

**BAHASA INGGRIS: KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DAN TRANSAKSIONAL**

UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

BAHASA INGGRIS: KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN TRANSAKSIONAL

Luh Eka Susanti, S.Pd., M.Pd.
Ummi Qalsum Arif, S.Pd., M.Pd.
Sari Astuti, M.Pd.
Juvrianto Chrissunday Jakob, S.Pd., M.Pd.
Sarovah Widiawati, S.S., M.Pd.
Dr. Hj. Iis Ristiani, S.Pd., M.Pd.
Fransiska M. Ena Tukan, M.Pd.
Dr. Samuel PD Anantadjaya
Meyke Marantika, S.Pd., M.Pd.
Dr. Ratna Susanti, S.S., M.Pd.
Sri Ananda Pertiwi, S.Pd., M.Pd.

Editor:

Lukmanul Hakim, M.Pd.

Penerbit:



CV. Intelektual Manifes Media
Jalan Raya Puri Gading Cluster Palm Blok B-8
Kabupaten Badung, Bali
www.infesmedia.co.id

Anggota IKAPI
No. 034/BAI/2022

BAHASA INGGRIS: KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN TRANSAKSIONAL

Luh Eka Susanti, S.Pd., M.Pd.
Ummi Qalsum Arif, S.Pd., M.Pd.
Sari Astuti, M.Pd.
Juvrianto Chrissunday Jakob, S.Pd., M.Pd.
Sarovah Widiawati, S.S., M.Pd.
Dr. Hj. Iis Ristiani, S.Pd., M.Pd.
Fransiska M. Ena Tukan, M.Pd.
Dr. Samuel PD Anantadjaya
Meyke Marantika, S.Pd., M.Pd.
Dr. Ratna Susanti, S.S., M.Pd.
Sri Ananda Pertiwi, S.Pd., M.Pd.

Editor:

Lukmanul Hakim, M.Pd.

Tata Letak:

Erma Yuliani

Desain Cover:

Erma Yuliani

Ukuran:

Unesco: 15,5 x 23 cm

Halaman:

XI, 187

ISBN:

978-623-8528-00-4

Terbit Pada:

Januari, 2024

Hak Cipta 2023 @ Intelektual Manifes Media dan Penulis

Hak cipta dilindungi Undang-Undang. Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit atau Penulis

PENERBIT INTELEKTUAL MANIFES MEDIA

(CV. Intelektual Manifes Media)

Jalan Raya Puri Gading Cluster Palm Blok B-8

Kabupaten Badung, Bali

www.infesmedia.co.id

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kami haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nyalah buku dengan judul Bahasa Inggris: Komunikasi Interpersonal Dan Transaksional dapat selesai disusun dan berhasil diterbitkan. Kehadiran Buku Bahasa Inggris: Komunikasi Interpersonal Dan Transaksional ini disusun oleh para akademisi dan praktisi dalam bentuk buku kolaborasi. Walaupun jauh dari kesempurnaan, tetapi kami mengharapkan buku ini dapat dijadikan referensi atau bacaan serta rujukan bagi akademisi ataupun para profesional mengenal Bahasa Inggris: Komunikasi Interpersonal Dan Transaksional.

Sistematika penulisan buku ini diuraikan dalam sebelas bab yang memuat tentang pentingnya komunikasi interpersonal dalam mewujudkan Pendidikan yang berkualitas, keterampilan berbicara, keterampilan menulis, keterampilan nonverbal, keterampilan presentasi, komunikasi dalam kelompok, negosiasi dan penyelesaian konflik, komunikasi dalam bisnis, etika komunikasi, komunikasi dalam hubungan romantic dan komunikasi dalam keluarga.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi penuh dalam seluruh rangkaian penyusunan sampai penerbitan buku ini. Secara khusus, terima kasih kami sampaikan kepada Intelektual Manifes Media (Infes Media) sebagai inisiator buku ini. Buku ini tentunya banyak kekurangan dan keterbatasan, saran dari pembaca sekalian sangat berarti demi perbaikan karya selanjutnya. Akhir kata, semoga buku ini bisa bermanfaat bagi para pembaca.

Januari, 2024
Editor.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB 1 PENTINGNYA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEWUJUDKAN PENDIDIKAN YANG BERKUALITAS.....	1
Konsep Komunikasi Interpersonal.....	1
Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal.....	2
Hambatan dalam Komunikasi Interpersonal	3
Faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Komunikasi Interpersonal yang Rendah.....	4
Pengaruh Konsep Diri terhadap Komunikasi Interpersonal	5
Komunikasi Interpersonal dalam Dunia Pendidikan	6
BAB 2 KETERAMPILAN BERBICARA.....	15
Hakikat Keterampilan Berbicara	15
Hubungan Keterampilan Berbicara dengan Keterampilan Lain ..	16
Hubungan Secara Umum.....	17
Hubungan dalam Proses Pembelajaran	19
Jenis Keterampilan Berbicara	20
Faktor Penentu Keterampilan Berbicara.....	25
Prinsip Keterampilan Berbicara	28
Jenis-Jenis Situasi Percakapan	35
BAB 3 KETERAMPILAN MENULIS.....	41
Keterampilan Menulis dan Kaitannya dengan Komunikasi Interpersonal dan Transaksional.....	41
Eksistensi Keterampilan Menulis Dalam Komunikasi Interpersonal dan Transaksional	43
Urgensi Keterampilan Menulis Dalam Komunikasi Interpersonal dan Transaksional	46
Meningkatkan Keterampilan Menulis Dalam Komunikasi Interpersonal dan Transaksional.....	48
BAB 4 KETERAMPILAN NONVERBAL	55
Apa itu Komunikasi Nonverbal?	55
Pengaruh Komunikasi Nonverbal	58
Komunikasi Nonverbal dan Pembelajaran Bahasa Inggris	61
Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Nonverbal	67
BAB 5 KETERAMPILAN PRESENTASI	73
Keterampilan Presentasi.....	73
Keterampilan Berbicara	74
Persiapan Sebelum Presentasi	76

Body Language.....	80
Ekspresi Wajah	82
Evaluasi.....	83
BAB 6 KOMUNIKASI DALAM KELOMPOK	87
Makna Komunikasi dalam Kelompok	87
Unsur-Unsur Penting di dalam Komunikasi Kelompok	94
Komunikasi Efektif dalam Kelompok.....	95
BAB 7 NEGOSIASI DAN PENYELESAIAN KONFLIK	101
Peran Negosiasi Dalam Kehidupan	101
Karakteristik Negosiasi.....	103
Prinsip Negosiasi.....	104
Konflik.....	105
Penyelesaian Konflik Yang Baik.....	107
BAB 8 KOMUNIKASI DALAM BISNIS	115
Pendahuluan	115
Pilar Dalam Komunikasi	118
Memilih Saluran Komunikasi yang Tepat	120
Jenis Komunikasi Bisnis.....	124
Fitur Komunikasi Bisnis	126
Tantangan Umum	127
Dampak Komunikasi Efektif.....	128
BAB 9 ETIKA KOMUNIKASI	139
Pengertian Etika Komunikasi	139
Fungsi dan Manfaat Etika Komunikasi.....	141
Perspektif Etika Komunikasi	144
Prinsip – Prinsip Etika Komunikasi	146
Tantangan dan hambatan dalam Etika Komunikasi.....	147
Penerapan Etika Komunikasi.....	148
BAB 10 KOMUNIKASI DALAM HUBUNGAN ROMANTIS	153
Pendahuluan	153
Uniknya Komunikasi dalam Hubungan Romantis	154
Tantangan dan Hambatan Komunikasi Romantis	157
Strategi untuk Meningkatkan Komunikasi Romantis	160
BAB 11 KOMUNIKASI DALAM KELUARGA.....	167
Pentingnya Komunikasi dalam Keluarga	167
Tipe-Tipe Komunikasi dalam Keluarga.....	172
Hambatan-Hambatan dalam Komunikasi Keluarga	175
Strategi Meningkatkan Komunikasi Keluarga	177
Komunikasi Generasi Dalam Keluarga	180
Peran Orang Tua dalam Membangun Komunikasi Keluarga yang Sehat.....	181

BAB 1

PENTINGNYA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEWUJUDKAN PENDIDIKAN YANG BERKUALITAS

Luh Eka Susanti, S.Pd., M.Pd.

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

Konsep Komunikasi Interpersonal

Layaknya manusia sebagai makhluk sosial yang memiliki ketergantungan pada orang lain, manusia pun tidak dapat dilepaskan dari proses komunikasi, baik itu komunikasi yang bersifat verbal maupun non verbal. Proses komunikasi terjadi dalam berbagai konteks interaksi kehidupan manusia itu sendiri mulai dari komunikasi yang sifatnya interpersonal, kelompok, organisasi, dan komunikasi yang bersifat massal. Komunikasi interpersonal adalah suatu proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, potensi diri melalui simbol-simbol, kata-kata, dan gambar-gambar yang bertujuan untuk mencapai tujuan bersama. Selain itu, komunikasi interpersonal merupakan suatu proses penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain dengan berbagai dampaknya serta peluang untuk memberikan umpan balik dalam waktu segera (Barseli et al., 2018).

Komunikasi interpersonal dinilai penting karena memungkinkan adanya dialog dimana bentuk komunikasi ini menunjukkan terjadinya interaksi. Mereka yang terlihat dalam komunikasi bentuk

ini berfungsi ganda, masing – masing menjadi pembicara dan pendengar secara bergantian. Dalam proses komunikasi dialog terdapat upaya dari para pelaku komunikasi untuk melakukan pergantian bersama (*mutual understanding*) dan empati. Komunikasi interpersonal dibandingkan dengan komunikasi lainnya, dinilai paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikasi karena menunjang terjadinya kontak pribadi (Fikri et al., 2023).

Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal

Devito dalam (Putra & Patmaningrum, 2018) menjelaskan lima ciri-ciri untuk memudahkan atau memperjelas pengertiannya. Hal ini juga sejalan dengan ciri-ciri komunikasi interpersonal (Lestanto et al., 2023) yaitu:

1. Keterbukaan

Keterbukaan dan ketersediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang dan keterbukaan peserta komunikasi interpersonal kepada orang yang diajak untuk berinteraksi.

2. Empati

Kemampuan seseorang dalam memahami perasaan pasangan ataupun yang dialami oleh pasangan.

3. Dukungan

Sikap mendukung dapat mengurangi sikap defensif komunikasi yang menjadi aspek ketiga dalam efektivitas komunikasi.

4. Sikap positif

Seseorang yang memiliki sikap diri yang positif, maka ia pun akan mengomunikasikan hal yang positif.

5. Kesetaraan

Kesetaraan merupakan pengakuan bahwa masing-masing pihak memiliki sesuatu yang penting untuk dikomunikasikan.

Berdasarkan ciri-ciri komunikasi yang diuraikan di atas, dapat dikatakan bahwa seorang individu yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik akan menampilkan sikap dan perilaku yang positif, yaitu: (1) memiliki hubungan sosial yang erat dengan sesamanya, (2) mampu memelihara hubungan sosial dengan yang telah dibinanya, (3) memahami berbagai cara yang dapat digunakan dalam menjalin relasi dengan orang lain, (4) mampu menerima perasaan, pikiran, motivasi, perilaku dan cara hidup orang lain, (5) berpartisipasi dengan usaha-usaha kolaborasi dan memikul berbagai peran pemimpin yang baik, (6) mempersyaratkan hubungan paling sedikit dua orang dengan hubungan yang bebas dan bervariasi, (7) mampu berkomunikasi baik secara verbal maupun non-verbal (Barseli et al., 2018).

Hambatan dalam Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal tidak selalu berjalan seperti apa yang diinginkan atau diharapkan. Terkadang terdapat hambatan dalam pelaksanaan proses komunikasi. Berikut adalah 3 (tiga) jenis hambatan dalam komunikasi interpersonal (Fikri et al., 2023):

1. Hambatan Teknis.

Kegagalan ini terjadi karena lingkungan yang mempengaruhi kelancaran pengiriman dan penerimaan pesan. Dari segi teknis, pengetahuan baru di bidang teknologi dan sistem komunikasi akan mengurangi keterbatasan sarana dan perangkat

komunikasi, sehingga jalur komunikasi media komunikasi menjadi lebih andal dan efisien.

2. Hambatan Semantik.

Kendala dalam hal semantik adalah hambatan untuk memahami dan mengkomunikasikan ide secara efektif. Definisi semantik adalah studi tentang makna yang diungkapkan melalui bahasa. Pesan yang tidak jelas tetap tidak jelas tidak peduli seberapa baik pesan itu disampaikan.

3. Hambatan Manusiawi

Hambatan ini bermula dari masalah pribadi yang dihadapi oleh orang-orang yang terlibat dalam komunikasi, seperti: faktor minat, potensi motivasi, dan prasangka.

Faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Komunikasi Interpersonal yang Rendah

Tidak semua individu mempunyai kemampuan komunikasi interpersonal yang sama. Sebagian ada yang baik, namun sebagian berada pada tingkat yang rendah. Di bawah ini adalah beberapa faktor penyebab rendahnya tingkat komunikasi interpersonal (Barseli et al., 2018).

1. Rendahnya rasa percaya diri

Kurang percaya diri adalah keinginan untuk menutup diri, individu yang memiliki rasa percaya diri yang rendah selalu menghindari dari kegiatan komunikasi karena takut orang lain mengejek atau menyalahkannya.

2. Peka terhadap kritik

Individu yang peka terhadap kritikan dari sesamanya akan lekas marah, dan cenderung menghindari dari dialog terbuka dan bersikeras mempertahankan pendapatnya.

3. Responsif terhadap pujian

Senang terhadap berbagai pujian yang diterima dari sesamanya, selalu mengeluh, mencela, dan meremehkan siapa dan apapun.

4. Bersikap hiperkritis

Tidak sanggup memberikan penghargaan atau pengakuan pada kelebihan orang lain.

5. Cenderung tidak disenangi oleh orang lain

Individu yang agresif baik secara verbal maupun non-verbal dalam menanggapi pernyataan dari sesama.

6. Berpikir pesimis

Individu yang enggan bersaing dengan orang lain dan menganggap dirinya tidak berdaya dan selalu kalah dari orang lain.

7. Takut untuk melakukan komunikasi

Menarik diri dari pergaulan, selalu berusaha menghindari komunikasi dan berbicara apabila terdesak.

Pengaruh Konsep Diri terhadap Komunikasi Interpersonal

Penilaian seseorang terhadap dirinya sendiri secara keseluruhan, baik fisik, psikis, sosial maupun moral juga berpengaruh terhadap komunikasi dalam proses pembelajaran. Hal inilah yang lebih dikenal dengan konsep diri. Penilaian terhadap diri sendiri sangat dipengaruhi oleh penilaian lingkungan terhadap dirinya. Lingkungan tersebut adalah keluarga, sekolah, kampus, dan lingkungan pergaulan diluar rumah, sehingga apabila individu tidak dapat menyelaraskan antara konsep diri dengan kualitas komunikasi interpersonal maka akan timbul konflik-konflik sosial (Asmarani & Wahyuni, 2023).

Konsep diri berpengaruh kuat terhadap tingkah laku seseorang. Tingkah laku seseorang dipengaruhi oleh penilaian atau evaluasi terhadap dirinya, baik secara positif atau negatif. Jika individu memiliki konsep diri positif, individu tersebut paham betul tentang dirinya, dapat memahami dan menerima sejumlah fakta yang sangat bermacam-macam tentang dirinya, sehingga evaluasi tentang dirinya sendiri menjadi positif dan dapat menerima keberadaan orang lain. Maka komunikasi interpersonal akan berjalan dengan baik di lingkungan sosialnya.

Konsep diri adalah bukan faktor bawaan sejak lahir, tetapi berkembang melalui pengalaman-pengalaman yang terus menerus sepanjang hidup. Oleh sebab itu masing-masing individu mempunyai konsep diri yang berbeda-beda, karena setiap orang mempunyai lingkungan dan pengalaman hidup yang berbeda (Irawan, 2017). Dengan demikian maka hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas komunikasi interpersonalnya.

Komunikasi Interpersonal dalam Dunia Pendidikan

Selain untuk menyampaikan atau saling bertukar pesan/informasi, komunikasi juga dilakukan untuk membangun dan memelihara relasi. Dalam dunia pendidikan pun, komunikasi yang dilakukan tenaga pengajar dan siswa bukan hanya proses pertukaran dan penyampaian materi pembelajaran, melainkan ada dimensi relasi diantaranya. Dalam proses pembelajaran. Baiknya relasi tenaga pengajar dan siswa menjadi prasyarat utama terciptanya proses pembelajaran yang efektif (Putra & Patmaningrum, 2018). Tenaga pengajar dan siswa merupakan pelaku utama dalam proses pembelajaran. Kedua pelaku ini menjalankan peran penting dalam mencapai tujuan pembelajaran

yang berlangsung di sekolah atau kampus. Oleh karena itu, antara tenaga pengajar dan siswa harus terjalin relasi edukasi yang baik. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa relasi guru dan siswa berdampak pada proses pembelajaran.

Pentingnya komunikasi, karena proses belajar mengajar memerlukan komunikasi, yaitu transfer pengetahuan dan pendidikan dari tenaga pengajar kepada siswa, sehingga siswa dapat menjadi pribadi yang terdidik. Jika terjadi komunikasi yang efektif dimana siswa dapat menerima dengan baik bahkan mempraktekkan ilmu tersebut. Oleh karena itu, tenaga pengajar tidak hanya harus cerdas dan cerdas secara akademis, tetapi juga harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan efektif agar pesan atau informasi yang diberikan tersampaikan dan siswa dapat menerimanya dengan baik (Purba et al., 2021).

Dalam dunia pendidikan, terdapat proses pembelajaran yang merupakan interaksi yang bernilai normatif dan proses belajar mengajar adalah suatu proses yang dilakukan dengan sadar dan bertujuan sebagai pedoman ke arah mana di bawa proses belajar mengajar. Proses belajar mengajar dikatakan berhasil apabila hasil mampu membawa perubahan dalam pengetahuan, pemahaman, keterampilan siswa itu sendiri. Interaksi belajar mengajar adalah proses di mana mahasiswa dan dosen saling berinteraksi untuk mencapai tujuan pembelajaran.

Dalam interaksi ini, terdapat perubahan dan pengaturan yang dilakukan agar tercapai hasil yang diinginkan. Interaksi belajar mengajar memiliki nilai normatif karena terdapat nilai-nilai yang melekat di dalamnya. Oleh karena itu, wajar jika interaksi ini harus

bersifat edukatif dan membawa perubahan dalam pemahaman (Hasibuan et al., 2023). Namun, untuk dapat melaksanakan interaksi belajar mengajar yang efektif, semua pihak yang terlibat harus berperan serta. Hal ini berarti baik siswa maupun tenaga pengajar harus aktif terlibat dan bertanggung jawab dalam proses pembelajaran. Siswa perlu memiliki keterlibatan yang aktif dalam belajar, termasuk mengikuti perkuliahan, mengerjakan tugas, dan berdiskusi dengan dosen dan teman sekelas.

Di sisi lain, tenaga pengajar juga perlu menyampaikan materi pembelajaran secara jelas, memberikan bimbingan, serta memberikan umpan balik yang konstruktif kepada siswa. Dengan keterlibatan aktif dan peran serta semua unsur yang terlibat, diharapkan interaksi belajar mengajar dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan perubahan dan pemahaman yang diinginkan. Terkadang, tenaga pengajar pada pembelajaran biasa masih mendominasi, akibatnya siswa tidak berkembang, siswa hanya akan belajar jika ada perintah, dan menyelesaikan soal-soal jika ditunjuk (Widodo et al., 2021). Untuk mengubah paradigma pembelajaran yang berpusat pada guru (*teacher-centered*) menuju pembelajaran yang lebih bermakna yaitu pembelajaran yang berpusat pada siswa (*student-centered*).

Pembelajaran yang berpusat pada siswa memberikan peluang pada siswa untuk menumbuhkembangkan motivasi, kreativitas, kemampuan spasial dan melatih kemampuan berpikir kritis, siswa dilatih memecahkan permasalahan dalam realita kehidupan (Purba et al., 2021). Lebih lanjut dinyatakan bahwa tenaga pengajar yang profesional tidak hanya cukup memenuhi persyaratan administratif, melainkan bagaimana mereka dapat memberikan pengertian,

pemahaman, dan dapat mendorong peserta didik ke arah aktivitas secara individual terhadap ilmu yang diberikannya.

Mutu pendidikan sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas proses pembelajaran yang dilakukan oleh tenaga pengajar, karena secara langsung memberikan bimbingan dan bantuan kepada siswa dalam upaya mencapai tujuan pendidikan. Kompetensi tenaga pengajar dapat diartikan sebagai visualisasi suatu hal yang harus dilakukan dalam melaksanakan pekerjaannya, meliputi kegiatan, perilaku serta hasil yang dapat ditunjukkan dalam kegiatan belajar mengajar (Diana et al., 2020). Kinerja tenaga pengajar merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapainya dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hal ini berarti bahwa kinerja seorang tenaga pengajar merupakan perencanaan, pelaksanaan dan unjuk kerja, serta hasil kerja yang dicapai berdasarkan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan organisasinya dalam hal ini sekolah tempat ia bertugas.

Dalam proses kegiatan belajar mengajar, tenaga pengajar berperan sebagai perancang, pelaksana, pengawas sekaligus evaluator pembelajaran. Dalam hal ini, sekaligus bertanggung jawab merencanakan dan melaksanakan pembelajaran di sekolah. Dengan kata lain, tenaga pengajar juga berperan sebagai motivator dan mediasiator. Hal ini terlihat jelas bahwa kinerja tenaga pengajar merupakan faktor yang amat menentukan bagi mutu pembelajaran yang nantinya akan berimplikasi pada kualitas hasil pendidikan setelah menyelesaikan tingkat pendidikan (output) baik secara akademis, kematangan emosional, keterampilan, dan moral spiritual

sehingga dapat bersaing di jenjang pendidikan yang lebih tinggi atau berdaya saing untuk dapat memperoleh pekerjaan di dunia kerja di era 4.0. Dengan demikian, tenaga pengajar merupakan orang yang secara sadar bertanggung jawab untuk mendidik, mengajar, dan membimbing peserta didik.

Komunikasi interpersonal dianggap paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya dialogis (Yuliani, 2023). Komunikasi interpersonal antara tenaga pengajar dan siswa di dalam proses belajar mengajar merupakan faktor yang sangat penting dalam menciptakan suasana belajar yang menyenangkan, sehingga menimbulkan motivasi belajar pada kedua belah pihak agar merasakan kenyamanan dalam mengajar. Aspek motivasi sangat penting dalam proses belajar mengajar, karena motivasi akan menentukan intensitas usaha belajar yang dilakukan siswa. Motivasi juga dapat mendorong siswa untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu yang berhubungan dengan kegiatan belajar. Disamping itu motivasi dapat memberikan semangat mahasiswa dalam kegiatan-kegiatan belajarnya dan memberi petunjuk atas perbuatan yang dilakukannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmarani, Z., & Wahyuni, S. (2023). Konsep Diri Individu Pengguna Media Sosial terhadap Komunikasi Interpersonal Remaja. *Journal of Education Research*, 4(3), 1548–1558.
- Barseli, M., Sembiring, K., Ifdil, I., & Fitria, L. (2018). The Concept of Student Interpersonal Communication. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, 4(2), 129–134. <https://doi.org/https://doi.org/10.29210/02018259>
- Diana, R., Ahmad, S., & Wahidy, A. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 4(3), 1828–1835.
- Fikri, M., Anas Azhar, A., & Rozi, F. (2023). Pola Komunikasi Interpersonal Orang Tua Dan Anak Dalam Mereduksi Penyimpangan Sosial Di Desa Bandar Khalipah. *Jurnal Ilmu Sosisal*, 1(12), 1051–1060.
- Hasibuan, A. G., Alfikri, M., & Faishal, M. (2023). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Wawasan Pembelajaran Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial di Masa Pandemi. *Communication & Social Media*, 3(1), 7–13.
- Irawan, S. (2017). Pengaruh Konsep Diri Terhadap Komunikasi Interpersonal Mahasiswa. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 7(1), 39. <https://doi.org/10.24246/j.scholaria.2017.v7.i1.p39-48>
- Lestanto, Ambarwati, & Wilantara, M. (2023). Pola Komunikasi Interpersonal Pasangan Suami Istri dalam Mempertahankan Rumah Tangga. *Journal of Comprehensive Science*, 2(7), 1976–1993.
- Purba, D. M., Tumiyem, & Purnamasari, D. (2021). Analisis Kesulitan Guru Pada Buku Tematik Terpadu Jsit Kelas 3 Sd Al-Fityan School Kota Medan Tahun Pelajaran 2020/2021. *Al-Irsyad: Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 11(1), 148. <https://doi.org/10.30829/al-irsyad.v11i1.9504>
- Putra, A., & Patmaningrum, D. A. (2018). Pengaruh Youtube di Smartphone Terhadap Perkembangan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Anak. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 21(2), 159–172. <https://doi.org/10.20422/jpk.v21i2.589>
- Widodo, H., Sari, D. P., Wanhar, F. A., & Julianto. (2021). Pengaruh

Pemberian Layanan Bimbingan dan Konseling Terhadap Komunikasi Interpersonal Siswa SMK. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(4), 2168–2175. <https://edukatif.org/index.php/edukatif/article/view/1028>

Yuliani, M. (2023). Hubungan Motivasi Mahasiswa dan Komunikasi Interpersonal dalam Peningkatan Prestasi. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 11–17. <https://doi.org/10.54259/mukasi.v2i1.1317>

Biodata Penulis

Luh Eka Susanti, S.Pd., M.Pd.



Penulis lahir di Denpasar, 19 Agustus 1988 dan menamatkan Pendidikan Sarjana di jurusan Pendidikan Bahasa Inggris (Universitas Pendidikan Ganesha, 2010) dan Pendidikan Magister di program Bahasa Inggris (Universitas Pendidikan Ganesha, 2013). Karirnya menjadi dosen dimulai pada tahun 2010. Selain itu, penulis juga megajar Bahasa Inggris untuk *caddy golf, hotelier, dan spa therapist*. Ia juga menekuni bidang

Bahasa Indonesia untuk Penutur Asing (BIPA) dan mengikuti beberapa kali workshop dan seminar terkait BIPA.

Penulis juga memenangkan sayembara penulisan cerita anak untuk kategori Membaca Dini yang diselenggarakan oleh Balai Bahasa Bali pada tahun 2019 dan 2021. Pada tahun 2023, naskahnya menjadi salah satu naskah terpilih untuk program penerjemahan cerita anak oleh Balai Bahasa Bali. Ia aktif melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, dimana artikelnya sudah dipublikasikan di jurnal-jurnal terakreditasi. Saat ini, penulis menjadi dosen tetap di kampus Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional di Denpasar, Bali.

Email Penulis: ekasusanti@ipb-intl.ac.id

BAB 2

KETERAMPILAN BERBICARA

Ummi Qalsum Arif, S.Pd., M.Pd.
Institut Keguruan dan Teknologi Larantuka

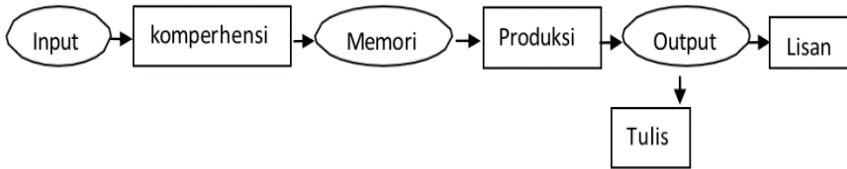
Pada bab pertama ini akan diuraikan beberapa teori dasar tentang keterampilan berbicara. Teori-teori tersebut dapat dijadikan landasan untuk memahami keterampilan berbicara dan pengajarannya. Untuk itu, pada bagian ini akan dibicarakan tentang (1) hakikat keterampilan berbicara, (2) hubungan keterampilan berbicara dengan keterampilan lain, (3) jenis keterampilan berbicara, (4) faktor penentu keterampilan berbicara, dan (5) prinsip keterampilan berbicara.

Hakikat Keterampilan Berbicara

Kata berbicara merupakan bentuk jadian dari kata dasar *bicara* dan penambahan prefiks *ber-*. Prefiks *ber-* bermakna melakukan, sedang akar kata *bicara* memiliki makna *pikiran*. Prefiks *ber-* bersifat produktif, sedangkan makna akar kata *bicara* menunjukkan proses awal pembentukan ujaran (berbicara) terjadi di dalam pikiran atau otak, yaitu bermula dari input yang dikomprehensi kemudian disimpan dalam memori. Untuk memproduksi ujaran, kata yang tersimpan dalam memori tersebut dicari kembali untuk kemudian diucapkan atau dituliskan. Kata-kata yang diucapkan atau dituliskan ini disebut output. Proses ini menimbulkan konsep bahwa apa yang kita ucapkan itulah yang kita pikirkan. Proses

pembentukan ujaran tersebut dapat diamati dalam gambar (2.1.) berikut.

Gambar 2.1.
Proses Pembentukan Ujaran



Keterampilan berbicara adalah kemampuan mengucap bunyi-bunyi artikulasi atau kata-kata untuk mengekspresikan, menyatakan, serta menyampaikan pikiran, gagasan, dan perasaan (Tarigan, 1985). Keterangan tersebut memberikan pengertian bahwa berbicara itu tidak hanya berucap tanpa makna, tetapi menyampaikan pikiran dan gagasan kepada orang lain melalui ujaran atau bahasa lisan. Sumadi (2010) menyatakan bahwa pada hakikatnya berbicara adalah kemahiran berkomunikasi lisan yang bersifat aktif produktif dan spontan. Menurut Retno dkk. (2012), keterampilan berbicara adalah keterampilan berbahasa produktif yang digunakan untuk mengungkapkan secara lisan pikiran dan perasaan. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa keterampilan berbicara adalah salah satu keterampilan berbahasa yang bersifat produktif yang berfungsi untuk mengungkapkan ide, pikiran, dan perasaan secara lisan kepada lawan bicara.

Hubungan Keterampilan Berbicara dengan Keterampilan Lain

Kompetensi berbahasa memiliki empat keterampilan, yaitu (1) *listening skill* (ket. menyimak), (2) *speaking skill* (ket. berbicara), (3) *reading skill* (ket. membaca), dan (4) *writing skill* (ket. menulis).

Keterampilan menyimak dan membaca dikategorikan sebagai keterampilan yang bersifat reseptif atau komprehensif (memahami), sedangkan keterampilan berbicara dan menulis dikategorikan sebagai keterampilan yang bersifat produktif (menghasilkan). Menurut teori strukturalisme, dalam memperoleh empat keterampilan tersebut, biasanya terdapat urutan yang teratur, yaitu berawal dari menyimak kemudian berbicara, setelah itu membaca, kemudian baru menulis. Di sisilain, bila dilihat dari teori perkembangan bahasa anak, memperoleh keterampilan berbahasa dimulai dari menyimak, lalu membaca, kemudian berbicara, setelah itu menulis. Hal tersebut disebabkan untuk dapat berbicara, tidak hanya dari menyimak, tetapi bisa juga dari membaca.

Hubungan keterampilan berbicara dengan tiga keterampilan lainnya dapat dipandang dari dua sudut, yaitu (1) hubungan secara umum dan (2) hubungan dalam proses pembelajaran.

Hubungan Secara Umum

1. Hubungan Berbicara dengan Menyimak

Sumber utama menyimak adalah dari pembicaraan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung misalnya menyimak dialog penutur. Secara tidak langsung misalnya menyimak pembicaraan di televisi atau radio.

2. Hubungan Berbicara dengan Membaca

Membaca merupakan salah satu sumber seseorang dapat berbicara. Seseorang dapat berargumentasi menggunakan teori para pakar dalam suatu diskusi karena orang tersebut pernah membaca teori para pakar tersebut. Dalam hal ini

dapat disimpulkan bahwa seseorang akan mampu berbicara setelah membaca karya orang lain.

3. Hubungan Menulis dengan Berbicara

Menulis dan berbicara keduanya merupakan keterampilan berbahasa yang bersifat aktif produktif. Artinya, penulis dan pembicara berperan sebagai penyampai atau pengirim pesan kepada pihak lain. Pesan yang disampaikan melalui media tulisan dapat diperoleh dari hasil berbicara. Begitu sebaliknya, seseorang berbicara dapat mengambil konsep atau informasi dari hasil tulisan sendiri atau orang lain.

Di samping memiliki hubungan, antara keterampilan menulis dan berbicara memiliki perbedaan dalam praktiknya. Seorang penulis tidak bisa memanfaatkan semua sarana yang bisa digunakan seseorang pembicara, seperti mengungkapkan maksud dengan gerak tubuh, gestur, ekspresi wajah, tinggi nada bicara dan intonasi, tekanan serta keraguan-keraguan dalam berbicara. Seorang pembicara bisa mengulang kembali, menjelaskan atau merevisi ide yang ia ungkapkan ketika pendengar mempertanyakan atau tidak setuju dengan apa yang ia katakan. Sementara seorang penulis tidak dapat melakukan semua itu, sehingga ia harus mengambil langkah-langkah untuk mengatasi kekurangan itu.

Jika dibandingkan dengan kegiatan berbicara, kegiatan menulis harus memenuhi beberapa syarat yang tidak berlaku bagi kegiatan berbicara agar penulisan itu bisa efektif, yaitu (a) pengorganisasian yang ketat pada pengembangan ide dan informasi, (b) tingkat akurasi (kecermatan atau ketelitian)

yang tinggi agar tidak ada keraguan makna, (c) penggunaan sarana-sarana tatabahasa yang kompleks agar bisa membuat pembaca terfokus pada penekanan-penekanan yang diberikan penulis, (d) dan pemilihan kosakata, pola tatabahasa, dan stuktur kalimat secara seksama agar dapat menciptakan gaya yang sesuai bagi tema dan bagi pembacaannya nanti.

Hubungan dalam Proses Pembelajaran

Dalam proses pembelajaran, keempat keterampilan tersebut memiliki hubungan yang integral, satu kesatuan, atau caturtunggal (Marzuqi, 2013:16). Artinya, bila satu keterampilan diterampikan dalam pembelajaran, tiga keterampilan lainnya akan mengikuti secara langsung. Hubungan caturtunggal tersebut dapat diamati dalam pembelajaran berpidato berikut.

Ketika seorang guru mengajarkan materi *Berpidato Tanpa Teks*, apakah langsung menyuruh siswa-siswanya berpidato di depan siswa yang lain? Tentu siswa akan berasa kebingungan yang akhirnya proses pembelajaran menjadi gagal karena bersifat monoton, statis, dan membosankan. Sebelumnya, guru perlu memberikan ilustrasi pembacaan pidato, baik dicontohkan oleh siswa yang dianggap mampu dengan teks yang sudah disiapkan oleh guru, atau melalui audio visual, yaitu dengan menayangkan pembacaan pidato melalui LCD. Dalam hal ini guru mempraktikkan keterampilan menyimak. Setelah itu, siswa diarahkan untuk membuat kerangka pidato yang akan disampaikan di depan kelas. Dalam hal ini guru mempraktikkan keterampilan menulis. Setelah berpidato, dapat dimungkinkan siswa melakukan tanya jawab atau pemberian saran terhadap

pembacaan pidato yang dilakukan. Dalam hal ini guru mempraktikkan keterampilan membaca dan berbicara.

Jenis Keterampilan Berbicara

Keterampilan berbicara dapat dikelompokkan menjadi empat jenis, yaitu (1) berdasarkan situasi pembicaraan, (2) berdasarkan tujuan pembicara, (3) berdasarkan jumlah penutur, dan (4) berdasarkan metode yang digunakan.

1. Keterampilan Berbicara Berdasarkan Situasi Pembicaraan

Berdasarkan situasi pembicaraan, keterampilan berbicara dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu berbicara formal dan nonformal.

a. Berbicara Formal

Berbicara formal adalah berbicara yang harus mengikuti peraturan atau kaidah yang berlaku. Peraturan yang dimaksud dapat berupa peraturan penggunaan bahasa baku dan peraturan pembicaraan. *Peraturan penggunaan bahasa baku*, misalnya dalam bahasa Indonesia terdapat kaidah 'pelafalan huruf atau kata berdasarkan tulisan huruf atau kata tersebut'. Huruf /u/ pada kata *universal* salah bila dilafalkan *zuniversal*.

