kekerasan atau konflik, yang pada gilirannya membentuk pandangan

publik yang mungkin tidak akurat tentang realitas. Misalnya, seringkali tayangan kekerasan di televisi dapat meningkatkan persepsi bahwa dunia adalah tempat yang lebih berbahaya daripada kenyataannya (Carter *et al.*, 2013).

5. Stuart Hall

Stuart Hall, seorang teoritikus budaya dan komunikasi terkemuka, memberikan kontribusi signifikan dalam memahami hubungan antara media, makna, dan identitas. Salah satu kontribusi terbesarnya adalah pengembangan teori "*encoding/decoding*," yang memaparkan bagaimana pesan media dikodekan oleh pembuat media dan didekodekan atau diinterpretasikan oleh audiens. Menurut Hall, proses komunikasi tidak sekadar transfer pesan dari pengirim ke penerima, tetapi melibatkan interaksi kompleks antara pesan yang dikirim dan cara pesan tersebut diterima dan dipahami. Pengkodean merujuk pada cara pembuat media menyusun dan menyajikan pesan, sementara dekoding adalah cara audiens menafsirkan pesan tersebut berdasarkan pengalaman, latar belakang budaya, dan konteks sosial (Hall, 2019).

Konsep *encoding/decoding* Hall menunjukkan bahwa makna pesan media tidak selalu bersifat tetap atau universal. Sebaliknya, makna dapat berubah berdasarkan interpretasi individual dan sosial. Audiens dapat menafsirkan pesan media dengan berbagai cara, termasuk menerima, menolak, atau menafsirkan ulang pesan sesuai dengan konteks sendiri. Ini menekankan pentingnya peran aktif audiens dalam proses komunikasi dan mengakui bahwa makna pesan media adalah konstruksi sosial yang dapat bervariasi.

C. Perbandingan dan Kontribusi Tokoh-Tokoh Terhadap Ilmu Komunikasi

Ilmu komunikasi adalah disiplin yang luas dan multidimensional, berkembang dari teori-teori yang diciptakan oleh berbagai tokoh sepanjang sejarah. Perbandingan dan kontribusi tokoh-tokoh dalam ilmu komunikasi menunjukkan keragaman pendekatan dan perspektif yang memperkaya pemahaman kita tentang komunikasi. Perbandingan ini menggarisbawahi kontribusi masing-masing tokoh

dalam membentuk teori komunikasi yang relevan dan aplikatif dalam berbagai konteks.

1. Aristoteles dan Marshall McLuhan

Aristoteles dan Marshall McLuhan, meskipun hidup dalam konteks yang sangat berbeda, menawarkan wawasan penting tentang komunikasi dari sudut pandang yang berbeda namun saling melengkapi. Aristoteles, melalui karyanya *Rhetoric*, mengembangkan dasar-dasar teori persuasi yang masih relevan hingga saat ini. Ia mengidentifikasi tiga elemen utama dalam retorika: *ethos*, *pathos*, dan *logos*. *Ethos* berkaitan dengan kredibilitas pembicara, *pathos* dengan emosi audiens, dan *logos* dengan logika argumen. Aristoteles memandang komunikasi sebagai seni berbicara yang efektif dalam mempengaruhi audiens melalui keseimbangan ketiga elemen ini, memberikan panduan penting bagi teknik persuasi dan pengaruh dalam konteks sosial dan politik.

Marshall McLuhan menawarkan perspektif yang berbeda dengan fokus pada media dan dampaknya terhadap masyarakat. Dalam karyanya *Understanding Media: The Extensions of Man*, McLuhan memperkenalkan konsep "media adalah pesan" yang menekankan bahwa bentuk media itu sendiri memiliki dampak signifikan terhadap bagaimana pesan diterima dan diproses. McLuhan membedakan antara "media panas" dan "media dingin," menilai bagaimana tingkat keterlibatan audiens bervariasi berdasarkan sifat media yang digunakan. Dengan demikian, McLuhan membahas pentingnya media sebagai faktor yang membentuk cara kita berkomunikasi dan berpikir (McLuhan, 1994).

2. Plato dan Noam Chomsky

Plato dan Noam Chomsky, meskipun hidup dalam konteks sejarah yang sangat berbeda, memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman etika dalam komunikasi. Plato, dalam karyanya *Gorgias*, mengkritik penggunaan retorika sebagai alat manipulasi. Ia berpendapat bahwa komunikasi harus didasarkan pada kebenaran dan moralitas, bukan sekadar teknik persuasi untuk mencapai tujuan pribadi atau memenangkan argumen. Plato menekankan bahwa retorika seharusnya digunakan untuk mencapai kebaikan dan bukan untuk memanipulasi audiens demi kepentingan pribadi atau kelompok.

Pandangannya ini menggarisbawahi pentingnya etika dan integritas dalam komunikasi.

Noam Chomsky dalam *Manufacturing Consent* mengkritik cara media massa dapat digunakan untuk memanipulasi opini publik dan mendukung kepentingan politik serta ekonomi tertentu. Chomsky mengemukakan teori "Propaganda Model," yang menjelaskan bagaimana media sering kali berfungsi untuk memperkuat kekuasaan dan ideologi dominan, bukan untuk menyediakan informasi objektif kepada publik (Chomsky, 2018). Ia menunjukkan bagaimana media dapat menjadi alat kontrol sosial yang mempengaruhi cara orang berpikir dan bereaksi terhadap isu-isu sosial dan politik.

3. Socrates dan Jurgen Habermas

Socrates dan Jurgen Habermas, meskipun beroperasi dalam konteks historis yang berbeda, memiliki kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman dialog dan komunikasi. Socrates dikenal dengan metode dialogisnya, yang dikenal sebagai metode Socratic. Metode ini berfokus pada penggunaan pertanyaan yang terarah untuk menggali kebenaran dan memperdalam pemahaman. Socrates percaya bahwa komunikasi yang efektif harus melibatkan diskusi terbuka dan pertukaran ide yang aktif, di mana peserta dapat saling bertanya dan menjawab untuk mencapai klarifikasi dan pengetahuan yang lebih mendalam. Metode ini mengutamakan refleksi kritis dan interaksi aktif sebagai alat untuk menemukan kebenaran.

Jurgen Habermas mengembangkan teori komunikasi rasional dan ruang publik dalam karyanya *The Theory of Communicative Action*. Habermas berargumen bahwa komunikasi harus dilakukan dalam suasana bebas dari tekanan kekuasaan dan harus didasarkan pada rasionalitas serta konsensus. Ia memperkenalkan konsep "ruang publik," sebuah arena di mana individu dapat berdialog secara demokratis dan konstruktif mengenai isu-isu bersama. Bagi Habermas, ruang publik adalah tempat di mana diskursus rasional dapat berkembang, memungkinkan masyarakat untuk mencapai kesepakatan melalui dialog terbuka dan bebas.

4. George Gerbner dan Stuart Hall

George Gerbner dan Stuart Hall, meskipun memfokuskan pada aspek berbeda dari komunikasi media, keduanya memberikan

kontribusi penting terhadap pemahaman dampak media pada persepsi masyarakat. Gerbner mengembangkan teori "*cultivation*" yang menjelaskan bagaimana paparan media massa yang berulang membentuk pandangan dan sikap masyarakat. Menurut teori ini, media massa tidak hanya menyampaikan informasi tetapi juga membentuk persepsi jangka panjang tentang realitas sosial. Paparan yang konsisten terhadap konten media dapat mengarahkan audiens untuk mengadopsi pandangan dunia yang dipresentasikan oleh media, seringkali menciptakan gambaran yang tidak sesuai dengan kenyataan (Gerbner *et al.*, 1980). Konsep ini menggarisbawahi bagaimana media dapat membentuk opini publik dan mempengaruhi sikap sosial secara mendalam.

Stuart Hall memperkenalkan teori "*encoding/decoding*," yang menggarisbawahi bahwa makna pesan media tidak hanya ditentukan oleh pembuat pesan, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana audiens menafsirkan pesan tersebut. Hall berargumen bahwa komunikasi media adalah proses dua arah di mana pesan dikodekan oleh pembuat media dan kemudian didekodekan oleh audiens berdasarkan latar belakang, pengalaman, dan konteks sendiri. Ini menekankan bahwa interpretasi makna pesan media dapat bervariasi antara audiens yang berbeda, memperlihatkan bahwa makna media bersifat relatif dan dinamis.

D. Soal Latihan

1. Jelaskan perbedaan antara media panas dan media dingin menurut Marshall McLuhan.
2. Apa yang dimaksud dengan "*encoding/decoding*" dalam teori komunikasi Stuart Hall?
3. Deskripsikan bagaimana teori "*cultivation*" George Gerbner menjelaskan dampak media massa pada persepsi masyarakat.
4. Menurut Noam Chomsky, bagaimana media dapat memanipulasi opini publik?
5. Bandingkan dan kontraskan pandangan Aristoteles tentang retorika dengan pandangan Marshall McLuhan tentang media. Bagaimana kedua pandangan ini saling melengkapi dalam memahami komunikasi di era digital?



BAB V

PRINSIP KOMUNIKASI DAN CONTOH DALAM KONTEKS KEHIDUPAN SEHARI-HARI

Kemampuan Akhir yang Diharapkan

Mampu memahami terkait dengan prinsip-prinsip dasar komunikasi, memahami penerapan prinsip komunikasi dalam berbagai situasi, serta memahami studi kasus: komunikasi dalam lingkungan kerja, keluarga, dan sosial, sehingga pembaca dapat mengintegrasikan prinsip-prinsip dasar komunikasi ke dalam praktik nyata, serta mengatasi berbagai situasi komunikasi dengan lebih efektif melalui penerapan strategi yang relevan dan berdasarkan analisis kasus yang mendalam.

Materi Pembelajaran

- Prinsip-prinsip Dasar Komunikasi
- Penerapan Prinsip Komunikasi dalam Berbagai Situasi
- Studi Kasus: Komunikasi dalam Lingkungan Kerja, Keluarga, dan Sosial
- Soal Latihan

A. Prinsip-prinsip Dasar Komunikasi

Komunikasi adalah proses kompleks yang melibatkan penyampaian informasi, ide, dan emosi antara individu atau kelompok. Untuk memastikan komunikasi yang efektif, beberapa prinsip dasar perlu diperhatikan. Prinsip-prinsip ini mencakup kejelasan, konsistensi, empati, umpan balik, dan kesesuaian. Setiap prinsip berperan penting dalam membangun komunikasi yang efektif dalam berbagai konteks kehidupan sehari-hari.

1. Kejelasan

Kejelasan adalah prinsip fundamental dalam komunikasi yang berfungsi untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan mudah oleh penerima. Dalam praktiknya, kejelasan dicapai dengan menggunakan bahasa yang sederhana, langsung, dan bebas dari istilah teknis yang tidak perlu. Hal ini penting untuk menghindari kebingungan dan kesalahan dalam interpretasi, terutama dalam konteks komunikasi profesional. Misalnya, seorang manajer yang memberikan instruksi kepada timnya harus memastikan bahwa pesannya tidak hanya mudah dipahami tetapi juga spesifik dan actionable. Alih-alih menggunakan pernyataan umum seperti "Lakukan perbaikan secepatnya," yang bisa menimbulkan ambiguitas tentang waktu dan ruang lingkup pekerjaan, manajer yang efektif akan merinci instruksinya dengan jelas, seperti "Perbaiki masalah teknis pada mesin produksi sebelum akhir hari Jumat."

Kejelasan membantu dalam mengurangi kemungkinan terjadinya miskomunikasi yang dapat mengakibatkan kesalahan atau keterlambatan. Ketika pesan disampaikan dengan jelas dan spesifik, penerima memiliki pemahaman yang lebih baik tentang apa yang diharapkan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Dalam situasi di mana peran dan tanggung jawab sangat terdefinisi, kejelasan dalam komunikasi memastikan bahwa semua pihak terlibat memahami tugasnya dengan tepat dan dapat bekerja menuju tujuan yang sama (O'Hair *et al.*, 2016).

2. Konsistensi

Konsistensi adalah prinsip penting dalam komunikasi yang menekankan kesesuaian antara pesan yang disampaikan dan tindakan yang diambil. Prinsip ini sangat krusial untuk membangun kredibilitas dan kepercayaan, baik dalam konteks pribadi maupun profesional. Ketika ada ketidakkonsistenan antara apa yang dikatakan seseorang dan apa yang dilakukan, hal ini dapat menimbulkan kebingungan dan merusak kepercayaan yang telah dibangun. Misalnya, seorang pemimpin yang terus-menerus menekankan pentingnya etika dan transparansi dalam komunikasi harus memastikan bahwa tindakannya mencerminkan nilai-nilai tersebut secara konsisten. Jika pemimpin tersebut meminta timnya untuk jujur dan terbuka, tetapi kemudian terlibat dalam tindakan yang tidak etis atau tersembunyi, pesan yang

disampaikan menjadi tidak konsisten dan mengurangi kepercayaan yang ada (Holtzhausen *et al.*, 2021).

Konsistensi dalam komunikasi tidak hanya memperkuat kredibilitas seseorang tetapi juga membantu menciptakan lingkungan yang harmonis dan efektif. Ketika pesan dan tindakan selaras, individu di dalam organisasi atau kelompok dapat memiliki kepastian mengenai ekspektasi dan nilai-nilai yang dijunjung tinggi. Hal ini memudahkan untuk mengikuti dan berperilaku sesuai dengan norma yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, jika seorang pemimpin secara konsisten menerapkan nilai-nilai etika dalam keputusan dan tindakan sehari-hari, anggota tim akan merasa lebih yakin dan termotivasi untuk beroperasi sesuai dengan standar yang sama.

3. Empati

Empati adalah keterampilan komunikasi yang sangat penting yang melibatkan kemampuan untuk memahami dan berbagi perasaan orang lain. Dalam konteks komunikasi, empati tidak hanya membantu membangun hubungan yang lebih mendalam, tetapi juga meningkatkan kualitas interaksi antar individu. Ini memerlukan pendengar yang aktif, di mana seseorang benar-benar fokus pada apa yang dikatakan dan dirasakan oleh orang lain, tanpa menghakimi atau menyela. Misalnya, jika seorang teman mengalami kesulitan pribadi seperti kehilangan pekerjaan, menunjukkan empati berarti memberikan perhatian penuh saat berbicara tentang perasaan. Ini bukan hanya soal mendengarkan kata-katanya, tetapi juga memahami emosi yang mendasarinya dan memberikan dukungan yang sesuai (Rost & Wilson, 2017).

Menunjukkan empati dalam komunikasi juga membantu menciptakan ikatan yang lebih kuat antara individu. Ketika seseorang merasa bahwa ia didengar dan dimengerti secara mendalam, merasa lebih dihargai dan diterima. Hal ini meningkatkan kepercayaan dan memfasilitasi hubungan yang lebih harmonis. Dalam situasi di mana seseorang mengalami kesulitan atau stres, empati memungkinkan untuk merasa tidak sendirian dan mendapatkan dukungan emosional yang dibutuhkan. Dengan mendengarkan tanpa menghakimi dan menawarkan dukungan, kita memberikan ruang untuk mengekspresikan perasaannya secara bebas.

4. Umpan Balik

Umpan balik adalah elemen kunci dalam proses komunikasi yang berfungsi untuk memberikan respons terhadap pesan yang diterima, dengan tujuan membantu penerima memahami bagaimana pesannya dipersepsikan dan diterima. Proses ini memungkinkan individu untuk mendapatkan informasi yang berguna tentang bagaimana berkomunikasi dan memberikan kesempatan untuk melakukan perbaikan. Umpan balik yang efektif harus bersifat konstruktif dan spesifik, sehingga penerima dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan melakukan penyesuaian yang diperlukan. Dalam konteks profesional, umpan balik berperan penting dalam pengembangan keterampilan dan peningkatan kinerja (Stone & Heen, 2015).

Sebagai contoh, dalam lingkungan kerja, seorang atasan yang memberikan umpan balik kepada karyawan tentang performa dalam sebuah proyek harus memastikan bahwa umpan balik tersebut jelas dan berfokus pada aspek-aspek konkret yang dapat ditingkatkan. Misalnya, alih-alih memberikan umpan balik umum seperti "Anda perlu bekerja lebih baik," atasan dapat memberikan umpan balik yang lebih terperinci seperti, "Saya menghargai dedikasi Anda dalam proyek ini, tetapi ada beberapa kesalahan dalam laporan yang perlu diperhatikan. Untuk meningkatkan akurasi, pastikan untuk memeriksa setiap detail sebelum menyerahkan laporan."

5. Kesesuaian

Kesesuaian adalah prinsip penting dalam komunikasi yang mengacu pada penyesuaian pesan dengan konteks komunikasi, termasuk audiens, situasi, dan tujuan. Menyesuaikan pesan secara tepat memastikan bahwa komunikasi menjadi efektif dan relevan bagi penerima, serta meningkatkan kemungkinan pesan tersebut diterima dengan baik. Dalam setiap situasi komunikasi, penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor ini agar pesan dapat disampaikan dengan cara yang paling sesuai dan bermanfaat. Ketika pesan disesuaikan dengan baik, audiens lebih mungkin untuk memahami, merespons, dan berinteraksi dengan pesan tersebut sesuai dengan tujuan komunikasi (Fox & King, 2020).

Sebagai contoh, dalam presentasi bisnis, penyesuaian pesan dengan audiens sangat krusial. Ketika menyajikan kepada eksekutif

perusahaan, presentasi harus fokus pada data penting, hasil analisis, dan dampak strategis dari informasi yang disajikan. Eksekutif biasanya memerlukan informasi yang ringkas, relevan, dan berbasis pada fakta yang mendukung pengambilan keputusan tingkat tinggi. Oleh karena itu, penyampaian pesan dalam konteks ini harus formal, berbasis data, dan langsung pada inti masalah.

B. Penerapan Prinsip Komunikasi dalam Berbagai Situasi

Komunikasi yang efektif sangat bergantung pada penerapan prinsip-prinsip dasar komunikasi dalam berbagai situasi. Prinsip-prinsip ini mencakup kejelasan, konsistensi, empati, umpan balik, dan kesesuaian. Setiap prinsip berperan penting dalam memastikan bahwa pesan yang disampaikan diterima dan dipahami dengan cara yang diinginkan. Penerapan prinsip-prinsip ini dapat bervariasi tergantung pada situasi komunikasi, baik dalam konteks profesional, interpersonal, atau publik.

1. Kejelasan dalam Komunikasi Profesional

Kejelasan adalah kunci dalam komunikasi profesional, di mana pesan yang disampaikan harus mudah dipahami dan tidak menimbulkan kebingungan. Dalam konteks ini, kejelasan sering kali memerlukan penggunaan bahasa yang tepat dan penyampaian informasi secara terstruktur.

a. Rapat Tim

Pada rapat tim, kejelasan pesan sangat penting untuk memastikan bahwa setiap anggota tim memahami tugas dan tanggung jawab dengan tepat. Seorang manajer harus menyusun instruksi dengan spesifik dan langsung, menghindari istilah yang dapat membingungkan atau terlalu umum. Misalnya, memberikan arahan seperti "Kirim laporan akhir pada hari Jumat pukul 17.00 dan pastikan untuk menyertakan semua data terbaru" jauh lebih efektif daripada pernyataan yang tidak jelas seperti "Selesaikan laporan segera dan sertakan semua informasi." Dengan menetapkan tenggat waktu yang tepat dan menjelaskan dengan jelas apa yang harus disertakan, manajer membantu tim untuk fokus pada tugas yang ada dan mengurangi risiko kesalahan atau ketidakpahaman (O'Hair *et al.*, 2016).

Penyampaian pesan yang jelas juga membantu mengurangi kemungkinan misinterpretasi dan memastikan bahwa semua anggota tim memiliki pemahaman yang sama tentang apa yang diharapkan. Ketika instruksi disampaikan dengan cara yang terperinci dan terstruktur, tim dapat merespons dengan lebih efektif dan memprioritaskan tugas sesuai kebutuhan proyek. Kejelasan ini mendukung koordinasi yang baik dan membantu mencapai tujuan proyek dengan lebih efisien.

b. Presentasi Bisnis

Pada presentasi bisnis kepada klien, penting untuk menyampaikan informasi dengan cara yang jelas dan mudah dipahami. Menggunakan slide yang tidak terlalu padat dengan informasi membantu memastikan bahwa audiens dapat fokus pada inti pesan tanpa merasa kewalahan. Misalnya, alih-alih menampilkan teks yang panjang, slide sebaiknya berisi poin-poin penting dan grafik yang relevan. Visual seperti grafik dan diagram tidak hanya memperjelas data yang kompleks tetapi juga membuat presentasi lebih menarik dan mudah diikuti (Merkl-Davies & Brennan, 2017).

Gambar 4. Komunikasi Melalui Presentasi



Sumber: *Media Mahasiswa Indonesia*

Penggunaan elemen visual yang efektif mendukung pemahaman dan membantu klien melihat hubungan antara data yang disajikan. Dengan menyederhanakan slide dan memanfaatkan grafik, presentasi menjadi lebih fokus pada pesan utama dan lebih mudah dipahami. Ini meningkatkan kemungkinan bahwa klien akan menerima informasi dengan jelas dan dapat membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan data yang disajikan.

2. Konsistensi dalam Komunikasi Interpersonal

Konsistensi dalam komunikasi interpersonal melibatkan keselarasan antara kata-kata dan tindakan. Ketidakkonsistenan dapat mengakibatkan keraguan dan mengurangi kredibilitas. Prinsip ini penting dalam hubungan pribadi dan profesional untuk membangun kepercayaan.

a. Hubungan Romantis

Pada hubungan romantis, konsistensi antara kata-kata dan tindakan sangat penting untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan. Ketika seseorang berjanji untuk melakukan sesuatu untuk pasangan, seperti merencanakan malam kencan atau membantu dengan tugas-tugas rumah, menepati janji tersebut menunjukkan bahwa dapat diandalkan dan menghargai hubungan tersebut. Keputusan untuk tidak memenuhi janji dapat mengganggu kepercayaan dan menciptakan ketidakpastian dalam hubungan. Menepati janji secara konsisten memperkuat rasa saling menghargai dan kepercayaan antara pasangan. Misalnya, jika seseorang berjanji untuk membantu pasangan dengan proyek penting, tetapi kemudian gagal melakukannya tanpa alasan yang jelas, hal ini bisa menyebabkan ketegangan dan rasa kecewa. Sebaliknya, konsistensi dalam tindakan, sesuai dengan kata-kata yang diucapkan, mendukung hubungan yang sehat dan harmonis, di mana kedua belah pihak merasa dihargai dan dipahami.

b. Kepemimpinan

Pada kepemimpinan, konsistensi antara kebijakan yang diumumkan dan tindakan yang diambil sangat penting untuk membangun kepercayaan dan kredibilitas. Seorang pemimpin yang mengedepankan transparansi harus secara konsisten mengungkapkan informasi yang relevan kepada timnya, sesuai

dengan prinsip yang dinyatakannya. Jika pemimpin berbicara tentang pentingnya keterbukaan tetapi kemudian tidak mengungkapkan informasi penting atau membuat keputusan tanpa melibatkan tim, hal ini dapat merusak kepercayaan dan menurunkan moral tim (Holtzhausen *et al.*, 2021). Ketidakkonsistenan dalam menerapkan kebijakan dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan di antara anggota tim. Misalnya, jika seorang pemimpin mengklaim bahwa keputusan akan dibuat secara terbuka dan adil, tetapi sering kali membuat keputusan secara sepihak tanpa memberikan penjelasan, hal ini dapat menciptakan rasa ketidakadilan. Konsistensi antara apa yang dikatakan dan apa yang dilakukan oleh seorang pemimpin mendukung lingkungan kerja yang positif dan produktif, di mana tim merasa dihargai dan percaya pada integritas pemimpin.

3. Empati dalam Komunikasi Keluarga

Empati dalam komunikasi keluarga melibatkan pemahaman dan berbagi perasaan anggota keluarga lain. Ini penting untuk menjaga hubungan yang harmonis dan mendukung.

a. Mengatasi Konflik

Untuk mengatasi konflik keluarga, empati berperan kunci dalam menciptakan komunikasi yang konstruktif dan mendukung. Ketika anggota keluarga, seperti anak Anda, merasa stres tentang sekolah, penting untuk menunjukkan empati dengan mendengarkan secara aktif. Ini berarti memberi perhatian penuh pada keluhan tanpa menginterupsi atau menghakimi, yang memungkinkan ia merasa didengar dan dipahami. Misalnya, jika anak Anda mengungkapkan rasa stres, Anda bisa merespons dengan mendengarkan keluhan, mengonfirmasi perasaan, dan menawarkan dukungan emosional. Menunjukkan empati dalam situasi ini membantu meredakan ketegangan dan memperkuat hubungan, memungkinkan solusi yang lebih baik dan saling memahami untuk mengatasi masalah yang dihadapi.

b. Mendukung Anggota Keluarga

Untuk mendukung anggota keluarga yang mengalami masa sulit, seperti kehilangan pekerjaan, empati sangat penting untuk membantu melalui situasi tersebut. Menunjukkan empati bisa

dimulai dengan menawarkan dukungan emosional menjadi pendengar yang baik dan memberikan dorongan positif. Ini memungkinkan merasa diperhatikan dan dihargai selama masa yang penuh tantangan (Rost & Wilson, 2017). Selain dukungan emosional, memberikan bantuan praktis juga menunjukkan empati yang mendalam. Misalnya, membantu menyusun rencana pencarian kerja dengan memberikan saran tentang pembuatan resume atau persiapan wawancara, bisa sangat berarti. Dengan menggabungkan dukungan emosional dan praktis, Anda menunjukkan bahwa Anda benar-benar peduli dan berkomitmen untuk membantunya melalui masa-masa sulit ini.

4. Umpan Balik dalam Komunikasi Pendidikan

Umpan balik yang konstruktif dalam konteks pendidikan sangat penting untuk perkembangan siswa dan efektivitas pengajaran. Umpan balik harus spesifik dan berguna untuk membantu siswa memperbaiki kinerja.

a. Penilaian Akademik

Pada penilaian akademik, memberikan umpan balik yang jelas dan konstruktif sangat penting untuk membantu siswa memahami area yang perlu diperbaiki. Sebagai contoh, ketika seorang guru menilai esai siswa, memberikan umpan balik yang spesifik seperti, "Anda perlu memperbaiki bagian analisis dalam esai Anda dengan menyertakan lebih banyak bukti untuk mendukung argumen Anda," memberikan arahan yang jelas tentang bagaimana siswa dapat memperbaiki karya. Umpan balik semacam ini tidak hanya menunjukkan area yang perlu diperbaiki tetapi juga membantu siswa memahami standar yang diharapkan dan bagaimana mencapai hasil yang lebih baik di masa depan. Dengan umpan balik yang jelas dan terarah, siswa dapat lebih mudah fokus pada aspek-aspek yang memerlukan perbaikan dan meningkatkan keterampilan akademik secara keseluruhan.

b. Pembelajaran Berkelanjutan

Pada konteks pembelajaran berkelanjutan, memberikan umpan balik langsung kepada siswa sangat penting untuk proses perbaikan dan kemajuan. Misalnya, setelah sesi latihan atau tugas, seorang pengajar yang memberikan umpan balik segera

membantu siswa memahami kekuatan dan kelemahan secara langsung. Sebuah umpan balik seperti, "Anda telah menjelaskan konsep dengan baik, namun perlu lebih mendalami contoh aplikasi untuk memperjelas argumen Anda," memungkinkan siswa untuk segera memperbaiki dan mengembangkan pemahaman. Umpan balik yang tepat waktu dan spesifik mendukung siswa dalam melacak kemajuan dan menyesuaikan strategi belajar. Dengan informasi yang diberikan segera setelah kinerja, siswa dapat lebih cepat mengidentifikasi area yang membutuhkan perhatian tambahan dan melakukan penyesuaian yang diperlukan, sehingga meningkatkan efektivitas proses pembelajaran secara keseluruhan.

5. Kesesuaian dalam Komunikasi Publik

Kesesuaian dalam komunikasi publik melibatkan penyesuaian pesan dengan audiens dan konteks acara. Ini penting untuk memastikan bahwa pesan diterima dengan baik dan memiliki dampak yang diinginkan.

a. Pidato Umum

Pada pidato umum, menyesuaikan pesan agar sesuai dengan tingkat pemahaman audiens adalah kunci untuk memastikan komunikasi yang efektif. Seorang ilmuwan yang berbicara kepada masyarakat umum, misalnya, perlu menyederhanakan istilah teknis yang mungkin tidak dikenal oleh audiens non-spesialis. Alih-alih menggunakan jargon ilmiah, ilmuwan tersebut harus menggunakan bahasa yang lebih umum dan contoh sehari-hari yang relevan untuk menjelaskan konsep-konsep kompleks (Fox & King, 2020). Dengan cara ini, ilmuwan dapat membuat topik yang rumit lebih mudah dipahami dan diterima oleh audiens yang lebih luas. Penggunaan analogi dan cerita yang relatable membantu menjembatani kesenjangan antara pengetahuan ahli dan pemahaman awam, meningkatkan keterlibatan dan pemahaman audiens terhadap materi yang disampaikan.

b. Kampanye Publik

Pada kampanye kesehatan masyarakat, seperti vaksinasi, penting untuk menyesuaikan pesan dengan demografi target untuk mencapai efektivitas maksimal. Untuk audiens yang lebih

muda, menggunakan media sosial sebagai platform utama dan bahasa yang santai serta tren terbaru dapat lebih menarik dan memotivasi untuk bertindak. Misalnya, kampanye yang melibatkan influencer atau konten yang dibagikan di platform seperti Instagram dan TikTok dapat lebih efektif dalam menjangkau dan memengaruhi generasi muda (Littlejohn & Foss, 2010). Sebaliknya, untuk audiens yang lebih tua, pendekatan yang lebih formal dan informatif mungkin diperlukan. Kampanye dapat menggunakan media tradisional seperti televisi dan radio, serta materi cetak yang menyediakan informasi rinci tentang manfaat dan keamanan vaksin. Menyampaikan pesan dengan cara yang sesuai dengan preferensi dan kebiasaan media audiens membantu memastikan pesan diterima dengan baik dan meningkatkan partisipasi dalam program kesehatan masyarakat.

C. Studi Kasus: Komunikasi dalam Lingkungan Kerja, Keluarga, dan Sosial

Komunikasi berperan penting dalam berbagai konteks kehidupan sehari-hari, termasuk lingkungan kerja, keluarga, dan sosial. Studi kasus berikut akan menguraikan penerapan prinsip-prinsip komunikasi dalam konteks-konteks tersebut dengan menggunakan contoh nyata untuk memberikan gambaran mendalam tentang bagaimana prinsip-prinsip ini berfungsi dalam praktik.

1. Kasus 1: Implementasi Sistem Umpan Balik Karyawan di Perusahaan Teknologi

Di sebuah perusahaan teknologi yang sedang berkembang pesat, manajemen memutuskan untuk menerapkan sistem umpan balik 360 derajat dengan tujuan meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan kerja. Sistem ini dirancang untuk memberikan pandangan yang komprehensif mengenai kinerja seorang karyawan melalui umpan balik dari berbagai pihak, termasuk atasan, rekan kerja, dan bawahan. Tujuan utama dari penerapan sistem ini adalah memberikan umpan balik yang konstruktif dan berguna, yang dapat membantu karyawan dalam pengembangan profesional. Namun, pada awal implementasi, beberapa karyawan merasa tidak nyaman dengan proses ini, khawatir bahwa

umpan balik yang diterima mungkin terlalu kritis dan bisa berdampak negatif pada semangat kerja. Kekhawatiran ini bukanlah hal yang aneh, mengingat umpan balik yang diterima bisa datang dari berbagai arah dan memiliki potensi untuk menjadi sangat subjektif. Untuk mengatasi kekhawatiran ini, manajemen mengambil langkah proaktif dengan mengadakan pelatihan khusus yang dirancang untuk mengedukasi karyawan tentang cara memberikan dan menerima umpan balik secara konstruktif.

Pelatihan yang diadakan oleh manajemen menekankan pentingnya memberikan umpan balik yang spesifik dan fokus pada aspek perbaikan. Karyawan diajarkan teknik-teknik memberikan umpan balik yang membangun, serta cara-cara untuk menerima kritik dengan sikap yang positif. Pelatihan ini juga memberikan contoh-contoh nyata tentang bagaimana umpan balik yang baik dapat membantu individu untuk berkembang. Melalui pelatihan ini, karyawan mulai memahami bahwa umpan balik adalah alat yang berguna untuk pengembangan diri dan peningkatan kinerja. Setelah pelatihan, terlihat perubahan signifikan dalam cara karyawan merespons sistem umpan balik 360 derajat. Karyawan mulai merasa lebih nyaman dengan proses tersebut, dan umpan balik yang diberikan menjadi lebih terarah dan konstruktif. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas umpan balik yang diberikan, tetapi juga membantu menciptakan budaya komunikasi yang lebih terbuka dan jujur dalam perusahaan. Karyawan merasa bahwa ia didukung dalam pengembangan profesional dan bahwa umpan balik yang diterima benar-benar bermanfaat.

Hasil dari penerapan sistem umpan balik yang efektif ini terlihat jelas dalam peningkatan kinerja tim dan kepuasan kerja secara keseluruhan. Dengan adanya umpan balik yang spesifik dan konstruktif, karyawan dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan bekerja secara proaktif untuk meningkatkan kinerja. Selain itu, lingkungan kerja menjadi lebih produktif dan harmonis karena karyawan merasa lebih dihargai dan didukung. Penerapan prinsip-prinsip umpan balik yang efektif ini menunjukkan bahwa dengan pendekatan yang tepat, umpan balik dapat menjadi alat yang sangat powerful dalam meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan di tempat kerja.

2. Kasus 2: Komunikasi Krisis dalam Perusahaan Multinasional

Ketika sebuah perusahaan multinasional menghadapi krisis karena produk baru memiliki cacat yang berpotensi membahayakan keselamatan pengguna, manajemen segera bertindak untuk menyampaikan informasi penting kepada publik dan pelanggan. Krisis ini memerlukan respon cepat dan efektif untuk mengurangi dampak negatif terhadap reputasi perusahaan. Perusahaan menyadari bahwa transparansi dan kejelasan adalah kunci dalam situasi seperti ini. Oleh karena itu, segera mengeluarkan pernyataan resmi yang menjelaskan masalah tersebut secara rinci. Pernyataan resmi yang dikeluarkan perusahaan mencakup rincian tentang cacat produk yang ditemukan, langkah-langkah yang telah diambil untuk mengatasi masalah ini, dan tindakan preventif yang akan dilakukan di masa depan untuk memastikan hal serupa tidak terjadi lagi. Kejelasan dalam menyampaikan informasi ini menunjukkan kepada publik dan pelanggan bahwa perusahaan bertanggung jawab atas kesalahan dan berkomitmen untuk memperbaikinya. Langkah ini penting untuk membangun kembali kepercayaan yang mungkin hilang akibat krisis tersebut.

Untuk memastikan bahwa pesannya sampai kepada semua pihak yang terlibat, perusahaan menggunakan berbagai saluran komunikasi. Media sosial digunakan untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan memberikan update secara real-time. Email dikirim langsung kepada pelanggan untuk memberikan informasi yang lebih personal dan terperinci. Selain itu, perusahaan mengadakan konferensi pers untuk menjawab pertanyaan media dan memberikan penjelasan lebih lanjut. Pendekatan multi-saluran ini memastikan bahwa semua informasi yang diperlukan tersedia bagi publik dan pelanggan. Dengan menjaga kejelasan dan konsistensi dalam komunikasi, perusahaan berhasil mengendalikan situasi dan memulihkan kepercayaan pelanggan. Transparansi dalam mengakui kesalahan dan menjelaskan langkah-langkah perbaikan yang diambil menunjukkan komitmen perusahaan terhadap kualitas dan keselamatan. Pelanggan merasa dihargai dan lebih percaya bahwa perusahaan tersebut bertanggung jawab dan berusaha untuk memberikan produk terbaik di masa depan.

Proses komunikasi krisis yang transparan dan konsisten ini membantu mengurangi dampak negatif terhadap reputasi perusahaan. Perusahaan menunjukkan bahwa tidak hanya peduli tentang

keuntungan, tetapi juga tentang keselamatan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, meskipun menghadapi krisis yang serius, perusahaan mampu mempertahankan dan bahkan memperkuat hubungan dengan pelanggan melalui komunikasi yang efektif dan tanggapan yang cepat. Ini merupakan pelajaran berharga tentang pentingnya komunikasi krisis yang baik dalam menjaga reputasi dan kepercayaan di dunia bisnis yang kompetitif.

3. Kasus 3: Komunikasi dalam Mengatasi Konflik Keluarga

Di sebuah keluarga, sering terjadi konflik antara orang tua dan anak remaja mengenai penggunaan perangkat elektronik dan waktu layar. Orang tua merasa khawatir bahwa anaknya menghabiskan terlalu banyak waktu di depan layar, yang dapat mempengaruhi kesehatan dan prestasi akademis. Di sisi lain, anak remaja merasa bahwa batasan yang ditetapkan oleh orang tua tidak adil dan membatasi kebebasan. Ketegangan ini menciptakan suasana yang tidak nyaman di rumah, dengan kedua belah pihak merasa tidak dipahami dan dihargai. Untuk mengatasi konflik ini, orang tua memutuskan untuk menerapkan prinsip empati dengan mendengarkan perasaan anak secara aktif, menyadari bahwa hanya dengan mendengarkan dan memahami perspektif anak, konflik ini dapat diselesaikan dengan cara yang konstruktif. Orang tua mengadakan diskusi keluarga, menciptakan ruang di mana setiap anggota keluarga dapat mengungkapkan pandangannya tentang penggunaan perangkat elektronik tanpa merasa dihakimi. Ini memberikan kesempatan bagi anak remaja untuk menjelaskan alasan di balik penggunaan perangkat elektronik yang tinggi.

Selama diskusi, orang tua berusaha memahami perspektif anak dan mengakui kekhawatiran yang dirasakan oleh anak tersebut, mendengarkan dengan penuh perhatian, tidak menyela, dan menunjukkan bahwa benar-benar peduli dengan apa yang dikatakan oleh anak. Anak remaja merasa dihargai dan didengarkan, yang membantu mengurangi perasaan frustrasi dan memberontak. Orang tua kemudian menjelaskan kekhawatiran mengenai dampak negatif dari penggunaan perangkat elektronik yang berlebihan, tetapi melakukannya dengan cara yang tidak menghakimi. Dengan memahami perasaan anak dan menjelaskan kekhawatiran secara konstruktif, orang tua dan anak dapat menemukan kesepakatan yang sesuai. Sepakat untuk membuat jadwal penggunaan perangkat

elektronik yang adil dan seimbang, yang mengakomodasi kebutuhan anak untuk bersosialisasi dan bersantai, serta kekhawatiran orang tua tentang waktu layar yang berlebihan. Selain itu, menyertakan waktu untuk aktivitas keluarga bersama, seperti makan malam tanpa perangkat elektronik, jalan-jalan, atau kegiatan lain yang dapat mempererat hubungan keluarga.

Penerapan empati dan kesesuaian dalam komunikasi ini membantu mengurangi ketegangan dan meningkatkan keharmonisan keluarga. Anak remaja merasa lebih dihargai dan lebih mungkin mengikuti aturan yang telah disepakati bersama. Orang tua merasa lebih tenang karena telah menyampaikan kekhawatiran dan melihat perubahan positif dalam perilaku anak. Secara keseluruhan, pendekatan ini tidak hanya menyelesaikan konflik, tetapi juga memperkuat ikatan keluarga dan menciptakan lingkungan yang lebih harmonis dan mendukung bagi semua anggota keluarga.

D. Soal Latihan

1. Definisikan dan jelaskan lima prinsip dasar komunikasi yang efektif menurut teori komunikasi kontemporer.
2. Berikan contoh konkret dari kehidupan sehari-hari yang menunjukkan penerapan prinsip konsistensi dalam komunikasi.
3. Analisis situasi di mana prinsip empati dapat memperbaiki komunikasi yang salah paham dalam hubungan interpersonal.
4. Berikan contoh situasi profesional di mana penerapan prinsip kejelasan dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dalam presentasi.
5. Jelaskan bagaimana umpan balik yang konstruktif dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dalam tim kerja. Sertakan contoh kasus dan analisis hasil.



BAB VI

MENGIDENTIFIKASI PERSEPSI DALAM PROSES KOMUNIKASI

Kemampuan Akhir yang Diharapkan

Mampu memahami terkait dengan pengertian persepsi, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, memahami peran persepsi dalam komunikasi, serta memahami teknik mengidentifikasi dan mengelola persepsi, sehingga pembaca dapat memahami dan mengelola persepsi dengan lebih baik, serta meningkatkan efektivitas komunikasi dengan mengatasi perbedaan persepsi dan menerapkan teknik yang sesuai untuk membangun pemahaman yang lebih baik dalam interaksi interpersonal.

Materi Pembelajaran

- Pengertian Persepsi
- Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi
- Peran Persepsi dalam Komunikasi
- Teknik Mengidentifikasi dan Mengelola Persepsi
- Soal Latihan

A. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan elemen sentral dalam proses komunikasi yang mempengaruhi bagaimana individu memahami dan merespons informasi. Dalam konteks komunikasi, persepsi tidak hanya mencakup cara seseorang menerima dan menginterpretasikan pesan tetapi juga bagaimana latar belakang pribadi, budaya, dan pengalaman mempengaruhi pemahaman. Persepsi adalah proses kognitif melalui mana individu mengorganisir dan menafsirkan informasi dari lingkungan untuk membuat makna dari pengalaman. Persepsi melibatkan lebih dari sekadar panca indera; itu juga melibatkan proses mental yang kompleks, termasuk perhatian, pemrosesan informasi, dan

penafsiran (Jervis, 2017). Dalam komunikasi, persepsi memengaruhi bagaimana pesan diterima, dipahami, dan ditanggapi oleh audiens. Proses persepsi terdiri dari beberapa tahap, mulai dari pengambilan informasi hingga penafsiran dan respons. Proses ini melibatkan:

1. Seleksi

Seleksi informasi adalah langkah awal dalam proses komunikasi dan pemrosesan informasi yang melibatkan pemilihan data yang dianggap relevan atau penting bagi individu. Dalam konteks pertemuan kerja, seleksi informasi memungkinkan peserta untuk fokus pada topik yang langsung berkaitan dengan tanggung jawab atau proyek. Misalnya, seorang karyawan yang terlibat dalam pengembangan produk baru mungkin akan lebih memperhatikan diskusi tentang fitur produk dan jadwal peluncuran, sementara informasi mengenai anggaran departemen mungkin kurang diperhatikan (Jervis, 2017). Seleksi ini membantu mengoptimalkan penggunaan waktu dan energi, memastikan bahwa perhatian dan sumber daya dialokasikan pada informasi yang paling relevan dan berdampak. Dengan memilih informasi berdasarkan kepentingan pribadi atau kebutuhan saat ini, individu dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pekerjaan, serta membuat keputusan yang lebih informasional dan berdasar.

2. Organisasi

Setelah informasi dipilih, langkah selanjutnya adalah organisasi, yaitu menyusun data dalam struktur yang teratur dan mudah dipahami. Proses ini melibatkan pengelompokan informasi ke dalam kategori atau pola yang membuat data lebih bermakna. Misalnya, dalam laporan penelitian, seseorang mungkin mengorganisir hasil survei ke dalam tabel atau grafik untuk memvisualisasikan pola dan tren dengan jelas, sehingga memudahkan pemahaman dan analisis (Littlejohn & Foss, 2010). Organisasi informasi tidak hanya membantu dalam menyajikan data secara sistematis tetapi juga mempermudah proses pengambilan keputusan. Dengan mengelompokkan informasi sesuai dengan kategori relevansi atau tematik, individu dapat lebih cepat menemukan informasi yang dibutuhkan dan membuat penilaian yang lebih akurat. Struktur yang jelas dan teratur mendukung penyampaian

pesan yang lebih efektif, baik dalam konteks presentasi maupun dalam laporan tertulis.

3. Interpretasi

Interpretasi adalah tahap di mana individu memberikan makna pada informasi yang telah diorganisir. Pada fase ini, seseorang menerjemahkan data atau pesan ke dalam konteks yang dapat dipahami dan relevan berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan nilai-nilai pribadi. Sebagai contoh, dua orang mungkin menafsirkan pernyataan yang sama secara berbeda tergantung pada latar belakang. Sementara satu orang mungkin melihat pernyataan tersebut sebagai kritik konstruktif, orang lain mungkin menganggapnya sebagai serangan pribadi (Rui & Stefanone, 2013). Faktor-faktor seperti pengalaman hidup sebelumnya, pemahaman kontekstual, dan preferensi pribadi berperan besar dalam proses interpretasi ini. Oleh karena itu, interpretasi informasi bisa sangat bervariasi antara individu yang berbeda. Ini menunjukkan pentingnya kesadaran terhadap perspektif yang berbeda ketika berkomunikasi atau menganalisis informasi, karena makna yang diberikan dapat memengaruhi reaksi dan keputusan yang diambil berdasarkan informasi tersebut.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Persepsi dalam komunikasi adalah bagaimana individu memahami dan menafsirkan informasi yang diterima. Namun, proses ini tidak selalu berlangsung secara objektif; berbagai faktor dapat mempengaruhi cara seseorang memproses dan menilai informasi. Memahami faktor-faktor ini penting untuk meningkatkan komunikasi efektif dan mengurangi potensi kesalahpahaman.

