

Bab 1

PENGERTIAN KOMUNIKASI

Dahulu, komunikasi yang tetap hanya terdapat pada masyarakat kecil, kelompok orang yang hidup berdekatan yang merupakan satu unit kebersamaan, tetapi sekarang, akibat dari kecepatan media informasi dan kompleksnya berbagai macam hubungan, maka komunikasi telah menjadi masalah semua orang.

Istilah komunikasi saat ini sudah sedemikian populer dan dipergunakan oleh kebanyakan orang. Ia dipergunakan dalam semua kesempatan baik dalam pembahasan maupun membicarakan berbagai masalah. Kiranya sudah menjadi kodrat manusia senantiasa membutuhkan hubungan dengan sesamanya, baik secara sepihak maupun timbal balik.

Komunikasi adalah inti semua hubungan sosial, apabila orang telah mengadakan hubungan tetap, maka sistem komunikasi yang mereka lakukan akan menentukan apakah sistem tersebut dapat mempererat atau mempersatukan mereka mengurangi ketegangan atau melemparkan persengketaan apabila muncul.

Manusia sebagai makhluk individu maupun makhluk sosial, memiliki dorongan ingin tahu, ingin maju dan berkembang, maka salah satu sarannya adalah komunikasi. Karenanya komunikasi merupakan kebutuhan yang mutlak bagi kehidupan manusia. Dalam pepatah asing berbunyi: "Nature gave us two ears and only one mouth, so that we could listen twice as

much as we speak". Dengan kata lain pepatah tersebut mengajak kita lebih banyak mendengar daripada berbicara.

Mengapa demikian ?

Berbicara itu mudah, tetapi berkomunikasi dengan baik tidak mungkin demikian halnya. Berbicara saja belum dapat menjamin apa yang dibicarakan itu dapat sampai kepada yang akan diharapkan memperolehnya.

Komunikasi memberikan sesuatu kepada orang lain dengan kotak tertentu atau dengan menggunakan sesuatu alat. Banyak komunikasi terjadi dan berlangsung tetapi kadang-kadang tidak tercapai kepada sasaran tentang apa yang dikomunikasikan itu. Dimungkinkan adanya komunikasi yang baik antara pemberi pesan dan penerima pesan. Kalau terjalin persesuaian diantara keduanya. Untuk terlaksananya komunikasi yang baik, banyak rintangan yang ditemui dan dihadapi, baik rintangan yang bersifat fisik, individual, bahasa dan sampai perbedaan arti yang dimaksud oleh orang yang diajak berkomunikasi. Saling pengertian dapat terjadi dengan menggunakan bahasa yang baik, sehingga pihak yang menerima dapat mengerti apa yang diberikan atau yang dipesankan, dengan demikian tercipta situasi komunikasi yang serasi.

Kalau kita sedikit melangkah memasuki komunikasi, maka komunikasi itu merupakan suatu kegiatan manusia yang sedemikian otomatis. Dengan berkomunikasi orang dapat menyampaikan pengalamannya kepada orang lain, sehingga pengalaman itu menjadi milik orang lain pula, tanpa harus mengalaminya sendiri. Melalui komunikasi orang dapat merencanakan

masa depannya, membentuk kelompok dan lain-lain. Dengan komunikasi, manusia dapat menyampaikan informasi, opini, ide, konsepsi, pengetahuan, perasaan, sikap, perbuatan dan sebagainya kepada sesamanya secara timbal balik, baik sebagai penyampai maupun penerima komunikasi. Sehingga dengan demikian, terbinalah perkembangan kepribadiannya baik sebagai diri pribadi maupun kemasakan sosial, serta tercapainya pula kehidupan bersama dan berma-syarikat.