Begitu juga huruf /c/ yang sering dilafalkan /se/. Pelafalan kata juga masih sering ditemukan salah, misalnya kata *sistem* dilafalkan *sistim*, *apotek* dilafalkan *apotik*, *bus* dilafalkan *bes*, bahkan *bis* yang bermakna lain, yaitu 'tempat memasukkan surat yang akan dikirimkan melalui jasa kantor pos', dll. Penggunaan bahasa-bahasa gaul seperti *gue*, *eloh*, *biarin*, *jadiin*, dll. juga tidak

diperkenankan dalam situasi resmi. *Peraturan pembicaraan*, misalnya, dalam situasi diskusi, seseorang bila ingin berpendapat harus melalui moderator terlebih dahulu, tidak diperkenankan semaunya sendiri. Berbicara formal meliputi diskusi, wawancara, debat, berpidato, rapat, bercerita (dalam situasi formal), dll.

b. Berbicara Nonformal

Berbicara nonformal adalah berbicara tanpa adanya aturan atau kaidah. Definisi ini bukan berarti berbicara nonformal adalah berbicara semaunya sendiri tanpa memperhatikan lawan tuturnya. Aturan ini lebih bersifat bebas atau santai dari berbicara formal. Penggunaan bahasa gaul, seperti *gue*, *eloh*, dan *biarin* diperkenankan dalam situasi ini. Walaupun sifatnya lebih bebas, penutur diharapkan tetap mematuhi aturan pelafalan huruf atau kata seperti yang dicontohkan di atas. Berbicara nonformal meliputi bertukar pengalaman, percakapan sehari-hari, penyampaian berita, pengumuman, bertelepon, dan memberi petunjuk.

Keformalan atau ketidakformalan berbicara juga dapat bersifat fleksibel. Artinya, keformalan dan ketidakformalan sangat ditentukan oleh situasi pembicaraan. Penyampaian berita, misalnya, akan bersifat formal apabila disampaikan dalam situasi formal. Akan tetapi, penyampaian berita dapat bersifat nonformal apabila yang dimaksud penyampaian berita antarteman.

2. Keterampilan Berbicara Berdasarkan Tujuan Pembicara

Keterampilan berbicara berdasarkan tujuan pembicaraan dapat dibagi menjadi empat jenis, yaitu:

a. Berbicara untuk Menginformasikan

Berbicara untuk menginformasikan adalah berbicara yang bertujuan untuk memberitakan, memberi tahu, atau memberi pesan tertentu kepada lawan bicara. Yang termasuk ke dalam berbicara ini adalah percakapan sehari-hari, berbicara untuk memberi petunjuk, dan penyampaian berita.

b. Berbicara untuk Menghibur

Berbicara untuk menghibur adalah berbicara yang bertujuan untuk menghibur atau membuat senang lawan bicara. Yang termasuk ke dalam berbicara ini, misalnya bernyanyi, berpuisi, memberikan motivasi, dan memberikan penguatan.

c. Berbicara untuk Menstimuli

Berbicara untuk menstimuli adalah berbicara yang bertujuan untuk memberikan dorongan, rangsangan, atau stimulus kepada lawan bicara. Dalam berbicara ini, biasanya, penutur menghadirkan contoh-contoh atau ilustrasi agar dapat menjadi rangsangan bagi lawan tuturnya

d. Berbicara untuk Menyakinkan

Berbicara untuk menyakinkan adalah berbicara yang bertujuan untuk mempengaruhi (persuasif) lawan bicara. Karakteristik berbicara ini adalah dengan memberikan

landasan teori, konsep, janji, atau alasan tertentu agar lawan bicara lebih percaya atau yakin dan mengikuti apa yang dibicarakan. Yang termasuk ke dalam jenis berbicara ini adalah berbicara untuk mensihati, berargumentasi, berceramah atau berpidato, memberi saran, meminta atau meminjam sesuatu, dll.

3. Keterampilan Berbicara Berdasarkan Jumlah Pembicara

Keterampilan berbicara berdasarkan jumlah pembicara dapat dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu (1) berbicara sendiri, (2) berbicara antarpribadi, dan (3) berbicara antar kelompok.

a. Berbicara Sendiri

Berbicara sendiri (monolog) adalah berbicara yang dilakukan tanpa adanya lawan bicara. Jenis berbicara ini sering ditemukan pada pementasan drama. Pemain sering berbicara pada dirinya sendiri atau membicarakan orang ketiga.

b. Berbicara Antarpribadi

Berbicara antarpribadi (dialog) adalah berbicara yang dilakukan perseorangan (pembicara) kepada perseorangan (lawan bicara). Yang termasuk ke dalam berbicara ini, misalnya bertelepon dan bercakap-cakap.

c. Berbicara Antarkelompok

Berbicara antarkelompok adalah berbicara yang dilakukan kelompok satu dengan kelompok yang lain. Yang termasuk ke dalam berbicara ini adalah berdiskusi. Berbicara perseorangan tetapi mewakili kelompok kepada kelompok lain juga termasuk ke dalam berbicara

ini, misalnya berdemo dan berkampanye.

4. Keterampilan Berbicara Berdasarkan Metode yang Digunakan

Keterampilan berbicara berdasarkan metode yang digunakan dapat dikelompokkan menjadi empat jenis, yaitu (1) berbicara mendadak atau tanpa persiapan, (2) berbicara membaca naskah, (3) berbicara menghafal, (4) berbicara ekstemporan.

a. Berbicara Mendadak atau Tanpa Persiapan

Berbicara mendadak atau tanpa persiapan disebut juga berbicara impromptu, yaitu berbicara yang menggunakan metode serta merta yang dilakukan berdasarkan kebutuhansesaat.

b. Berbicara Membaca Naskah

Berbicara membaca naskah adalah metode berbicara yang tergantung penuh terhadap naskah yang dibaca. Berbicara ini akan terasa kaku karena tanpa memperhatikan mimik atau pantomimik. Di sisi lain, berbicara jenis ini dapat meminimalisasikan faktor lupa

c. Berbicara Menghafal

Berbicara menghafal adalah berbicara yang menggunakan metode tanpa naskah atau teks. Berbicara ini sangat mengandalkan ingatan. Akibatnya, pembicara berbicara dengan cepat tanpa menghayati maknanya, sulit menyesuaikan diri dengan konteks pendengar, dan penampilan menjadi tidak menarik atau membosankan.

d. Berbicara Ekstemporan

Berbicara ekstemporan adalah berbicara dengan menggunakan metode perpaduan antara metode

menghafal dengan metode membaca naskah. Artinya, pembicara sebelumnya sudah menguasai teks kemudian menyiapkan catatan kecil yang berisi garis-garis besar masalah yang hendak disampaikan. Dalam metode ini, pembicara akan lebih santai dan menyesuaikan diri dengan konteks yang terjadi saat itu.

Faktor Penentu Keterampilan Berbicara

Menurut Hymes (1974) dalam berbicara seseorang dipengaruhi oleh faktor SPEAKING. SPEAKING merupakan akronim dari *setting, participant, ends, act, key, instrument, norms, dan genre*. Sementara Darma (2009), menambahkan unsur amanat (*message*) sebagai faktor penentu keterampilan berbicara

1. *Setting* (Latar)

Latar mengacu pada tempat (*ruang/space*) dan waktu (*tempo/time*) terjadinya percakapan. Latar sangat mempengaruhi seseorang ketika melakukan percakapan (berkomunikasi). Misalnya, di tempat resmi dan nonresmi, seseorang akan berbeda dalam berkomunikasi.

2. *Participant* (Peserta)

Peserta mengacu pada peserta percakapan, yaitu pembicara (*penyapa*) dan pendengar (*pesapa*). Yang termasuk dalam hal ini adalah umur, pendidikan, jabatan, dan jenis kelamin peserta percakapan. Hal-hal tersebut sangat mempengaruhi seseorang dalam berbicara. Berbicara dengan mitra tutur yang berusia muda tentu akan berbeda dengan berbicara dengan mitra tutur yang berusia lebih tua. Berbicara dengan mitra tutur yang berpendidikan dan memiliki jabatan lebih tinggi

tentu akan berbeda dengan berbicara dengan mitratutur yang berpendidikan dan memiliki jabatan lebih rendah. Begitu juga jenis kelamin, berbicara dengan mitra tutur yang berjenis kelamin laki-laki akan berbeda berbicara dengan mitra tutur yang berjenis kelamin perempuan. Perbedaan tersebut dapat berupa sikap, kesopansantunan, intonasi suara, ataudiksi yang digunakan.

3. *Ends (Hasil)*

Hasil mengacu pada tujuan akhir percakapan. Tujuan percakapan sangat mempengaruhi pembicaraan seseorang. Dengan tujuan yang berbeda, tentu berbeda pula topik yang dibicarakan.

4. *Act (Peristiwa)*

Peristiwa mengacu pada situasi di mana pembicara mempergunakan kesempatan berbicara. Hal ini dapat disebut pengambilan giliran dalam berbicara (hak mengambil giliran berbicara).

5. *Key (Cara)*

Cara mengacu pada ragam yang digunakan dalam menyampaikan tuturan. Berbicara dengan cara langsung, tentu akan berbeda bila dilakukan dengan cara tidak langsung. Berbicara dengan ragam formal juga akan berbeda dengan ragam nonformal.

6. *Instrument (Sarana)*

Sarana mengacu pada penggunaan baik secara lisan maupun tulis dengan mengacu pula pada variasi bahasa yang digunakan. Sarana juga mengacu pada alat yang digunakan

dalam berbicara. Berbicara dengan bertatap muka akan berbeda dengan berbicara menggunakan *hand phone*.

7. **Norms (Norma)**

Norma atau aturan mengacu pada perilaku peserta percakapan. Misalnya, diskusi dan kuliah. Keduanya memiliki norma yang berbeda. Diskusi perilakunya cenderung dua arah, sedangkan kuliah cenderung satu arah walaupun terkadang diberi kesempatan untuk bertanya. Dengan demikian, ada norma diskusi dan nada norma kuliah.

8. **Genre (Jenis)**

Jenis mengacu pada kegiatan percakapan yang memiliki sifat lain. Kegiatan yang berbeda akan mempengaruhi pembicaraan pula. Berbicara pada kegiatan berdiskusi akan berbeda dengan kegiatan bertelepon.

9. **Message (Amanat)**

Amanat mengacu pada bentuk dan isi amanat. Bentuk amanat bisa berupa surat, esai, iklan, pemberitahuan, pemberitahuan, dan sebagainya.

Analisis percakapan berikut dapat memperjelas pengaruh SPEAKING dalam berbicara.

Percakapan I: A: *Maaf Pak Ahmad, dapatkan nanti malamsaya ke rumah Bapak?*

(konteks: Seorang mahasiswa berbicara pada dosen yang bernama Ahmad)

Percakapan II: A: *Hai, Mad, ada waktu sebentar?*

(konteks: Seorang teman berbicara pada temannya [dosen] yang bernama Ahmad)

Pada percakapan I, penutur A (seorang mahasiswa) mengutamakan kesopanan dan pilihan kata ketika berbicara dengan dosennya. Hal tersebut dipengaruhi faktor *participant* atau lawan bicara yang mempunyai pendidikan dan kedudukan lebih tinggi. Sementara pada percakapan II, seorang penutur dengan maksud yang sama menggunakan bahasa yang lebih santai. Hal tersebut disebabkan faktor keakraban atau kedekatan antar *participant*.

Prinsip Keterampilan Berbicara

Prinsip pada bagian ini memiliki maksud asas yang menjadi dasar agar percakapan antara penutur dan mitra tutur terjadi dengan “baik”. Kata “baik” tersebut dapat dimaknai adanya pemahaman antara penutur dan mitra tutur serta tidak terjadi pelanggaran norma berbicara sehingga salah satu partisipan tidak ada yang merasa tersinggung atau dirugikan. Terdapat dua prinsip dalam berbicara, yaitu (a) prinsip kerja sama dan (b) prinsip kesantunan.

1. Prinsip Kerja Sama (*Cooperative Principle*)

Kerja sama dalam hal ini diartikan sebuah bentuk kesepakatan dalam komunikasi antara penutur dan mitra tutur yang bertujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman, kebingungan, atau ketidakjelasan informasi yang disampaikan. Prinsip kerja sama didasari asumsi bahwa dalam berkomunikasi pembicara dan pendengar bersedia bekerja sama dan berfungsi mengatur tuturan pembicara agar mendukung tercapainya maksud.

Agar terjadi kerja sama yang baik antara penutur dan mitra tutur dalam berbicara, keduanya harus mematuhi prinsip-prinsip kerja sama. Karena yang pertama kali mengemukakan

prinsip kerja sama ini Grice pada tahun 1975, prinsip kerja sama ini dikenal dengan *prinsip kerja sama Grice*. Prinsip kerja sama Grice terdiri atas 4 maksim. Maksim bermakna aturan. Empat maksim tersebut adalah sebagai berikut (Yule, 1996:64).

a. Maksim Kuantitas

Maksim ini mengandung dua kaidah, yaitu:

- 1) buatlah percakapan yang informatif seperti yang diminta (dengan maksud pergantian percakapan yang sedang berlangsung) dan
- 2) jangan membuat percakapan lebih informatif dari yang diminta.

Dari dua kaidah tersebut dapat disimpulkan bahwa isi dari maksim kuantitas adalah *informasi yang disampaikan haruslah se informatif mungkin, tidak kurang atau lebih, karena bila kurang atau lebih akan menimbulkan salah paham.*

b. Maksim Kualitas

Maksim kualitas memiliki dua kaidah, yaitu:

- 1) jangan mengatakan sesuatu yang anda yakini salah dan
- 2) jangan mengatakan sesuatu jika anda tidak memiliki bukti yang memadai.

Dari dua kaidah tersebut dapat disimpulkan bahwa isi maksim kualitas adalah *apa yang disampaikan harus berdasarkan fakta dan ketidakraguan.*

c. Maksim Relevansi

Maksim relevansi disebut juga maksim hubungan. Dalam maksim ini hanya terdapat satu kaidah, yaitu *usahakan informasi yang anda berikan relevan atau memiliki hubungan dengan tujuan percakapan.*

d. Maksim Cara

Maksim cara atau maksim tindakan memiliki empat kaidah,yaitu:

- 1) hindarkan ungkapan yang tidak jelas,
- 2) hindarkan ketaksaan atau kemaknagandaan,
- 3) buatlah singkat (hindarkan panjang-lebar yang tidak perlu),dan
- 4) buatlah secara urut atau teratur.

Kaidah tersebut dapat disimpulkan menjadi *ketika berkomunikasi seseorang diharapkan mengungkapkan pikirannya secara jelas, singkat, tidak bertele-tele, dan tidak taksa.*

Untuk memperjelas prinsip kerja sama tersebut perhatikan contoh percakapan di bawah ini.

Mama: *Don, tolong diangkat teleponnya!*

Doni: *Lagi be ol, Ma.*

(Konteks: Seorang ibu yang sedang sibuk di dapur mendengar deringan telepon di ruang tamu kemudian menyuruh anaknya yang berada di WC)

Dari tinjauan analisis wacana, kedua kalimat di atas tidak ada hubungan (tidak kohesif dan koherensi), tetapi karena ada maksim hubungan yang menekankan pada informasi yang

relevan untuk mencapai tujuan percakapan, maka pahami lah mereka. Dalam percakapan tersebut, tampak juga penerapan maksim kuantitas dengan memberikan informasi se informatif mungkin, maksim kualitas dengan mengatakan sesuai fakta, serta maksim cara dengan singkat dalam memberikan informasi.

Percakapan tersebut akan semakin aneh atau lucu bila Doni mengucapkan kalimat berikut, "Mama, saya sedang be ol. Oleh karena itu, Doni tidak bisa mengangkat telepon itu. Mama angkat sendiri saja, ya!"

Kasus yang sama juga terjadi pada contoh percakapan penjual dengan tiga pembeli sate berikut. Antara penjual dan pembeli terjadi pemahaman karena adanya maksim hubungan.

Penjual: *Mas-mas, mau pesan apa?*

A : *Saya kambing, Bu.*

B : *Kalau saya, ayam.*

C : *Saya tidak kambing, tidak ayam, saya sapi saja.*

2. Prinsip Kesantunan (*Politeness Principles*)

Kesantunan atau kesopanan merupakan sebuah interaksi kebahasaan yang mengedepankan penghormatan atau kesadaran atas pribadi orang lain. Prinsip kesantunan atau kesopanan dikemukakan oleh Leech (1996). Dalam prinsip ini, Leech (1993:131) berpendapat bahwa pada dasarnya kesantunan berbahasa berkenaan dengan hubungan antara dua partisipan yang dinamakan "diri" (*self*) dan "lain" (*other*). Yang dimaksud dengan "diri" adalah pembicara atau penutur, sedang yang dinamakan "lain" adalah pendengar atau mitra

tutur.

Selain konsep tersebut, konsep penting dari kesopanan yang lain adalah 'lebih banyak informasi yang diberikan dari pada yang dikatakan'. Dalam arti, informasi tersebut secara implisit. Maksudnya, *semakin implisit maksud seseorang, makasemakin sopanlah tuturan tersebut* atau *semakin tidak langsung suatu tuturan, maka semakin sopan tuturan tersebut*. Misalnya, saat melihat teman laki-laki anaknya pukul 21.00 WIB lebih belum pulang, seorang ayah berkata pada anaknya, "Wulan ini sudah pukul berapa?". Kalimat perintah tersebut dianggap lebih santun (karena lebih implisit) dibandingkan kalimat yang lebih eksplisit, misalnya "Temanmu tidak tahu waktu, ya? Jam 21.00 WIB lebih belum juga pulang. Ayo, suruh pulang!" Berdasarkan contoh percakapan tersebut, prinsip kesantunan sangat dibutuhkan dalam berkomunikasi. Karena dengan menerapkan prinsip ini, hubungan antara penutur dan mitra tutur akan terjalin harmonis, menghindari rasa tersinggung, serta menjauhkan kesalah pahaman.

Dalam teori kesantunan, Leech menggunakan tiga nosi, yaitu (1) nosi ekonomi (skala untung rugi), nosi pilihan (skala pilihan), dan nosi *rute* (skala ketaklangsungan). Ketiga skala ini dioprasionalkan ke dalam enam maksim kesantunan. Keenam maksim tersebut adalah sebagai berikut.

a. Maksim Kearifan

Maksim kearifan memiliki dua kaidah, yaitu:

- 1) minimalkan kerugian "lain" dan
- 2) maksimalkan keuntungan "lain".

b. Maksim Kedermwanaan

Maksim kedermwanaan memiliki dua kaidah, yaitu:

- 1) minimalkan keuntungan “diri” dan
- 2) maksimalkan keuntungan “lain”.

c. Maksim Pujian

Maksim pujian memiliki dua kaidah, yaitu:

- 1) minimalkan kecaman kepada “lain” dan
- 2) maksimalkan pujian kepada “lain”.

d. Maksim Kerendahan Hati

Maksim kerendahan hati memiliki dua kaidah, yaitu:

- 1) minimalkan pujian pada “diri” dan
- 2) maksimalkan kecaman pada “diri”.

e. Maksim Kesepakatan

Maksim kesepakatan memiliki dua kaidah, yaitu:

- 1) minimalkan ketidaksepakatan kepada “lain” dan
- 2) maksimalkan kesepakatan pada “lain”.

f. Maksim Simpati

Maksim simpati memiliki dua kaidah, yaitu:

- 1) minimalkan rasa antipasti pada “lain” dan
- 2) maksimalkan rasa simpati pada “lain”.

Selain prinsip kesantunan yang diungkapkan oleh Leech, Brown dan Levinson (1989:61) juga mengemukakan prinsip kesantunan dengan *satu nosi*, yaitu nosi muka atau citra diri (*face*). Nosi ini merupakan istilah secara emosional tertanam (*invested*) dan itu dapat dihilangkan, dipelihara, dipertinggi ataudiperhatikan (*attended*) dalam interaksi. Nosi muka dapat dibagi menjadi dua, yaitu (1) muka positif dan (2) muka negatif

a. Muka Positif

Nosi muka positif adalah citra diri orang dewasa yang kompeten yang menginginkan agar keberadaannya dibutuhkan oleh orang lain. Muka positif berorientasi pada keinginan untuk diterima, (b) dilibatkan atau diajak berpartisipasi, dan (c) diperlukan sebagai anggota kelompok yang sama. Muka positif orientasinya ke arah solidaritas. Dalam hal ini, Yule (1996) menggunakan istilah wajah positif. Menurut Yule, wajah positif mengacu pada kesopanan ke arah persetujuan, penyatuan, penyamaan, misalnya tuturan yang mengandung persetujuan.

b. Muka Negatif

Nosi muka negatif adalah citra diri public orang dewasa yang kompeten yang menginginkan tindakan-tindakannya tidak dirintangi oleh orang lain. Kata *negatif* jangan diarahkan pada hal yang tidak baik. Muka negatif berorientasi pada keinginan untuk (a) independen, (b) memiliki kemerdekaan atau kebebasan bertindak, (c) dihormati, dan (d) tidak dijatuhkan atau diganggu dalam bentuk misalnya dihina. Muka negatif orientasinya ke arah penghormatan. Dalam hal ini, Yule (1996) menggunakan istilah wajah negatif. Menurut Yule, wajah negatif maksudnya kesopanan tetapi ke arah pencegahan, penolakan, pelepasan (kemerdekaan bertindak). Untuk memperjelas konsep prinsip kesantunan, baik prinsip menurut Leech atau Brown dan Levinson, berikut akan

dihadirkan contoh tuturan yang mengedepankan kesantunan berbahasa.

Dalam sebuah diskusi, seorang peserta ingin memberikan masukan kepada narasumber karena peserta tersebut kurang setuju dengan pendapat yang ungkapkan narasumber itu. Peserta tersebut menggunakan tuturan berikut.

Peserta diskusi: Mohon maaf penyaji, konsep-konsep yang Anda sampaikan tadi memang baik, tetapi mohon dikaji ulang dengan membandingkan teori tersebut dengan keadaan riil yang ada di lapangan.

Bila diamati, tuturan tersebut menggunakan prinsip kesantunan 'maksim kesepakatan', yaitu meminimalkan ketidaksepakatan kepada "lain". Selain itu, tuturan tersebut juga mengedepankan 'nosi muka positif' yang berorientasi pada solidaritas

Jenis-Jenis Situasi Percakapan

Komunikasi lisan dapat terjadi dalam beberapa jenis situasi. Peserta dari sebuah percakapan bisa berinteraksi dalam kapasitas sebagai teman, orang asing, orang yang bersikap netral atau simpatik, atasan atau bawahan, dan guru atau siswa dengan berbagai macam lingkungan sosial seperti rumah tangga, stasiun kereta api, kantor dokter, lorong di sebuah bangunan, atau di jalanan. Tujuan dari interaksi ini juga bermacam-macam, mulai dari bertanya waktu kepada orang asing sampai pada bertanya pada teman apa yang akan ia lakukan pada akhir pekan.

Paling tidak terdapat dua jenis interaksi percakapan, yaitu

percakapan transaksional dan intransaksional (Brown dan Yule, 1983).

1. Percakapan Transaksional

Percakapan transaksional adalah percakapan yang bertujuan untuk saling bertukar informasi. Cakupan fungsi percakapan ini adalah pemberian dan penerimaan informasi yang berupa fakta, kejadian, kebutuhan, opini, sikap, dan perasaan. Percakapan ini dapat dicontohkan seperti seorang polisi memberi petunjuk jalan kepada pelancong, seorang penjaga toko yang memberikan penjelasan kepada konsumen tentang kebijakan pembelian dan penukaran barang yang kurang memuaskan, seseorang menulis surat kepada bank untuk mengajukan permohonan membuat rekening, seorang anak meminta pendapat orang tuanya tentang keinginannya untuk membeli sepeda, atau seorang guru bertanya kepada siswanya tentang pengalamannya menjadi penyiar radio.

2. Percakapan Intransaksional

Percakapan intransaksional adalah percakapan yang bertujuan untuk menjalankan fungsi-fungsi sosial dari bahasa. Percakapan ini dapat dicontohkan seperti memberi salam, berpamitan, memperkenalkan diri, mengucapkan terima kasih, dan meminta maaf. Fungsi-fungsi ini dilakukan untuk mengindikasikan sifat dari hubungan sosial antarorang atau untuk menunjukkan rasa solidaritas terhadap orang lain yang dianggap setara. Selama terjadinya interaksi, para pelaku percakapan bisa menegosiasikan peran mereka masing-masing dengan memberikan saran, meminta dan memberi

petunjuk, memberi nasihat, memberi peringatan, dan berusaha meyakinkan atau memuji. Ekspresi-ekspresi seperti “sebainya kamu mengerjakan PR!”, “ayo kita nonton bioskop!”, “saya harap kamu sudah ada di dalam kelas ketika bel berbunyi, kalau tidak awas!”, atau “itu ide yang bagus sekali, Anton.” Semuanya mencerminkan penekanan sosial yang berbeda-beda dari para pelaku percakapan.

Percakapan juga merupakan sebuah tindakan kerja sama. Para penutur saling bergantian di dalam berbicara, baik secara transaksional maupun intransaksional. Contoh percakapan berikut membuktikan hal tersebut.

A: Maaf mengganggu sebentar. Sekarang jam berapa, ya?

B: Jam 2 lebih 5 menit.

A: Terima kasih.

C: Hai, bagaimana kabarmu? Lama *ngak* jumpa.

D: Baik-baik saja. Kabarmu?

C: Baik juga. Oke, sampai jumpa lagi.

Sebagian dari ucapan-ucapan di atas dapat digolongkan sebagai rutin percakapan atau rutin verbal. Bentuk-bentuk permintaan maaf seperti “maaf mengganggu sebentar”, bentuk permintaan seperti “sekarang jam berapa, ya?”, bentuk sapaan seperti, “hai, bagaimana kabarmu?”, bentuk penghargaan, “terima kasih”, serta ekspresi-ekspresi perpisahan seperti “sampai jumpa lagi” tadi adalah baru sebagian dari ribuan ekspresi baku (rutin) yang digunakan dalam berbagai macam situasi wacana yang berbeda-beda dengan tujuan untuk membuat percakapan itu terasa lebih alami seperti penutur asli. Percakapan dikendalikan oleh beberapa aturan wacana.

Aturan wacana adalah strategi-strategi verbal yang digunakan untuk mendapatkan perhatian seseorang, mengawali sebuah topik, menghentikan atau mengganti topik pembicaraan, dan menyela penutur (Kramsch, 1981). Penutur bisa menggantiatau menghindari topik dengan cara memberi sinyal verbal atau nonverbal.

DAFTAR PUSTAKA

- Badudu, J.S. 1984. *Sari Kesusastraan Indonesia 2*. Bandung: Pustaka Prima.
- Tarigan, Hendri Guntur. 1985. *Berbicara: Sebagai Suatu Keterampilan Berbahasa*. Bandung: Angkasa.
- Sumadi. 2010. *Penilaian Hasil Pembelajaran Kemahiran Berbahasa Indonesia dengan Pendekatan Komunikatif*. Malang: Jurnal Cakrawala Pendidikan, Juni 2010, Th. XXIX, No. 2....
- Darma, Yoce Aliah. 2009. *Analisis Wacana Kritis*. Bandung: Yrama Widya.
- Degeng, I Nyoman Sudana. 2000. *Media Pembelajaran: Materi Penerapan*. Malang: AA LPPP UM.
- Efendi, Muhammad. 2009. *Kurikulum dan Pembelajaran: Pengantar ke Arah Pemahaman KBK, KTSP, dan SBI*. Malang: FIP Universitas Negeri Malang.
- Ghazali, A. Syukur. 2010. *Pembelajaran Keterampilan Berbahasa: dengan Pendekatan Komunikatif-Interaktif*. Bandung: Rafika Aditama.
- Hymes, Dell. 1974. *Dell Hyme's SPEAKING Modul, (Online)*, (<http://www.appstate.edu/~megowant/Hymes.htm>.)
- Keraf, Gorys. 1985. *Diksi dan Gaya Bahasa*. Jakarta: PT Gramedia.
- Marzuqi, Iib. 2008. *Peningkatan Kemampuan Menulis Puisi melalui Pendekatan Kontekstual dengan Media Gambar pada Siswa Kelas III MI Salafiyah Cungkup Tahun Pelajaran 2008/2009*. Universitas Islam Darul Ulum Lamongan.
- Nurhadi. 2002. *Pembelajaran Contekstual: Contekstual Teaching and Learning*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, Dirjen Dikdasmenen, Direktorat Pendidikan Lanjutan Pertama.
- Leech, Geoffrey. 1993. *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Diterjemahkan oleh M. D. D. Oka. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Retno, D.R. dkk. 2012. *Pendidikan dan Latihan Profesi Guru (PLPG) Mapel Bahasa Indonesia*. Surabaya: Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Press.

Biodata Penulis**Ummi Qalsum Arif, S.Pd., M.Pd.**

Penulis tertarik terhadap Ilmu Pendidikan Bahasa Inggris dimulai tahun 2019. Pendidikan penulis dimulai pada pendidikan strata I di Universitas Muhammadiyah Malang pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris pada tahun 2011 dan diselesaikan pada tahun 2015. Pendidikan strata 2 penulis di Universitas Negeri Malang pada Pasca Sarjana Pendidikan Bahasa Inggris pada tahun 2016 dan diselesaikan pada tahun 2018. Pengalaman penulis setelah lulus pendidikan Strata 2 yakni membuka kelas

Private Bahasa Inggris bagi siswa-siswi SD/SMP/SMA/S1 sebelum akhirnya pada tahun 2019 memutuskan untuk mengabdikan sebagai Dosen Pendidikan Bahasa Inggris di Institut Keguruan dan Teknologi Larantuka. Pekerjaan sampingan sebagai guru Private tetap dilanjutkan oleh penulis sampai sekarang yang diberi nama EF (English for Fun). Penulis menerima mayoritas murid private dari kalangan SD dan SMP sehingga beberapa penelitian Penulis lebih kearah Pemanfaatan Media dan penggunaan Metode yang tepat bagi siswa agar dapat meningkatkan keterampilan Bahasa Inggris. Selama aktif menjadi dosen, penulis selalu melibatkan diri sebagai Master of Ceremony disetiap Event yang terjadi di kampus. Penulis sadar bahwa mengambil bagian sebagai pembawa acara juga dapat mengembagkan salah satu skill yakni keterampilan berbicara.

Email Penulis: ummiarif29@gmail.com

BAB 3

KETERAMPILAN MENULIS

Sari Astuti, M.Pd.
STKIP Kusuma Negara

Keterampilan Menulis dan Kaitannya dengan Komunikasi Interpersonal dan Transaksional

Menulis merupakan keterampilan yang sangat dibutuhkan dalam era teknologi yang terus berkembang saat ini. Keterampilan tersebut terintegrasi dengan tiga keterampilan bahasa yang lain, menyimak, membaca dan berbicara (Jayanti & Fachrurazi, 2020) . Berbagai bidang membutuhkan keterampilan menulis yang mumpuni sebagai salah satu syarat utama untuk menyampaikan informasi secara akurat, efektif dan efisien. Terlebih lagi, di era digital ini, komunikasi kerap kali dilakukan melalui pesan teks, surel, dan media sosial untuk menyampaikan pesan atau ide yang bersifat interpersonal maupun transaksional. Melalui tulisan yang layak dibaca, pesan dapat disampaikan lebih cepat kepada khalayak yang membutuhkan. Dengan demikian kemampuan menulis yang mumpuni dapat membawa dampak positif dalam lingkup profesional maupun pribadi.

Secara umum menulis merupakan salah satu keterampilan berbahasa yang sangat ekspresif dan produktif sehingga layak disebut sebagai karya dari hasil gagasan seseorang yang dapat dipahami orang lain (Sardila et al., 2015) Menulis merupakan alat komunikasi yang sangat efektif karena dalam proses menulis yang benar, seseorang memiliki kesempatan untuk menyampaikan pikiran, perasaan dan gagasan

secara terorganisir dan jelas. Saat ini keterampilan menulis tidak lagi sekedar menjadi pengetahuan dan kemampuan yang perlu dikuasai oleh kalangan pemikir, bukan lagi sekedar hobi namun telah menjadi kebutuhan (Sardila et al., 2015). Dalam ranah akademisi dan profesi seseorang dituntut untuk menghasilkan tulisan- tulisan yang berisi pemikiran- pemikiran atau ide- ide kreatif sekaligus dapat juga menjalin komunikasi antar personal melalui bahasa tulisan.

Komunikasi menurut menurut Rakhmat (1998) dalam (Basuki, 2005) komunikasi merupakan alat penyampai energi dari satu pihak ke pihak lain baik dalam bentuk sistem yang terstruktur komunikasi hanya dapat terjadi ketika pihak yang berinteraksi memberikan gagasan atau informasi tertentu. Informasi dapat disampaikan dalam bentuk komunikasi interpersonal dan transaksional.

Komunikasi interpersonal bersifat eksklusif dan memerlukan adanya keterbukaan, kemampuan memahami dan memahami dengan penuh empati sehingga dapat mengungkapkan perasaan dengan terbuka dan memberikan umpan balik (Basuki, 2005). Dalam dunia kerja maupun akademik, kemampuan melakukan komunikasi interpersonal menjadi sangat penting terutama untuk menjalin kemitraan dan kolaborasi dengan sesama. Pada hakikatnya menulis sendiri merupakan kemampuan manusia untuk dapat berkomunikasi dan terhubung dengan pihak lain dalam rangka meningkatkan kemampuan intelektual maupun personal (Akhir, 2018). Lebih jauh keterampilan menulis saat ini menjadi salah satu tola ukur untuk mengetahui kualitas belajar seseorang (Yanti et al., 2018). Hal ini dikarenakan keterampilan menulis yang mumpuni menunjukkan tajamnya daya

imajinasi seseorang, dalamnya penguasaan bahasa dan tingginya tingkat kepercayaan diri orang tersebut.

Komunikasi transaksional diperkenalkan pertama kali oleh Barnlund (1970) yang menekankan pada proses pengiriman dan penerimaan pesan yang berlangsung secara terus menerus dalam sebuah proses komunikasi. Proses komunikasi transaksional bersifat kooperatif, dalam arti pihak komunikator dan komunikan sama- sama bertanggung jawab terhadap dampak dan efektifitas komunikasi yang terjadi. Komunikasi transaksional menuntut adanya timbal balik dari dua belah pihak untuk dapat saling memahami dan menerima perbedaan. Komunikasi transaksional membawa makna satu langkah lebih maju dari transaksi interpersonal. Jika dalam model komunikasi interpersonal sebuah arti dibangun atas umpan balik dari pengirim dan penerima, dalam komunikasi transaksional keduanya berusaha untuk membangun kesamaan makna.

Diera digital saat ini, komunikasi banyak dilakukan dalam bentuk tertulis. Untuk itulah keterampilan menulis memiliki peran yang sangat signifikan dalam komunikasi interpersonal maupun transaksional. Keterampilan menulis yang memungkinkan para komunikator dan komunikan mencapai sebuah makna yang sama dalam perspektif mereka, menunjukkan keberhasilan proses komunikasi yang sebenarnya (Hanif, 2020).