1. Pengalaman Pribadi

Pengalaman pribadi seseorang sangat berperan dalam membentuk persepsi dan caranya menafsirkan informasi. Setiap individu membawa kerangka referensi yang dibentuk oleh pengalaman masa lalu ke dalam setiap interaksi baru. Pengalaman ini tidak hanya mempengaruhi pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga membentuk cara seseorang memproses dan memahami informasi baru. Sebagai contoh, seseorang yang pernah gagal dalam suatu situasi tertentu

mungkin akan lebih sensitif atau defensif terhadap umpan balik atau komentar yang terkait dengan situasi tersebut di masa mendatang. Hal ini karena pengalaman negatif sebelumnya menciptakan asosiasi emosional yang kuat yang mempengaruhi reaksi.

Menurut Jervis (2017), pengalaman pribadi membentuk kerangka referensi individu yang mempengaruhi bagaimana menilai dan merespons informasi. Pengalaman positif atau negatif sebelumnya dapat menyebabkan seseorang melihat situasi baru dengan bias. Misalnya, seorang karyawan yang pernah mengalami ketidakadilan di tempat kerja mungkin akan memandang kebijakan baru dengan kecurigaan, meskipun kebijakan tersebut sebenarnya dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan. Bias ini timbul karena pengalaman masa lalu yang negatif telah membentuk harapan dan persepsi terhadap situasi yang serupa di masa mendatang.

2. Latar Belakang Budaya

Latar belakang budaya berperan penting dalam membentuk persepsi individu, karena budaya memberikan kerangka referensi yang mempengaruhi nilai-nilai, norma, dan cara berinteraksi. Budaya mengatur bagaimana individu memandang dunia, menafsirkan informasi, dan berkomunikasi dengan orang lain. Fox dan King (2020) menjelaskan bahwa persepsi dipengaruhi oleh budaya, termasuk cara individu menafsirkan dan menilai pesan komunikasi. Perbedaan budaya ini sangat memengaruhi cara pesan dikirim dan diterima, serta bagaimana umpan balik direspons.

Pada budaya kolektivistik, seperti banyak budaya Asia, harmoni dan keselarasan dalam komunikasi sangat ditekankan. Anggota dari budaya ini cenderung menghindari konflik terbuka dan lebih menghargai kesepakatan kelompok, mungkin menyesuaikan pesannya untuk mempertahankan keharmonisan sosial dan menghindari kehilangan muka. Sebaliknya, dalam budaya individualistik, seperti banyak budaya Barat, ekspresi individu dan hak pribadi lebih dihargai. Orang-orang dari budaya ini cenderung lebih langsung dalam komunikasi dan lebih terbuka dalam menyampaikan pendapat pribadi, bahkan jika itu berarti menimbulkan perdebatan atau konflik.

3. Konteks Situasi

Konteks situasi berperan penting dalam membentuk persepsi individu terhadap informasi dan pesan komunikasi. Konteks ini mencakup berbagai aspek, seperti lokasi, waktu, suasana hati, dan lingkungan di mana komunikasi berlangsung. Littlejohn dan Foss (2010) menunjukkan bahwa faktor-faktor situasional dapat secara signifikan mengubah cara informasi ditafsirkan dan direspons. Misalnya, pesan yang sama dapat dipersepsikan secara berbeda tergantung pada apakah pesan tersebut disampaikan di ruang rapat formal atau di kafe yang nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa konteks situasional dapat mempengaruhi tingkat keparahan, relevansi, dan makna dari pesan yang diterima.

Pada pertemuan formal, umpan balik yang diberikan cenderung dianggap lebih serius dan kritis. Situasi formal sering kali menuntut profesionalisme dan objektivitas yang tinggi, sehingga umpan balik yang diberikan dalam konteks ini mungkin dipersepsikan sebagai evaluasi penting terhadap kinerja atau perilaku seseorang. Jervis (2017) menekankan bahwa dalam konteks formal, individu cenderung lebih berhati-hati dalam merespons umpan balik karena merasa bahwa konsekuensinya lebih signifikan. Sebaliknya, dalam pertemuan informal, umpan balik mungkin dianggap lebih santai dan tidak terlalu kritis, memungkinkan individu untuk lebih terbuka dan reseptif terhadap masukan tanpa merasa terancam atau dinilai.

4. Kondisi Emosional

Kondisi emosional seseorang saat berkomunikasi berperan penting dalam caranya menerima dan menafsirkan pesan. Emosi dapat mempengaruhi fokus, interpretasi, dan respons seseorang terhadap informasi yang diterima. Menurut Goleman (1996), emosi seperti stres, marah, atau bahagia memengaruhi tingkat perhatian dan cara pesan diinterpretasikan. Ketika seseorang berada dalam kondisi emosional yang intens, baik positif maupun negatif, cenderung mengartikan pesan secara subyektif sesuai dengan perasaannya saat itu. Kondisi emosional yang kuat dapat memperkuat reaksi terhadap pesan, seringkali mengubah makna yang sebenarnya dimaksudkan oleh pengirim.

Seseorang yang sedang marah mungkin akan menafsirkan komentar netral sebagai kritikan atau serangan pribadi. Emosi marah dapat membuat individu lebih defensif dan kurang terbuka terhadap

perspektif lain, sehingga pesan yang seharusnya tidak bersifat konfrontatif bisa dianggap sebagai ancaman. Sebaliknya, seseorang yang sedang bahagia mungkin akan menafsirkan komentar yang sama sebagai pujian atau dorongan positif. Dalam kondisi bahagia, individu cenderung lebih reseptif dan optimis, melihat pesan dalam cahaya yang lebih positif. Rui dan Stefanone (2013) menekankan bahwa emosi tidak hanya memengaruhi pemahaman pesan tetapi juga cara respons diberikan. Orang yang merasa bahagia cenderung memberikan respons yang lebih positif dan konstruktif, sementara orang yang marah atau stres mungkin memberikan respons yang lebih negatif atau defensif.

C. Peran Persepsi dalam Komunikasi

Persepsi berperan krusial dalam proses komunikasi karena ia menentukan bagaimana individu memahami, menginterpretasikan, dan merespons informasi. Persepsi tidak hanya melibatkan penginderaan informasi tetapi juga proses kognitif yang kompleks yang meliputi penilaian, penafsiran, dan respons. Dalam konteks komunikasi, persepsi berperan dalam mempengaruhi efektivitas komunikasi, membangun hubungan, dan mengelola konflik. Memahami peran persepsi dalam komunikasi membantu dalam merancang strategi komunikasi yang lebih efektif dan mengurangi kesalahpahaman.

1. Persepsi sebagai Dasar Pemahaman Pesan

Persepsi adalah fondasi dari pemahaman pesan dalam komunikasi, mempengaruhi bagaimana individu menerima dan menafsirkan informasi yang diterima. Ketika seseorang menerima pesan, tidak hanya sekadar melihat atau mendengar informasi tersebut; juga mengolahnya berdasarkan pengalaman, nilai-nilai, dan kepercayaan pribadi. Menurut Littlejohn dan Foss (2010), proses pemahaman pesan adalah proses aktif yang melibatkan seleksi, organisasi, dan interpretasi informasi. Persepsi berperan kunci dalam membentuk cara informasi ini diterima dan dimengerti.

Sebagai contoh, dalam konteks komunikasi bisnis, seorang manajer mungkin memberikan umpan balik kepada karyawan mengenai kinerja. Persepsi karyawan terhadap umpan balik ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman pribadi dengan umpan balik di masa lalu, serta persepsi terhadap manajer tersebut. Jika seorang karyawan telah

memiliki pengalaman positif dengan umpan balik sebelumnya, mungkin lebih cenderung menafsirkan umpan balik baru sebagai sesuatu yang konstruktif dan bermanfaat, akan melihatnya sebagai kesempatan untuk belajar dan berkembang. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan membantu karyawan menerima umpan balik dengan sikap yang terbuka.

2. Persepsi dalam Membangun Hubungan

Persepsi berperan penting dalam membangun dan memelihara hubungan interpersonal, mempengaruhi cara individu memandang dan menafsirkan tindakan serta niat orang lain. Fox dan King (2020) menjelaskan bahwa persepsi adalah dasar dari interaksi sosial, di mana individu membuat penilaian tentang karakter dan motivasi orang lain. Persepsi ini dapat berdampak besar pada dinamika hubungan, baik di lingkungan sosial maupun profesional. Misalnya, dalam hubungan kerja, persepsi positif terhadap rekan kerja dapat mendorong kolaborasi yang lebih baik dan meningkatkan efisiensi tim. Sebaliknya, persepsi negatif dapat menciptakan ketegangan dan menghambat komunikasi yang efektif.

Pada konteks hubungan pribadi, persepsi positif tentang seseorang yang dikenal sering kali mendorong kepercayaan dan interaksi yang lebih terbuka. Ketika seseorang memandang orang lain dengan positif, cenderung lebih menerima, mendukung, dan responsif terhadap kebutuhan dan perasaan orang tersebut. Ini bisa dilihat dalam hubungan persahabatan di mana persepsi saling menghargai dan mendukung memperkuat ikatan emosional. Sebaliknya, jika seseorang memiliki persepsi negatif, mungkin akan lebih berhati-hati dan defensif dalam interaksi. Hal ini bisa menghambat keintiman dan kepercayaan, bahkan dalam hubungan yang seharusnya dekat seperti keluarga atau persahabatan jangka panjang.

3. Persepsi dalam Pengelolaan Konflik

Persepsi berperan krusial dalam pengelolaan konflik, karena cara individu menilai dan merespons konflik sering kali dipengaruhi oleh persepsi terhadap situasi dan niat pihak lain. Konflik biasanya muncul dari perbedaan persepsi tentang suatu situasi, tindakan, atau tujuan. Menurut Rui dan Stefanone (2013), persepsi bisa memperburuk

atau meredakan konflik tergantung pada bagaimana individu menilai niat dan motivasi pihak lain. Ketika persepsi salah atau negatif mendominasi, konflik cenderung meningkat karena masing-masing pihak mungkin merasa tidak dipahami atau disalahpahami.

Di lingkungan kerja, misalnya, konflik dapat terjadi jika dua anggota tim memiliki persepsi yang berbeda tentang tujuan proyek atau tentang kontribusi masing-masing. Jika seorang anggota tim merasa bahwa kontribusinya tidak dihargai atau bahwa tujuannya berbeda dari yang dipahami oleh anggota lain, ketegangan dan konflik bisa muncul. Perbedaan persepsi ini sering kali disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang jelas dan terbuka. Ketika tidak ada upaya untuk memahami perspektif satu sama lain, konflik kecil dapat berkembang menjadi masalah yang lebih besar dan menghambat produktivitas tim.

4. Persepsi dalam Komunikasi Antarbudaya

Persepsi berperan krusial dalam komunikasi antarbudaya karena individu sering kali membawa persepsi dan asumsi yang dipengaruhi oleh budaya sendiri. Fox dan King (2020) menunjukkan bahwa perbedaan budaya dapat menyebabkan perbedaan persepsi yang signifikan, yang dapat mempengaruhi komunikasi dan interaksi antara individu dari latar belakang budaya yang berbeda. Ketika individu dari budaya yang berbeda berkomunikasi, perbedaan dalam nilai, norma, dan harapan dapat menyebabkan kesalahpahaman. Misalnya, budaya yang lebih kolektivistik cenderung menekankan harmoni dan kebersamaan, sementara budaya individualistik lebih menekankan pada ekspresi individu dan hak pribadi. Perbedaan ini dapat menyebabkan interpretasi yang berbeda terhadap pesan yang sama.

Pada konteks komunikasi bisnis internasional, perbedaan budaya dapat mempengaruhi cara individu menafsirkan pesan dan niat. Misalnya, dalam budaya yang lebih hierarkis, pesan yang disampaikan dari atasan mungkin diterima dengan cara yang lebih formal dan dihormati, karena adanya rasa hormat yang kuat terhadap otoritas dan hierarki. Sebaliknya, dalam budaya yang lebih egaliter, pesan tersebut mungkin dianggap lebih sebagai saran daripada instruksi yang harus diikuti. Hofstede (2001) menjelaskan bahwa pemahaman tentang dimensi budaya ini, seperti jarak kekuasaan, individualisme versus kolektivisme, dan maskulinitas versus feminitas, dapat membantu

individu dan organisasi dalam menavigasi perbedaan budaya dalam komunikasi.

5. Persepsi dan Efektivitas Komunikasi

Efektivitas komunikasi sering kali sangat bergantung pada seberapa baik pesan ditafsirkan oleh penerima, yang dipengaruhi oleh persepsi. Persepsi ini berperan penting dalam menentukan bagaimana pesan diterima, diproses, dan direspons. Jika seseorang memiliki persepsi positif tentang pesan atau pengirimnya, lebih cenderung untuk menerima dan merespons pesan tersebut dengan cara yang konstruktif. Sebaliknya, jika persepsinya negatif, ini dapat menghambat komunikasi dan mengurangi efektivitas pesan. Menurut Moray (2005), persepsi dapat menyebabkan bias kognitif yang mempengaruhi cara individu memproses informasi, yang pada akhirnya mempengaruhi hasil komunikasi.

Pada konteks komunikasi organisasi, efektivitas dapat ditingkatkan dengan memastikan bahwa pesan disampaikan dengan jelas dan bahwa penerima memiliki kesempatan untuk memberikan umpan balik. Komunikasi yang efektif tidak hanya bergantung pada pengiriman pesan yang tepat, tetapi juga pada penerimaan dan pemahaman yang tepat oleh penerima. Memahami persepsi penerima tentang pesan, serta kebutuhan dan harapannya, dapat membantu dalam menyesuaikan pesan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi. Littlejohn dan Foss (2010) menekankan pentingnya umpan balik dalam komunikasi untuk memastikan bahwa pesan diterima sebagaimana dimaksud dan bahwa setiap kebingungan atau kesalahpahaman dapat segera diatasi.

D. Teknik Mengidentifikasi dan Mengelola Persepsi

Mengidentifikasi dan mengelola persepsi dalam proses komunikasi adalah kunci untuk mencapai komunikasi yang efektif dan meminimalisir konflik serta kesalahpahaman. Persepsi dapat mempengaruhi bagaimana individu menilai, menafsirkan, dan merespons informasi. Oleh karena itu, penting untuk memahami teknik-teknik yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan mengelola persepsi agar komunikasi berjalan dengan lancar dan efektif.

1. Teknik Identifikasi Persepsi

a. Mendengarkan Aktif

Mendengarkan aktif adalah teknik penting untuk mengidentifikasi persepsi karena ia melibatkan perhatian penuh terhadap apa yang dikatakan oleh lawan bicara dan memastikan bahwa pesan yang diterima sesuai dengan pesan yang dimaksudkan. Menurut Brownell (2023), mendengarkan aktif melibatkan mendengarkan secara penuh dan memberikan umpan balik yang sesuai untuk memastikan pemahaman yang tepat. Teknik ini termasuk:

1) Parafrase

Parafrase adalah teknik mendengarkan aktif yang melibatkan pengulangan kembali pernyataan atau ide dari lawan bicara dengan kata-kata sendiri untuk memastikan pemahaman yang akurat. Dengan melakukan parafrase, pendengar dapat mengkonfirmasi bahwa telah memahami pesan yang disampaikan dengan benar, serta memberikan kesempatan kepada pembicara untuk mengoreksi jika ada kesalahan dalam pemahaman. Misalnya, jika seseorang menyatakan merasa frustrasi dengan tenggat waktu yang ketat, pendengar dapat parafrase dengan mengatakan, “Jadi, apa yang Anda katakan adalah bahwa Anda merasa frustrasi dengan tenggat waktu yang ketat, benar?” Teknik ini tidak hanya membantu dalam memastikan kejelasan tetapi juga menunjukkan kepada pembicara bahwa pendengar benar-benar mendengarkan dan peduli terhadap perasaan.

Penggunaan parafrase dalam komunikasi juga dapat memperdalam pemahaman dan membangun kepercayaan. Dengan mengulangi pernyataan dengan cara ini, pendengar menunjukkan empati dan keterlibatan aktif dalam percakapan, yang dapat memperkuat hubungan interpersonal. Ini penting dalam konteks profesional maupun pribadi, di mana klarifikasi dan pemahaman yang tepat dapat mengurangi potensi kesalahpahaman dan konflik.

2) Tanya jawab

Tanya jawab adalah teknik mendengarkan aktif yang melibatkan mengajukan pertanyaan klarifikasi untuk

memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai informasi yang disampaikan. Dengan bertanya, pendengar dapat menggali detail lebih lanjut dan memastikan bahwa sepenuhnya memahami situasi atau perasaan lawan bicara. Misalnya, jika seseorang menyebutkan menghadapi kesulitan dengan proyek, pendengar dapat bertanya, “Bisakah Anda menjelaskan lebih lanjut mengenai kesulitan yang Anda hadapi dengan proyek ini?” Pertanyaan ini memungkinkan pembicara untuk memberikan penjelasan tambahan dan konteks yang mungkin tidak terungkap pada pernyataan awal.

Teknik tanya jawab tidak hanya memperjelas informasi, tetapi juga menunjukkan minat dan keterlibatan aktif dalam percakapan. Ini membantu dalam membangun komunikasi yang efektif, mengurangi kesalahpahaman, dan meningkatkan kualitas interaksi. Dalam konteks profesional, misalnya, menanyakan rincian lebih lanjut tentang masalah yang dihadapi tim dapat membantu manajer memberikan dukungan yang lebih tepat dan solusi yang relevan.

3) Refleksi perasaan

Refleksi perasaan adalah teknik mendengarkan aktif yang melibatkan mengidentifikasi dan menyatakan perasaan yang dirasakan oleh lawan bicara. Dengan teknik ini, pendengar menunjukkan empati dan memahami perasaan di balik pesan yang disampaikan. Misalnya, jika seseorang berbicara tentang bagaimana umpan balik yang diterima membuatnya merasa tidak dihargai, pendengar dapat merespons dengan, “Sepertinya Anda merasa tidak dihargai dengan umpan balik yang Anda terima.” Pernyataan ini tidak hanya mengonfirmasi perasaan lawan bicara tetapi juga menunjukkan bahwa pendengar benar-benar memahami dan menghargai emosi.

Refleksi perasaan membantu memperdalam koneksi emosional dan meningkatkan kualitas komunikasi. Dengan mengidentifikasi dan mengungkapkan perasaan, pendengar dapat membantu lawan bicara merasa didengar dan dihargai, yang dapat mengurangi ketegangan dan

meningkatkan keterbukaan dalam percakapan. Teknik ini sangat berguna dalam situasi konflik atau ketika membangun hubungan, karena ia mengakui dan memvalidasi pengalaman emosional individu, memperkuat rasa saling pengertian.

b. Observasi Non-Verbal

Mengamati petunjuk non-verbal seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan nada suara dapat memberikan wawasan penting tentang persepsi seseorang. Menurut Mehrabian (2017), komunikasi non-verbal sering kali menyampaikan lebih banyak informasi tentang perasaan dan sikap dibandingkan dengan komunikasi verbal. Teknik ini termasuk:

1) Mengamati Ekspresi Wajah

Mengamati ekspresi wajah adalah teknik observasi non-verbal yang penting untuk menilai emosi dan persepsi seseorang. Ekspresi wajah sering kali mengungkapkan perasaan yang mungkin tidak diungkapkan secara verbal. Misalnya, seseorang yang mengerutkan dahi saat mendengarkan penjelasan mungkin menunjukkan ketidaksetujuan, kebingungan, atau keheranan. Perubahan dalam ekspresi wajah, seperti mengangkat alis atau senyuman, dapat memberikan petunjuk tentang bagaimana seseorang merespons pesan yang disampaikan.

Teknik ini sangat berguna dalam berbagai konteks komunikasi, termasuk pertemuan bisnis dan interaksi pribadi. Dengan memperhatikan ekspresi wajah, pendengar dapat menyesuaikan caranya berkomunikasi untuk mengatasi ketidakpastian atau kekhawatiran yang mungkin diungkapkan melalui bahasa tubuh. Misalnya, jika ekspresi wajah menunjukkan kebingungan, pembicara dapat memperjelas atau menyederhanakan penjelasan untuk memastikan pemahaman yang lebih baik.

2) Memperhatikan Bahasa Tubuh

Memperhatikan bahasa tubuh adalah aspek penting dari observasi non-verbal yang dapat memberikan wawasan mendalam tentang perasaan dan sikap seseorang. Postur dan gerakan tubuh sering kali mencerminkan keadaan emosional dan sikap seseorang terhadap situasi yang

sedang berlangsung. Sebagai contoh, seseorang yang melipat tangan di depan dada saat berdiskusi mungkin menunjukkan ketidaknyamanan, ketidaksetujuan, atau penahanan. Gerakan ini sering diartikan sebagai bentuk defensif atau penutupan terhadap ide-ide yang disampaikan.

Bahasa tubuh juga mencakup gerakan seperti menyilangkan kaki atau duduk dengan tubuh yang condong menjauh, yang dapat menandakan ketidakminatan atau penolakan. Dengan memperhatikan bahasa tubuh ini, seseorang dapat menyesuaikan pendekatan komunikasi untuk mengatasi ketidaknyamanan atau meningkatkan keterlibatan. Ini membantu dalam menciptakan interaksi yang lebih efektif dan memahami lebih dalam perasaan lawan bicara.

3) Mendengarkan Nada Suara

Mendengarkan nada suara adalah aspek penting dalam observasi non-verbal yang dapat mengungkapkan emosi dan sikap seseorang. Nada suara, termasuk tinggi atau rendahnya pitch serta perubahan dalam volume, sering kali mencerminkan perasaan dan reaksi internal yang tidak selalu diungkapkan secara verbal. Misalnya, nada suara yang meningkat tajam atau menjadi sangat keras dapat menandakan kemarahan, frustrasi, atau ketegangan. Sebaliknya, nada suara yang lembut dan rendah mungkin menunjukkan kelelahan, kebosanan, atau keraguan.

Dengan memperhatikan nada suara, seseorang dapat memperoleh petunjuk penting tentang bagaimana pesan diterima dan dirasakan oleh lawan bicara. Ini memungkinkan respons yang lebih sensitif dan adaptif terhadap kondisi emosional orang lain. Misalnya, jika seseorang berbicara dengan nada yang tegang, mungkin perlu meredakan situasi dengan pendekatan yang lebih empatik dan menenangkan, daripada melanjutkan dengan topik yang mungkin memperburuk ketegangan.

c. Menggunakan Teknik Umpan Balik

Memberikan dan meminta umpan balik dapat membantu mengidentifikasi persepsi yang mungkin tidak jelas. Umpan

balik yang konstruktif dan spesifik membantu dalam memahami bagaimana pesan diterima dan ditafsirkan. Teknik ini termasuk:

1) Umpan Balik Konstruktif

Umpan balik konstruktif adalah teknik komunikasi yang penting untuk meningkatkan pemahaman dan perbaikan. Memberikan umpan balik yang spesifik dan berbasis pada observasi membantu penerima umpan balik memahami dengan jelas area mana yang perlu diperbaiki. Misalnya, ketika seseorang terlihat tidak setuju dengan sebuah proposal, memberikan umpan balik yang terfokus seperti, "Saya perhatikan bahwa Anda tampaknya tidak setuju dengan proposal tersebut. Apakah ada aspek tertentu yang Anda anggap tidak sesuai?" memungkinkan penerima umpan balik untuk mengidentifikasi dan membahas kekhawatiran secara terperinci.

Pendekatan ini tidak hanya mengarahkan perhatian pada masalah yang spesifik tetapi juga menciptakan kesempatan untuk diskusi yang produktif. Dengan menanyakan tentang aspek tertentu dari proposal yang mungkin menjadi masalah, umpan balik konstruktif menghindari generalisasi yang dapat menimbulkan defensif dan mendorong perbaikan yang lebih terarah. Ini juga membangun komunikasi yang lebih terbuka dan kolaboratif antara pemberi dan penerima umpan balik.

2) Menerima Umpan Balik

Menerima umpan balik adalah aspek penting dalam komunikasi yang efektif, karena memungkinkan Anda untuk memahami persepsi orang lain tentang cara Anda berkomunikasi. Menyambut umpan balik dengan sikap terbuka, seperti dalam contoh, "Bagaimana Anda menilai cara saya menjelaskan proyek ini? Adakah yang bisa saya perbaiki?" menunjukkan kesiapan untuk menerima masukan dan beradaptasi. Pendekatan ini menciptakan ruang untuk dialog konstruktif dan membantu Anda mengenali area yang mungkin perlu diperbaiki. Dengan meminta umpan balik secara aktif, Anda tidak hanya menunjukkan komitmen terhadap peningkatan pribadi tetapi juga memperkuat hubungan profesional atau

interpersonal. Hal ini juga memungkinkan penerima umpan balik untuk merasa dihargai dan didengar, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas komunikasi dan kolaborasi di masa depan.

2. Teknik Mengelola Persepsi

a. Mengatasi Bias Kognitif

Bias kognitif dapat mempengaruhi cara seseorang menafsirkan informasi. Mengidentifikasi dan mengatasi bias kognitif dapat membantu mengelola persepsi dengan lebih baik. Bias kognitif seperti efek halo dan stereotip dapat mempengaruhi penilaian seseorang secara signifikan. Teknik ini termasuk:

1) Mengenali Bias

Mengenali bias dalam penilaian pribadi adalah langkah awal yang penting untuk mengatasi pengaruh bias kognitif. Dengan menyadari kemungkinan adanya bias, seperti dalam contoh, “Apakah saya mungkin membuat penilaian ini berdasarkan asumsi yang tidak valid?” Anda membuka diri untuk evaluasi yang lebih objektif. Kesadaran ini memungkinkan Anda untuk mempertanyakan asumsi yang mendasari penilaian Anda dan mencari data atau perspektif tambahan yang dapat mengurangi pengaruh bias. Proses ini melibatkan refleksi kritis terhadap bagaimana dan mengapa Anda membuat keputusan atau penilaian tertentu. Dengan mengidentifikasi potensi bias, Anda dapat memperbaiki keputusan dan interaksi Anda, serta menghindari kesalahan yang mungkin timbul dari distorsi kognitif. Ini membantu dalam mencapai penilaian yang lebih adil dan akurat, serta meningkatkan kualitas keputusan yang diambil.

2) Menggunakan Data Objektif

Mengatasi bias kognitif dengan menggunakan data objektif adalah strategi yang efektif untuk membuat keputusan yang lebih akurat. Data objektif melibatkan penggunaan informasi yang dapat diukur dan diverifikasi secara independen, seperti statistik atau hasil penelitian. Misalnya, ketika menilai kinerja seorang karyawan, alih-alih hanya mengandalkan pendapat pribadi, Anda bisa menggunakan data seperti metrik kinerja, penilaian 360 derajat, dan hasil

proyek yang terukur. Dengan cara ini, penilaian Anda didasarkan pada fakta yang konkret dan bukan hanya persepsi subjektif.

Mengandalkan data objektif membantu mengurangi kemungkinan bias yang timbul dari asumsi atau prejudis pribadi. Dengan mengevaluasi bukti yang dapat diverifikasi, Anda memastikan bahwa keputusan Anda lebih adil dan beralasan. Ini juga memperkuat keakuratan keputusan dengan menghindari pengaruh faktor-faktor emosional atau subjektif yang mungkin mengaburkan penilaian Anda. Sebagai hasilnya, keputusan yang diambil cenderung lebih tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

3) Berpikir Kritis

Berpikir kritis adalah strategi penting untuk mengatasi bias kognitif. Dengan mengajukan pertanyaan kritis, seseorang dapat menilai asumsi dan bias yang mungkin mempengaruhi penilaian. Misalnya, ketika menilai kinerja karyawan, penting untuk bertanya, "Apa alternatif lain yang mungkin saya pertimbangkan?" Pertanyaan ini membantu menggali berbagai perspektif dan memastikan bahwa penilaian tidak hanya berdasarkan pandangan sempit atau asumsi awal yang mungkin bias.

Proses berpikir kritis juga melibatkan evaluasi terhadap bukti yang ada dan mencari kemungkinan penjelasan lain untuk situasi yang ada. Dengan demikian, individu dapat memperluas pemahaman dan membuat keputusan yang lebih terinformasi dan adil. Berpikir kritis memungkinkan seseorang untuk memeriksa asumsi secara objektif, mengurangi pengaruh bias, dan meningkatkan kualitas keputusan yang diambil.

b. Menyesuaikan Komunikasi

Menyesuaikan cara komunikasi dapat membantu dalam mengelola persepsi dan memastikan pesan diterima dengan cara yang diinginkan. Brownell (2023) menunjukkan bahwa adaptasi komunikasi berdasarkan audiens dapat meningkatkan efektivitas komunikasi. Teknik ini termasuk:

1) Menyesuaikan Gaya Komunikasi

Menyesuaikan gaya komunikasi adalah langkah penting untuk memastikan pesan diterima dengan baik oleh audiens. Mengubah gaya komunikasi sesuai dengan preferensi dan kebutuhan audiens dapat meningkatkan efektivitas penyampaian informasi. Misalnya, jika audiens lebih suka informasi visual, menggunakan grafik atau diagram dapat membantu menjelaskan data kompleks dengan cara yang lebih mudah dipahami. Dengan mengadaptasi gaya komunikasi, komunikator dapat memastikan bahwa pesannya sesuai dengan cara audiens memproses informasi. Sebagai contoh, dalam presentasi kepada eksekutif yang lebih tertarik pada hasil dan data, menekankan grafik dan statistik yang jelas dapat lebih efektif dibandingkan dengan penjelasan verbal panjang. Sebaliknya, dalam sesi pelatihan dengan peserta yang kurang berpengalaman, pendekatan yang lebih deskriptif dan berfokus pada detail mungkin lebih sesuai. Dengan menyesuaikan gaya komunikasi, Anda dapat memastikan bahwa pesan Anda tidak hanya diterima, tetapi juga dipahami dan diaplikasikan dengan lebih baik oleh audiens.

2) Menggunakan Bahasa yang Jelas

Menggunakan bahasa yang jelas adalah strategi penting untuk memastikan komunikasi yang efektif, terutama ketika berbicara dengan audiens yang mungkin tidak familiar dengan istilah teknis atau jargon. Ketika menyampaikan informasi kompleks, menghindari penggunaan istilah teknis yang dapat membingungkan adalah kunci untuk mencapai pemahaman yang baik. Sebagai contoh, jika Anda menjelaskan konsep teknis kepada tim yang tidak memiliki latar belakang di bidang tersebut, lebih baik menggunakan bahasa sederhana dan analogi yang relevan. Misalnya, daripada mengatakan “optimasi algoritma”, Anda bisa mengatakan “memperbaiki cara kerja sistem agar lebih cepat dan efisien”. Dengan menggunakan bahasa yang lebih mudah dipahami, Anda memastikan bahwa semua orang dalam audiens dapat mengikuti dan memahami pesan yang Anda sampaikan. Ini membantu menghindari kebingungan dan

memastikan bahwa komunikasi berjalan dengan lancar, sehingga semua pihak memiliki pemahaman yang sama tentang informasi yang disampaikan.

3) **Memperhatikan Kebutuhan Audiens**

Memperhatikan kebutuhan audiens adalah kunci untuk memastikan komunikasi yang efektif dan relevan. Ketika menyampaikan informasi, penting untuk menyesuaikan pesan dengan kebutuhan dan harapan audiens untuk memastikan bahwa mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Misalnya, jika Anda sedang memberikan presentasi tentang proyek baru kepada tim yang memiliki latar belakang berbeda, Anda bisa bertanya, “Apakah ada aspek dari proyek ini yang Anda ingin saya jelaskan lebih lanjut?” Pertanyaan ini memungkinkan audiens untuk menyuarakan kekhawatiran atau kebutuhan spesifik. Dengan menyesuaikan pesan sesuai dengan kebutuhan audiens, Anda meningkatkan relevansi dan keterlibatan. Ini juga membantu mencegah miskomunikasi dan memastikan bahwa semua pihak merasa didengarkan dan dihargai. Dengan cara ini, komunikasi menjadi lebih produktif dan berdampak, karena audiens merasa bahwa informasi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan.

c. **Membangun Empati**

Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan pengalaman orang lain. Mengembangkan empati dapat membantu dalam mengelola persepsi dengan lebih baik dan memperbaiki hubungan komunikasi. Goleman (1996) menyebutkan bahwa empati membantu dalam membangun hubungan yang lebih kuat dan mengurangi konflik. Teknik ini termasuk:

1) **Menempatkan Diri pada Posisi Orang Lain**

Menempatkan diri pada posisi orang lain adalah langkah penting dalam membangun empati dalam komunikasi. Dengan mencoba memahami situasi dari perspektif orang lain, kita dapat lebih baik menangkap perasaan dan kebutuhan. Misalnya, jika seorang rekan kerja sedang menghadapi tantangan dalam proyek, Anda bisa bertanya pada diri sendiri, “Bagaimana rasanya berada di posisinya

dalam situasi ini?” Pertanyaan ini mendorong Anda untuk melihat masalah dari sudut pandangnya, yang dapat membantu dalam memberikan dukungan yang lebih tepat dan efektif. Proses ini tidak hanya meningkatkan pemahaman Anda terhadap orang lain tetapi juga memperkuat hubungan interpersonal. Dengan menempatkan diri pada posisi orang lain, Anda menunjukkan bahwa Anda menghargai dan memahami perspektif, yang pada gilirannya membangun kepercayaan dan memperbaiki komunikasi. Ini menciptakan lingkungan yang lebih kolaboratif dan harmonis, di mana setiap orang merasa didengarkan dan dihargai.

2) Mengakui Perasaan Orang Lain

Mengakui perasaan orang lain adalah kunci dalam membangun empati dan menciptakan komunikasi yang efektif. Dengan secara aktif mengenali dan menghargai perasaan orang lain, Anda menunjukkan bahwa Anda memahami dan peduli terhadap pengalaman. Misalnya, jika seorang kolega menunjukkan frustrasi terhadap perubahan mendadak dalam proyek, Anda bisa mengatakan, “Saya mengerti bahwa Anda merasa frustrasi dengan perubahan yang tiba-tiba ini.” Pernyataan ini tidak hanya mengakui perasaannya tetapi juga memberikan validasi bahwa perasaannya sah dan diperhatikan. Mengakui perasaan orang lain membantu menciptakan suasana yang lebih terbuka dan mendukung, memungkinkan individu merasa dihargai dan didengar. Hal ini dapat mengurangi ketegangan dan memperbaiki hubungan interpersonal, karena orang merasa bahwa tidak hanya dipahami secara intelektual tetapi juga emosional. Dengan mengakui dan menghargai perasaan orang lain, Anda membangun dasar komunikasi yang lebih kuat dan efektif.

3) Mendengarkan dengan Empati

Mendengarkan dengan empati adalah keterampilan penting dalam membangun hubungan yang kuat dan efektif. Ini melibatkan memberikan perhatian penuh kepada orang yang berbicara dan menunjukkan pengertian terhadap perasaan serta kebutuhan. Ketika seseorang

mengungkapkan ketidakpuasan atau kekhawatiran, mendengarkan dengan empati berarti lebih dari sekadar mendengar kata-katanya; itu juga berarti memahami konteks emosional di balik pernyataannya. Misalnya, jika seseorang merasa tidak didengarkan dalam sebuah pertemuan, Anda bisa merespons dengan mengatakan, “Saya mendengar bahwa Anda merasa tidak didengarkan, dan saya ingin memahami lebih lanjut bagaimana kita bisa memperbaiki komunikasi ini.”

Pendekatan ini tidak hanya menunjukkan bahwa Anda menghargai perasaannya, tetapi juga membuka jalan untuk dialog yang lebih konstruktif. Dengan menunjukkan pengertian dan keinginan untuk memperbaiki situasi, Anda membantu menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih mendukung dan inklusif. Ini memungkinkan individu untuk merasa lebih dihargai dan didengar, yang pada akhirnya dapat memperbaiki hubungan dan meningkatkan efektivitas komunikasi.

d. Menerapkan Teknik Resolusi Konflik

Teknik resolusi konflik dapat membantu dalam mengelola perbedaan persepsi dan mencapai solusi yang memuaskan bagi semua pihak. Menurut Fisher dan Ury (2012), teknik resolusi konflik efektif melibatkan identifikasi masalah, mengatasi perbedaan, dan mencapai kesepakatan. Teknik ini termasuk:

1) Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah langkah awal yang krusial dalam proses resolusi konflik. Ini melibatkan upaya untuk menyepakati dan memahami dengan jelas apa yang menjadi inti dari ketidakpuasan atau perselisihan yang ada. Misalnya, dalam sebuah tim yang mengalami ketegangan, penting untuk mengajak semua pihak terlibat untuk membahas dan menyetujui masalah spesifik yang menyebabkan ketidakpuasan. Anda bisa mulai dengan pernyataan seperti, “Mari kita identifikasi apa yang menjadi inti dari ketidakpuasan ini,” untuk memastikan bahwa semua pihak sepakat mengenai isu yang perlu dipecahkan.

Proses ini membantu memfokuskan diskusi pada masalah yang sebenarnya dan mencegah perdebatan yang tidak produktif. Dengan identifikasi masalah yang jelas, pihak-pihak yang terlibat dapat lebih mudah menemukan solusi yang efektif dan menyusun strategi untuk mengatasi konflik secara konstruktif. Ini juga membangun dasar yang kuat untuk komunikasi terbuka dan penyelesaian masalah yang lebih efisien.

2) Berfokus pada Kepentingan Bersama

Berfokus pada kepentingan bersama adalah pendekatan kunci dalam resolusi konflik yang efektif. Saat mengatasi perselisihan, penting untuk mencari solusi yang tidak hanya memenuhi kebutuhan salah satu pihak, tetapi juga mempertimbangkan kepentingan semua pihak yang terlibat. Misalnya, dalam negosiasi antara manajer dan timnya mengenai perubahan proyek, alih-alih hanya memaksakan satu pandangan, diskusi dapat diarahkan pada mencari solusi yang memastikan bahwa semua kekhawatiran dan kebutuhan ditangani. Pernyataan seperti, “Apa yang bisa kita lakukan untuk memastikan bahwa kebutuhan semua pihak terpenuhi?” membantu mengarahkan perhatian kepada tujuan bersama dan mengurangi perasaan terabaikan. Pendekatan ini menciptakan suasana kolaboratif dan memfasilitasi pencapaian solusi yang lebih memuaskan bagi semua pihak.

3) Mencapai Kesepakatan

Mencapai kesepakatan adalah langkah krusial dalam proses resolusi konflik. Setelah mengidentifikasi masalah dan berfokus pada kepentingan bersama, tahap selanjutnya adalah menyusun kesepakatan yang disetujui oleh semua pihak terlibat. Kesepakatan ini harus mencerminkan solusi yang adil dan dapat diterima oleh semua pihak, serta menetapkan langkah-langkah konkret untuk implementasi. Misalnya, dalam penyelesaian konflik antara dua departemen mengenai alokasi sumber daya, kesepakatan dapat mencakup rencana untuk membagi sumber daya secara proporsional, dengan komitmen untuk memantau dan menilai kemajuan secara berkala. Dengan menyusun

kesepakatan yang jelas, semua pihak memiliki pemahaman yang sama tentang solusi dan tanggung jawab.

E. Soal Latihan

1. Jelaskan apa yang dimaksud dengan persepsi dalam konteks komunikasi. Diskusikan bagaimana persepsi mempengaruhi cara seseorang menafsirkan pesan dan informasi yang diterima.
2. Sebutkan dan jelaskan faktor-faktor individu yang mempengaruhi persepsi seseorang dalam komunikasi. Diskusikan bagaimana latar belakang budaya, pengalaman pribadi, dan sikap dapat mempengaruhi persepsi.
3. Analisis bagaimana persepsi mempengaruhi komunikasi dalam organisasi. Berikan contoh bagaimana persepsi dapat mempengaruhi dinamika tim dan efektivitas komunikasi dalam konteks profesional.
4. Jelaskan teknik mendengarkan aktif dan bagaimana teknik ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi persepsi orang lain. Berikan contoh bagaimana mendengarkan aktif dapat meningkatkan pemahaman dalam komunikasi.
5. Jelaskan teknik untuk mengatasi bias kognitif dalam komunikasi. Bagaimana bias kognitif dapat mempengaruhi persepsi dan apa langkah-langkah yang dapat diambil untuk meminimalkan dampaknya?



BAB VII

KOMUNIKASI VERBAL

Kemampuan Akhir yang Diharapkan

Mampu memahami terkait dengan pengertian dan komponen komunikasi verbal, memahami bahasa dan makna, memahami keterampilan berbicara dan menulis, serta memahami strategi meningkatkan efektivitas komunikasi verbal, sehingga pembaca dapat meningkatkan kemampuan dalam komunikasi verbal, baik dalam berbicara maupun menulis, serta mengimplementasikan strategi yang efektif untuk memperbaiki dan memperkuat penyampaian pesannya dalam berbagai situasi.

Materi Pembelajaran

- Pengertian dan Komponen Komunikasi Verbal
- Bahasa dan Makna
- Keterampilan Berbicara dan Menulis
- Strategi Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Verbal
- Soal Latihan

A. Pengertian dan Komponen Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik secara lisan maupun tulisan, untuk menyampaikan informasi, ide, dan perasaan. Dalam komunikasi verbal, pemahaman dan kejelasan pesan sangat bergantung pada bagaimana kata-kata digunakan dan dipilih. Komunikasi verbal adalah proses penyampaian informasi melalui penggunaan kata-kata. Ini termasuk berbicara, mendengarkan, membaca, dan menulis. Menurut Wood (2013), komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang paling umum digunakan dalam interaksi sehari-hari dan melibatkan penggunaan bahasa untuk menyampaikan pesan secara eksplisit. Komunikasi verbal dapat dibagi menjadi dua kategori utama:

1. Komunikasi Lisan: Penggunaan kata-kata yang diucapkan dalam interaksi tatap muka atau melalui media seperti telepon dan video call. Contoh: Percakapan langsung, presentasi, dan pidato.
2. Komunikasi Tertulis: Penggunaan kata-kata dalam bentuk tulisan untuk menyampaikan pesan. Contoh: Email, laporan, dan pesan teks.

Menurut Littlejohn dan Foss (2010), komunikasi verbal mencakup komponen-komponen penting seperti kata-kata, struktur kalimat, dan makna kontekstual, yang semuanya berkontribusi pada efektivitas komunikasi.

- a. Kata-Kata

Kata-kata adalah elemen fundamental dalam komunikasi verbal, berfungsi sebagai alat utama untuk menyampaikan pesan dari pengirim kepada penerima. Setiap kata memiliki makna denotatif, yaitu makna literal yang jelas dan objektif, serta makna konotatif, yang melibatkan asosiasi emosional atau kultural. Pemilihan kata yang tepat berperan penting dalam komunikasi, karena dapat mempengaruhi pemahaman dan respons penerima. Misalnya, kata-kata yang digunakan dalam pidato persuasif harus dipilih dengan cermat untuk memastikan bahwa pesan disampaikan dengan jelas dan sesuai dengan tujuan komunikasi. Penggunaan kata yang tepat juga membantu menghindari ambiguitas dan kesalahpahaman. Kata-kata yang ambigu atau tidak spesifik dapat menyebabkan penerima pesan salah paham atau membuat interpretasi yang tidak sesuai dengan niat pengirim. Oleh karena itu, penting bagi komunikator untuk memilih kata-kata dengan hati-hati, memperhatikan konteks dan audiens untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan efektif dan sesuai dengan harapan.

