Kecakapan Antar Personal

**Oleh :** Syahrul Mauluddin, M.Kom

(Digunakan di lingkungan sendiri, sebagai buku ajar

mata kuliah Kecakapan Antar Personal)

******

**Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer**

**Program Studi Manajemen Informatika**

**Universitas Komputer Indonesia**

# Pertemuan 10

## Memberikan pemahaman mengenai Komunikasi interpersonal yang efektif.

### Kriteria komunikasi efektif

**Pengertian komunikasi efektif**

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu untuk menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlihat dalam komunikasi.Tujuan komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang, dan melatih menggunakan bahasa non verbal secara baik. Ada beberapa pendapat para ahli mengenai komunikasi efektif, antara lain :

1. Menurut Jalaluddin dalam bukunya Psikologi Komunikasi (2008:13) menyebutkan, komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tidakan.
2. Johnson, Sutton dan Harris (2001: 81) menunjukkan cara-cara agar komunikasi efektif dapat dicapai. Menurut mereka, komunikasi efektif dapat terjadi melalui atau dengan didukung oleh aktivitas role-playing, diskusi, aktivitas kelompok kecil dan materi-materi pengajaran yang relevan. Meskipun penelitian mereka terfokus pada komunikasi efektif untuk proses belajar-mengajar, hal yang dapat dimengerti di sini adalah bahwa suatu proses komunikasi membutuhkan aktivitas, cara dan sarana lain agar bisa berlangsung dan mencapai hasil yang efektif.
3. Menurut Mc. Crosky Larson dan Knapp (2001) mengatakan bahwa komunikasi yang efektif dapat dicapai dengan mengusahakan ketepatan (accuracy) yang paling tinggi derajatnya antara komunikator dan komunikan dalam setiap komunikasi. Komunikasi yang lebih efektif terjadi apabila komunikator dan komunikan terdapat persamaan dalam pengertian, sikap dan bahasa.

**Proses komunikasi efektif**

Komunikasi merupakan suatu proses yang mempunyai komponen dasar sebagai berikut ;

Pengirim pesan , penerima pesan dan pesan. Semua fungsi manager melibatkan proses komunikasi sebagai berikut ;

1. Pengirim pesan (sender) dan isi pesan atau materi

Pengirim pesan adalah orang yang mempunyai ide untuk disampaikan kepada seseorang dengan harapan dapat dipahami oleh orang yang menerima pesan sesuai dengan yang dimaksudkannya. Pesan adalah informasi yang akan disampaikan atau diekspresikan oleh pengirim pesan. Pesan dapat verbal atau non verbal dan pesan akan efektif bila diorganisir secara baik dan jelas.

Materi pesan dapat berupa:

1. Informasi
2. Ajakan
3. Rencana kerja
4. Pertanyaan dan sebagainya
5. Simbol atau isyarat

Pada tahap ini pengirim pesan membuat kode atau symbol sehingga pesannya dapat dipahami oleh orang lain. Biasanya seorang manager menyampaikan peasan dalam bentuk kata-kata, gerakan anggota badan, (tangan , kepala, mata, dan bagian muka lainnya ). Tujuan penyampaian pesan adalah untuk mengajak, membujuk, mengubah sikap, periklaku atau menunjukkan arah tertentu.

1. Media atau penghubung

Adalah alat untuk menyampaikan pesan seperti : TV, radio surat kabar, papan pengumuman, telepon dan lainnya. Pemilihan media ini dapat dipengaruhi oleh isi pesan yang akan disampaikan, jumlah penerimaan pesan, situasi dsb.

1. Mengartikan kode atau isyarat

Setelah pesan diterima melalui indra ( telinga, mata dst)maka si penerima pesan harus dapat mengartikan symbol/kode dari pesan tersebut, sehingga dapat dimngerti / dipahaminya.

1. Penerima pesan

Penerima pesan adalah orang yang dapat memahami pesan dari si pengirim meskipun dalam bentuk code /isyarat tanpa mengurangi arti pesan yang dimaksud oleh pengirim.

1. Balikan (feedback)

Balikan adalah isyarat atau tanggapan yang berisi kesan dari penerima pesan dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Tanpa balikan seorang pengirim pesan tidak akan tahu dampak pesannya terhadap sipenerima pesan hal ini penting bagi manager atau pengirim pesan untuk mengetahui apakah pesan sudah diterima dengan pemahaman yang benar dan tepat. Balikan dapat disampaikan oleh penerima pesan atau orang lain yang bukan penerima pesan. Bailkan yang disampaikan oleh penerima pesan pada umumnya merupakan balikan langsung yang mengandung pemahaman atas pesan tersebut dan sekaligus merupakan apakah pesan itu akan dilaksanakan atau tidak.