Eksistensi Keterampilan Menulis Dalam Komunikasi Interpersonal dan Transaksional

Dalam komunikasi interpersonal dan transaksional, keterampilan menulis memiliki peranan yang sangat penting baik bagi komunikator maupun komunikan. Untuk itulah menjadi sangat penting bagi semua

pihak untuk selalu mengasah keterampilan menulis agar komunikasi interpersonal dapat berjalan dengan lancar. Berikut beberapa hal yang menjadikan keterampilan menulis perlu menjadi perhatian dalam komunikasi interpersonal.

a) Pesan yang Tepat dan Jelas

Keterampilan menulis menjadikan seorang komunikator dapat melakukan pertimbangan secara menyeluruh tentang fikirannya sebelum menyampaikan secara lisan. Hal tersebut dilakukan dengan memikirkan dan merumuskan kata-kata maupun struktur kalimat lalu menuliskannya dengan rapi sebelum berbicara. Hal tersebut dapat meminimalisir kekeliruan dan interpretasi yang keliru dari pesan yang disampaikan.

b) Kesempatan untuk Refleksi Diri

Keterampilan menulis membuka ruang bagi setiap orang untuk dapat melakukan refleksi diri dengan merenungkan apa yang telah ditulis olehnya. Dalam tulisan, pemikiran dan perasaan yang bergejolak dalam diri seseorang dapat dibaca dengan lebih jelas sehingga dapat lebih mudah difahami. Dengan pemahaman mendalam terhadap diri sendiri, seseorang akan cenderung lebih sadar akan cara mereka berkomunikasi dan pesan yang ingin disampaikan. Kesadaran ini pada akhirnya akan membantu orang tersebut untuk dapat memahami kebutuhan orang lain dan lebih jauh dapat memberikan pengaruh pada orang lain. Kesadaran semacam ini merupakan hal yang sangat penting untuk membangun hubungan interpersonal dengan baik.

c) Kesempatan untuk Mengatasi Konflik

Keterampilan menulis yang baik dapat menjadi sarana untuk meredakan konflik yang terjadi antara sesama manusia. Sebagai contoh, sudah umum adanya, di era digital saat ini seringkali permohonan maaf kepada perseorangan maupun khalayak ramai disampaikan melalui tulisan di media sosial. Hal ini dilakukan bukan lagi semata-mata untuk menyelesaikan masalah secara pribadi, namun juga untuk menenangkan kegaduhan para netizen dan banyak pihak lain akibat persoalan tersebut. Hal tersebut disebabkan karena tulisan yang disusun dengan hati-hati dapat membantu mengungkapkan perasaan tanpa melibatkan emosi secara langsung sebagaimana yang umumnya terjadi saat berbicara. Hal ini juga berarti memberikan waktu bagi semua pihak untuk berfikir terlebih dahulu sebelum memberikan tanggapan. Melalui keterampilan menulis yang baik, komunikasi interpersonal dapat dilakukan dengan lebih tenang dan bermakna Ketika konflik Tengah terjadi.

d) Kesempatan untuk Membangun Hubungan Profesional

Memiliki Keterampilan menulis yang mumpuni dalam dunia bisnis akan sangat menunjang komunikasi interpersonal maupun publik. Pelaku usaha, pekerja maupun pemilik bisnis yang memiliki kemampuan menulis yang baik akan sangat dihargai oleh para kolega maupun konsumen. Hal ini dikarenakan bahasa tulisan yang profesional dan efektif dapat membangun reputasi positif bagi si penulisnya. Lebih jauh, bahasa tulisan tersebut juga dapat meningkatkan kolaborasi dan hubungan profesional antar sesama pelaku usaha maupun antar kolega. Bahasa tulisan yang terstruktur dengan baik dalam email maupun beragam media

komunikasi yang lain, dapat membuat pesan tersampaikan dengan efektif tanpa pengaruh tendensi perasaan negatif dari si penulis. Dengan demikian, diharapkan tujuan pekerjaan dapat lebih mudah diselesaikan, kinerja dapat ditingkatkan dan hubungan baik dapat tetap terjaga.

e) Penggunaan Bahasa Tubuh Virtual

Sekalipun kemampuan menulis yang baik terkesan dapat menyembunyikan perasaan si penulis, pada kenyataannya dalam konteks komunikasi digital, menulis diakui merupakan bentuk bahasa tubuh virtual itu sendiri. Sebagai contoh, tanda baca, gaya bahasa, gaya penulisan yang berbeda akan muncul pada email yang bertujuan untuk menyampaikan kabar gembira, memberikan peringatan keras kepada pekerja dan sekedar menyampaikan informasi. Lebih jauh, dengan maraknya beragam bentuk emoji saat ini, ekspresi dan emosi terdapat penulis dapat lebih mudah disampaikan melalui tulisan ketimbang bahasa lisan.

Urgensi Keterampilan Menulis Dalam Komunikasi Interpersonal dan Transaksional

Setelah mengetahui eksistensi keterampilan menulis dalam komunikasi interpersonal dan transaksional, kita perlu mengetahui urgensi keterampilan tersebut bagi diri kita selaku komunikator maupun komunikan.

1. Menjadikan Komunikasi Lebih Efektif

Keterampilan menulis yang baik menyebabkan seseorang dapat lebih mudah menyusun gagasannya dan menyampaikan pesan dengan cara yang efektif dan lebih mudah difahami oleh orang lain. Hal ini dikarenakan menulis memberi lebih banyak waktu bagi seseorang untuk memilah gagasannya dan merumuskan

metode penyampaian dengan cara yang baik. Dengan cara ini, pesan dapat lebih diterima dan kesalahfahaman dapat dihindari.

2. Meningkatkan Keterampilan Menyimak

Seorang penulis umumnya adalah seorang pembaca dan penyimak yang baik. Hal ini dikarenakan untuk dapat menghasilkan tulisan yang efektif, seseorang harus terlebih dahulu menabung informasi dari beragam sumber sebagai bahan gagasan yang akan dia tuangkan secara tertulis. Kondisi seperti ini dapat memaksa dan memotivasi seseorang untuk terus menambah kegiatan membaca dan menyimak agar tulisannya selalu relevan dengan kondisi terkini. Pada akhirnya, keterampilan menulis menjadi katalisator bagi pengembangan keterampilan membaca dan menyimak seseorang.

3. Mengembangkan Hubungan Empati

Pada bagian sebelumnya penulis telah menjelaskan bagaimana keterampilan menulis merupakan bentuk penggunaan bahasa tubuh virtual. Hadirnya beragam bentuk emoji dalam dunia digital menjadi contoh bagaimana keterampilan menulis dapat membantu seseorang untuk memperlihatkan ekspresi dan emosinya dengan jauh lebih dalam. Dengan hadirnya ragam bentuk tulisan yang dapat mengungkapkan emosi dan pengalaman penulis dengan lebih dalam, nilai- nilai empati dapat lebih mudah dibangun antar individu.

4. Membuka Ruang Eksplorasi Gagasan

Belakangan ini mungkin pembaca pernah mendengar istilah “Kolaborasi Menulis Buku, Kumpulan cerpen kolaborasi” dan semacamnya yang saat ini sedang marak didunia kepenulisan.

Dalam lingkup akademik, para dosen dan guru pun dimotivasi untuk melakukan project kolaborasi menulis sebagai salah satu syarat peningkatan jenjang profesi. Hal ini dikarenakan proses kolaborasi menulis memungkinkan semua pihak yang terlibat untuk saling berbagi dan melengkapi gagasan utuh dalam tulisan. Dengan demikian para penulis tersebut memiliki ruang untuk memaksimalkan potensi berfikir mereka dan pada saat yang sama juga memperoleh masukan yang konstruktif dari sesama rekan penulis mereka.

Meningkatkan Keterampilan Menulis Dalam Komunikasi Interpersonal dan Transaksional

Ada sejumlah cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan keterampilan menulis dalam komunikasi interpersonal dan transaksional, diantaranya adalah

1. Melakukan Praktek Rutin

Kebiasaan menulis buku harian atau saat ini dikenal dengan istilah jurnaling masih merupakan salah satu cara efektif dan sangat disarankan untuk melakukan praktek rutin menulis. Manfaat praktek menulis rutin ini tidak main-main karena dapat juga menjadi sarana terapi psikologis bagi mereka yang membutuhkan. Dalam praktek menulis secara rutin, seseorang dapat melakukan refleksi dan perencanaan terkait rencana hidup yang tengah dia pikirkan. Semakin rutin menulis, semakin mahir orang tersebut untuk mencurahkan perasaan dan fikirannya secara terstruktur dan logis. Sehingga, lama kelamaan keterampilan menulis tersebut menjadi kebiasaan bermanfaat yang dia bawa ke dunia kerja dan Pendidikan. Alhasil, keterampilan menulis yang awalnya hanya ditujukan untuk

keperluan pribadi, menjadi sarana untuk menyampaikan ide dan gagasan untuk kebutuhan yang lebih luas dan kompleks. Peribahasa “alah bisa karena biasa” memang terbukti tepat bagi pembangunan keterampilan menulis melalui praktek rutin.

2. Menerima Umpan Balik

Dalam proses meningkatkan keterampilan menulis, memiliki guru atau rekan sejawat yang dapat memberikan umpan balik konstruktif memang sangat dibutuhkan. Adanya umpan balik konstruktif memungkinkan seseorang untuk dapat melihat kelemahan dari tulisannya baik dari segi isi maupun bahasa yang digunakan. Dari umpan balik tersebut, penulis dapat terus meningkatkan kualitas maupun kuantitas tulisan mereka secara berkala, karena mengetahui kelemahan sama dengan menambah kekuatan.

3. Melakukan Kegiatan Membaca Rutin

Seorang penulis yang cemerlang memperoleh inspirasi dari kesukaan membaca rutin. Akumulasi pengetahuan yang dia tabung secara berkala dari membaca membuatnya mampu memproduksi tulisan yang renyah untuk dibaca oleh sesama. Pengetahuannya tersebut juga membantunya untuk dapat berkomunikasi secara interpersonal dengan efektif melalui tulisan karena kemampuannya untuk menyampaikan pemikiran sangat dihargai. Untuk itulah penting kiranya bagi setiap orang yang berkeinginan untuk membangun keterampilan menulis, meluangkan waktu setiap hari untuk dapat membaca, baik dari sumber- sumber yang tercetak maupun sumber- sumber digital. Pada kenyataannya kebiasaan membaca rutin ini merupakan

salah satu kebiasaan positif para pemikir, usahawan dan orang-orang berpengaruh didunia untuk terus meluaskan idenya. Hal itu dikarenakan memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas akan sangat membantu seseorang untuk dapat mengambil keputusan tepat baik dalam bentuk keputusan lisan maupun tertulis.

4. Bergabung Dengan Komunitas Menulis

Memiliki komunitas menulis yang saling mendukung merupakan salah satu strategi untuk menguatkan komitmen seseorang terhadap menulis. Komunitas biasanya memiliki program yang terstruktur untuk meningkatkan keterampilan menulis para anggotanya. Contoh program tersebut misalnya, menulis satu hari satu halaman, satu bulan satu artikel, atau program book chapter yang menuntut adanya kolaborasi antar penulis untuk menghasilkan beragam tulisan untuk satu ide utama, misalnya yang terjadi dalam buku ini. Ikatan emosi dalam visi komunitas menulis dapat menjadi hal yang memotivasi para anggotanya untuk terus berkarya. Jika ada anggota yang mulai kendur semangatnya, anggota yang lain akan bergegas mengingatkan dan memotivasi agar terus menulis dan menghasilkan karya.

5. Memiliki Sahabat Pena

Tips yang terakhir ini merupakan pengalaman pribadi penulis. Memiliki sahabat yang tinggal jauh, terpisah jarak ruang dan waktu dapat menjadi salah satu penyemangat seseorang untuk menulis. Diera digital saat ini, email, media sosial menjadi sarana yang sangat efektif untuk dapat menghubungi seseorang di belahan dunia lain. Tanpa perlu menunggu berhari-hari surat untuk tiba; sebagaimana surat zaman dahulu berlaku; pesan

melalui media digital dapat langsung diterima dalam hitungan menit atau bahkan detik. Sepanjang waspada tetap dijaga, media sosial juga dapat menjadi wadah kita menemukan kawan baru dari penjuru negeri bahkan dunia. Kecanggihan era digital ini sebaiknya kita manfaatkan untuk dapat memiliki sahabat jauh yang dapat memotivasi kita untuk menulis dan meningkatkan keterampilan menulis kita.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhir, M. (2018). Membangun Sinergitas dalam Penguatan Pendidikan Karakter pada Era IR 4.0. *Universitas Muhammadiyah Jakarta*.
- Basuki, B. (2005). Pengembangan Keterampilan Komunikasi Interpersonal: Konseling Kelompok. *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 10(6).
<https://journal.uny.ac.id/index.php/diklus/article/view/5959>
- Hanif, H. (2020). *Keterampilan Komunikasi Interpersonal Dan Perubahan Perilaku Siswa Dalam Perspektif Psikologi Komunikasi (Studi Kasus di SD Islam Diponegoro Surakarta)* [Universitas Muhammadiyah Surakarta].
<https://eprints.ums.ac.id/86955/4/naskah%20publikasi%20hanif%20L100120122.pdf>
- Jayanti, F., & Fachrurazi, F. (2020). Peningkatan Keterampilan Menulis Karangan Deskripsi Melalui Metode Discovery dengan Menggunakan Media Gambar pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia STKIP Pontianak. *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian Dan Kajian Kepustakaan Di Bidang Pendidikan, Pengajaran Dan Pembelajaran*, 6(2), 329.
<https://doi.org/10.33394/jk.v6i2.2491>
- Sardila, V., Pengembangan, S., Terapan, L., Kemampuan, M., Biografi, M., Autobiografi, D., Pd, M., & Bahasa, A. (2015). STRATEGI PENGEMBANGAN LINGUISTIK TERAPAN MELALUI KEMAMPUAN MENULIS BIOGRAFI DAN AUTOBIOGRAFI: SEBUAH UPAYA MEMBANGUN KETERAMPILAN MENULIS KREATIF MAHASISWA. In *Jurnal Pemikiran Islam* (Vol. 40, Issue 2).
- Yanti, N., Suhartono, S., & Hiasa, F. (2018). Keterampilan Menulis Akademik Mahasiswa S 1 Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia FKIP Universitas Bengkulu. *Silampari Bisa: Jurnal Penelitian Pendidikan Bahasa Indonesia, Daerah, Dan Asing*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.31540/silamparibisa.v1i1.4>

Biodata Penulis
Sari Astuti, M.Pd.

Penulis sangat mencintai dunia pendidikan semenjak mulai mendirikan Lembaga belajar independen di desanya di wilayah Bogor pada tahun 2002. Latar belakang Pendidikan S1 dan S2 di tempuh di Universitas Negeri Jakarta pada fakultas Bahasa dan Seni, prodi Pendidikan Bahasa Inggris. Sempat memperoleh beasiswa Teacher Training

Scholarship sebagai research student di Osaka University dan wakayaman University pada tahun 2015 hingga 2017. Penulis pernah mengajar di sekolah selama hampir 7 tahun dan memutuskan untuk beralih mengajar di perguruan tinggi semenjak 2017. Saat ini penulis berprofesi aktif sebagai dosen Bahasa Inggris di STKIP Kusuma Negara dan ITL Trisakti. Kecintaannya pada dunia Pendidikan masih terus dibuktikan dengan kembali membuka TPQ, Bimbel dan PAUD yang dikolaborasikan dengan program Taman Baca di lingkungan rumahnya, Bogor.

Email Penulis: sariastuti@stkipkusumanegara.ac.id

BAB 4

KETERAMPILAN NONVERBAL

Juvrianto Chrissunday Jakob, S.Pd., M.Pd.
Politeknik Negeri Ambon

Apa itu Komunikasi Nonverbal?

Hampir semua orang mungkin telah mempelajari Bahasa selama bertahun-tahun, dan menganggap diri mereka telah fasih, namun masih merasa kesulitan untuk berkomunikasi dengan orang lain saat bepergian ke negara di mana bahasa kedua tersebut digunakan. Kebanyakan dari kita harus hidup dalam suatu budaya sebelum kita mempelajari aspek komunikasi nonverbal dari budaya. Mempelajari komunikasi nonverbal itu penting dan menantang. Hal ini penting karena sebagian besar makna komunikasi disampaikan secara nonverbal, dan merupakan tantangan karena komunikasi nonverbal sering kali bersifat multi-saluran dan spesifik budaya.

Setiap orang mempunyai kapasitas untuk membuat gerak tubuh dan ekspresi yang sama, namun tidak semua gerak tubuh dan ekspresi tersebut mempunyai makna yang sama melintasi batas-batas budaya. Jenis komunikasi nonverbal sangat bervariasi berdasarkan budaya dan negara asal. Setiap budaya menafsirkan postur, gerak tubuh, kontak mata, ekspresi wajah, suara vokal, penggunaan ruang, luas wilayah, dan waktu secara berbeda.

Didalam melakukan komunikasi, kita mengenal ada berbagai metode yang digunakan. Tapi pada umumnya, ada dua bentuk utama

komunikasi: verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal menggunakan kata-kata untuk menyampaikan pesan, baik secara lisan maupun tulisan (Matsumoto, et al. 2012). Postur tubuh, ekspresi wajah, dan kontak mata merupakan contoh pesan nonverbal. Kita semua menggunakan isyarat ini dalam percakapan sehari-hari, bahkan tanpa kita sadari. Komunikasi nonverbal juga melibatkan cara kita menampilkan diri kita kepada orang lain. Jika Anda menghadiri pertemuan dengan punggung tegak dan kepala terangkat tinggi, Anda memancarkan kekuatan dan kepercayaan diri. Anda menunjukkan kegugupan dan ketidakpastian jika Anda terpuruk dengan mata tertuju ke lantai.

Para ahli percaya bahwa sekitar 70% dari seluruh komunikasi manusia adalah nonverbal, artinya kita hanya menyampaikan sekitar 30% pesan kita melalui kata-kata. Penulis dan pendidik keturunan Sari (2017) mengemukakan dalam bukunya, “Hal terpenting dalam komunikasi adalah mendengarkan apa yang tidak diucapkan.” Kita semua melakukan dan merespons komunikasi nonverbal — dan apa yang kita pahami tidak diungkapkan oleh siapa pun — setiap hari.

Komunikasi nonverbal adalah aspek-aspek komunikasi, seperti gerak tubuh dan ekspresi wajah, yang tidak melibatkan komunikasi verbal, namun dapat mencakup aspek-aspek nonverbal dari ucapan itu sendiri seperti aksen, nada suara, dan kecepatan berbicara (Gantiano, 2019). Dengan kata lain, komunikasi nonverbal adalah komunikasi melalui sarana selain bahasa. Sebuah studi terkenal yang dilakukan oleh Pohan (2015) menemukan bahwa 93% makna komunikasi berasal dari komunikasi nonverbal. Mehrabian mengemukakan bahwa 7% berasal dari kata-kata, 38% melalui unsur vokal, dan 55%

berasal dari unsur lain seperti ekspresi wajah, postur, gerak tubuh, dll. Penelitian yang lebih baru menunjukkan bahwa menentukan dampak unsur nonverbal pada makna komunikasi adalah sangat sulit, dan hasilnya dapat bervariasi antara 60-93%.

Dalam gambaran yang lebih besar, hasil yang sebenarnya tidak terlalu penting dibandingkan fakta bahwa komunikasi nonverbal dapat berkontribusi pada lebih dari separuh makna emosional atau relasional dari pesan yang diberikan. Bagaimanapun Anda melihatnya, elemen nonverbal sangat penting dalam studi komunikasi. Saat membandingkan komunikasi verbal dan nonverbal, penting untuk diingat bahwa keduanya bersifat simbolis, dan keduanya menyampaikan makna, namun aspek lainnya sangat berbeda.

Ketika kita menggunakan komunikasi verbal, kita menggunakan kata-kata, dan kita menyampaikannya melalui satu saluran pada satu waktu. Kita dapat mengucapkan kata-kata, membaca kata-kata, mengetik kata-kata, atau mendengarkan kata-kata, namun salurannya adalah kata-kata (Ramadhan, et al. 2023). Secara nonverbal, ketika seseorang berbicara dengan seorang teman, maka dia mendengarkan nada suara, dan memperhatikan ekspresi wajah temanya, penggunaan kontak mata, dan gerak tubuh, dan mungkin menyentuhnya (berbagai saluran) sambil mencoba memahami kata-katanya. (satu saluran). Atau untuk mengesankan calon pasangan romantis, seseorang mengenakan pakaian yang paling bagus, memakai *cologne* atau parfum, menata rambut, dan menertawakan lelucon mereka untuk menunjukkan ketertarikan saya pada mereka.

Tidak seperti kebanyakan komunikasi verbal, komunikasi nonverbal dan maknanya dipelajari secara tidak sadar. Senyuman dapat

mengekspresikan keramahan, kenyamanan, kegugupan, dan sarkasme, seperti halnya ketika menarik perhatian seseorang dapat menyampaikan keintiman, humor, atau tantangan, tergantung pada situasinya. Ambiguitas ini dapat menimbulkan kesulitan dalam penafsiran pesan—terutama yang melintasi batas-batas budaya (Fachrunnisa, 2011). Kemungkinan Anda pernah mengalami banyak pengalaman ketika kata-kata disalahpahami, atau arti kata-katanya tidak jelas. Dalam komunikasi nonverbal, maknanya bahkan lebih sulit untuk dipahami. Terkadang kita dapat mengetahui apa yang dikomunikasikan seseorang melalui komunikasi nonverbalnya, namun tidak ada “kamus” yang pasti tentang cara menafsirkan pesan nonverbal.

Pengaruh Komunikasi Nonverbal

Salah satu alasan mengapa komunikasi nonverbal lebih ambigu dibandingkan komunikasi verbal adalah karena komunikasi nonverbal diatur oleh lebih sedikit aturan—dan sebagian besar aturan tersebut merupakan norma informal (Purwiyanti, et al. 2017). Komunikasi verbal memiliki ribuan aturan yang mengatur tata bahasa, ejaan, pengucapan, penggunaan, makna, dan banyak lagi. Ya, orang tua Anda mungkin mengatakan kepada Anda untuk “menatap orang tidak sopan”, tetapi sebagian besar pernyataan ini dianggap sebagai model perilaku yang baik dan bukan sesuatu yang menentukan makna tindakan komunikasi.

Saat kita berinteraksi dengan orang lain, kita memantau banyak saluran selain kata-kata mereka untuk menentukan maknanya. Di mana kedipan mata dimulai dan anggukan berakhir? Komunikasi nonverbal melibatkan seluruh tubuh, ruang yang ditempati dan

didominasi, waktu berinteraksi, dan bukan hanya apa yang tidak dikatakan, namun juga bagaimana hal itu tidak dikatakan. Tindakan nonverbal mengalir hampir mulus dari satu tindakan ke tindakan berikutnya, menciptakan maksud yang bermakna di benak penerimanya. Komunikasi nonverbal seringkali mengabaikan pikiran dan perasaan kita bahkan sebelum kita menyadari apa yang kita pikirkan atau rasakan (Kusumawati, 2019). Orang mungkin melihat dan mendengar lebih dari yang Anda perkirakan. Komunikasi nonverbal Anda mencakup pesan-pesan yang disengaja dan tidak disengaja, namun karena semuanya terjadi begitu cepat, pesan-pesan yang tidak disengaja tersebut dapat bertentangan dengan apa yang Anda tahu seharusnya Anda katakan atau bagaimana Anda seharusnya bereaksi.

Ketergantungan kita pada komunikasi nonverbal menjadi lebih intens ketika orang-orang menampilkan pesan yang bercampur atau perilaku verbal dan nonverbal yang menyampaikan makna yang bertentangan (Sutiyatno, 2015). Dalam kasus seperti ini, kita hampir selalu mempercayai pesan nonverbal dibandingkan pesan verbal karena perilaku nonverbal diyakini terjadi pada tingkat bawah sadar. Namun, kita sering kali memberikan motif yang disengaja pada komunikasi nonverbal padahal sebenarnya maknanya tidak disengaja, dan sulit untuk ditafsirkan. Perilaku nonverbal juga mengkomunikasikan status dan kekuasaan. Sentuhan, postur tubuh, gerak tubuh, penggunaan ruang dan wilayah, merupakan indikator yang baik tentang bagaimana kekuasaan didistribusikan dalam hubungan, dan keuntungan yang didapat dari status.

Orang-orang mengkomunikasikan begitu banyak informasi secara nonverbal selama percakapan sehingga aspek verbalnya sering diabaikan. Hal ini terutama berlaku untuk fungsi bahasa interaktif yang mengutamakan interaksi sosial. Yang penting bukanlah apa yang Anda katakan, tetapi bagaimana Anda sampaikan melalui bahasa tubuh, gerak tubuh, kontak mata, jarak fisik, dan faktor lain. pesan yang tidak diucapkan. Namun, bahasa verbal tampak kaku dan mekanis dibandingkan dengan komunikasi nonverbal, karena penutur asli tidak menyadarinya (Paramarta, 2016).

Penyampaian pesan tanpa menggunakan kata-kata dikenal sebagai komunikasi nonverbal. Ini termasuk gerak tubuh dan ekspresi wajah, nada suara, pengaturan waktu, postur tubuh, pakaian, dan posisi Anda. Ini dapat membantu atau menghalangi pemahaman yang jelas tentang pesan Anda. Kemungkinan Anda pernah berada dalam situasi di mana kata-kata disalahpahami atau arti kata-katanya tidak jelas. Dengan komunikasi nonverbal, makna menjadi lebih sulit untuk dipahami. Terkadang kita dapat mengetahui apa yang dikomunikasikan seseorang melalui komunikasi nonverbalnya, namun tidak ada “kamus” yang pasti mengenai cara menafsirkan pesan nonverbal, terutama dalam konteks budaya yang beragam. Sari (2017) mengungkapkan bahwa untuk menjadi komunikator bisnis yang sukses, Anda perlu terus belajar tentang komunikasi nonverbal dan dampaknya terhadap interaksi dengan orang lain. Memahami prinsip-prinsip komunikasi non-verbal dapat membantu dalam memahami dampak ini.

Dalam sebuah pidato, komunikasi nonverbal bersifat kontinyu karena selalu terjadi, dan karena komunikasi tersebut sangat cair, sulit untuk

menentukan di mana satu pesan nonverbal dimulai dan pesan nonverbal lainnya berhenti. Makna disampaikan secara terus menerus baik secara sadar maupun tidak sadar (Gantiano, 2019). Kesadaran akan dampak non-verbal dalam berbicara di depan umum sangatlah penting karena “tindakan berbicara lebih keras daripada kata-kata.” Orang sering kali lebih memperhatikan ekspresi nonverbal Anda daripada kata-kata Anda. Akibatnya, komunikasi nonverbal adalah cara yang ampuh untuk berkontribusi (atau mengurangi) keberhasilan Anda dalam mengkomunikasikan pesan Anda kepada audiens. Jika kata-kata Anda mengklaim bahwa audiens seharusnya percaya pada produk baru, namun bahasa tubuh Anda menunjukkan kegugupan, audiens mungkin meragukan klaim Anda.

Komunikasi Nonverbal dan Pembelajaran Bahasa Inggris

Bahasa menjadi khas manusia melalui dimensi nonverbalnya, atau apa, atau apa yang disebut Matsumoto, et al (2012) sebagai “*silent language*”. Ekspresi budaya sangat terkait dengan komunikasi nonverbal, jadi tantangan untuk mempelajari budaya lebih banyak dialami melalui komunikasi nonverbal daripada melalui kata-kata. Pendengaran adalah satu-satunya modalitas sensorik yang diperlukan untuk bahasa verbal. Namun, jika kita mengesampingkan rasa sebagai komponen komunikatif, masih ada tiga indra lain yang kita gunakan setiap hari untuk berkomunikasi (Sari, 2017).

Mayoritas perilaku nonverbal bersifat intuitif dan didasarkan pada aturan normatif. Kecuali untuk perilaku seperti tata krama atau etiket yang baik, hanya sedikit pelatihan formal yang diberikan untuk komunikasi nonverbal. Meskipun komunikasi nonverbal mempunyai sedikit atau tidak ada struktur formal, komunikasi nonverbal

mempunyai seperangkat aturan alami yang diakui melalui norma-norma budaya. Banyaknya perubahan dalam organisasi dan norma budaya mengingatkan kita bahwa “komunikasi nonverbal dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk latar belakang budaya, latar belakang sosial ekonomi, pendidikan, jenis kelamin, usia, dan preferensi pribadi terhadap keistimewaan (Pohan, 2015).

Komunikasi nonverbal, yang sebagaimana disebutkan di atas, memainkan peran yang sangat penting dalam perilaku manusia. Namun, komunikasi nonverbal masih kurang dipahami. Metode sebelumnya untuk mengajar bahasa asing berpusat pada penguasaan tata bahasa daripada keterampilan komunikasi. Guru bahasa Inggris biasanya berfokus pada tata bahasa dan kosa kata bahasa Inggris, tetapi mereka tidak tahu cara menggunakan komunikasi nonverbal secara efektif. Akibatnya, guru membuat siswa merasa ceramah mereka membosankan dan seringkali enggan berpartisipasi dalam proses belajar. Gagasan bahwa siswa harus lebih baik dalam menggunakan bahasa target secara efektif menjadi semakin populer sebagai hasil dari kemajuan dalam ilmu linguistik dan penelitian metodologi pengajaran. Para ahli dan guru bahasa semakin menyadari efek komunikasi nonverbal pada pengajaran bahasa asing. Siswa akan lebih mudah memahami dan menguasai pengetahuan di kelas jika komunikasi nonverbal guru jelas dan hidup. Semua penelitian menunjukkan bahwa guru harus penuh semangat dan terlibat dalam aktivitas.

Banyak ahli berpendapat bahwa komunikasi nonverbal jauh lebih penting untuk membantu siswa belajar daripada pengajaran reguler. Jika guru dapat menggunakan tindakan nonverbal dengan lebih baik,

hubungan antara guru dan siswa akan meningkat, serta kemampuan kognitif dan efek belajar siswa (Sutiyatno, 2018). Para guru harus meningkatkan pengetahuan bahasa Inggris mereka, keterampilan terapan, dan strategi pembelajaran, sedangkan komunikasi lintas budaya mencakup kemampuan komunikasi verbal dan nonverbal. Kemampuan komunikasi tertulis, lisan, dan nonverbal terdiri dari komunikasi lintas budaya. Dengan demikian, komunikasi nonverbal merupakan bagian integral dari pengajaran bahasa Inggris di kelas.

Oleh sebab itu, guru bahasa Inggris harus memahami pentingnya perilaku nonverbal, terutama perilaku mereka sendiri. Perilaku yang tepat dari guru tidak hanya meningkatkan hubungan antara mereka dan siswa, tetapi juga menciptakan citra yang baik tentang mereka. Ekspresi lembut, senyum, atau sikap ceria guru dapat membantu meningkatkan hubungan antara mereka dan siswa. Ini juga dapat meningkatkan kualitas pengajaran di kelas.

Komunikasi nonverbal dapat membuat pendengar mempercayai apa yang dibicarakan oleh pembicara dan dapat memberikan kesempatan kepada pembicara untuk mencari tahu khalayak apakah tertarik atau tidak dengan materi yang disampaikan (Paranduk & Karisi, 2020). Sebagai guru hendaknya membangun komunikasi yang baik antar siswa, guru harus berbicara dengan jelas kepada siswanya. Jika guru tidak dapat menggunakan komunikasi nonverbal dengan baik dalam proses pembelajaran, maka akan menyebabkan komunikasi dalam proses belajar mengajar dan tujuan pembelajaran tidak dapat tercapai. Selain itu, guru harus memberikan suasana yang positif, juga dapat meningkatkan kemampuan komunikasi dan melatih mereka berbicara dengan sekelompok orang.

Di kelas guru dapat memberikan informasi tentang topik dan isi dengan kata-kata sederhana atau menggunakan kata-katanya sendiri. Kadang-kadang siswa tidak membaca dan memahami suatu topik, sehingga guru membantu mereka untuk memahami topik dengan mudah. Guru sebenarnya menggunakan komunikasi verbal, maksudnya guru mengatakan dengan menggunakan kata-kata dalam menjelaskan materi, namun tidak akan lengkap bila guru tidak menggunakan nonverbal, dan dapat menjalin hubungan antara guru dan siswa. Misalnya guru berjalan dari meja menuju ke arah, siswa membuka buku, melihat ke bawah pada soal yang ada di buku. Oleh karena itu dapat membantu guru dalam menjelaskan materi. Hal ini juga dapat membuat siswa lebih mudah memahami materi dan membuat kelas menjadi lebih menarik (Ananda, et al. 2020).

Komunikasi non verbal sangat penting dalam komunikasi manusia. Guru harus memperhatikan siswa saat menjelaskan materi dalam proses belajar mengajar. Dalam proses pembelajaran, guru menggunakan komunikasi non verbal untuk terhubung dengan siswa mereka. Komunikasi non verbal membantu guru mengungkapkan kata dan memudahkan siswa memahami arti kata, yang pada gilirannya membuat siswa percaya pada penjelasan guru. Ada beberapa manfaat dari komunikasi non verbal, salah satunya adalah bahwa siswa dapat melihat dan memperhatikan dengan lebih baik dan lebih buruk. Menurut Sari (2017), komunikasi nonverbal adalah komunikasi tanpa kata-kata, berkomunikasi secara nonverbal ketika gerak tubuh, tersenyum atau bersuara, mata, mendekatkan kursi kepada seseorang, memakai perhiasan, menyentuh seseorang, atau meninggikan volume suara dan ketika menerima sinyal ini. Artinya,

komunikasi non verbal adalah komunikasi yang menggunakan gerak tubuh, mata, sentuhan dan saat menerima isyarat.

Penggunaan komunikasi nonverbal dengan melakukan demonstrasi dan praktek secara langsung akan meningkatkan proses pembelajaran karena akan membantu siswa untuk memahami materi dengan lebih jelas dibandingkan hanya menulis di papan tulis dan meminta siswa untuk membaca dan menghafalkannya. Oleh karena itu, guru harus memberikan perhatian lebih terhadap hal ini demi peningkatan prestasi siswa. Ada beberapa anjuran bagi guru, maka hal-hal sebagai berikut: Pertama, guru harus menciptakan dan memelihara suasana bersahabat di dalam kelas dengan menjaga ekspresi wajah gembira selama mengajar di kelas agar proses belajar mengajar berlangsung dapat berjalan lebih efektif. Guru yang datang ke kelas dengan ekspresi datar akan membuat siswa berpikir bahwa gurunya mungkin tidak senang atau marah dan dengan demikian siswa akan semakin tegang di kelas dan mengganggu konsentrasinya.

Yang kedua guru harus menjaga kontak mata dengan siswa, karena komunikasi non-verbal seperti itu secara tidak langsung akan berperan dalam membangun hubungan pribadi antara guru dan siswa, karena mata dapat mengungkapkan lebih banyak hal daripada yang dapat diungkapkan oleh kata-kata, melalui Mata seseorang dapat merasakan bahwa dirinya didengarkan, diperhatikan dan hal itu akan membuat semakin berkembangnya kepercayaan antara guru dan siswa. Yang ketiga adalah cara guru memandang siswanya. Guru harus mempunyai pandangan yang hangat, bukan pandangan yang silau kepada semua muridnya.

Siswa tidak suka dengan tatapan tajam dari guru karena guru meremehkan tetapi guru tidak bisa hanya memandangi siswa tertentu saja dan akan berprasangka buruk (Antika & Ikhsan, 2018). Selain manfaat yang didapat dari penggunaan komunikasi nonverbal juga terdapat kelemahan dalam penggunaan komunikasi nonverbal. Misalnya saja, pertama, gerakan tubuh yang salah dan kesalahan gerak tubuh dapat menyebabkan terjadinya kesalahpahaman dalam berkomunikasi, sehingga berujung pada terhambatnya komunikasi. Kedua, ketidakjelasan gerakan yang diberikan. Dalam hal ini kesalahan dalam gerakan yang diberikan dapat menjadi salah satu penyebab terjadinya kesalahpahaman dalam berkomunikasi, seperti gerakan tubuh yang tidak jelas akan menimbulkan salah tafsir bagi pihak lain sebagai proses komunikasi interpersonal.

Oleh karena itu, sebisa mungkin guru harus memberikan gerakan-gerakan yang jelas agar komunikasi yang dilakukan tidak menimbulkan kesalahpahaman. Ketiga, penggunaan komunikasi nonverbal masih dianggap jarang khususnya pada bahasa isyarat. Tidak semua orang dapat memahami komunikasi nonverbal karena kurangnya perkembangan media massa di Indonesia yang mempromosikan bahasa isyarat. Apabila istilah gerak baru tidak lazim dilakukan maka dapat menimbulkan kesalahan dalam komunikasi. Komunikasi yang pertama kali dilakukan atau dijalani tentu akan membuat salah satu pihak kesulitan memahami apa yang diperintahkan. Dalam melaksanakan pembelajaran di kelas, guru harus menggunakan ekspresi wajah yaitu, pertama, siswa menginginkan guru menggunakan ekspresi wajah tersenyum ketika memasuki kelas. Kedua, siswa menginginkan guru menggunakan

ekspresi wajah tersenyum ketika mengajar, termasuk ketika guru menyatakan ketidaksetujuan, menanggapi kesalahan yang dilakukan siswa atau menanggapi siswa yang terlambat masuk ke dalam kelas. Ketiga, tanpa senyuman tidak disukai siswa karena dapat berarti guru tidak senang mengajar, ada masalah atau marah.

Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Nonverbal

Seperti yang telah diketahui bersama, bahwa komunikasi nonverbal mengacu pada penggunaan bahasa tubuh, ekspresi wajah, gerak tubuh, kontak mata, dan nada suara untuk menyampaikan pesan tanpa kata-kata. Hal ini memainkan peran penting dalam interaksi kita sehari-hari dan dapat sangat memengaruhi cara kita dipandang oleh orang lain. Dengan memahami dan menggunakan isyarat nonverbal secara efektif, siswa dapat meningkatkan keterampilan komunikasi mereka dan membangun hubungan yang lebih kuat.