- b. Struktur Kalimat

Struktur kalimat adalah elemen penting dalam komunikasi yang menentukan bagaimana kata-kata diatur untuk membentuk pesan yang jelas dan mudah dipahami. Struktur ini meliputi tata bahasa, sintaksis, dan penggunaan tanda baca yang benar. Menurut Hazen (2014), penggunaan struktur kalimat yang efektif memungkinkan pengirim untuk menyampaikan ide atau informasi secara sistematis dan terorganisir, sehingga mengurangi risiko kebingungan atau kesalahpahaman di pihak

penerima. Struktur kalimat yang baik juga membantu memastikan bahwa pesan yang disampaikan sesuai dengan niat pengirim. Kalimat yang dirancang dengan baik, menggunakan tata bahasa yang benar dan tanda baca yang tepat, memperjelas hubungan antara ide-ide dalam pesan. Sebagai contoh, kalimat yang kompleks tanpa pemisahan yang jelas dapat membingungkan pembaca atau pendengar, sedangkan kalimat yang sederhana dan terstruktur dengan baik membuat pesan lebih mudah dicerna dan diresapi.

c. Makna Kontekstual

Makna kontekstual merujuk pada cara di mana kata-kata dan kalimat dipahami berdasarkan konteks di mana ia digunakan. Konteks ini mencakup berbagai aspek, seperti situasi saat komunikasi berlangsung, lingkungan di sekitarnya, dan hubungan antara pengirim dan penerima pesan. Menurut Tannen (1995), makna kontekstual sangat penting karena kata-kata dan kalimat dapat memiliki berbagai interpretasi tergantung pada konteksnya. Contohnya, kata yang sama bisa memiliki makna berbeda jika diucapkan dalam situasi formal dibandingkan dengan situasi informal. Dalam komunikasi bisnis, misalnya, ungkapan seperti "Harap segera ditindaklanjuti" bisa berarti sesuatu yang mendesak dalam konteks profesional, sedangkan dalam komunikasi sehari-hari mungkin hanya diartikan sebagai permintaan biasa. Memahami konteks memungkinkan penerima pesan untuk menafsirkan makna dengan benar dan memastikan bahwa pesan disampaikan sesuai dengan niat pengirim.

d. Intonasi dan Nada Suara

Intonasi dan nada suara adalah elemen penting dalam komunikasi verbal yang sering kali menentukan makna dan nuansa dari pesan yang disampaikan. Intonasi mengacu pada pola naik turunnya suara saat berbicara, sedangkan nada suara merujuk pada kualitas suara yang digunakan, seperti kekuatan dan pitch. Menurut Kelsen *et al.* (2022), keduanya sangat penting untuk menambahkan dimensi emosional dan interpretatif dalam komunikasi verbal. Misalnya, intonasi yang naik pada akhir kalimat bisa menunjukkan bahwa seseorang sedang bertanya, sementara nada suara yang datar dapat

menandakan ketidakpedulian atau ketidakpastian. Sebagai contoh, dalam komunikasi sehari-hari, nada suara yang penuh semangat saat memuji seseorang bisa menguatkan makna positif dari pujian tersebut, sementara nada yang monoton bisa membuat pujian terdengar tidak tulus. Dengan memahami dan mengatur intonasi serta nada suara dengan baik, kita dapat meningkatkan kejelasan dan efektivitas komunikasi.

e. Penggunaan Bahasa yang Tepat

Penggunaan bahasa yang tepat merupakan elemen krusial dalam memastikan efektivitas komunikasi. Hal ini mencakup pemilihan kata dan gaya bahasa yang sesuai dengan audiens serta tujuan komunikasi. Misalnya, dalam situasi formal seperti presentasi bisnis, menggunakan bahasa formal dan teknis dapat membantu menyampaikan informasi dengan kredibilitas. Sebaliknya, dalam percakapan santai dengan teman, bahasa informal lebih sesuai untuk menciptakan suasana yang akrab dan nyaman. Menurut Gregory dan Carroll (2020), penggunaan bahasa yang sesuai juga melibatkan pertimbangan inklusivitas dan sensitivitas, memastikan bahwa pesan tidak menyinggung atau mengecualikan kelompok tertentu. Pentingnya penggunaan bahasa yang tepat juga terlihat dalam konteks profesional, di mana istilah teknis harus dijelaskan dengan jelas untuk audiens non-spesialis. Sebagai contoh, seorang dokter yang berbicara kepada pasien harus menghindari jargon medis yang kompleks dan menggunakan istilah yang lebih sederhana agar informasi dapat dipahami dengan baik. Dengan demikian, pemilihan bahasa yang tepat membantu menghindari kesalahpahaman dan meningkatkan efektivitas komunikasi.

f. Penggunaan Gaya Bahasa

Penggunaan gaya bahasa berperan penting dalam menambah daya tarik dan kekuatan pesan. Gaya bahasa mencakup berbagai teknik seperti metafora, analogi, dan gaya retorik lainnya yang dirancang untuk membuat komunikasi lebih menarik dan persuasif. Misalnya, seorang pembicara yang menggunakan metafora untuk menjelaskan konsep yang kompleks dapat membuat materi lebih mudah dipahami dan diingat oleh audiens. Dengan cara ini, gaya bahasa tidak hanya menyampaikan informasi tetapi juga mempengaruhi bagaimana

pesan tersebut diterima dan diproses (Klink & Lockett, 2012). Dalam konteks penulisan persuasif, penggunaan gaya bahasa yang tepat dapat meningkatkan dampak pesan. Misalnya, dalam sebuah kampanye iklan, penggunaan bahasa yang penuh warna dan emotif dapat mempengaruhi perasaan audiens dan mendorong tindakan yang diinginkan. Oleh karena itu, memilih gaya bahasa yang sesuai dengan tujuan komunikasi sangat penting untuk mencapai hasil yang efektif dan mempengaruhi audiens dengan cara yang diinginkan.

B. Bahasa dan Makna

Bahasa merupakan alat utama dalam komunikasi verbal yang memungkinkan individu untuk menyampaikan makna, ide, dan perasaan. Makna dalam bahasa tidak hanya ditentukan oleh kata-kata itu sendiri tetapi juga oleh konteks di mana kata-kata digunakan. Bahasa adalah sistem simbol yang digunakan untuk komunikasi verbal, baik secara lisan maupun tulisan. Menurut Rivkin dan Ryan (2019), bahasa adalah sistem tanda yang terdiri dari hubungan antara bentuk (*signifier*) dan makna (*signified*). Bahasa berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan makna dan berkomunikasi antara individu. Makna dalam bahasa dapat dibagi menjadi dua jenis utama:

1. Makna Denotatif: Merujuk pada makna literal atau definisi kamus dari kata-kata. Misalnya, kata "kursi" secara denotatif berarti benda tempat duduk.
2. Makna Konotatif: Merujuk pada makna tambahan atau nuansa emosional yang melekat pada kata-kata. Misalnya, kata "rumah" mungkin konotasinya melibatkan perasaan aman dan nyaman, bukan hanya bangunan tempat tinggal.

Makna dalam bahasa dipengaruhi oleh faktor faktor berikut:.

a. Konteks

Konteks berperan penting dalam menentukan makna kata-kata dan frasa. Konteks dapat berupa:

1) Konteks Situasional

Konteks situasional berperan kunci dalam memahami dan menafsirkan komunikasi. Lingkungan fisik dan sosial di mana komunikasi terjadi mempengaruhi bagaimana pesan diterima dan diartikan. Misalnya, kata "santai" dalam

sebuah pertemuan formal di tempat kerja dapat memiliki makna yang berbeda dibandingkan dengan percakapan santai di rumah. Dalam pertemuan formal, "santai" mungkin dianggap sebagai kurang serius atau tidak profesional, sedangkan dalam konteks rumah, istilah tersebut mungkin hanya menunjukkan suasana yang tidak tegang dan nyaman.

Pemahaman konteks situasional membantu memastikan bahwa komunikasi berlangsung secara efektif dan sesuai dengan harapan. Mengabaikan konteks situasional dapat menyebabkan kesalahpahaman dan interpretasi yang salah dari pesan yang disampaikan. Sebagai contoh, penggunaan bahasa yang terlalu informal dalam pertemuan bisnis bisa dianggap tidak sopan, sedangkan penggunaan bahasa yang terlalu kaku dalam percakapan santai bisa menghalangi interaksi yang lebih natural dan akrab.

2) Konteks Linguistik

Konteks linguistik berfokus pada kata-kata dan kalimat di sekitar kata yang sedang dipertimbangkan untuk menentukan maknanya. Kata "bank," misalnya, dapat memiliki arti yang sangat berbeda tergantung pada konteks linguistiknya. Dalam frasa "bank sungai," kata "bank" merujuk pada tepi atau sisi sungai, sementara dalam frasa "bank tempat menyimpan uang," "bank" berarti institusi keuangan tempat menyimpan uang. Makna yang tepat dari kata "bank" hanya bisa dipahami dengan melihat kata-kata yang mengelilinginya.

Konsep ini sangat penting dalam komunikasi, karena membantu mencegah ambiguitas dan memastikan bahwa pesan dipahami sesuai dengan niat pengirim. Tanpa memperhatikan konteks linguistik, seseorang mungkin salah menafsirkan makna kata, yang bisa mengarah pada kesalahpahaman. Oleh karena itu, memahami konteks di mana kata tersebut digunakan adalah kunci untuk komunikasi yang efektif dan akurat.

b. Penggunaan Bahasa dalam Konteks Sosial

Penggunaan bahasa juga dipengaruhi oleh faktor sosial seperti budaya, status sosial, dan hubungan antara pembicara dan pendengar (Gee, 2014). Misalnya:

1) Dialek dan Aksen

Dialek dan aksen berperan penting dalam komunikasi, mempengaruhi bagaimana makna kata-kata diterima dan dipahami. Dialek adalah variasi bahasa yang digunakan oleh kelompok sosial tertentu berdasarkan lokasi geografis atau latar belakang budaya. Misalnya, kata "rubbish" dalam dialek Inggris Inggris berarti "sampah," sedangkan dalam dialek Amerika, kata yang sama adalah "garbage." Aksen, di sisi lain, merujuk pada cara pengucapan yang berbeda dari bahasa standar, yang dapat mengubah nuansa makna dan mempengaruhi pemahaman pendengar.

Variasi ini bisa menambah warna dan kekayaan komunikasi, tetapi juga berpotensi menyebabkan kesalahpahaman. Misalnya, seseorang yang berbicara dengan aksen yang berbeda mungkin diinterpretasikan berbeda oleh pendengar yang tidak familiar dengan aksen tersebut. Ini menekankan pentingnya kesadaran akan dialek dan aksen dalam komunikasi lintas budaya untuk memastikan bahwa pesan disampaikan dan diterima dengan akurat.

2) Gaya Bahasa

Gaya bahasa merujuk pada cara pilihan kata dan struktur kalimat disesuaikan untuk memenuhi audiens dan tujuan komunikasi tertentu. Penggunaan bahasa formal atau informal, teknis atau umum, mempengaruhi seberapa efektif pesan disampaikan. Misalnya, dalam laporan ilmiah, penggunaan istilah teknis dan jargon khusus adalah hal yang umum dan diperlukan untuk kejelasan dan akurasi. Namun, istilah-istilah tersebut mungkin tidak dipahami oleh pembaca awam yang tidak memiliki latar belakang di bidang tersebut. Sebaliknya, ketika berkomunikasi dengan audiens umum, penggunaan bahasa yang lebih sederhana dan tidak teknis lebih efektif. Misalnya, saat menjelaskan konsep ilmiah kepada pelajar atau masyarakat umum,

ilmuwan mungkin perlu menyederhanakan terminologi dan menggunakan analogi yang relevan agar pesannya dapat diterima dan dipahami dengan baik. Gaya bahasa yang tepat memastikan bahwa komunikasi tidak hanya mencapai audiens yang tepat tetapi juga dilakukan dengan cara yang jelas dan efektif.

C. Keterampilan Berbicara dan Menulis

Keterampilan berbicara dan menulis adalah dua aspek utama dari komunikasi verbal yang esensial dalam berbagai konteks, mulai dari interaksi sehari-hari hingga komunikasi profesional. Keterampilan ini tidak hanya melibatkan penggunaan bahasa secara efektif tetapi juga mempengaruhi bagaimana pesan disampaikan dan diterima oleh audiens.

1. Keterampilan Berbicara

Keterampilan berbicara adalah kemampuan untuk menyampaikan informasi, ide, atau perasaan melalui ucapan dengan cara yang jelas, persuasif, dan sesuai konteks. Menurut Perera (2015), keterampilan berbicara melibatkan penguasaan elemen-elemen seperti artikulasi, intonasi, dan ekspresi verbal, yang bersama-sama menentukan efektivitas komunikasi.

a. Artikulasi

Artikulasi adalah kemampuan untuk mengucapkan kata-kata dengan jelas dan tepat, yang berperan krusial dalam komunikasi verbal. Ketika seseorang berbicara dengan artikulasi yang baik, setiap kata diucapkan dengan jelas, tanpa keraguan, dan tidak terdistorsi, sehingga audiens dapat memahami pesan dengan mudah. Artikulasi yang buruk, di sisi lain, dapat menyebabkan kebingungan dan kesalahpahaman karena kata-kata yang tidak jelas atau tidak terartikulasi dengan baik dapat mengaburkan makna yang dimaksudkan (Hargie, 2021). Misalnya, dalam situasi presentasi bisnis, kemampuan untuk mengartikulasikan ide-ide secara jelas membantu memastikan bahwa semua peserta memahami informasi yang disampaikan dan dapat menindaklanjuti sesuai dengan kebutuhan. Artikulasi yang baik juga penting dalam pengajaran, di mana guru harus memastikan

bahwa setiap konsep disampaikan secara jelas agar siswa dapat memahami materi dengan benar. Dengan demikian, artikulasi yang baik tidak hanya mempengaruhi pemahaman pesan tetapi juga meningkatkan efektivitas keseluruhan komunikasi.

b. Intonasi dan Ekspresi

Intonasi dan ekspresi adalah elemen penting dalam komunikasi verbal yang membantu menyampaikan makna dan emosi di balik pesan. Intonasi merujuk pada variasi nada suara selama berbicara, seperti naik turunnya nada, yang dapat menambahkan nuansa atau menekankan bagian tertentu dari pesan. Sebagai contoh, nada suara yang lebih tinggi sering digunakan untuk menunjukkan antusiasme, sementara nada suara yang lebih rendah dapat mengekspresikan ketenangan atau keseriusan (Gordon, 2018). Ekspresi wajah, di sisi lain, melengkapi intonasi dengan menyampaikan perasaan secara visual, seperti senyuman yang menunjukkan persetujuan atau kerutan dahi yang menandakan kebingungan.

Pada interaksi sehari-hari, intonasi dan ekspresi wajah bekerja bersama untuk mengurangi ambiguitas dan meningkatkan pemahaman. Misalnya, dalam sebuah presentasi, penggunaan intonasi yang dinamis dan ekspresi wajah yang sesuai membantu menekankan poin-poin penting dan mempengaruhi cara audiens merespons pesan. Tanpa intonasi dan ekspresi yang tepat, pesan bisa kehilangan kekuatan emosional dan potensi untuk menimbulkan kesalahpahaman, menjadikannya elemen yang sangat penting dalam komunikasi yang efektif.

c. Keterampilan Presentasi

Keterampilan presentasi mencakup kemampuan untuk menyusun dan mengorganisir informasi secara logis dan menarik, memastikan pesan disampaikan dengan jelas dan berdampak. Menurut Duarte (2013), presentasi yang efektif memerlukan perencanaan yang cermat dari konten, struktur, dan gaya penyampaian. Penggunaan alur yang terstruktur—mulai dari pengantar, pembahasan inti, hingga kesimpulan—membantu audiens mengikuti dan memahami informasi dengan mudah. Visualisasi seperti slide atau grafik juga berperan penting dalam memperjelas dan menekankan poin-poin utama.

Keterampilan presentasi melibatkan cara penyampaian yang menarik, termasuk penggunaan bahasa tubuh, intonasi suara, dan keterlibatan audiens. Keterampilan ini penting dalam konteks formal seperti rapat atau pidato, di mana penyampaian informasi yang jelas dan meyakinkan dapat mempengaruhi keputusan dan opini. Dengan mengintegrasikan teknik presentasi yang efektif, seseorang dapat memastikan pesannya diterima dengan cara yang diinginkan, memaksimalkan dampak komunikasi.

2. Keterampilan Menulis

Keterampilan menulis adalah kemampuan untuk menyusun pesan secara tertulis dengan cara yang jelas, koheren, dan efektif. Menurut Langan dan Winstanley (2013), keterampilan menulis melibatkan penguasaan struktur teks, penggunaan tata bahasa yang benar, dan kemampuan untuk menyampaikan makna secara efektif melalui tulisan.

a. Struktur Teks

Struktur teks yang baik melibatkan pengorganisasian tulisan dengan cara yang jelas dan logis, memudahkan pembaca untuk mengikuti dan memahami argumen atau informasi yang disampaikan. Menurut Bly (2020), struktur teks yang efektif dimulai dengan pengantar yang memperkenalkan topik dan tujuan tulisan. Diikuti dengan paragraf-paragraf yang terorganisir dengan baik, setiap paragraf harus memiliki ide utama yang didukung oleh detail dan contoh yang relevan. Struktur yang teratur membantu membangun alur pemikiran yang koheren, sehingga pembaca dapat mengikuti logika penulis tanpa kebingungan. Kesimpulan yang ringkas di akhir teks merangkum poin-poin utama dan menguatkan pesan yang ingin disampaikan. Dengan struktur yang solid, pembaca dapat dengan mudah menangkap dan mengingat informasi penting. Sebuah tulisan yang terstruktur dengan baik bukan hanya membuat pembaca lebih mudah memahami isi, tetapi juga meningkatkan kredibilitas penulis dengan menunjukkan kemampuan dalam menyusun argumen secara efektif.

b. Keterampilan Tata Bahasa dan Ejaan

Keterampilan tata bahasa dan ejaan yang baik sangat penting dalam menulis untuk memastikan pesan disampaikan dengan jelas dan profesional. Menurut Jakeman *et al.* (2017), penggunaan tata bahasa yang benar membantu menciptakan kalimat yang koheren dan mudah dipahami, sedangkan ejaan yang akurat memastikan bahwa kata-kata ditulis dengan cara yang benar. Kesalahan dalam tata bahasa dan ejaan dapat mengganggu pemahaman pembaca dan merusak kredibilitas penulis. Misalnya, kesalahan tata bahasa seperti penggunaan tense yang tidak konsisten atau kesalahan ejaan dapat menyebabkan kebingungan dan mengubah makna yang dimaksudkan.

Penulisan yang bebas dari kesalahan tata bahasa dan ejaan mencerminkan perhatian terhadap detail dan dedikasi terhadap kualitas tulisan. Dalam konteks profesional, kesalahan tersebut dapat mengurangi kesan positif dan menurunkan kualitas komunikasi. Oleh karena itu, penulis perlu memeriksa dan memperbaiki kesalahan sebelum menyelesaikan tulisan untuk memastikan bahwa pesan disampaikan dengan efektif dan sesuai dengan standar yang diharapkan.

c. Kemampuan Berargumentasi

Kemampuan berargumentasi adalah keterampilan penting dalam menyusun tulisan yang persuasif dan efektif, terutama dalam konteks akademik dan profesional. Kemampuan ini melibatkan penyusunan argumen yang logis dan terstruktur dengan baik, serta dukungan klaim menggunakan bukti yang relevan. Dalam proses ini, penulis harus mampu mengidentifikasi dan menyajikan argumen utama secara jelas, serta menggunakan data, fakta, dan referensi untuk memperkuat posisinya.

Kemampuan berargumentasi yang baik juga melibatkan kemampuan untuk mempertimbangkan dan merespons kontra-argumen dengan cara yang konstruktif. Dengan cara ini, penulis dapat menunjukkan pemahaman yang mendalam tentang topik dan kredibilitas yang lebih tinggi. Menyusun argumen yang kuat dan didukung oleh bukti yang solid membantu memastikan bahwa tulisan tidak hanya meyakinkan tetapi juga dapat diterima dalam konteks akademik atau profesional.

D. Strategi Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Verbal

Efektivitas komunikasi verbal sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari interaksi sehari-hari hingga lingkungan profesional. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan jelas dan efektif dapat mempengaruhi hubungan, penyelesaian masalah, dan keberhasilan dalam berbagai konteks.

1. Memahami Audiens

Memahami audiens merupakan langkah krusial dalam strategi komunikasi yang efektif. Penyesuaian pesan agar sesuai dengan audiens tidak hanya meningkatkan relevansi tetapi juga membantu dalam mencapai tujuan komunikasi. Pentingnya memahami kebutuhan, minat, dan latar belakang audiens sebagai dasar untuk menyusun pesan yang lebih persuasif dan berdampak. Informasi tentang audiens, seperti demografi, preferensi, dan pengetahuan sebelumnya tentang topik, memungkinkan pengirim pesan untuk mengadaptasi konten sehingga lebih mudah diterima dan dipahami.

Penyesuaian bahasa juga berperan penting. Menghindari penggunaan jargon atau istilah teknis yang mungkin tidak dikenal oleh audiens akan membantu menghindari kebingungan dan memastikan bahwa pesan disampaikan dengan jelas. Misalnya, dalam presentasi kepada audiens non-teknis, menggunakan bahasa sederhana dan analogi yang relevan dapat membuat informasi yang kompleks menjadi lebih mudah dicerna. Hal ini menunjukkan penghargaan terhadap audiens dan meningkatkan kemungkinan pesan tersebut diterima dengan baik.

2. Penggunaan Bahasa yang Jelas dan Tepat

Penggunaan bahasa yang jelas dan tepat adalah fondasi komunikasi yang efektif. Hargie (2021) menekankan bahwa memilih kata-kata yang sederhana dan langsung dapat sangat mengurangi risiko misinterpretasi. Kata-kata yang ambigu atau teknis dapat menyebabkan kebingungan dan menghambat pemahaman pesan. Oleh karena itu, memilih bahasa yang mudah dimengerti oleh audiens adalah langkah pertama yang penting dalam memastikan pesan disampaikan dengan benar. Misalnya, dalam komunikasi bisnis, menggunakan istilah yang familiar bagi semua pihak akan mempermudah pemahaman

dan menghindari kesalahpahaman yang mungkin timbul dari penggunaan jargon atau bahasa teknis yang tidak dikenal.

Struktur pesan yang logis juga sangat penting. Menyusun informasi dalam urutan yang teratur dan koheren membantu audiens mengikuti argumen atau informasi dengan lebih mudah. Struktur yang jelas memungkinkan audiens untuk mengikuti alur pemikiran pengirim pesan dan memahami poin-poin utama yang ingin disampaikan. Sebagai contoh, dalam presentasi, memperkenalkan topik, menjelaskan argumen utama, dan kemudian menyimpulkan dengan ringkasan yang jelas adalah metode yang efektif untuk memastikan bahwa audiens dapat mengikuti dan memahami informasi dengan baik.

3. Keterampilan Nonverbal dan Ekspresi

Komunikasi nonverbal berperan krusial dalam menyampaikan makna pesan secara efektif. Hall *et al.* (2019) menjelaskan bahwa ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan kontak mata adalah komponen penting yang dapat menambah dimensi pada komunikasi verbal. Misalnya, senyuman atau anggukan kepala dapat memperkuat pesan positif yang disampaikan secara verbal, sementara kerutan dahi atau tubuh yang kaku dapat menunjukkan ketidaksetujuan atau ketidaknyamanan. Dengan demikian, keterampilan dalam membaca dan menanggapi isyarat nonverbal adalah kunci untuk memahami makna penuh dari pesan yang disampaikan.

Penggunaan isyarat nonverbal yang sesuai dapat memperkuat pesan verbal dan membuat komunikasi menjadi lebih meyakinkan. Misalnya, dalam sebuah presentasi, gestur yang terbuka dan percaya diri dapat meningkatkan kredibilitas pembicara dan membuat audiens merasa lebih terhubung. Sebaliknya, gerakan tubuh yang canggung atau tidak sesuai dapat menciptakan ketidaknyamanan dan mengurangi efektivitas pesan. Oleh karena itu, pemahaman tentang bagaimana menggunakan ekspresi wajah dan gerakan tubuh yang tepat dapat membantu dalam menyampaikan pesan dengan lebih jelas dan efektif.

4. Teknik Mendengarkan Aktif

Mendengarkan aktif merupakan keterampilan krusial dalam komunikasi verbal yang memerlukan fokus penuh dan keterlibatan dari pendengar. Menurut Brownell (2023), mendengarkan aktif melibatkan tidak hanya mendengar kata-kata yang diucapkan tetapi juga

memahami konteks dan makna di balik pesan tersebut. Ini berarti pendengar harus memberikan perhatian penuh, menunjukkan minat, dan menghindari gangguan yang bisa mengalihkan perhatian dari pembicara. Dengan cara ini, pendengar dapat menangkap pesan dengan lebih akurat dan menunjukkan bahwa benar-benar peduli dengan apa yang dikatakan oleh pembicara.

Teknik mendengarkan aktif juga melibatkan penggunaan umpan balik untuk memastikan bahwa pemahaman terhadap pesan sudah benar. Hal ini bisa dilakukan melalui parafrase, di mana pendengar mengulangi apa yang telah dikatakan dengan kata-kata sendiri, atau dengan mengajukan pertanyaan klarifikasi untuk mendapatkan informasi lebih lanjut. Misalnya, jika seseorang berbicara tentang tantangan yang dihadapinya dalam proyek, pendengar dapat berkata, "Jadi, Anda merasa kesulitan dengan sumber daya yang tersedia, betul?" Teknik ini membantu memastikan bahwa tidak ada kesalahpahaman dan bahwa semua pihak memiliki pemahaman yang sama mengenai topik yang dibahas.

5. Pengelolaan Stres dan Kecemasan

Stres dan kecemasan dapat secara signifikan mempengaruhi kemampuan seseorang dalam berkomunikasi dengan efektif, menghambat kejelasan dan ketepatan pesan yang disampaikan. Stres adalah respons terhadap tuntutan yang dirasakan sebagai melebihi kapasitas individu untuk mengatasi. Ketika seseorang mengalami stres, mekanisme perhatian bisa terganggu, yang mengarah pada kesulitan dalam fokus dan pemrosesan informasi secara efektif. Misalnya, dalam situasi tekanan tinggi seperti presentasi publik atau negosiasi penting, stres dapat membuat seseorang sulit untuk menyusun pikiran dengan jelas, sehingga pesan yang disampaikan mungkin tidak sampai dengan baik atau bahkan tidak relevan.

Kecemasan dapat mempengaruhi kontrol emosional dan kemampuan seseorang untuk berinteraksi dengan percaya diri. Rasa cemas dapat menyebabkan gangguan fisik seperti bergetar, berkeringat, atau berbicara dengan suara gemetar, yang dapat menambah kesulitan dalam menyampaikan pesan secara efektif. Kecemasan juga dapat menimbulkan ketidakpastian dan kurangnya percaya diri, yang mungkin membuat individu cenderung menghindari atau mengurangi

partisipasi dalam komunikasi, atau bahkan merespons secara defensif dalam situasi yang penuh tekanan.

E. Soal Latihan

1. Jelaskan pengertian komunikasi verbal dan sebutkan komponen-komponen utama yang terlibat dalam proses komunikasi verbal. Berikan contoh konkret dari masing-masing komponen dalam konteks interaksi sehari-hari.
2. Ambil sebuah contoh dari media (seperti artikel berita atau iklan) dan analisis bagaimana bahasa yang digunakan mempengaruhi makna yang diterima oleh audiens. Apa implikasi dari pemilihan bahasa dalam komunikasi efektif?
3. Deskripsikan keterampilan berbicara yang penting untuk presentasi yang efektif. Sertakan teknik untuk meningkatkan keterampilan berbicara, seperti pengendalian nada suara dan penggunaan bahasa tubuh.
4. Jelaskan prinsip-prinsip penulisan yang efektif dalam konteks komunikasi bisnis. Diskusikan bagaimana struktur, gaya, dan penggunaan bahasa mempengaruhi efektivitas pesan tulisan.
5. Bagaimana cara menyesuaikan pesan komunikasi verbal untuk audiens yang berbeda? Diskusikan teknik untuk mengidentifikasi kebutuhan audiens dan menyesuaikan pesan sesuai dengan karakteristik.



BAB VIII

KOMUNIKASI NON VERBAL

Kemampuan Akhir yang Diharapkan

Mampu memahami terkait dengan pengertian dan komponen komunikasi non verbal, memahami bahasa tubuh, memahami ekspresi wajah dan gerak mata, serta memahami proksemik dan paralinguistik, sehingga pembaca dapat memahami dan menerapkan unsur-unsur komunikasi non verbal dengan lebih efektif, meningkatkan keterampilan dalam membaca dan menyampaikan isyarat non verbal, serta memperkuat komunikasi secara keseluruhan dalam berbagai situasi.

Materi Pembelajaran

- Pengertian dan Komponen Komunikasi Non Verbal
- Bahasa Tubuh
- Ekspresi Wajah dan Gerak Mata
- Proksemik dan Paralinguistik
- Soal Latihan

A. Pengertian dan Komponen Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non-verbal merujuk pada semua bentuk komunikasi selain penggunaan kata-kata, termasuk isyarat tubuh, ekspresi wajah, postur, dan bahkan pengaturan ruang. Dalam interaksi manusia, komunikasi non-verbal sering kali melengkapi, memperjelas, atau bahkan bertentangan dengan pesan verbal yang disampaikan. Pemahaman yang mendalam tentang komunikasi non-verbal penting untuk mengoptimalkan efektivitas interaksi dan memahami konteks sosial yang lebih luas.

Komunikasi non-verbal adalah bentuk komunikasi yang tidak melibatkan penggunaan bahasa lisan atau tulisan. Ia mencakup berbagai aspek seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak mata, dan penggunaan ruang. Menurut Mehrabian (2017), komunikasi non-verbal

menyumbang lebih dari 90% dari pesan yang disampaikan dalam interaksi manusia, meskipun jumlah ini dapat bervariasi tergantung pada konteks dan budaya.

1. Definisi Umum: Komunikasi non-verbal melibatkan pengiriman dan penerimaan pesan tanpa kata-kata, menggunakan isyarat dan tanda-tanda visual serta non-visual.
2. Peran Utama: Menyampaikan emosi, menekankan atau mendukung pesan verbal, serta mengatur interaksi sosial (Burgoon *et al.*, 2016).

Komponen-komponen komunikasi non-verbal dapat diklasifikasikan dalam beberapa kategori utama, yang masing-masing memiliki fungsi spesifik dalam komunikasi interpersonal.

- a. Ekspresi Wajah

Ekspresi wajah merupakan salah satu elemen utama dalam komunikasi non-verbal yang memungkinkan kita menyampaikan berbagai emosi secara langsung dan jelas. Melalui gerakan otot wajah, ekspresi seperti senyuman, kerutan dahi, atau tatapan mata dapat mengungkapkan perasaan seperti kebahagiaan, kesedihan, kemarahan, atau ketertarikan. Ekspresi wajah ini sering kali bersifat universal, artinya dapat dikenali oleh orang-orang dari berbagai latar belakang budaya, membuatnya menjadi alat komunikasi yang efektif dalam berbagai situasi.

Gambar 5. Ekspresi Wajah dalam Komunikasi



Sumber: *YCHI Autism Center*

Ekspresi wajah juga memberikan indikasi tentang tingkat keterlibatan atau perhatian seseorang dalam interaksi. Misalnya, ekspresi wajah yang cerah dan mata yang terbuka lebar sering menunjukkan ketertarikan dan keterlibatan aktif, sementara ekspresi wajah yang suram atau tatapan kosong mungkin menandakan kebosanan atau ketidakpedulian. Memahami ekspresi wajah dengan baik dapat meningkatkan kemampuan kita untuk berinteraksi secara lebih empatik dan responsif dalam komunikasi sehari-hari.

b. Gerakan Tubuh dan Postur

Gerakan tubuh dan postur adalah elemen krusial dalam komunikasi non-verbal yang mengungkapkan sikap dan perasaan seseorang secara mendalam. Postur tubuh, seperti duduk tegak atau membungkuk, dapat mencerminkan sikap terbuka atau tertutup terhadap interaksi. Misalnya, postur yang terbuka dan tubuh yang menghadap langsung ke lawan bicara sering menunjukkan keterbukaan dan ketertarikan, sementara postur yang membungkuk atau tubuh yang menjauh dapat mengindikasikan ketidaknyamanan atau penolakan (Hall *et al.*, 2019). Gerakan tubuh yang dinamis, seperti gerakan tangan saat berbicara atau mengangguk sebagai tanda setuju, memberikan

konteks tambahan pada pesan verbal yang disampaikan. Gerakan ini membantu memperjelas niat atau emosi yang mungkin tidak sepenuhnya terungkap melalui kata-kata saja. Dengan memahami dan menginterpretasikan gerakan tubuh serta postur, kita dapat meningkatkan kualitas komunikasi dan menghindari kesalahpahaman dalam interaksi sosial.

c. Kontak Mata

Kontak mata merupakan aspek penting dari komunikasi non-verbal yang berperan sentral dalam menyampaikan perhatian dan keterlibatan dalam percakapan. Ketika seseorang melakukan kontak mata yang konsisten, itu menunjukkan minat dan kepercayaan diri, serta membantu memperkuat pesan verbal yang disampaikan. Kontak mata yang efektif dapat meningkatkan kualitas komunikasi dengan memperlihatkan bahwa pembicara aktif dan terlibat dalam interaksi, serta membangun hubungan interpersonal yang lebih solid (Burgoon *et al.*, 2021). Sebaliknya, kurangnya kontak mata dapat diartikan sebagai tanda ketidaknyamanan atau kurangnya minat dalam percakapan. Individu yang menghindari kontak mata mungkin dianggap tidak percaya diri atau tidak tertarik, yang dapat mempengaruhi dinamika komunikasi secara negatif. Dengan memahami dan mengelola kontak mata, seseorang dapat meningkatkan keterampilan komunikasi dan memperkuat hubungan dengan orang lain.

d. Jarak dan Ruang (*Proxemik*)

Proxemik, atau penggunaan ruang dalam komunikasi, mempengaruhi cara interaksi sosial berlangsung dan dapat mencerminkan tingkat kedekatan atau formalitas antara individu. Jarak yang dipertahankan dalam interaksi sering kali mencerminkan perasaan privasi, kekuasaan, dan keakraban di antara orang-orang yang terlibat. Misalnya, dalam budaya yang lebih intim, individu mungkin berdiri atau duduk dekat satu sama lain, menunjukkan tingkat keakraban dan keterhubungan (Landry & Murray, 2017). Sebaliknya, jarak yang lebih besar dapat menunjukkan formalitas atau keterasingan. Dalam konteks profesional atau situasi formal, individu mungkin menjaga jarak yang lebih jauh untuk menghormati batas-batas pribadi dan menjaga profesionalisme. Dengan memahami dan

menyesuaikan jarak dalam interaksi, individu dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan membangun hubungan yang lebih sesuai dengan konteks sosial atau profesional.

e. Sentuhan (Haptik)

Sentuhan, atau haptik, adalah aspek penting dari komunikasi non-verbal yang melibatkan interaksi fisik antara individu. Bentuk sentuhan ini dapat menyampaikan berbagai makna tergantung pada konteks dan budaya. Misalnya, pelukan sering digunakan untuk menunjukkan kasih sayang atau dukungan emosional, sementara jabat tangan biasanya berfungsi sebagai bentuk salam atau kesepakatan dalam konteks formal (Hargie, 2021). Namun, makna sentuhan dapat bervariasi secara signifikan antara budaya yang berbeda. Di beberapa budaya, sentuhan fisik mungkin dianggap sebagai bentuk keakraban dan penerimaan, sedangkan di budaya lain, sentuhan mungkin dibatasi untuk konteks tertentu atau dianggap sebagai pelanggaran privasi. Memahami norma dan preferensi terkait sentuhan dalam berbagai konteks dapat membantu menghindari kesalahpahaman dan meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal.

f. Penampilan (Fisik dan Kesehatan)

Penampilan fisik, termasuk cara berpakaian dan kebersihan diri, berperan penting dalam komunikasi non-verbal dan dapat mempengaruhi bagaimana individu dipersepsikan oleh orang lain. Menurut Goffman (2022), penampilan sering kali mencerminkan identitas dan status sosial seseorang. Sebagai contoh, seseorang yang berpakaian rapi dan terawat dapat dianggap sebagai lebih profesional dan kompeten, sementara penampilan yang kurang terawat bisa menimbulkan kesan kurang perhatian terhadap detail dan profesionalisme. Penampilan fisik juga dapat mencerminkan kepribadian dan nilai-nilai individu. Pilihan pakaian, gaya rambut, dan kebersihan diri sering kali diinterpretasikan sebagai indikasi dari karakter dan sikap seseorang. Oleh karena itu, perhatian terhadap penampilan dapat mempengaruhi persepsi orang lain dan mempengaruhi keberhasilan dalam interaksi sosial dan profesional.

B. Bahasa Tubuh

Bahasa tubuh mengacu pada segala bentuk komunikasi non-verbal yang melibatkan gerakan dan postur tubuh. Ini termasuk ekspresi wajah, gerakan tangan, sikap tubuh, dan gerakan kepala. Menurut Hall *et al.* (2019), bahasa tubuh berfungsi untuk memperjelas, mengkonfirmasi, atau bahkan bertentangan dengan pesan verbal. Bahasa tubuh dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang perasaan dan sikap seseorang dibandingkan dengan kata-kata yang diucapkan. Bahasa tubuh mencakup semua bentuk komunikasi non-verbal yang menggunakan gerakan dan posisi tubuh untuk menyampaikan makna. Bahasa tubuh terdiri dari berbagai komponen yang berfungsi untuk menyampaikan berbagai aspek dari komunikasi non-verbal. Setiap komponen berperan tertentu dalam mengkomunikasikan pesan secara efektif.

1. Gerakan Tangan dan Lengan

Gerakan tangan dan lengan berperan penting dalam komunikasi non-verbal dengan membantu menekankan atau melengkapi kata-kata yang diucapkan. Gerakan tangan yang energetik dapat menunjukkan antusiasme dan energi, membuat pesan yang disampaikan lebih hidup dan menarik bagi audiens. Misalnya, ketika seseorang berbicara tentang sesuatu yang disukai, gerakan tangan yang meluas atau lengan yang bergerak lebar dapat menggambarkan besarnya antusiasme dan kepedulian terhadap topik tersebut. Gerakan tangan juga dapat membantu memperjelas poin-poin tertentu, seperti menunjuk untuk membahas informasi penting atau menggunakan gerakan melingkar untuk menunjukkan proses atau siklus (Hall *et al.*, 2019).

Penting untuk memperhatikan keselarasan antara gerakan tangan dan pesan verbal yang disampaikan. Gerakan yang tidak sesuai atau tidak konsisten dengan pesan verbal dapat menyebabkan kebingungan atau meragukan kejujuran dan kredibilitas pembicara. Misalnya, jika seseorang berbicara dengan nada serius tetapi melakukan gerakan tangan yang ceroboh atau berlebihan, audiens mungkin merasa bingung atau meragukan ketulusan dari apa yang dikatakan. Konsistensi antara gerakan tangan dan pesan verbal membantu menciptakan komunikasi yang lebih jelas dan kohesif, serta memperkuat pesan yang ingin disampaikan.

2. Postur Tubuh

Postur tubuh adalah aspek penting dalam komunikasi non-verbal yang mencerminkan sikap, emosi, dan tingkat keterlibatan seseorang. Cara seseorang duduk, berdiri, atau bergerak dapat mengirimkan pesan kuat kepada orang lain, bahkan sebelum kata-kata diucapkan. Misalnya, postur tubuh yang tegap dan terbuka, dengan bahu yang ditarik ke belakang dan kepala tegak, sering kali menunjukkan kepercayaan diri dan keterbukaan. Orang yang mengadopsi postur ini cenderung dianggap lebih percaya diri dan dapat dipercaya, sehingga pesan yang disampaikan lebih mungkin diterima dengan positif oleh audiens (Burgoon *et al.*, 2021).

Postur tubuh yang tertutup, seperti duduk dengan tangan yang dilipat atau berdiri dengan tubuh yang membungkuk, dapat menunjukkan sikap defensif atau ketidaknyamanan. Ketika seseorang berada dalam posisi tubuh yang tertutup, mungkin tampak tidak terlibat atau bahkan menolak informasi yang disampaikan. Misalnya, dalam konteks wawancara kerja, seorang kandidat yang duduk dengan posisi tubuh tertutup mungkin dianggap kurang percaya diri atau kurang antusias terhadap posisi yang dilamar. Oleh karena itu, memperhatikan postur tubuh adalah penting untuk memastikan bahwa pesan non-verbal yang dikirimkan mendukung dan memperkuat pesan verbal yang diucapkan.

3. Gerakan Kepala

Gerakan kepala berperan penting dalam komunikasi non-verbal, memberikan sinyal yang kuat tentang persetujuan, ketidaksetujuan, atau minat. Misalnya, mengangguk kepala secara perlahan sering kali menunjukkan persetujuan atau pemahaman. Saat seseorang berbicara dan melihat lawan bicara menganggukkan kepala, ini memberikan umpan balik positif bahwa pesan yang disampaikan diterima dan dipahami dengan baik. Gerakan ini memperkuat koneksi antar individu dalam percakapan, menciptakan rasa saling pengertian dan keterlibatan (Hall *et al.*, 2019).

Menggelengkan kepala menunjukkan ketidaksetujuan atau kebingungan. Ketika lawan bicara menggelengkan kepala, itu bisa menjadi tanda bahwa tidak setuju dengan pernyataan yang dibuat atau tidak memahami informasi yang diberikan. Respons ini penting karena memberikan kesempatan bagi pembicara untuk mengklarifikasi atau

menjelaskan ulang poin yang mungkin tidak jelas. Dengan demikian, gerakan kepala membantu menjaga alur komunikasi tetap jelas dan terarah, mengurangi risiko miskomunikasi atau salah paham (Burgoon *et al.*, 2021).

C. Ekspresi Wajah dan Gerak Mata

Ekspresi wajah dan gerak mata adalah komponen krusial dalam komunikasi non-verbal yang berfungsi untuk menyampaikan emosi, reaksi, dan sikap seseorang. Kedua elemen ini sangat penting dalam interaksi manusia karena dapat mempengaruhi pemahaman dan persepsi terhadap pesan verbal yang disampaikan. Ekspresi wajah merujuk pada perubahan yang terjadi di wajah sebagai respons terhadap emosi atau situasi tertentu. Gerak mata melibatkan penggunaan mata untuk menyampaikan informasi tambahan tentang perasaan, perhatian, atau reaksi terhadap situasi. Ekspresi wajah dan gerak mata adalah bentuk komunikasi non-verbal yang sangat kuat dan dapat memberikan petunjuk penting tentang keadaan emosional seseorang.

1. Ekspresi Wajah

Ekspresi wajah merupakan salah satu cara utama kita mengkomunikasikan emosi. Terdapat enam ekspresi wajah dasar yang universal: kebahagiaan, kesedihan, kemarahan, kejutan, ketakutan, dan jijik. Setiap ekspresi ini melibatkan kombinasi dari berbagai otot wajah yang memberikan sinyal jelas tentang perasaan seseorang.

a. Komponen Ekspresi Wajah

Ekspresi wajah terdiri dari beberapa komponen utama yang bekerja sama untuk menyampaikan pesan emosional:

1) Otot Alis

Otot alis berperan penting dalam menyampaikan emosi melalui ekspresi wajah. Mengangkat alis sering kali menandakan kejutan, perhatian, atau keterkejutan, mengindikasikan bahwa seseorang sedang memperhatikan atau merespons informasi baru. Ekspresi ini juga dapat menunjukkan minat atau keingintahuan yang mendalam terhadap situasi yang sedang berlangsung. Sebaliknya, menurunkan alis biasanya mencerminkan perasaan kemarahan, frustrasi, atau ketidaksetujuan. Gerakan ini

sering kali terkait dengan ekspresi wajah yang lebih intens, seperti kerut dahi atau tatapan tajam, yang menandakan ketidaknyamanan atau ketegangan. Dengan demikian, otot alis berfungsi sebagai indikator penting dari reaksi emosional yang dapat memberikan konteks tambahan dalam komunikasi non-verbal.

2) Otot Bibir

Otot bibir berperan krusial dalam menyampaikan emosi melalui ekspresi wajah. Senyum, yang melibatkan kontraksi otot di sekitar bibir, sering kali menandakan kebahagiaan, keramahan, atau rasa puas. Senyum dapat memberikan sinyal positif kepada orang lain, menunjukkan keterbukaan dan kehangatan dalam interaksi sosial. Senyum yang tulus biasanya melibatkan tidak hanya otot bibir, tetapi juga area di sekitar mata, menciptakan ekspresi yang lebih meyakinkan dan menyenangkan. Di sisi lain, bibir yang terkatup atau ditekan dapat mengindikasikan ketidaknyamanan, kebingungan, atau ketidaksetujuan. Ekspresi ini sering terlihat dalam situasi di mana seseorang merasa tidak yakin atau tidak nyaman dengan apa yang sedang terjadi. Ketika bibir tertutup rapat, ini bisa menjadi sinyal bahwa seseorang sedang menahan diri dari mengungkapkan perasaan atau pemikiran, menandakan adanya ketegangan atau keraguan dalam situasi tersebut.

3) Mata

Mata merupakan elemen vital dalam ekspresi wajah dan sering disebut sebagai "jendela jiwa" karena kemampuannya dalam menyampaikan emosi dan perasaan. Gerakan mata seperti mengerutkan mata, atau membelalak, dapat mengindikasikan reaksi emosional yang intens, seperti ketidaksetujuan, kebingungan, atau bahkan kemarahan. Misalnya, mengerutkan mata bisa menunjukkan bahwa seseorang merasa skeptis atau tidak puas dengan apa yang dilihat atau didengar, sementara membelalak bisa menandakan kejutan atau ketertarikan yang mendalam. Selain itu, gerakan mata seperti melirik atau menghindari kontak mata juga menyampaikan makna penting dalam komunikasi non-verbal. Melirik dapat

menunjukkan ketertarikan atau perhatian terhadap sesuatu, sedangkan menghindari kontak mata bisa menandakan ketidaknyamanan atau rasa malu. Dalam interaksi sosial, kemampuan untuk membaca dan memahami sinyal mata dapat membantu dalam memahami nuansa komunikasi dan emosi yang tidak diungkapkan secara verbal.

b. Fungsi Ekspresi Wajah

Ekspresi wajah adalah alat komunikasi non-verbal yang sangat efektif dalam menyampaikan emosi secara langsung dan jelas kepada orang lain. Misalnya, senyum dapat menunjukkan kebahagiaan atau persetujuan, sementara kerutan dahi dapat menunjukkan kebingungan atau ketidaksetujuan. Menurut Martinez dan Du (2012), ekspresi wajah mampu mengkomunikasikan perasaan yang mungkin tidak diungkapkan secara verbal, sehingga memperkaya interaksi sosial dan membantu orang memahami satu sama lain dengan lebih baik. Dalam situasi di mana kata-kata mungkin tidak memadai atau sulit diucapkan, ekspresi wajah dapat mengambil peran utama dalam menyampaikan apa yang dirasakan.

Ekspresi wajah juga berperan penting dalam memperkuat atau mengubah pesan verbal yang disampaikan. Misalnya, seseorang yang mengatakan "saya baik-baik saja" dengan wajah yang tampak cemas atau sedih dapat memberikan sinyal bahwa sebenarnya tidak baik-baik saja. Sebaliknya, ekspresi wajah yang sesuai dapat memperkuat pesan verbal, seperti senyuman yang tulus saat mengucapkan terima kasih, yang menambah makna dan kejujuran pada kata-kata tersebut.

2. Gerak Mata

Gerak mata mencakup berbagai bentuk pergerakan mata yang dapat memberikan informasi penting tentang perhatian dan respons seseorang. Beberapa aspek penting dari gerak mata meliputi:

a. Kontak Mata

Kontak mata adalah elemen krusial dalam komunikasi non-verbal yang secara signifikan mempengaruhi bagaimana pesan diterima dan dipahami oleh orang lain. Kontak mata yang tepat dapat menunjukkan keterlibatan, kepercayaan, dan minat dalam percakapan. Saat seseorang memberikan perhatian penuh

dengan menjaga kontak mata, hal ini menunjukkan bahwa terlibat secara aktif dan menghargai percakapan yang sedang berlangsung. Kontak mata yang memadai dapat memperkuat hubungan interpersonal, karena memberikan sinyal bahwa seseorang serius mendengarkan dan peduli dengan apa yang dikatakan oleh lawan bicaranya.