1. Gangguan

Gangguan bukan merupakan bagian dari proses komunikasi akan tetapi mempunyai pengaruh dalam proses komunikasi, karena setiap situasi hampir selalu ada hal yang mengganggu kita. Gangguan adalah hal yang merintangi atau menghambat komunikasi sehingga penerima salah menafsirkan pesan yang diterimanya.

**Proses komunikasi efektif**

Dalam komunikasi, setidaknya harus ada komunikator, pesan, saluran komunikasi, metode komunikasisi, bentuk komunikasi, dan teknik komunikasi, usecara keseluruhan akan membentuk jaringan komunikasi.

Ø     Komunikator adalah orang yang mau berkomunikasi dengan orang lain, disebut juga pembawaan berita/pengirim berita/sumber berita.

Ø     Pesan adalah berita yang disampaikan oleh komunikator melalui lambing dan gerak.

Ø     Saluran komunikasi adalah sarana untuk menangkap lambing yang kemudian diterjemahkan dalam bentuk persepsi yang member makna terhadap suatu stimulus atau rangsangan.

Ø     Komunikan adalah pihak lain yang diajak berkomunikasi, yang merupakan sarana dalam kegiatan komunikasi

**Unsur-unsur dalam komunikasi efektif**

Komunikasi mempunyai dasar sebagai berikut: niat,minat, pandangan, lekat, dan libat.

Ø Niat menyangkut:

* Apa yang akan disampaikan
* Siapa sasaranya
* Apa yang akan dicapai
* Kapan akan disampaikan

Ø Minat, ada dua factor yang mempengaruhi yaitu:

* Factor obyektif: merupakan rangsang yang kita terima
* Faktor subyektif: merupakan factor yang menyangkut diri si penerima stimulus

Ø   Pandangan, merupakan makna dari informasi yang disampaikan pada sasaran,menafsirkan informasi yang diterima tergantung pada pendidikan,pekerjaan, pengalaman dan kerangka piker seseorang.

Ø Lekat, merupakan informasi yang disimpan oleh si penerima.

Ø Libat,merupakan keterlibatan panca indra sebanyak-banyaknya.

**Tahapan komunikasi efektif**

1. Pengirim mempunyai gagasan (ide )
2. Pengirim mengubah gagasan menjadi pesan ( yang dapat dipahami oleh penerima )
3. Pengirim mengirim pesan, melalui media perantara ( verbal/non verbal,lisan /tulisan) dan medium (telpon, komputer /memo

**Teknik komunikasi efektif**

**PERSUASIF COMMUNICATION (KOMUNIKASI PERSUASIF)**

Komunikasi persuasif bertujuan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku komunikan yang lebih menekan sisi psikologis komunikan. Penekanan ini dimaksudkan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, tetapi persuasi dilakukan dengan halus, luwes, yang mengandung sifat-sifat manusiawi sehingga mengakibatkan kesadaran dan kerelaan yang disertai perasaan senang. Agar komunikasi persuasif mencapai tujuan dan sasarannya, maka perlu dilakukan perencanaan yang matang dengan mempergunakan komponen-komponen ilmu komunikasi yaitu komunikator, pesan, media, dan komunikan. Sehingga dapat terciptanya pikiran, perasaan, dan hasil penginderaannya terorganisasi secara mantap dan terpadu. biasanya teknik ini afektif, komunikan bukan hanya sekedar tahu, tapi tergerak hatinya dan menimbulkan perasaan tertentu.

**COERSIVE/ INSTRUKTIVE COMMUNICATION(KOMUNIKASI BERSIFAT PERINTAH)**

Komunikasi instruktif atau koersi teknik komunikasi berupa perintah, ancaman, sangsi dan lain-lain yang bersifat paksaan, sehingga orang-orang yang dijadikan sasaran (komunikan) melakukannya secara terpaksa, biasanya teknik komunikasi seperti ini bersifat fear arousing, yang bersifat menakut-nakuti atau menggambarkan resiko yang buruk. Serta tidak luput dari sifat red-herring, yaitu interes atau muatan kepentingan untuk meraih kemenangan dalam suatu konflik ,perdebatan dengan menepis argumentasi yang lemah kemudian dijadikan untuk menyerang lawan. Bagi seorang diplomat atau tokoh politik teknik tersebut menjadi senjata andalan dan sangat penting untuk mempertahankan diri atau menyerang secara diplomatis.