Komunikasi nonverbal sangat penting dalam kehidupan kita karena dapat membantu seseorang berkomunikasi, terlibat, dan membangun interaksi penting. Orang-orang dapat mengembangkan hubungan yang lebih kuat dengan orang lain melalui pemahaman yang lebih baik tentang jenis komunikasi ini. Komunikasi nonverbal, yang sering disebut sebagai "bahasa tubuh", memiliki banyak bentuk dan ditafsirkan oleh orang-orang yang berbeda, terutama antara budaya (Gantiano, 2019). Bahkan kurangnya isyarat nonverbal dapat bermakna dan, dengan sendirinya, merupakan suatu bentuk komunikasi nonverbal.

Menurut Eaves & Leathers (2017), ada beberapa manfaat mengembangkan keterampilan komunikasi nonverbal pada siswa;

1. Peningkatan interaksi sosial: Isyarat nonverbal membantu siswa menavigasi situasi sosial, memahami norma-norma sosial, dan merespons orang lain dengan tepat.
2. Peningkatan kecerdasan emosional: Komunikasi nonverbal memungkinkan siswa mengenali dan menafsirkan emosi dalam diri mereka sendiri dan orang lain, sehingga menghasilkan pengaturan emosi dan empati yang lebih baik.
3. Pemahaman yang lebih baik tentang perasaan dan niat orang lain: Dengan memperhatikan isyarat nonverbal, siswa dapat memperoleh wawasan tentang pikiran, perasaan, dan niat orang lain, sehingga mendorong komunikasi dan kolaborasi yang lebih baik.
4. Peningkatan kesadaran diri: Mengembangkan keterampilan komunikasi nonverbal membantu siswa menjadi lebih sadar akan bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan nada suara mereka sendiri, sehingga meningkatkan ekspresi diri dan kepercayaan diri.

Anda dapat memperoleh manfaat dari kemampuan komunikasi yang efektif baik dalam kehidupan pribadi maupun profesional Anda. (Pohan, 2015). Meskipun kemampuan berbicara dan menulis penting, penelitian menunjukkan bahwa perilaku nonverbal membentuk sebagian besar komunikasi sehari-hari yang kita lakukan dengan orang lain. Bagaimana Anda dapat meningkatkan kemampuan Anda untuk berkomunikasi secara nonverbal? Pertama, perhatikan sinyal nonverbal Anda. Selain itu, Anda dapat berkonsentrasi pada elemen seperti kontak mata, bahasa tubuh, nada suara, dan situasi komunikasi yang terjadi.

Adapun untuk meningkatkan kemampuan komunikasi nonverbal, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkannya, seperti dirangkum dari Matsumoto, et al (2012), yaitu;

1. Melatih keterampilan komunikasi nonverbal memungkinkan Anda menjadi lebih akrab dengan cara Anda mengekspresikan diri secara pribadi. Pertimbangkan untuk berinteraksi dengan teman dan keluarga dan mintalah masukan dari mereka tentang komunikasi nonverbal Anda. Anda juga dapat berlatih memberikan presentasi untuk melihat bagaimana Anda menggunakan tangan, mata, postur, dan fitur wajah untuk mendukung komunikasi verbal dan meningkatkan area mana pun yang Anda rasa perlu.
2. Mengamati cara orang lain berkomunikasi secara nonverbal adalah cara yang baik untuk mengetahui mana yang berhasil dan mana yang tidak. Perhatikan seseorang yang Anda hormati dan rasakan sebagai komunikator yang kuat dan pertimbangkan apa yang mereka lakukan dengan tubuh, suara, dan matanya saat berbicara. Kemudian, cobalah untuk memasukkan isyarat nonverbal ini ke dalam komunikasi Anda dengan orang lain.
3. Cara mudah untuk memastikan Anda melatih keterampilan komunikasi yang baik adalah dengan meniru apa yang dilakukan orang lain. Jika orang lain tetap mempertahankan kontak mata, Anda harus melakukan hal yang sama. Jika mereka sedikit membungkuk ke depan untuk memudahkan pembicaraan, Anda juga bisa sedikit membungkuk ke depan. Mencerminkan isyarat seseorang dapat mendorong kepercayaan dan menunjukkan keyakinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, J., Solihat, D., & Suryana, Y. (2020). Nonverbal communication performed by foreign English teacher. *Indonesian EFL Journal*, 6(2), 175-188.
- Antika, R., & Ikhsan, M. K. (2018). Teachers' nonverbal communication in english teaching and learning process. *Tell-Us Journal*, 4(1), 65-79.
- Eaves, M., & Leathers, D. G. (2017). *Successful nonverbal communication: Principles and applications*. Routledge.
- Fachrunnisa, O. (2011). Identifikasi Pentingnya Komunikasi Nonverbal di Organisasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(3), 17-25.
- Gantiano, H. E. (2019). Analisis Dampak Strategi Komunikasi Non Verbal. *Dharma Duta*, 17(2), 80-95.
- Kusumawati, T. I. (2019). Komunikasi verbal dan nonverbal. *Al-Irsyad: Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 6(2).
- Matsumoto, D., Frank, M. G., & Hwang, H. S. (Eds.). (2012). *Nonverbal communication: Science and applications*. Sage Publications.
- Paramarta, I. M. S., & Sudana, P. A. P. (2016). Perbandingan Komunikasi Nonverbal Penutur Asli Dan Penutur Asing Bahasa Inggris Dalam Public Speaking. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 5(1).
- Paranduk, R., & Karisi, Y. (2020). The effectiveness of non-verbal communication in teaching and learning english: a systematic review. *Journal of English Culture, Language, Literature and Education*, 8(2), 140-154.
- Pohan, A. (2015). Peran Komunikasi Verbal dan Nonverbal dalam Hubungan Manusia. *AL MUNIR: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 5-22.
- Purwiyanti, Y., Suwandi, S., & Andayani, N. F. N. (2017). Strategi Komunikasi Pemelajar Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing Asal Filipina. *Ranah: Jurnal Kajian Bahasa*, 6(2), 160-179.
- Ramadhan, F. H., Zuhriyah, N. F., Marlina, N. S., & Maulani, I. E. (2023). Menggali Potensi Komunikasi Nonverbal dalam Interaksi Manusia pada Pola Komunikasi Lingkaran. *Edunity: Social and Educational Studies*, 2(2), 308-315.
- Sari, A. A. (2017). *Komunikasi antarpribadi*. Deepublish.

Sutiyatno, S. (2015). The role of nonverbal communication in English teaching. *TRANSFORMASI*, 11(2).

Sutiyatno, S. (2018). The effect of teacher's verbal communication and non-verbal communication on students' English achievement. *Journal of Language Teaching and Research*, 9(2), 430-437.

Biodata Penulis**Juvrianto Chrissunday Jakob, S.Pd., M.Pd.**

Penulis lahir di Makassar, 20 Desember 1992. Ia menempuh pendidikan S1 dan S2 dibidang Ilmu Pendidikan Bahasa dan Sastra Inggris. Penulis adalah dosen Bahasa Inggris di Jurusan Teknik Sipil, Politeknik Negeri Ambon, Indonesia. Minat studi dan risetnya berfokus pada Pendidikan, Pengajaran Bahasa Inggris sebagai Bahasa Asing (TEFL), Teknologi dalam Pembelajaran Bahasa, Discourse Analysis dan Bahasa Inggris untuk Keperluan Khusus (ESP). Beberapa kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat telah dilakukan dan dipublikasikan oleh penulis, baik yang didanai oleh Lembaga maupun yang dilakukan secara mandiri. Selain kesibukannya sebagai salah seorang dosen, penulis juga aktif sebagai seorang tutor, instruktur bahasa, dan reviewer di beberapa jurnal lokal dan internasional. Ketertarikannya pada dunia menulis tidak hanya dimuat pada beberapa artikel jurnal, tetapi juga dituangkan dalam beberapa book chapter, buku referensi, buku ajar dan tulisan pada blog pribadi. Penulis berharap gagasan dan pemikiran yang dituangkan dalam karya tulis dapat menjadi informasi dan referensi bagi pembaca.

Email penulis: juvrianto.jakob@polnam.ac.id

BAB 5

KETERAMPILAN PRESENTASI

Sarovah Widiawati, S.S., M.Pd.

Institute Transportasi dan Logistik (ITL) Trisakti

Keterampilan Presentasi

Keterampilan presentasi adalah keterampilan yang sangat menantang bilamana dilakukan dengan menggunakan Bahasa Inggris karena setiap orang mempunyai gaya dan teknik dalam presentasi yang berbeda-beda. Keterampilan tersebut saat ini banyak diaplikasikan baik di lingkungan sekolah yang digunakan dalam ujian praktik Bahasa Inggris, kampus, pekerjaan, ataupun perlombaan. Menurut (Wardhani, 2021) presentasi adalah satu metode yang dapat membantu mahasiswa untuk meningkatkan kemampuan berbicara dalam menggunakan Bahasa Inggris di depan banyak orang. Oleh karena itu ketika akan melakukan presentasi, maka perlu adanya persiapan terlebih dahulu agar presentasi berjalan efektif dan penyampaian pesan atau materi dapat diterima dengan baik oleh audiensi.

Presentasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk menyampaikan informasi atau materi yang telah dibuat secara ringkas, padat, jelas (Wardani, 2017). Dengan keterampilan presentasi seorang presenter dapat mengungkapkan keinginan, menyampaikan informasi, berbagi pikiran dan ide-ide, mempengaruhi, meyakinkan, bertanya, dan menghibur orang lain.

Keterampilan ini juga dapat mencerminkan kemampuan seseorang dalam berpikir (Darmuki et al., 2018). Selain itu keterampilan presentasi juga erat kaitannya dengan keterampilan berbicara. Dengan keterampilan berbicara yang baik, seorang presenter dapat menyampaikan pesan atau materi yang disampaikannya dengan baik kepada audiensi.

Keterampilan Berbicara

Keterampilan berbicara adalah keterampilan yang penting untuk berkomunikasi (Harianto, 2020). Komunikasi dapat terjalin dengan baik dan benar dengan menggunakan Bahasa, baik Bahasa Inggris, Bahasa Indonesia, ataupun Bahasa lainnya sesuai dengan kondisi yang sedang terjadi. Kemampuan Bahasa yang baik di depan umum dapat membantu untuk mencapai jenjang karir yang lebih baik (Nurdjan et al., 2016). Menurut Iip Marzuki (Marzuqi, 2019) terdapat empat kelompok keterampilan berbicara, yaitu berdasarkan situasi pembicaraan, berdasarkan tujuan tujuan pembicara, berdasarkan jumlah penutur, dan berdsarkan metode yang digunakan.

1. Keterampilan berbicara berdasarkan situasi

Kerampilan berbicara secara situasi dibagi menjadi situasi formal dan non-formal. Berbicara formal adalah berbicara yang harus mengikuti peraturan (bahasa baku dan peraturan pembicaraan) atau kaidah yang berlaku. Penggunaan Bahasa gaul sebaiknya dihindari dalam situasi resmi, seperti gue, eloh, biarin, jadiin dan lainnya.

Beribacara non-formal adalah berbicara tanpa adanya aturan dan kaidah. Dalam situasi ini penggunaan Bahasa gaul dipernakankan namun tetap sesuai dengan aturan yang berlaku. Contoh

berbicara non-formal adalah berbicara tentang pengalaman, percakapan sehari-hari, penyampaian berita, pengumuman, bertelepon, dan memberi petunjuk.

2. Keterampilan berbicara berdasarkan tujuan pembicara

Keterampilan berbicara berdasarkan tujuan pembicara terbagi menjadi empat, yaitu berbicara untuk menginformasikan, berbicara untuk menghibur, berbicara untuk menstimuli, dan berbicara untuk meyakinkan. Berbicara untuk menginformasikan bertujuan untuk memberitahukan informasi kepada lawan bicara, misalnya percakapan sehari-hari, memberi petunjuk, dan penyampaian berita.

Berbicara untuk menghibur bertujuan untuk membuat lawan bicara senang, misalnya bernyanyi, berpuisi, dan memberikan motivasi. Berbicara untuk menstimuli adalah berbicara untuk memberikan dorongan kepada lawan bicara. Sedangkan berbicara untuk meyakinkan adalah berbicara untuk mempengaruhi lawan bicara, misalnya berceramah, berpidato, memberi saran, dan lainnya.

3. Keterampilan berbicara berdasarkan jumlah pembicara

Keterampilan berbicara berdasarkan jumlah pembicara terdiri dari, berbicara sendiri, berbicara antar pribadi, dan berbicara antar kelompok. Jika dilihat dari jenisnya berbicara sendiri adalah berbicara tanpa lawan bicara seperti yang bisa dilihat dalam pementasan drama. Berbicara antar pribadi terdiri dari pembicara dan lawan bicara, misalnya bercakap-cakap atau bertelepon. Sedangkan berbicara antar kelompok dilakukan

dengan satu kelompok ataupun lebih, misalnya berdiskusi, berdemo, ataupun berkampanye.

4. Keterampilan Berbicara Berdasarkan Metode yang Digunakan

Keterampilan berbicara berdasarkan metode yang digunakan, terdiri dari berbicara mendadak tanpa persiapan, berbicara membaca naskah, berbicara menghafal, dan berbicara ekstemporer. Berbicara mendadak dilakukan ketika ada kebutuhan sesaat. Berbicara membaca naskah dilakukan dengan menggunakan naskah yang dibaca. Pada kondisi ini presenter akan terlihat kaku, namun kondisi ini akan meminimalisir kelupaan terhadap materi yang disampaikan.

Lain halnya dengan berbicara menghafal, berbicara ini dilakukan tanpa naskah atau teks dan mengandalkan ingatan ketika presentasi. Metode ini sebaiknya dihindari karna presenter atau pembicara dapat berbicara dengan cepat dan sulit menyesuaikan diri dengan pendengar, sehingga penampilannya menjadi terlihat kurang menarik dan membosankan. Sedangkan berbicara ekstemporer adalah berbicara dengan menghafal dan membaca teks. Dengan metode ini presenter sudah menguasai materi yang akan dipresentasikan namun menyiapkan catatan kecil yang berisi poin penting dari isi materi. Dengan metode ini presenter akan lebih santai dan dapat menyesuaikan diri dengan audiensi.

Persiapan Sebelum Presentasi

Sebelum melakukan presentasi ada baiknya, seorang presenter melakukan persiapan. Persiapan sebelum presentasi berguna untuk memastikan bahwa seorang presenter dapat menyampaikan pesan

atau materi dengan jelas dan efektif. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat dipersiapkan sebelum presentasi:

1. Pahami Audiensi

Seorang presenter sebaiknya mengetahui siapa yang akan hadir dalam presentasinya termasuk latar belakang mereka, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman, dan pengetahuan mereka terkait topik yang akan dipresentasikan. Presenter juga harus mengetahui berapa banyak audiensi yang akan hadir. Dengan memahami audiensi presenter dapat fokus dengan materi dan pesan yang akan disampaikan dalam presentasinya.

2. Topik Presentasi

Pilihlah topik yang akan dipresentasikan lalu buat outline atau struktur presentasi untuk memudahkan dalam menyampaikan informasi yang akan disampaikan, seperti tujuan atau pesan utama dalam presentasi. Dalam hal ini presenter dapat menyampaikan tujuan atau pesan dari presentasinya diawal presentasi atau diakhir presentasi. Selain itu presenter menentukan bagian yang lain, seperti pendahuluan, isi, dan kesimpulan (Kurniawati, 2022).

a. Pembuka

Pembukaan dalam presentasi adalah kunci keberhasilan presentasi anda. Pada pembukaan anda mempunyai kesempatan untuk menarik minat dan perhatian audiens, selain itu presenter juga dapat menyampaikan garis besar materi yang akan dipresentasikan.

b. Isi

Pada bagian ini presenter dapat mempersiapkan poin utama dari materi yang akan disampaikan, kemudian dikembangkan kembali menjadi sub poin. Jangan lupa untuk memperhitungkan lama waktu presentasi.

c. Penutup

Dalam penutup, presenter harus menimbulkan kesan yang menarik dan mendalam agar dapat diingat oleh audiens.

3. Desain Visual Aid

Siapkan visual aid dengan PowerPoint atau media lainnya yang dapat membuat audiensi tertarik untuk melihat presentasi Anda. Pastikan gambar dan grafik yang digunakan sesuai dengan tujuan dan pesan yang akan disampaikan. Selain itu gunakan font dan ukuran huruf yang mudah dibaca, serta gunakan warna yang efektif dan hindari warna yang terlalu ramai dan gelap.

4. Pelajari Materi

Pahami sepenuhnya materi presentasi dengan mencari melalui sumber-sumber yang terpercaya dan dapat dipertanggung jawabkan, seperti jurnal ilmiah dan buku. Persiapkan juga jawaban untuk pertanyaan yang mungkin diajukan oleh audiensi.

5. Latihan

Latihan sebelum presentasi adalah satu tahap persiapan yang penting. Latihan dapat melihat kesiapan diri Anda. Semakin sering berlatih maka akan semakin percaya diri serta menguasai topik yang akan dibawakan. Latihan dapat dilakukan di depan cermin, merekam diri dengan video, atau melibatkan teman. Namun perlu diingat ketika melakukan latihan presentasi jangan

hanya fokus menghafal karena menghafal akan membuat presenter menjadi kaku. Anda bisa menyiapkan catatan kecil yang berisi point-point yang akan disampaikan.

6. Perhatikan Waktu

Pastikan presentasi Anda sesuai dengan waktu yang diberikan. Sisihkan waktu untuk pertanyaan dan diskusi. Jangan sampai melebihi waktu yang ditentukan. Selain itu, presenter juga harus mengetahui kapan presentasi akan dilakukan, pagi/siang/sore/malam. Hal tersebut berguna untuk mengetahui kondisi audiensi ketika Anda presentasi, misalnya ketika presentasi dilakukan pada siang hari. Anda bisa menyisipkan ice breaking sebelum atau ditengah-tengah presentasi.

7. Kenali Lokasi Presentasi

Jika mungkin, kenali ruangan atau tempat presentasi sebelumnya, misalnya di Lapangan terbuka/kelas/kantor/ruang seminar/hotel/auditorium. Pastikan juga peralatan teknis seperti laptop, LCD, layar LCD, sound system dan pointer tersedia dan berfungsi dengan baik. B

8. Gunakan Pakaian yang Sesuai

Pilih pakaian yang sesuai dengan nyaman serta sopan yang dapat disesuaikan dengan tema presentasi Anda. Anda juga dapat menggunakan warna pakaian yang mempresentasikan institusi atau tema dari topik yang akan dipresentasikan.

9. Siapkan Mental dan Fisik

Pastikan Anda cukup istirahat dan tidur sebelum presentasi. Keadaan yang kurang sehat dan kurang tidur bisa membuat anda lupa dengan apa yang akan disampaikan. Anda juga akan terlihat

tidak semangat ataupun lesu. Hal tersebut juga dapat mempengaruhi semangat para audiensi. Jika Anda semangat dan ceria maka audiensi pun akan terbawa suasana tersebut.

10. Siapkan Plan A-Z

Jika terjadi masalah teknis atau hal-hal di luar kendali Anda, siapkan back up plan agar presentasi tetap dapat dilakukan. Dengan backup plan Anda bisa mengatasi kesulitan saat presentasi.

11. Buka dan Tutup Presentasi dengan Mengesankan

Pembukaan dan penutup merupakan kunci sukses sebuah presentasi, maka dari itu buka lah presentasi dengan menarik perhatian audiensi dan menutupnya dengan ringkas namun mengesankan. Tunjukkan semangat dan rasa gembira karena aura positif dapat dirasakan juga oleh audiensi.

Body Language

Body Language atau gerak tubuh ketika melakukan presentasi dapat membantu presenter agar lebih percaya diri. Body language juga dapat membantu presenter berinteraksi dengan audiensi. Berikut beberapa tips:

1. Kontak Mata

Lakukan kontak mata dengan audiensi untuk menunjukkan kepercayaan diri dan keterlibatan. Jangan terlalu lama atau terlalu singkat. Dengan kontak mata diharapkan audiensi merasa terikat dalam acara tersebut sebagai pendengar serta menumbuhkan keinginan untuk mendengarkan dan mengikuti sesi presentasi lebih lanjut.



Source: <https://kumparan.com/kumparanwoman/5-bahasa-tubuh-yang-wajib-kamu-kuasai-saat-presentasi-di-kantor-1zCV7IEZe4u/1>

2. Posisi Tubuh

Hindari sikap tubuh yang tertutup. Berikut sikap tubuh yang baik ketika presentasi.



Source: <https://publicspeakingforeveryone.wordpress.com/tag/bahasa-tubuh/>

3. Gerak Tubuh

Gunakan gerak tubuh yang mendukung dan memperkuat pesan Anda. Hindari gerakan yang terlalu berlebihan atau terlalu kaku. Anda dapat melakukan beberapa gerakan seperti berjalan mengelilingi area presentasi atau mendekati audiensi untuk menghilangkan grogi dan mencairkan suasana.

4. Sikap Tegas dan Percaya Diri

Tampilkan sikap tegas dan percaya diri. Hindari gestur yang terlihat ragu-ragu atau tidak pasti.

Ekspresi Wajah

Ketika presentasi sesuaikan ekspresi wajah Anda dengan suasana hati dan pesan yang ingin Anda sampaikan. Jangan terlalu monoton atau terlalu ekspresif. Tersenyumlah untuk membangun interaksi dengan audiens. Senyum yang tulus dapat membuat Anda terlihat lebih ramah dan bersahabat.

Hindari ekspresi negatif yang tidak sesuai saat presentasi. Perhatikan ekspresi wajah Anda untuk menghindari ekspresi yang tidak sesuai dengan isi materi atau pesan presentasi. Anda dapat berlatih ekspresi wajah di depan cermin untuk meningkatkan kesadaran diri dan memperbaiki ekspresi yang mungkin terlihat tidak diinginkan. Agar presentasi berjalan dengan baik dan sesuai rencana.



Source: <https://www.bola.com/ragam/read/5191080/10-contoh-kalimat-pembuka-presentasi-yang-menarik-perhatian>

Evaluasi

Setelah melakukan sebuah presentasi, ada baiknya untuk melakukan evaluasi terhadap presentasi yang dilakukan dan refleksi diri. Mintalah saran dan masukan dari teman yang hadir pada presentasi berlangsung. Anda juga dapat melihat video rekaman bila tersedia. Perhatikan bagian-bagian yang perlu diperbaiki serta perbaiki kelemahan Anda, seperti penyampaian materi, body language, tatapan mata dan juga suara. Karena hal tersebut dapat mempengaruhi pemahaman audiensi. Dengan melakukan evaluasi, Anda dapat meningkatkan keterampilan presentasi dan berbicara Anda. Semakin Anda sering melakukan presentasi maka semakin baik dan terbiasa dalam melakukan hal tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmuki, A., Andayani, Nurkamto, J., & Saddhono, K. (2018). The development and evaluation of speaking learning model by cooperative approach. *International Journal of Instruction*, 11(2), 115–128. <https://doi.org/10.12973/iji.2018.1129a>
- Hariato, E. (2020). Metode Bertukar Gagasan dalam Pembelajaran Keterampilan Berbicara. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 9(4), 411–422. <https://doi.org/10.58230/27454312.56>
- Kurniawati, N. I. (2022). *Buku Ajar Tehnik Presentasi*. 107, 27.
- Marzuqi, I. (2019). Keterampilan Berbicara. In *Keterampilan Berbicara*. <https://doi.org/10.52574/syiahkualauniversitypress.276>
- Nurdjan, S., Firman, F., & Mirnawati, M. (2016). Bahasa Indonesia untuk Perguruan Tinggi. In *Aksara Timur*. <https://osf.io>
- Wardani, H. (2017). Pengembangan Instrumen Asesmen Presentasi Ilmiah Di Sma. *Muaddib : Studi Kependidikan Dan Keislaman*, 6(2), 127. <https://doi.org/10.24269/muaddib.v6n2.2016.127-146>
- Wardhani, N. P. (2021). Dampak Presentasi di dalam Kelas terhadap Perkembangan Berbicara dalam Bahasa Inggris di Pembelejaran EFL Norita. *Prosiding Nasional Pendidikan: LPPM IKIP PGRI Bojonegoro*, 2(1), 116–122.

Biodata Penulis
Sarovah Widiawati, S.S., M.Pd.



Penulis adalah seorang dosen dan penulis yang memiliki minat dalam bidang sastra dan pendidikan Bahasa Inggris. Pendidikan penulis dimulai pada pendidikan strata 1 di Sekolah Tinggi Bahasa Asing LIA (Jakarta) pada jurusan sastra inggris ditahun 2006-2010. Pendidikan strata 2 penulis di Universitas Negeri Jakarta (UNJ) jurusan Pendidikan Bahasa Inggris pada tahun 2013 dan diselesaikan pada tahun 2016. Pengalaman, penulis pernah bekerja ±6 tahun di beberapa Sekolah Dasar (SD) sebagai guru Bilingual, Universitas Swasta sebagai pengajar Bahasa Inggris untuk perawat dan bidan, serta Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) sebagai shadow lecturer dan pengajar. Namun saat ini penulis memilih untuk fokus mengabdikan diri sebagai Dosen dan aktif mengajar di Insititut Transportasi dan Logistik (ITL) Trisakti. Penulis memiliki kepakaran dibidang sastra dan pendidikan Bahasa Inggris. Selain meneliti, penulis juga aktif menulis buku dengan harapan dapat memberikan kontribusi positif bagi bangsa dan negara yang sangat tercinta ini.

Email Penulis: sarovahwidiawati@gmail.com

BAB 6

KOMUNIKASI DALAM KELOMPOK

Dr. Hj. Iis Ristiani, S.Pd., M.Pd.
Universitas Suryakencana

Makna Komunikasi dalam Kelompok

Manusia hidup berbangsa dan bersuku-suku. Untuk mengenal satu sama lainnya diperlukan sebuah komunikasi. Komunikasi berjalan dan berlangsung pada seorang individu. Setiap individu terlahir atas segala potensi yang dimiliki masing-masing. Masing-masing memiliki kompetensi jiwa dan raga, terwujud sebagai kekayaan lahir dan batin. Dalam perkembangan hidupnya, setiap individu mengekspresikan dan menyampaikan perasaan, pikiran, dan gagasannya kepada individu lain seiring kemampuan fisik dan psikisnya sesuai masa pertumbuhan dan perkembangannya sendiri.

Ekspresi penyampaian perasaan, pikiran, dan gagasan itulah yang dinamakan ungkapan pesan. Ungkapan perasaan, pikiran, dan gagasan itu bisa disampaikan pada diri sendiri (intrapribadi), dan juga disampaikan pada orang lain atau kepada orang di luar dirinya (antarpribadi). Saat pesan itu disampaikan kepada orang lain, saat itulah kita sedang berkomunikasi. Apa yang terdapat dalam diri seseorang, baik perasaan, gagasan, pikiran, ide, pendapat, maka melalui komunikasi, semuanya bisa sampai kepada orang lain. Karenanya, diperlukan keterampilan khusus agar semua yang abstrak, yang tidak tampak, yang terdapat dalam ruang dalam diri seseorang

dapat dikongkretkan sehingga orang lain sebagai penerima pesan dapat mengerti dan memahami segala apa yang disampaikan dan dikemukakan seseorang.

Untuk itu, sebagai wahana atau media penyampai pesan, komunikasi perlu dipelajari, baik ia sebagai seni maupun sebagai ilmu. Harapannya adalah tentu saja, agar komunikasi menjadi lebih efektif. Karena itu, sangat penting bagi kita untuk memiliki kemampuan berkomunikasi. Sebagai manusia yang hidup berbangsa-bangsa dan bersuku-suku tadi, segala faktor yang mempengaruhi hubungan dan komunikasi di dalamnya perlu kita pahami. “Di mana bumi dipijak, di situ langit dijunjung”. Dalam memenuhi kebutuhan hidup, manusia membutuhkan yang lain, menjalin komunikasi dengan sesama. Memperhatikan segala hal yang diperlukan, agar kebutuhan hidupnya terpenuhi, termasuk kebutuhan berkomunikasi tersebut.

Lantas, apa yang dimaksud komunikasi itu? Secara etimologi (bahasa), kata “komunikasi” berasal dari bahasa Inggris “communication”, dengan akar kata “comunicare” bahasa Latin (Weekley dalam Mufid, 2007:1). Menurutnya, “comunicare” mempunyai tiga kemungkinan arti, yakni: “to make common” (membuat sesuatu menjadi umum); “cum+munus” (saling memberi sesuatu sebagai hadiah); dan “cum+munire” membangun pertahanan bersama. Jadi secara bahasa, ‘comunicare’ ini selalu berkaitan dengan orang lain. Secara epitemologis, banyak sekali ahli yang mengemukakan pengertian tentang komunikasi. “*Communication in its most general sence, is a chain of events in which the significant link is a message*’. Komunikasi secara umum merupakan rangkaian peristiwa yang memiliki kaitan pesan” (The Encyclopedia Americana International edition, 2003:

423). Pesan-pesan tersebut dikodekan secara formal, simbolik, dan representasional yang memiliki arti penting dari suatu budaya. Karena itu di dalam komunikasi hal penting yang harus ditangkap, selain pesan yang disampaikan, adalah juga budaya yang terkandung di dalamnya, yakni di dalam pesan yang disampaikan dan atau di saat pesan disampaikan. Ada banyak komponen yang terkandung di dalam suatu komunikasi, seperti adanya hubungan seseorang dengan orang lain, adanya proses aktivitas, adanya pesan, adanya saluran/wahana yang digunakan, dan sudah barang tentu ada individu dengan segala kondisi yang ada, dan dengan segala akibat/perubahan yang ada yang diakibatkan dari komunikasi itu sendiri (Mufid, 2007; 4). Penting digarisbawahi di dalam pesan dan di saat pesan disampaikan dalam komunikasi tersebut menampakkan wujud dari suatu budaya tersebut sebagai wujud komunikasi yang dilakukan seseorang kepada orang lain (komunikasi antarpribadi). Salah satu bentuk komunikasi antarpribadi adalah komunikasi kelompok.

Apa yang dimaksud dengan komunikasi kelompok? Banyak ahli yang menyampaikan pendapat tentang makna komunikasi kelompok tersebut. Komunikasi yang disampaikan seseorang dalam sebuah Kelompok menarik untuk dipelajari guna menemukan berbagai upaya untuk membuat suatu kelompok itu lebih efektif dan lebih menyenangkan. Berkenaan dengan itu, Wiryanto (2005:52) menjelaskan bahwa Komunikasi Kelompok mempunyai arti sebuah interaksi tatap muka antara tiga orang atau lebih yang bertujuan untuk berbagi informasi, menjaga diri, menyelesaikan masalah, dengan karakteristik masing-masing memahami pribadi anggotanya dengan tepat. Pendapat tersebut sama halnya dengan yang

dikemukakan Deddy Mulyana, 2005. Deddy menjelaskan komunikasi di dalamnya mempunyai tujuan bersama. Jadi apa yang dibicarakan adalah untuk tujuan bersama. Di dalam prosesnya, komunikasi Kelompok tersebut selalu dinamis, karena semua anggota di dalamnya terlibat di dalam pembahasan bersama tersebut. Jumlah anggota di dalam Komunikasi Kelompok berlangsung antara seorang komunikator dengan sekelompok orang yang jumlahnya lebih dari dua orang. Apabila jumlah orang dalam kelompok itu sedikit yang berarti kelompok itu kecil, komunikasi yang berlangsung disebut komunikasi kelompok kecil. Namun apabila jumlahnya banyak berarti kelompoknya dinamakan komunikasi kelompok besar. (Effendy, 2003, p.75-76). Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang berlangsung antara beberapa orang dalam suatu kelompok “kecil” seperti dalam rapat, pertemuan, konferensi dan sebagainya (Arifin, 1984), sedangkan Michael Burgoon (dalam Wiryanto, 2005) mendefinisikan komunikasi kelompok sebagai interaksi secara tatap muka antara tiga orang atau lebih dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagi informasi, menjaga diri, pemecahan masalah, yang mana anggota-anggotanya mengingat karakteristik pribadi anggota-anggota yang lain secara tepat (Koswara & Mulyana, 2016).

Sebagaimana yang disampaikan Pawito (2007, p.7), komunikasi kelompok mempelajari pola-pola interaksi antarindividu dengan titik berat tertentu, misalnya pengambilan keputusan. Peran Kelompok menjadi sangat berarti di dalam pengambilan keputusan bersama tersebut. Satu sama lain saling berinteraksi, dan saling mempengaruhi. Semua berfokus pada pembahasan dan tujuan bersama dari kelompok tersebut.

Adanya interaksi yang kuat di dalam kelompok, yang satu sama lain saling mempengaruhi di dalam mencapai tujuan bersama, dengan pola-pola interaksi yang ada akan sangat berdampak pada setiap anggota di dalamnya. Perkembangan intelektual, sosial, jati diri, perbandingan sosial, juga kualitas kesehatan mental dapat dipengaruhi dan dapat mempengaruhi kualitas komunikasi kelompok yang ada (Supratiknya, 1995: 9-10). Individu dan kelompok sangat berpengaruh dan juga sangat mempengaruhi satu sama lain.

Beberapa Jenis Komunikasi Kelompok

Terdapat dua jenis Komunikasi Kelompok, yakni Jenis Komunikasi Kelompok Besar dan Jenis Komunikasi Kelompok Kecil (Nurhanifah et al., 2022).

1. Komunikasi Kelompok Besar (*Large Group Communication*)

Komunikasi Kelompok Besar (*Large Group Communication*) adalah kelompok yang jumlah komunikannya banyak. Karena itu dalam Kelompok besar ini sangat kecil kemungkinan seorang komunikator dapat berdialog untuk memberikan tanggapan kepada komunikan secara verbal. Dalam sebuah lembaga, komunikasi internal dalam kelompok besar ini dilakukan untuk memberikan informasi yang sifatnya umum, yang berkaitan dengan kepentingan seluruh komunikan. Komunikasi kelompok besar cenderung linier atau satu arah dan lebih terfokus pada proses emotif. Lebih banyak penekanan ditempatkan pada perasaan dalam pesan komunikan. Sejumlah besar komunikator dari berbagai latar belakang, jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan berpartisipasi dalam jenis komunikasi kelompok besar ini (Ritonga et al., 2022).

Sehubungan dengan itu, menurut Effendy (1999: 128) ada beberapa hal yang disarankan agar ketika seseorang berkesempatan tampil dalam forum menghadapi Kelompok besar, maka sebaiknya memperhatikan hal-hal berikut ini:

- a. Lakukan persiapan yang seksama;
- b. Mulailah dengan membangkitkan perhatian;
- c. Jagalah kontak pribadi selama berkomunikasi;
- d. Tunjukkan sebagai komunikator terpercaya;
- e. Bicaralah dengan meyakinkan;
- f. Aturilah intonasi yang menyenangkan;
- g. Kemukakan pesan kepentingan komunikasi

2. Komunikasi Kelompok Kecil (*Small Group Communication*)

Selain komunikasi Kelompok besar, terdapat juga komunikasi Kelompok kecil (*small group communication*). Komunikasi Kelompok kecil ini merupakan komunikasi seseorang di dalam kelompok yang memungkinkan terdapatnya kesempatan bagi seseorang untuk memberikan tanggapan secara verbal. Dalam komunikasi kelompok kecil, setiap orang berkesempatan untuk melakukan komunikasi antarpersona. Karenanya, setiap individu di dalam kelompok kecil dapat lebih rasional, karena pesan yang sampai kepadanya akan ditanggapi dengan lebih kritis. Dalam komunikasi kelompok kecil setiap individu dapat mempengaruhi satu sama lain/setiap individu terlibat satu dengan yang lain, memperoleh beberapa kepuasan satu sama lain, berinteraksi untuk beberapa tujuan, mengambil peranan, terikat satu sama lain dan berkomunikasi tatap muka (Najati & Susanto, 2022; Ritonga et al., 2022).

Effendy (1999: 127) menyarankan beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk kelancaran komunikasi kelompok kecil, yakni:

- a. Lakukan persiapan yang seksama;
- b. Mulailah dengan membangkitkan perhatian;
- c. Jagalah kontak pribadi selaman berkomunikasi;
- d. Tunjukkan sebagai komunikator terpercaya;
- e. Bicalah dengan jelas, tegas, dan Meyakinkan;
- f. Kemukakan fakta dan opini dalam uraian yang sistematis dan logis;
- g. Hormatilah kritikan komoniikan;
- h. Janganlah bersikap: super, mengkritik, ngotot, dan emosional.