Kontak mata juga dapat memperkuat pesan verbal yang disampaikan. Ketika seseorang mempertahankan kontak mata saat berbicara, pesan yang disampaikan cenderung diterima dengan lebih baik dan dianggap lebih kredibel. Goffman (2022) menyatakan bahwa kontak mata yang konsisten dapat meningkatkan persepsi kejujuran dan keterbukaan, karena memberikan kesan bahwa pembicara tidak memiliki apa-apa untuk disembunyikan. Sebaliknya, kurangnya kontak mata dapat menimbulkan kecurigaan atau kesan bahwa seseorang tidak percaya diri atau tidak tertarik pada percakapan, yang dapat mengurangi efektivitas komunikasi.

b. Gerakan Mata

Gerakan mata berperan penting dalam komunikasi non-verbal, sering kali memberikan petunjuk tentang perhatian, ketertarikan, atau ketidaknyamanan seseorang. Misalnya, seseorang yang sering melihat ke samping atau ke bawah selama percakapan mungkin menunjukkan tanda-tanda ketidakpastian atau ketidaknyamanan. Menurut Murchison (2010), gerakan mata yang menghindari kontak langsung dengan lawan bicara sering kali diartikan sebagai tanda bahwa individu tersebut merasa cemas, tidak yakin, atau tidak nyaman dengan topik yang sedang dibahas. Ini bisa menjadi indikator penting bagi lawan bicara untuk menyesuaikan pendekatan atau mencoba memahami lebih lanjut perasaan dan pemikiran individu tersebut.

Gerakan mata juga dapat menunjukkan area perhatian atau minat seseorang. Saat seseorang tertarik pada sesuatu, matanya cenderung mengikuti objek tersebut atau melihat ke arah yang relevan. Hall *et al.* (2019) menyatakan bahwa mata sering kali bergerak secara refleks untuk mengikuti sesuatu yang menarik perhatian, seperti gerakan atau suara. Dalam konteks percakapan, jika seseorang sering melihat ke arah tertentu atau

mengarahkan pandangannya pada objek atau area tertentu, ini dapat memberikan petunjuk tentang minat atau fokus perhatiannya. Misalnya, ketika seseorang melihat ke arah presentasi visual selama rapat, ini menunjukkan bahwa terlibat dan tertarik pada informasi yang disampaikan.

D. Proksemik dan Paralinguistik

Komunikasi non-verbal mencakup berbagai elemen yang menyampaikan informasi tanpa kata-kata. Dua aspek penting dalam komunikasi non-verbal adalah proksemik dan paralinguistik. Proksemik berhubungan dengan penggunaan ruang dalam komunikasi, sementara paralinguistik melibatkan aspek suara selain dari kata-kata itu sendiri. Keduanya berperan krusial dalam bagaimana pesan dipahami dan diterima dalam interaksi sosial.

1. Proksemik

Proksemik adalah studi tentang bagaimana jarak dan penggunaan ruang mempengaruhi komunikasi antar individu. Istilah ini diperkenalkan oleh Edward T. Hall dalam bukunya *The Hidden Dimension* (1966), dan sejak itu telah berkembang menjadi area penting dalam kajian komunikasi non-verbal.

a. Zona Proksemik

Proksemik melibatkan pengaturan dan penggunaan ruang dalam komunikasi. Jarak fisik antara individu saat berkomunikasi dapat mempengaruhi bagaimana pesan diterima dan dipersepsikan. Zona proksemik terbagi dalam empat zona utama: zona intim, zona pribadi, zona sosial, dan zona publik.

1) Zona Intim

Berjarak 0-45 cm, digunakan untuk interaksi yang sangat pribadi, seperti hubungan intim atau percakapan dekat.

2) Zona Pribadi

Berjarak 45 cm-1,2 m, untuk interaksi yang lebih santai namun masih cukup dekat, seperti dengan teman dekat atau keluarga.

3) Zona Sosial

Berjarak 1,2-3,6 m, digunakan dalam konteks profesional atau situasi sosial di mana interaksi memerlukan jarak yang lebih formal.

4) Zona Publik

Lebih dari 3,6 m, digunakan dalam situasi publik seperti presentasi atau berbicara di depan umum.

b. Fungsi dan Pengaruh Proksemik

Proksemik, atau penggunaan ruang dalam interaksi sosial, memiliki fungsi dan pengaruh yang signifikan dalam berbagai konteks komunikasi. Jarak fisik yang dijaga antara individu dapat menentukan tingkat kenyamanan dan keterlibatan emosional. Menurut Landry dan Murray (2017), jarak yang lebih dekat antara individu biasanya menunjukkan keintiman atau kedekatan emosional, sementara jarak yang lebih jauh dapat menunjukkan formalitas atau bahkan jarak emosional. Misalnya, dalam interaksi antara teman dekat atau keluarga, jarak fisik yang dijaga cenderung lebih pendek dibandingkan dengan interaksi formal antara rekan kerja atau atasan dan bawahan.

Jarak fisik juga mempengaruhi persepsi terhadap kekuasaan dan hierarki. Dalam konteks profesional, penggunaan ruang dapat mencerminkan posisi atau status seseorang dalam organisasi. Individu dengan posisi lebih tinggi atau otoritas biasanya memiliki akses ke ruang yang lebih luas dan pribadi, seperti kantor besar atau ruang kerja yang terpisah. Hall *et al.* (2019) membahas bahwa penggunaan ruang ini tidak hanya mencerminkan status tetapi juga memperkuat struktur hierarki dalam organisasi. Misalnya, seorang manajer yang memiliki kantor pribadi menegaskan kekuasaannya dibandingkan dengan staf yang berbagi ruang kerja terbuka.

c. Proksemik dalam Konteks Budaya

Proksemik, atau penggunaan ruang dalam komunikasi, sangat dipengaruhi oleh norma budaya yang berbeda. Dalam budaya kolektif seperti Jepang atau negara-negara Arab, jarak fisik yang lebih dekat sering kali dianggap sebagai tanda keakraban dan kepercayaan. Orang-orang dari budaya ini biasanya merasa nyaman berdiri lebih dekat satu sama lain dalam percakapan, dan kontak fisik seperti berjabat tangan atau pelukan mungkin

lebih umum. Hall *et al.* (2019) menjelaskan bahwa dalam budaya kolektif, interaksi sosial yang lebih dekat dan lebih sering diharapkan dan dianggap normal sebagai bagian dari menjaga harmoni sosial dan hubungan antarpribadi.

Pada budaya individualis seperti Amerika Serikat atau negara-negara Eropa Utara, jarak fisik yang lebih jauh biasanya lebih dihargai dan dipertahankan. Individu dari budaya ini cenderung merasa lebih nyaman dengan ruang pribadi yang lebih besar dan mungkin merasa tidak nyaman atau terancam jika seseorang berdiri terlalu dekat. Dalam budaya individualis, menjaga jarak fisik yang lebih jauh adalah cara untuk menghormati ruang pribadi dan otonomi individu. Ini berarti bahwa dalam konteks profesional atau bahkan sosial, orang-orang mungkin cenderung menjaga jarak tertentu untuk menghindari kesalahpahaman atau ketidaknyamanan.

2. Paralinguistik

Paralinguistik mencakup aspek suara selain dari kata-kata, termasuk intonasi, volume, tempo, dan kualitas suara. Elemen-elemen ini dapat memberikan informasi tambahan tentang perasaan, sikap, atau niat pembicara.

a. Elemen Paralinguistik

Paralinguistik adalah studi tentang komponen suara dalam komunikasi verbal yang tidak berkaitan langsung dengan makna kata-kata. Terdapat beberapa elemen paralinguistik utama yang mempengaruhi bagaimana pesan verbal diterima.

1) Intonasi

Variasi nada suara yang dapat mengindikasikan emosi atau sikap, seperti kebahagiaan, kemarahan, atau ketidakpastian.

2) Volume

Kekuatan suara yang dapat menunjukkan tingkat kepercayaan diri atau kepentingan dari pesan yang disampaikan.

3) Tempo

Kecepatan berbicara yang dapat mencerminkan tingkat kegembiraan atau tekanan emosional.

4) Kualitas Suara

Karakteristik suara seperti kekasaran atau kelembutan yang dapat mempengaruhi persepsi pendengar terhadap pesan.

b. Fungsi dan Pengaruh Paralinguistik

Elemen paralinguistik, seperti intonasi, volume, dan tempo bicara, berperan penting dalam mengkomunikasikan nuansa emosional dan sikap yang tidak selalu diungkapkan melalui kata-kata saja. Intonasi, misalnya, dapat mengubah makna dari pernyataan yang sama. Sebuah kalimat sederhana seperti "Kamu datang" bisa diartikan sebagai pertanyaan, pernyataan, atau bahkan perintah tergantung pada intonasinya. Intonasi yang tepat dapat mengungkapkan berbagai emosi seperti kebahagiaan, kemarahan, atau frustrasi, sehingga membantu pendengar memahami perasaan pembicara dengan lebih baik.

Volume dan tempo bicara juga berperan dalam menyampaikan nuansa emosional dan urgensi pesan. Volume yang meningkat mungkin menunjukkan kemarahan atau semangat, sementara volume yang lebih rendah dapat menandakan ketenangan atau ketidakpastian. Hall *et al.* (2019) mencatat bahwa variasi volume dan tempo dapat mengindikasikan seberapa penting atau mendesaknya suatu pesan. Misalnya, berbicara dengan tempo cepat dan volume tinggi dapat menunjukkan urgensi, sementara berbicara dengan tempo lambat dan volume rendah bisa menunjukkan kepentingan rendah atau refleksi mendalam.

c. Paralinguistik dalam Konteks Sosial

Pada interaksi sosial, elemen paralinguistik seperti intonasi, volume, dan tempo bicara berperan penting dalam memperkuat atau meredakan pesan verbal. Intonasi yang hangat dan ramah, misalnya, dapat memperkuat rasa keterhubungan dan keakraban dalam komunikasi interpersonal. Nada suara yang hangat dan bersahabat dapat membuat lawan bicara merasa dihargai dan dipahami, sehingga memperkuat ikatan emosional. Sebaliknya, nada yang datar atau keras dapat menciptakan jarak emosional dan mengurangi efektivitas komunikasi.

Menggunakan elemen paralinguistik secara efektif dapat membantu membangun hubungan yang positif dan menciptakan komunikasi yang lebih jelas. Hall *et al.* (2019) menekankan bahwa variasi dalam volume dan tempo dapat digunakan untuk menekankan poin penting atau menunjukkan empati. Misalnya,

berbicara dengan volume yang lebih rendah dan tempo yang lebih lambat saat menyampaikan berita buruk dapat menunjukkan rasa empati dan kepedulian. Sebaliknya, menggunakan volume yang tinggi dan tempo yang cepat dalam situasi yang penuh semangat dapat menunjukkan antusiasme dan semangat.

E. Soal Latihan

1. Definisikan proksemik dan berikan contoh bagaimana proksemik dapat berbeda di berbagai budaya.
2. Sebutkan dan jelaskan tiga elemen utama dari paralinguistik.
3. Apa yang dimaksud dengan bahasa tubuh dan mengapa penting dalam komunikasi non-verbal?
4. Jelaskan bagaimana penggunaan bahasa tubuh dapat memperkuat atau melemahkan pesan verbal dalam sebuah wawancara kerja.
5. Berikan contoh bagaimana ekspresi wajah dan gerak mata dapat mempengaruhi komunikasi dalam hubungan pribadi.



BAB IX

ACTIVE LISTENING

Kemampuan Akhir yang Diharapkan

Mampu memahami terkait dengan pengertian *active listening*, memahami keterampilan mendengarkan yang efektif, memahami teknik-teknik *active listening*, serta memahami manfaat *active listening* dalam komunikasi, sehingga pembaca dapat meningkatkan keterampilan mendengarkannya, memanfaatkan teknik mendengarkan aktif untuk memperbaiki interaksi komunikasi, dan memahami manfaat yang luas dari penerapan mendengarkan aktif dalam berbagai aspek kehidupan.

Materi Pembelajaran

- Pengertian *Active Listening*
- Keterampilan Mendengarkan yang Efektif
- Teknik-teknik *Active Listening*
- Manfaat *Active Listening* dalam Komunikasi
- Soal Latihan

A. Pengertian *Active Listening*

Active listening adalah konsep krusial dalam komunikasi yang melibatkan keterlibatan aktif dalam mendengarkan pesan yang disampaikan oleh pembicara. Ini lebih dari sekadar mendengar; *active listening* mencakup pemahaman yang mendalam terhadap pesan, memberikan umpan balik yang relevan, dan menunjukkan empati. *Active listening*, atau mendengarkan aktif, adalah proses mendengarkan dengan penuh perhatian dan keterlibatan untuk memahami pesan yang disampaikan. Ini melibatkan tidak hanya mendengar kata-kata yang diucapkan tetapi juga menangkap makna, emosi, dan niat di balik pesan tersebut. *Active listening* mencakup beberapa elemen utama, termasuk perhatian penuh, pengertian, dan umpan balik yang sesuai. Menurut Brownell (2023), *active listening* adalah “proses mendengarkan yang

melibatkan perhatian penuh terhadap pembicara, pemahaman mendalam tentang apa yang dikatakan, dan memberikan umpan balik yang menunjukkan bahwa pesan telah dipahami.” Ini menunjukkan bahwa *active listening* bukan sekadar pasif, tetapi melibatkan keterlibatan aktif dari pendengar.

B. Keterampilan Mendengarkan yang Efektif

Keterampilan mendengarkan yang efektif adalah komponen kunci dalam komunikasi yang sukses. Mendengarkan bukan hanya tentang mendengar kata-kata yang diucapkan tetapi juga memahami dan merespons pesan dengan cara yang mendukung komunikasi yang produktif dan membangun hubungan. Keterampilan ini sangat penting dalam berbagai konteks, dari komunikasi interpersonal hingga profesional dan pendidikan. Keterampilan mendengarkan yang efektif melibatkan beberapa teknik dan pendekatan yang dirancang untuk memastikan bahwa pendengar tidak hanya mendengar informasi tetapi juga memahami makna di balik informasi tersebut. Nichols dan Straus (2021) mendefinisikan keterampilan mendengarkan yang efektif sebagai “kemampuan untuk mendengarkan dengan perhatian penuh, memahami pesan secara menyeluruh, dan memberikan umpan balik yang relevan untuk memastikan pemahaman dan membangun hubungan.” Keterampilan mendengarkan memiliki komponen-komponen sebagai berikut:

1. Perhatian Penuh (*Full Attention*)

Memberikan perhatian penuh merupakan elemen fundamental dalam mendengarkan yang efektif dan berfungsi sebagai dasar untuk membangun komunikasi yang produktif. Perhatian penuh mengharuskan pendengar untuk sepenuhnya fokus pada pembicara, mengabaikan gangguan eksternal dan internal yang mungkin mengalihkan perhatian. Menurut Johnson dan Hackman (2018), fokus ini melibatkan keterlibatan aktif dalam mendengarkan, yang berarti pendengar harus menyisihkan waktu dan energi untuk benar-benar memahami pesan yang disampaikan. Ini tidak hanya mencakup mendengarkan kata-kata yang diucapkan tetapi juga melibatkan pengamatan terhadap aspek non-verbal seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan nada suara.

Rost dan Wilson (2017) menekankan bahwa perhatian penuh dalam mendengarkan berarti lebih dari sekadar memusatkan perhatian pada kata-kata. Ini melibatkan pemahaman yang lebih mendalam dari pesan yang disampaikan dengan mengamati bagaimana ekspresi wajah dan intonasi memengaruhi arti pesan. Misalnya, ekspresi wajah yang menunjukkan kebingungan atau kesedihan bisa memberikan petunjuk tambahan tentang bagaimana pesan harus dipahami dan ditanggapi. Pendengar yang memberikan perhatian penuh tidak hanya mendengar apa yang dikatakan tetapi juga memahami bagaimana pesan tersebut disampaikan dan reaksi emosional yang mungkin menyertai pesan tersebut.

2. Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan krusial dalam mendengarkan yang efektif, yang memungkinkan pendengar untuk merasakan dan memahami perasaan orang lain. Menurut Brownell (2023), empati melibatkan usaha untuk merasakan apa yang dirasakan oleh pembicara dan menempatkan diri dalam posisinya. Ini membantu dalam membangun hubungan yang lebih mendalam dan memperkuat komunikasi dengan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang konteks emosional dari pesan yang disampaikan. Dengan mengembangkan kemampuan ini, pendengar tidak hanya mendengar kata-kata tetapi juga memahami perasaan dan motivasi yang mendasarinya.

Empati memungkinkan pendengar untuk terhubung dengan pembicara pada tingkat emosional yang lebih dalam. Ketika pendengar menunjukkan empati, memberikan respons yang lebih mendukung dan konstruktif, karena memahami nuansa emosional dari pesan yang disampaikan. Misalnya, jika pembicara mengungkapkan kesedihan atau kekhawatiran, seorang pendengar yang empatik akan merespons dengan dukungan dan pengertian yang sesuai, membantu pembicara merasa didengar dan dihargai. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas interaksi tetapi juga memperkuat hubungan interpersonal.

3. Umpan Balik yang Konstruktif (*Constructive Feedback*)

Umpan balik yang konstruktif merupakan elemen penting dalam komunikasi yang efektif, karena membantu memastikan bahwa pesan yang disampaikan dipahami dengan jelas dan benar. Memberikan

umpan balik yang konstruktif melibatkan merespons pesan dengan cara yang menunjukkan pemahaman dan memberikan klarifikasi jika diperlukan. Menurut Nichols dan Straus (2021), umpan balik konstruktif mencakup beberapa teknik, seperti memberikan ringkasan dari apa yang telah disampaikan, mengajukan pertanyaan untuk memperjelas detail, dan memberikan respons yang relevan untuk mengarahkan percakapan ke arah yang lebih produktif. Dengan cara ini, pendengar tidak hanya menunjukkan bahwa telah memperhatikan tetapi juga berusaha untuk memastikan bahwa benar-benar memahami pesan yang disampaikan.

Umpan balik yang baik dapat membantu memperjelas pesan dan menghindari kesalahpahaman. Dalam memberikan umpan balik, penting untuk melakukannya dengan cara yang mendukung dan tidak mengkritik secara negatif. Memberikan ringkasan membantu memverifikasi bahwa pemahaman pendengar sesuai dengan niat pengirim pesan, sementara pertanyaan tambahan dapat menggali lebih dalam tentang aspek-aspek yang mungkin kurang jelas. Respons yang relevan memperkuat komunikasi dengan memberikan tanggapan yang langsung berhubungan dengan topik yang dibahas, mendukung pembicara dalam proses berbagi informasi.

4. Menghindari Interupsi (*Avoiding Interruptions*)

Menghindari interupsi adalah aspek fundamental dari mendengarkan yang efektif, karena memungkinkan pembicara menyampaikan pesannya sepenuhnya tanpa gangguan. Menurut Rost dan Wilson (2017), interupsi dapat mengganggu alur komunikasi dan mengurangi kesempatan bagi pembicara untuk mengungkapkan ide-idenya secara lengkap. Ketika pendengar memotong pembicaraan, hal ini tidak hanya menghalangi penyampaian pesan secara utuh tetapi juga dapat merusak rasa saling menghargai dalam percakapan. Membiarkan pembicara menyelesaikan pemikirannya sebelum memberikan tanggapan menunjukkan bahwa pendengar menghargai kontribusinya dan serius dalam memahami apa yang dikatakan.

Brownell (2023) menekankan bahwa interupsi dapat menghambat pemahaman yang penuh dari pesan yang disampaikan. Ketika seseorang terputus sebelum menyelesaikan pemikirannya, ada risiko bahwa pendengar tidak akan menerima informasi yang diperlukan untuk memahami konteks dan nuansa pesan secara lengkap.

Menghindari interupsi membantu memastikan bahwa informasi disampaikan secara jelas dan bahwa pendengar mendapatkan gambaran yang akurat dari apa yang ingin disampaikan oleh pembicara. Ini juga menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih produktif, di mana kedua belah pihak merasa didengar dan dihargai.

5. Refleksi dan Klarifikasi (*Reflection and Clarification*)

Refleksi dan klarifikasi adalah teknik mendengarkan yang penting untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan dipahami dengan akurat. Refleksi melibatkan mengulangi atau menyampaikan kembali inti pesan yang telah diungkapkan oleh pembicara, yang membantu memastikan bahwa pendengar benar-benar memahami apa yang dikatakan. Menurut Johnson dan Hackman (2018), refleksi ini tidak hanya memperjelas pesan tetapi juga menunjukkan bahwa pendengar aktif terlibat dalam percakapan. Dengan merefleksikan apa yang telah disampaikan, pendengar dapat mengonfirmasi bahwa ia menerima informasi dengan benar, dan membangun kepercayaan dengan pembicara bahwa ia dipahami.

Klarifikasi adalah teknik yang digunakan untuk memperjelas informasi yang tidak sepenuhnya jelas atau ambigu. Klarifikasi melibatkan mengajukan pertanyaan yang relevan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam atau memperbaiki informasi yang mungkin tidak jelas. Klarifikasi ini penting dalam mencegah misinterpretasi dan memastikan bahwa kedua belah pihak berada pada halaman yang sama. Dengan mengajukan pertanyaan yang tepat, pendengar dapat memperoleh detail tambahan yang diperlukan untuk memahami konteks penuh dari pesan yang disampaikan.

C. Teknik-teknik *Active Listening*

Active listening, atau mendengarkan aktif, adalah keterampilan komunikasi yang sangat penting untuk memahami dan merespons dengan efektif. Teknik-teknik *active listening* dirancang untuk memastikan bahwa pendengar tidak hanya mendengar kata-kata yang diucapkan tetapi juga memahami makna di balik pesan tersebut. Dalam konteks ini, teknik-teknik mendengarkan aktif membantu membangun hubungan yang lebih baik, menyelesaikan konflik, dan meningkatkan kualitas komunikasi secara keseluruhan.

1. Parafrase (*Paraphrasing*)

Parafrase adalah teknik mendengarkan yang krusial untuk memastikan pemahaman yang akurat dan untuk memperjelas komunikasi. Dengan parafrase, pendengar menyampaikan kembali inti pesan yang telah diungkapkan oleh pembicara menggunakan kata-katanya sendiri. Tujuan dari parafrase adalah untuk memverifikasi bahwa informasi telah dipahami dengan benar dan memberi pembicara kesempatan untuk mengoreksi jika ada kesalahpahaman. Nichols dan Straus (2021) menjelaskan bahwa parafrase tidak hanya membantu dalam mengklarifikasi pesan tetapi juga menunjukkan bahwa pendengar terlibat aktif dalam percakapan, menciptakan rasa saling memahami yang lebih dalam. Misalnya, jika seseorang mengatakan, "Saya sangat stres dengan proyek yang sedang saya kerjakan," pendengar dapat memparafrasekan dengan mengatakan, "Sepertinya kamu merasa tertekan dengan beban kerja proyek itu." Dengan parafrase seperti ini, pendengar tidak hanya menegaskan pemahaman tentang perasaan pembicara tetapi juga membuka ruang bagi pembicara untuk memberikan penjelasan lebih lanjut atau memperbaiki informasi jika perlu. Proses ini membantu menjaga jalannya komunikasi yang efektif dan memastikan bahwa semua pihak berada pada pemahaman yang sama.

2. Ringkasan (*Summarizing*)

Ringkasan adalah teknik mendengarkan yang efektif yang melibatkan penyampaian gambaran umum dari poin-poin utama dalam percakapan. Berbeda dengan parafrase yang fokus pada bagian-bagian spesifik dari pesan, ringkasan mencakup keseluruhan topik yang dibahas, memberikan pandangan menyeluruh tentang percakapan. Johnson dan Hackman (2018) menyatakan bahwa ringkasan membantu memastikan bahwa pendengar menangkap inti pesan dan dapat memverifikasi pemahaman dengan pembicara. Ini tidak hanya menguatkan informasi yang telah dibagikan tetapi juga memungkinkan pembicara untuk mengoreksi atau menambahkan informasi yang mungkin belum disampaikan. Misalnya, setelah mendengar pembicaraan mengenai frustrasi terkait deadline yang ketat dan kurangnya dukungan dari tim, pendengar dapat memberikan ringkasan seperti, "Jadi, jika saya memahami dengan benar, kamu merasa frustrasi dengan deadline yang ketat dan kurangnya dukungan dari tim?" Dengan

ringkasan seperti ini, pendengar menunjukkan bahwa telah mengikuti dan memahami keseluruhan topik pembicaraan. Ini juga memberikan kesempatan bagi pembicara untuk menambahkan detail tambahan atau memperjelas informasi yang mungkin belum sepenuhnya tercakup.

3. Klarifikasi (*Clarification*)

Klarifikasi adalah teknik kunci dalam mendengarkan yang efektif yang melibatkan pengajuan pertanyaan untuk memperjelas bagian-bagian dari pesan yang tidak sepenuhnya dipahami. Brownell (2023) menekankan bahwa klarifikasi membantu menghindari kesalahpahaman dengan memastikan bahwa pendengar memahami maksud sebenarnya dari pembicara. Dengan mengajukan pertanyaan yang relevan, pendengar dapat menggali informasi lebih dalam dan mengatasi ambiguitas yang mungkin timbul dalam percakapan. Klarifikasi memberikan kesempatan bagi pembicara untuk menjelaskan detail yang mungkin tidak jelas, sehingga meningkatkan kualitas komunikasi. Misalnya, jika pembicara menyebutkan "kurangnya dukungan" dari tim, pendengar dapat meminta klarifikasi dengan bertanya, "Bisa jelaskan lebih lanjut tentang bagian yang kamu maksudkan dengan 'kurangnya dukungan'? Apa yang kamu harapkan dari tim?" Pertanyaan ini tidak hanya membantu memperjelas istilah yang mungkin memiliki banyak arti tetapi juga menunjukkan bahwa pendengar benar-benar tertarik untuk memahami situasi dengan lebih mendalam. Klarifikasi ini penting untuk menghindari asumsi yang salah dan memastikan bahwa semua pihak memiliki pemahaman yang sama tentang masalah yang dibahas.

4. Empati (*Empathy*)

Empati adalah teknik mendengarkan yang melibatkan merasakan dan memahami perasaan orang lain dengan cara yang mendalam. Dalam konteks mendengarkan aktif, empati berfungsi untuk menjalin koneksi emosional antara pendengar dan pembicara, memungkinkan pendengar untuk merasakan perasaan yang dialami oleh pembicara. Murchison (2010) menjelaskan bahwa dengan menunjukkan empati, pendengar tidak hanya memahami isi pesan, tetapi juga merasakan suasana emosional yang menyertainya. Ini penting untuk membangun hubungan yang kuat dan saling percaya, karena pembicara merasa didengarkan dan dipahami secara mendalam.

Contohnya, jika seseorang mengungkapkan rasa stres dan kurangnya dukungan dalam pekerjaan, menunjukkan empati bisa dilakukan dengan mengucapkan, "Saya bisa memahami mengapa kamu merasa tertekan, terutama jika kamu merasa tidak mendapat dukungan yang cukup." Pernyataan ini tidak hanya menunjukkan bahwa pendengar mendengarkan dengan seksama, tetapi juga bahwa benar-benar memahami dan merasakan beban emosional yang dibawa oleh pembicara. Ini membantu menguatkan hubungan interpersonal dan memperbaiki kualitas komunikasi dengan membuat pembicara merasa lebih diterima dan dihargai.

5. Menggunakan Isyarat Non-Verbal (*Using Non-Verbal Cues*)

Menggunakan isyarat non-verbal adalah teknik penting dalam mendengarkan aktif yang melibatkan berbagai bentuk komunikasi non-verbal untuk menunjukkan keterlibatan dan dukungan kepada pembicara. Isyarat ini meliputi tindakan seperti kontak mata, anggukan kepala, dan postur tubuh yang menunjukkan perhatian dan kepedulian. Rost dan Wilson (2017) menekankan bahwa isyarat non-verbal tidak hanya memperkuat pesan verbal tetapi juga memberikan umpan balik yang langsung kepada pembicara bahwa ia didengarkan dengan sepenuh hati. Contohnya, menjaga kontak mata yang konsisten dan menganggukkan kepala saat pembicara berbicara dapat memperlihatkan bahwa pendengar sedang memperhatikan dan memahami apa yang dikatakan. Isyarat non-verbal juga membantu memperjelas dan mendukung komunikasi verbal dengan mengonfirmasi pesan yang disampaikan. Misalnya, anggukan kepala dapat mengindikasikan persetujuan atau pemahaman, sementara postur tubuh yang terbuka menunjukkan keterbukaan dan keinginan untuk terlibat. Ini membantu menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih nyaman dan memotivasi pembicara untuk terus berbicara dengan keyakinan.

6. Menghindari Interupsi (*Avoiding Interruptions*)

Menghindari interupsi adalah teknik penting dalam mendengarkan aktif yang memastikan bahwa pembicara dapat menyampaikan pesan sepenuhnya tanpa gangguan. Prinsip ini melibatkan memberikan waktu yang cukup bagi pembicara untuk menyelesaikan pemikiran atau pernyataannya sebelum pendengar

memberikan tanggapan atau pertanyaan (Johnson & Hackman, 2018). Interupsi, meskipun sering tidak disengaja, dapat mengganggu aliran percakapan dan menyebabkan pembicara merasa tidak dihargai atau diabaikan. Dengan menunggu hingga pembicara selesai berbicara, pendengar menunjukkan rasa hormat dan memberikan ruang bagi pembicara untuk mengungkapkan idenya secara lengkap.

Menghindari interupsi juga berkontribusi pada kualitas komunikasi dengan mengurangi potensi kebingungan dan kesalahpahaman. Ketika pendengar menginterupsi, terutama sebelum pembicara menyelesaikan pernyataan, ada risiko bahwa tanggapan yang diberikan tidak sepenuhnya relevan atau mungkin berdasarkan informasi yang tidak lengkap. Dengan memberikan kesempatan bagi pembicara untuk menyelesaikan argumen, pendengar dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas dan komprehensif tentang apa yang dimaksudkan, sehingga tanggapan atau pertanyaan yang diajukan akan lebih tepat dan konstruktif.

7. Memberikan Umpan Balik Positif (*Providing Positive Feedback*)

Memberikan umpan balik positif adalah teknik yang esensial dalam mendengarkan aktif, yang berfungsi untuk memperkuat komunikasi dan meningkatkan keterlibatan antara pendengar dan pembicara. Teknik ini melibatkan memberikan respons yang mendukung dan memotivasi, serta menunjukkan penghargaan atas apa yang telah diungkapkan oleh pembicara (Nichols & Straus, 2021). Dengan memberikan umpan balik yang positif, pendengar tidak hanya mengakui upaya pembicara, tetapi juga memperkuat rasa percaya diri dan mendorongnya untuk terus berkomunikasi secara terbuka. Misalnya, mengatakan, "Saya sangat menghargai bagaimana kamu menjelaskan situasinya. Itu memberi saya pemahaman yang lebih baik tentang apa yang kamu alami," memberikan dorongan positif yang menguatkan kualitas komunikasi.

Umpan balik positif juga berperan penting dalam membangun dan memperkuat hubungan interpersonal. Ketika pendengar memberikan umpan balik yang mendukung, menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih terbuka dan saling menghargai. Ini tidak hanya membantu pembicara merasa dihargai tetapi juga mendorongnya untuk lebih terbuka dalam berbagi informasi atau perasaan di masa depan.

Dengan umpan balik yang positif, pendengar menunjukkan bahwa ia aktif mendengarkan dan menghargai kontribusi pembicara, yang memperkuat ikatan emosional dan memfasilitasi komunikasi yang lebih produktif.

8. Memvalidasi Perasaan (*Validating Feelings*)

Memvalidasi perasaan adalah teknik mendengarkan yang penting yang melibatkan mengakui dan menghargai perasaan pembicara. Teknik ini berperan kunci dalam membangun kepercayaan dan empati selama komunikasi, dengan memastikan bahwa pembicara merasa didengar dan dipahami (Brownell, 2023). Ketika pendengar memvalidasi perasaan pembicara, menunjukkan bahwa emosi yang diungkapkan adalah valid dan layak dihargai. Misalnya, ketika seseorang mengungkapkan frustrasi, mengatakan, "Saya mengerti bahwa kamu merasa sangat frustrasi dengan situasi ini. Perasaan itu benar-benar valid mengingat apa yang telah terjadi," membantu memperkuat rasa bahwa perasaan pembicara benar-benar diakui dan dipahami.

Validasi perasaan juga membantu dalam mengurangi ketegangan dan meningkatkan kualitas komunikasi. Ketika seseorang merasa bahwa perasaannya diakui, cenderung merasa lebih nyaman dalam berbagi informasi lebih lanjut atau mengungkapkan perasaannya secara lebih terbuka. Ini menciptakan suasana komunikasi yang lebih suportif dan kooperatif, di mana kedua belah pihak merasa lebih terhubung dan dipahami. Dengan menunjukkan penghargaan terhadap emosi pembicara, pendengar membantu membangun hubungan yang lebih baik dan mendorong komunikasi yang lebih efektif.

D. Manfaat *Active Listening* dalam Komunikasi

Active listening, atau mendengarkan aktif, adalah keterampilan komunikasi penting yang melibatkan perhatian penuh terhadap pembicara dengan tujuan memahami dan merespons dengan tepat. Berbeda dari mendengarkan pasif, *active listening* melibatkan keterlibatan aktif dalam proses komunikasi, yang membawa berbagai manfaat signifikan bagi individu dan kelompok dalam berbagai konteks.

1. Meningkatkan Kualitas Hubungan Interpersonal

Active listening secara signifikan meningkatkan kualitas hubungan interpersonal dengan menciptakan lingkungan komunikasi yang saling menghargai dan memahami. Ketika seseorang mendengarkan secara aktif, tidak hanya fokus pada kata-kata yang diucapkan tetapi juga pada aspek non-verbal dari komunikasi, seperti ekspresi wajah, intonasi suara, dan bahasa tubuh. Ini menunjukkan kepada pembicara bahwa benar-benar diperhatikan dan dihargai. Brownell (2023) menjelaskan bahwa dengan mendengarkan secara aktif, individu menunjukkan minat yang tulus terhadap perspektif dan perasaan orang lain, yang membangun kepercayaan dan kedekatan.

Keterlibatan dalam mendengarkan aktif juga membantu dalam mengurangi konflik dan meningkatkan resolusi masalah. Ketika setiap pihak merasa didengarkan dan dipahami, lebih cenderung untuk terbuka dalam berbagi perasaan dan pendapatnya. Hal ini menciptakan dasar yang kuat untuk komunikasi yang konstruktif dan kolaboratif. *Active listening* memfasilitasi dialog yang lebih produktif, di mana semua pihak merasa dihargai dan dipahami, sehingga mengurangi potensi ketegangan dan konflik.

2. Meningkatkan Efektivitas Komunikasi di Tempat Kerja

Active listening memiliki dampak besar pada efektivitas komunikasi di tempat kerja dengan memperbaiki pemahaman dan mengurangi miskomunikasi. Ketika anggota tim berlatih mendengarkan secara aktif, mampu menangkap detail penting dari pesan yang disampaikan. Ini memungkinkan untuk memberikan umpan balik yang lebih akurat dan relevan, serta menyelesaikan masalah dengan lebih efisien (Murchison, 2010). Dengan memahami instruksi dan informasi dengan benar, tim dapat menghindari kesalahan yang sering terjadi akibat miskomunikasi, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas dan kinerja keseluruhan.

Teknik-teknik *active listening* seperti parafrase dan klarifikasi sangat berharga dalam konteks profesional. Parafrase, yaitu menyampaikan kembali inti dari pesan dengan kata-kata sendiri, memastikan bahwa informasi yang diterima sesuai dengan maksud pembicara. Klarifikasi melibatkan mengajukan pertanyaan untuk memperjelas bagian-bagian yang tidak sepenuhnya dipahami, menghindari kemungkinan kesalahan interpretasi. Kedua teknik ini

membantu memvalidasi dan memperkuat pemahaman di antara anggota tim, yang mendukung kolaborasi yang lebih efektif dan produktif.

3. Meningkatkan Kemampuan Penyelesaian Konflik

Active listening berperan krusial dalam penyelesaian konflik dengan memastikan bahwa semua pihak yang terlibat merasa didengar dan dipahami. Dalam situasi konflik, seringkali perasaan dan perspektif masing-masing pihak tidak sepenuhnya diungkapkan atau dipahami. Dengan mendengarkan secara aktif, individu dapat memberikan ruang bagi setiap pihak untuk menyampaikan pandangan dengan jelas, yang penting untuk mengidentifikasi sumber utama masalah (Johnson & Hackman, 2018). Teknik seperti klarifikasi, yang melibatkan mengajukan pertanyaan untuk memperjelas informasi yang tidak jelas, membantu memperdalam pemahaman tentang isu-isu yang menjadi inti perdebatan.

Empati juga merupakan komponen penting dari *active listening* dalam penyelesaian konflik. Menunjukkan empati memungkinkan pendengar untuk merasakan dan memahami perasaan orang lain, yang dapat mengurangi ketegangan dan membangun hubungan yang lebih baik antara pihak-pihak yang berselisih. Ketika setiap pihak merasa bahwa perasaannya diakui dan dihargai, lebih cenderung untuk terlibat dalam dialog konstruktif yang mendukung resolusi yang adil dan memuaskan.

4. Meningkatkan Proses Pembelajaran

Active listening berperan penting dalam meningkatkan proses pembelajaran dengan memfasilitasi pemahaman yang lebih mendalam tentang materi ajar. Ketika siswa terlibat dalam komunikasi yang aktif dengan pendidik, dapat mengajukan pertanyaan dan mendapatkan klarifikasi tentang konsep yang belum sepenuhnya dipahami. Ini memungkinkan untuk menyerap dan memproses informasi secara lebih efektif, serta memperkuat pemahaman tentang topik yang dibahas (Johnson & Hackman, 2018). Proses ini membantu mengatasi kesenjangan pengetahuan dan memastikan bahwa siswa tidak hanya mendengar tetapi benar-benar memahami materi.

Pendidik yang menggunakan teknik *active listening* dapat lebih mudah mengidentifikasi kesulitan yang dihadapi siswa dan memberikan dukungan yang tepat. Dengan mendengarkan dengan

penuh perhatian dan memberikan umpan balik yang relevan, pendidik dapat menyesuaikan pendekatan untuk memenuhi kebutuhan individu siswa. Ini termasuk memberikan penjelasan tambahan, menyederhanakan materi yang kompleks, atau memberikan strategi pembelajaran alternatif yang lebih sesuai dengan gaya belajar siswa. Dukungan yang sesuai membantu siswa mengatasi hambatan dan meningkatkan keterampilan secara efektif.

5. Mengurangi Stres dan Meningkatkan Kesejahteraan Emosional

Active listening memiliki dampak signifikan dalam mengurangi stres dan meningkatkan kesejahteraan emosional dengan menciptakan lingkungan di mana individu merasa didukung dan dipahami. Ketika seseorang berbicara tentang masalah atau perasaannya dan menerima perhatian penuh dari pendengar, merasa lebih dihargai dan diperhatikan. Ini memberikan rasa dukungan emosional yang dapat mengurangi perasaan kesepian dan terasing, serta memfasilitasi pelepasan stres yang mungkin timbul dari situasi yang menekan (Nichols & Straus, 2021). Dengan mendengarkan secara aktif, pendengar memberikan validasi yang penting, yang dapat membantu individu merasa lebih tenang dan lebih mampu menghadapi tantangan.

Teknik *active listening* juga berperan dalam menciptakan hubungan yang lebih kuat dan lebih mendalam antara individu. Ketika pendengar menunjukkan empati dan perhatian, hal ini memperkuat rasa keterhubungan dan mengurangi perasaan isolasi yang seringkali menyertai situasi stres. Individu yang merasa terhubung dan didukung cenderung lebih mampu mengelola emosi secara efektif, yang berkontribusi pada kesejahteraan emosional yang lebih baik. Pendengar yang responsif membantu menciptakan suasana di mana individu merasa aman untuk berbagi perasaan dan pengalaman tanpa takut dihakimi.

6. Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Secara Umum

Active listening berperan krusial dalam meningkatkan keterampilan komunikasi secara keseluruhan dengan memperbaiki cara individu memahami dan merespons pesan. Melalui teknik seperti parafrase dan ringkasan, pendengar dapat memastikan bahwa ia menangkap inti dari apa yang disampaikan, sehingga mengurangi

kemungkinan miskomunikasi (Brownell, 2023). Teknik ini tidak hanya meningkatkan pemahaman tetapi juga mengarahkan individu untuk memberikan umpan balik yang lebih relevan dan konstruktif, yang memperjelas pesan yang ingin disampaikan.

Active listening memperbaiki keterampilan bertanya dan memberikan umpan balik yang efektif. Kemampuan untuk mengajukan pertanyaan yang tepat untuk klarifikasi dan memberikan umpan balik yang membangun membantu dalam mengelola komunikasi yang lebih produktif dan efisien. Pendengar yang aktif menggunakan pertanyaan untuk mengungkapkan minat dan mendapatkan informasi lebih lanjut, sementara umpan balik yang tepat memastikan bahwa pesan diterima dan dipahami dengan benar. Teknik ini meningkatkan kualitas percakapan dengan memfasilitasi dialog yang lebih terbuka dan jujur.

E. Soal Latihan

1. Apa yang dimaksud dengan *active listening*? Jelaskan konsep ini dan bagaimana ia berbeda dari mendengarkan pasif.
2. Sebutkan dan jelaskan tiga komponen keterampilan mendengarkan yang efektif.
3. Deskripsikan teknik-teknik utama dalam *active listening*, seperti parafrase, klarifikasi, dan umpan balik. Berikan contoh penerapan masing-masing teknik dalam situasi komunikasi.
4. Diskusikan lima manfaat utama dari *active listening* dalam komunikasi interpersonal. Bagaimana setiap manfaat mempengaruhi kualitas hubungan?
5. Berikan contoh bagaimana *active listening* dapat diterapkan dalam konteks pendidikan. Bagaimana teknik ini dapat meningkatkan proses pembelajaran dan keterlibatan siswa?



BAB X

ONTOLOGI KOMUNIKASI

Kemampuan Akhir yang Diharapkan

Mampu memahami terkait dengan pengertian ontologi dalam komunikasi, memahami teori-teori ontologi komunikasi, memahami aplikasi ontologi dalam studi komunikasi, serta memahami dampak ontologi terhadap pemahaman komunikasi, sehingga pembaca dapat memperoleh pemahaman yang mendalam tentang bagaimana ontologi mempengaruhi pembelajaran dan melakukan praktik komunikasi, serta dapat menerapkan prinsip-prinsip ontologis untuk menyempurnakan analisis dan penerapan dalam komunikasi.

Materi Pembelajaran

- Pengertian Ontologi dalam Komunikasi
- Teori-Teori Ontologi Komunikasi
- Aplikasi Ontologi dalam Studi Komunikasi
- Dampak Ontologi terhadap Pemahaman Komunikasi
- Soal Latihan

A. Pengertian Ontologi dalam Komunikasi

Ontologi adalah cabang filsafat yang berkaitan dengan studi tentang keberadaan, realitas, dan sifat dari entitas. Dalam konteks komunikasi, ontologi berfokus pada pemahaman dasar tentang bagaimana komunikasi itu ada, bagaimana ia berfungsi, dan apa yang membentuk dasar dari proses komunikasi. Ontologi dalam komunikasi merujuk pada studi tentang hakikat dan struktur komunikasi itu sendiri. Ini mencakup pertanyaan mendasar tentang apa yang dimaksud dengan komunikasi, bagaimana proses komunikasi terstruktur, dan apa yang membentuk realitas komunikasi. Ontologi komunikasi menyelidiki elemen-elemen esensial dari komunikasi, termasuk peran bahasa, simbol, dan konteks dalam membentuk makna dan realitas komunikasi. Menurut Cresswell (2021), ontologi dalam komunikasi bertujuan untuk

memahami "seperti apa kenyataan komunikasi yang kita hadapi dan bagaimana cara kita menginterpretasikan dan berinteraksi dengan realitas tersebut". Dalam hal ini, ontologi tidak hanya berusaha untuk menggambarkan komunikasi sebagai sebuah fenomena tetapi juga berusaha untuk memahami bagaimana komunikasi membentuk dan dipengaruhi oleh pemahaman kita tentang dunia.

B. Teori-Teori Ontologi Komunikasi

Ontologi komunikasi adalah cabang studi yang berusaha memahami hakikat dan realitas dari komunikasi itu sendiri. Teori-teori ontologi komunikasi berfokus pada bagaimana komunikasi dibentuk, dipahami, dan berfungsi dalam konteks yang lebih luas. Teori-teori ini menawarkan berbagai perspektif tentang cara komunikasi mempengaruhi dan dipengaruhi oleh struktur sosial, budaya, dan individu.

1. Teori Konstruktivisme Sosial

Teori konstruktivisme sosial, yang dikembangkan oleh Peter Berger dan Thomas Luckmann, mengajukan bahwa realitas sosial dan pengetahuan bukanlah entitas yang ada secara independen, tetapi dibangun melalui interaksi sosial. Menurut teori ini, makna dan realitas tidaklah tetap atau objektif, melainkan hasil dari proses komunikasi dan negosiasi antar individu dan kelompok. Berger dan Luckmann berpendapat bahwa melalui komunikasi, individu berkontribusi pada pembentukan dan pembaruan makna serta pemahaman dunia, yang menunjukkan bahwa realitas sosial adalah hasil dari konstruksi bersama yang terus-menerus berubah (Berger & Luckmann, 2016).