**HUMAN RELATION (HUBUNGAN MANUSIA)**

Hubungan manusiawi merupakan terjemahan dari human relation. Adapula yang mengartikan hubungan manusia dan hubungan antar manusia, namun dalam kaitannya hubungan manusia tidak hanya dalam hal berkomunikasi saja, namun didalam pelaksanaannya terkandung nilai nilai kemanusiaan serta unsur-unsur kejiwaan yang amat mendalam. Seperti halnya mengubah sifat, pendapat, atau perilau seseorang. Jika ditinjau dari sisi ilmu komunikasi hubungan manusia ini termasuk kedalam komunikasi interpersonal, pasalnya komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih dan bersifat dialogis.

Hubungan manusia pada umumnya dilakukan untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian dan mengembangkan tabiat manusia. Untuk melakukan hubungan manusia biasanya digunakan beberapa teknik pendekatan yaitu pendekatan emosional (emosional approach) dan pendekatan social budaya (sosio-cultur approach).

**Hambatan dalam komunikasi efektif**

1. **Hambatan dari proses komunikasi**

Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional.

Hambatan dalam penyediaan / symbol

Hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih atau satu,symbol yang di[ergunakan antara sipengirim dan penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit.

Hambatan media, adalah hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi,misalnya gangguan suara radio dan aliran listrik sehingga tidak dapat mendengarkan pesan.

Hambatan dalam bahsa sandi. Hambatan terjadi dalam menafsirkan sandi oleh si penerima.

Hambatan dari penerima pesan,misalnya kurangnya perhatian pada saat penerima atau mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.

Hambatan dalam memberikan balikan. Balikan yang diberikan tidak menggambarkan apa adanya akan tetapi memberika interpretatif, tidak tepat waktu atau tidak jelas dan sebagainya.

1. **Hambatan fisik**

Hambatan fisik dapat mengganggu komunikasi yang efektif, cuaca gangguan alat komunikasi, dll. Misalnya :gangguan kesehatan,gangguan alat komunikasi dan sebagainya.

1. **Hambatan semantik**

Kata-kata yang dipergunakan dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti mendua yang berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima

1. **Hambatan psikologis**

Hambatan spikologis dan social kadang-kadang mengganggu komunikasi, misalnya:perbedaan nilai-nilai serta harapan yang berbeda antara pengirim dan penerima pesan.

biasanya teknik ini afektif, komunikan bukan hanya sekedar tahu, tapi tergerak hatinya dan menimbulkan perasaan tertentu.

**kriteria keberhasilan komunikasi**

Untuk memperoleh keefektifan komunikasi , seseorang harus memperhatikan beberapa kriteria komunikasi sebagai berikut:

1. Komunikasi membutuhkan lebih dari dua orang yang akan menentukan tingkat hubungan dengan orang lain.
2. Komunikasi terjadi secara berkesinambungan dan terjadi hubungan timbal balik.
3. Proses komunikasi dapat melalui komunikasi verbal dan non verbal yang bisa terjadi secara simultan.
4. Dalam berkomunikasi seseorang akan berespon terhadap peran yang di terima baik secara langsung maupun tidak langsung ,verbal maupun non verbal.
5. Pesan yang di terima tidak selalu di asumsikan sama antara penerima dan pengirim.
6. Pertukaran informasi di butuhkan ilmu pengetahuan.
7. Pesan yang di kirim dan di terima di pengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendididkan, keyakinan dan budaya.
8. Komunikasai di pengaruhi oleh perasaan diri sendiri, subyek yang di komunikasikan orang lain.
9. Posisi seseorang di dalam system sosio cultural dapat mempengaruhi proses komunikasi.

**DAFTAR PUSTAKA**

Gea, Antonius Atosokhi, Antonina Panca Yuki W., dan Yohanes Babari. 2003. Relasi Mengenal Diri Sendiri: *Character Building I.* Jakarta: Gramedia.

Littauer, Florence. 1996. Personality Plus: *Bagaimana Memahami Orang lain dengan Memahami Diri Sendiri.* Jakarta: BinarupaAksara.

Carnegie, Dale & Associates, Inc., Stuart R. Levine, dan Michael A Crom. 1996. Pemimpin dalam Diri Anda: *Cara Memperoleh Teman, Menanamkan Pengaruh terhadap Orang Lain, dan Meraih Keberhasilan dalam Dunian yang Sedang Berubah.* Alih bahasa oleh Tuntun Sinaga. Jakarta: Mitra Utama.

Problem Solver & Decision Making