Saran-saran tersebut perlu diperhatikan agar tidak terjadi kehilangan ethos pada seseorang. Ethos merupakan nilai-nilai yang terintegrasi pada diri seseorang meliputi kehormatan, kemampuan, kepercayaan, kejujuran, moral, dan itikad baik. Kegagalan di dalam berkomunikasi dapat menyebabkan hilangnya ethos pada orang tersebut.

Baik dalam komunikasi Kelompok kecil maupun komunikasi Kelompok besar, tiga hal penting tetap harus diperhatikan oleh seorang komunikator di dalamnya adalah aspek ethos, pathos, dan logosnya. Ethos berkenaan dengan kredibilitas komunikatornya. Pathos berkenaan dengan imbauan emosional komunikator, dan logos berkenaan dengan imbauan logis/pemikiran yang dikemukakan. Di dalam wujudnya, kelompok itu sendiri baik Kelompok kecil maupun Kelompok besar ada yang teratur (seperti Lembaga atau organisasi, keluarga, Kelompok formal lainnya), dan ada juga yang tidak teratur

(seperti sekelompok massa, sekelompok penonton sepakbola, kerumunan/crowd, public, dll.)

Unsur-Unsur Penting di dalam Komunikasi Kelompok

Sebagaimana makna dan maksud sebuah komunikasi, ada beberapa komponen atau unsur komunikasi yang terdapat di dalamnya, yang mengakibatkan terjadinya sebuah komunikasi tersebut. Johnson (dalam Supratiknya, 1995:31) menyebutkan bahwa komunikasi secara umum memiliki tujuh unsur, yakni:

1. Maksud, gagasan, dan perasaan yang ada di dalam diri pengirim serta bentuk tingkah laku yang dipilihnya;
2. Proses kodifikasi pesan oleh pengirim;
3. Pengiriman pesan kepada penerima;
4. Adanya saluran (channel)/media pengiriman pesan;
5. Proses dekodifikasi pesan oleh penerima;
6. Tanggapan batin oleh penerima terhadap hasil interpretasinya tentang makna pesan yang ditangkap; dan
7. Kemungkinan adanya hambatan (noise) tertentu.

Di dalam komunikasi kelompok, selain unsur-unsur di atas, terdapat sejumlah unsur lainnya yang harus diperhatikan, yakni adanya komunikasi tatap muka, memiliki susunan rencana kerja tertentu untuk mencapai tujuan kelompok, adanya transaksional, dan adanya konformitas. Ada unsur lain yang ditambahkan Rahmawati. Ia (Rahmawati, 2022) menyebutkan adanya unsur hubungan sosial yang khas. Menurutnya, komunikasi kelompok adalah sekumpulan orang-orang yang memiliki tujuan bersama dengan melakukan interaksi satu sama lain untuk mencapai tujuan. Umumnya kelompok merupakan orang-orang yang mempunyai kepentingan yang sama

dan memiliki landasan dalam interaksi yang sama, kemudian akan saling terikat dengan hubungan sosial yang khas. Kaitannya dengan itu, (Najati & Susanto, 2022) menambahkan bahwa dalam komunikasi kelompok juga diperlukan adanya transparansi yang berguna untuk pengembangan ide-ide.

Adapun konformitas di dalam komunikasi Kelompok merupakan perubahan perilaku atau kepercayaan menuju (norma) kelompok sebagai akibat tekanan kelompok yang real atau dibayangkan. Penambahan 'kelompok' dengan definisi komunikasi sebagai 'sumber' yang memungkinkan tersampainya pesan di dalam kelompok (misalnya kekompakan, saling membantu diantara anggota kelompok) digunakan dalam kerjasama kelompok dan mencegah terjadinya perpecahan. (Boton dan Kreps: 2000 (dalam Koswara & Mulyana, 2016). Komunikasi dalam kelompok akan terjadi sebagaimana tujuan komunikasi itu sendiri, hal yang perlu diperhatikan yakni adanya proses transaksional. Perbedaan utama dalam komunikasi kelompok adalah bahwa fokusnya adalah khusus untuk informasi yang berguna bagi anggota kelompok.

Komunikasi Efektif dalam Kelompok

Secara umum, komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang disampaikan komunikator diterima sama dengan baik oleh komunikan. Dengan kata lain komunikan sebagai penerima pesan dapat menginterpretasikan pesan yang diterimanya sebagaimana maksud yang disampaikan oleh pengirim pesan. Begitupun di dalam komunikasi kelompok. Beberapa hal penting yang perlu diperhatikan agar komunikasi kelompok tersebut terwujud dengan baik tentu saja diperhatikannya atau dipenuhinya sejumlah persyaratan yang

diperlukan di dalamnya. Persyaratan tersebut antara lain berkenaan dengan unsur komunikasinya, meliputi komunikator, proses, dan juga komunikannya. Dell Hymes, 1972 (dalam Hasyim, 2008) menyebutkan terdapat delapan faktor yang mempengaruhi sebuah komunikasi. Kedelapan faktor penentu komunikasi tersebut, ia menyingkatnya dalam kata SPEAKING sebagai akronim dari:

1. S (setting and scene), yakni latar tempat, waktu, suasana;
2. P (participants), yakni peserta tutur termasuk pembicara, lawan bicara dan juga yang dibicarakan
3. E (ends purpose and goal): tujuan berkomunikasi;
4. A (act sequences): action/tindak tuturnya;
5. K (key : tone or spirit of act): nada tutur
6. I (instrumentalities): alat tuturnya
7. N (norms of interaction and interpretation): norma tuturnya;
8. G (genres): jenis tuturannya

Senada dengan pendapat Hymes, Poedjosoedarmo, 1985 (dalam Hasyim, 2008) menyebutkan bahwa terdapat tiga belas komponen dalam sebuah tuturan, yaitu (1) pribadi si penutur atau O1, (2) anggapan penutur terhadap kedudukan sosial dan relasinya dengan orang yang diajak bicara, (3) kehadiran orang ketiga, (4) maksud dan kehendak si penutur, (5) warna emosi si penutur, (6) nada suasana bicara, (7) pokok pembicaraan, (8) urutan bicara, (9) bentuk wacana, (10) sarana tutur, (11) adegan tutur, (12) lingkungan tutur, (13) dan norma kebahasaan lainnya.

Tentu saja komunikasi kelompok juga tidak terlepas dari sejumlah komponen tersebut. Efektif apabila semua anggota dan komponen di dalamnya dapat dilaksanakan dengan baik. Bisa berkomunikasi secara

tatap muka, memiliki susunan rencana kerja tertentu untuk mencapai tujuan kelompok, adanya transaksional, adanya konformitas, serta memahami hubungan sosial yang khas yang terdapat di kelompok tersebut.

Selain faktor komunikasi dan unsur keterlibatan di dalam kelompok, hal lain yang juga perlu diperhatikan agar komunikasi kelompok itu efektif adalah :

1. Pesan yang dikirimkan mudah dipahami;
2. Pengirim memiliki kredibilitas di mata penerima;
3. Pengirim pesan memahami budaya orang/kelompoknya
4. Pengirim pesan terampil dalam mengirimkan pesan baik verbal (linguistic) maupun nonvervbal (paralinguistic: kecepatan bicara, intonasi, nada suara, kelancaran, dsb) (Mulyana, Deddy. 2023: 154)

Apabila hal-hal di atas berkenaan dengan faktor-faktor komunikasi itu tidak diperhatikan di dalam implementasinya, tidak menutup kemungkinan akan terjadinya kegagalan berkomunikasi. Tentu saja dampaknya dapat menimbulkan kesalahpahaman, kerugian, dan tidak jarang dapat menimbulkan malapetaka. Risiko dari hal itu tidak hanya pada seorang individu, tetapi juga dapat berakibat negatif pada lembaga, atau komunitas tertentu (Mulyana, Deddy: 2023: 1)

Sebagai individu dan sebagai makhluk sosial, manusia penting sekali untuk memahami dan mengerti serta mampu hidup rukun dan damai serta aman dan sejahtera bersama manusia lainnya dalam lingkup kelompok kecil maupun kelompok besar. Memahami manusia lain dengan segala kekhasan, kelebihan dan kekurangan setiap individu yang ada melalui komunikasi kelompok yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, Onong Uchyana. (1999). Ilmu Komunijikasi Taeori dan Praktik. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mufid, Muhammad. (2005). Komunikasi dan Regulasi Penyiaran. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Mulyana, Deddy. (2023). Komunikasi Efektif sebagai Suatu Pendekatan Lintasbudaya. Bandung: Rosdakarya
- Hasyim, M. (2008). Halaman 75-88 * Staf Pengajar Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Sastra. *Humaniora*, 20(1), 75-88.
- Koswara, I., & Mulyana, S. (2016). IMPLEMENTASI MODEL KOMUNIKASI KELOMPOK FASILITATOR DALAM PELAKSANAAN PROGRAM Rutilahu DI KOTA CIMAH. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 4(2), 199-206. <https://doi.org/10.24198/jkk.vol4n2.7>
- Najati, H. A., & Susanto, A. H. (2022). Pengaruh Komunikasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan Inews Jakarta. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Ekonomi*, 1(2), 058-079. <https://doi.org/10.55606/jurrie.v1i2.355>
- Nurhanifah, N., Nasution, M. Y. H., & Ardiansyah, A. (2022). Sistem Komunikasi Kelompok. *Jurnal Guru Kita PGSD*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.24114/jgk.v6i2.31988>
- Rachmawati. (2022). Strategi Komunikasi Kelompok Antar Pemain Game Online Player Unknown ' S Battleground Pada. *Prosiding Konferensi Nasional Sosial Politik (KONASPOL)*, 1, 515-526.
- Ritonga, E. Y., Sugiarto, S., Amelia, R. N., & ... (2022). Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Komunitas Fotografi Medan. *JKEM: Jurnal Ilmu ...*, 2(2), 2497-2504. <https://ummaspul.ejournal.id/JKM/article/download/3853/1409>
- Supratiknya, A. (1995). Komunikasi Antarpribadi Tinjauan Psikologis. Yogyakarta: Kanisius.

Biodata Penulis**Dr. Hj. Iis Ristiani, S.Pd., M.Pd.**

Penulis lahir di Kabupaten Tasikmalaya, pada 23 Oktober 1969. Beroleh gelar Sarjana (1993), Magister (2002), dan gelar Doktor (2009) dari UPI Bandung, dengan Disertasi berjudul “Peningkatan Kemampuan Menulis Narasi melalui Konteks Visual, Audiktif-Taktil”.

Sebagai pengajar di Universitas Suryakencana, Iis mengampu beberapa matakuliah yang berkaitan langsung dengan pengajaran bahasa dan sastra, antara lain: 1) Apresiasi dan Kritik Sastra, 2) Sosiologi Sastra, 3) Kajian dan

Apresiasi Prosa Fiksi, 4) Bahasa Arab, 5) Bahasa dan Sastra Sunda, 6) Kajian dan Apresiasi Puisi, 7) Keterampilan Berbicara, 8) Keterampilan Menulis, 9) Retorika, 10) Problematika Pembelajaran Sastra, 11) Metodologi Pembelajaran Bahasa, 12) Metodologi Pembelajaran Sastra, 13) Sastra Nusantara, 14) Wacana, 15) Semantik, 16) Model Pembelajaran Bahasa dan Sastra. Iis juga mengampu matakuliah lain yaitu 1) Penelitian Pendidikan, 2) Belajar Pembelajaran, 3) Metode Penelitian Dasar, 4) Metodologi Penelitian Pendidikan, 5) Keprotokolan.

Beberapa tulisannya antara lain berjudul: 1) Kajian dan Apresiasi Prosa Fiksi, 2) Bahan Ajar PLPG Bahasa Indonesia, 3) Materi Bahasa Pendamping (Bahasa Arab), 4) Pemanfaatan Ilmu Sastra sebagai Sebuah Landasan Pengajaran Sastra, 5) Jalan Rasa; sebuah Antologi Puisi Doa. 6) Jendela Hati (2023). Terhitung sejak 2005, Iis Ristiani secara periodik menggelar penelitian ilmiah. Dua penelitian yang dilakukan pada 2019, mengambil tema: 1) Transformasi Pendidikan sebagai Upaya Membangun Manusia Menghadapi Revolusi Industri 4.0. (Ngajaga, Ngaraksa, tur Miara Budaya Sunda Dina (Mangsa) Revolusi Industri 4.0) (FKIP UNSUR). Iis juga menulis untuk jurnal ilmiah, jadi pemateri seminar nasional, serta melakukan kerja pengabdian kepada masyarakat.

Email Penulis: iisristiani@unsur.ac.id
 HP/WA 081221776772

BAB 7

NEGOSIASI DAN PENYELESAIAN KONFLIK

Fransiska M. Ena Tukan, M.Pd.

Institut Keguruan dan Teknologi Larantuka

Peran Negosiasi Dalam Kehidupan

Dinamika dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat tentu memiliki nilai dan dampak yang berbeda-beda bagi masing-masing individu. Kehidupan manusia sebagai insan berbudaya, juga menjadi tolak ukur bagaimana manusia mampu bersosialisasi baik secara individu, keluarga, tetangga, masyarakat, dan agama. Perkembangan informasi dan pengetahuan juga berdampak dalam kehidupan manusia, dimana menuntut manusia secara individu untuk bekerja lebih cepat. Namun, seringkali hal ini masih menimbulkan segala persoalan atau konflik dalam berkomunikasi.

Konflik dalam berkomunikasi sering terjadi dalam kehidupan bermasyarakat diantaranya konflik antar keluarga, konflik dalam dunia pekerjaan, konflik antar organisasi, konflik antar agama, dan konflik antar partai politik (Damanik, 2013). Ketika terjadinya konflik dalam komunikasi, tentu setiap orang mempunyai cara tersendiri dalam menyelesaikan persoalan tersebut, dan tentu tidak asing lagi bahwa perlunya adanya negosiasi dalam hal ini. Negosiasi merupakan suatu proses dimana kedua belah pihak ataupun lebih memiliki kepentingan yang sama ataupun bertentangan sehingga mereka bertemu untuk berkomunikasi dengan maksud agar dapat mencapai

kesepakatan akhir. Suatu pertentangan yang terjadi dalam proses komunikasi tentunya memberi dampak adanya negosiasi. Kesamaan niat dan tujuan juga memberikan alasan adanya negosiasi guna mencapai tujuan bersama yang menguntungkan antar kedua belah pihak (Heron & Vandenabeele, 1998).

Negosiasi memiliki peran dalam setiap proses penyelesaian konflik, dimana kadang konflik dapat berakhir dengan damai atau bisa saja tidak. Namun, bisa juga negosiasi melibatkan adanya transaksi biaya uang. Biaya berupa uang bisa saja dibayarkan untuk setiap konflik yang ada atau juga dibayarkan kepada seseorang yang menjadi perantara dalam penyelesaian konflik. (Fatyandri et al., 2023). Negosiasi yang berhasil tentunya dipengaruhi juga strategi yang baik dari seorang negosiator.

Para negosiator harus punya strategi dan cara agar proses negosiasi dapat berjalan dengan baik. Beberapa teknik dalam negosiasi yang tentunya perlu dipelajari adalah pihak siapa saja yang akan melakukan proses negosiasi tersebut. Teknik persuasi pertama yang perlu dimiliki (Ramadhani & Adrie Manafe, 2022) adalah sebagai berikut:

1. Teknik *Ingratiation*

Teknik negosiasi ini merupakan Teknik memberi pujian yang mana menunjukkan sikap pujian dan dukungan secara positif agar orang terpengaruh dan simpatik untuk mengikuti kemauan kita. Pemberian pujian ini juga bermaksud agar orang lain merasa dihargai dan dengan begitu komunikasi yang baik dapat terjalin.

2. Teknik *Supplication*

Teknik yang satu ini adalah teknik dimana kita meminta belas kasihan untuk mendapat simpati dari orang lain sehingga adanya bantuan dari pihak tertentu.

3. Teknik Self-Promotion

Teknik ini bertujuan untuk bisa menonjolkan kualitas diri sendiri dengan mampu menunjukkan sikap yang baik tanpa adanya paksaan dari pihak lain.

Dari ketiga teknik yang ada, kita dapat memahami bagaimana negosiasi itu dapat kita lakukan dalam kehidupan bilamana terjadinya konflik dalam komunikasi antar individu. Kita dapat memilih dari ketiga teknik negosiasi di atas sesuai dengan konteks situasi persoalan yang tengah dihadapi. Teknik memberi pujian agar orang merasa dihargai, teknik memohon belas kasihan untuk mendapatkan simpati dari orang lain, dan juga bagaimana berusaha menonjolkan kemampuan agar orang lain mau menerima kita sehingga kesepakatan akhir dapat bisa dicapai bersama.

Karakteristik Negosiasi

Negosiasi tentunya memiliki karakter tersendiri dalam proses penyelesaian masalah. Beberapa karakter negosiasi diantaranya yakni (Fitri, 2023).

1. Kegiatan negosiasi selalu melibatkan orang sebagai individu, perwakilan organisasi atau Perusahaan baik secara individu atau kelompok
2. Kegiatan negosiasi menggunakan kesempatan untuk bertukar
3. Negosiasi biasanya terkait dengan hal-hal dimasa depan atau yang belum terjadi dan diinginkan untuk terjadi.

4. Melalui negosiasi, kesimpulan diperoleh dari hasil kesepakatan dari dua belah pihak.

Maka demikian dari karakteristik yang ada, kita dapat mengetahui bahwa dalam setiap tahapan negosiasi kita tentu tau harus ada individu yang terlibat ataupun pihak yang diwakilkan untuk dapat terlibat dalam melakukan negosiasi agar masalah yang ada dapat terselesaikan dengan baik dan tidak menimbulkan adanya persoalan yang baru.

Prinsip Negosiasi

Dalam proses negosiasi, tentunya adanya prinsip yang harus mendasari sebuah proses negosiasi. Prinsip negosiasi menurut Sardjono (Sardjono, 2009), adalah sebagai berikut:

1. Prinsip Transparansi

Prinsip ini merupakan prinsip kejujuran dalam proses negosiasi, dimana tidak boleh adanya taktik atau kebohongan dalam proses penyelesaian konflik. sikap kejujuran ini bertujuan agar tidak ada pihak yang dirugikan dalam proses tersebut.

2. Prinsip Akuntabilitas

Prinsip ini merupakan prinsip sikap pertanggung jawaban dan konsekuen atas apa yang disampaikan dalam proses negosiasi yang berlangsung.

3. Prinsip Keadilan

Prinsip ini perluh dalam sebuah negosiasi, dimana adanya Kerjasama yang bersifat adil, dan tidak menimbulkan kerugian dari pihak tertentu.

4. Prinsip Saling Menghargai.

Prinsip saling menghargai dalam proses negosiasi perlu dimiliki oleh kedua belah pihak. Prinsip ini bertujuan agar terjalinnya hubungan yang baik dalam proses interaksi. Sikap menghargai dalam penyampaian pendapat, dan tidak langsung memotong pembicaraan yang berlangsung. Memberi waktu kepada partner untuk bisa memberi ide atau pendapat, dan memberi peluang untuk merasa dihargai dalam proses negosiasi tersebut.

Konflik

Konflik selalu dan akan sering terjadi dalam kehidupan bermasyarakat, terutama disaat adanya komunikasi yang terjadi dari satu orang ke orang lain. Kehidupan sedamai apapun baik secara individu, keluarga, kelompok, teman kerja ataupun pihak manapun itu, tentu konflik pasti akan terjadi, baik konflik yang sederhana maupun konflik yang sangat rumit sekalipun (Nurhayati et al., 2022).

Saat ini konflik sudah dianggap sebagai hal yang wajar dan sudah alamiah sering terjadi dalam interaksi dan dan relasi antar manusia. Konflik bisa berakhir damai ataupun malah sebaliknya tergantung bagaimana cara kita mengelolanya (Anwar, 2018). Menurut Winardi (2004) dalam jurnalnya irawati dan kawan-kawan (2022) menjelaskan bahwa Konflik memiliki empat tingkatan yakni:

1. *Intrapersonal Conflict* atau konflik intraperorangan. Konflik intraperorangan adalah konflik yang sering terjadi pada diri individu itu sendiri.
2. *Interpersonal* atau konflik antarperorangan. Konflik ini terjadi antara individu dengan individu.

3. *Intergroup Conflict* atau konflik antar kelompok. Konflik yang melibatkan antar kelompok.
4. *Interorganization Conflict* atau konflik antar organisasi.

Setiap tingkatan konflik yang terjadi tidak terlepas dari beberapa faktor penyebab masalah yang timbul. Faktor-faktor penyebab konflik diantaranya adalah terjadinya kesalahpahaman antar individu, keadaan personalia seseorang yang kurang baik, adanya perbedaan nilai, perbedaan pandangan atau tujuan, kurang adanya kemampuan dalam komunikasi, adanya hal-hal yang berkaitan dengan kekuasaan, adanya sikap frustrasi dan kejengkelan, adanya sikap kompetisi antar individu, dan adanya sikap ketidaksetujuan akan suatu kebijakan atau aturan. Dengan demikian kita dapat memahami, bahwa konflik itu terjadi dari berbagai aspek. Setiap individu tentu memiliki konflik yang berbeda-beda, dengan permasalahan dan solusi yang berbeda-beda pula.

Disamping itu juga, adanya konflik dalam kehidupan tentu juga ada fungsi dan manfaat tersendiri dalam diri setiap individu, diantaranya:

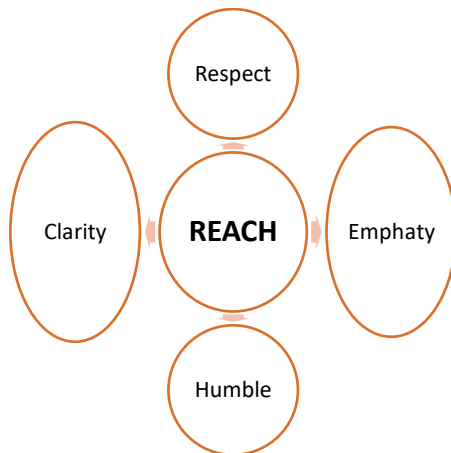
1. Dengan adanya konflik, setiap individu mampu menyadari setiap persoalan yang terjadi dan berusaha untuk bisa mengatasi masalah tersebut.
2. Dengan adanya konflik juga menjanjikan adanya perubahan dan adaptasi dari setiap individu dengan orang lain.
3. Dengan adanya konflik tentu bisa memperkuat hubungan dan meningkatkan moral dalam kehidupan.
4. Dengan adanya konflik dapat berdampak bagi perkembangan setiap individu. Setiap individu mulai bisa memahami dan

menempatkan diri dalam setiap persoalan yang mungkin akan terjadi kedepannya.

Penyelesaian Konflik Yang Baik

Konflik dapat terselesaikan dengan baik jika komunikasi itu dapat berjalan dengan baik dan efektif. Dikutip dari Somad pada tahun 2014 dalam jurnalnya anwar 2018, menjelaskan bahwa dalam berkomunikasi ada prinsip yang perlu dijaga.

Figure 7.1.
Konsep komunikasi efektif



Komunikasi efektif dikenal dengan istilah **REACH**, yakni adanya (1) **Respect** atau sikap menghargai, (2) **emphaty** atau empati, (3) **clarity** atau kejelasan, dan (4) **humble** atau sikap rendah hati.

Dalam menyelesaikan konflik ada beberapa tahapan dalam mengolah konflik (Anwar, 2018), diantaranya adalah :

1. Perencanaan analisis konflik.

Pada tahap in akan dilakukan identifikasi atau menganalisa sumber penyebab dari konflik tersebut dan siapa saja pihak-pihak yang terlibat dalam konflik tersebut. Jika sudah

menemukan sumber dari persoalan dan siapa saja pihak yang terlibat, tentu akan ada ruang terbuka untuk bisa menyelesaikan masalah yang terjadi.

2. **Evaluasi konflik**

Pada tahap ini perlu dilakukan evaluasi bagaimana menemukan titik dari masalah tersebut dan bagaimana dapat meredam masalah agar tidak menimbulkan dampak negative bagi orang lain.

3. **Pemecahan konflik.**

Pada tahap ini, perlu diambilnya tindakan untuk dapat mengatasi konflik yang terjadi agar tidak menimbulkan dampak yang lebih luas lagi. Pemecahan konflik merupakan tahapan yang sangat menentukan dalam proses negosiasi.

Hal yang perlu dilakukan dalam penyelesaian konflik adalah dengan berusaha mengurangi konflik tersebut dan segera menyelesaikannya sebelum konflik itu menyebar luas dan menimbulkan persoalan baru. Mengurangi konflik dapat dilakukan dengan mendinginkan persoalan yang ada terlebih dahulu sebelum menyebar luas.

Beberapa strategi dalam penyelesaian konflik yakni diantaranya (Tanur et al., 2023).

1. **Membangun komunikasi efektif.**

Penting adanya komunikasi efektif dalam suatu kelompok baik individu, keluarga ataupun teman kerja. komunikasi yang efektif akan meningkatkan kinerja kita baik dalam belajar ataupun bekerja. Komunikasi efektif dapat terjadi bila kita saling membantu, menyamakan pemahaman satu dengan yang lain, dan mengurangi kesalahpahaman yang bisa menimbulkan konflik.

2. Menghargai keberagaman

Manusia sebagai makhluk sosial tentu punya keberagaman sendiri dalam hidup bermasyarakat. Hal terpenting agar komunikasi bisa berjalan baik dan tidak menimbulkan konflik, maka sebagai individu ataupun makhluk sosial perlu adanya saling menghargai berbagai keberagaman dalam hidup sosial. Perlu mengurangi sikap diskriminasi terhadap individu tau kelompok lain agar tidak menghambat komunikasi dengan orang lain.

3. Kebijakan

Agar segala persoalan atau konflik tidak akan terjadi atau berakhir dengan baik, maka harus ada kebijakan atau ketegasan dalam menangani konflik yang terjadi. Kebijakan yang dilakukan harus bersifat adil dan tiak merugikan pihak siapapun.

4. Adanya pelatihan

Pelatihan yang dilakukan bertujuan memberikan pemahaman dalam dinamika konflik antar teman ataupun keluarga. Selain itu juga, pelatihan juga perlu dilakukan agar meningkatkan keterampilan dalam komunikasi guna mampu mengelola dan menyelesaikan konflik yang terjadi.

5. Evaluasi

Evaluasi dilakukan dengan tujuan dapat mengurangi konflik yang muncul dalam kehidupan bersosial. Evaluasi juga dilakukan agar konflik atau persoalan yang ada tidak terjadi lagi dan malah memberikan dampak positif guna meningkatkan keharmonisan antar individu atau kelompok.

Proses negosiasi dalam penyelesaian masalah tentunya memiliki peran yang sangat penting guna meminimalisir konflik lebih luas lagi.

Proses negosiasi melibatkan berbagai pihak, baik individu yang terlibat langsung dan persoalan tersebut, ataupun adanya perantara sebagai pihak ketiganya. Proses negosiasi dapat terselesaikan apabila adanya kesepakatan bersama antara kedua belah pihak yang mana saling menguntungkan. Penyelesaian konflik yang baik, tentu diperlukan cara atau strategi demi tidak terjadinya kekeliruan diakhir proses permasalahan.

Pihak-pihak yang melakukan negosiasi tentunya harus bisa merasa saling menguntungkan agar diantara pihak tidak ada beban dalam permasalahan tersebut. Menganalisa persoalan, menganalisa sumber masalah, dan mengevaluasi persoalan tentu perlu dilakukan diawal sebelum melakukan negosiasi agar segala hasil yang nanti diupayakan dapat benar-benar dicapai. Jika dalam setiap penyelesaiannya, sumber masalahnya belum ditemukan, maka negosiasi tidak akan berjalan dengan baik. Mengevaluasi persoalan juga menjadi tolak ukur, apakah persoalan itu memiliki dampak positif atau negative untuk keberlangsungan hidup antar pihak yang terlibat.

Penyelesaian persoalan konflik yang melibatkan proses negosiasi, hal terpenting yang perlu diperhatikan adalah etika dalam berkomunikasi. Dalam berkomunikasi, etika yang perlu diperhatikan adalah sikap menghargai. Sikap menghargai dalam berkomunikasi adalah penting, guna membangun rasa dihargai oleh orang lain. Kita perlu memberi waktu untuk bisa mendengarkan pendapat orang lain. Kita juga perlu menghargai pendapat orang lain. Selain itu etika komunikasi yang juga tidak kalah penting ada transparansi. Dalam berkomunikasi dan penyelesaian masalah. Sebagai seorang negosiator, kita perlu bisa berkomunikasi secara jujur dan

bertanggung jawab. Agar segala Upaya yang kita buat bisa dipercayai oleh pihak lain.

Oleh karena itu, komunikasi yang baik sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian masalah. Negosiasi yang baik adalah negosiasi yang tidak merugikan kedua belah pihak. Etika komunikasi perlu dihadirkan agar tujuan akhir dapat tercapai. Setiap penyelesaian konflik yang baik, adalah penyelesaian masalah tanpa menimbulkan dampak yang merugikan. Setiap pihak yang mempunyai konflik, harus bisa merasa puas dengan apa yang sudah dibicarakan Bersama. Sikap transparansi, sikap jujur, sikap menghargai adalah yang perlu kita hadirkan dalam proses negosiasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, K. (2018). Urgensi Penerapan Manajemen Konflik Dalam Organisasi Pendidikan. *Al-Fikri: Jurnal Studi dan Penelitian Pendidikan Islam*, 1(2), 31. <https://doi.org/10.30659/jspi.v1i2.3206>
- Damanik, E. R. (2013). Komunikasi dan Konflik Antarorganisasi. *Humaniora*, 4(2), 875. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v4i2.3518>
- Fatyandri, A. N., Nurhidayati, M., & Riana, S. F. (2023). *Hubungan antara Manajemen Konflik dan Kinerja Organisasi melalui Negosiasi pada Industri Manufaktur*.
- Fitri, S. (2023). *Pentingnya Keterampilan Berkomunikasi Dalam Lobi Dan Negosiasi*. https://www.researchgate.net/publication/371573669_Pentingnya_Komunikasi_Dalam_Lobbi_Dan_Negosiasi
- Heron, R., & Vandenabeele, C. (1998). *Negosiasi Efektif, Sebuah Panduan Pratis*. Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) Perwakilan Indonesia. https://www.researchgate.net/publication/277718123_Negosiasi
- Nurhayati, E. S., Swarnawati, A., Wibowo, C., Widarti, E. I., Thufail, A., & Sativa, I. O. (2022). Komunikasi Efektif Pimpinan Dalam Mengatasi Konflik Organisasi. *Metacommunication; Journal of Communication Studies*, 7(1), 84. <https://doi.org/10.20527/mc.v7i1.11558>
- Ramadhani, Y., & Adrie Manafe, L. (2022). Strategi Lobi Dan Negosiasi Dalam Membina Hubungan Baik Klien KSP Citra Abadi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK&BI)*, 5(1), 243-252. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v5i1.456>
- Sardjono, T. (2009). *Delapan Langkah Sukses Negosiasi*. Depok: Raih Asa Sukses, 2009. <https://dpk.kepriprov.go.id/opac/detail/7kp1j>
- Tanur, D., Razita, M. N., & Rangratu, O. (2023). *Manajemen Konflik dan Upaya Penanganan Konflik dalam Organisasi Pendidikan di Sekolah*. 2. <https://doi.org/10.58192/insdun.v2i3>

Biodata Penulis**Fransiska M. Ena Tukan, M.Pd.**

Penulis tertarik dalam dunia penulisan dan pernah menjadi kontributor terpilih dalam penulisan puisi di beberapa edisi. Penulis menyelesaikan Pendidikan S1 pada tahun 2019 dan S2 pada tahun 2021 di Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta dengan mengambil program studi Pendidikan Bahasa Inggris. Pernah bekerja sebagai seorang *Receptionist* di salah satu hotel di Yogyakarta pada tahun 2019, bekerja sebagai guru di SMA Negeri 1 Lewolema pada tahun 2021-2023, dan saat ini bekerja sebagai dosen di Institut Keguruan dan Teknologi Larantuka (2023). Selain itu, penulis aktif melakukan pendampingan belajar Bahasa Inggris pada *EZ Course* yang didirikannya untuk membantu anak-anak didesanya dari tahun 2022 hingga saat ini.

Email Penulis: fransiskatukan08@gmail.com

BAB 8

KOMUNIKASI DALAM BISNIS

Dr. Samuel PD Anantadjaya
IPMI Business School

Pendahuluan

Kategori yang terpenting dan terutama dalam komunikasi bisnis yaitu untuk melakukan operasi dasar, menjalankan dengan mengelola bisnis secara efisien dan efektif. Tanpa proses dan alat komunikasi yang efisien dan efektif (Martins, 2022; Murphy, 2014; Miksen, 2019), maka dalam kesehariannya, para anggota organisasi akan tentu mengalami perjalanannya menjadi sulit (Lazzari, 2022). Jika belum pernah memikirkan perbedaan antara efisiensi dan efektifitas, maka kita tidak sendirian karena menggunakan istilah ini perlu dipahami dulu. Di dalam buku sebuah buku “*The Effective Executive*”, Peter Drucker (2004) menyatakan tentang suatu kondisi efisiensi adalah untuk melakukan sesuatu dengan benar (*efficiency is doing things right*) dan kondisi efektifitas itu adalah untuk melakukan hal yang benar (*effectiveness is doing the right thing*). Apakah kita ingin membangun tim yang efisien dan efektif? Hal yang perlu dipahami adalah untuk memahami arti setiap istilah dan kapan kita harus fokus pada setiap ukurannya.

Menurut Julia Martins (2022) di dalam ulasannya tentang produktifitas dalam komunikasi bisnis, dalam satu hal nya adalah **efisiensi** yang mengandung arti melakukan sesuatu dengan “benar”. Apakah berarti bergerak lebih cepat? Apakah menyelesaikan

pekerjaan dengan sumber daya yang lebih sedikit? Apakah menyelesaikan proyek besar dengan anggaran yang lebih minimalis? Apakah melakukan “lebih banyak” dengan “lebih sedikit”? Efisiensi di tempat kerja adalah waktu yang dibutuhkan untuk melakukan sesuatu. Karyawan dan manajer yang efisien menyelesaikan tugas dalam waktu sesingkat mungkin dengan sumber daya sesedikit mungkin dengan memanfaatkan strategi penghematan waktu tertentu (Miksen, 2019). Dia dapat mencapai tujuannya dengan menggunakan email daripada mengirim surat ke setiap karyawan. Secara umum, tim yang efisien harus mampu menjalankannya dengan sekian ribu cara (Martins, 2022); (a) gunakan otomatisasi, (b) jalankan proyek yang didorong oleh banyak sub-proses lainnya, (c) membangun rencana pengelolaan sumber daya, (d) sukses dengan sumber daya yang terbatas, (e) ukur kemajuan terhadap metrik tertentu, ataupun (f) fokus pada pekerjaan yang ada di hadapan mereka dengan cara meningkatkan efisiensi mencakup pertemuan dengan manajer dan karyawan untuk menguraikan cara menerapkan efisiensi di tempat kerja dan meminta pendapat tentang apa yang kurang di tempat kerja (Miksen, 2019).

Dalam hal yang sama, **efektifitas** berarti mengerjakan hal-hal yang “benar” dengan mendorong nilai bisnis dan mencapai tujuan organisasi (Martins, 2022). Efektifitas adalah tingkat hasil dari tindakan karyawan dan manajer. Karyawan dan manajer yang menunjukkan efektifitas di tempat kerja membantu menghasilkan hasil berkualitas tinggi. Contohnya, seorang karyawan yang bekerja di bagian penjualan dan dengan keefektifannya, maka dia akan menghasilkan penjualan secara konsisten. Organisasi kerap

mengukur efektifitas seseorang dengan melakukan tinjauan kinerja. Efektifitas tenaga kerja mempunyai dampak yang sangat besar terhadap kualitas produk atau layanan perusahaan, yang sering kali menentukan reputasi perusahaan dan kepuasan pelanggan (Miksen, 2019). Tim yang efektif (Martins, 2022), sangat perlu (a) fokus pada pelanggan, (b) hubungkan pekerjaan masing-masing dengan gambaran besarnya, (c) memiliki orientasi pada tujuan, dan (d) investasikan pada hasil tetapi tetap perlu untuk melakukan tindakan inisiatif untuk memberikan tinjauan kinerja secara menyeluruh serta merinci kelemahan karyawan melalui kritik yang membangun. Para manajer harus menekankan efektifitas dan menjelaskan bagaimana kinerja karyawan mempengaruhi perusahaan secara keseluruhan, seperti; menghindari tempat kerja yang penuh dengan karyawan yang tidak efektif, perusahaan harus merekrut karyawan yang berkinerja tinggi dengan menyingkirkan kandidat di tingkat perekrutan (Miksen, 2019).