Pada konteks ontologi komunikasi, konstruktivisme sosial menjelaskan bagaimana komunikasi mempengaruhi dan dipengaruhi oleh konstruksi sosial dari realitas. Melalui interaksi verbal dan non-verbal, individu tidak hanya berbagi informasi tetapi juga membentuk dan menegosiasikan makna bersama. Proses ini menjelaskan bagaimana pemahaman individu tentang dunia dibentuk dan diperbarui berdasarkan pengalaman interaksi sosial. Ini mencerminkan bagaimana komunikasi berfungsi sebagai alat penting dalam penciptaan dan pemeliharaan realitas sosial yang dinamis (Vygotsky *et al.*, 2012).

2. Teori Fenomenologi

Teori fenomenologi, yang diawali oleh Edmund Husserl dan diperluas oleh Martin Heidegger, memberikan fokus mendalam pada pengalaman subjektif individu dan caranya memahami serta memberi makna pada dunia sekitar. Husserl, dalam karya-karyanya, menekankan pentingnya melihat pengalaman langsung dari perspektif orang yang mengalaminya. Fenomenologi menganggap bahwa realitas tidak hanya dibentuk oleh struktur eksternal atau norma sosial, tetapi juga oleh bagaimana individu secara pribadi mengalami dan memahami pengalaman (Husserl, 2014).

Pada konteks komunikasi, fenomenologi mengungkapkan bahwa makna pesan tidak hanya ditentukan oleh aturan atau konvensi sosial, tetapi juga oleh interpretasi subjektif dari individu yang terlibat dalam komunikasi. Martin Heidegger, yang melanjutkan pemikiran Husserl, menekankan bagaimana individu memahami dunia melalui keterlibatan aktif dan konteks eksistensial. Komunikasi dipandang sebagai suatu proses yang tidak hanya menyampaikan informasi tetapi juga sebagai medium melalui mana individu mengekspresikan dan membentuk pemahaman tentang pengalaman pribadi.

3. Teori Pragmatik

Teori pragmatik, yang dikembangkan oleh Charles Sanders Peirce dan William James, menekankan pentingnya konteks dan tujuan dalam pemahaman komunikasi. Peirce, salah satu pelopor teori ini, memandang bahwa makna sebuah pernyataan tidak hanya berasal dari kata-kata yang digunakan, tetapi juga dari cara kata-kata tersebut digunakan dalam situasi praktis. Pragmatik berfokus pada bagaimana bahasa dan komunikasi digunakan dalam praktik sehari-hari untuk mencapai tujuan tertentu, serta bagaimana konteks dan niat komunikatif mempengaruhi makna pesan (Peirce *et al.*, 1998).

Pada teori pragmatik, makna komunikasi tidak dianggap sebagai sesuatu yang tetap dan terisolasi dari situasi. Sebaliknya, makna pesan sering kali bergantung pada konteks situasional dan tujuan yang ingin dicapai oleh komunikator. William James, yang berkontribusi pada perkembangan teori pragmatik, menggarisbawahi pentingnya konteks dalam membentuk realitas komunikasi. Ia berpendapat bahwa untuk memahami makna suatu pesan, kita harus mempertimbangkan tidak hanya kata-kata yang digunakan tetapi juga bagaimana pesan

tersebut dipraktikkan dan diterima dalam konteks sosial yang spesifik (Hookway, 2015).

4. Teori Kritis

Teori kritis, yang dipelopori oleh Jürgen Habermas dan anggota Sekolah Frankfurt lainnya, membahas bagaimana komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk pertukaran informasi tetapi juga sebagai medium di mana kekuatan dan ideologi beroperasi dan dipertahankan. Habermas, dalam karyanya, menekankan pentingnya komunikasi yang rasional dan bebas dari dominasi untuk mencapai konsensus yang adil. Ia mengkritik komunikasi dalam masyarakat modern yang sering kali dimanipulasi oleh kepentingan ekonomi dan politik, menghalangi terciptanya dialog yang sejati dan bebas.

Pada ontologi komunikasi, teori kritis memberikan wawasan tentang bagaimana kekuasaan dan ideologi mengendalikan proses komunikasi. Ini mengkaji bagaimana bahasa, media, dan praktik komunikasi sehari-hari sering kali dipengaruhi oleh struktur kekuasaan yang ada, dan bagaimana ini dapat mengarah pada reproduksi ketidakadilan sosial. Misalnya, Horkheimer dan Adorno dalam karya "Dialektika Pencerahan" mengkritik industri budaya yang dilihat sebagai alat untuk menciptakan keseragaman dan menekan kritik sosial, berpendapat bahwa media massa sering digunakan untuk mempertahankan status quo dengan cara yang subtil tetapi efektif, menggantikan konten kritis dengan hiburan yang dangkal (Horkheimer *et al.*, 2002).

5. Teori Konteksual

Teori kontekstual menekankan bahwa makna komunikasi tidak bisa dipahami secara isolasi tetapi harus dilihat dalam konteks sosial, budaya, dan situasional di mana komunikasi itu terjadi. Erving Goffman, seorang tokoh penting dalam teori kontekstual, membahas bagaimana interaksi sosial dipengaruhi oleh situasi dan peran yang dimainkan individu dalam masyarakat. Goffman menunjukkan bahwa individu sering kali menyesuaikan perilakunya berdasarkan konteks untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk mempertahankan citra diri yang diinginkan (Goffman, 2022). Dalam komunikasi sehari-hari, konteks ini mencakup banyak elemen seperti lokasi fisik, norma budaya, dan dinamika sosial yang sedang berlangsung.

Pada ontologi komunikasi, teori kontekstual menjelaskan bahwa makna dan realitas yang dihasilkan melalui komunikasi sangat bergantung pada konteks di mana komunikasi tersebut terjadi. John Searle, melalui teorinya tentang tindakan tutur, mengungkapkan bahwa makna ujaran tidak hanya ditentukan oleh kata-kata yang digunakan tetapi juga oleh konteks sosial dan niat di balik ujaran tersebut. Misalnya, ungkapan "bisakah kamu membuka jendela?" tidak hanya dimaknai sebagai pertanyaan tetapi dalam konteks tertentu dapat dipahami sebagai permintaan. Dengan demikian, konteks memberikan kerangka interpretatif yang membantu individu memahami pesan dengan cara yang sesuai dengan situasi.

C. Aplikasi Ontologi dalam Studi Komunikasi

Ontologi komunikasi adalah studi tentang hakikat dan eksistensi komunikasi sebagai fenomena sosial. Teori ontologi mengkaji bagaimana komunikasi dibentuk, dipahami, dan berfungsi dalam konteks yang lebih luas. Dalam konteks studi komunikasi, aplikasi ontologi dapat membantu kita memahami dinamika kompleks dari interaksi komunikasi, makna sosial, dan konstruksi realitas.

1. Analisis Media

Analisis media adalah pendekatan yang membahas bagaimana media membentuk dan mencerminkan realitas sosial, serta bagaimana media berfungsi sebagai agen konstruksi makna dan pembentukan persepsi sosial. Media bukan hanya saluran untuk menyampaikan informasi, tetapi juga berperan kunci dalam membentuk cara kita memahami dunia di sekitar kita. Marshall McLuhan dalam karyanya menegaskan bahwa "*medium is the Message*," menunjukkan bahwa cara informasi disampaikan melalui media lebih berdampak daripada konten itu sendiri. Media memiliki kekuatan untuk membentuk cara kita berpikir, bertindak, dan berinteraksi dengan realitas sosial.

Ontologi media meneliti bagaimana konten media, format, dan teknologi yang digunakan mempengaruhi pemahaman kita tentang realitas sosial. Setiap medium, dari televisi hingga media sosial, memiliki karakteristik unik yang mempengaruhi bagaimana pesan disampaikan dan diterima oleh audiens. Misalnya, televisi dengan visual dan audionya dapat menciptakan pengalaman yang mendalam

dan emosional, sementara media sosial memungkinkan interaksi langsung dan partisipasi audiens. Teknologi juga berperan penting dalam evolusi media dan bagaimana informasi dikonsumsi, seperti perkembangan internet yang mengubah cara kita mengakses dan menyebarkan informasi.

Ontologi komunikasi memberikan kontribusi signifikan pada analisis media dengan menjelaskan bagaimana media membangun dan mempengaruhi konstruksi sosial melalui representasi, framing, dan narasi. Teori konstruktivisme sosial, misalnya, menunjukkan bahwa realitas sosial dibangun melalui interaksi dan komunikasi. Dalam konteks media, ini berarti bahwa media memiliki peran aktif dalam membentuk persepsi publik tentang isu-isu sosial, politik, dan budaya. Melalui framing, media dapat membahas aspek tertentu dari sebuah isu dan mengarahkan perhatian publik, sehingga membentuk pemahaman dan sikap (Entman & Rojecki, 2010). Pilihan editorial dan cara penyajian berita sangat mempengaruhi bagaimana audiens memandang suatu peristiwa atau isu.

Media juga memiliki kekuatan untuk membentuk narasi dan representasi yang mempengaruhi identitas dan hubungan sosial. Misalnya, representasi gender, ras, dan kelas dalam media sering kali memperkuat stereotip dan norma sosial yang ada, tetapi juga dapat menantang dan mengubah persepsi publik. Media massa memiliki kemampuan untuk membongkar isu-isu tertentu dengan cara yang dapat memperkuat atau meruntuhkan pandangan sosial. Dalam era digital, analisis media juga mencakup studi tentang bagaimana platform media sosial membentuk interaksi sosial dan distribusi informasi, yang sering kali dipengaruhi oleh algoritma dan kebijakan platform tersebut.

2. Komunikasi Lintas Budaya

Komunikasi lintas budaya melibatkan interaksi antara individu dari latar belakang budaya yang berbeda, di mana setiap pihak membawa norma, nilai, dan perspektif yang unik. Ontologi komunikasi dalam konteks ini mempelajari bagaimana makna dan pemahaman dikonstruksi serta dipengaruhi oleh perbedaan budaya. Konteks budaya berperan penting dalam membentuk cara individu memahami dan merespons pesan dalam komunikasi. Edward T. Hall, seorang ahli komunikasi lintas budaya, menekankan pentingnya konteks tinggi dan konteks rendah dalam memahami komunikasi antarbudaya. Dalam

budaya konteks tinggi, komunikasi sering kali bersifat implisit dan bergantung pada petunjuk nonverbal serta hubungan antarpribadi. Sebaliknya, budaya konteks rendah cenderung lebih langsung dan eksplisit dalam menyampaikan pesan.

Aplikasi ontologi dalam komunikasi lintas budaya membantu kita memahami bagaimana komunikasi membentuk dan dipengaruhi oleh norma-norma, nilai-nilai, dan perspektif budaya. Ontologi komunikasi membahas bagaimana individu dari berbagai budaya mengkonstruksi makna dan berinteraksi satu sama lain. Misalnya, teori kontekstual dalam ontologi menjelaskan bagaimana konteks budaya mempengaruhi pemahaman dan interpretasi pesan. Dalam komunikasi lintas budaya, penting untuk mempertimbangkan bagaimana latar belakang budaya dan konteks sosial setiap individu mempengaruhi caranya menginterpretasikan pesan dan meresponsnya. Hal ini dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan efektivitas komunikasi.

Teori-teori ontologi juga membantu dalam analisis komunikasi lintas budaya dengan membahas bagaimana individu dari berbagai budaya berinteraksi dan memahami satu sama lain. Salah satu contohnya adalah teori konstruktivisme sosial yang menyatakan bahwa realitas sosial dibangun melalui interaksi dan komunikasi. Dalam komunikasi lintas budaya, ini berarti bahwa makna dan pemahaman dibentuk melalui proses negosiasi antara individu dari budaya yang berbeda. Ini melibatkan kesadaran akan perbedaan budaya serta kemampuan untuk beradaptasi dengan cara komunikasi yang berbeda. Dengan memahami dan menghargai perbedaan budaya, individu dapat membangun hubungan yang lebih efektif dan harmonis.

3. Penelitian Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi melibatkan studi tentang bagaimana informasi dan makna dibentuk, disebarluaskan, dan dikelola dalam konteks organisasi. Ontologi komunikasi dalam konteks ini mengkaji bagaimana struktur organisasi, budaya, dan dinamika kekuasaan mempengaruhi komunikasi internal dan eksternal. Dalam organisasi, struktur hierarkis dan formal sering kali menentukan aliran informasi dan pengambilan keputusan. Hierarki ini mempengaruhi siapa yang memiliki akses terhadap informasi, bagaimana informasi tersebut disebarluaskan, dan bagaimana keputusan dibuat serta

diimplementasikan. Komunikasi yang efektif dalam organisasi bergantung pada pemahaman mendalam tentang bagaimana struktur tersebut mempengaruhi interaksi dan aliran informasi di antara anggota organisasi (Morgan, 2011).

Pada penelitian komunikasi organisasi, prinsip-prinsip ontologi digunakan untuk memahami bagaimana struktur dan budaya organisasi membentuk komunikasi dan bagaimana informasi disebarluaskan dan dipahami. Budaya organisasi, yang mencakup nilai, norma, dan praktik yang dianut oleh anggota organisasi, berperan penting dalam membentuk pola komunikasi. Misalnya, budaya yang terbuka dan kolaboratif cenderung mendorong komunikasi yang lebih terbuka dan partisipatif, sementara budaya yang hierarkis dan otoriter mungkin membatasi komunikasi hanya pada jalur formal dan terkontrol. Penelitian ontologis dalam konteks ini berusaha untuk mengidentifikasi dan menganalisis elemen-elemen budaya yang mempengaruhi komunikasi dalam organisasi (Putnam & Mumby, 2013).

Salah satu pendekatan penting dalam penelitian komunikasi organisasi adalah teori kritis, yang digunakan untuk menganalisis bagaimana kekuasaan dan ideologi beroperasi dalam komunikasi organisasi. Teori kritis membahas bagaimana struktur kekuasaan dan dominasi dapat mempengaruhi aliran informasi dan bagaimana komunikasi dapat digunakan untuk mempertahankan atau menantang struktur sosial yang ada. Misalnya, penelitian kritis dapat mengungkap bagaimana kebijakan komunikasi yang tampaknya netral sebenarnya dapat memperkuat kekuasaan manajemen dan membungkam suara karyawan.

4. Komunikasi dalam Era Digital

Era digital telah membawa perubahan signifikan dalam cara komunikasi dilakukan dan dipahami, mempengaruhi berbagai aspek kehidupan sosial dan budaya. Ontologi komunikasi dalam konteks digital mempelajari bagaimana teknologi digital mempengaruhi makna, interaksi, dan konstruksi sosial. Teknologi seperti internet, media sosial, dan aplikasi komunikasi telah mengubah cara individu berinteraksi, berkomunikasi, dan membangun identitas. Perubahan ini mencakup pergeseran dari komunikasi tatap muka ke komunikasi berbasis teks dan gambar, serta perubahan dalam dinamika kekuasaan dan kontrol informasi. Dalam era digital, ontologi komunikasi

membantu memahami bagaimana makna dibangun melalui media digital dan bagaimana teknologi ini mempengaruhi interaksi sosial dan realitas yang dibentuknya (Castells, 2013).

Teori konstruktivisme sosial adalah salah satu kerangka teori yang digunakan untuk menganalisis bagaimana interaksi digital membentuk identitas dan realitas sosial. Dalam platform media sosial, pengguna tidak hanya mengonsumsi informasi tetapi juga memproduksi dan menyebarkan konten, yang membentuk persepsi dan realitas sosial. Misalnya, identitas di media sosial sering kali dikonstruksi melalui profil pengguna, posting, dan interaksi dengan orang lain. Melalui proses ini, individu dapat membentuk dan memproyeksikan identitas yang mungkin berbeda dari identitas di dunia nyata. Teori konstruktivisme sosial membantu memahami bagaimana interaksi digital ini membentuk dan mempengaruhi identitas sosial dan bagaimana makna diciptakan dan disebarluaskan dalam konteks digital.

D. Dampak Ontologi terhadap Pemahaman Komunikasi

Dampak ontologi terhadap pemahaman komunikasi signifikan karena ontologi menentukan bagaimana realitas dan makna didefinisikan dalam proses komunikasi. Dengan memahami ontologi, kita dapat lebih baik memahami bagaimana individu dan kelompok membentuk, menginterpretasikan, dan bernegosiasi makna melalui komunikasi. Ontologi mempengaruhi cara melihat struktur dan proses komunikasi, seperti bagaimana identitas sosial dan kekuasaan dipresentasikan dan dipersepsikan dalam interaksi.

1. Dampak Terhadap Persepsi Publik

Entman dan Rojecki (2010) menunjukkan bahwa framing media memiliki dampak signifikan terhadap persepsi publik tentang isu-isu penting seperti politik dan perubahan iklim. Framing adalah proses di mana media menyusun dan menyajikan informasi dengan cara tertentu untuk menekankan aspek-aspek tertentu dan mengabaikan yang lain. Misalnya, media dapat menggunakan bahasa yang emosional atau visual yang mencolok untuk menarik perhatian dan mempengaruhi reaksi emosional audiens. Dengan demikian, media tidak hanya menyampaikan fakta tetapi juga membentuk narasi yang

mempengaruhi bagaimana isu-isu tersebut dipahami oleh masyarakat. Cara media membingkai isu-isu ini dapat menentukan apakah publik melihatnya sebagai ancaman, peluang, atau sesuatu yang netral.

Ontologi dalam konteks ini membantu kita memahami bahwa pemahaman kita tentang dunia dipengaruhi oleh cara media menyajikan dan mengkonseptualisasikan informasi. Media berperan sebagai filter yang menyaring realitas dan menyajikannya kembali kepada publik dalam bentuk yang telah diformulasikan. Ini berarti bahwa persepsi publik tentang isu-isu seperti politik dan perubahan iklim tidak hanya dibentuk oleh fakta-fakta objektif tetapi juga oleh cara media memilih untuk menampilkan dan menafsirkan fakta-fakta tersebut. Misalnya, liputan media tentang perubahan iklim yang menekankan bencana alam dan kerugian ekonomi dapat membuat publik lebih cenderung melihatnya sebagai ancaman yang mendesak.

2. Dampak Terhadap Interaksi Lintas Budaya

Gudykunst (2004) menunjukkan bahwa perbedaan dalam norma komunikasi antara budaya individualistik dan kolektivistik dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi lintas budaya. Dalam budaya individualistik, seperti Amerika Serikat dan Eropa Barat, komunikasi cenderung langsung dan eksplisit, dengan penekanan pada pencapaian pribadi dan kejelasan individu. Sebaliknya, dalam budaya kolektivistik, seperti Asia Timur dan Amerika Latin, komunikasi lebih bersifat tidak langsung dan implisit, dengan penekanan pada harmoni kelompok dan hubungan interpersonal. Perbedaan ini dapat menyebabkan miskomunikasi dan kesalahpahaman ketika individu dari budaya yang berbeda berinteraksi, karena asumsi dan harapannya tentang cara berkomunikasi tidak sejalan.

Ontologi membantu kita memahami bahwa komunikasi lintas budaya melibatkan pengakuan dan penyesuaian terhadap perbedaan budaya dalam cara makna dikonstruksi dan dipahami. Dalam konteks komunikasi lintas budaya, ontologi mengkaji bagaimana makna dan realitas dibentuk oleh konteks budaya. Misalnya, apa yang dianggap sebagai perilaku sopan atau tidak sopan, cara mengekspresikan persetujuan atau ketidaksepakatan, dan cara menunjukkan emosi dapat sangat bervariasi antara budaya yang berbeda. Dengan memahami bahwa norma komunikasi dipengaruhi oleh konteks budaya, individu

dapat lebih sadar dan sensitif terhadap perbedaan ini, yang pada gilirannya meningkatkan efektivitas komunikasi lintas budaya.

3. Dampak Terhadap Komunikasi Internal

Eisenberg *et al.* (2001) mengungkapkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap komunikasi antara karyawan dan manajemen. Budaya organisasi mencakup serangkaian nilai, norma, dan praktik yang diterima dan dipatuhi oleh anggota organisasi. Nilai-nilai ini membentuk cara komunikasi berlangsung di dalam organisasi, termasuk cara informasi disampaikan, cara konflik ditangani, dan cara keputusan dibuat. Misalnya, dalam budaya organisasi yang mendukung keterbukaan dan kolaborasi, komunikasi cenderung lebih transparan dan partisipatif. Sebaliknya, dalam budaya yang hierarkis dan otoriter, komunikasi mungkin lebih bersifat top-down dan kurang partisipatif.

Ontologi membantu kita memahami bahwa komunikasi dalam organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh struktur formal seperti hierarki dan peran, tetapi juga oleh norma dan nilai-nilai budaya yang ada di dalam organisasi. Ini berarti bahwa pemahaman tentang komunikasi organisasi harus mencakup analisis tentang bagaimana nilai-nilai budaya organisasi mempengaruhi cara individu berinteraksi satu sama lain. Misalnya, norma tentang kerjasama tim, inovasi, atau kepatuhan terhadap aturan dapat mempengaruhi cara komunikasi terjadi di berbagai tingkatan organisasi. Dalam organisasi yang menghargai inovasi, komunikasi mungkin lebih terbuka terhadap ide-ide baru dan kritik konstruktif, sementara dalam organisasi yang lebih konservatif, komunikasi mungkin lebih fokus pada kepatuhan terhadap prosedur yang ada.

4. Dampak Terhadap Identitas dan Interaksi

Vygotsky *et al.* (2012) menunjukkan bahwa media sosial memiliki dampak mendalam terhadap pembentukan identitas dan interaksi sosial. Platform digital seperti Facebook, Twitter, dan Instagram memungkinkan individu untuk mengkurasi dan mempresentasikan identitas dengan cara yang sebelumnya tidak mungkin dilakukan. Identitas digital sering kali dibangun melalui pilihan konten yang dibagikan, interaksi dengan orang lain, dan keterlibatan dalam komunitas online. Ini menciptakan versi diri yang

mungkin berbeda dari identitas di dunia nyata, memungkinkan orang untuk mengekspresikan aspek-aspek tertentu dari diri secara lebih terfokus atau bahkan menciptakan persona baru.

Ontologi komunikasi membantu kita memahami bahwa teknologi digital tidak hanya menyediakan saluran baru untuk komunikasi, tetapi juga mengubah cara kita membangun makna dan memahami diri kita sendiri dan orang lain. Dalam konteks digital, identitas tidak lagi statis tetapi terus berkembang melalui interaksi dan umpan balik yang diterima secara online. Misalnya, jumlah suka, komentar, dan berbagi yang diterima pada postingan media sosial dapat mempengaruhi bagaimana seseorang memandang dirinya sendiri dan bagaimana ia dipandang oleh orang lain. Selain itu, algoritma platform media sosial sering kali menampilkan konten yang selaras dengan minat dan pandangan pengguna, yang dapat memperkuat identitas dan pandangan dunia.

E. Soal Latihan

1. Jelaskan pengertian ontologi komunikasi dan bagaimana konsep ini berbeda dari epistemologi komunikasi. Sertakan contoh untuk menjelaskan perbedaan tersebut.
2. Bandingkan dan kontraskan dua teori ontologi komunikasi yang berbeda. Jelaskan bagaimana masing-masing teori mempengaruhi pemahaman tentang komunikasi.
3. Jelaskan bagaimana ontologi komunikasi dapat diterapkan dalam analisis komunikasi organisasi.
4. Jelaskan dampak ontologi terhadap pemahaman komunikasi di era digital. Bagaimana teknologi digital mempengaruhi konstruksi makna dalam komunikasi?
5. Analisis bagaimana prinsip-prinsip ontologi mempengaruhi pemahaman komunikasi dalam konteks sosial. Sertakan contoh nyata dari studi atau kasus yang relevan.



BAB XI

TUJUH TRADISI ILMU

KOMUNIKASI



Kemampuan Akhir yang Diharapkan

Mampu memahami terkait dengan tradisi sibernetik, memahami tradisi sosiopsikologis, memahami tradisi sosiokultural, memahami tradisi semiotik, memahami tradisi kritis, memahami tradisi retorika, serta memahami tradisi fenomenologis, sehingga pembaca dapat memahami dan membandingkan berbagai tradisi dalam kajian komunikasi, serta dapat menerapkan perspektif dari masing-masing tradisi untuk menganalisis dan menginterpretasikan proses komunikasi dalam konteks yang beragam.

Materi Pembelajaran

- Tradisi Sibernetik
- Tradisi Sosiopsikologis
- Tradisi Sosiokultural
- Tradisi Semiotik
- Tradisi Kritis
- Tradisi Retorika
- Tradisi Fenomenologis
- Soal Latihan

A. Tradisi Sibernetik

Tradisi sibernetik dalam ilmu komunikasi memfokuskan pada studi tentang sistem, umpan balik, dan kontrol dalam proses komunikasi. Asal-usul istilah "sibernetik" berasal dari kata Yunani "kybernetes" yang berarti "pilot" atau "navigator", yang menggambarkan konsep dasar kontrol dan komunikasi dalam sistem. Tradisi ini awalnya dikembangkan dalam konteks teori sistem dan berkembang untuk menjelaskan bagaimana informasi diproses dan

dikendalikan dalam berbagai sistem, baik biologis, teknis, maupun sosial (Wiener, 2023). Sibernetik adalah pendekatan multidisipliner yang mengintegrasikan berbagai aspek dari komunikasi, kontrol, dan regulasi. Dalam konteks komunikasi, tradisi sibernetik mengkaji bagaimana informasi dan umpan balik mempengaruhi dan membentuk proses komunikasi. Ini melibatkan analisis bagaimana sistem berfungsi, mengatur diri sendiri, dan beradaptasi melalui umpan balik.

1. Sistem dan Struktur

Pada sibernetik, komunikasi dianggap sebagai elemen integral dari berbagai sistem yang lebih besar, baik itu sistem teknis, biologis, atau sosial. Sistem teknis, seperti komputer, memiliki struktur yang mengatur bagaimana informasi diproses dan dikendalikan, memastikan data yang diterima dapat diolah dan disampaikan dengan tepat. Begitu pula, dalam sistem biologis seperti otak manusia, struktur saraf mengontrol bagaimana informasi diterima, diproses, dan direspons, menciptakan komunikasi yang efisien antara berbagai bagian otak dan tubuh. Di sisi lain, dalam sistem sosial seperti organisasi, struktur komunikasi ditentukan oleh hierarki dan proses formal yang mengatur aliran informasi antara individu dan departemen. Struktur ini mempengaruhi cara informasi disebarluaskan dan diterima, mempengaruhi efisiensi dan efektivitas komunikasi dalam konteks sosial.

2. Umpan Balik (*Feedback*)

Umpan balik merupakan konsep fundamental dalam sibernetik, yang merujuk pada informasi yang dikembalikan ke sistem mengenai hasil dari tindakan atau proses sebelumnya (Wiener, 2023). Fungsinya adalah untuk memungkinkan sistem melakukan penyesuaian dan perbaikan diri agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Misalnya, dalam sistem teknis, umpan balik dapat membantu perangkat memperbaiki kesalahan atau meningkatkan kinerja berdasarkan hasil yang diperoleh dari operasional sebelumnya. Ada dua jenis umpan balik dalam sistem sibernetik: positif dan negatif. Umpan balik positif berfungsi untuk memperkuat perubahan atau tren yang sedang terjadi, meningkatkan kemungkinan bahwa sistem akan terus berada pada jalur yang sama. Sebaliknya, umpan balik negatif bertujuan untuk

mengoreksi penyimpangan dan menjaga stabilitas sistem dengan mengembalikan sistem ke kondisi normal atau tujuan yang diinginkan.

3. Kontrol dan Regulasi

Pada tradisi sibernetik, kontrol dan regulasi adalah konsep esensial yang menggambarkan bagaimana sistem mengelola dan menyesuaikan dirinya sendiri. Kontrol mengacu pada kemampuan sistem untuk mempengaruhi hasil atau output berdasarkan umpan balik dari input sebelumnya. Misalnya, dalam sebuah mesin industri, kontrol otomatis dapat mengatur kecepatan atau suhu mesin berdasarkan data yang diterima untuk memastikan hasil yang diinginkan. Regulasi, di sisi lain, berhubungan dengan proses menjaga keseimbangan dan stabilitas sistem saat menghadapi perubahan atau gangguan dari lingkungan eksternal. Sistem yang efektif memiliki mekanisme regulasi yang dapat menyesuaikan diri dengan kondisi baru untuk mempertahankan fungsi optimal dan stabilitas.

4. Adaptasi dan Pembelajaran

Pada perspektif sibernetik, adaptasi dan pembelajaran merupakan aspek kunci yang menggambarkan kemampuan sistem untuk berubah dan berkembang berdasarkan pengalaman. Sistem komunikasi, misalnya, dapat mengadaptasi metode dan strategi komunikasi berdasarkan umpan balik yang diterima. Ketika sistem komunikasi menghadapi masalah atau tantangan, belajar dari hasil tersebut dan melakukan penyesuaian untuk meningkatkan efektivitas. Proses adaptasi ini mencakup pemantauan terus-menerus terhadap hasil dan dampak dari komunikasi yang dilakukan, serta pengimplementasian perubahan untuk memperbaiki atau menyesuaikan pendekatan. Dengan cara ini, sistem komunikasi dapat berkembang dan berfungsi lebih baik seiring waktu, mencapai tujuan komunikasi dengan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan atau kondisi yang berubah.

B. Tradisi Sosiopsikologis

Tradisi sosiopsikologis dalam ilmu komunikasi berfokus pada aspek psikologis dan sosial dari interaksi komunikasi. Tradisi ini menggabungkan prinsip-prinsip psikologi sosial dengan analisis

komunikasi untuk memahami bagaimana proses mental dan sosial mempengaruhi cara individu berkomunikasi. Dengan kata lain, tradisi sosiopsikologis membahas bagaimana faktor-faktor psikologis seperti persepsi, sikap, dan motivasi berinteraksi dengan konteks sosial untuk membentuk pola komunikasi (Littlejohn & Foss, 2010). Tradisi ini menganggap komunikasi sebagai proses yang dipengaruhi oleh dinamika internal individu dan lingkungan sosial. Oleh karena itu, sosiopsikologi menekankan peran variabel individu dalam komunikasi, termasuk bagaimana kepribadian, emosi, dan pengalaman pribadi mempengaruhi cara seseorang menyampaikan dan menerima pesan (Lindesmith & Strauss, 2012).

1. Persepsi dan Kognisi

Persepsi dan kognisi berperan penting dalam proses komunikasi, karena mempengaruhi bagaimana informasi diinterpretasikan dan dipahami oleh individu. Persepsi melibatkan bagaimana seseorang menerima dan menafsirkan pesan yang diterima dari lingkungan sekitar, seperti melalui komunikasi verbal dan non-verbal. Ini mencakup proses pemrosesan pesan, bagaimana individu membentuk penilaian tentang pesan tersebut, dan bagaimana informasi tersebut diterjemahkan ke dalam pemahaman subjektif (Fiske, 2020). Kognisi, di sisi lain, berhubungan dengan fungsi mental yang mendasari persepsi, termasuk perhatian, memori, dan pemikiran kritis. Faktor-faktor kognitif ini mempengaruhi bagaimana informasi disaring, diinterpretasikan, dan disimpan. Misalnya, seseorang dengan bias kognitif tertentu mungkin menafsirkan pesan dengan cara yang berbeda dibandingkan dengan orang lain yang tidak memiliki bias tersebut, yang pada akhirnya mempengaruhi bagaimana komunikasi berlangsung dan dipahami.

2. Sikap dan Keyakinan

Sikap berperan penting dalam komunikasi dengan memengaruhi bagaimana individu merespons pesan dan berinteraksi dengan orang lain. Sikap mencerminkan evaluasi positif atau negatif terhadap objek, orang, atau ide, dan dapat mempengaruhi cara seseorang berkomunikasi serta caranya memahami pesan yang disampaikan (Petty & Cacioppo, 2012). Misalnya, seseorang dengan sikap positif terhadap suatu topik mungkin lebih terbuka dan

mendukung dalam komunikasi, sementara sikap negatif dapat menyebabkan resistensi atau konflik. Keyakinan, di sisi lain, adalah asumsi atau pandangan mendasar tentang dunia yang memengaruhi interaksi dalam komunikasi. Keyakinan ini membentuk cara individu memahami informasi dan situasi, serta mempengaruhi reaksi terhadap pesan dan interaksi sosial. Keyakinan yang kuat bisa mendasari sikap seseorang dan menentukan bagaimana memproses informasi serta berkomunikasi dengan orang lain.

3. Motivasi

Motivasi adalah faktor utama yang mempengaruhi alasan di balik komunikasi seseorang. Motivasi internal, seperti kebutuhan untuk diterima atau dihargai, mendorong individu untuk berkomunikasi dengan cara yang dapat memenuhi kebutuhan emosional. Misalnya, seseorang mungkin berusaha keras untuk menyenangkan orang lain atau mencari dukungan sebagai cara untuk merasa lebih diterima atau dihargai (Ryan & Deci, 2018). Di sisi lain, motivasi eksternal melibatkan dorongan untuk mencapai tujuan tertentu atau mendapatkan imbalan, seperti promosi kerja atau pengakuan publik. Motivasi ini seringkali mempengaruhi strategi komunikasi yang dipilih oleh individu, seperti bagaimana ia mengarahkan pesan atau menyesuaikan caranya berbicara untuk mencapai hasil yang diinginkan.

4. Emosi dan Perasaan

Emosi berperan krusial dalam komunikasi dengan memengaruhi bagaimana individu mengekspresikan diri dan berinteraksi dengan orang lain. Ketika seseorang merasa marah, bahagia, atau sedih, emosi tersebut tidak hanya memengaruhi caranya berbicara tetapi juga caranya menyampaikan pesan dan merespons orang lain (Gross, 2014). Misalnya, kemarahan dapat membuat komunikasi menjadi lebih agresif atau mendalam, sementara kebahagiaan sering kali menambah kehangatan dan keterbukaan dalam percakapan. Perasaan juga berpengaruh pada cara pesan diterima oleh orang lain. Emosi yang kuat dapat mengubah makna pesan dan mempengaruhi reaksi penerima. Misalnya, seseorang yang sedang dalam keadaan sedih mungkin menginterpretasikan pesan netral dengan cara yang lebih negatif dibandingkan dengan saat ia merasa bahagia.

C. Tradisi Sosiokultural

Tradisi sosiokultural dalam ilmu komunikasi berfokus pada bagaimana komunikasi membentuk dan dipengaruhi oleh struktur sosial dan budaya. Tradisi ini menekankan peran budaya, norma, nilai, dan konteks sosial dalam membentuk cara individu berkomunikasi dan memahami pesan. Dalam pandangan sosiokultural, komunikasi bukan hanya alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga proses yang membentuk identitas sosial dan budaya (Kidd, 2015).

1. Norma dan Nilai Budaya

Norma budaya adalah aturan yang mengatur perilaku individu dalam suatu kelompok sosial, sedangkan nilai budaya mencerminkan keyakinan mendasar yang mendasari norma-norma tersebut. Dalam konteks komunikasi, norma dan nilai budaya berperan krusial dalam menentukan bagaimana pesan disampaikan, diterima, dan ditafsirkan. Misalnya, norma budaya tertentu mungkin mengharuskan individu untuk berbicara dengan hormat kepada orang yang lebih tua, sementara nilai budaya lain mungkin menekankan pentingnya keterbukaan dan langsung dalam komunikasi (Hofstede, 2001). Nilai-nilai ini membentuk cara individu berinteraksi dan berkomunikasi dalam berbagai konteks budaya. Misalnya, dalam budaya yang menilai hierarki dan formalitas, komunikasi mungkin lebih terstruktur dan sopan, sedangkan dalam budaya yang lebih egaliter, komunikasi mungkin lebih santai dan langsung.

2. Identitas Sosial dan Kultural

Identitas sosial mengacu pada cara individu melihat diri sendiri dalam konteks kelompok sosial, seperti ras, etnisitas, atau agama. Identitas ini berperan penting dalam komunikasi, karena individu sering kali mengekspresikan dan memahami pesan berdasarkan kelompok sosial. Identitas sosial dapat mempengaruhi cara seseorang merespons pesan, berinteraksi dalam kelompok, dan membentuk persepsi tentang orang lain (Hatch & Schultz, 2004). Di sisi lain, identitas kultural melibatkan pengaruh budaya yang membentuk pola komunikasi dan interaksi individu. Budaya memberikan kerangka kerja yang memengaruhi bagaimana individu menyampaikan pesan, menangani konflik, dan beradaptasi dalam berbagai situasi komunikasi. Identitas

kultural juga membentuk ekspektasi dan norma yang memengaruhi komunikasi interpersonal, serta bagaimana individu menafsirkan dan merespons komunikasi dari orang lain.

3. Konteks Sosial dan Interaksi

Konteks sosial melibatkan berbagai elemen lingkungan sosial di mana komunikasi terjadi, termasuk struktur sosial, hubungan kekuasaan, dan dinamika kelompok. Struktur sosial menentukan peran dan posisi individu dalam suatu kelompok, yang mempengaruhi caranya berinteraksi dan berkomunikasi. Misalnya, posisi hierarkis dalam organisasi atau kelompok dapat memengaruhi bagaimana informasi disampaikan dan diterima, serta bagaimana kekuasaan dan otoritas diperoleh dan dipertahankan (Bourdieu, 2018). Interaksi dalam konteks sosial ini membentuk makna komunikasi melalui cara individu menyesuaikan pesannya sesuai dengan situasi dan hubungan yang ada. Dinamika kelompok dan hubungan kekuasaan mempengaruhi bagaimana pesan diproses, dipahami, dan diterima. Konteks sosial yang berbeda dapat mengubah ekspektasi dan interpretasi komunikasi, sehingga penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor ini untuk memahami sepenuhnya proses komunikasi dalam berbagai setting.

4. Representasi dan Makna

Representasi dalam komunikasi sosiokultural mengacu pada cara di mana ide, nilai, dan identitas dikonstruksi dan disajikan dalam berbagai media dan interaksi sosial. Proses ini melibatkan pemilihan dan penyampaian elemen-elemen kultural yang membentuk pandangan kita terhadap dunia dan diri kita sendiri. Media dan simbol budaya sering digunakan untuk menggambarkan dan memperkuat nilai-nilai sosial, yang kemudian membentuk bagaimana individu memandang diri dan orang lain (Kidd, 2015). Makna dari representasi ini dapat bervariasi tergantung pada konteks sosial dan budaya di mana komunikasi berlangsung. Misalnya, gambaran tentang identitas rasial atau gender dalam media bisa mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kelompok tersebut. Dengan memahami bagaimana representasi kultural beroperasi, kita dapat lebih baik menginterpretasikan dan berinteraksi dalam konteks sosial yang kompleks, serta memahami dampaknya terhadap persepsi dan hubungan sosial.

D. Tradisi Semiotik

Tradisi semiotik dalam ilmu komunikasi berfokus pada studi tanda-tanda dan simbol-simbol dalam komunikasi, serta bagaimana tanda-tanda tersebut membentuk makna. Semiotika, atau teori tanda, merupakan disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana tanda-tanda (seperti kata-kata, gambar, dan simbol) digunakan untuk membangun makna dalam komunikasi (Chandler, 2022). Tradisi ini menganggap bahwa makna tidak inherent dalam tanda itu sendiri, tetapi diciptakan melalui interaksi dan konvensi sosial yang mengatur penggunaan tanda tersebut. Tradisi semiotik membagi tanda menjadi dua komponen utama: *signifier* (penanda) dan *signified* (petanda). *Signifier* adalah bentuk fisik dari tanda (seperti kata-kata atau gambar), sedangkan *signified* adalah konsep atau makna yang diwakili oleh bentuk tersebut. Misalnya, kata "mobil" adalah *signifier*, sementara konsep "kendaraan empat roda" adalah *signified*.

1. Tanda (*Sign*)

Pada semiotika, tanda merupakan unit dasar yang terdiri dari dua komponen utama: *signifier* (penanda) dan *signified* (petanda). *Signifier* adalah bentuk fisik atau representasi dari tanda, seperti kata-kata, gambar, atau simbol. *Signified* adalah makna atau konsep yang diwakili oleh *signifier* tersebut. Misalnya, dalam kata "mawar," *signifier* adalah huruf-huruf yang membentuk kata, sementara *signified* adalah konsep atau gambaran tentang bunga mawar itu sendiri (Rivkin & Ryan, 2019). Semiotika mempelajari bagaimana tanda-tanda ini digunakan untuk menyampaikan makna dalam berbagai konteks komunikasi. Tanda dapat bersifat verbal, seperti kata-kata dalam bahasa, atau non-verbal, seperti simbol dan gambar. Dengan memahami bagaimana tanda bekerja dan saling berhubungan, kita dapat lebih memahami cara pesan dan ide disampaikan dan diinterpretasikan dalam komunikasi sehari-hari.

2. Kode dan Konvensi

Pada semiotika, kode merujuk pada sistem aturan yang menentukan bagaimana tanda-tanda digunakan untuk menyampaikan makna. Kode ini mencakup berbagai aturan dan konvensi yang mengatur hubungan antara *signifier* dan *signified*. Misalnya, dalam

bahasa, kode bahasa melibatkan aturan tata bahasa dan sintaksis yang memandu cara kita membentuk kalimat dan makna dari kata-kata (Witzel, 2012). Konvensi, di sisi lain, adalah kesepakatan sosial yang berlaku dalam konteks budaya tertentu tentang cara tanda-tanda diinterpretasikan. Konvensi ini memungkinkan individu untuk memahami dan menggunakan tanda dengan cara yang konsisten dalam budaya. Misalnya, warna merah mungkin memiliki makna yang berbeda di berbagai budaya sebagai simbol cinta di satu budaya dan peringatan atau bahaya di budaya lain. Studi semiotik membahas bagaimana kode dan konvensi ini berinteraksi untuk membentuk pemahaman dan komunikasi dalam berbagai konteks sosial.

3. Makna dan Interpretasi

Pada tradisi semiotik, makna dianggap sebagai hasil dari proses interpretasi yang dinamis dan kontekstual. Makna tidak bersifat tetap atau universal, melainkan dibentuk melalui interaksi sosial dan kultural di mana individu atau kelompok memberikan makna yang berbeda terhadap tanda-tanda. Misalnya, simbol yang sama bisa memiliki arti berbeda di berbagai budaya atau situasi seperti warna putih yang bisa berarti kemurnian dalam satu budaya, tetapi berkaitan dengan berkabung di budaya lain. Interpretasi tanda-tanda dipengaruhi oleh konteks sosial, pengalaman pribadi, dan konvensi budaya. Oleh karena itu, makna sebuah tanda dapat berubah seiring waktu atau dalam berbagai situasi sosial (Chandler, 2022). Tradisi semiotik menekankan pentingnya memahami makna sebagai konstruksi yang fleksibel dan bergantung pada cara individu atau kelompok berinteraksi dan menafsirkan tanda-tanda dalam lingkungan.

4. Paradigma dan Syntagma

Pada semiotika, paradigma merujuk pada sekumpulan tanda atau elemen yang dapat saling menggantikan dalam konteks tertentu. Misalnya, dalam bahasa, kata-kata yang memiliki arti serupa dapat menggantikan satu sama lain untuk menyampaikan makna yang sama. Sementara itu, syntagma adalah urutan tanda yang digunakan dalam komunikasi untuk membentuk pesan yang koheren. Dalam kalimat, susunan kata-kata mengikuti aturan tertentu untuk menghasilkan makna yang dapat dipahami (Gualberto & Kress, 2019). Kombinasi antara paradigma dan syntagma menentukan bagaimana makna dibentuk dan

dikomunikasikan. Paradigma memberikan pilihan yang tersedia dalam komunikasi, sedangkan syntagma mengatur bagaimana pilihan-pilihan tersebut disusun untuk membentuk pesan yang efektif. Dengan memahami kedua konsep ini, kita dapat lebih jelas melihat bagaimana tanda-tanda bekerja dalam struktur komunikasi untuk menyampaikan makna secara tepat dan sesuai konteks.

E. Tradisi Kritis

Tradisi kritis dalam ilmu komunikasi berakar dari teori kritis, yang bertujuan untuk memahami dan mengubah struktur sosial yang tidak adil dengan mempromosikan kesadaran kritis dan pembebasan. Tradisi ini dipengaruhi oleh teori kritis yang dikembangkan oleh Mazhab Frankfurt, yang terdiri dari pemikir seperti Max Horkheimer, Theodor Adorno, dan Herbert Marcuse. Fokus utama dari tradisi kritis adalah untuk mengkritisi ideologi dominan dan kekuasaan dalam komunikasi serta bagaimana mempengaruhi masyarakat dan hubungan sosial.

1. Teori Ideologi

Pada tradisi kritis, teori ideologi melihat komunikasi sebagai alat yang berfungsi untuk membentuk dan mempertahankan ideologi dominan, yang pada gilirannya mendukung struktur kekuasaan yang ada. Ideologi dalam konteks ini merujuk pada kumpulan ide dan keyakinan yang sering kali tidak disadari oleh individu tetapi berfungsi untuk membenarkan dan mempertahankan kondisi sosial yang ada. Melalui komunikasi, nilai-nilai dan keyakinan ini disebarluaskan dan diinternalisasi dalam masyarakat, sehingga memperkuat status quo (Althusser & Balibar, 2014). Proses ini dapat terjadi melalui berbagai bentuk media, institusi sosial, dan praktik komunikasi sehari-hari yang mengonsolidasikan pandangan dunia tertentu. Dengan cara ini, ideologi yang dominan dapat mempengaruhi persepsi individu dan kelompok, memastikan bahwa sistem kekuasaan yang ada terus diterima dan diperkuat.