Dunia bisnis sangat kompetitif, dan sebagian besar perusahaan selalu mengikuti perkembangan teknologi komunikasi untuk memastikan bahwa mereka menerima dan menyampaikan pesan yang jelas baik secara *internal* maupun eksternal (Wiles, 2017), kepada pelanggan mereka. Bisnis memiliki proses komunikasi *internal*, proses komunikasi eksternal, komunikasi pemasaran dan penjualan, komunikasi *formal*, komunikasi *informal* dan berbagai gaya komunikasi yang berbeda dalam peran dan tingkat bisnis yang berbeda (Murphy, 2014). Cara bisnis berkomunikasi telah berkembang secara pesat seiring dengan penemuan dan penerimaan arus utama surat pos, telepon, internet, dan telepon seluler. Secara

khusus, internet dan telepon seluler bertanggung jawab atas perubahan besar dalam model komunikasi bisnis secara *internal* dan eksternal. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk keberhasilan dalam bisnis yang dinamis saat ini—memungkinkan penyampaian ide, kolaborasi, dan membangun hubungan dengan klien dan kolega (Shribman, 2023). Berikut beberapa strategi dan praktik terbaik untuk memberdayakan perjalanan kewirausahaan Anda.

Pilar Dalam Komunikasi

Komunikasi bisnis mencakup berbagai aktifitas, mulai dari pertukaran tertulis dan verbal sampai kepada bahasa isyarat non-verbal dan interaksi antar-pribadi masing-masing. Komunikasi bisnis yang diidamkan adalah menyampaikan pesan dan meningkatkan pemahaman, kepercayaan, dan kerja sama satu dengan yang lain. Menurut Shribman (2023), dapat dijelaskan tentang ke-empat pilar dalam komunikasi bisnis;

1. Kejelasan dan Ketepatan

Merupakan prinsip dasar komunikasi bisnis yang efektif adalah kejelasan karena ambiguitas dapat menyebabkan kesalahpahaman dan kesalahan yang dapat merugikan bisnis (Shribman, 2023; Murphy, 2014). Baik itu email sederhana atau presentasi penting, upayakan komunikasi yang jelas dan ringkas. Salah satu trik yang saya gunakan adalah meninjau kembali pesan pertama saya keesokan harinya, mendapatkan perspektif baru untuk membuat perbaikan kejelasan yang diperlukan. Teknik lainnya adalah dengan meminta masukan dari kolega atau rekan yang dipercaya.

2. Mendengarkan Secara Aktif

Komunikasi, pada prinsipnya adalah melakukan 2 arah pembicaraan (Abraham & Groysberg, 2021; Wells, 2023); mendengarkan sama pentingnya dengan berbicara. Mendengarkan secara aktif adalah teknik komunikasi yang disengaja yang mengharuskan pendengar untuk peka terhadap kebutuhan pembicara dan pesan-pesan yang mendasarinya, dan lalu kemudian memberikan umpan balik (Wells, 2023). Walaupun kelihatannya sederhana, ini adalah keterampilan penting yang merupakan salah satu keterampilan paling sulit untuk dikuasai, bahkan bagi mereka yang sangat berpengalaman dan ahli komunikator. Sebagai seorang wirausaha, kita harus menjadi pendengar aktif untuk benar-benar memahami kebutuhan dan kekhawatiran klien, karyawan, dan mitra. Pengusaha yang gagal mendengarkan dan menanggapi kekhawatiran karyawannya dengan bijaksana akan mengalami *turnover* yang lebih besar dengan tingkat tertinggi akan relatif jatuh kepada karyawan dengan kinerja terbaik dengan membawa klien ataupun proyek besar bersama mereka termasuk karyawan lini depan yang bertanggung jawab atas pelanggan.

3. Menyesuaikan Pesan Anda

Para hadirin yang menyaksikan sangat perlu pendekatan yang berbeda. Baik kita berbicara dengan karyawan, *investor*, pelanggan, atau mitra, sesuaikan gaya komunikasi kita untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi spesifik mereka, seperti; pasif, agresif, ataupun *assertive* (Shribman, 2023; Herrity, 2023). Ini menunjukkan kemampuan untuk berempati dan terhubung

dengan para hadirin. Misalnya, saya mempresentasikan kepada calon mitra tentang *program visa start-up*. Ketimbang mendalami detailnya, lebih baik kita membangun kepercayaan dengan berbagi kisah sukses *start-up* yang diluncurkan dengan bantuan *partner*. Hal ini lebih mungkin untuk terhubung dengan penonton secara pribadi dan lebih merasapi kisah yang sedang diceritakan (Shribman, 2023).

4. **Komunikasi *Non-Verbal***

Menurut Nordquist (2020), komunikasi *non-verbal* dapat diartikan sebagai bahasa manual, yang merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan tanpa kata apapun, baik secara tertulis maupun lisan, seperti; bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan nada suara dapat menyampaikan informasi sebanyak juga kata (Shribman, 2023). Perhatikan komunikasi *non-verbal* kita masing-masing yang dapat menyampaikan pesan yang diinginkan karena pesan *non-verbal* telah dikenal selama bertahun-tahun sebagai aspek penting dalam ajang komunikasi, seperti di dalam bukunya Francis Bacon tentang “*The Advancement of Learning*” (Krech, 1998), mengamati bahwa terjadinya watak dan kecenderungan manusia dengan sikap tubuhnya dengan ekspresi wajah tetapi juga gerakan tubuh dan adanya pengungkapan humor serta keadaan pikiran serta kemauan saat ini (Nordquist, 2020).

Memilih Saluran Komunikasi yang Tepat

Meskipun banyak perusahaan dan organisasi masih bergantung pada komunikasi tatap muka untuk menjalankan bisnis, kemungkinan besar suatu perusahaan juga mengandalkan berbagai metode

komunikasi (Indeed Editorial Team, 2022a; 2023b; Wiles, 2017). Tim komunikasi internal bertugas menyampaikan semua jenis pesan, namun mereka tidak selalu memilih saluran yang paling efektif untuk menyampaikannya. Seringkali, tim ini terjebak dalam upaya menyampaikan pesan penting dengan cepat ketimbang meluangkan waktu untuk mempertimbangkan kesesuaian pesan tersebut dengan strategi komunikasi mereka secara keseluruhan.

Tabel 9.1.
Tipe Komunikasi

Tipe	Contoh	Untuk	Positif	Negatif
Central Communication (dari 1 orang ke banyak orang) (Pronto, 2022; Johansson, Miller, & Hamrin, 2011)	<i>Email, memo, press release</i>	Menyampaikan isu atau inisiatif	Menjangkau lapisan masyarakat (<i>stakeholders</i>)	Sulit untuk dicerna oleh bagian tertentu dan celah untuk memberikan penjelasan
Leader Presentation (dari 1 orang ke banyak orang) (Landry, 2019; Gallo, 2022)	<i>Wawancara media, town hall, CEO video, press release</i>	Memberikan motivasi, meng- <i>energize audience</i> , membuat pengumuman	Membangun kejelasan dan membangkitkan <i>credibility</i>	1-arah komunikasi, <i>audience</i> akan mendengarkan & bertanya
Manager Cascade (dari 1 orang ke beberapa) (The Interact Team, 2023; Strickland, 2019)	<i>Team meeting & email</i>	Memberikan informasi atau <i>updating</i> sesuatu atau memberikan <i>sensitive matters</i>	Kepada orang yang dipercayai dan sifat nya adalah pribadi masing-masing	Pesan yang tersampaikan sering tidak tersampaikan
Manager Dialogue (interaktif) (Expert Panel, 2023; Schmidt, 2019)	Diskusi kelompok atau per manajer dengan anak buahnya	Menyelesaikan masalah, mengubahkan jadi suatu strategi (<i>action plan</i>)	Membantu buat resolusi dan membangun <i>behavioral change</i>	Waktu yang sensitif dan pemahaman para manajer untuk komunikasi
Social Media Update (dari 1 orang ke banyak orang)	<i>SMS mobile, intranet, twitter, website</i>	Waktu yang sensitif untuk melakukan <i>updates</i> dan <i>humanizing the company</i>	Mudah melakukan akses informasi	Harus hati-hati karena akan terjebak di dalam “ <i>phony</i> ”

Tipe (Lua, 2017; Gagliardi, 2023)	Contoh	Untuk	Positif	Negatif
Social Media Participation (interaktif) (Laeg Khan, 2017; Eckstein, 2021)	<i>Forum, twitter, blog, YouTube</i>	Berbagi opini atau pandangan, dan menciptakan dialog atau diskusi	Menarik perhatian dari publik dan memberikan "muka" kepada organisasi	Tidak memiliki kontrol & terbuka untuk <i>possible rejection</i> dari kantor pusat

Sumber: (Wiles, 2017; Pronto, 2022; Landry, 2019; The Interact Team, 2023; Expert Panel, 2023; Lua, 2017; Laeg Khan, 2017; Eckstein, 2021; Gagliardi, 2023; Schmidt, 2019)

Memilih saluran yang tepat untuk situasi tertentu sangat penting untuk keberhasilan komunikasi, diantaranya adalah (Shribman, 2023; Indeed Editorial Team, 2022a; 2023b; Wiles, 2017);

1. **Komunikasi verbal** - penggunaan bahasa untuk melakukan *transfer* informasi melalui berbicara atau bahasa isyarat, termasuk mendengarkan secara aktif (Indeed Editorial Team, 2022a). Contoh komunikasi *verbal* di tempat kerja meliputi pertemuan *virtual*, panggilan telepon, dan percakapan tatap muka. Contohnya adalah acara *networking*, konferensi, dan jamuan makan malam bisnis menawarkan peluang untuk menjalin hubungan pribadi dan kemitraan yang kuat.
2. **Komunikasi non-verbal** - penggunaan gerak tubuh, ekspresi wajah, dan isyarat *non-verbal* lainnya untuk menyampaikan informasi kepada orang lain dengan meliputi tersenyum atau mengerutkan kening, menyilangkan tangan, dan mengganggu dan merujuk kepada poin di atas (Nordquist, 2020; Shribman, 2023).
3. **Komunikasi tertulis** - organisasi dapat menyampaikan komunikasi tertulis melalui media cetak atau digital. Contohnya termasuk *email*, surat, memo, laporan, dan dokumentasi lain yang dibaca klien untuk mempelajari merek atau materi yang

dibagikan karyawan satu sama lain untuk menyampaikan informasi penting (Indeed Editorial Team, 2023b; Hebert, 2023).

4. **Komunikasi visual** – penggunaan gambar dan grafik untuk menyampaikan informasi. Perusahaan biasanya menggunakan visual bersama komunikasi *verbal* atau tertulis untuk memberikan konteks dan klarifikasi yang bermanfaat. Komunikasi visual dapat mencakup bagan, peta, infografis, dan video (Nediger, 2020; Ezell, 2023).
5. Contoh beragam jenis komunikasi ini adalah sebagai berikut;
 - a. **Alat kolaborasi instan** – seperti; *Microsoft Teams* sangat diperlukan untuk pertukaran informasi dan kolaborasi yang cepat, komunikasi *real-time*, berbagi *file*, dan manajemen proyek (Microsoft 365 Team, 2021; Saunders, 2020).
 - b. **Media sosial** – *platform* media sosial semakin penting bagi bisnis untuk terhubung dengan pelanggan dan mempromosikan merek, menyediakan saluran untuk keterlibatan dan umpan balik, membantu tetap *relevan* dan membangun basis pelanggan setia (Martin & Christison, 2023). Namun, penting untuk menjaga citra dan kesan profesional di *platform* ini. Salah satu cara saya ingin memastikan kesan profesional adalah dengan menetapkan pedoman merek yang jelas dan memastikan bahwa setiap orang yang *memposting* atas nama mengikuti pedoman tersebut dengan cermat. Selain itu, meninjau *content* sebelum menerbitkannya dapat membantu kita dapat menemukan kesalahan atau masalah (Stark, 2005).

- c. **Email** – ini tetap menjadi landasan komunikasi bisnis untuk mengirimkan dokumen dan pembaruan tertulis dengan memperhatikan etiket *email*, tanggapilah dengan segera dan gunakan baris subjek yang menyampaikan inti pesan (Shribman, 2023; Stein, 2022).
- d. **Rapat dan presentasi** – pertemuan tatap muka, baik secara langsung atau melalui konferensi *video*, dengan bahasa *verbal*, *non-verbal*, tertulis, dan *visual*, memberikan kesempatan untuk komunikasi yang lebih pribadi dan interaktif (Shpancer, 2023). Mereka penting untuk mendiskusikan topik yang kompleks, bertukar pikiran, dan membangun hubungan karena saat melakukan presentasi (Wooll, 2022), gunakan alat bantu *visual* dan libatkan para pendengar untuk mempertahankan minat mereka dan menyampaikan poin penting (The Washington Post, 2023).

Jenis Komunikasi Bisnis

Berikut adalah dua jenis komunikasi utama yang mungkin dilakukan bisnis dengan karyawannya dan konsumen (Indeed Editorial Team, 2022a; 2023b):

1. Komunikasi *internal*

Komunikasi internal terjadi antar anggota tim. Ketika karyawan dapat berbagi informasi dan ide secara efektif satu sama lain, hal ini dapat meningkatkan organisasi dan produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Ada tiga jenis komunikasi internal utama yang dapat digunakan perusahaan (Indeed Editorial Team, 2022a; 2023b): (a) **komunikasi ke atas** – para profesional berbagi informasi dalam rantai komando, dari karyawan hingga

seseorang yang lebih tinggi dalam hierarki perusahaan (Birt, 2023; Vidojevic, 2021). Contohnya termasuk *survei*, formulir umpan balik, dan tanya jawab dalam rapat, (b) **komunikasi ke bawah** – para profesional berbagi informasi di sepanjang rantai komando, dari eksekutif atau karyawan yang lebih senior ke karyawan yang lebih rendah dalam hierarki perusahaan (Ramos, 2023; Roy, 2021). Contohnya termasuk email di seluruh perusahaan, pengumuman pesan *instant* dari manajer kepada tim mereka, dan (c) **komunikasi lateral** – para profesional berbagi informasi dengan individu pada tingkat yang sama dalam bisnis karena peran dari transparansi tentang komunikasi di tingkat atas suatu organisasi dapat meningkatkan kepercayaan karyawan (Filipov, 2023). Contoh komunikasi *lateral* mencakup *email* antara orang di departemen berbeda dan terjadinya percakapan antar manajer tentang tim mereka sehingga diantara mereka pada tingkat hierarki yang sama (Erkic, 2021).

2. Komunikasi eksternal

Komunikasi eksternal mencakup interaksi antara karyawan dan pelanggan serta distribusi informasi apa pun kepada pemangku kepentingan eksternal, *vendor*, klien, pemerintah, dan masyarakat umum, dan sekaligus komunikasi eksternal yang tepat dan akurat untuk bisnis bergantung pada organisasi dan efektifitas komunikasi internal perusahaan. Komunikasi eksternal untuk bisnis meliputi (Indeed Editorial Team, 2022a; 2023b): (a) **percakapan dengan karyawan** – komunikasi eksternal yang digunakan bisnis mencakup diskusi yang dilakukan karyawan dengan klien di mana mereka mengizinkan

konsumen untuk berbagi ide, mengungkapkan kekhawatiran mereka, dan mengembangkan hubungan profesional yang positif dengan organisasi (Kawamoto, 2023; Jolaoso, 2023), (b) **rapat** – organisasi dapat mengadakan pertemuan dengan *clients* dan kelompok eksternal untuk meninjau kontrak, mendiskusikan operasi produksi, dan menyelesaikan proyek (McKinsey & Company, 2023; Schwartzberg, 2022), dan (c) **komunikasi massa** – perusahaan dapat menggunakan berbagai sumber daya, seperti pemasaran media sosial dan iklan televisi, untuk menjangkau *target* mereka dan memotivasi mereka untuk menyelesaikan suatu tindakan, seperti melakukan pembelian (Baluch, 2023).

Fitur Komunikasi Bisnis

Mari kita teliti beberapa ciri komunikasi bisnis (Harappa Learning Private Limited, 2020; Shribman, 2023):

1. **Target Orientation** – komunikasi apa pun selalu diterima dengan baik dan berhasil bila mencakup tujuan yang dituju (Perry, 2022)
2. **Jelas dan Singkat** – orang menghargai komunikasi yang sederhana, jelas, dan singkat, serta yang bebas dari *jargon* dan bahasa teknis yang tidak jelas akan lebih efektif (Flaxington, 2020).
3. **Praktis** – komunikasi bisnis yang efektif mempertimbangkan semua aspek praktis dari informasi apa pun dan hal ini membantu memfasilitasi pemahaman yang jelas tentang topik apa pun serta menghindari informasi yang tidak praktis dan tidak perlu (Flaxington, 2020).

4. **Nyata** – informasi bisnis mengandung banyak fakta dan angka termasuk menyertakan poin yang tepat dan fakta terkait dalam percakapan di tempat kerja sepatutnya pasti akan menjadikannya lebih bermakna dan efektif (Perry, 2022).
5. **Persuasif** – komunikasi bisnis yang efisien dan efektif dengan mudah mencapai tujuan membujuk orang. Contohnya adalah seorang yang mendorong karyawannya untuk memberikan yang terbaik, ataupun seorang tenaga penjualan yang akan membujuk pelanggan untuk membeli suatu produk atau jasa (Perry, 2022).

Tantangan Umum

Komunikasi yang efektif tentu saja tidak selalu mudah dipahami. Mengenali potensi tantangan adalah langkah pertama untuk mengatasinya (Lazzari, 2022).

1. **Hambatan bahasa** – dunia usaha sering berinteraksi dengan orang dari latar belakang bahasa yang berbeda sehingga hambatan bahasa dapat menyebabkan terjadinya kesalahpahaman. Kita pernah mengalami tantangan terkait kendala bahasa, terutama saat berkomunikasi dengan individu yang bahasa utamanya bukan bahasa Inggris. Untuk mengatasi hal ini, maka kita akan berusaha supaya menggunakan kata sederhana, termasuk menghindari *idiom* dan *jargon* dalam pembicaraan (Gratis, 2022; Parr, 2023).
2. **Perbedaan budaya** – nuansa budaya dapat berdampak signifikan terhadap cara pesan diterima karena apa yang dapat diterima dalam satu budaya mungkin dapat menyinggung budaya lain. Yang terpenting adalah untuk memiliki kesadaran budaya

dan peka terhadap latar belakang budaya untuk menghindari kesalahpahaman dan konflik (Gratis, 2022; Soni, 2023).

3. **Komunikasi yang berlebihan** – ironisnya, komunikasi yang berlebihan bisa sama merugikannya dengan komunikasi yang kurang karena pesan yang bertubi-tubi dapat menimbulkan kebingungan dan frustrasi.
4. **Kelebihan teknologi** – meskipun teknologi telah merevolusi komunikasi, teknologi juga bisa sangat membebani. Notifikasi, *email*, dan pesan dari berbagai *platform* dapat membebani informasi secara berlebihan. Menerapkan strategi untuk mengelola dan memprioritaskan komunikasi secara efektif, seperti menetapkan waktu komunikasi yang ditentukan atau menggunakan alat manajemen tugas.
5. **Minim nya umpan balik** – umpan balik sangat penting untuk meningkatkan komunikasi. Tanpa umpan balik, Anda mungkin tidak menyadari adanya masalah atau area yang perlu diperbaiki. Dorong budaya umpan balik terbuka dalam organisasi Anda, di mana karyawan merasa nyaman berbagi pemikiran dan kekhawatiran mereka.

Dampak Komunikasi Efektif

Sekarang, mari kita jelajahi dampak besar komunikasi bisnis yang efektif terhadap perjalanan kewirausahaan dan kesuksesan bisnis (Braithwaite, 2021; Gibson, 2023; Lazzari, 2022), minimal untuk;

1. **Peningkatan produktifitas** – ketika semua orang mempunyai pemahaman yang sama, tugas dapat diselesaikan dengan lebih efisien dan dengan lebih sedikit kesalahan.

2. **Peningkatan kolaborasi** – komunikasi yang efektif memupuk kerja sama tim, memastikan bahwa karyawan bekerja secara harmonis untuk mencapai tujuan bersama sangat penting untuk inovasi dan pertumbuhan, baik dalam tim dan/atau kemitraan dengan bisnis lain.
3. **Peningkatan pengambilan keputusan** – ketika pemimpin dan tim berkomunikasi secara efektif, mereka dapat menilai situasi secara akurat, mengidentifikasi peluang dan membuat keputusan strategis yang menguntungkan bisnis.
4. **Kepuasan pelanggan** – komunikasi yang efektif membangun kepercayaan dengan clients, menghargai tanggapan yang tepat waktu terhadap pertanyaan dan kekhawatiran mereka, sehingga membuat mereka cenderung tetap loyal dan merekomendasikan layanan Anda kepada orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, R., & Groysberg, B. (2021, December 21). *How to Become a Better Listener*. Retrieved from Listening Skills: <https://hbr.org/2021/12/how-to-become-a-better-listener>
- Baluch, A. (2023, July 11). *Social Media Marketing In 2023: The Ultimate Guide*. (K. Main, Editor, & Forbes) Retrieved from Advisor/Business: <https://www.forbes.com/advisor/business/social-media-marketing/>
- Birt, J. (2023, March 11). *What Is Upward Communication? Definition and Examples*. (Indeed) Retrieved from Career Development: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/upwards-communication>
- Braithwaite, D. (2021, July 15). *Why Communication Matters: We Communicate to Create, Maintain, and Change Relationships and Selves*. (Psychology Today) Retrieved from Relationships: <https://www.psychologytoday.com/us/blog/communication-matters/202107/why-communication-matters>
- Drucker, P. F. (2004, June). *What Makes an Effective Executive*. Retrieved from Leadership: <https://hbr.org/2004/06/what-makes-an-effective-executive>
- Eckstein, M. (2021, January 7). *Social Media Engagement: Why it Matters and How to Do it Well*. Retrieved from Article: <https://buffer.com/library/social-media-engagement/>
- Erkic, A. (2021, November 29). *Lateral Communication: What It Is, Why It's Useful, and How to Improve It*. Retrieved from Article: <https://pumble.com/blog/lateral-communication/>
- Expert Panel. (2023, May 31). *20 Smart Ways Managers Can Foster More Open Dialogue In The Workplace*. Retrieved from Forbes/Leadership: <https://www.forbes.com/sites/forbescoachescouncil/2023/05/31/20-smart-ways-managers-can-foster-more-open-dialogue-in-the-workplace/?sh=73ecdf487097>
- Ezell, D. (2023). *How To Use Visual Communication and Why It Matters*. Retrieved from Article: <https://www.techsmith.com/blog/why-visual-communication-matters/>

-
- Filipov, S. (2023, July 31). *What Is Lateral Communication and How to Foster It in The Workplace?* Retrieved from Productivity: <https://www.brosix.com/blog/what-is-lateral-communication/>
- Flaxington, B. D. (2020, October 21). *The Best Ways to Deliver Clear and Concise Communication: The Top Ways To Become More Clear and Concise.* Retrieved from Attention: <https://www.psychologytoday.com/us/blog/understand-other-people/202010/the-best-ways-deliver-clear-and-concise-communication>
- Gagliardi, A. (2023, September 18). *The Top Social Media News This Week.* Retrieved from Social Media Marketing: <https://later.com/blog/social-media-news/>
- Gallo, C. (2022, November 23). *How Great Leaders Communicate.* Retrieved from Business Communication: <https://hbr.org/2022/11/how-great-leaders-communicate>
- Gibson, P. (2023, November 27). *Human Communication: Connection and Disconnection: Navigating the Nuances of Connection and Disconnection.* (Psychology Today) Retrieved from Relationships: <https://www.psychologytoday.com/us/blog/escaping-our-mental-traps/202311/human-communication-connection-and-disconnection>
- Gratis, B. (2022, February 4). *Overcoming Language Barriers to Communication.* Retrieved from Posts/Collaboration: <https://nulab.com/learn/collaboration/overcoming-language-barriers-communication/>
- Harappa Learning Private Limited. (2020, August 17). *Why Are Business Communication Skills Important?* Retrieved from Is It Important?: <https://harappa.education/harappadiaries/business-communication-and-its-importance/>
- Hebert, M. (2023, August 16). *Written Communication Guide: Types, Examples, and Tips.* Retrieved from Career Advice: <https://www.topresume.com/career-advice/written-communication-guide>
- Herrity, J. (2023, August 1). *4 Types of Communication Styles and How To Improve Yours.* Retrieved from Career Development: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/communication-styles>
-

-
- Indeed Editorial Team. (2022a, October 13). *What Is Business Communication? (With Types And Methods)*. Retrieved from Career Development: <https://in.indeed.com/career-advice/career-development/business-communication>
- Indeed Editorial Team. (2023b, April 12). *A Complete Guide to Effective Written Communication*. Retrieved from Career Development: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/written-communication#:~:text=Written%20communication%20is%20any%20written%20message%20that%20two,more%20formal%20but%20less%20efficient%20than%20oral%20communication.>
- Johansson, C., Miller, V. D., & Hamrin, S. (2011, October 15). Communicative Leadership: Theories, Concept, and Central Communication Behaviors. *Mittuniversitetet - Mid Sweden University*. Sundsvall, Sweden: Demicon - Mittuniversitetet.
- Jolaoso, C. (2023, March 10). *10 Tips For Effective Communication In The Workplace*. (K. Main, Editor, & Forbes) Retrieved from Advisor/Business: <https://www.forbes.com/advisor/business/effective-communication-workplace/>
- Kawamoto, D. (2023, June 22). *Employee Communication: What It Is and Why It's Important*. Retrieved from Employee Engagement/People Management: <https://builtin.com/employee-engagement/employee-communication>
- Krech, H. (1998). *Francis Bacon (1561-1626): The Advancement of Learning (1605)*. (Bremen, Germany) Retrieved from Renaissance Edition/Imprint: <https://scholarsbank.uoregon.edu/xmlui/bitstream/handle/1794/646/advancement.pdf>
- Laeeg Khan, M. (2017, January). Social Media Engagement: What Motivates User Participation and Consumption on YouTube? *Computer in Human Behavior*, 66, 236-247. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.024>
- Landry, L. (2019, November 19). *8 Essential Leadership Communication Skills*. Retrieved from Communication,

-
- Leadership & Leadership Principles:
<https://online.hbs.edu/blog/post/leadership-communication>
- Lazzari, Z. (2022, August 25). *What is Business Communication?* Retrieved from Small Business/Business Communication & Etiquette: <https://smallbusiness.chron.com/business-communication-43167.html>
- Lua, A. (2017, July 11). *How to Keep Up With Social Media News in Just 10 Minutes a Day.* Retrieved from Article: <https://buffer.com/library/social-media-news/>
- Martin, M., & Christison, C. (2023, March 1). *5 Ways to Nail Your Social Media Promotion Strategy.* Retrieved from Strategy: <https://blog.hootsuite.com/social-media-promotion/>
- Martins, J. (2022, October 19). *Efficiency vs. Effectiveness in Business: Your Team Needs Both.* Retrieved from Resources/Productivity: <https://asana.com/resources/efficiency-vs-effectiveness-whats-the-difference>
- McKinsey & Company. (2023, May 8). *What is an Effective Meeting? (People & Organization Performance Practices)* Retrieved from Featured Insights: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-explainers/what-is-an-effective-meeting>
- Microsoft 365 Team. (2021, March 1). *Real-Time Collaboration: What It Is and How It Helps Your Business.* Retrieved from Productivity: <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/business-insights-ideas/resources/real-time-collaboration-what-it-is-and-how-it-helps-your-business>
- Miksen, C. (2019, January 31). *What Is the Difference Between Efficiency and Effectiveness in Business?* Retrieved from Small Business: <https://smallbusiness.chron.com/difference-between-efficiency-effectiveness-business-26009.html>
- Murphy, M. (2014, September 30). *Skills for Effective Business Communication: Efficiency, Collaboration, and Success.* Retrieved from Project: https://search.yahoo.com/search;_ylt=AwrjYcxoZ211_68zeAJXNyoA;_ylc=X1MDMjc2NjY3OQRfcgMyBGZyA21jYWZlZQRmcjldc2ItdG9wBGdwcmllkA0NJS3F0WUVtUnoyMkRTYWJlSnhzZ0EEbl9yc2x0AzAEbl9zdWdnAzEEb3JpZ2luA3NIYXJjaC55YWVhby5jb20EcG9zAzAEcHFzdHIDBHBxc3RybAMwBHFzdHJsAzUwBHF1
-

-
- Nediger, M. (2020, August 27). *How to Use Visual Communication: Definition, Examples, Templates*. Retrieved from Article: <https://venngage.com/blog/visual-communication/>
- Nordquist, R. (2020, June 29). *What Is Nonverbal Communication?* Retrieved from Humanities: <https://www.thoughtco.com/what-is-nonverbal-communication-1691351>
- Parr, M. (2023, June 3). *10 Strategies for Overcoming Language Barriers*. Retrieved from Language Learning/Tips & Resources: <https://preply.com/en/blog/how-to-overcome-language-barriers/>
- Perry, E. (2022, November 9). *How To Be More Persuasive: 6 Tips for Convincing Others*. Retrieved from Professional Development: <https://www.betterup.com/blog/how-to-be-more-persuasive>
- Pronto. (2022). *The Importance of a Central Communication Hub*. Retrieved from Internal Communication: <https://pronto.io/importance-central-communication-hub/>
- Ramos, D. (2023, August 8). *Downward Communication: The Importance of Company Messaging*. Retrieved from Content Article: <https://www.smartsheet.com/content/downward-communication>
- Roy, G. (2021, December 28). *Downward Communication: Is a Top-Down Approach the Best Option?* (Sortlist) Retrieved from Human Resources: <https://www.sortlist.com/blog/downward-communication/>
- Saunders, E. G. (2020, October 13). *4 Tips for Effective Virtual Collaboration*. Retrieved from Business Communication: <https://hbr.org/2020/10/4-tips-for-effective-virtual-collaboration>
- Schmidt, K. (2019, December 20). *10 Questions For Meaningful Development Dialogues*. Retrieved from Leadership: <https://www.forbes.com/sites/forbescoachescouncil/2019/12/20/10-questions-for-meaningful-development-dialogues/?sh=7fece5bf27a9>
- Schwartzberg, J. (2022, January 5). *10 Tactics to Keep Your Meeting on Track*. Retrieved from Collaboration and Teams: <https://hbr.org/2022/01/10-tactics-to-keep-your-meeting-on-track>
-

-
- Shpancer, N. (2023, May 30). *Face-To-Face Communication: Healthier Than Digital? What is lost when face-to-face communication declines?* Retrieved from Media: <https://www.psychologytoday.com/us/blog/insight-therapy/202305/face-to-face-communication-healthier-than-digital>
- Shribman, M. (2023, November 20). *A Guide For Mastering The Art Of Business Communication.* Retrieved from Forbes/Small Business: <https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2023/11/20/a-guide-for-mastering-the-art-of-business-communication/?sh=5fc15b8d6837>
- Soni, A. (2023, June 23). *Cultural Barriers To Communication: Examples & How to Overcome it.* Retrieved from Article: <https://clearinfo.in/blog/cultural-barriers-to-communication/>
- Stark, M. (2005, June 20). *Creating a Positive Professional Image.* Retrieved from Research & Ideas: <https://hbswk.hbs.edu/item/creating-a-positive-professional-image>
- Stein, S. (2022, August 10). *5 Tips for Writing Professional Emails.* Retrieved from Business Writing: <https://hbr.org/2022/08/5-tips-for-writing-professional-emails>
- Strickland, K. (2019, August 30). *What Does 'Cascade' Mean in Terms of Goals and Objectives?* Retrieved from Performance Management: <https://www.peoplegoal.com/blog/what-does-cascade-mean>
- The Interact Team. (2023, August 2). *9 Tips for an Effective Communication Cascade Strategy.* Retrieved from Articles: <https://www.interactsoftware.com/blog/9-important-tips-cascade/>
- The Washington Post. (2023). *The Science of Being There: Why Face-to-Face Meetings Are So Important.* Retrieved from Creative Group/Hilton: <https://www.washingtonpost.com/sf/brand-connect/hilton/the-science-of-being-there/>
- Vidojevic, A. (2021, November 1). *Upward Communication: What It Is and How to Foster It In Your Team.* Retrieved from Article: <https://pumble.com/blog/upward-communication/>
- Wells, R. (2023, September 4). *Active Listening Skills: What They Are and Why They're Important.* Retrieved from Leadership/Careers:
-

<https://www.forbes.com/sites/rachelwells/2023/09/04/active-listening-skills-what-they-are-and-why-theyre-important/?sh=4172b012666d>

Wiles, J. (2017, July 1). *How to Choose the Right Communications Channel*. Retrieved from Marketing/Insights: <https://www.gartner.com/en/marketing/insights/articles/how-to-choose-the-right-communications-channel>

Wool, M. (2022, January 11). *Why Face-to-Face Communication Matters (Even with Remote Work)*. Retrieved from Collaboration: <https://www.betterup.com/blog/face-to-face-communication>

Biodata Penulis**Samuel PD Anantadjaya**

Dr, BSc, MBA, MM, CFC, CFP, CBA, CFHA



Penulis adalah seorang pengajar IPMI Business School. Dia merupakan seorang yang memiliki pengalaman sebagai mantan Dekan di Fakultas Bisnis & Ilmu Sosial dan mantan Kepala Program Studi Administrasi Bisnis di *International University Liaison Indonesia (IULI)* sejak Agustus 2015 sampai Agustus 2021, ditambah dengan semenjak tahun 2005

mendapat tugas sebagai dosen di *Swiss German University*. Beliau memegang gelar *Bachelor of Science (BSc)* di bidang Keuangan dan Ekonomi dari University of Wisconsin, La Crosse, USA, gelar *Master of Business Administration (MBA)* di bidang Keuangan dari Edgewood College in Madison, Wisconsin, USA, gelar Magister Manajemen (MM) di bidang Manajemen Strategik dari Sekolah Tinggi Manajemen Bandung, atau yang sekarang dikenal dengan Universitas Telkom di Bandung, Indonesia, dan gelar Doktor (Dr) di bidang Manajemen Strategik dengan konsentrasi Kinerja Organisasi dan Pengendalian Sistem dari Universitas Katolik Parahyangan in Bandung, Indonesia. Beliau juga memegang sertifikasi sebagai *Financial Planner (CFP)*, *Financial Consultant (CFC)*, *Business Administrators (CBA)*, dan *Hand-Writing Analyst (CFHA)*. Beliau juga memegang sertifikasi sebagai dosen # 11104102610218 sejak Agustus 2011, dan sertifikasi Asesor # 991110410261021815007 dari Kementerian Pendidikan dan

Budaya di Republik Indonesia. Beliau dapat dihubungi melalui email:
ethan.eryn@gmail.com

BAB 9

ETIKA KOMUNIKASI

Meyke Marantika, S.Pd., M.Pd.
Politeknik Negeri Ambon

Pengertian Etika Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa Latin *communis* atau *common* dalam bahasa Inggris yang berarti sama. Berkomunikasi berarti kita sedang berusaha untuk mencapai kesamaan makna, *commonness*. Komunikasi merupakan salah satu bentuk interaksi manusia dalam hakekatnya sebagai makhluk sosial. Komunikasi menjadi elemen esensial yang memungkinkan manusia berhubungan, berbagi informasi dan memahami satu dengan yang lain. Komunikasi bersifat dinamis berdasarkan situasi, sehingga dapat saja terjadi hal – hal yang tidak diinginkan seperti kesalahpahaman, pertengkaran, perselisihan dan lain sebagainya. Dengan demikian, memahami etika komunikasi menjadi hal yang penting untuk mengatur perilaku komunikasi.

Etika berasal dari kata *ethikos* dan dalam bahasa Yunani disebut *ethicos* yang berarti kebiasaan norma-norma, nilai-nilai, kaidah-kaidah dan ukuran-ukuran baik dan buruk tingkah laku manusia. Etika adalah cabang dari aksiologi, yaitu ilmu tentang nilai, yang menitikberatkan pada pencarian salah dan benar atau dalam pengertian lain tentang moral dan immoral. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata etika memiliki arti ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk serta tentang hak dan kewajiban moral (Nasional

2005). Etika adalah pandangan manusia dalam berperilaku menurut ukuran dan nilai yang baik (Muhubudin, 2015). Dalam menelaah ukuran baik dan buruk, etika dapat digolongkan atas 2 jenis, yaitu etika deskriptif dan etika normatif. Etika deskriptif merupakan usaha menilai tindakan atau perilaku berdasarkan pada ketentuan atau norma baik-buruk yang tumbuh pada kehidupan bersama, baik dalam keluarga maupun masyarakat. Kerangka etika ini pada hakikatnya menempatkan kebiasaan yang sudah di dalam keluarga atau masyarakat sebagai acuan etis. Etika normatif etika yang menerapkan berbagai sikap dan perilaku yang ideal dan seharusnya dimiliki oleh manusia atau apa yang seharusnya dijalankan oleh manusia dan tindakan apa yang bernilai dalam hidup ini. Jadi etika normatif merupakan norma-norma yang dapat menentukan manusia agar bertindak secara baik dan menghindari hal – hal yang buruk sesuai kaedah atau norma yang telah disepakati dalam masyarakat. Etika adalah acuan dan pedoman tingkah laku dan penilaian moral. Dengan demikian, secara komprehensif etika dapat dimaknai sebagai nilai – nilai dan norma –norma moral yang dapat menjadi acuan atau pegangan moral bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. Etika adalah prinsip untuk mengatur perilaku dalam masyarakat (Abdul samad Arief, dkk, 2021).

Etika dan komunikasi merupakan dua hal yang tidak dapat dilepas pisahkan. Pertimbangan etis menjadi hal yang penting dalam berkomunikasi. Etika komunikasi merupakan salah satu etika khusus karena membahas bagian tertentu dari kehidupan manusia. Kehadiran Etika dalam proses berkomunikasi sangatlah berkaitan erat dengan moral dan tingkah laku dari para pelaku komunikasi

(Mufid,2009). Etika komunikasi merupakan pertimbangan kesalahan dan kebenaran dalam tindakan komunikasi tertentu. Etika komunikasi bukan hanya merujuk pada tutur kata yang baik dan sopan, tetapi juga berawal dari niat hati dan pikiran yang tulus karena dari sanalah terpancar keadaban bicara, kesantunan penyampaian gagasan dan ide. Dengan kata lain, tingkat derajat dan martabat serta bobot kualitas moral seseorang akan diketahui dari etika berkomunikasi seseorang.

Etika komunikasi adalah suatu gagasan moral, gagasan penyampaian pikiran dan isi hati, sehingga ketika ingin kita sampaikan kepada orang lain dibutuhkan etika kesopanan, adab bicara yang baik, yang bisa mudah dipahami tapi tidak menyinggung perasaan orang lain.

Sedangkan komunikasi adalah hubungan interaksi antarmanusia, berupa pengiriman dan penerimaan pesan. Jadi, etika komunikasi bisa diartikan sebagai prinsip yang mengatur hubungan interaksi antar manusia. Etika komunikasi juga dapat diartikan sebagai norma, nilai, dan tingkah laku dalam menjalin komunikasi. Etika komunikasi menjadi pagar atau koridor yang menjadi alur dan batas proses komunikasi secara lisan maupun tulisan dalam penyampaian pesan kepada orang lain.

Fungsi dan Manfaat Etika Komunikasi

Etika dalam berkomunikasi bertujuan agar komunikasi kita berhasil dengan baik atau bersifat komunikatif, yang menurut Wilbur Schramm disebutkan *the condition of success in communication* dan terjalannya hubungan yang harmonis antara komunikator dan komunikan. Relasi harmonis antara komunikator dan komunikan akan menumbuhkan rasa senang yang akan muncul jika keduanya

memiliki rasa saling menghargai, dan saling memahami tentang karakteristik seseorang dan etika yang diyakini masing-masing (Saefullah 2013).

Etika dalam aspek komunikasi berkaitan dengan hubungan antar sesama. Proses komunikasi yang melibatkan banyak pihak serta individu yang berbeda serta terdapat kepentingan didalamnya, maka etika menjadi tolak ukur dalam memilih dan memilah aspek komunikasi dan pesan yang baik. Kehidupan suatu masyarakat yang plural juga sangat membutuhkan etika sebagai pegangan hidup bermasyarakat. Tanpa etika, manusia akan menjadi pemangsa bagi sesama (Nuruddin 2007). Dapat dikatakan bahwa ketika kita memiliki etika yang baik maka kita pun akan memiliki kemampuan menjaga keadaban berkomunikasi dengan sesama dalam membangun dan mempertahankan relasi dan interaksi sosial kita.

Etika komunikasi dapat berfungsi sebagai landasan untuk menumbuhkan moral manusia. Dengan mengerti etika dalam berkomunikasi, kita dapat berkomunikasi menggunakan bahasa yang baik dan sopan. Hal tersebut dapat memudahkan proses penyampaian pesan karena bahasa yang baik dan sopan mudah dimengerti antar komunikator. Fungsi etika dalam berkomunikasi adalah sebagai berikut:

1. Sebagai panduan manusia dalam menjalin komunikasi. Panduan ini meliputi penggunaan bahasa, baik komunikasi lisan maupun tertulis dan tata cara berperilaku dalam komunikasi
2. Menentukan kemampuan komunikasi seseorang
Kemampuan dalam berkomunikasi tidak terletak dalam pemahaman bahasa dan juga kemampuan untuk berbicara saja.

Namun aspek etika juga berfungsi untuk memboboti kualitas komunikasi seseorang.

3. Sebagai orientasi bagaimana cara menentukan sikap. Salah satu cara yang baik untuk mengambil sikap adalah dengan selalu mengedepankan etika sebagai orientasi bagaimana cara menentukan sikap tersebut. Jadi orang yang beretika biasanya akan selalu mengambil sikap yang baik dan juga tidak merugikan orang lain

4. Mempermudah proses penyampaian pesan.

Dengan menjalankan etika komunikasi manusia akan lebih mudah dalam menyampaikan dan menerima pesan, karena bahasa yang digunakan mudah dimengerti kedua belah pihak.

5. Sebagai tolak ukur moral seseorang.

Etika komunikasi membangun landasan moral antar manusia dalam merajut keberagaman hidup bermasyarakat. Dengan mengerti etika dalam berkomunikasi, kita dapat berkomunikasi menggunakan bahasa yang baik dan sopan. Hal tersebut dapat memudahkan proses penyampaian pesan karena bahasa yang baik dan sopan mudah dimengerti antar komunikan.

Dalam pergaulan bermasyarakat, etika komunikasi mempunyai manfaat yaitu:

1. melancarkan komunikasi dengan orang lain, sehingga hubungan yang sudah terjalin akan semakin erat. memahami apa yang dikomunikasikan oleh orang lain, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik.
2. dengan mengikuti dan mentaati etika yang berlaku, kita akan diterima dengan baik dalam lingkungan sosial masyarakat.

3. dengan mengikuti dan mentaati etika yang berlaku, kita akan diterima dengan baik dalam lingkungan sosial masyarakat.
4. menumbuhkan rasa saling menghargai di antara anggota masyarakat.
5. mencegah individu atau kelompok untuk tidak bertindak atau berperilaku sembarangan atau seenaknya sendiri dalam berkomunikasi.
6. mempererat hubungan dengan orang lain.

Perspektif Etika Komunikasi

Setiap orang memiliki perspektif etika yang berbeda berdasarkan situasi dan konteks yang berbeda pula. Kemampuan mengidentifikasi perspektif etika yang dimiliki orang lain merupakan hal yang penting dalam berkomunikasi. Komunikasi akan lebih efektif jika pelaku komunikasi memiliki perspektif etika yang sama. Sedangkan jika pelaku komunikasi menganut perspektif etika yang berbeda, mereka harus mampu untuk saling menjustifikasi posisi mereka dan menyesuaikan cara komunikasi untuk bisa mengakomodasi perspektif etika lawan bicara demi mendapatkan proses komunikasi yang efektif. Menurut Muhammad Mufid, ada tujuh perspektif yang terdapat pada etika komunikasi. ketujuh perspektif tersebut adalah sebagai berikut (Mufid 2009):

1. Perspektif politik. Dalam perspektif ini, etika untuk mengembangkan kebiasaan ilmiah dalam praktek berkomunikasi, menumbuhkan bersikap adil dengan memilih atas dasar kebebasan, pengutamaan motivasi, dan menanamkan penghargaan atas perbedaan.

2. Perspektif sifat manusia. Sifat manusia yang paling mendasar adalah kemampuan berpikir dan kemampuan menggunakan symbol, yang bermakna bahwa suatu tindakan manusia yang benar-benar manusiawi adalah berasal dari rasionalitas yang sadar atas apa yang dilakukan.
3. Perspektif dialogis. Komunikasi adalah proses transaksi dialog dua arah. Sikap dialog adalah sikap setiap partisipan komunikasi yang ditandai oleh kualitas keutamaan, seperti keterbukaan, kejujuran, kerukunan, intensitas, dan lain-lainnya.
4. Perspektif situasional. Adapun faktor situasional atau kontekstual dalam menilai etika komunikasi antara lain peran dan fungsi suatu komunikator terhadap khalayak, standar khalayak mengenai kelogisan, derajat kesadaran tentang cara-cara berkomunikasi yang baik, tingkat urgensi untuk pelaksanaan usulan dari orang lain agar terjalannya suatu etika komunikasi yang baik dalam organisasi, tujuan dan nilai khalayak, standar khalayak untuk komunikasi etis.
5. Perspektif religius. Kitab suci atau habit religious dapat dipakai sebagai standar mengevaluasi etika komunikasi. Pendekatan alkitab dalam agama membantu manusia untuk menemukan pedoman yang kurang lebih pasti dalam setiap tindakan manusia
6. Perspektif utilitarian. Standar utilitarian untuk mengevaluasi cara dan tujuan komunikasi dapat dilihat dari adanya kegunaan, kesenangan, dan kegembiraan.
7. Perspektif legal. Perilaku komunikasi yang legal sangat disesuaikan dengan peraturan yang berlaku serta dianggap sebagai perilaku yang etis dan sesuai dengan ketentuan yang ada.

Ke tujuh perspektif ini merupakan upaya untuk merangkum cara pandang setiap orang dalam melakukan komunikasi yang beretika.

Prinsip – Prinsip Etika Komunikasi

Prinsip-prinsip etika komunikasi menurut Richard L Johannasen yaitu:

1. Prinsip Keindahan yang mencakup penikmatan rasa senang terhadap keindahan. Pada dasarnya manusia adalah penikmat keindahan yang selalu memperhatikan nilai – nilai keindahan dan selalu ingin menampilkan keindahan dalam perilakunya. Keindahan dalam berkomunikasi merujuk pada sifat keramah tamahan, senyum, salam dan lain – lain.
2. Prinsip persamaan yang merujuk pada perilaku komunikasi yang tidak diskriminatif dan tidak saling bmerendahkan satu dengan yang lain.
3. Prinsip kebaikan mendorong pelaku komunikasi untuk tetap berupaya berbuat baik dalam berinteraksi. Prinsip ini berkenaan dengan nilai- nilai kemanusiaan, seperti saling menghormati, saling mengasihi serta saling menolong satu dengan yang lain.
4. Prinsip keadilan mendorong setiap pelaku komunikasi untuk memberikan pada setiap orang apa yang mesti mereka peroleh serta berupaya untuk berlaku dan berujar adil.
5. Prinsip kebebasan berarti bahwa setiap pelaku komunikasi bebas untuk menentukan pilihan, mampu untuk melaksanakan pilihan tersebut secara bertanggungjawab
6. Prinsip kebenaran mesti dipegang oleh pelaku komunikasi adalah prinsip kebenaran berdasarkan pemikiran logis / rasional.

Kebenaran harus dapat dibuktikan dan ditunjukkan, agar kebenaran itu dapat diyakini oleh individu dan orang lain.

Tantangan dan hambatan dalam Etika Komunikasi

Tantangan dalam etika komunikasi meliputi masalah seperti kesenjangan budaya, kebebasan berekspresi, dan pengaruh media sosial. Kesenjangan budaya dapat menyebabkan perbedaan dalam interpretasi pesan, serta berpotensi menghasilkan konflik atau kesalahpahaman. Kebebasan berekspresi dapat menyebabkan penyebaran informasi yang tidak benar atau merugikan, seperti hoaks atau informasi yang tidak jelas sumbernya. Pengaruh media sosial juga dapat menjadi tantangan dalam etika komunikasi, karena informasi yang tersebar dapat sangat cepat dan sulit untuk dikendalikan.

Dalam membangun sebuah etika komunikasi yang efektif tidak selamanya dapat dilaksanakan dengan mudah, banyak faktor yang melatarbelakangi proses etika komunikasi tidak dilaksanakan dengan baik. Berikut ini merupakan hal – hal praktis yang mesti dihindari dalam etika berkomunikasi:

1. Penggunaan kalimat informal (tidak baku) dalam proses transaksi informasi dapat memberi kesan bahwa kita tidak menghargai lawan bicara.
2. Berbicara sambil melakukan hal lain merupakan pelanggaran etika sopan santun
3. Terlalu banyak basa basi dapat mengurangi esensi dan kualitas komunikasi
4. Berbicara dengan nada kasar
5. Berbicara dengan nada memerintah Dalam hal ini orang cenderung tidak sadar menggunakan kalimat-kalimat

memerintah yang seharusnya kita hindari karena bisa menyinggung lawan bicara

6. Menghakimi dan menceritakan kejelekan orang lain akan memberi pengaruh buruk dalam transaksi komunikasi
7. Suka mendominasi pembicaraan dan sering memotong pembicaraan orang lain sebagai gambaran perilaku egois dan menang sendiri.
8. Menjaga intonasi jangan terlalu tinggi dan jangan terlalu rendah

Penerapan Etika Komunikasi

Untuk menjaga agar proses komunikasi berjalan dengan baik dan beretika, agar tujuan komunikasi dapat tercapai tanpa menimbulkan kerenggangan hubungan antar individu, maka para pelaku komunikasi perlu memperhatikan pertimbangan etis agar lawan bicara dapat menerima dengan baik (Suranto AW,2011). Hal – hal yang dapat diperhatikan dalam menerapkan etika komunikasi yaitu nilai dan norma sosial budaya setempat, aturan/ketentuan/tata tertib yang sudah disepakati, tata karma pergaulan, norma kesusilaan, budi pekerti dan norma sopan santun dalam segala tindakan yang secara praktis dapat dilakukan dalam etika komunikasi sehari-hari yaitu:

1. Fokus pada lawan bicara merupakan kunci agar informasi yang disampaikan komunikator secara efektif tersampaikan.
2. Fokus pada masalah dengan tidak mencampur adukkan masalah yang tidak berkaitan dengan pokok pembicaraan.
3. Jangan menimpali pembicaraan. komunikasi yang baik adalah komunikasi yang mau mendengarkan dengan bijaksana perkataan dari komunikator, dan menghargai apa yang dikatakannya.

4. Saling menghargai setiap pembicaraan komunikator dengan tetap menyimak dan respek terhadap pembicaraan komunikator.
5. Selingi dengan humor, dalam hal ini kita perlu menyelingi komunikasi atau pembicaraan dengan candaan atau humor untuk mengurangi kekakuan dan kebosanan dalam berkomunikasi

Pengertian, fungsi dan manfaat, perspektif, serta prinsip – prinsip etika komunikasi merupakan elemen – elemen yang mesti dipahami dengan baik dan benar sebagai dasar untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang beretika, walaupun dalam kadarnya masing-masing sesuai konteks, tujuan dan situasi komunikasi yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Samad Arif (2021). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice.Hall.
- Afna Fitria, S. (2020). Etika Komunikasi (Menanamkan Etika Komunikasi Kepada Mahasiswa). *Journal of Education and Teaching*, 1(2), 127 - 135
- Cangara, Hafied (2008). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Muhubudin Wijaya (2015). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Mufid, Muhammad (2009). *Etika Dan Filsafat Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Nasional, Departemen Pendidikan (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi III. Jakarta: Balai Pustaka.
- Nuruddin (2007). *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Richard L Johannesen (1996). *Etika Komunikasi*. Bandung: Rosda Karya
- Suranto AW. (2011) *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu,

Biodata Penulis
Meyke Marantika, S.Pd., M.Pd.



Penulis menempuh pendidikan strata 1 di Universitas Pattimura, Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, dan menyelesaikannya pada tahun 1998. Pendidikan strata 2 di tempuh penulis pada Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Malang dan meraih gelar Magister Pendidikan Teknologi Pembelajaran pada tahun 2012

Penulis pernah mengabdikan sebagai guru bahasa Inggris pada SMP Kristen Kalam Kudus Ambon. Pada tahun 2004 diangkat sebagai dosen tetap pada Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Ambon dan mengabdikan hingga saat ini pada Jurusan Teknik Sipil, Program Studi Manajemen Proyek Konstruksi, Politeknik Negeri Ambon.

Selain meneliti, penulis juga aktif menulis buku dengan harapan dapat memberikan kontribusi positif bagi bangsa dan negara yang sangat tercinta ini.

Email Penulis: meykemarantika@gmail.com

BAB 10

KOMUNIKASI DALAM HUBUNGAN ROMANTIS

Dr. Ratna Susanti, S.S., M.Pd.
Politeknik Indonusa Surakarta

Pendahuluan

Komunikasi memiliki peran yang krusial dalam membangun fondasi suatu hubungan yang sehat, baik dalam hubungan keluarga, hubungan pertemanan, maupun hubungan romantis. Setiap individu tentu pernah mengalami perselisihan, baik dengan teman, keluarga, maupun pasangan. Isu yang menjadi perdebatan sering kali terkait dengan hal-hal yang kurang signifikan. Supaya mudah terhindar dari perdebatan dalam berkomunikasi, diperlukan komunikasi interpersonal yang efektif dan dapat menciptakan jembatan emosional untuk menghubungkan dua hati (Aulia et al., 2022).

Dalam konteks hubungan romantis, komunikasi yang efektif bukan hanya tentang penggunaan kata-kata yang benar, tetapi juga tentang keterbukaan, pemahaman, dan kemampuan untuk mendengar. Komunikasi akan berjalan secara efektif ketika pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat menghasilkan efek-efek atau perubahan sebagaimana yang diinginkan komunikator pada komunikan, seperti perubahan pengetahuan, sikap, dan perilaku (Oktariza & Nurhayati, 2020).

Komunikasi dalam hubungan romantis sering kali menjadi lebih kompleks karena melibatkan ekspresi perasaan, kebutuhan

emosional, dan keintiman. Pasangan sering kali mengembangkan bahasa dan kode komunikasi sendiri yang menggambarkan kedalaman hubungan mereka. Pemahaman tanpa kata-kata, isyarat kecil, dan ekspresi wajah dapat menjadi sarana komunikasi yang lebih kuat dalam hubungan romantis. Keunikan ini menciptakan dimensi tambahan yang mendalam dan personal dalam hubungan sehingga setiap pasangan akan membangun bentuk komunikasi eksklusif yang menjadi ciri khas dari ikatan romantis mereka masing-masing (Dharma, 2019).

Uniknya Komunikasi dalam Hubungan Romantis

Dalam mendefinisikan karakteristik komunikasi dalam hubungan romantis, terdapat beberapa ciri khas yang melibatkan proses pengungkapan diri dan keterbukaan yang mendalam serta intim yang tidak ditemukan dalam bentuk hubungan lainnya (Aulia et al., 2022). Esensi dari komunikasi romantis terletak pada tingkat keintiman yang tinggi. Pasangan cenderung akan berbagi perasaan, impian, dan kekhawatiran mereka dengan cara yang lebih mendalam dan pribadi ((Rina & Pratiwi, 2022)).

Komunikasi dalam hubungan romantis juga sering kali bersifat nonverbal dan melibatkan pembentukan identitas pasangan dan hubungan (Wahyuningtyas, 2015). Pasangan sering kali menciptakan bahasa, ritual, dan pemahaman yang unik bagi hubungan mereka. Dalam hal ini, ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan isyarat sederhana dapat memiliki arti mendalam dan memberikan nuansa khusus pada pesan yang disampaikan (Oktariza & Nurhayati, 2020). Perbedaan dalam gaya komunikasi, seperti preferensi untuk berbicara atau mengekspresikan diri secara tertulis, juga dapat memainkan peran

penting dalam membentuk dinamika komunikasi romantis (Putri et al., 2022). Pemahaman mendalam terhadap karakteristik-karakteristik ini sangat penting karena dapat membentuk landasan untuk memahami dan meningkatkan kualitas komunikasi dalam hubungan romantis.

Faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi romantis dapat bervariasi dan kompleks karena melibatkan unsur-unsur psikologis, sosial, dan personal, antara lain sebagai berikut.

1. Keterbukaan emosional

Tingkat keterbukaan emosional pasangan dapat memengaruhi sejauh mana mereka akan merasa nyaman berbagi perasaan dan pengalaman pribadi satu sama lain (Chatia Hastasari, 2020).

2. Kecerdasan emosional

Kecerdasan emosional mampu memperkaya pemahaman pasangan terhadap perasaan masing-masing, serta memfasilitasi komunikasi yang lebih mendalam dan sensitif (Utami et al., 2022).

3. Gaya komunikasi pribadi

Gaya komunikasi, termasuk di dalamnya apakah seseorang menyukai berbicara secara langsung atau cenderung berkomunikasi melalui ekspresi non-verbal, dapat memengaruhi interaksi dalam hubungan romantis (Putri et al., 2022).

4. Kualitas komunikasi orang tua

Pengalaman komunikasi dengan orang tua dapat membentuk pola komunikasi dalam hubungan romantis dengan pasangan (Rizka Kinanti Istiqomah et al., 2022).

5. Perbedaan budaya dan latar belakang

Perbedaan budaya atau latar belakang sosial dapat memengaruhi norma-norma komunikasi dan interpretasi pesan dalam hubungan romantis (Nasution, 2020).

6. Ketidakpastian dalam hubungan

Tingkat ketidakpastian mengenai status atau masa depan hubungan dapat memengaruhi bagaimana pasangan berkomunikasi satu sama lain (Oktariza & Nurhayati, 2020).

7. Kondisi stres

Stres eksternal, seperti tekanan pekerjaan atau masalah keuangan, dapat menciptakan ketegangan dan memengaruhi komunikasi dalam hubungan (Rina & Pratiwi, 2022).

8. Teknologi komunikasi

Penggunaan teknologi, termasuk media sosial dan pesan teks, dapat memengaruhi frekuensi dan bentuk komunikasi dalam hubungan (Batoebara & Hasugian, 2021).

Dalam era digital ini, dinamika komunikasi hubungan romantis mengalami evolusi signifikan, terutama dengan semakin meningkatnya interaksi melalui media sosial. Komunikasi *online* dalam hubungan romantis memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari interaksi konvensional. Media sosial memberikan platform di mana pasangan dapat berbagi momen penting, membangun keterbukaan, dan mengekspresikan rasa kasih sayang mereka secara publik. Interaksi melalui pesan teks, *video call*, dan emoji sering menjadi bentuk komunikasi yang dominan dalam hubungan yang bermula atau berkembang melalui media sosial (Gesselman et al., 2019).

Pentingnya komunikasi non-verbal dalam hubungan romantis *online* juga tidak dapat diabaikan. Meskipun terbatas dalam medium digital, ekspresi wajah melalui emoji atau foto dapat memberikan dimensi emosional tambahan pada pesan yang disampaikan (Batoebara & Hasugian, 2021). Namun, karakteristik komunikasi secara *online* ini juga membawa tantangan tersendiri, seperti ketidakjelasan intonasi dan ekspresi tubuh yang dapat merugikan pemahaman konteks pesan. Oleh karena itu, pemahaman karakteristik komunikasi romantis dalam hubungan online menjadi kunci untuk membangun koneksi yang kokoh dan berkelanjutan melalui media sosial (Batoebara & Hasugian, 2021).

Tantangan dan Hambatan Komunikasi Romantis

Dalam hubungan romantis, tantangan utama yang sering dihadapi adalah terkait dengan komunikasi yang buruk. Fenomena ini dapat muncul dalam berbagai bentuk dan dapat memberikan dampak negatif pada dinamika hubungan.

Beberapa situasi umum yang menciptakan komunikasi yang buruk (Nasution, 2020) melibatkan:

1. Ketidakjelasan dalam ekspresi perasaan

Pasangan sering mengalami kesulitan dalam mengartikan dan mengungkapkan perasaan mereka dengan jelas. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian dalam hubungan.

2. Ketidakmampuan mendengarkan dengan empati

Kesulitan mendengarkan dengan penuh perhatian dan empati dapat membuat pasangan merasa tidak dipahami. Keterbatasan dalam mendengarkan dapat menghambat pemahaman yang mendalam antara satu sama lain.

3. Konflik yang tidak terselesaikan

Komunikasi yang buruk sering kali memicu konflik yang tidak terselesaikan. Ketidakmampuan untuk menangani perbedaan pendapat secara konstruktif dapat merusak hubungan.

4. Persepsi yang salah

Salah persepsi atau interpretasi yang tidak tepat terhadap komunikasi pasangan dapat menciptakan kesalahpahaman yang merugikan.

Konflik dalam komunikasi hubungan romantis dapat memengaruhi hubungan secara mendalam dan berkelanjutan. Konflik muncul ketika adanya perbedaan pendapat, kebutuhan, atau nilai-nilai yang tidak dapat diselesaikan dengan mudah. Dampak konflik terhadap komunikasi romantis antara lain:

1. Peningkatan Tegangan Emosional: Konflik cenderung meningkatkan tingkat stres dan ketegangan emosional dalam hubungan. Hal ini dapat menciptakan lingkungan yang tidak kondusif untuk komunikasi yang sehat.
2. Pengurangan Keterbukaan: Pasangan mungkin cenderung menahan diri atau kurang terbuka dalam berkomunikasi selama konflik sehingga dapat menghambat pemahaman saling perasaan dan pandangan.
3. Risiko Kesalahpahaman: Konflik dapat meningkatkan risiko kesalahpahaman dan persepsi yang tidak akurat terhadap niat dan maksud komunikasi pasangan.
4. Potensi Kerusakan pada Kualitas Hubungan: Jika tidak ditangani dengan baik, konflik dapat merusak kepercayaan dan kualitas hubungan romantis secara keseluruhan.

Beberapa strategi dapat dilakukan untuk mengatasi jika terjadi adanya konflik dalam komunikasi hubungan romantis (Yenny et al., 2022) antara lain:

1. Aktif mendengarkan
Mempraktikkan keterlibatan aktif dan mendengarkan dengan penuh perhatian dapat memahami perspektif pasangan.
2. Pilih waktu yang tepat
Memilih waktu yang tepat untuk berbicara tentang konflik. Usahakan hindari berdebat saat emosi sedang tinggi dan cari waktu yang tenang.
3. Gunakan bahasa yang positif
Menghindari penggunaan bahasa atau kata-kata yang bersifat merendahkan pasangan. Fokuskan pada ekspresi perasaan tanpa menyalahkan.
4. Identifikasi isu inti
Fokus pada isu inti konflik daripada menyerang pribadi satu sama lain. Jelaskan dengan jelas apa yang membuat Anda merasa tidak puas.
5. Berkolaborasi dalam mencari solusi:
Melihat konflik sebagai peluang untuk tumbuh bersama. Kolaborasi dalam mencari solusi akan memuaskan kedua belah pihak.
6. Terapkan humor
Menggunakan humor dengan bijak untuk meredakan ketegangan. Namun, harap hindari penggunaan humor yang merendahkan atau merugikan pasangan Anda.

7. Cari bantuan luar:

Jika konflik terus berlanjut, lebih baik mempertimbangkan untuk mencari bantuan dari konselor atau terapis yang dapat memberikan pandangan objektif.

Mengatasi konflik komunikasi memerlukan kesabaran, empati, dan kemauan untuk bekerja sama dalam mencari solusi yang membangun. Strategi ini dapat membantu membentuk komunikasi yang lebih sehat dan menghasilkan pertumbuhan positif dalam hubungan romantis.

Strategi untuk Meningkatkan Komunikasi Romantis

Dalam memperkuat fondasi hubungan romantis, penerapan strategi komunikasi yang efektif memainkan peran kunci dalam membangun kedekatan dan pemahaman. Komunikasi yang sehat dan efektif dalam hubungan romantis memerlukan strategi aktif dari kedua belah pihak. Strategi ini dirancang untuk meningkatkan interaksi dan membangun kedalaman dalam hubungan. Berikut adalah poin-poin kunci yang dapat membantu memperkuat komunikasi romantis.

1. Aktif mendengarkan

Aktif mendengarkan adalah kunci untuk menciptakan ikatan emosional yang kuat dalam hubungan romantis. Mendengarkan dengan penuh perhatian membuka jalan bagi pemahaman yang lebih baik dan memperkuat koneksi antara pasangan. Tips untuk menjadi pendengar yang efektif meliputi:

- a. Memastikan untuk fokus sepenuhnya pada pasangan dan hindari gangguan, seperti perangkat elektronik atau kebisingan luar.

- b. Memberikan respons yang menunjukkan bahwa Anda mendengarkan, baik melalui ekspresi wajah, kontak mata, atau respons verbal seperti mengangguk.
 - c. Menunda memberikan penilaian atau reaksi terhadap apa yang dikatakan pasangan. Usahakan untuk memberi mereka waktu dan ruang untuk mengekspresikan diri.
2. Keterbukaan dan kejujuran
Keterbukaan dan kejujuran adalah dasar untuk membangun kepercayaan dan kedekatan dalam hubungan romantis. Memperkenalkan keterbukaan dapat menciptakan lingkungan yang mendukung komunikasi yang lebih jujur dan autentik. Contoh penerapan keterbukaan melibatkan:
 - a. Membuka diri tentang perasaan, termasuk ketidaknyamanan atau kekhawatiran, dapat memperkuat ikatan emosional.
 - b. Memberitahukan tentang harapan dan keinginan dalam hubungan. Ini membantu menghindari ketidakjelasan.
3. Memahami kebutuhan pasangan
Memahami kebutuhan pasangan merupakan langkah krusial untuk menciptakan hubungan yang memuaskan. Pengenalan dan pemenuhan kebutuhan satu sama lain dapat membawa keharmonisan dan kebahagiaan dalam hubungan. Panduan untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan pasangan melibatkan:
 - a. Komunikasi secara terbuka mengenai kebutuhan masing-masing, baik itu kebutuhan emosional maupun praktis.

- b. Mengamati dan memperhatikan perubahan dalam perilaku atau ungkapan pasangan yang dapat memberikan petunjuk tentang apa yang diinginkan mereka.
- c. Mengajukan pertanyaan yang mendalam dapat membantu memahami kebutuhan yang mungkin tidak terungkap dengan jelas.

Dengan menerapkan strategi di atas, pasangan dapat memperkuat ikatan emosional, meningkatkan saling pengertian, dan menciptakan hubungan romantis yang sehat dan berkelanjutan.

Keseluruhan penjelasan dalam bab ini menyoroti kompleksitas dan keunikan komunikasi dalam hubungan romantis. Dari penekanan pada pentingnya mendengarkan dan memahami pasangan hingga strategi untuk memperkuat ikatan melalui keterbukaan dan kejujuran, setiap bab membangun fondasi pemahaman yang komprehensif. Di tengahnya, pemahaman terhadap konflik dan tantangan dalam komunikasi romantis memberikan perspektif mendalam tentang upaya yang diperlukan untuk menjaga dan memperdalam hubungan tersebut. Secara keseluruhan, rangkaian pembahasan ini memberikan pandangan holistik tentang bagaimana komunikasi yang efektif dan terbuka dapat menjadi kunci untuk hubungan romantis yang sehat dan memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, L. R., Setiadarma, A., & Supratman, S. (2022). Fenomenologi Pola Komunikasi Interpersonal Pada Pasangan Menikah (Studi Love Language Dalam Usia Pernikahan 0-5 Tahun). *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 7(2), 103–121. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v7i2.2297>
- Batoebara, M. U., & Hasugian, B. S. (2021). Komunikasi Romantisme Masa Pandemi Melalui Sosial Media. *Network Media*, 4(1), 44–50. <https://doi.org/10.46576/jnm.v4i1.1147>
- Chatia Hastasari, H. A. (2020). Komunikasi Persuasif Pada Hubungan Interpersonal Perokok Aktif Dan Pasangannya. *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 35–44. <https://doi.org/10.35326/medialog.v3i1.498>
- Dharma, F. A. (2019). Mengelolah Interaksi Antar Budaya Dan Prasangka Masyarakat Indonesia. ... : *Journal of Islamic Economic and Social*, 2, 15–33. <http://ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/ekomadania/article/view/4125%0Ahttp://ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/ekomadania/article/download/4125/3002>
- Nasution, A. R. P. (2020). Manajemen Konflik Anak Orang Tua dalam Relasi Romantis Berbeda Agama Anna Ramadhani Putri Nasution , Sri Budi Lestari Email : annasution22@gmail.com Program Studi S1 Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro ABSTRAK. *Interaksi Online*, 8(3), 10–20. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/27974>
- Oktariza, C. A., & Nurhayati, S. R. (2020). Dinamika Psikologis pada Lansia Dilihat dari Sisi Romantic Relationship Setelah Melakukan Perkawinan di Usia Lanjut. *Acta Psychologia*, 2(2), 137–152. <https://doi.org/10.21831/ap.v2i2.35103>
- Putri, A. H., Naryoso, A., & Rahardjo, T. (2022). Pengelolaan Identitas Dalam Relasi Romantik Penyandang Disabilitas dan Non Disabilitas. *Interaksi Online*, 10(3), 583–594.
- Rina, M., & Pratiwi, A. (2022). Pengelolaan Komunikasi Privasi Remaja Akhir Kepada Orang Tua Mengenai Hubungan Romantis Menuju Perilaku Seksual. *Insani*, 9(1), 2407–6856.
- Rizka Kinanti Istiqomah, Tatik Imadatus Sa'adati, & Dewi Hamidah.
-

- (2022). Kepuasan Pernikahan Pada Pasangan Suami Istri Yang Mengalami Infertile Di Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk. *Happiness, Journal of Psychology and Islamic Science*, 4(1), 60-77. <https://doi.org/10.30762/happiness.v4i1.364>
- Utami, M., Noorrizki, R. D., & Putri, I. S. (2022). Partner Phubbing dan Kepuasan Hubungan Romantis Dating Couple pada Dewasa Muda. *Psychocentrum Review*, 4(3), 268-283. <https://doi.org/10.26539/pcr.431182>
- Wahyuningtyas, B. P. (2015). Aroma sebagai Komunikasi Artifaktual Pencetus Emosi Cinta: *Humaniora*, 6(1), 77-85.
- Yenny, Y., Astuti, S. W., & Irmawan, D. (2022). Revisi Komunikasi Dengan Pendekatan Psikologi Positif Sebagai Upaya Mengatasi Toxic Relationship. *Prosiding COSECANT : Community Service and Engagement Seminar*, 2(1), 72-79. <https://doi.org/10.25124/cosecant.v2i1.18438>

Biodata Penulis**Dr. Ratna Susanti, S.S., M.Pd.**

Perempuan kelahiran Kota Klaten ini menamatkan SD, SMP, dan SMA di Kota Klaten, Jawa Tengah. Pendidikan tinggi dari tingkat Sarjana, Magister, dan Doktoral ditempuh di Universitas Sebelas Maret Surakarta, Jawa Tengah. Doktor bidang linguistik ini banyak menghasilkan karya ilmiah, dalam bentuk artikel maupun buku. Kecintaannya pada bidang tulis-menulis telah mengantarkannya menjadi salah satu penulis nasional buku teks pelajaran dari Pusat

Kurikulum dan Perbukuan Depdiknas RI atau Buku Sekolah Elektronik (BSE) pada tahun 2007-2008. Penulis pernah mendapatkan hibah buku ajar tingkat perguruan tinggi dari Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi tahun 2015 dengan judul *Komunikasi Ilmiah, Kajian dan Aplikasi Teori*. Buku lain yang telah ditulis adalah *Buku Ajar Bahasa Indonesia, Pemahaman dan Kajian Pragmatik, Kesantunan dalam Berbagai Ranah, Kajian Psikolinguistik, dan BC Pendidikan Antikorupsi, BC Bahasa dan Budaya, BC Pengantar Linguistik Umum*. Hibah penelitian yang pernah diperoleh adaah hibah Dosen Pemula Kemristekdikti (2015 dan 2016), hibah Disertasi Doktor tahun 2018, dan hibah Produk Vokasi dari Dirjen Diksi (2022-2023). Saat ini penulis sebagai dosen tetap di Politeknik Indonusa Surakarta. Untuk mengenal lebih dekat dan berdiskusi tentang riset.