2. Kritik terhadap Industri Budaya

Pada karya seminalnya "Dialektik Pencerahan", Max Horkheimer dan Theodor Adorno mengajukan kritik tajam terhadap

industri budaya dan dampaknya terhadap masyarakat, berpendapat bahwa industri budaya, melalui media massa dan hiburan, memproduksi barang-barang budaya yang homogen yang tidak hanya mencerminkan tetapi juga memperkuat struktur sosial yang ada. Produk budaya ini dirancang untuk menyatukan selera dan pandangan, menghilangkan perbedaan individual dan potensi kritik yang dapat mengancam status quo (Horkheimer *et al.*, 2002). Menurut Horkheimer dan Adorno, industri budaya ini menciptakan bentuk hiburan dan media yang memuaskan secara dangkal dan mengalihkan perhatian dari isu-isu sosial dan politik yang mendalam. Dengan menghilangkan variasi dan kritik, media massa tidak hanya menyebarkan pandangan yang sudah ada, tetapi juga mengonsolidasikan struktur kekuasaan yang ada, mengurangi kemungkinan munculnya perubahan sosial yang berarti.

3. Kesadaran Kritis

Tradisi kritis membahas pentingnya kesadaran kritis sebagai alat untuk memahami dan mengevaluasi kekuatan sosial serta ideologi yang mempengaruhi komunikasi dan pengalaman individu. Kesadaran kritis melibatkan kemampuan untuk mengenali bagaimana ideologi dominan dan struktur kekuasaan mempengaruhi pandangan dan interaksi kita sehari-hari. Dengan kesadaran ini, individu dapat mengidentifikasi ketidakadilan dan bias dalam sistem sosial serta komunikasi yang ada (Freire, 2020). Lebih dari sekadar memahami, kesadaran kritis mendorong individu untuk menantang status quo dan berusaha untuk perubahan sosial yang lebih adil. Ini melibatkan mengevaluasi dan mempersoalkan norma serta praktik yang ada, dan mencari solusi yang lebih inklusif dan merata. Melalui proses ini, individu dapat berkontribusi pada perubahan sosial yang lebih substantif dan mendukung keadilan dalam berbagai konteks sosial.

4. Pemberdayaan dan Pembebasan

Tradisi kritis menekankan pada pemberdayaan dan pembebasan sebagai tujuan utama dalam komunikasi dan analisis sosial. Pemberdayaan merujuk pada upaya untuk meningkatkan kekuatan dan kapasitas kelompok yang terpinggirkan agar dapat bersuara dan berpartisipasi secara aktif dalam masyarakat. Melalui komunikasi yang inklusif dan kesadaran kritis, individu dan kelompok dapat mengatasi hambatan yang dihadapi, memperoleh akses yang lebih baik ke sumber

daya, dan berkontribusi secara efektif dalam pengambilan keputusan (Freire, 2020). Pembebasan, di sisi lain, mengacu pada proses mengatasi struktur kekuasaan yang menindas dan menciptakan kondisi yang lebih adil dan setara. Ini melibatkan tantangan terhadap ideologi dan praktik yang mendukung ketidakadilan serta mencari alternatif yang mempromosikan keadilan sosial.

F. Tradisi Retorika

Tradisi retorika adalah salah satu dari tujuh tradisi dalam ilmu komunikasi yang berfokus pada seni dan praktik persuasi melalui bahasa. Istilah "retorika" berasal dari bahasa Yunani "rhetorike," yang berarti seni berbicara atau berbicara dengan baik. Tradisi ini mengkaji bagaimana pesan disampaikan dengan cara yang efektif untuk mempengaruhi audiens, mengubah pandangan, atau memotivasi tindakan. Tradisi retorika dapat ditelusuri kembali ke zaman klasik, dengan kontribusi penting dari para filsuf dan orator seperti Aristoteles, Cicero, dan Quintilian. Namun, dalam konteks modern, tradisi ini telah berkembang untuk mencakup berbagai teknik dan teori yang relevan dalam komunikasi kontemporer, termasuk analisis retorik, retorika politik, dan retorika visual.

1. Aristotle's Rhetoric

Aristoteles adalah tokoh sentral dalam tradisi retorika, terkenal dengan karyanya "*Rhetoric*," yang membagi retorika menjadi tiga mode utama: ethos, pathos, dan logos. Ethos berkaitan dengan kredibilitas dan kepercayaan yang dimiliki pembicara, yang mempengaruhi bagaimana audiens menerima pesan. Pathos melibatkan penggunaan emosi untuk membangun koneksi dengan audiens, sedangkan logos mengandalkan argumentasi logis dan rasional untuk mendukung klaim. Aristoteles menggarisbawahi pentingnya ketiga elemen ini dalam membangun argumen yang efektif dan persuasif. Selain mode retorika, Aristoteles juga mengidentifikasi tiga jenis retorika: deliberatif, forensik, dan epideiktik. Retorika deliberatif berkisar pada argumen tentang keputusan masa depan dan kebijakan; retorika forensik fokus pada penyelidikan kebenaran terkait peristiwa masa lalu; dan retorika epideiktik berkaitan dengan penilaian atau pujian terhadap keadaan saat

ini. Ketiga jenis ini menggambarkan cara-cara berbeda dalam menerapkan retorika untuk berbagai tujuan komunikasi.

2. Cicero's Rhetorical Strategies

Cicero, seorang orator dan pemikir Romawi yang terkemuka, memperluas pemahaman retorika dengan memperkenalkan lima canons of rhetoric yang mendalam. Canons ini meliputi invention, yang berkaitan dengan penemuan argumen dan ide-ide utama dalam pidato. Arrangement mencakup penataan argumen secara logis untuk membangun struktur pidato yang jelas dan persuasif. Style berfokus pada gaya bahasa yang digunakan untuk menarik perhatian dan mempengaruhi audiens, sedangkan memory adalah tentang kemampuan untuk menghafal pidato secara efektif. Terakhir, delivery melibatkan teknik penyampaian pidato, termasuk intonasi, gerakan, dan ekspresi wajah, yang semuanya berkontribusi pada kesan keseluruhan pidato. Melalui kelima canons ini, Cicero memberikan panduan praktis bagi orator dalam menyusun dan menyampaikan pidato dengan cara yang efektif dan persuasif. Penekanan Cicero pada aspek teknis dan gaya dalam retorika membantu memperdalam pemahaman tentang bagaimana pidato dapat dioptimalkan untuk mencapai dampak maksimal pada audiens.

3. Quintilian's Rhetoric

Quintilian, seorang retorika Romawi terkemuka, memperkenalkan dimensi baru dalam studi retorika melalui karyanya yang berjudul *Institutio Oratoria*. Dalam karya ini, Quintilian menekankan bahwa retorika tidak hanya bergantung pada teknik, tetapi juga pada karakter moral dan etika dari seorang orator. Ia berargumen bahwa orator yang efektif harus memiliki integritas dan kebajikan moral untuk berbicara dengan kredibilitas dan kepercayaan. Quintilian mengembangkan metode pendidikan untuk membentuk orator yang berkualitas. Ia menggarisbawahi pentingnya pendidikan yang sistematis dalam melatih keterampilan berbicara, termasuk teknik berbicara, pemahaman materi, dan pengembangan kepribadian. Pendekatannya ini menekankan bahwa menjadi orator yang baik memerlukan lebih dari sekadar keterampilan teknis; ia memerlukan pembentukan karakter dan pendidikan yang menyeluruh.

4. Modern Retic

Pada konteks modern, studi retorika telah berkembang melampaui batasan klasiknya untuk mencakup berbagai domain baru, seperti retorika politik, bisnis, dan visual. Retorika politik, misalnya, menganalisis bagaimana argumen dan pesan disampaikan oleh pembuat kebijakan dan politisi untuk mempengaruhi opini publik dan kebijakan. Sementara itu, retorika bisnis berfokus pada bagaimana strategi komunikasi digunakan dalam konteks korporasi untuk memasarkan produk, membangun merek, dan mengelola hubungan dengan pemangku kepentingan. Retorika visual menjadi area yang semakin penting, mempelajari bagaimana gambar, desain, dan media visual menyampaikan pesan dan membangun argumen. Dengan kemajuan teknologi, media baru seperti media sosial dan platform digital telah mengubah cara retorika diterapkan dan dipahami. Teknologi ini mempengaruhi cara kita membuat, menyebarkan, dan mengonsumsi pesan, memberikan dimensi baru dalam bagaimana argumen dikonstruksi dan diterima di era digital.

G. Tradisi Fenomenologis

Tradisi fenomenologis dalam ilmu komunikasi berfokus pada pemahaman pengalaman subjektif dan kesadaran individu melalui studi tentang fenomena yang dialami secara langsung. Fenomenologi, sebagai pendekatan filosofis, didirikan oleh Edmund Husserl pada awal abad ke-20 dan berkembang lebih jauh oleh Martin Heidegger dan tokoh-tokoh lainnya. Dalam konteks komunikasi, tradisi ini membahas bagaimana makna dibangun melalui interaksi pribadi dan bagaimana individu memahami dan mengartikan pengalamannya sendiri dan orang lain (Willig & Rogers, 2017). Fenomenologi dalam komunikasi memusatkan perhatian pada perspektif subjektif dan *lived experiences*, berusaha memahami bagaimana orang mengalami dan memberi makna pada interaksi dengan orang lain. Ini melibatkan analisis mendalam terhadap bagaimana individu menyusun dan memahami pengalaman dalam konteks sosial dan budaya (Van Manen, 2017).

1. Pemahaman *Lived Experience*

Fenomenologi menekankan pemahaman mendalam tentang *lived experience*, yaitu pengalaman yang dialami secara langsung oleh

individu. Pendekatan ini bertujuan untuk menangkap esensi dari pengalaman tersebut sebagaimana adanya, tanpa distorsi oleh teori atau asumsi yang sudah ada. Fokusnya adalah pada bagaimana orang mengalami dan memberi makna pada peristiwa dan situasi dalam hidup, mengutamakan perspektif subjektif (Willig & Rogers, 2017). Dengan cara ini, fenomenologi berusaha untuk mengungkap struktur dan makna dari pengalaman tersebut melalui deskripsi yang kaya dan detail. Ini melibatkan pendalaman ke dalam pengalaman individual, memahami bagaimana merasakan dan memaknai dunia secara pribadi, serta bagaimana pengalaman tersebut membentuk pemahaman tentang realitas.

2. Epoché dan Reduksi Fenomenologis

Epoché, yang diperkenalkan oleh Edmund Husserl, adalah metode dalam fenomenologi yang mengharuskan peneliti untuk menanggukkan asumsi dan penilaian pribadi. Dengan melakukan epoché, peneliti berusaha untuk mengesampingkan segala prasangka dan kepercayaan yang tidak relevan untuk fokus pada bagaimana fenomena muncul dan berfungsi dalam kesadaran. Tujuannya adalah untuk memperoleh pandangan murni dan tidak terdistorsi tentang pengalaman tersebut (Moustakas, 1994). Reduksi fenomenologis merupakan proses lanjutan dari epoché, di mana peneliti menyaring elemen-elemen pengalaman untuk memahami esensi yang mendasar dari fenomena tersebut. Dalam reduksi ini, peneliti mengidentifikasi dan mengisolasi aspek-aspek inti dari pengalaman yang memungkinkan untuk menangkap esensi fenomena secara jelas dan mendalam.

3. Makna dan Interpretasi

Fenomenologi menekankan bahwa makna pengalaman tidak bersifat objektif dan tetap, tetapi dibentuk secara subjektif oleh individu. Dalam pendekatan ini, makna bukanlah sesuatu yang dapat diukur atau ditentukan secara universal, melainkan hasil dari proses interpretasi pribadi dan unik yang dilakukan oleh setiap individu. Setiap orang membangun makna dari pengalaman berdasarkan perspektif pribadi dan konteks masing-masing, seperti situasi sosial dan budaya (Van Manen, 2017). Proses interpretasi ini menunjukkan bahwa makna dipahami dalam kerangka situasi sosial dan budaya tertentu, yang

memberikan warna dan konteks pada bagaimana individu mengalami dan memahami peristiwa.

4. Inter-subjektivitas

Pada fenomenologi, konsep inter-subjektivitas menggambarkan bahwa makna tidak dibangun secara terisolasi oleh individu, melainkan melalui interaksi dan komunikasi dengan orang lain. Makna dan pemahaman pengalaman sering kali terbentuk dalam konteks interaksi sosial di mana individu berbagi perspektif, perasaan, dan interpretasi dengan orang lain. Interaksi ini memungkinkan individu untuk saling mengkonstruksi dan menyepakati makna bersama, memperkaya pemahaman tentang pengalaman yang dibagikan (Spurling, 2015). Konsep ini menunjukkan bahwa pengalaman komunikasi adalah proses kolektif di mana individu terlibat dalam dialog dan negosiasi makna.

H. Soal Latihan

1. Definisikan tradisi siberetik dalam ilmu komunikasi. Apa fokus utama dari pendekatan ini?
2. Apa yang dimaksud dengan tradisi sosiopsikologis dalam ilmu komunikasi? Sebutkan dua teori utama dalam tradisi ini.
3. Jelaskan bagaimana teori pengkodean dan dekodeing dalam tradisi sosiokultural dapat diterapkan untuk mengatasi kesalahpahaman dalam komunikasi antarbudaya.
4. Berikan contoh aplikasi teori semiotik dalam analisis media.
5. Bagaimana pendekatan kritis dapat digunakan untuk menganalisis representasi gender dalam media?



BAB XII

HEARING DAN ACTIVE LISTENING

Kemampuan Akhir yang Diharapkan

Mampu memahami terkait dengan perbedaan antara *hearing* dan *listening*, memahami konsep dan pentingnya *active listening*, memahami teknik meningkatkan *active listening*, serta memahami hambatan dalam menerapkan *active listening*, sehingga pembaca dapat mengembangkan keterampilan mendengarkan yang lebih baik, memahami perbedaan antara pendengaran dan mendengarkan, serta menerapkan teknik mendengarkan aktif secara efektif untuk memperbaiki komunikasi dan hubungan interpersonal.

Materi Pembelajaran

- Perbedaan Antara *Hearing* dan *Listening*
- Konsep dan Pentingnya *Active Listening*
- Teknik Meningkatkan *Active Listening*
- Hambatan dalam Menerapkan *Active Listening*
- Soal Latihan

A. Perbedaan Antara *Hearing* dan *Listening*

Pada konteks komunikasi, perbedaan antara *hearing* (pendengaran) dan *listening* (mendengarkan) adalah aspek penting yang perlu dipahami untuk meningkatkan efektivitas komunikasi. Meskipun istilah "*hearing*" dan "*listening*" sering digunakan secara bergantian dalam bahasa sehari-hari, keduanya memiliki makna dan proses yang berbeda. Pengertian dan penerapan yang tepat dari kedua konsep ini memiliki implikasi yang signifikan bagi kualitas komunikasi interpersonal dan profesional.

Hearing atau pendengaran merujuk pada proses fisiologis di mana gelombang suara ditangkap oleh telinga dan diteruskan ke otak

(Eysenck & Keane, 2020). Pendengaran adalah salah satu dari lima indera manusia dan merupakan aktivitas pasif yang terjadi secara otomatis. Pendengaran memerlukan sedikit usaha mental dan terjadi tanpa kesadaran aktif. Dengan kata lain, pendengaran adalah proses biologis yang dapat berlangsung meskipun seseorang tidak secara aktif fokus pada suara yang diterima. Sebaliknya, *listening* atau mendengarkan adalah proses aktif dan kognitif yang melibatkan pemahaman, interpretasi, dan respons terhadap suara yang didengar (Brownell, 2023). Mendengarkan tidak hanya melibatkan pendengaran fisik tetapi juga melibatkan usaha mental untuk memahami dan memberikan makna pada informasi yang diterima. Mendengarkan memerlukan perhatian aktif dan keterlibatan mental yang signifikan, berbeda dari pendengaran yang merupakan proses pasif. *Hearing* dan *listening* memiliki perbedaan utama sebagai berikut:

1. Kualitas Keterlibatan

- a. *Hearing*: Terjadi secara otomatis tanpa memerlukan usaha aktif. Fokus pada proses fisik penerimaan suara.
- b. *Listening*: Memerlukan keterlibatan aktif dan usaha mental untuk memahami dan menanggapi pesan.

2. Proses Kognitif

- a. *Hearing*: Berhubungan dengan fungsi fisiologis dan mekanis pendengaran. Tidak melibatkan pemrosesan informasi yang mendalam.
- b. *Listening*: Melibatkan proses kognitif yang kompleks, termasuk analisis dan interpretasi pesan.

3. Tingkat Kesadaran

- a. *Hearing*: Tidak memerlukan kesadaran aktif. Seseorang bisa mendengar tanpa memperhatikan secara sadar.
- b. *Listening*: Memerlukan kesadaran penuh dan perhatian aktif terhadap pesan yang diterima.

4. Tujuan dan Hasil

- a. *Hearing*: Hasil dari pendengaran adalah sekadar deteksi suara.

- b. *Listening*: Hasil dari mendengarkan adalah pemahaman dan penafsiran pesan serta respon yang relevan (Nixon, 2018).

B. Konsep dan Pentingnya *Active Listening*

Active listening (mendengarkan aktif) adalah konsep krusial dalam komunikasi yang mengacu pada keterlibatan penuh seseorang dalam proses mendengarkan. Berbeda dari sekadar *hearing* (pendengaran), yang merupakan proses fisiologis, *active listening* melibatkan usaha aktif untuk memahami, menganalisis, dan merespons informasi yang diterima. Memahami konsep dan pentingnya *active listening* sangat penting untuk meningkatkan komunikasi interpersonal, profesional, dan akademik.

1. Konsep *Active Listening*

Active listening adalah pendekatan mendengarkan yang melibatkan perhatian penuh, pemahaman mendalam, dan respons yang sesuai terhadap pesan yang disampaikan (Brownell, 2023). Konsep ini mencakup beberapa elemen kunci:

- a. Keterlibatan Aktif

Keterlibatan aktif adalah inti dari mendengarkan aktif, di mana pendengar harus sepenuhnya terlibat secara mental dan emosional dalam proses komunikasi. Ini berarti bahwa pendengar tidak hanya sekadar mendengar suara yang dihasilkan oleh pembicara, tetapi juga berfokus pada pesan yang disampaikan dan berusaha memahami sepenuhnya makna di balik kata-kata tersebut. Keterlibatan ini melibatkan konsentrasi yang mendalam dan perhatian penuh terhadap konteks serta nuansa pembicaraan, tanpa gangguan dari pikiran atau aktivitas lain (Rost & Wilson, 2017).

Pendengar yang terlibat aktif memanfaatkan keterampilan seperti empati dan refleksi untuk benar-benar merespons apa yang dikatakan. Ini termasuk memberi perhatian pada bahasa tubuh, nada suara, dan perasaan yang mungkin muncul selama percakapan. Dengan demikian, keterlibatan aktif memungkinkan komunikasi yang lebih bermakna dan efektif, mengurangi kemungkinan misinterpretasi, dan meningkatkan kualitas interaksi antara individu. Keterlibatan ini tidak hanya

memperdalam pemahaman tetapi juga membangun hubungan yang lebih kuat dan lebih saling menghargai antara pembicara dan pendengar.

b. Empati dan Pengertian

Empati dan pengertian merupakan aspek krusial dalam mendengarkan aktif. Pendengar aktif berusaha memahami perasaan dan perspektif pembicara dengan menempatkan dirinya pada posisi pembicara, bukan hanya mendengarkan kata-kata tetapi juga merasakan emosi yang mendasari pesan tersebut. Ini melibatkan sikap terbuka dan perhatian yang mendalam terhadap bagaimana pembicara merasakan situasi yang dibicarakan. Dengan menunjukkan empati, pendengar tidak hanya mengakui perasaan pembicara tetapi juga memberikan respons yang menunjukkan bahwa benar-benar memahami dan menghargai pengalaman tersebut (Hargie, 2021).

Pendengar aktif menghindari penilaian atau prasangka yang dapat menghambat pemahaman yang jujur. Tidak membiarkan asumsi pribadi atau bias mempengaruhi bagaimana mendengarkan atau menanggapi pembicara. Sebaliknya, fokus pada menciptakan ruang yang aman di mana pembicara merasa diterima dan didengar tanpa rasa takut akan penilaian. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kualitas komunikasi tetapi juga memperkuat hubungan interpersonal dengan membangun rasa saling percaya dan pengertian yang mendalam.

c. Pemberian Umpan Balik

Pemberian umpan balik yang relevan dan bermanfaat adalah elemen penting dalam mendengarkan aktif. Ketika seorang pendengar memberikan umpan balik, baik melalui kata-kata maupun isyarat non-verbal, menunjukkan bahwa benar-benar terlibat dan memahami pesan yang disampaikan. Umpan balik verbal bisa berupa pernyataan yang mengkonfirmasi pemahaman atau pertanyaan yang mendalami topik lebih jauh, sementara umpan balik non-verbal seperti anggukan atau ekspresi wajah juga berperan dalam mengomunikasikan perhatian dan kepedulian (Leonardo, 2020).

Umpan balik ini membantu pembicara merasa dihargai dan memperjelas bahwa pesannya telah diterima dengan baik. Selain

itu, umpan balik yang konstruktif memungkinkan pembicara untuk menilai apakah berhasil menyampaikan makna secara efektif dan memberikan kesempatan untuk memperbaiki atau mengklarifikasi informasi jika diperlukan.

d. Klarifikasi dan Penegasan

Klarifikasi dan penegasan adalah teknik penting dalam mendengarkan aktif yang membantu memastikan pemahaman yang akurat terhadap pesan yang disampaikan. Ketika pendengar menggunakan pertanyaan klarifikasi, meminta penjelasan tambahan untuk mengatasi kebingungan atau memperjelas informasi yang tidak sepenuhnya jelas. Misalnya, dengan bertanya, "Bisakah Anda menjelaskan lebih lanjut tentang bagaimana hal itu mempengaruhi proyek kita?" pendengar mengarahkan pembicara untuk memberikan detail lebih dalam, yang meningkatkan pemahaman dan mengurangi kemungkinan misinterpretasi.

Penegasan membantu memperkuat pemahaman dengan mengulang atau merangkum informasi yang telah disampaikan. Teknik ini menunjukkan kepada pembicara bahwa pendengar telah menangkap inti pesannya dan membantu memverifikasi bahwa interpretasi sesuai dengan maksud pembicara. Contohnya, seorang pendengar mungkin mengatakan, "Jadi, jika saya memahami dengan benar, Anda merasa bahwa deadline harus diperpanjang karena ada perubahan mendadak dalam anggaran?" Dengan menggunakan teknik klarifikasi dan penegasan, pendengar aktif memastikan bahwa komunikasi berlangsung dengan jelas dan efektif.

2. Pentingnya *Active Listening*

Active listening memiliki dampak signifikan dalam berbagai konteks, termasuk hubungan interpersonal, lingkungan kerja, dan pendidikan. Berikut adalah beberapa alasan mengapa *active listening* sangat penting:

a. Meningkatkan Hubungan Interpersonal

Mendengarkan secara aktif berperan krusial dalam meningkatkan hubungan interpersonal dengan menunjukkan penghargaan dan pemahaman terhadap perasaan serta pandangan orang lain. Ketika individu berkomitmen untuk

mendengarkan secara aktif, memberi sinyal bahwa benar-benar menghargai kontribusi dan perspektif orang lain, yang secara signifikan memperkuat ikatan interpersonal. Hal ini memfasilitasi komunikasi yang lebih mendalam dan empatik, menciptakan dasar untuk hubungan yang lebih kuat dan lebih harmonis (Brownell, 2023).

Mendengarkan aktif juga berfungsi sebagai alat efektif untuk mengurangi konflik. Dengan memberikan perhatian penuh dan menunjukkan pemahaman yang mendalam terhadap sudut pandang orang lain, mendengarkan aktif mengurangi ketegangan yang sering timbul dari perbedaan pandangan. Pendengar yang aktif membantu mengidentifikasi dan menangani sumber ketidakpuasan atau mispersepsi, yang memungkinkan penyelesaian konflik yang lebih konstruktif dan pemecahan masalah yang lebih efektif (Hargie, 2021). Proses ini mengarah pada dialog yang lebih produktif dan solusi yang lebih memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

b. Meningkatkan Efektivitas Komunikasi di Tempat Kerja

Di lingkungan kerja, mendengarkan aktif berperan penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi dan kolaborasi tim. Ketika anggota tim merasa bahwa ia didengar dengan sepenuh hati, merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk berkontribusi secara aktif. Mendengarkan aktif memastikan bahwa semua ide dan masukan dipertimbangkan, menciptakan suasana kerja yang lebih inklusif dan produktif (Luce, 2017). Hal ini membantu dalam membangun kepercayaan antar anggota tim, yang pada gilirannya mendukung kerja sama yang lebih baik dan mencapai tujuan bersama dengan lebih efektif.

Mendengarkan aktif juga memungkinkan individu untuk memahami masalah secara menyeluruh dan mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang situasi yang dihadapi. Dengan mendengarkan secara aktif, anggota tim dapat mengidentifikasi isu-isu penting dan detail yang mungkin terlewatkan dalam komunikasi yang kurang mendalam. Proses ini memungkinkan pencarian solusi yang lebih terinformasi dan efektif, karena setiap orang memiliki pemahaman yang lebih komprehensif tentang tantangan dan kebutuhan yang ada (Johnson & Hackman, 2018). Ini mendukung pengambilan

keputusan yang lebih baik dan penyelesaian masalah yang lebih efisien.

c. Mendukung Pembelajaran dan Pengembangan Pribadi

Mendengarkan aktif memiliki dampak signifikan dalam konteks pendidikan, di mana keterampilan ini berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik terhadap materi pelajaran. Ketika siswa mendengarkan secara aktif, tidak hanya memperhatikan apa yang disampaikan oleh pengajar, tetapi juga berusaha untuk memahami dan mencerna informasi dengan cara yang mendalam. Hal ini memungkinkan untuk berpartisipasi secara lebih efektif dalam diskusi kelas, mengajukan pertanyaan yang relevan, dan mengintegrasikan pengetahuan baru dengan pemahaman yang sudah ada (Rost & Wilson, 2017). Dengan keterlibatan yang lebih besar dalam proses pembelajaran, siswa dapat memanfaatkan materi pelajaran dengan cara yang lebih produktif.

Mendengarkan aktif berperan penting dalam menerima umpan balik yang konstruktif. Dalam lingkungan pembelajaran, umpan balik sering kali diberikan oleh pengajar atau rekan sejawat sebagai bagian dari proses evaluasi dan pengembangan. Dengan mendengarkan secara aktif, individu dapat memahami umpan balik tersebut secara lebih akurat, mengidentifikasi area untuk perbaikan, dan meresponsnya dengan cara yang positif dan produktif (Brownell, 2023). Kemampuan untuk menerima dan menerapkan umpan balik secara efektif mendukung pengembangan pribadi dan profesional, memungkinkan individu untuk terus belajar dan berkembang.

C. Teknik Meningkatkan *Active Listening*

Active listening merupakan keterampilan komunikasi yang krusial, yang melibatkan lebih dari sekadar mendengarkan suara; ia melibatkan pemahaman mendalam, perhatian penuh, dan respon yang relevan terhadap apa yang dikatakan. Meningkatkan kemampuan *active listening* dapat membawa dampak positif dalam berbagai aspek kehidupan, baik di lingkungan kerja, hubungan interpersonal, maupun dalam konteks akademis.

1. Fokus Penuh pada Pembicara

Memberikan perhatian penuh kepada pembicara adalah teknik kunci dalam meningkatkan keterampilan mendengarkan aktif. Ini dimulai dengan meminimalkan gangguan eksternal yang bisa mengalihkan perhatian Anda dari percakapan, seperti ponsel, perangkat elektronik, atau bahkan lingkungan yang bising. Ketika gangguan ini tidak dikelola, kualitas pemahaman dan interaksi dapat menurun secara signifikan (Hargie, 2021). Fokus penuh membantu memastikan bahwa pesan yang disampaikan oleh pembicara diterima dengan jelas dan akurat, tanpa distorsi akibat perhatian yang terpecah.

Menunjukkan keterlibatan juga sangat penting dalam mendengarkan aktif. Ini dapat dilakukan melalui berbagai cara non-verbal, seperti menjaga kontak mata yang konsisten, mengangguk secara mendukung, dan menggunakan postur tubuh yang terbuka dan responsif. Tindakan-tindakan ini tidak hanya menunjukkan bahwa Anda secara aktif mendengarkan tetapi juga memperkuat komunikasi non-verbal yang mendukung pesan verbal yang disampaikan oleh pembicara (Brownell, 2023). Keterlibatan ini membantu menciptakan suasana percakapan yang lebih terbuka dan memperkuat hubungan antara Anda dan pembicara.

2. Gunakan Teknik Parafrase

Menggunakan teknik parafrase adalah cara efektif untuk meningkatkan keterampilan mendengarkan aktif. Parafrase melibatkan pengulangan kembali informasi yang telah disampaikan oleh pembicara dengan menggunakan kata-kata Anda sendiri. Teknik ini bukan hanya tentang mengulang kata-kata secara literal, tetapi lebih pada menyampaikan kembali inti pesan dengan cara yang menunjukkan pemahaman Anda terhadap materi tersebut. Dengan cara ini, Anda membantu memastikan bahwa Anda benar-benar memahami apa yang dikatakan oleh pembicara dan memberikan umpan balik yang jelas mengenai interpretasi Anda (Rost & Wilson, 2017). Selain memastikan pemahaman, parafrase juga memberikan kesempatan kepada pembicara untuk mengoreksi jika ada kesalahpahaman atau ketidakakuratan dalam interpretasi Anda. Ini menciptakan dialog yang lebih dinamis dan akurat, di mana pembicara merasa didengar dan dipahami dengan lebih baik. Proses ini membantu dalam menghindari misinterpretasi dan

memastikan bahwa pesan yang disampaikan diterima dengan benar (Johnson & Hackman, 2018).

3. Ajukan Pertanyaan Klarifikasi

Ajukan pertanyaan klarifikasi adalah teknik yang penting dalam mendengarkan aktif untuk memastikan pemahaman yang akurat dalam percakapan. Ketika Anda menghadapi bagian dari komunikasi yang tidak sepenuhnya jelas atau ambigu, pertanyaan klarifikasi memungkinkan Anda untuk meminta penjelasan lebih lanjut. Ini tidak hanya membantu Anda mendapatkan informasi yang diperlukan untuk memahami topik dengan lebih baik, tetapi juga memastikan bahwa Anda tidak membuat asumsi yang salah atau kesimpulan yang tidak tepat (Leonardo, 2020). Dengan mengajukan pertanyaan yang spesifik dan relevan, Anda bisa memperoleh detail yang lebih mendalam dan meminimalisir kemungkinan terjadinya kesalahpahaman.

Pertanyaan klarifikasi juga berfungsi untuk menunjukkan kepada pembicara bahwa Anda benar-benar tertarik dan berkomitmen untuk memahami pesannya dengan tepat. Ini memberikan sinyal bahwa Anda aktif terlibat dalam percakapan dan berusaha untuk menangkap setiap nuansa informasi yang disampaikan. Dengan cara ini, Anda mempromosikan komunikasi yang lebih terbuka dan efektif, di mana pembicara merasa didengarkan dan dipahami secara mendalam (Khanna, 2020).

4. Tunjukkan Empati dan Responsif

Menunjukkan empati dan responsif adalah elemen kunci dalam mendengarkan aktif yang dapat memperdalam hubungan interpersonal dan meningkatkan efektivitas komunikasi. Mengakui dan memahami perasaan pembicara, bukan hanya fokus pada kata-kata yang diucapkan, memungkinkan Anda untuk membangun ikatan emosional yang lebih kuat. Ini melibatkan pengenalan terhadap emosi yang mungkin dialami oleh pembicara, seperti kegembiraan, kesedihan, atau kecemasan, dan memberikan tanggapan yang menunjukkan bahwa Anda merasakan dan menghargai perasaan tersebut (Hargie, 2021). Ketika pembicara merasa bahwa emosinya diperhatikan dan dihargai, cenderung merasa lebih nyaman dan terbuka dalam percakapan.

Empati yang ditunjukkan dalam komunikasi dapat memperkuat hubungan dengan cara menciptakan suasana yang saling mendukung

dan memahami. Tanggapan yang empatik dan responsif bukan hanya membantu dalam menjalin hubungan yang lebih erat tetapi juga memfasilitasi komunikasi yang lebih produktif dan konstruktif. Dengan menunjukkan bahwa Anda mendengarkan dengan penuh perhatian dan merespons dengan kepedulian, Anda membangun kepercayaan dan membuka jalan untuk percakapan yang lebih mendalam dan bermakna (Brownell, 2023).

5. Hindari Interupsi

Menghindari interupsi adalah teknik penting dalam mendengarkan aktif yang berkontribusi pada kualitas komunikasi dan pemahaman yang lebih baik. Interupsi, baik secara verbal maupun non-verbal, dapat menghambat proses mendengarkan dengan mengalihkan perhatian dari pembicara dan mengganggu alur percakapan. Ketika seseorang menyela pembicaraan, itu tidak hanya mengganggu ritme percakapan tetapi juga bisa membuat pembicara merasa tidak dihargai atau terabaikan (Johnson & Hackman, 2018). Memberikan waktu bagi pembicara untuk menyelesaikan pernyataannya tanpa gangguan memungkinkan untuk mengungkapkan seluruh pesan secara utuh, yang meningkatkan kemungkinan bahwa informasi yang disampaikan akan dipahami dengan benar.

Menghindari interupsi juga mencerminkan rasa hormat dan kesadaran terhadap pembicara. Dengan memberinya ruang untuk berbicara, Anda menunjukkan bahwa Anda menghargai apa yang dikatakan dan bahwa pendapatnya penting bagi Anda. Ini menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih terbuka dan mendukung, di mana individu merasa lebih nyaman untuk berbagi pemikiran dan perasaannya tanpa khawatir akan diinterupsi (Rost & Wilson, 2017). Rasa hormat ini penting dalam membangun kepercayaan dan memperkuat hubungan interpersonal.

6. Gunakan Umpan Balik Positif

Menggunakan umpan balik positif adalah teknik mendengarkan aktif yang sangat penting untuk membangun hubungan komunikasi yang konstruktif dan suportif. Umpan balik positif melibatkan memberikan tanggapan yang mendukung, menghargai, dan membangun, yang menunjukkan bahwa Anda menghargai apa yang dikatakan oleh pembicara. Memberikan pujian yang tulus dan

mengakui kontribusinya dalam percakapan tidak hanya meningkatkan suasana interaksi tetapi juga memperkuat hubungan antara komunikator. Dengan membahas poin-poin penting yang disampaikan dan memberikan apresiasi yang nyata, Anda membuat pembicara merasa dihargai dan lebih termotivasi untuk berkontribusi secara aktif (Leonardo, 2020).

Umpan balik positif juga berfungsi untuk menguatkan pesan yang disampaikan dan memastikan bahwa komunikasi berjalan dalam arah yang diinginkan. Ketika pembicara menerima tanggapan yang mendukung, merasa lebih didengar dan dihargai, yang dapat memperjelas dan memperluas percakapan. Ini memungkinkan untuk pertukaran ide yang lebih produktif dan memperkuat saling pengertian dalam diskusi. Sebagai contoh, ketika Anda memberikan umpan balik positif atas ide-ide yang dikemukakan, Anda membantu pembicara merasa lebih percaya diri dan lebih terbuka untuk berbagi lebih banyak pemikiran (Khanna, 2020).

7. Terapkan Teknik Listening Mirror

Teknik listening mirror adalah metode mendengarkan aktif yang efektif untuk memperdalam pemahaman dan membangun hubungan yang lebih kuat dengan pembicara. Teknik ini melibatkan mencerminkan perasaan atau ide pembicara dengan menggunakan kata-kata atau ekspresi yang serupa. Dengan cara ini, pendengar menunjukkan bahwa tidak hanya mendengar apa yang dikatakan tetapi juga memahami emosi dan perspektif yang mendasarinya. Misalnya, jika seorang pembicara mengungkapkan rasa frustrasi mengenai situasi kerja, menggunakan listening mirror berarti Anda menyatakan kembali perasaan frustrasi tersebut dengan kata-kata Anda sendiri, seperti, "Saya bisa mengerti mengapa Anda merasa frustrasi dengan situasi ini." Teknik ini membantu memastikan bahwa Anda benar-benar menangkap makna emosional di balik pesan (Hargie, 2021).

Implementasi listening mirror dalam komunikasi juga memperkuat hubungan interpersonal dengan menunjukkan empati dan perhatian yang mendalam terhadap pembicara. Ketika Anda mencerminkan perasaan pembicara, merasa dihargai dan dipahami, yang memperkuat rasa keterhubungan dan membangun kepercayaan. Hal ini terutama penting dalam situasi di mana emosi tinggi atau ketika pembicara membutuhkan dukungan emosional. Dengan memvalidasi

perasaan, Anda tidak hanya meningkatkan kualitas interaksi tetapi juga menciptakan ruang yang lebih aman dan terbuka untuk komunikasi yang lebih jujur dan mendalam (Brownell, 2023).

8. Latihan Mendengarkan Aktif

Latihan mendengarkan aktif merupakan kunci untuk mengembangkan dan memperbaiki keterampilan komunikasi yang efektif. Salah satu metode yang efektif adalah berlatih secara konsisten dengan rekan atau teman. Dalam latihan ini, seseorang dapat berlatih fokus sepenuhnya pada pembicara, menggunakan teknik-teknik seperti parafrase, pertanyaan klarifikasi, dan empati untuk meningkatkan pemahaman dan keterlibatan. Praktik ini tidak hanya meningkatkan kemampuan mendengarkan tetapi juga membantu dalam memperkuat hubungan interpersonal dan komunikasi yang lebih efektif (Johnson & Hackman, 2018).

Setelah setiap sesi latihan, penting untuk melakukan refleksi mengenai teknik-teknik yang telah digunakan dan penilaian diri. Refleksi ini melibatkan evaluasi terhadap bagaimana teknik mendengarkan aktif diterapkan, sejauh mana efektivitasnya dalam memahami dan merespons pembicara, serta area mana yang masih perlu diperbaiki. Dengan menganalisis pengalaman secara mendetail, individu dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam mendengarkan aktif, dan merancang strategi untuk peningkatan keterampilan (Rost & Wilson, 2017). Ini juga memungkinkan untuk penyesuaian teknik agar lebih sesuai dengan konteks komunikasi yang berbeda.

D. Hambatan dalam Menerapkan *Active Listening*

Active listening adalah keterampilan penting dalam komunikasi yang memungkinkan individu untuk memahami dan merespons pesan secara efektif. Namun, dalam praktiknya, banyak faktor yang dapat menghambat penerapan *active listening*, baik dari segi psikologis, lingkungan, maupun situasional.

1. Gangguan Internal

Gangguan internal merujuk pada faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu yang dapat menghambat kemampuan untuk mendengarkan secara aktif. Beberapa gangguan internal yang umum meliputi:

a. Prejudice atau Bias

Bias pribadi, atau prejudice, merupakan salah satu penghalang utama dalam mendengarkan aktif yang efektif. Bias ini timbul ketika pendengar memiliki pandangan atau prasangka tertentu terhadap pembicara atau topik yang dibahas, yang kemudian mempengaruhi caranya menerima dan memproses informasi. Menurut Hays-Thomas (2022), bias ini sering kali mengarahkan perhatian pendengar lebih pada konfirmasi pandangannya sendiri daripada pada pesan yang disampaikan oleh pembicara. Akibatnya, pendengar mungkin mengabaikan atau meremehkan informasi yang tidak sesuai dengan keyakinan atau preferensi. Sebagai contoh, jika seseorang memiliki prasangka negatif terhadap topik tertentu, mungkin cenderung hanya mendengar informasi yang memperkuat pandangan negatif tersebut dan mengabaikan argumen atau bukti yang berbeda. Hal ini tidak hanya menghambat proses pemahaman yang mendalam tetapi juga dapat menyebabkan miskomunikasi dan konflik. Mengatasi bias ini memerlukan kesadaran diri dan upaya aktif untuk mendekati setiap percakapan dengan keterbukaan dan objektivitas, serta berfokus pada pesan yang disampaikan daripada pada pendapat pribadi yang telah ada.

b. Stres dan Kecemasan

Stres dan kecemasan dapat menghambat proses mendengarkan aktif dengan signifikan, memengaruhi kemampuan individu untuk fokus pada pembicara dan pesan yang disampaikan. Ketika seseorang berada dalam keadaan stres atau cemas, perhatian sering kali terpecah oleh kekhawatiran internal, seperti beban kerja atau masalah pribadi, yang mengalihkan fokus dari percakapan yang sedang berlangsung. Demir (2018) mencatat bahwa tingkat stres yang tinggi dapat menyebabkan kesulitan dalam mempertahankan konsentrasi dan memahami pesan secara mendalam, karena pikiran terus-menerus dipenuhi dengan kekhawatiran dan gangguan emosional. Akibatnya,

individu yang mengalami stres mungkin tidak sepenuhnya mendengarkan atau merespons dengan cara yang konstruktif, yang dapat mengarah pada komunikasi yang tidak efektif. Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi individu untuk mengelola tingkat stres dan kecemasan melalui teknik relaksasi atau dukungan emosional, sehingga dapat lebih hadir dan fokus dalam interaksi komunikasi.

c. **Kehilangan Minat**

Kehilangan minat terhadap topik pembicaraan dapat secara signifikan memengaruhi kualitas mendengarkan seseorang. Ketika individu tidak tertarik pada apa yang dibicarakan, cenderung mengalami kesulitan dalam mempertahankan fokus dan perhatian. Beebe *et al.* (2016) menjelaskan bahwa kehilangan minat sering kali menyebabkan gangguan dalam proses mendengarkan, di mana perhatian tidak sepenuhnya tertuju pada pembicara. Individu mungkin terdistraksi oleh pikiran lain atau tidak memberikan tanggapan yang relevan, sehingga mengurangi efektivitas komunikasi. Efek dari kehilangan minat ini juga dapat mempengaruhi hubungan interpersonal, karena kurangnya keterlibatan aktif dapat membuat pembicara merasa tidak dihargai atau diabaikan. Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi individu untuk berusaha menemukan aspek-aspek menarik dalam topik pembicaraan atau menggunakan teknik seperti parafrase dan klarifikasi untuk meningkatkan keterlibatannya dalam percakapan.

2. Gangguan Eksternal

Gangguan eksternal meliputi faktor-faktor yang berada di luar kontrol individu dan dapat mempengaruhi kemampuan untuk mendengarkan secara aktif. Beberapa gangguan eksternal meliputi:

a. **Lingkungan yang Bising**

Lingkungan yang bising dapat menghambat kemampuan mendengarkan dengan signifikan. Ketika ada banyak suara latar atau gangguan, perhatian seseorang sering kali terbagi, sehingga menyulitkan untuk fokus pada pesan yang disampaikan. Boudin *et al.* (2024) menunjukkan bahwa kebisingan tidak hanya mengalihkan perhatian tetapi juga mempersulit pemrosesan

informasi secara efektif. Kondisi ini dapat menyebabkan pesan yang penting terlewat atau tidak dipahami dengan baik. Untuk mengatasi tantangan ini, penting untuk mencari cara meminimalkan gangguan atau memilih lingkungan yang lebih tenang ketika melakukan percakapan penting. Jika situasi tersebut tidak dapat dihindari, menggunakan teknik mendengarkan aktif seperti parafrase dan pertanyaan klarifikasi dapat membantu memastikan bahwa informasi yang disampaikan tetap dipahami meskipun dalam kondisi yang kurang ideal.

b. Teknologi

Penggunaan perangkat elektronik seperti ponsel dan komputer selama percakapan dapat mengganggu proses mendengarkan secara aktif. Bauer (2010) mengungkapkan bahwa interaksi dengan perangkat ini sering kali mengalihkan perhatian dari pembicara, menyebabkan perhatian terbagi dan mengurangi kualitas komunikasi. Ketika seseorang fokus pada ponsel atau layar, cenderung melewatkan nuansa penting dari percakapan dan kesulitan dalam mempertahankan pemahaman yang mendalam. Untuk meminimalkan gangguan ini, penting untuk menempatkan perangkat elektronik di luar jangkauan atau dalam mode hening selama percakapan penting. Dengan cara ini, perhatian dapat sepenuhnya tertuju pada pembicara, meningkatkan kualitas mendengarkan dan memastikan bahwa komunikasi berlangsung secara efektif dan penuh perhatian.

c. Interupsi dan Gangguan

Interupsi dari orang lain dan gangguan visual dapat secara signifikan menghambat proses mendengarkan aktif. Passer dan Smith (2004) menunjukkan bahwa interupsi yang tidak diinginkan, seperti pertanyaan atau komentar dari pihak ketiga, dapat memecah alur komunikasi dan mengganggu fokus pendengar. Gangguan visual, seperti kegiatan yang berlangsung di latar belakang, juga dapat mengalihkan perhatian dari pembicara dan mengurangi kualitas pemahaman. Untuk menjaga efektivitas mendengarkan, penting untuk meminimalkan gangguan tersebut dengan menciptakan lingkungan yang kondusif dan memastikan bahwa percakapan berlangsung tanpa interupsi yang tidak perlu. Dengan mengelola

gangguan secara efektif, individu dapat lebih mudah mempertahankan fokus dan berpartisipasi dalam komunikasi secara aktif dan produktif.

3. Hambatan Kognitif

Hambatan kognitif berkaitan dengan proses mental dan persepsi yang mempengaruhi kemampuan untuk mendengarkan secara aktif. Hambatan ini termasuk:

a. Proses Berpikir yang Cepat

Proses berpikir yang terlalu cepat dapat mengganggu efektivitas mendengarkan aktif dengan mengakibatkan pendengar melewatkan informasi penting. Johnson dan Hackman (2018) menjelaskan bahwa ketika seseorang membuat kesimpulan sebelum pembicara selesai berbicara, berisiko kehilangan nuansa dan detail yang esensial dari pesan. Kecepatan berpikir ini sering kali menyebabkan pemahaman yang kurang akurat dan respons yang tidak sesuai dengan konteks percakapan. Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi pendengar untuk memperlambat proses berpikir dan memberikan perhatian penuh hingga pembicara menyelesaikan pesannya. Dengan menghindari interupsi mental dan menunggu hingga semua informasi tersampaikan, pendengar dapat meningkatkan pemahaman dan memberikan respons yang lebih relevan dan tepat.

b. Kesulitan Memproses Informasi

Kesulitan dalam memproses informasi yang kompleks atau teknis dapat menghambat kemampuan seseorang untuk mendengarkan secara efektif. Jones *et al.* (2019) mencatat bahwa materi yang rumit sering kali menantang kapasitas kognitif pendengar, mengakibatkan kesulitan dalam memahami dan menyerap pesan dengan baik. Ketika informasi terlalu sulit untuk dipahami, pendengar mungkin merasa frustrasi atau kewalahan, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas mendengarkan. Untuk mengatasi tantangan ini, penting bagi pendengar untuk meminta klarifikasi dan mengajukan pertanyaan tentang aspek yang tidak jelas. Ini dapat membantu memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang materi yang

disampaikan, sekaligus menunjukkan kepada pembicara bahwa terlibat dan berusaha memahami topik secara mendalam.

c. **Gangguan Memori**

Gangguan memori dapat secara signifikan mempengaruhi kemampuan seseorang dalam mendengarkan aktif. Gratton *et al.* (2018) mengemukakan bahwa kesulitan mengingat informasi yang telah disampaikan dapat mengakibatkan kehilangan konteks penting selama percakapan. Hal ini sering kali menyebabkan individu kesulitan mengikuti alur diskusi dan memberikan tanggapan yang relevan, sehingga mempengaruhi kualitas komunikasi. Untuk mengatasi masalah memori, penting untuk mencatat poin-poin utama selama percakapan atau membuat ringkasan mental dari informasi yang disampaikan. Ini membantu dalam mempertahankan konteks dan memungkinkan pendengar untuk lebih terlibat dalam percakapan. Dengan strategi ini, individu dapat meningkatkan pemahaman dan keterlibatan dalam komunikasi, meskipun mengalami tantangan memori.

4. Hambatan Emosional

Hambatan emosional melibatkan perasaan dan kondisi emosional yang dapat mempengaruhi proses mendengarkan. Beberapa contoh termasuk:

a. **Kemarahan atau Frustrasi**

Kemarahan atau frustrasi dapat secara drastis mempengaruhi kemampuan seseorang untuk mendengarkan secara aktif. Baumeister dan Finkel (2010) menunjukkan bahwa emosi negatif seperti kemarahan atau frustrasi sering kali mengalihkan perhatian dari pembicara dan mengganggu proses pemahaman. Ketika seseorang mengalami emosi ini, cenderung fokus pada reaksi emosional sendiri, bukan pada konten yang disampaikan. Akibatnya, pendengar mungkin melewatkan informasi penting dan gagal memberikan tanggapan yang relevan atau konstruktif. Untuk mengatasi dampak emosi negatif, penting bagi individu untuk mengenali dan mengelola perasaan sebelum terlibat dalam komunikasi. Mengambil waktu untuk menenangkan diri dan berlatih teknik pernapasan atau relaksasi dapat membantu

dalam menjaga fokus dan meningkatkan kualitas mendengarkan.

b. Kepedulian Pribadi

Perasaan cemas atau kekhawatiran pribadi dapat mengganggu kemampuan seseorang untuk mendengarkan secara efektif. Lazarus dan Folkman (1984) menjelaskan bahwa ketika individu merasa cemas atau tertekan oleh masalah pribadi, perhatiannya sering kali teralihkan dari percakapan yang sedang berlangsung. Kekhawatiran ini dapat mengaburkan kemampuan untuk fokus dan menyerap informasi yang disampaikan oleh pembicara. Sebagai akibatnya, pendengar mungkin tidak hanya kehilangan detail penting dari pesan tetapi juga gagal merespons secara tepat atau empatik. Untuk memitigasi dampak kecemasan pribadi, individu perlu menemukan cara untuk mengelola stres dan mengatasi kekhawatiran sebelum terlibat dalam komunikasi. Strategi seperti teknik relaksasi atau perencanaan waktu yang baik dapat membantu meningkatkan kemampuan fokus dan efektivitas mendengarkan.

5. Hambatan Sosial

Hambatan sosial berkaitan dengan interaksi dan dinamika sosial yang mempengaruhi *active listening*. Ini termasuk:

a. Hierarki Sosial

Hierarki sosial dapat memengaruhi kemampuan seseorang untuk mendengarkan secara aktif, terutama dalam konteks di mana terdapat perbedaan kekuasaan atau status sosial yang signifikan. Grant *et al.* (2004) menunjukkan bahwa individu yang berada di posisi kekuasaan atau dominan sering kali kesulitan untuk mendengarkan dengan empati. Hal ini disebabkan oleh kecenderungan untuk lebih fokus pada kontrol dan pengaruh yang dimiliki dalam percakapan, daripada benar-benar mendengarkan perspektif orang lain. Sebagai hasilnya, perbedaan hierarki sosial ini dapat menghambat aliran komunikasi yang efektif dan mengurangi kualitas interaksi. Untuk mengatasi tantangan ini, penting bagi individu dengan posisi kekuasaan untuk secara sadar menerapkan prinsip mendengarkan aktif, seperti memberikan perhatian penuh dan

menunjukkan empati, guna memastikan komunikasi yang lebih inklusif dan produktif.

b. Norma Sosial

Norma sosial dan ekspektasi dapat mempengaruhi proses mendengarkan aktif dengan cara yang signifikan. Hogg dan Tindale (2008) mengungkapkan bahwa dalam situasi kelompok yang lebih besar, norma-norma sosial sering kali menentukan bagaimana individu berpartisipasi dalam percakapan. Misalnya, norma-norma yang mendorong berbicara lebih banyak daripada mendengarkan atau membatasi peran seseorang dalam kelompok dapat menghambat keterlibatan penuh dalam mendengarkan. Akibatnya, norma sosial tersebut bisa mengurangi kualitas komunikasi, membuat beberapa individu merasa tertekan untuk berbicara lebih banyak daripada mendengarkan dengan seksama. Untuk meningkatkan mendengarkan aktif, penting untuk mengidentifikasi dan menantang norma-norma ini, menciptakan lingkungan yang mendukung partisipasi aktif dan penuh perhatian dari semua anggota kelompok.

E. Soal Latihan

1. Apa hambatan utama yang dapat mengganggu *active listening* dalam lingkungan kerja?
2. Jelaskan perbedaan antara *hearing* dan *listening* serta mengapa penting untuk memahami perbedaan ini dalam konteks komunikasi profesional.
3. Diskusikan berbagai teknik *active listening* dan bagaimana teknik-teknik tersebut dapat diterapkan dalam situasi nyata di lingkungan kerja.
4. Identifikasi dan jelaskan hambatan utama dalam menerapkan *active listening* dalam hubungan pribadi dan profesional. Apa strategi yang dapat digunakan untuk mengatasi hambatan-hambatan ini?
5. Analisis dampak dari teknik *active listening* dalam meningkatkan hubungan interpersonal dan efektivitas tim di tempat kerja. Berikan contoh konkret dari situasi nyata.



BAB XIII

KEGAGALAN KOMUNIKASI KARENA ACTIVE LISTENING

Kemampuan Akhir yang Diharapkan

Mampu memahami terkait dengan penyebab kegagalan komunikasi, memahami studi kasus kegagalan komunikasi, memahami strategi mengatasi kegagalan komunikasi, serta memahami perbaikan dan pembelajaran dari kesalahan dalam komunikasi, sehingga pembaca dapat memahami penyebab kegagalan komunikasi, menganalisis kasus-kasus kegagalan komunikasi secara kritis, menerapkan strategi efektif untuk mengatasi dan mencegah kegagalan komunikasi, serta mempelajari dan memperbaiki kesalahan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi secara keseluruhan.

Materi Pembelajaran

- Penyebab Kegagalan Komunikasi
- Studi Kasus Kegagalan Komunikasi
- Strategi Mengatasi Kegagalan Komunikasi
- Perbaikan dan Pembelajaran dari Kesalahan dalam Komunikasi
- Soal Latihan

A. Penyebab Kegagalan Komunikasi

Kegagalan komunikasi seringkali diakibatkan oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kemampuan mendengarkan aktif. Meskipun *active listening* dirancang untuk meningkatkan efektivitas komunikasi, berbagai kendala dalam penerapannya dapat mengakibatkan kegagalan komunikasi.

1. Bias dan Persepsi

Bias dan persepsi yang tidak akurat dapat mempengaruhi bagaimana seseorang mendengarkan dan memproses informasi. Bias

dalam konteks komunikasi dapat mengakibatkan distorsi dalam pemahaman pesan:

a. Bias Kognitif

Bias kognitif, seperti konfirmasi bias, dapat secara signifikan mempengaruhi kemampuan seseorang untuk mendengarkan secara aktif dan objektif. Konfirmasi bias adalah kecenderungan untuk mencari, menginterpretasikan, dan mengingat informasi yang mendukung pandangan atau keyakinan yang sudah ada, sementara mengabaikan informasi yang bertentangan (Nickerson, 1998). Dalam konteks mendengarkan, ini berarti seseorang mungkin hanya fokus pada bagian-bagian dari percakapan yang sesuai dengan pandangannya sendiri, mengabaikan atau meremehkan informasi yang tidak sesuai.

Bias ini tidak hanya mempengaruhi kualitas pemahaman tetapi juga dapat mengarah pada interpretasi yang salah terhadap pesan yang disampaikan. Sebagai contoh, jika seseorang memiliki keyakinan yang kuat tentang topik tertentu, mungkin mengabaikan atau meremehkan argumen yang menantang pandangannya, sehingga tidak memperoleh pemahaman yang komprehensif dari percakapan. Hal ini mengakibatkan kesulitan dalam berkomunikasi secara efektif, karena informasi yang diterima dan diproses tidak mencerminkan keseluruhan pesan yang disampaikan. Untuk mengatasi bias kognitif dalam mendengarkan, individu harus berusaha untuk menyadari keberadaan bias dan aktif mencari informasi yang bertentangan dengan pandangannya. Ini termasuk melibatkan diri dalam percakapan dengan sikap terbuka dan bersedia membahas perspektif yang berbeda.

b. Stereotip

Stereotip dan prasangka dapat secara signifikan mengganggu kemampuan mendengarkan secara aktif dengan mempengaruhi cara individu memproses dan menafsirkan informasi. Ketika seseorang memiliki stereotip tentang kelompok tertentu, cenderung menilai individu berdasarkan kategori tersebut daripada merespons sebagai individu yang unik (Devine, 1989). Misalnya, jika seseorang memiliki stereotip negatif tentang kelompok tertentu, mungkin secara otomatis menganggap

bahwa pernyataan dari anggota kelompok tersebut tidak relevan atau kurang valid, tanpa benar-benar mendengarkan isi pesan. Penelitian menunjukkan bahwa stereotip dapat menyebabkan kesalahan dalam interpretasi pesan dan menurunkan efektivitas komunikasi. Stereotip mengarah pada pembentukan harapan dan asumsi yang tidak selalu akurat mengenai seseorang atau kelompok, yang dapat menyebabkan individu gagal dalam mendengarkan informasi secara objektif. Akibatnya, pesan yang disampaikan mungkin disalahtafsirkan atau diabaikan, mengurangi kualitas interaksi dan komunikasi yang efektif.

2. Hambatan Komunikasi Sistemik

Hambatan sistemik dalam komunikasi juga dapat berkontribusi pada kegagalan dalam penerapan *active listening*:

a. Kebisingan Lingkungan

Kebisingan lingkungan, baik yang bersifat fisik maupun teknologi, dapat secara signifikan mengganggu proses mendengarkan aktif dan mempengaruhi efektivitas komunikasi. Suara latar yang keras, seperti bising kendaraan, percakapan lain, atau suara mesin, dapat mengalihkan perhatian dan menghambat kemampuan seseorang untuk fokus pada pesan yang disampaikan. Dalam situasi seperti ini, pendengar mungkin tidak dapat menangkap semua detail dari informasi yang disampaikan, yang mengarah pada pemahaman yang tidak lengkap atau bahkan miskomunikasi.

Penelitian juga menunjukkan bahwa gangguan dari teknologi, seperti notifikasi ponsel atau aplikasi yang menginterupsi percakapan, berkontribusi pada masalah ini. Teknologi yang memecah perhatian dapat membuat seseorang sulit untuk tetap terlibat sepenuhnya dalam percakapan, mengurangi kualitas mendengarkan aktif dan menghambat proses komunikasi yang efektif (Ayas *et al.*, 2022). Dengan perhatian terbagi, pendengar mungkin tidak sepenuhnya memproses pesan yang disampaikan, yang berpotensi menyebabkan kesalahan dalam interpretasi informasi.

b. Teknologi

Teknologi, terutama dalam konteks komunikasi virtual atau jarak jauh, sering kali menjadi hambatan signifikan bagi

mendengarkan aktif. Perangkat seperti ponsel dan komputer, meskipun dirancang untuk memfasilitasi komunikasi, dapat menjadi sumber gangguan jika tidak digunakan dengan bijaksana. Notifikasi yang sering muncul, panggilan masuk, atau aplikasi yang mengalihkan perhatian dapat memecah fokus dan mengganggu kemampuan seseorang untuk mendengarkan secara penuh (Bauer, 2010). Ketika perhatian pendengar terpecah antara percakapan dan perangkat elektronik, kualitas pemahaman pesan dapat menurun.

Masalah teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil juga dapat mempengaruhi efektivitas mendengarkan. Koneksi yang buruk dapat menyebabkan audio atau video terputus-putus, membuat sulit untuk mengikuti percakapan dengan lancar. Ketidakstabilan teknis ini menghambat aliran komunikasi yang efektif, mempersulit pendengar untuk menangkap semua detail pesan dan menanggapi dengan tepat.

c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang kompleks atau hierarkis dapat secara signifikan menghambat efektivitas komunikasi, termasuk kemampuan untuk mendengarkan secara aktif. Dalam organisasi dengan banyak lapisan manajerial, informasi sering kali harus melewati beberapa tingkat sebelum mencapai penerima akhir. Proses ini dapat menyebabkan distorsi atau pengurangan keakuratan pesan, karena informasi sering kali disaring atau diubah sepanjang jalur komunikasinya (Varajão *et al.*, 2022). Akibatnya, pendengar mungkin tidak mendapatkan informasi yang lengkap atau akurat, mengurangi kualitas pemahaman dan respons.

Struktur organisasi yang kaku sering kali menciptakan jarak antara manajemen dan karyawan. Hierarki yang ketat dapat membatasi aliran informasi dan menciptakan hambatan dalam komunikasi terbuka. Ketika informasi harus melewati banyak lapisan, ada risiko bahwa pesan akan disalahartikan atau tidak disampaikan dengan jelas, yang dapat menghambat proses mendengarkan aktif. Hal ini sering kali mengakibatkan ketidakpastian di antara anggota tim dan mengurangi efektivitas komunikasi internal.

3. Ketidakmampuan untuk Menerima Umpan Balik

Active listening tidak hanya melibatkan mendengarkan, tetapi juga kemampuan untuk memberikan dan menerima umpan balik. Ketidakmampuan untuk menerima umpan balik dengan cara yang konstruktif dapat mengganggu komunikasi yang efektif:

a. Defensif

Sikap defensif dalam komunikasi dapat menghambat kemampuan seseorang untuk mendengarkan secara aktif dan memproses umpan balik dengan efektif. Ketika individu bersikap defensif, cenderung menolak atau mengabaikan informasi yang diberikan, terutama jika informasi tersebut dianggap sebagai kritik atau penilaian negatif terhadap dirinya (Stone *et al.*, 2023). Defensif ini sering kali muncul sebagai respons emosional terhadap perasaan terancam atau tidak nyaman, dan dapat membuat individu enggan untuk terbuka terhadap perspektif orang lain.

Konsekuensi dari sikap defensif adalah penurunan kualitas komunikasi. Ketika seseorang menolak untuk menerima umpan balik atau merasa terancam oleh kritik, mungkin tidak sepenuhnya memperhatikan atau memahami pesan yang disampaikan. Hal ini mengakibatkan komunikasi yang tidak produktif dan berpotensi menurunkan efektivitas percakapan. Dalam konteks ini, umpan balik yang konstruktif tidak dapat diterima atau diintegrasikan dengan baik, yang menghambat pertumbuhan dan perbaikan individu.

b. Kurangnya Keterbukaan

Kurangnya keterbukaan terhadap perspektif yang berbeda dapat menjadi hambatan signifikan dalam mendengarkan aktif. Ketika individu tidak siap atau tidak mau mempertimbangkan pandangan yang berbeda, mungkin kehilangan informasi penting yang dapat mempengaruhi pemahaman terhadap suatu isu atau situasi. Hal ini sering terjadi ketika seseorang merasa nyaman dengan pandangannya sendiri dan tidak merasa perlu untuk melihat perspektif lain, yang pada akhirnya dapat menyebabkan miskomunikasi dan konflik (Edmondson, 2018). Keterbukaan terhadap berbagai perspektif adalah elemen kunci dalam komunikasi yang efektif. Individu yang terbuka cenderung lebih siap untuk mendengarkan umpan balik dan

menerima ide-ide baru, yang memungkinkan untuk memperluas pemahaman dan mengurangi kemungkinan terjadinya miskomunikasi. Sikap terbuka ini juga membantu dalam membangun hubungan yang lebih kuat dan lebih konstruktif, karena orang merasa dihargai dan dipahami ketika pandangannya diperhatikan.

B. Studi Kasus Kegagalan Komunikasi

Studi kasus kegagalan komunikasi memberikan wawasan penting tentang bagaimana berbagai faktor dapat menyebabkan pesan tidak disampaikan atau dipahami dengan baik. Kasus-kasus ini sering kali melibatkan analisis situasi nyata di mana komunikasi gagal, baik dalam konteks bisnis, interpersonal, atau organisasi.

1. Kegagalan Komunikasi dalam Tim Proyek Teknologi

Pada sebuah perusahaan teknologi besar, sebuah tim proyek sedang mengembangkan aplikasi perangkat lunak baru yang melibatkan anggota dari berbagai latar belakang, termasuk pengembang, desainer, dan manajer proyek. Meskipun tim ini telah menerima pelatihan dalam teknik *active listening*, mengalami masalah komunikasi yang signifikan selama rapat rutin. Beberapa anggota tim merasa bahwa masukannya tentang fitur-fitur aplikasi sering diabaikan. Masalah ini menyebabkan ketidakpahaman tentang persyaratan proyek dan penundaan dalam pengembangan. Selama rapat, beberapa anggota tim mencoba menerapkan teknik *active listening* seperti parafrase dan pertanyaan klarifikasi. Namun, upaya ini tidak cukup efektif dalam mengatasi masalah komunikasi yang ada. Gangguan internal seperti kelelahan dan stres tinggi di kalangan anggota tim membuatnya sulit untuk fokus selama rapat. Selain itu, bias kognitif seperti konfirmasi bias membuat beberapa anggota tim hanya mendengar dan menyetujui informasi yang mendukung pandangannya sendiri, sehingga menutup kemungkinan untuk memahami perspektif lain (Nickerson, 1998).

Faktor lingkungan juga berperan dalam kegagalan komunikasi ini. Kebisingan lingkungan, seperti suara latar dan gangguan teknis selama rapat virtual, mempengaruhi efektivitas komunikasi. Gangguan ini membuat sulit bagi anggota tim untuk mendengar dan memahami satu sama lain dengan jelas, yang mengakibatkan lebih banyak

miskomunikasi dan frustrasi. Akibatnya, proyek mengalami penundaan dan kualitas hasil kerja menjadi terancam. Untuk mengatasi masalah ini, manajer proyek mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas komunikasi dalam tim, mengadakan pelatihan ulang mengenai teknik *active listening* untuk memastikan bahwa semua anggota tim memiliki pemahaman yang kuat tentang cara mendengarkan secara efektif. Selain itu, menerapkan strategi untuk mengurangi gangguan selama rapat, seperti memfasilitasi rapat di lingkungan yang tenang dan menggunakan teknologi komunikasi yang lebih stabil dan andal.

2. Kesalahpahaman dalam Hubungan Pribadi

Pada sebuah hubungan jangka panjang, pasangan sering menghadapi konflik mengenai masalah keuangan, meskipun telah membaca buku tentang teknik *active listening* dan mencoba menerapkannya dalam diskusinya. Upaya untuk mendengarkan tanpa gangguan dan memberi umpan balik yang relevan tampaknya tidak efektif dalam mengatasi konflik ini. Salah satu pasangan merasa bahwa masukannya sering dipotong dan tidak dihargai, sementara pasangan yang lain merasa bahwa sudah mendengarkan tetapi tidak mendapatkan respons yang sesuai. Kegagalan komunikasi ini sebagian besar dapat dikaitkan dengan gangguan emosional seperti kemarahan dan frustrasi yang mengganggu proses mendengarkan aktif. Emosi negatif ini sering membuat salah satu atau kedua pasangan sulit untuk benar-benar fokus pada apa yang dikatakan oleh pasangannya. Selain itu, bias dalam persepsi dan stereotip mengenai peran dalam hubungan keuangan juga berkontribusi pada miskomunikasi. Sebagai contoh, salah satu pasangan mungkin memiliki pandangan tradisional tentang siapa yang seharusnya mengelola keuangan, yang dapat menimbulkan ketegangan dan ketidakpahaman.

Ketidakmampuan untuk menerima umpan balik dengan cara yang konstruktif juga memperburuk situasi. Ketika pasangan merasa diserang atau dikritik, cenderung menjadi defensif, yang menghalangi komunikasi yang efektif dan memperpanjang konflik (Stone *et al.*, 2023). Respons yang defensif ini sering kali menghambat penyelesaian masalah dan menyebabkan masalah yang ada semakin memburuk. Akibatnya, meskipun telah berusaha mendengarkan secara aktif, pasangan ini tidak dapat mencapai pemahaman yang memadai satu sama lain. Untuk mengatasi masalah ini, pasangan memutuskan untuk

bekerja dengan konselor hubungan yang membantu mengelola emosi negatif dan bias yang mengganggu komunikasi. Konselor ini mengajarkan teknik baru untuk menangani umpan balik secara konstruktif, seperti menggunakan "I statements" untuk mengekspresikan perasaan tanpa menyalahkan pasangan. Teknik ini membantu pasangan untuk mendengarkan satu sama lain dengan lebih baik dan merespons dengan cara yang lebih mendukung.

3. Kegagalan Komunikasi dalam Pendidikan

Pada sebuah sekolah menengah, seorang guru menghadapi tantangan serius dalam berkomunikasi dengan siswa mengenai tugas kelas dan ekspektasi akademik. Meskipun guru tersebut telah dilatih dalam teknik *active listening*, beberapa siswa masih merasa bingung dan tidak memahami instruksi dengan baik. Teknik *active listening* yang diterapkan guru, seperti memberi perhatian penuh dan merespons pertanyaan siswa dengan jelas, tampaknya tidak cukup untuk memastikan pemahaman yang komprehensif di kalangan siswa. Siswa terus mengajukan pertanyaan yang sama berulang kali dan menunjukkan ketidakpahaman tentang tugas yang diberikan. Masalah ini tidak hanya mengganggu proses belajar mengajar tetapi juga menyebabkan penurunan kinerja akademik dan meningkatnya frustrasi di antara siswa. Ketidakmampuan siswa untuk memahami instruksi dengan benar membuatnya merasa cemas dan tidak termotivasi untuk belajar, yang pada gilirannya memperburuk situasi.

Kegagalan komunikasi ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah gangguan dalam komunikasi sistemik, seperti kebisingan lingkungan di kelas dan kekacauan dalam penyampaian instruksi. Selain itu, bias dalam interpretasi informasi oleh siswa dan ketidakmampuan guru untuk menyesuaikan gaya komunikasi dengan kebutuhan individual siswa juga berperan penting (Edmondson, 2018). Siswa mungkin menafsirkan instruksi dengan cara yang berbeda, tergantung pada pemahaman dan pengalaman pribadi, yang mengakibatkan miskomunikasi. Menyadari masalah ini, guru memutuskan untuk mengevaluasi dan memperbaiki strategi pengajaran, mengadopsi pendekatan yang lebih interaktif dan responsif terhadap umpan balik siswa. Misalnya, guru mulai menggunakan alat bantu visual, diskusi kelompok, dan metode pengajaran yang lebih praktis untuk memastikan bahwa semua siswa dapat mengikuti instruksi

dengan jelas. Guru juga lebih sering mengadakan sesi tanya jawab untuk memastikan bahwa setiap siswa memiliki kesempatan untuk memahami materi dengan benar.

4. Kegagalan Komunikasi dalam Layanan Pelanggan

Pada sebuah perusahaan layanan pelanggan, staf sering mengalami kesulitan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan meskipun telah dilatih dalam teknik *active listening*. Teknik ini melibatkan mendengarkan dengan penuh perhatian dan mengulangi masalah yang dihadapi pelanggan untuk menunjukkan pemahaman. Namun, meskipun sudah berusaha menerapkan teknik ini, banyak pelanggan masih merasa bahwa keluhannya tidak ditangani dengan baik dan solusi yang ditawarkan tidak memadai. Pelanggan sering kali merasa bahwa staf layanan pelanggan tidak benar-benar memahami kebutuhan. Meskipun staf mencoba mendengarkan dan merespons dengan cara yang benar, banyak yang merasa bahwa hanya mengikuti prosedur tanpa benar-benar peduli. Hal ini menciptakan kesenjangan antara harapan pelanggan dan respons yang diberikan, menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan yang signifikan.

Kegagalan komunikasi ini dapat dikaitkan dengan beberapa faktor. Salah satu faktor utamanya adalah gangguan sistemik, seperti kebisingan teknologi dalam sistem komunikasi dan struktur organisasi yang tidak mendukung komunikasi efektif (Varajão *et al.*, 2022). Sistem telepon yang tidak andal, misalnya, dapat memutuskan panggilan penting atau menyebabkan suara terputus-putus, menghalangi staf dan pelanggan untuk berkomunikasi dengan jelas. Selain itu, struktur organisasi yang kaku dan kurang fleksibel sering kali menghambat kemampuan staf untuk menangani masalah pelanggan dengan cara yang lebih personal dan efektif. Selain gangguan teknis, bias dalam menilai masalah pelanggan juga menjadi hambatan utama. Staf layanan pelanggan mungkin secara tidak sadar mengabaikan keluhan tertentu karena dianggap sepele atau terlalu sering muncul, mengakibatkan kurangnya perhatian yang memadai terhadap masalah yang dihadapi pelanggan (Stone *et al.*, 2023). Ketidakmampuan untuk memberikan umpan balik yang memadai dan responsif juga memperburuk situasi, karena pelanggan merasa tidak didengar dan tidak dihargai.

Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan melakukan audit menyeluruh terhadap proses layanan pelanggan. Audit ini membantu mengidentifikasi titik-titik lemah dalam sistem dan menemukan cara untuk memperbaikinya. Salah satu langkah yang diambil adalah memperkenalkan sistem umpan balik yang lebih baik dan teknologi yang lebih handal. Misalnya, perusahaan mulai menggunakan sistem telepon yang lebih canggih dan stabil untuk memastikan komunikasi yang jelas dan tidak terputus. Selain itu, perusahaan juga memberikan pelatihan tambahan tentang cara menangani umpan balik pelanggan secara efektif dan responsif. Pelatihan ini menekankan pentingnya empati dan keterampilan komunikasi yang baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

C. Strategi Mengatasi Kegagalan Komunikasi

Strategi mengatasi kegagalan komunikasi melibatkan serangkaian langkah proaktif untuk memperbaiki dan mencegah masalah komunikasi di masa depan. Langkah-langkah ini termasuk meningkatkan keterampilan komunikasi, mengimplementasikan umpan balik konstruktif, dan menggunakan teknik klarifikasi untuk memastikan pesan dipahami dengan tepat. Selain itu, penting untuk membangun saluran komunikasi yang jelas dan efisien serta memberikan pelatihan yang sesuai kepada semua anggota tim atau individu terkait.

1. Memperbaiki Lingkungan Komunikasi

Lingkungan komunikasi yang kondusif berperan krusial dalam efektivitas komunikasi, meskipun teknik mendengarkan aktif diterapkan. Gangguan lingkungan seperti kebisingan latar belakang, gangguan teknis, atau ruang yang tidak nyaman dapat secara signifikan mempengaruhi kemampuan seseorang untuk fokus dan memahami pesan yang disampaikan. Rajab (2021) menunjukkan bahwa lingkungan fisik yang kurang ideal dapat mengurangi konsentrasi dan mempengaruhi kualitas pemahaman dalam interaksi. Oleh karena itu, menciptakan ruang pertemuan yang tenang dan bebas dari gangguan eksternal adalah langkah penting untuk meningkatkan kualitas komunikasi.

Penggunaan teknologi komunikasi yang handal juga sangat penting dalam mengatasi masalah teknis yang dapat mengganggu proses komunikasi. Teknologi yang tidak memadai, seperti perangkat video konferensi yang berkualitas rendah atau koneksi internet yang tidak stabil, dapat menyebabkan miskomunikasi dan mengurangi efektivitas interaksi dalam komunikasi jarak jauh. Alat komunikasi yang canggih dan terpercaya, seperti perangkat video konferensi berkualitas tinggi, dapat mengurangi masalah teknis dan meningkatkan pengalaman komunikasi.

2. Menangani Bias dan Persepsi

Bias kognitif dapat menghambat efektivitas mendengarkan aktif dengan memengaruhi cara seseorang menerima dan memproses informasi. Salah satu bentuk bias yang umum adalah konfirmasi bias, di mana individu cenderung memperhatikan dan mengingat informasi yang sesuai dengan keyakinan atau pendapatnya sendiri, sementara mengabaikan informasi yang bertentangan. Bias ini dapat menyebabkan misinterpretasi pesan dan kegagalan komunikasi, karena individu mungkin tidak sepenuhnya memahami atau menerima sudut pandang yang berbeda. Untuk mengatasi bias ini, penting bagi individu untuk mengembangkan kesadaran diri dan melibatkan diri dalam pelatihan yang mengajarkan berbagai jenis bias kognitif serta teknik untuk mengurangi pengaruhnya.

Perbedaan budaya juga dapat mempengaruhi cara komunikasi diterima dan dipahami, terutama dalam konteks globalisasi. Perbedaan dalam norma, nilai, dan cara berkomunikasi antara berbagai budaya dapat menyebabkan kesalahpahaman dan mengganggu efektivitas komunikasi lintas budaya. Gudykunst (2004) menunjukkan bahwa memahami latar belakang budaya peserta komunikasi dan melibatkan pelatihan lintas budaya dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan interaksi yang lebih harmonis. Kesadaran akan perbedaan kultural dan bagaimana cara beradaptasi dengan perbedaan tersebut adalah kunci untuk komunikasi yang lebih efektif.

3. Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Aktif

Peningkatan keterampilan komunikasi aktif dapat mengatasi berbagai kegagalan komunikasi yang sering terjadi. Pelatihan berkelanjutan dalam teknik mendengarkan aktif, seperti refleksi dan

parafrase, terbukti efektif dalam meningkatkan efektivitas komunikasi. Askari *et al.* (2018) menunjukkan bahwa pelatihan intensif dalam keterampilan komunikasi aktif dapat memperbaiki pemahaman dan interaksi di berbagai konteks, dari lingkungan profesional hingga situasi sosial. Teknik-teknik ini membantu individu untuk benar-benar memahami dan merespons pesan secara akurat, mengurangi risiko miskomunikasi yang disebabkan oleh interpretasi yang salah atau ketidaktahuan.

Memberikan umpan balik konstruktif dan terbuka kepada peserta komunikasi juga berperan penting dalam meningkatkan keterampilan komunikasi. Menurut Stone *et al.* (2023), umpan balik yang spesifik dan relevan memungkinkan individu untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan mengadaptasi gaya komunikasi sesuai kebutuhan. Ini menciptakan kesempatan untuk belajar dari pengalaman komunikasi dan memperbaiki teknik yang digunakan dalam interaksi selanjutnya. Proses ini memperkuat pemahaman yang mendalam dan meningkatkan efektivitas komunikasi secara keseluruhan.

4. Mengelola Emosi dan Stres

Mengelola stres dan emosi adalah aspek penting dalam meningkatkan kemampuan mendengarkan aktif dan efektivitas komunikasi. Stres dapat secara signifikan mengganggu fokus dan pemrosesan informasi, sehingga mempengaruhi kualitas komunikasi. Gross (2015) menekankan pentingnya teknik pengelolaan stres, seperti meditasi dan latihan relaksasi, yang dapat membantu individu tetap tenang dan fokus selama percakapan. Dengan mengurangi dampak stres, individu dapat meningkatkan kemampuan untuk mendengarkan dengan lebih baik dan memahami pesan yang disampaikan.

Emosi kuat seperti kemarahan atau frustrasi juga dapat mempengaruhi komunikasi secara negatif. Emosi ini sering kali mengalihkan perhatian dari pesan yang disampaikan dan dapat menghambat proses mendengarkan aktif. Goleman (1996) menjelaskan bahwa teknik manajemen emosi, termasuk regulasi diri dan kesadaran emosional, sangat penting untuk mengurangi dampak emosi negatif. Dengan mengelola emosi secara efektif, individu dapat mempertahankan fokus yang lebih baik dan berinteraksi dengan lebih konstruktif.

5. Memperjelas dan Menyederhanakan Pesan

Memperjelas dan menyederhanakan pesan adalah langkah kunci dalam mengatasi miskomunikasi dan meningkatkan pemahaman dalam komunikasi. Komunikasi yang tidak jelas atau menggunakan bahasa teknis yang rumit sering kali menyebabkan kebingungan dan kesalahan interpretasi. Penggunaan bahasa yang sederhana dan jelas untuk menghindari jargon yang tidak familiar bagi audiens. Dengan mengurangi kompleksitas bahasa, pesan menjadi lebih mudah dipahami dan diterima oleh berbagai kalangan.

Penyediaan visualisasi, contoh, atau demonstrasi juga dapat membantu memperjelas pesan. Hattie dan Timperley (2007) menunjukkan bahwa penggunaan bahan visual yang relevan dapat meningkatkan pemahaman dan retensi informasi. Visualisasi seperti diagram, grafik, atau ilustrasi membantu menjelaskan konsep-konsep kompleks dengan cara yang lebih mudah dicerna. Ini membuat informasi lebih konkret dan mengurangi kemungkinan kesalahpahaman.

6. Menetapkan Tujuan dan Harapan yang Jelas

Menetapkan tujuan dan harapan yang jelas dalam komunikasi sangat penting untuk meningkatkan fokus dan efektivitas diskusi. Tujuan yang spesifik dan terukur memberikan arah yang jelas, mengurangi ambiguitas, dan memastikan bahwa semua peserta berada di jalur yang sama. Tujuan yang dirancang dengan baik tidak hanya memotivasi individu untuk mencapai hasil tetapi juga meningkatkan pemahaman tentang apa yang harus dicapai dalam komunikasi. Dengan tujuan yang jelas, peserta komunikasi dapat lebih mudah memahami peran dan kontribusi yang diharapkan.

Menyusun agenda rapat juga berperan penting dalam mengarahkan diskusi. Agenda yang terstruktur dengan baik membantu dalam memfokuskan percakapan pada topik-topik yang relevan dan menghindari penyimpangan dari isu utama. Robinson dan Judge (2018) menunjukkan bahwa agenda yang disusun secara rinci serta dokumentasi hasil diskusi dapat memastikan bahwa semua pihak memahami hasil yang dicapai dan tindakan selanjutnya yang diperlukan. Ini membantu dalam menciptakan catatan yang jelas tentang keputusan yang diambil dan langkah-langkah yang harus dilakukan, memperkecil kemungkinan kebingungan di masa depan.

D. Perbaikan dan Pembelajaran dari Kesalahan dalam Komunikasi

Perbaikan dan pembelajaran dari kesalahan dalam komunikasi adalah proses yang krusial untuk meningkatkan efektivitas komunikasi. Hal ini melibatkan identifikasi kesalahan komunikasi, analisis penyebabnya, dan penerapan langkah-langkah korektif untuk menghindari terulangnya kesalahan yang sama. Melalui refleksi dan umpan balik, individu dan organisasi dapat memahami kesalahan, memperbaiki pendekatannya, dan mengembangkan keterampilan komunikasi yang lebih baik.

1. Menilai Kegagalan Komunikasi

Menilai kegagalan komunikasi memerlukan pendekatan sistematis untuk memahami akar penyebab masalah dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Langkah pertama adalah menganalisis dengan cermat mengapa komunikasi gagal, apakah disebabkan oleh kesalahan dalam *active listening*, gangguan eksternal, atau masalah dalam penyampaian pesan. Giustini (2021) menekankan bahwa analisis mendalam dari kejadian komunikasi yang tidak efektif sangat penting untuk mengungkap faktor-faktor yang berkontribusi pada kegagalan. Melalui analisis ini, kita dapat memahami apakah masalah terletak pada pemahaman pesan, gangguan yang mempengaruhi perhatian, atau kesalahan dalam teknik komunikasi itu sendiri.

Evaluasi teknik komunikasi yang digunakan selama interaksi juga merupakan bagian penting dari penilaian kegagalan komunikasi. Kuhlthau (2004) menunjukkan bahwa proses ini melibatkan tinjauan terhadap penerapan teknik seperti parafrase, refleksi, dan klarifikasi. Teknik-teknik ini dirancang untuk memastikan bahwa informasi dipahami dengan benar dan dapat membantu dalam mengidentifikasi apakah diterapkan secara efektif dalam konteks komunikasi tertentu. Jika teknik ini tidak diterapkan dengan benar, atau jika tidak ada upaya untuk mengoreksi pemahaman yang salah, ini bisa menjadi sumber kegagalan komunikasi.

Setelah penyebab kegagalan diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah merancang strategi perbaikan untuk mengatasi masalah yang ditemukan. Ini bisa melibatkan pelatihan tambahan dalam *active*

listening, penyesuaian lingkungan komunikasi untuk mengurangi gangguan, atau perbaikan dalam cara pesan disampaikan. Dengan menggabungkan temuan dari analisis dan evaluasi teknik, individu dan organisasi dapat mengembangkan pendekatan yang lebih efektif untuk meningkatkan komunikasi di masa depan. Ini juga membantu dalam memastikan bahwa interaksi di masa mendatang berjalan lebih lancar dan lebih produktif.

2. Mengimplementasikan Perbaikan

Mengimplementasikan perbaikan dalam komunikasi sering kali memerlukan pelatihan yang terfokus untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, termasuk teknik *active listening*. Pelatihan ini bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dengan mengajarkan teknik mendengarkan yang lebih baik serta cara mengatasi hambatan komunikasi yang umum. Menurut Goleman *et al.* (2016), pelatihan yang konsisten tidak hanya membantu memperbaiki keterampilan komunikasi tetapi juga mengurangi kegagalan komunikasi. Melalui pelatihan ini, individu dapat mempelajari dan menerapkan berbagai teknik yang diperlukan untuk meningkatkan pemahaman dan interaksi yang efektif.

Adopsi teknik komunikasi yang lebih efektif, seperti penggunaan bahasa tubuh yang sesuai, menunjukkan empati, dan memberikan umpan balik yang konstruktif, merupakan langkah penting dalam memperbaiki komunikasi. Escudeiro *et al.* (2011) menunjukkan bahwa penerapan teknik-teknik ini secara konsisten dapat memperbaiki kualitas komunikasi dan mengurangi kesalahpahaman. Misalnya, penggunaan bahasa tubuh yang positif dan responsif dapat meningkatkan keterlibatan dalam percakapan, sementara menunjukkan empati dapat memperkuat hubungan interpersonal.

3. Menerapkan Umpan Balik Konstruktif

Menerapkan umpan balik konstruktif adalah langkah krusial dalam perbaikan komunikasi yang efektif. Umpan balik yang jelas dan spesifik memberikan panduan bagi rekan kerja atau peserta komunikasi tentang aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Menurut Stone dan Heen (2015), umpan balik konstruktif harus disampaikan dengan cara yang mendukung dan membantu, bukan menilai atau mengkritik secara negatif. Misalnya, daripada hanya mengatakan "Anda perlu

memperbaiki presentasi Anda," memberikan umpan balik seperti "Menambahkan lebih banyak contoh konkret akan membuat presentasi Anda lebih kuat" memberikan arahan yang lebih jelas. Hal ini membantu penerima umpan balik memahami perubahan konkret yang perlu dilakukan.

Menerima umpan balik dengan sikap terbuka juga sangat penting untuk proses pembelajaran dan perbaikan. Menurut Stone dan Heen (2015), sikap terbuka terhadap umpan balik memungkinkan individu untuk mengidentifikasi dan memahami area perbaikan yang mungkin tidak disadari sebelumnya. Sikap ini membantu menciptakan budaya komunikasi yang saling mendukung dan meningkatkan keterampilan komunikasi secara keseluruhan. Dalam praktiknya, ini berarti mendengarkan umpan balik dengan cermat, menanyakan pertanyaan klarifikasi jika diperlukan, dan menerapkan saran tersebut dalam tindakan nyata.

Teknik refleksi, seperti parafrase dan ringkasan, juga berperan penting dalam memastikan bahwa umpan balik diterima dengan benar dan dipahami sesuai dengan maksudnya. Holliday (2016) menunjukkan bahwa dengan menggunakan teknik ini, penerima umpan balik dapat mengklarifikasi pesan yang diterima dan mengurangi kemungkinan kesalahpahaman di masa depan. Misalnya, setelah menerima umpan balik, parafrase ulang pesan yang diterima dan tanyakan jika interpretasi Anda akurat dapat memastikan bahwa Anda benar-benar memahami dan siap untuk melakukan perbaikan. Teknik-teknik ini mendukung komunikasi yang lebih efektif dan mencegah potensi kesalahan yang dapat mempengaruhi hasil komunikasi.

4. Membangun Kesadaran dan Pengalaman

Membangun kesadaran dan pengalaman melalui pembelajaran dari komunikasi sebelumnya sangat penting untuk meningkatkan keterampilan komunikasi. Refleksi terhadap pengalaman komunikasi, baik yang berhasil maupun yang gagal, memungkinkan individu untuk mengidentifikasi apa yang telah berjalan dengan baik dan apa yang perlu diperbaiki. Schön (2017) menekankan pentingnya studi kasus dan refleksi sebagai alat untuk memahami dan memperbaiki praktik komunikasi. Misalnya, menganalisis sebuah pertemuan yang tidak berjalan dengan lancar dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan masalah, seperti kurangnya klarifikasi atau

gangguan eksternal, dan merumuskan strategi untuk mengatasi isu-isu tersebut di masa depan.

Pelatihan rutin, workshop, dan sesi refleksi merupakan komponen kunci dalam membudayakan pembelajaran berkelanjutan. Program pelatihan yang berfokus pada keterampilan komunikasi dapat membantu memperbarui pengetahuan dan teknik yang digunakan dalam berkomunikasi. Edmondson (2018) menunjukkan bahwa organisasi yang aktif mendorong pembelajaran berkelanjutan cenderung memiliki tingkat komunikasi yang lebih efektif. Ini mencakup pelatihan berkala untuk mengasah keterampilan komunikasi, memperkenalkan teknik-teknik baru, dan menyediakan kesempatan untuk berlatih dan mendapatkan umpan balik.

5. Meningkatkan Keterlibatan dan Kolaborasi

Meningkatkan keterlibatan dan kolaborasi dalam komunikasi adalah langkah penting untuk memperbaiki efektivitas komunikasi. Keterlibatan aktif, di mana semua pihak berpartisipasi dalam percakapan dan memberikan umpan balik, memastikan bahwa setiap individu merasa didengar dan dipahami. Layne dan Lake (2016) menunjukkan bahwa dengan meminta umpan balik dan memfasilitasi partisipasi aktif, komunikasi menjadi lebih inklusif dan efektif. Ini tidak hanya membantu dalam memperoleh perspektif yang lebih luas tetapi juga dalam membangun hubungan yang lebih kuat antara peserta komunikasi.

Kolaborasi yang baik juga berperan penting dalam meningkatkan komunikasi. Ketika tim atau individu bekerja bersama untuk memecahkan masalah atau mencapai tujuan bersama, cenderung lebih memahami pandangan dan kebutuhan masing-masing. Wood (2013) menjelaskan bahwa kolaborasi yang efektif dapat mengurangi konflik dan meningkatkan pemahaman bersama dengan cara memfasilitasi diskusi yang terbuka dan konstruktif. Dengan adanya kolaborasi, anggota tim dapat berbagi ide, menyelesaikan masalah secara kolektif, dan mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan.

6. Memantau dan Mengevaluasi Proses Komunikasi

Memantau dan mengevaluasi proses komunikasi adalah langkah kritis dalam memastikan efektivitas perbaikan komunikasi. Dengan menetapkan indikator kinerja komunikasi yang jelas, seperti survei kepuasan, penilaian umpan balik, dan analisis hasil komunikasi, organisasi dapat memantau kemajuan yang telah dicapai. Pengukuran ini membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa strategi komunikasi berjalan dengan baik. Indikator kinerja ini memberikan gambaran tentang bagaimana komunikasi berlangsung dan seberapa efektif strategi yang diterapkan.

Setelah indikator kinerja ditetapkan, penting untuk melakukan tindakan perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi. Proses ini melibatkan penyesuaian strategi dan teknik komunikasi sesuai dengan umpan balik dan analisis yang diterima. Hargie (2021) menyarankan bahwa evaluasi yang berkelanjutan dan tindakan perbaikan yang konsisten dapat membantu dalam mengatasi hambatan komunikasi dan meningkatkan efektivitas komunikasi secara keseluruhan. Ini termasuk meninjau kembali teknik *active listening*, memperbaiki alat komunikasi yang digunakan, dan meningkatkan keterampilan komunikasi melalui pelatihan dan workshop.