Email Penulis: ratnasusanti19@poltekindonusa.ac.id

BAB 11

KOMUNIKASI DALAM KELUARGA

Sri Ananda Pertiwi, S.Pd., M.Pd.
Universitas Musamus

Pentingnya Komunikasi dalam Keluarga

Keluarga umumnya didefinisikan sekumpulan orang yang memiliki ikatan pernikahan atau biologis yang tinggal bersama dan saling interaksi dalam perspektif posisi sosial. Keluarga merupakan organisasi terkecil yang didalamnya terdapat pilar kehidupan yaitu generasi muda. Berbicara tentang keluarga tidak lepas dari kata orangtua dan anak. Orangtua dalam keluarga memiliki andil yang besar dalam membentuk karakter anak dan mereka merupakan madrasah pertama, dengan kata lain peran mereka sangat besar dalam pembangunan karakter dan kondisi kejiwaan anak-anak mereka. Gagasan Stringer (1997) bahwa hubungan yang kuat dengan keluarga dalam lingkungan sosial adalah berguna untuk identitas remaja yang terintegrasi. Gagasan tersebut turut didukung oleh Bronfenbrenner (1979) yang menyatakan perkembangan anak dipengaruhi oleh sistem sekitarnya, salah satunya adalah keluarga.

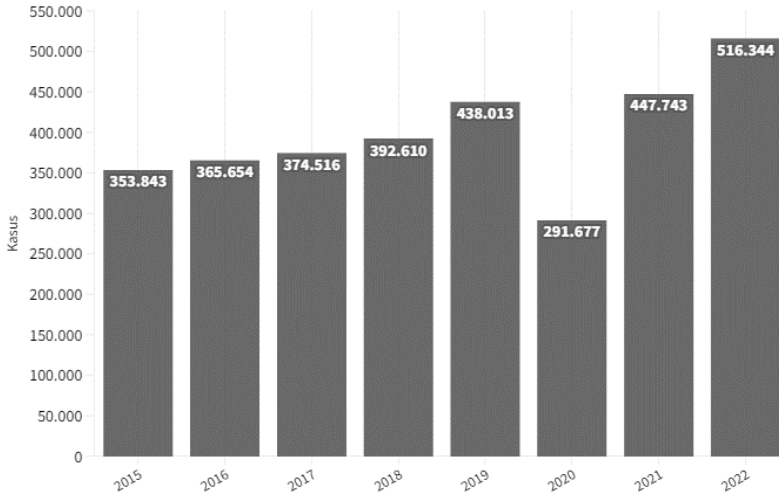
Secara holistik sikap tiap anggota keluarga saling mempengaruhi dalam hal pembentukan pola pikir, karakter, dan mental orang-orang di dalamnya. Tidak hanya itu, keluarga mempengaruhi manusia dalam berbagai cara, yang penting secara biologis, psikologis, dampak sosial, politik, dan hukum. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika keluarga

merupakan suatu hal yang sangat kompleks dan konsep sosial yang beraneka segi dengan definisi yang beragam yang cukup banyak menarik scholar untuk mengkaji hal tersebut (Caughlin, 2011).

Keluarga yang utuh, hangat, dan harmonis adalah idaman tiap-tiap individu namun hal tersebut tidak tercipta begitu saja namun terlahir dari pola interaksi. Keluarga merupakan hasil dari skema tertentu yang melalui dua sikap komunikasi yaitu percakapan dan orientasi penyesuaian (Pramono., dkk., 2017). Membutuhkan penyesuaian dan jalinan hubungan baik antara anggota keluarga untuk mewujudkan sinergi yang menciptakan kehangatan, kenyamanan, dan harmoni dalam keluarga. Penyesuaian juga tidak disarankan berlebihan. Hal ini sejalan dengan gagasan bahwa orientasi konformitas yang tinggi cenderung menghambat keluarga dalam menyelesaikan konflik dan memodelkan keterampilan resolusi konflik yang sehat untuk anak-anak mereka (Koerner & Fitzpatrick, 1997). Komunikasi interpersonal adalah sangat krusial dalam hal ini, interaksi dua arah dalam keluarga. Komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam ketahanan keluarga dan memperkuat fungsi keluarga dalam membentuk karakter generasi (Thariq, 2018).

Namun ironis, tidak sedikit akta menunjukkan sisi-sisi ironis keluarga-keluarga di Indonesia tidak seikit jauh dari kata ironis. Salah satu bentuk ketidakharmonisan dalam keluarga dapat dilihat pada komitmen perceraian dan kekerasan dalam rumah tangga. Di Indonesia kasus perceraian tiap tahunnya cenderung mengalami peningkatan. Dapat dilihat pada gambar 10.1.

Gambar 10.1.
Jumlah Kasus Perceraian di Indonesia (2015-2022)

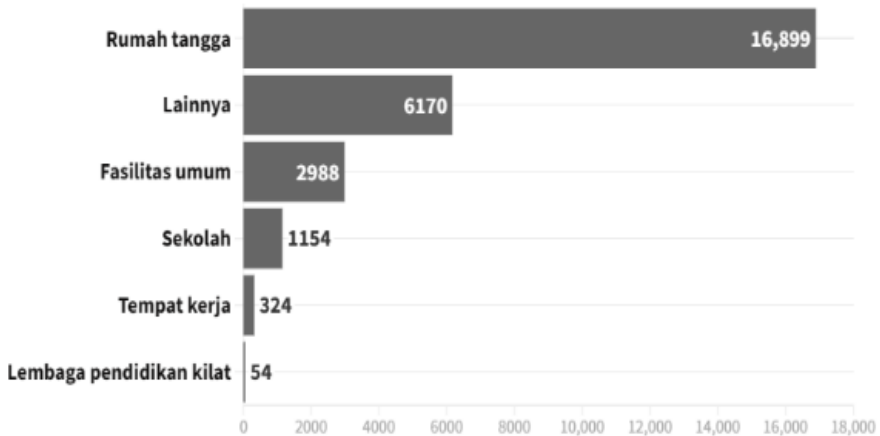


Sumber: Badan Pusat Statistik

Selain perceraian, terjadi peningkatan kasus kekerasan dalam rumah tangga. Berdasarkan Catatan Tahunan (Catahu) periode tahun 2022 oleh Komnas Perempuan, jumlah kasus kekerasan berbasis gender terhadap perempuan (KBGTP) sepanjang tahun 2021 mencapai 338.496 kasus, naik dari 226.062 pada tahun 2020.

Berdasarkan laporan KemenPPPA, rumah tangga menjadi lokasi kejadian yang paling banyak terjadi kekerasan. Sepanjang tahun 2022, KemenPPPA menerima sebanyak 16.899 aduan kekerasan rumah tangga. Lalu, jumlah korban KDRT pada 2022 pun mencapai 18.142 korban.

Gambar 10.2.
Jumlah Kasus Kekerasan Berdasarkan Tempat Kejadian Sepanjang
2022



Sumber: KemenPPPA

Beberapa faktor teratas perceraian adalah pertengkaran, ekonomi meninggalkan pasangan dan kekerasan dalam rumah tangga. Perselisihan dan pertengkaran menjadi faktor utama penyebab perceraian nasional sepanjang tahun 2022. Jumlahnya mencapai 284.169 kasus atau setara 63,41% dari total faktor penyebab kasus perceraian di tanah air. Penyebab perceraian terbanyak berikutnya karena faktor ekonomi, yakni sebanyak 110.939 kasus (24,75%). Lalu, diikuti karena faktor meninggalkan salah satu pihak sebanyak 39.359 kasus (8,78%), kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) sebanyak 4.972 kasus (1,1%).

Melihat hal tersebut, pentingnya membangun kompetensi komunikasi interpersonal dalam keluarga menjadi krusial karena memainkan peran sentral dalam membentuk hubungan yang sehat dan harmonis di antara anggota keluarga. MinaZarnaghash (2013) juga

membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kesehatan mental dan pola komunikasi serta dimensi percakapan merupakan prediktor yang baik terhadap kesehatan mental.

Selain hal tersebut, alasan-alasan perlunya menjaga komunikasi melalui komunikasi interpersonal dalam keluarga, diantaranya:

1. Menciptakan perasaan nyaman dalam lingkungan keluarga melalui komunikasi yang terbuka. Hal tersebut dapat menciptakan rasa nyaman dalam berbagi perasaan, pikiran, dan pengalaman mereka antar anggota keluarga serta dapat membentuk dasar kepercayaan di antara mereka. Melalui komunikasi yang baik hubungan emosional tercipta. Anggota keluarga merasa didengar, dipahami, dan dihargai.
2. Sebagai sarana penyelesaian konflik dalam keluarga. Konflik dapat diselesaikan dengan cara yang sehat dan lebih konstruktif melalui komunikasi yang baik. Anggota keluarga dapat belajar untuk mendengarkan satu sama lain, mencari solusi bersama, dan memahami sudut pandang yang berbeda. Kebersamaan dan hubungan antara orangtua dan anak yang tetap terjalin saat terjadi konflik, anggota keluarga memiliki keyakinan bahwa kedekatan dan ikatan darah akan mengembalikan dan meningkatkan hubungan tersebut mereka (Triwardhani., dkk., 2019). Tidak hanya konflik internal namun eksternal, dalam keluarga yang komunikatif, anggota keluarga dapat belajar untuk mendukung satu sama lain saat menghadapi tantangan atau perubahan, baik itu dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam situasi yang lebih sulit. Sebaliknya, ketika dua orang-orang terlibat dalam konfrontasi, masing-masing cenderung

memutarbalikkan pesan-pesan dari pihak-pihak tersebut satu sama lain sedemikian rupa sehingga menyediakan bahan bakar untuk melampiaskan permusuhan lebih lanjut (Pfeiffer, 1973).

3. Komunikasi secara berkesinambungan dalam keluarga membantu membentuk nilai-nilai, tradisi, dan norma-norma keluarga dengan kata lain karakter. Ini membantu anggota keluarga mengidentifikasi diri mereka sebagai bagian dari keluarga tersebut. Selain itu, anak-anak yang tumbuh dalam lingkungan keluarga yang mendorong komunikasi yang sehat cenderung mengembangkan keterampilan sosial yang lebih baik, seperti kemampuan mendengarkan, ekspresi diri, dan empati.

Jadi, komunikasi interpersonal yang efektif dan terbuka dalam keluarga sangatlah penting untuk menciptakan ikatan yang kuat, meningkatkan kualitas hubungan, mencegah konflik berkepanjangan, serta membantu anggota keluarga dalam pertumbuhan dan perkembangan mental state mereka baik secara individu maupun sebagai bagian dari unit keluarga. Tidak hanya itu, kualitas komunikasi keluarga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kematangan karir (Bi & Wang, 2023).

Tipe-Tipe Komunikasi dalam Keluarga

Komunikasi dalam keluarga dapat terjadi dalam berbagai bentuk. Pola komunikasi tidak terlepas dari budaya. Dimensi budaya umumnya dibagi menjadi dua yaitu individualism dan kolektivisme (Salija, Dkk., 2018).

Tabel 10.1.
Dimensi yang Membedakan Budaya

Individualism	Collectivism
Nilai budaya individualistis, kemandirian, dan otonomi lebih dari kelompoknya	Budaya kolektivis menempatkan kebutuhan banyak orang sebelum kebutuhan individu
Jarak Kekuasaan Jarak kekuasaan tinggi menghormati berbasis hierarki yang kaku pada kekuasaan dan status.	Jarak Daya Rendah Jarak kekuasaan rendah berasumsi bahwa semua orang memilikinya persamaan hak dan kesempatan.
Konteks Tinggi Konteks bergantung pada situasi sosial untuk memberi arti pesan	Konteks rendah Konteks bergantung pada bahasa eksplisit untuk makna yang jelas
Berorientasi pada hasil Budaya yang berorientasi pada hasil pencapaian, nilai, tenggat waktu, dan selesainya pekerjaan	Budaya berorientasi proses Budaya yang menghargai pengalamannya diperoleh dengan mengerjakan suatu tugas.
Menghindari ketidakpastian Budaya menghindari ketidakpastian lebih memilih rutinitas stabil, menghindari risiko atau pengalaman baru	Mencari ketidakpastian Budaya yang mencari ketidakpastian, lebih menyukai keberagaman, hal baru, dan bahkan pengalaman berisiko

Dimensi budaya individu dan kolektif dapat mempengaruhi pola komunikasi dalam lingkup interaksi sosial, dalam hal ini salah satunya adalah komunikasi dalam keluarga contoh dalam aspek saling menghargai dan keterbukaan.

Bukan hanya pada aspek dimensi budaya yang berbeda namun tipe komunikasi yang umumnya terjadi dalam keluarga umumnya memiliki ragam diantaranya komunikasi verbal dan nonverbal, asertif, interpersonal, komunikasi kelompok, intrapersonal, dan komunikasi pasif atau aktif.

Komunikasi verbal dalam keluarga adalah bentuk komunikasi yang paling jelas dan umum. Melibatkan penggunaan kata-kata, baik itu dalam percakapan sehari-hari, diskusi, cerita, atau pengungkapan perasaan. Ini mencakup percakapan formal, informal, berbagi cerita, dan berbicara tentang topik tertentu antar anggota keluarga. Ditambah, komunikasi non-verbal seperti melibatkan ekspresi wajah, bahasa tubuh, gerakan, postur, kontak mata, dan bahkan diam turut mempengaruhi kualitas komunikasi dalam keluarga.

Komunikasi asertif merupakan pola komunikasi yang jelas dan tegas, tetapi tetap menghormati dan memperhatikan perasaan orang lain. Di dalam keluarga, komunikasi asertif memungkinkan anggota keluarga untuk menyampaikan pendapat, keinginan, atau perasaan mereka tanpa menyinggung atau merugikan orang lain.

Komunikasi interpersonal melibatkan interaksi langsung antara dua orang atau lebih dalam keluarga. Ini mencakup pembicaraan pribadi, mendengarkan, dan bertukar informasi serta emosi. Hal ini yang akan lebih dalam dikaji pada bab ini.

Komunikasi kelompok terjadi ketika seluruh keluarga terlibat dalam diskusi atau kegiatan bersama. Ini bisa menjadi momen ketika seluruh keluarga berkumpul untuk mengambil keputusan, berdiskusi tentang rencana, atau hanya sekadar bersenang-senang bersama. Tidak jarang dapat memicu konflik.

Komunikasi intrapersonal adalah komunikasi internal yang seseorang lakukan dengan dirinya sendiri. Ini bisa terjadi ketika seseorang merefleksikan perasaan atau memproses informasi secara pribadi, seringkali sebelum berbagi dengan anggota keluarga lainnya.

Komunikasi aktif atau pasif, komunikasi aktif melibatkan penerimaan dan pengertian atas pesan yang disampaikan, sementara komunikasi pasif cenderung kurang interaktif atau tidak responsif. Komunikasi aktif dalam keluarga sangat disarankan.

Mengenali dan memahami berbagai dimensi budaya serta tipe komunikasi ini bisa membantu anggota keluarga untuk lebih sadar akan cara mereka berkomunikasi satu sama lain. Ini juga membuka peluang untuk meningkatkan cara komunikasi mereka, memperkuat hubungan, dan memecahkan masalah secara lebih efektif. Berdasarkan deskripsi keunikan diatas, pelanggan perbankan akhirnya mempunyai alternatif pilihan layanan jasa perbankan syariah karena beragamnya produk yang ditawarkan bank umum syariah tersebut. Tetapi, fenomena kontradiktif terjadi dimana pertumbuhan bisnis perbankan tidak secepat penyebaran cabang dan outlet pemasarannya.

Hambatan-Hambatan dalam Komunikasi Keluarga

Setia phal di dunia ini tidak terlepas dari hambatan-hambatan begitupun komunikasi dalam keluarga. Terdapat beberapa hambatan yang sering muncul dalam komunikasi keluarga, yang bisa berdampak pada pemahaman, empati, dan keterbukaan di antara anggota keluarga seperti ketidak jelasan maksud komunikasi, prasangka dan asumsi, kurangnya kepercayaan dan keterbukaan, gangguan eksternal, perbedaan gaya komunikasi, konflik dibiarkan berlarut-larut, dan kurangnya keterampilan berkomunikasi.

Terkait ketidak jelasan dalam komunikasi adalah pesan yang tidak jelas atau ambigu dapat menyebabkan kebingungan dan salah paham di antara anggota keluarga sehingga tidak menangkap dengan baik

maksud dari penutur maupun sebaliknya. Kemunculan prasangka dan asumsi cukup menjadi lubang hitam di dalam yang dapat menghilangkan kehangatan dalam dan harmoni dalam keluarga dimana anggota keluarga kadang-kadang membuat asumsi atau prasangka terhadap maksud atau motivasi di balik komunikasi seseorang, yang bisa menghalangi pemahaman yang akurat.

Kurangnya keterbukaan dan kepercayaan menjadi salah satu penghambat komunikasi interpersonal. Anggota keluarga merasa tidak nyaman untuk berbagi pikiran atau perasaan karena takut dihakimi atau merasa tidak didengar, hal ini bisa menghambat komunikasi yang terbuka. Selain itu, faktor-faktor eksternal seperti teknologi yang terus-menerus digunakan, gangguan lingkungan, atau keadaan stres dari luar rumah bisa mengganggu komunikasi yang efektif dalam keluarga. Sehingga perlunya kebijaksanaan dalam menempatkan skala prioritas saat di rumah.

Perbedaan gaya komunikasi juga tidak jarang menjadi penghambat. Setiap individu memiliki gaya komunikasi yang berbeda-beda. Misalnya, ada yang lebih terbuka dan ekspresif, sementara yang lain mungkin lebih tertutup. Perbedaan ini bisa menimbulkan hambatan dalam memahami pesan satu sama lain.

Membiarkan konflik berkepanjangan yaitu masalah yang belum diselesaikan atau konflik yang terus berlanjut menumpuk dapat menjadi bom waktu yang sewaktu-waktu dapat meledak dan menghancurkan hubungan keluarga. Tidak hanya itu, diperlukan keterampilan berkomunikasi, kurangnya keterampilan komunikasi seperti kemampuan mendengarkan aktif atau mengungkapkan

perasaan dengan jelas dapat mempengaruhi komunikasi secara keseluruhan.

Perlunya tiap-tiap anggota keluarga mengidentifikasi hambatan-hambatan keluarga yang mereka temukan sehingga mengatasi masalah tersebut. Perlu disadari bahwa masalah dalam keluarga perlu diselesaikan bersama-sama melalui komunikasi yang sehat dan harmonis antar anggota keluarga.

Strategi Meningkatkan Komunikasi Keluarga

Setelah memahami hambatan-hambatan dalam komunikasi keluarga perlu juga memahami strategi dalam mengatasi hambatan tersebut. Ada beberapa strategi yang bisa diterapkan untuk meningkatkan komunikasi dalam keluarga seperti jadwalkan waktu untuk berkomunikasi, menjadi pendengar aktif, sepekat aturan berkomunikasi yang sehat, praktekkan keterbukaan, manfaatkan teknologi dengan bijaksana, pendekatan yang bermartabat dalam menyelesaikan masalah/ resolusi konflik, modelkan komunikasi yang baik, membuka dialog secara teratur, dan berikan apresiasi atau pujian saat diperlukan. Hal tersebut membutuhkan keterampilan dalam berkomunikasi dan dapat dipelajari.

Jadwalkan waktu untuk berkomunikasi, tentukan waktu khusus di mana seluruh anggota keluarga dapat berkumpul untuk berkomunikasi. Ini bisa menjadi waktu makan malam bersama atau kegiatan keluarga lainnya.

Pendengar aktif, ajarkan anggota keluarga untuk benar-benar mendengarkan satu sama lain dengan penuh perhatian dan tanpa interupsi. Ini menciptakan lingkungan di mana setiap orang merasa

didengar dan dihargai. Serta buat aturan komunikasi yang sehat dengan cara diskusikan bersama aturan-aturan komunikasi yang sehat, seperti berbicara dengan hormat, tidak menginterupsi, dan memperlakukan pendapat setiap anggota keluarga dengan nilai yang sama.

Dorong anggota keluarga untuk mempraktikkan keterbukaan seperti berbicara tentang perasaan mereka dengan terbuka. Buatlah lingkungan yang nyaman di mana setiap orang merasa aman untuk berbagi apa pun. Serta gunakan teknologi dengan bijak dengan menetapkan batasan waktu atau ruang di mana teknologi tidak diizinkan, sehingga anggota keluarga bisa berfokus pada interaksi langsung satu sama lain. Saat ini komunikasi jarak jauh seharusnya tidak menjadi halangan berarti untuk tetap menjalin komunikasi begitupun dalam konteks komunikasi keluarga. Menjaga komunikasi keluarga dalam hubungan jarak jauh membutuhkan keterbukaan diri dan rasa percaya satu sama lain untuk mencapai hubungan keluarga yang harmonis (Rachmadi, 2022).

Resolusikan Konflik dengan pendekatan yang bermartabat dengan mengajarkan cara menyelesaikan konflik dengan cara yang sehat, seperti mendengarkan semua pihak, mencari solusi bersama, dan menghormati perasaan setiap orang. Yang utama adalah modelkan komunikasi yang baik. Orang tua atau anggota keluarga yang lebih tua bisa menjadi teladan dalam berkomunikasi yang baik. Menunjukkan cara yang tepat dalam berkomunikasi akan menjadi contoh bagi anggota keluarga lainnya. Bukalah dialog de Buatlah waktu untuk membicarakan bagaimana komunikasi berjalan dalam keluarga

secara keseluruhan. Ini dapat membantu mengevaluasi apa yang berhasil dan di mana perbaikan diperlukan.

Jangan segan untuk memberikan pujian dan menghargai satu sama lain atas upaya untuk berkomunikasi dengan baik dapat memperkuat motivasi untuk terus meningkatkan komunikasi dalam keluarga. Berikan apresiasi dan pujian secara bijaksana.

Keluarga menciptakan lingkungan komunikasi di mana seluruh anggota keluarga didorong untuk berpartisipasi dalam interaksi yang tidak terkendali mengenai berbagai topik (Koerner & Schrod, 2014). Banyak momen hangat keluarga yang diingat oleh anggota keluarganya sebagai sebuah bentuk kehangatan keluarga. Indonesia memiliki tradisi berkumpul seluruh anggota keluarga dan menghabiskan waktu bersama seperti momen lebaran atau chrismast, mereka mengisinya momen tersebut seperti menyediakan hidangan bersama-sama, menyantap makanan bersama dan berbincang. Contoh lain, berjalan bersama anak-anak saat akhir pekan sembari berbincang hal-hal menarik atau sekedar merawat anggota keluarga yang tengah sakit bersama-sama.

Dengan kata lain momen bersama yang melahirkan kehangatan, harmoni, dan ikatan diwujudkan dalam bentuk menghabiskan waktu dan melakukan aktivitas bersama yang diisi dengan komunikasi interpersonal yang disertai dengan sikap kepedulian, saling menghormati, supportif, terbuka, ketergantungan dan lain-lain. Menerapkan strategi-strategi ini secara konsisten dapat membantu memperbaiki komunikasi dalam keluarga dan memperkuat hubungan antar anggota keluarga.

Komunikasi Generasi Dalam Keluarga

Generasi yang lebih tua banyak dipandang memiliki personality lebih baik, keyakinan beragama yang lebih kuat, fisik lebih baik, kesehatan mental, dan keterampilan sosial lebih baik. Sedangkan generasi saat ini lebih dipandang sebaliknya. Komunikasi antargenerasi dalam keluarga adalah hal yang menarik. Setiap generasi memiliki pola komunikasi yang berbeda, didorong oleh pengalaman hidup, nilai-nilai, dan perkembangan teknologi yang berbeda.

Beberapa poin yang perlu menjadi perhatian agar komunikasi antar generasi dapat terjalin dengan baik adalah gaya komunikasi yang berbeda, pentingnya keterbukaan terhadap perubahan, pemahaman terhadap perkembangan teknologi, saling mendukung pertukaran pemahaman dan pengetahuan, dialog yang terbuka, dan memiliki batasan yang sehat.

Gaya komunikasi yang berbeda dalam hal ini adalah setiap generasi biasanya memiliki gaya komunikasi yang khas. Misalnya, generasi yang lebih tua mungkin cenderung lebih formal dalam komunikasi mereka, sementara generasi yang lebih muda cenderung menggunakan teknologi dengan lebih lancar dan memilih metode komunikasi yang lebih santai.

Pentingnya keterbukaan terhadap perubahan yang mana generasi yang lebih tua dan lebih muda bisa saling belajar satu sama lain. Keterbukaan untuk menerima cara komunikasi yang berbeda dapat membantu memperkaya interaksi di antara anggota keluarga dari berbagai generasi. Selain itu, menghormati dan menghargai gaya komunikasi masing-masing generasi. Hal ini membuka ruang untuk pemahaman yang lebih baik tentang perspektif masing-masing.

Tidak kalah penting pemahaman terhadap perkembangan Teknologi, hal ini cukup menjadi gap komunikasi antar generasi saat ini. Generasi yang lebih muda sering kali lebih terbiasa dengan teknologi daripada generasi yang lebih tua. Ini bisa menjadi kesempatan bagi generasi yang lebih tua untuk belajar dari mereka dalam hal penggunaan teknologi untuk berkomunikasi. Perlu adanya sikap saling mendukung pertukaran pengetahuan dan pengalaman. Generasi yang lebih tua memiliki pengetahuan dan pengalaman hidup yang berharga, sedangkan generasi yang lebih muda membawa pandangan yang segar. Mendorong pertukaran pengetahuan dan pengalaman ini bisa memperkaya hubungan di dalam keluarga.

Perlu membuka dialog antargenerasi tentang perbedaan komunikasi dan cara-cara untuk memahami satu sama lain adalah kunci untuk meningkatkan hubungan dan menghormati nilai-nilai yang berbeda serta menetapkan batasan yang sehat antara generasi dalam berkomunikasi untuk mencegah konflik yang tidak perlu. Terkadang, perbedaan dalam gaya komunikasi antargenerasi dapat menimbulkan gesekan.

Menyadari perbedaan dan potensi konflik dalam komunikasi antargenerasi dapat membantu anggota keluarga membangun pemahaman yang lebih dalam satu sama lain, menjaga keterbukaan dalam hubungan keluarga, dan mendorong pertukaran gagasan yang bermanfaat.

Peran Orang Tua dalam Membangun Komunikasi Keluarga yang Sehat

Orang tua berperan penting untuk menjalin komunikasi interpersonal untuk mengarahkan anak-anaknya pada norma-norma dan nilai-nilai

yang diharapkan. Lebih lanjut, beberapa poin harus dimaksimalkan agar keluarga tetap harmonis seperti berbicara, pengertian, dan empati dinilai sangat efektif dalam mendidik anak dan menjaga keutuhan keluarga. Selain itu, pentingnya menjaga keutuhan keluarga adalah mencegah perselisihan yang berujung pada perceraian dan melindungi anak dari perbuatan yang melanggar norma kehidupan (Amrullah. Dkk., 2022). Menyadari pentingnya peran orang dalam membangun komunikasi di dalam keluarga. Beberapa peran kunci yang perlu dimainkan oleh orang tua dalam memperkuat komunikasi keluarga.

1. Teladan komunikasi yang baik, orang tua dituntut berperan sebagai model utama dalam cara berkomunikasi. Mereka dapat menunjukkan cara yang tepat untuk berbicara dengan hormat, mendengarkan dengan penuh perhatian, dan mengekspresikan perasaan dengan jelas. Selain itu, orang tua juga diharapkan dapat menciptakan lingkungan di mana anak-anak merasa nyaman untuk berbicara tentang segala hal, baik yang menyenangkan maupun yang sulit. Ini melibatkan mendengarkan tanpa menghakimi, menunjukkan minat pada pemikiran anak-anak, dan memberikan dukungan emosional.
2. Membangun keterbukaan dan kepercayaan, orang tua memainkan peran kunci dalam membangun rasa percaya di antara anggota keluarga. Dengan menghormati privasi anak-anak sambil tetap membuka saluran komunikasi, orang tua dapat membangun hubungan yang kuat dan jujur.
3. Konflik dalam keluarga tidak jarang terjadi, orangtua diharapkan menjadi penengah dalam konflik. Orang tua dituntut mampu

menangani konflik dalam keluarga dengan cara yang membangun, membantu anggota keluarga menyelesaikan masalah, dan mengajarkan keterampilan penyelesaian konflik yang sehat. Tidak hanya itu, anak-anak dalam keluarga perlu merasa aman dalam menyampaikan perasaan dan pikiran mereka tanpa takut akan hukuman atau penilaian negatif. Ajarkan anggota keluarga bahwa penting untuk membicarakan hal-hal yang sulit atau sensitif dengan cara yang terbuka dan hormat. Saat muncul konflik atau masalah, ajak anggota keluarga untuk berdiskusi mencari solusi bersama. Ini membantu meningkatkan keterlibatan dan tanggung jawab dalam keluarga.

4. Menghargai perbedaan menjadi hal yang sangat penting dalam komunikasi, orang tua dapat memperkenalkan anak-anak pada berbagai sudut pandang dan budaya yang berbeda, memperkaya komunikasi dan membantu memahami nilai-nilai serta keyakinan yang berbeda. Serta, orangtua dapat memberikan umpan balik yang konstruktif. Memberikan umpan balik yang positif dan konstruktif dapat membantu anak-anak memahami cara mereka berkomunikasi dan menyesuaikan diri agar lebih efektif. Hindari sikap menilai atau menghakimi ketika anggota keluarga berbicara. Hal tersebut bisa menutup keterbukaan dalam keluarga. Penting untuk menciptakan lingkungan di mana anggota keluarga merasa aman untuk berbicara tanpa takut akan penilaian atau kritik. Selain itu, berbicaralah secara jujur dan terbuka dalam keluarga. Ini menciptakan pola komunikasi yang sehat dan membangun kepercayaan. Menjaga komunikasi tetap terbuka memerlukan kesabaran, keterbukaan, dan komitmen

dari seluruh anggota keluarga. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, diharapkan akan tercipta lingkungan di mana setiap orang merasa didengar, dihargai, dan terhubung satu sama lain dengan lebih baik. Terkait keterbukaan terdapat indikator privasi, memiliki sikap berpikiran terbuka namun perlu menyeimbangkan keterbukaan dengan privasi dan responsif terhadap karakteristik anak (Kirkman, Dkk., 2005).

Peran orang tua dalam membangun komunikasi yang harmonis dan sehat sangatlah penting karena mereka adalah figur utama yang membentuk pola komunikasi dan hubungan dalam keluarga. Dengan perhatian, keterbukaan, dan kesabaran, orang tua dapat menciptakan lingkungan yang mempromosikan komunikasi yang sehat di antara seluruh anggota keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, Fauzan., & Al-fikri, Muhammad. (2022). Implementation of Interpersonal Communication in Maintaining Family *Harmony*. *Legal Brief, Vol. 11, No. 3, 2022. pp. 1961-1966*
- Astuti, Maharsi Widya., Jefry, Riny., & Novia, Lely. (2022). The Youth's Interpersonal Communication with Friends and Family: The Impact of Social Media. *International Journal of Humanities and Innovation, Vol. 6, 1, 2023, pp. 11-14*
- Badan Pusat Statistik. (2022). Hasil Sensus Penduduk 2022 [Laporan Statistik]. Badan Pusat Statistik
- Bi, Xinwen., & Wang, Shuqiong. (2023). The Relationship Between Family Communication Quality and the Career Maturity of Adolescents: The Role of Time Perspective. *Psychol Res Behav Manag. Vol. 16, 2023, pp. 3385-3398.*
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design.* Harvard University Press.
- Caughlin, J.P., Koerner, A.F., Schrodt, P., & Fitzpatrick, M.A. (2011). Interpersonal communication in family relationships. In M. L. Knapp & J. A. Daly (Eds.), *The SAGE Handbook of interpersonal communication* (4th ed., pp. 679-714).
- Kirkman, Maggie., Rosenthal, D.A., & Feldman, Shirley. (2005). Being open with your mouth shut: the meaning of 'openness' in family communication about sexuality. *Sex Education, vol. 5, Issue 1, 2005, <https://doi.org/10.1080/1468181042000301885>*
- Koerner, A. F., & Schrodt, P. (2014). An introduction to the special issue on family communication patterns theory. *Journal of Family Communication, 14, 1-15. doi:10.1080/ 15267431.2013.857328*
- MinaZarnaghash., Zarnaghash, Maryam., & Zarnaghashc, Narges. (2013). The Relationship Between Family Communication Patterns and Mental Health. *Procedia - Social and Behavioral Sciences 84 (2013), pp. 405-410, <https://core.ac.uk/download/pdf/82542546.pdf>*
- Pfeiffer, J. William. (1973). CONDITIONS THAT HINDER EFFECTIVE COMMUNICATION. *Annual Handbook for Group Facilitators* by John E. Jones and J. William Pfeiffer (Eds.), San Diego, CA: Pfeiffer & Company.

- Pramono, Firdanianty., Lubis, Djuara P., Puspitawati, Herien., & Susanto, Djoko. (2017). Communication Pattern and Family Typology of High School Adolescents In Bogor. *Jurnal Komunikasi Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, vol. 2, 1. <https://doi.org/10.25008/jkiski.v2i1.85>
- Rachmadi, K.S.P.,Rahardjo, Turnomo., & Yusriana, Amida . (2022). Maintaining Family Communication in Long-Distance Relationship Between International Students and Parents . *Journal UNZIP*, file:///C:/Users/user/Downloads/36969-83489-1-SM.pdf
- Salija, Kisman., Muhayyang, Maemunah., & Rasyid, M.A. (2018). *Interpesonal Communication (A Social Harmony Approach)*. Badan Penerbit UNM: Makassar
- Stringer, S. A. (1997). *Conflict and Connection: The Psychology of Young Adult Literature*.Portsmouth, Boynton: Cook Publishers, Inc
- Thariq, Muhammad. (2018). Interpersonal Communication Role for Self-Concept of Children and Families. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, Vol. 1, No. 2, 2018, page: 182-195
- Triwardhani, I.J., & Chaerowato, D.L. (2019). Interpersonal Communication Among Parents and Children in Fishermen Village in Cirebon Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, Vol. 35, 1, 2019, pp. 277-292
- Wahyuningsih, Citara. (---). Interpersonal Communication in Shaping the Family Concept Sakinah, Mawaddah, Warahmah. *WASILATUNA: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*.

Biodata Penulis

Sri Ananda Pertiwi, S.Pd., M.Pd.



Sri Ananda Pertiwi (1 Mei 1992), di Bulukumba, Sulawesi Selatan, Indonesia, adalah anak ketiga dari pernikahan orang tuanya, Arifuddin, dan Suswati Harlina. Pada tahun 2010, penulis mendaftar kuliah di Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Muhammadiyah Makassar dan lulus pada tahun 2014. Penulis melanjutkan

studi S2 di Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar jurusan Pendidikan Bahasa Inggris pada tahun 2015 dan lulus pada tahun 2017. Dia sekarang menjadi dosen di Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris di Universitas Musamus, Papua Selatan. Dia tertarik pada kajian terkait Pengajaran Bahasa Inggris sebagai Bahasa Asing dan psikolinguistik.

Email Penulis: sriananda0105@gmail.com

BAHASA INGGRIS: KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN TRANSAKSIONAL

- 1. PENTINGNYA KOMUNIKASI INTERPERSONAL**
DALAM MEWUJUDKAN PENDIDIKAN YANG BERKUALITAS
Luh Eka Susanti, S.Pd., M.Pd.
- 2. KETERAMPILAN BERBICARA**
Umami Qalsum Arif, S.Pd., M.Pd.
- 3. KETERAMPILAN MENULIS**
Sari Astuti, M.Pd.
- 4. KETERAMPILAN NONVERBAL**
Juvrianto Chrissunday Jakob, S.Pd., M.Pd.
- 5. KETERAMPILAN PRESENTASI**
Sarovah Widiawati, S.S., M.Pd.
- 6. KOMUNIKASI DALAM KELOMPOK**
Dr. Hj. Iis Ristiani, S.Pd., M.Pd.
- 7. NEGOSIASI DAN PENYELESAIAN KONFLIK**
Fransiska M. Ena Tukan, M.Pd.
- 8. KOMUNIKASI DALAM BISNIS**
Dr. Samuel PD Anantadjaya
- 9. ETIKA KOMUNIKASI**
Meyke Marantika, S.Pd., M.Pd.
- 10. KOMUNIKASI DALAM HUBUNGAN ROMANTIS**
Dr. Ratna Susanti, S.S., M.Pd.
- 11. KOMUNIKASI DALAM KELUARGA**
Sri Ananda Pertiwi, S.Pd., M.Pd.

Editor:
Lukmanul Hakim, M.Pd.

Untuk akses,
INFES MEDIA STORE,
Scan QR CODE



CV. Intelektual Manifes Media
Jalan Raya Puri Gading
Kabupaten Badung, Bali