E. Soal Latihan

1. Apa yang dimaksud dengan kegagalan komunikasi dalam konteks *active listening*? Jelaskan dengan memberikan contoh nyata.
2. Sebutkan dan jelaskan tiga penyebab utama kegagalan komunikasi yang mungkin terjadi meskipun *active listening* diterapkan.
3. Bagaimana cara mengatasi kegagalan komunikasi yang disebabkan oleh ketidakmampuan dalam *active listening*? Jelaskan dengan merujuk pada strategi perbaikan.
4. Analisis sebuah kasus nyata di mana kegagalan komunikasi terjadi meskipun *active listening* diterapkan. Identifikasi penyebab kegagalan dan strategi yang diterapkan untuk memperbaikinya.
5. Bagaimana Anda dapat mengukur keberhasilan perbaikan komunikasi yang telah diterapkan? Jelaskan dengan contoh.



BAB XIV

KESIMPULAN

Kesimpulan mengenai prinsip komunikasi dan aplikasinya menunjukkan betapa pentingnya fondasi yang solid dalam membangun hubungan yang efektif dan produktif. Prinsip dasar komunikasi seperti kesederhanaan, konsistensi, dan kejelasan memainkan peran krusial dalam memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan baik tanpa menimbulkan kebingungan. Prinsip-prinsip ini mendasari berbagai situasi komunikasi, baik di tempat kerja, dalam keluarga, atau dalam konteks sosial, menekankan bahwa kualitas komunikasi bergantung pada penerimaan dan pemahaman pesan oleh penerima.

Persepsi individu juga memainkan peran penting dalam komunikasi. Faktor-faktor seperti pengalaman pribadi, latar belakang budaya, dan konteks situasional dapat mempengaruhi cara seseorang menerima dan menginterpretasikan pesan. Dengan memahami pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, kita dapat menyesuaikan pendekatan komunikasi untuk mengurangi kemungkinan kesalahpahaman dan meningkatkan efektivitas interaksi, baik dalam komunikasi verbal maupun non-verbal.

Di dalam komunikasi verbal, pengertian tentang bahasa, makna, dan keterampilan berbicara serta menulis sangat penting untuk menyampaikan pesan dengan jelas. Active listening, sebagai komponen utama komunikasi efektif, melibatkan lebih dari sekedar mendengar suara; ia membutuhkan keterlibatan aktif dalam proses mendengarkan. Teknik-teknik seperti parafrasa dan refleksi emosi membantu memperbaiki komunikasi dan memastikan pesan diterima dengan benar, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas interaksi di berbagai konteks.

Hambatan dalam menerapkan active listening dapat menyebabkan kegagalan komunikasi. Hambatan tersebut termasuk gangguan eksternal, perbedaan persepsi, dan kurangnya klarifikasi. Mengidentifikasi dan mengatasi hambatan ini melalui strategi seperti

pelatihan komunikasi dan umpan balik konstruktif adalah penting untuk memperbaiki proses komunikasi. Pembelajaran dari kesalahan komunikasi juga merupakan langkah kunci dalam memperbaiki dan meningkatkan efektivitas komunikasi di masa depan.

Pada konteks ontologi komunikasi dan berbagai tradisi ilmu komunikasi, pemahaman tentang bagaimana realitas dan makna dibentuk melalui interaksi komunikasi memberikan perspektif yang lebih dalam. Dengan mempelajari tradisi-tradisi seperti sibernetik, sosiopsikologis, dan fenomenologis, serta memahami perbedaan antara hearing dan *active listening*, kita dapat menganalisis dan meningkatkan komunikasi dengan cara yang lebih holistik. Melalui penerapan prinsip-prinsip dan teknik yang telah dipelajari, kita dapat membangun komunikasi yang lebih efektif dan produktif di berbagai aspek kehidupan.



DAFTAR PUSTAKA

- Adamson, M., & Kelan, E. K. (2019). 'Female heroes': celebrity executives as postfeminist role models. *British Journal of Management*, 30(4), 981–996.
- Adler, R. B., Rodman, G. R., & DuPré, A. (2012). *Understanding human Communication*. Oxford University Press New York, NY.
- Ahn, J. (2014). *It's Complicated: The Social Lives of Networked Teens; The App Generation: How Today's Youth Navigate Identity, Intimacy, and Imagination in a Digital World*. Taylor & Francis.
- Althusser, L., & Balibar, E. (2014). *On The Reproduction Of Capitalism: Ideology And Ideological State Apparatuses*. Verso Books. <https://books.google.co.id/books?id=dOVvDwAAQBAJ>
- Ashby, W. R. (1956). *An introduction to cybernetics*.
- Askari, R., Rafiei, S., Montazerolfaraj, R., Fallahzadeh, H., Keyghobadi, N., & Dashtabadi, M. (2018). Role of managers' *Communication* skills and leadership style on organizational effectiveness: Path Analysis. *Journal of Inflammatory Disease s*, 21(6), 55–63.
- Ayas, S., Armstrong, B. A., Wong, S., Gordon, L., Kishibe, T., Grantcharov, T., & Donmez, B. (2022). Mitigating operating room distractions: a systematic review assessing intervention effectiveness. *Human Factors in Healthcare*, 2, 100013.
- Barnlund, D. C. (2017). A transactional model of *Communication*. In *Communication Theory* (pp. 47–57). Routledge.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: a meta-Analysis. *Personnel Psychology*, 44(1), 1–26.
- Bauer, C. (2010). *Promotive Activities in Technology-Enhanced Learning: The Impact of Media Selection on Peer Review, Active Listening and Motivational Aspects*. Peter Lang. <https://books.google.co.id/books?id=rs2jThNNmzIC>
- Baumeister, R. F., & Finkel, E. J. (2010). *Advanced Social Psychology: The State of the Science*. Oxford University Press. <https://books.google.co.id/books?id=88b0ru42ACQC>
- Beck, A. T., & Bredemeier, K. (2016). A unified model of depression:

- Integrating clinical, cognitive, biological, and evolutionary perspectives. *Clinical Psychological Science*, 4(4), 596–619.
- Beebe, S. A., Beebe, S. J., & Ivy, D. K. (2016). *Communication : principles for a lifetime*. Pearson.
- Beer, S. (1995). *Brain of the Firm*. Wiley.
<https://books.google.co.id/books?id=HEzYEAAAQBAJ>
- Berelson, B., & Steiner, G. A. (1964). *Human behavior: An inventory of scientific findings*.
- Berger, C R. (2014). *Interpersonal Communication* . De Gruyter.
<https://books.google.co.id/books?id=1hPoBQAAQBAJ>
- Berger, Charles R, & Calabrese, R. J. (1974). Some explorations in initial interaction and beyond: Toward a developmental *Theory of interpersonal Communication* . *Human Communication Research*, 1(2), 99–112.
- Berger, P., & Luckmann, T. (2016). The social construction of reality. In *Social Theory re-wired* (pp. 110–122). Routledge.
- Berlo, D. K. (1977). *Communication as process: Review and commentary*. *Annals of the International Communication Association*, 1(1), 11–27.
- Bitzer, L. F. (1999). The rhetorical situation. *Philosophy and Rhetoric*, 1, 509–522.
- Blumer, H. (1986). *Symbolic Interactionism: Perspective and Method*. University of California Press.
<https://books.google.co.id/books?id=HVuognZFofoC>
- Bly, R. W. (2020). *The Copywriter's Handbook: A Step-By-Step Guide To Writing Copy That Sells (4th Edition)*. St. Martin's Publishing Group. <https://books.google.co.id/books?id=GSKaDwAAQBAJ>
- Boudin, A., Rauzy, S., Bertrand, R., Ochs, M., & Blache, P. (2024). The Distracted Ear: How Listeners Shape Conversational Dynamics. *Proceedings of the 2024 Joint International Conference on Computational Linguistics, Language Resources and Evaluation (LREC-COLING 2024)*, 15872–15887.
- Bourdieu, P. (2018). *The Social Structures of the Economy*. Polity Press. <https://books.google.co.id/books?id=JwNRDwAAQBAJ>
- Bourdieu, Pierre. (2019). Distinction: A social critique of the judgement of taste. In *Social Stratification, Class, Race, and Gender in Sociological Perspective, Second Edition* (pp. 499–525). Routledge.

- Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-mediated Communication*, 13(1), 210–230.
- Brett, J., & Thompson, L. (2016). Negotiation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 136, 68–79.
- Brownell, J. (2023). *Listening: Attitudes, Principles, and Skills*. Taylor & Francis.
<https://books.google.co.id/books?id=a13bEAAAQBAJ>
- Brunkhorst, H., Kreide, R., & Lafont, C. (2018). *The Habermas Handbook*. Columbia University Press.
<https://books.google.co.id/books?id=2U7ZswEACAAJ>
- Burgoon, J. K., Manusov, V., & Guerrero, L. K. (2021). *Nonverbal Communication*. Taylor & Francis.
<https://books.google.co.id/books?id=-X46EAAAQBAJ>
- Butts, J. B., & Rich, K. L. (2021). *Philosophies and Theories for Advanced Nursing Practice*. Jones & Bartlett Learning.
<https://books.google.co.id/books?id=ZDVCEAAAQBAJ>
- Carter, C., Steiner, L., & McLaughlin, L. (2013). *The Routledge Companion to Media & Gender*. Taylor & Francis.
<https://books.google.co.id/books?id=hJRWAgAAQBAJ>
- Castells, M. (2013). *Communication Power*. OUP Oxford.
<https://books.google.co.id/books?id=3Q8oAAAAQBAJ>
- Chandler, D. (2022). *Semiotics: The Basics*. Taylor & Francis.
<https://books.google.co.id/books?id=Yx1tEAAAQBAJ>
- Chomsky, N. (2018). *Understanding Power: The Indispensable Chomsky*. Random House.
<https://books.google.co.id/books?id=huNjDwAAQBAJ>
- Christians, C. G., Fackler, M., Kreshel, P. J., Brown, W. J., Feng, Y., Overton, H. K., & Richardson, K. B. (2024). *Media Ethics: Cases and Moral Reasoning*. Taylor & Francis.
<https://books.google.co.id/books?id=JzgDEQAAQBAJ>
- Cialdini, R. B., & Goldstein, N. J. (2004). Social influence: Compliance and conformity. *Annu. Rev. Psychol.*, 55(1), 591–621.
- Coan, J. A., & Allen, J. J. B. (2007). *Handbook of Emotion Elicitation and Assessment*. Oxford University Press, USA.
<https://books.google.co.id/books?id=9xhnDAAAQBAJ>
- Colás, A. (2007). *Empire*. Polity Press.
<https://books.google.co.id/books?id=5go7apD-LBEC>

- Collins, W. A., & Laursen, B. (2015). *Relationships As Developmental Contexts: The Minnesota Symposia on Child Psychology, Volume 30*. Taylor & Francis Group.
<https://books.google.co.id/books?id=v35jngEACAAJ>
- Connors, R. J., Ede, L. S., Lunsford, A. A., & Corbett, E. P. J. (1984). *Essays on Classical Rhetoric and Modern Discourse*. Southern Illinois University Press.
<https://books.google.co.id/books?id=7wDpbH7BdkkC>
- Coombs, W. T. (2007). *Ongoing Crisis Communication : Planning, Managing, and Responding*. SAGE Publications.
<https://books.google.co.id/books?id=E3fQ8EraOTIC>
- Cope, E. M., & Sandys, J. E. (2010). *Aristotle: Rhetoric* (Issue v. 2). Cambridge University Press.
<https://books.google.co.id/books?id=oRghq9wyBg8C>
- Craig, R. T. (1999). *Communication Theory as a field*. *Communication Theory*, 9(2), 119–161.
- Creswell, J. W. (2021). *A Concise Introduction to Mixed Methods Research*. SAGE Publications.
<https://books.google.co.id/books?id=2s0IEAAAQBAJ>
- Cunningham, F. (2002). *Theories of Democracy: A Critical Introduction*. Routledge.
<https://books.google.co.id/books?id=Peu37vFOfisC>
- D'Angelo, P. (2018). *Doing News Framing Analysis II: Empirical and Theoretical Perspectives*. Taylor & Francis.
<https://books.google.co.id/books?id=emgPEAAAQBAJ>
- Demir, S. (2018). The relationship between psychological capital and stress, anxiety, burnout, job satisfaction, and job involvement. *Eurasian Journal of Educational Research*, 75, 137–153.
- Devine, P. G. (1989). Stereotypes and prejudice: Their automatic and Control led components. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(1), 5.
- DeVito, J. A. (2019). The interpersonal *Communication* book. *Instructor*, 1(18), 521–532.
- Dewey, J. (2018). *Human Nature and Conduct: An Introduction to Social Psychology (Classic Reprint)*. FB&C Limited.
<https://books.google.co.id/books?id=1HEUswEACAAJ>
- Duarte, N. (2013). *Resonate: Present Visual Stories that Transform Audiences*. Wiley.

- <https://books.google.co.id/books?id=xzceAwAAQBAJ>
 Eccleshall, R., Geoghegan, V., Wilford, R., Jay, R., Keeny, M., MacKenzie, I., & Wilford, R. (2014). *Political Ideologies: An Introduction*. Taylor & Francis.
https://books.google.co.id/books?id=k_ojAwAAQBAJ
- Eco, U. (1979). *A Theory of Semiotics*. Indiana University Press.
<https://books.google.co.id/books?id=BoXO4ItsuaMC>
- Edmondson, A. C. (2018). *The Fearless Organization: Creating Psychological Safety in the Workplace for Learning, Innovation, and Growth*. Wiley.
<https://books.google.co.id/books?id=aZZxDwAAQBAJ>
- Ehrlich, S., Meyerhoff, M., & Holmes, J. (2017). *The Handbook of Language, Gender, and Sexuality*. Wiley.
https://books.google.co.id/books?id=m_YtDwAAQBAJ
- Eisenberg, E. M., Goodall, H. L., Trethewey, A., & LeGreco, M. (2001). *Organizational Communication : Balancing creativity and constraint*. Bedford/St. Martin's Boston.
- Entman, R. M., & Rojecki, A. (2010). *The Black Image in the White Mind: Media and Race in America*. University of Chicago Press.
<https://books.google.co.id/books?id=RWhEm5Q7jdAC>
- Escudeiro, N., Escudeiro, P., Barata, A., & Lobo, C. (2011). Enhancing students team work and *Communication* skills in international settings. *2011 International Conference on Information Technology Based Higher Education and Training*, 1–8.
- Eysenck, M. W., & Keane, M. T. (2020). *Cognitive psychology: A student's handbook*. Psychology press.
- Fisher, R., & Ury, W. (2012). *Getting to Yes: Negotiating an agreement without giving in*. Random House.
<https://books.google.co.id/books?id=SgONZTjbqpgC>
- Fiske, S. T. T. (2020). *Social cognition: From brains to culture*.
- Foss, S. K. (2017). *Rhetorical Criticism: Exploration and Practice, Fifth Edition*. Waveland Press.
<https://books.google.co.id/books?id=zJ4vDwAAQBAJ>
- Fox, R. G., & King, B. J. (2020). *Anthropology Beyond Culture*. Taylor & Francis.
<https://books.google.co.id/books?id=8TLpDwAAQBAJ>
- Freire, P. (2020). Pedagogy of the oppressed. In *Toward a sociology of education* (pp. 374–386). Routledge.

- Fuchs, C., & Reichel, A. (2023). Effective *Communication* for relational coordination in remote work: How job characteristics and HR practices shape user–technology interactions. *Human Resource Management*, 62(4), 511–528.
- Gallagher, S., & Zahavi, D. (2020). *The phenomenological mind*. Routledge.
- Gamble, T. K., & Gamble, M. W. (2020). *The Gender Communication Connection*. Taylor & Francis. <https://books.google.co.id/books?id=EBAHEAAAQBAJ>
- Gee, J. P. (2014). *How to do Discourse Analysis : A Toolkit*. Taylor & Francis. <https://books.google.co.id/books?id=O4SrAgAAQBAJ>
- Gerbner, G., Gross, L., Morgan, M., & Signorielli, N. (1980). The “mainstreaming” of America: Violence profile number 11. *Journal of Communication* , 30(3), 10–29.
- Giustini, D. (2021). “The whole thing is really managing crisis”: Practice *Theory* insights into interpreters’ work experiences of success and failure. *The British Journal of Sociology*, 72(4), 1077–1091.
- Goffman, E. (2022). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Penguin Books, Limited. <https://books.google.co.id/books?id=l-mezgEACAAJ>
- Goleman, D, Boyatzis, R. E., & McKee, A. (2016). *Primal Leadership, With a New Preface by the Authors: Unleashing the Power of Emotional Intelligence*. Harvard Business Review Press. <https://books.google.co.id/books?id=AufkDAAAQBAJ>
- Goleman, Daniel. (1996). Emotional intelligence. Why it can matter more than IQ. *Learning*, 24(6), 49–50.
- Gordon, R. D. (2018). *Tuning-In: The Art of Mindful Communicating*. iUniverse. <https://books.google.co.id/books?id=BR5YDwAAQBAJ>
- Grant, D., Hardy, C., Oswick, C., & Putnam, L. L. (2004). *The SAGE Handbook of Organizational Discourse*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=3WEwV6v4aZ8C>
- Gratton, G., Cooper, P., Fabiani, M., Carter, C. S., & Karayanidis, F. (2018). Dynamics of cognitive *Control* : Theoretical bases, paradigms, and a view for the future. *Psychophysiology*, 55(3), e13016.
- Gregory, M., & Carroll, S. (2020). *Language and Situation: Language*

- Varieties and Their Social Contexts*. Routledge.
<https://books.google.co.id/books?id=ceboygEACAAJ>
- Gross, J. J. (2014). Emotion regulation: Conceptual and empirical foundations. *Handbook of Emotion Regulation*, 2, 3–20.
- Gross, J. J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. *Psychological Inquiry*, 26(1), 1–26.
- Grujicic-Alatrisme, L. (2015). The Myths of Mars and Venus: Do men and women really speak different languages? *Language and PsychoAnalysis*, 4(1), 111–115.
- Gualberto, C., & Kress, G. (2019). Social semiotics. *The International Encyclopedia of Media Literacy*, 1–9.
- Gudykunst, W. B. (2004). *Bridging Differences: Effective Intergroup Communication*. SAGE Publications.
<https://books.google.co.id/books?id=B9LReJA44WwC>
- Habermas, J. (1984). *The Theory of communicative action*, Vol. I. Boston: Beacon.
- Hall, J. A., Horgan, T. G., & Murphy, N. A. (2019). Nonverbal Communication. *Annual Review of Psychology*, 70(1), 271–294.
- Hall, S. (2019). Encoding—Decoding (1980). In *Crime and Media* (pp. 44–55). Routledge.
- Hargadon, A. B., & Bechky, B. A. (2006). When collections of creatives become creative collectives: A field study of problem solving at work. *Organization Science*, 17(4), 484–500.
- Hargie, O. (2021). *Skilled Interpersonal Communication : Research, Theory and Practice*. Taylor & Francis.
<https://books.google.co.id/books?id=Um8IEQAAQBAJ>
- Hatch, M. J., & Schultz, M. (2004). *Organizational Identity: A Reader*. OUP Oxford.
<https://books.google.co.id/books?id=BgBREAAAQBAJ>
- Hattie, J., & Timperley, H. (2007). The power of *Feedback*. *Review of Educational Research*, 77(1), 81–112.
- Hays-Thomas, R. (2022). *Managing Workplace Diversity, Equity, and Inclusion: A Psychological Perspective*. Taylor & Francis.
<https://books.google.co.id/books?id=unMIEQAAQBAJ>
- Hazen, K. (2014). *An Introduction to Language*. Wiley.
<https://books.google.co.id/books?id=bm7rAwAAQBAJ>
- Herman, E. S., & Chomsky, N. (2021). Manufacturing consent. In *Power and Inequality* (pp. 198–206). Routledge.

- Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=9HE-DQAAQBAJ>
- Hogg, M. A., & Tindale, S. (2008). *Blackwell Handbook of Social Psychology: Group Processes*. Wiley. <https://books.google.co.id/books?id=X6opgl0vDSoc>
- Holliday, A. (2016). *Doing & Writing Qualitative Research*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=ZOof3CwAAQBAJ>
- Holtzhausen, D., Fullerton, J., Lewis, B. K., & Shipka, D. (2021). *Principles of Strategic Communication*. Taylor & Francis. <https://books.google.co.id/books?id=IX0wEAAAQBAJ>
- Honneth, A., & Joas, H. (1991). *Communicative Action: Essays on Jürgen Habermas's The Theory of Communicative Action*. MIT Press. <https://books.google.co.id/books?id=0vppNCJLZ1MC>
- Hookway, C. (2015). William James: Pragmatism: A New Name for Some Old Ways of Thinking. In *Central Works of Philosophy v4* (pp. 54–70). Routledge.
- Horkheimer, M., Adorno, T. W., & Noeri, G. (2002). *Dialectic of Enlightenment*. Stanford University Press. <https://books.google.co.id/books?id=l-75zLjGIZQC>
- Husserl, E. (2014). *Ideas: General Introduction to Pure Phenomenology*. Taylor & Francis. <https://books.google.co.id/books?id=GGW4AwAAQBAJ>
- Jakeman, V., Paterson, K., & Harrison, M. (2017). *Improve Your Grammar: The Essential Guide to Accurate Writing*. Bloomsbury Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=ZRxHEAAAQBAJ>
- Jervis, R. (2017). *Perception and Misperception in International Politics: New Edition*. Princeton University Press. <https://books.google.co.id/books?id=3QlsDQAAQBAJ>
- Johnson, C. E., & Hackman, M. Z. (2018). *Leadership: A Communication Perspective, Seventh Edition*. Waveland Press. <https://books.google.co.id/books?id=RJ5GDwAAQBAJ>
- Jones, J. G., & Simons, H. W. (2017). *Persuasion in Society*. Taylor & Francis. <https://books.google.co.id/books?id=MOefDgAAQBAJ>
- Jones, S. M., Bodie, G. D., & Hughes, S. D. (2019). The impact of

- mindfulness on empathy, active listening, and perceived provisions of emotional support. *Communication Research*, 46(6), 838–865.
- Jovanovska, S. (2021). Active listening and their implications in the educational process. *Seshadripuram Journal of Social Sciences (SJSS)*, 2(4), 51–60.
- Kaid, L. L. (2004). *Handbook of Political Communication Research*. Taylor & Francis. <https://books.google.co.id/books?id=2q-PAgAAQBAJ>
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2012). Social media: back to the roots and back to the future. *Journal of Systems and Information Technology*, 14(2), 101–104.
- Kelsen, B. A., Sumich, A., Kasabov, N., Liang, S. H. Y., & Wang, G. Y. (2022). What has social neuroscience learned from hyperscanning studies of spoken *Communication*? A systematic review. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 132, 1249–1262.
- Keyton, J. (2011). *Communication and Organizational Culture: A Key to Understanding Work Experiences*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=ufRMV0C7QKgC>
- Khanna, P. (2020). Techniques and strategies to develop active listening skills: The armour for effective *Communication* across business organizations. *The Achievers Journal: Journal of English Language, Literature and Culture*, 6(3), 50–60.
- Kidd, J. (2015). *Representation*. Taylor & Francis. <https://books.google.co.id/books?id=zbfMCgAAQBAJ>
- King, M., & Llewelyn, J. (2001). *A Guide to Heidegger's Being and Time*. State University of New York Press. <https://books.google.co.id/books?id=UVO-gH71TGkC>
- Klinenberg, E. (2018). *Palaces for the People: How Social Infrastructure Can Help Fight Inequality, Polarization, and the Decline of Civic Life*. Crown. <https://books.google.co.id/books?id=j21DDwAAQBAJ>
- Klink, E. W., & Lockett, D. R. (2012). *Understanding Biblical Theology: A Comparison of Theory and Practice*. Zondervan Academic. <https://books.google.co.id/books?id=VvSSLTNGti0C>
- Kuhlthau, C. C. (2004). *Seeking meaning: A process approach to library and information services* (Vol. 2). Libraries Unlimited Westport, CT.

- Landry, C., & Murray, C. (2017). *Psychology & the city: the hidden dimension*. Comedia Gloucestershire, UK.
- Langan, J., & Winstanley, S. (2013). *College writing skills with readings*. Langara College.
- Layne, P. C., & Lake, P. (2016). *Global Innovation of Teaching and Learning in Higher Education: Transgressing Boundaries*. Springer International Publishing.
<https://books.google.co.id/books?id=K95ZvgAACAAJ>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company.
<https://books.google.co.id/books?id=i-ySQQUpr8C>
- Leonardo, N. (2020). *Active Listening Techniques: 30 Practical Tools to Hone Your Communication Skills*. Rockridge Press.
<https://books.google.co.id/books?id=PKucEAAAQBAJ>
- Lindesmith, A. R., & Strauss, A. L. (2012). *Social Psychology*. Literary Licensing, LLC.
<https://books.google.co.id/books?id=N6suMAEACAAJ>
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2010). *Theories of Human Communication : Tenth Edition*. Waveland Press.
<https://books.google.co.id/books?id=dfUYAAAAQBAJ>
- Lucas, S. E., & Stob, P. (2020). *The art of public speaking*. McGraw-Hill.
- Luce, R. D. (2017). *Sound and Hearing: A Conceptual Introduction*. Taylor & Francis Group.
<https://books.google.co.id/books?id=RqCatAEACAAJ>
- Lukes, S. (2021). *Power: A Radical View*. Bloomsbury Publishing.
<https://books.google.co.id/books?id=tNpzEAAAQBAJ>
- Luxton, D. D., June, J. D., & Fairall, J. M. (2012). Social media and suicide: a public health perspective. *American Journal of Public Health, 102*(S2), S195–S200.
- Malamed, C. (2011). *Visual Language for Designers: Principles for Creating Graphics that People Understand*. Rockport Publishers.
<https://books.google.co.id/books?id=yUalr7fhZMEC>
- Marcuse, H. (2013). *One-Dimensional Man: Studies in the Ideology of Advanced Industrial Society*. Taylor & Francis.
<https://books.google.co.id/books?id=eXITAQAAQBAJ>
- Martinez, A., & Du, S. (2012). A model of the perception of facial expressions of emotion by humans: research overview and

- perspectives. *Journal of Machine Learning Research*, 13(5).
- Maturana, H. R., & Varela, F. J. (1987). *The tree of knowledge: The biological roots of human understanding*. New Science Library/Shambhala Publications.
- May, J. M. (2002). *Brill's Companion to Cicero: Oratory and Rhetoric*. Brill. <https://books.google.co.id/books?id=3-t5DwAAQBAJ>
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Cherkasskiy, L. (2011). *Emotional intelligence*. Cambridge University Press.
- McCornack, S., & Morrison, K. (2013). *Reflect & relate: An introduction to interpersonal Communication*. Bedford/St. Martin's Boston.
- McLuhan, M. (1994). *Understanding Media: The Extensions of Man*.
- McMichael, L. (2013). *Acceptable Prejudice?: Fat, Rhetoric and Social Justice*. Pearlsong Press. <https://books.google.co.id/books?id=zQu4BgAAQBAJ>
- McQuail, D. (2010). *McQuail's Mass Communication Theory*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=SzpdBAAAQBAJ>
- Mehrabian, A. (2017). *Nonverbal Communication*. Taylor & Francis. <https://books.google.co.id/books?id=KlAPEAAAQBAJ>
- Men, L. R. (2014). Strategic internal *Communication* : Transformational leadership, *Communication Channels*, and employee satisfaction. *Management Communication Quarterly*, 28(2), 264–284.
- Merkel-Davies, D. M., & Brennan, N. M. (2017). A theoretical framework of external accounting *Communication* : Research perspectives, traditions, and theories. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 30(2), 433–469.
- Miner, J. B. (2015). *Organizational Behavior 1: Essential Theories of Motivation and Leadership*. Taylor & Francis. <https://books.google.co.id/books?id=YXOsBwAAQBAJ>
- Moray, N. (2005). *Ergonomics: Major Writings* (Issue v. 2). Taylor & Francis. https://books.google.co.id/books?id=WthALsrg_f4C
- Morgan, G. (2011). Reflections on images of organization and its implications for organization and environment. *Organization & Environment*, 24(4), 459–478.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. SAGE Publications.

- <https://books.google.co.id/books?id=pp11AwAAQBAJ>
- Murchison, J. M. (2010). *Ethnography Essentials: Designing, Conducting, and Presenting Your Research*. Wiley.
<https://books.google.co.id/books?id=p-SxW0MEfJ4C>
- Nichols, M. P., & Straus, M. B. (2021). *Lost Art of Listening, Third Edition*. Guilford Publications.
<https://books.google.co.id/books?id=ulzyDwAAQBAJ>
- Nickerson, R. S. (1998). Confirmation bias: A ubiquitous phenomenon in many guises. *Review of General Psychology*, 2(2), 175–220.
- Nisbett, R. E., & Wilson, T. D. (1977). The halo effect: Evidence for unconscious alteration of judgments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35(4), 250.
- O’Hair, D., Rubenstein, H., & Stewart, R. A. (2016). *A pocket guide to public speaking*. Bedford/St. Martin’s.
- Palta, N. (2006). *The Art of Effective Communication*. Lotus Press.
https://books.google.co.id/books?id=8HrnAP_jEwoC
- Paltridge, B. (2021). *Discourse Analysis : An Introduction*. Bloomsbury Publishing.
<https://books.google.co.id/books?id=5PBJEAAAQBAJ>
- Papacharissi, Z. (2018). *A Networked Self and Birth, Life, Death*. Taylor & Francis.
<https://books.google.co.id/books?id=k0pnDwAAQBAJ>
- Passer, M. W., & Smith, R. E. (2004). *Psychology: The science of mind and behavior*. McGraw-Hill.
- Peirce, C. S., Hartshorne, C., & Weiss, P. (1974). *Collected Papers of Charles Sanders Peirce* (Issue v. 5-6). Belknap Press of Harvard University Press.
<https://books.google.co.id/books?id=G7IzSoUFx1YC>
- Peirce, C. S., Houser, N., & Project, P. E. (1998). *The Essential Peirce: Selected Philosophical Writings*. Indiana University Press.
https://books.google.co.id/books?id=_qRMAQAAMAAJ
- Perera, H. J. M. (2015). Effective *Communication* skills for medical practice. *Journal of the Postgraduate Institute of Medicine*, 2.
- Peters, J. D. (2020). *The marvelous clouds: Toward a philosophy of elemental media*. University of Chicago Press.
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (2012). *Communication and Persuasion: Central and Peripheral Routes to Attitude Change*. Springer New York.

- <https://books.google.co.id/books?id=nFFDBAAAQBAJ>
- Plato, R., Cantarín, M. S., & de Cerio Díez, D. (1979). *Gorgias*.
- Procter, J. (2004). *Stuart Hall*. Routledge.
<https://books.google.co.id/books?id=ucVVpDZ7fiAC>
- Putnam, L. L., & Mumby, D. K. (2013). *The SAGE Handbook of Organizational Communication : Advances in Theory, Research, and Methods*. SAGE Publications.
<https://books.google.co.id/books?id=10UJBgAAQBAJ>
- Putnam, R. D. (2001). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. Simon & Schuster.
<https://books.google.co.id/books?id=sLMHcTew6UQC>
- Quin, R. E., Cameron, K. S., & Dutton, J. E. (2011). *Positive Organizational Scholarship*. ReadHowYouWant.com, Limited.
<https://books.google.co.id/books?id=5-1LmwEACAAJ>
- Quintilian, & Butler, H. E. (1921). *The Institutio Oratoria* (Vol. 3). Heinemann London.
- Rahman, W. (2016). Empathy and trust: Into a better workplace environment. *Journal of Business and Economics*, 7(12), 2025–2034.
- Rajab, M. (2021). Literature Review Factors Affecting Leadership: Quality of Work, Work Effectiveness and Work Communication . *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 2(2), 151–159.
- Reijnders, J., van Heugten, C., & van Boxtel, M. (2013). Cognitive interventions in healthy older adults and people with mild cognitive impairment: a systematic review. *Ageing Research Reviews*, 12(1), 263–275.
- Rivkin, J., & Ryan, M. (2019). *Literary Theory: An Anthology*. Wiley.
<https://books.google.co.id/books?id=U4SNzgEACAAJ>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Essentials of organizational behavior*. Pearson.
- Rosa, E., Eiken, O., Grönkvist, M., Kölegård, R., Dahlström, N., Knez, I., Ljung, R., Jönsson, F. U., & Willander, J. (2020). Effects of fatigue on cognitive performance in long-duration simulated flight missions. *Aviation Psychology and Applied Human Factors*.
- Rost, M., & Wilson, J. J. (2017). *Active Listening*. Routledge.
<https://books.google.co.id/books?id=fhyUtAEACAAJ>
- Rousseau, J.-J. (2016). The social contract. In *Democracy: A Reader*

- (pp. 43–51). Columbia University Press.
- Rui, J., & Stefanone, M. A. (2013). Strategic self-presentation online: A cross-cultural study. *Computers in Human Behavior*, 29(1), 110–118.
- Ryan, R., & Deci, E. L. (2018). *Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness*. Guilford Publications.
<https://books.google.co.id/books?id=th5rDwAAQBAJ>
- Schirmer, J. M., Mauksch, L., Lang, F., Marvel, M. K., Zoppi, K., Epstein, R. M., Brock, D., & Pryzbylski, M. (2005). Assessing *Communication* competence: a review of current tools. *Fam Med*, 37(3), 184–192.
- Schön, D. A. (2017). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. Taylor & Francis.
<https://books.google.co.id/books?id=OT9BDgAAQBAJ>
- Schram, W. E. (1954). *The process and effects of mass Communication*
- Searle, J. R. (1969). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge University Press.
<https://books.google.co.id/books?id=4UKbAAAAQBAJ>
- Shannon, C. E. (1948). A mathematical *Theory of Communication*. *The Bell System Technical Journal*, 27(3), 379–423.
- Shannon, D. C. W. (2018). *Effective management Communication strategies*.
- Shirky, C. (2009). *Here Comes Everybody: The Power of Organizing Without Organizations*. Penguin Publishing Group.
<https://books.google.co.id/books?id=HaeMEAAAQBAJ>
- Slade, S. (2015). *Goal-based Decision Making: An Interpersonal Model*. Taylor & Francis Group.
<https://books.google.co.id/books?id=Dqi0rQEACAAJ>
- Smith, A. W., & Duggan, M. (2013). *Online dating & relationship*. Pew Research Center Washington, DC.
- Spurling, L. (2015). *Phenomenology and the Social World: The Philosophy of Merleau-Ponty and Its Relation to the Social Sciences*. Routledge.
<https://books.google.co.id/books?id=kXcgjwEACAAJ>
- Staiff, R., Bushell, R., & Watson, S. (2013). *Heritage and Tourism: Place, Encounter, Engagement*. Taylor & Francis.

- <https://books.google.co.id/books?id=1IwKpKz8DKEC>
Steg, L., Keizer, K., Buunk, A. P., & Rothengatter, T. (2017). *Applied Social Psychology*. Cambridge University Press.
<https://books.google.co.id/books?id=FxSVDgAAQBAJ>
- Stone, D, Patton, B., Heen, S., & Fisher, R. (2023). *Difficult Conversations: How to Discuss What Matters Most*. Penguin Publishing Group.
<https://books.google.co.id/books?id=EjjCEAAAQBAJ>
- Stone, Douglas, & Heen, S. (2015). *Thanks for the Feedback*.
- Sunina, L., & Rivza, B. (2016). The Evolution of Quintuple Helix Model To describe the *Communication* process in 1967, Frank Dance proposed a *Communication* model called Dance's Helix Model. The word helical derives from 'Helix', which is defined as an object having a three. *Research for Rural Development*, 2, 136.
- Szeman, I., & Kaposy, T. (2010). *Cultural Theory: An Anthology*. Wiley. <https://books.google.co.id/books?id=O5uGEAAAQBAJ>
- Tannen, D. (1990). You Just Don't Understand: Women and Men. *Conversation*. New York: Ballantine Books.
- Tannen, D. (1995). The power of talk: Who gets heard and why. *Harvard Business Review*, 73, 138.
- Triandis, H. C. (1993). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. JSTOR.
- Tufekci, Z. (2021). *Twitter and Tear Gas: The Power and Fragility of Networked Protest*. YALE University Press.
<https://books.google.co.id/books?id=5gbizQEACAAJ>
- Van Manen, M. (2017). *Researching Lived Experience: Human Science for an Action Sensitive Pedagogy*. Taylor & Francis Group.
<https://books.google.co.id/books?id=wT2JtAEACAAJ>
- Vangelisti, A. L., Daly, J. A., & Friedrich, G. W. (2013). *Teaching Communication : Theory, Research, and Methods*. Taylor & Francis. <https://books.google.co.id/books?id=LWgAAgAAQBAJ>
- Varajão, J., Magalhães, L., Freitas, L., & Rocha, P. (2022). Success Management—From *Theory* to practice. *International Journal of Project Management*, 40(5), 481–498.
- Vygotsky, L. S., Cole, M., John-Steiner, V., Scribner, S., & Souberman, E. (2012). *Mind in Society: Development of Higher Psychological Processes*. Harvard University Press.
<https://books.google.co.id/books?id=u2PP6b0ddtoC>

- Waldeck, J., Durante, C., Helmuth, B., & Marcia, B. (2012). *Communication in a changing world: Contemporary perspectives on business Communication competence. Journal of Education for Business*, 87(4), 230–240.
- Walton, D. (2007). *Media Argumentation: Dialectic, Persuasion and Rhetoric*. Cambridge University Press.
<https://books.google.co.id/books?id=mEuzEOHTg0AC>
- West, R. L., Turner, L. H., & Zhao, G. (2010). *Introducing Communication Theory: Analysis and Application* (Vol. 2). McGraw-Hill New York, NY.
- Wiener, N. (2023). *Cybernetics Or Control and Communication in the Animal and the Machine*. Mockingbird Press.
<https://books.google.co.id/books?id=NPGjzwEACAAJ>
- Willig, C., & Rogers, W. S. (2017). *The SAGE Handbook of Qualitative Research in Psychology*. SAGE Publications.
<https://books.google.co.id/books?id=AAniDgAAQBAJ>
- Witzel, E. J. M. (2012). *The Origins of the World's Mythologies*. Oxford University Press.
<https://books.google.co.id/books?id=eNvQCwAAQBAJ>
- Wood, J. T. (2013). *Interpersonal Communication : Everyday encounters*. Cengage.
- Ye, J., Zhao, L., Huang, Z., & Meng, F. (2021). The audience-tuning effect of negative stereotypes in *Communication . Frontiers in Psychology*, 12, 663814.
- Yost, W. (2021). *Fundamentals of Hearing: An Introduction: Fifth Edition*. Brill.
<https://books.google.co.id/books?id=yytVEAAAQBAJ>
- Yule, G. (2022). *The Study of Language*. Cambridge University Press.
<https://books.google.co.id/books?id=mhOUEAAAQBAJ>



GLOSARIUM

- Teks:** Kumpulan kata-kata yang diorganisasikan dalam bentuk tulisan atau cetakan, yang berfungsi sebagai media utama untuk menyampaikan pesan atau informasi dalam bentuk tertulis.
- Pesan:** Informasi, ide, atau perasaan yang dikomunikasikan dari satu pihak ke pihak lain, baik secara lisan, tertulis, maupun melalui media lain.
- Kode:** Sistem tanda atau simbol yang digunakan dalam proses komunikasi untuk menyandikan dan mendekode pesan.
- Gaya:** Karakteristik atau cara khas yang digunakan oleh seseorang dalam menyampaikan pesan atau berkomunikasi.
- Kon:** Singkatan dari konteks, yang merujuk pada situasi, latar belakang, atau lingkungan di mana komunikasi terjadi.
- Makna:** Arti atau interpretasi yang diberikan pada sebuah pesan oleh penerima.
- Suara:** Getaran yang dihasilkan oleh pita suara manusia, yang digunakan dalam komunikasi verbal untuk menyampaikan pesan.
- Ucap:** Proses mengeluarkan kata-kata atau frasa melalui mulut sebagai bagian dari komunikasi verbal.
- Tatap:** Bentuk komunikasi nonverbal yang melibatkan kontak mata antara dua orang.

Tatkala: Waktu atau momen tertentu yang memiliki relevansi dalam proses komunikasi.



INDEKS

A

adaptabilitas, 23
akademik, 14, 69, 109, 175,
200
aksesibilitas, 25
audit, 202

B

behavior, 214, 224, 225

D

distribusi, 150

E

E-Business, vii
ekonomi, 54, 55, 56, 59, 148,
154
entitas, 145, 146

F

fleksibilitas, 23
fundamental, 1, 13, 53, 62,
100, 132, 134, 158

G

geografis, 105
globalisasi, 203

I

implikasi, 113, 173
informasional, 78
inklusif, 29, 56, 96, 167, 178,
191, 209
integritas, 59, 68, 169
interaktif, 31, 33, 34, 53, 200

K

kolaborasi, 14, 24, 83, 91, 142,
155, 178, 209
komprehensif, 71, 139, 178,
194, 200
konkret, 16, 20, 21, 30, 64, 75,
92, 97, 113, 191, 205, 208
konsistensi, 8, 61, 65, 67, 73,
75

L

Leadership, 218, 220, 223, 225

M

manajerial, 49, 196
manipulasi, 52, 55, 58

N

negosiasi, 15, 23, 97, 112, 146,
151, 172

O

otoritas, 84, 127, 163

P

politik, 7, 53, 54, 55, 56, 58,
59, 148, 150, 153, 154, 167,
168, 170

R

rasional, 11, 52, 56, 59, 148,
168

real-time, 73

regulasi, 158, 159, 204
relevansi, 78, 81, 94, 110, 230

S

stabilitas, 159

T

transparansi, 62, 67, 73

U

universal, 57, 116, 122, 165,
171

W

workshop, 209, 210

BIOGRAFI PENULIS



Prof. Dr. Drs. Humaizi MA

Dilahirkan di Aceh Timur pada 9 Agustus Tahun 1958. Beliau menyelesaikan pendidikan sarjana di Departemen Ilmu Komunikasi Universitas Sumatera Utara (USU) (1985), Master of Arts (M.A) in Communication Studies di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) (1994), dan Doktor Komunikasi Islam di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (2015). Beliau merupakan staff pengajar Departemen Komunikasi FISIP USU. Beliau pernah menduduki jabatan sebagai Ketua Departemen Ilmu Komunikasi FISIP USU (1994-2000), Pembantu Dekan I FISIP USU (2005-2010), dan Karateker Dekan FISIP USU (2010). Beliau juga aktif dalam beberapa organisasi yaitu Forum Dosen Indonesia (2018-sekarang), Ketua Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia (ISKI) Cabang Medan (2000-2012), Himpunan Indonesia untuk Pengembangan Ilmu-Ilmu Sosial (HIPIIS) cabang Medan (1996-2006). Beliau secara aktif mengikuti forum ilmiah tingkat nasional dan internasional, serta mempublikasikan hasil penelitian beliau dalam bentuk buku serta artikel di jurnal nasional dan internasional bereputasi. Beberapa karya ilmiah yaitu Media online dan Kebutuhan Informasi diterbitkan di Komunika : Jurnal Ilmu Komunikasi (2017), Concord Communications And Interactions Between Ethnic Group Supporting The Candidate, Case Study On Paguyuban Suku Tionghoa Indonesia And Joko Tingkir In Election of Medan City, 2015 yang diterbitkan di Proceedings of the 2nd International Conference on Social and Political Development (ICOSOP 2017), dan The Correlation between Broadcasting Spill Over of Malaysian Television and Radio on Islamic Religious Knowledge of Community Members in East Aceh yang diterbitkan di Jurnal Komunikasi : Malaysian Journal of Communication (2018), Beliau juga aktif sebagai reviewer di beberapa jurnal nasional yaitu Governance : Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan, dan Jurnal PIKOM. Beliau dapat dihubungi melalui surel: humaizi@usu.ac.id atau humaizi_fisipusu@yahoo.com



Prof. Dr. Iskandar Zulkarnain, M.Si

Lahir di Seundukan, 3 September 1966. Menjadi Dosen Tetap Program Studi Ilmu Komunikasi USU sejak tahun 1990. Setelah menamatkan pendidikan S1 Ilmu Komunikasi di USU, beliau melanjutkan pendidikan S2 di Program Pascasarjana Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran, Program Doktor Ilmu Komunikasi juga dituntaskan di universitas yang sama. Keahlian dan minat penulis adalah pada kajian Psikologi Komunikasi dan Komunikasi Politik. Penulis menjabat sebagai Deputy II Pengurus Harian Asosiasi Pendidikan Tinggi Ilmu Komunikasi (ASPIKOM) periode 2019-2022. Penulis juga pernah menjabat sebagai Komisioner Komisi Pemilihan Umum (KPU) Provinsi Sumatera Utara 2017-2018. Saat ini, penulis menjabat menjadi Ketua Program Studi Magister dan Doktor Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara periode 2021-2026.

PENGANTAR ILMU KOMUNIKASI

“Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi” ini merupakan panduan komprehensif yang dirancang untuk memperkenalkan pembaca pada konsep dasar dan teori utama dalam bidang ilmu komunikasi. Ditujukan terutama bagi mahasiswa dan pemula dalam studi komunikasi, buku ajar ini memberikan pemahaman mendalam mengenai cara manusia berkomunikasi dalam berbagai konteks sosial dan budaya. Buku ajar ini membahas berbagai aspek komunikasi, mulai dari komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, hingga komunikasi massa. Setiap bab disusun secara sistematis, dimulai dengan pengenalan konsep dasar, diikuti oleh penjelasan teori-teori komunikasi yang relevan, dan diakhiri dengan contoh aplikasi praktis dalam kehidupan sehari-hari.