Dari apa yang dikatakan terbukti bahwa kegiatan komunikasi yang dilakukan manusia, sering kali dengan tanpa pikir, sebenarnya merupakan kegiatan yang pokok dalam kehidupan bermasyarakat atau sebagaimana dinyatakan oleh seseorang tokoh komunikasi bahwa "Communication if human existen and social process". Melalui komunikasi orang dapat mempengaruhi dan mengubah sikap tingkah laku orang lain, membentuk satu konsensus, yang dikenal sebagai pendapat umum, kelompok. Dari komunikasi memungkinkan suatu ide (baru atau lama) tersebar dan dihayati orang, atau ditolak orang.

Demikian pula komunikasi dalam pengajaran, harus dapat dirancang dengan baik agar pendidik dan subyek didik (peserta) sama-sama memperoleh manfaat dari "apa" yang telah, sedang dan akan dibicarakan.

Untuk lebih jelasnya berikut ini kami paparkan pendapat beberapa orang ahli, diantaranya adalah :

1. Menurut Carl I Hovland (1948 : 271)

Communication is the process by which an individual (the communicator) transmits stimuli (Usually verbal symbols), to modify the behavior of other individuals (communicates).

(Komunikasi adalah suatu proses dengan mana seseorang (komunikator) menyampaikan masalah (biasanya terdiri dari lambang kata-kata) untuk membentuk tingkah laku orang lain.

2. Menurut Warren Weaver
“Communication includes all the procedures by which one mind can affect another”.
(Komunikasi adalah keseluruhan prosedur dengan mana suatu pikiran mempengaruhi pikiran lainnya).
3. Menurut James A.F. Stoner
“Komunikasi adalah proses di mana seseorang berusaha memberikan pengertian dengan cara pemindahan pesan”.
4. Menurut D. Johnson
“Communication is defined as a person sending a message to another individual with consciousness of evoking a response. A person says, good morning and another replies “hello”.
(Komunikasi adalah jika seseorang mengirimkan kepada orang lain dengan balasan seseorang berkata selamat pagi dan orang lain menjawab hello selamat pagi).

Mengacu pada batasan-batasan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi ada individu yang menyatakan kepada individu lain apa yang dipikirkan atau dirasakan dengan

cara sedemikian, hingga individu yang lain mengerti / memahami pikiran atau perasaan yang disampaikan itu.

Berlangsungnya komunikasi mengharuskan keterlibatan dua pihak yaitu :

- a. Pihak yang mengharuskan sesuatu (berita, pikiran, perasaan keinginan dan sebagainya) sering disebut pengirim berita.
- b. Pihak yang menerima ajakan berkomunikasi itu (menerima, bereaksi) sering disebut penerima berita.

Selain kedua hal tersebut di atas, perlu juga diketahui 2 faktor yang lain yaitu :

- a. Berita itu sendiri
- b. Saluran berita.

Selanjutnya ruang lingkup komunikasi yang akan kita bahas bersama pada kesempatan selanjutnya adalah tentang komunikasi pesona dan komunikasi kelompok. Untuk jelasnya dapat dilihat pada alat peraga.

HAKEKAT KOMUNIKASI

Komunikasi merupakan bagian mutlak dari kehidupan kita sehari-hari, bahkan dapat dikatakan bahwa komunikasi itu adalah manifestasi dari kehidupan itu sendiri.

Seperti yang dikatakan oleh William L. Rivers bahwa komunikasi itu merupakan "a control fact of human existence" komunikasi itu merupakan realitas pokok dari kehidupan manusia.

Dengan atau tanpa disadari kita tiap hari bahkan tiap jam atau tiap menit mengadakan komunikasi dengan sesama manusia atau dengan alam sekeliling kita melalui ucapan, gerakan atau isyarat-isyarat lainnya. Sebagaimana diungkapkan di atas, hakekatnya pada setiap kegiatan untuk memindahkan sesuatu ide atau gagasan dari satu pihak lain, baik itu terjadi antar sesama manusia, antar manusia dengan alam atau sebaliknya, di situ terjadi proses komunikasi. Dari semua kegiatan yang dilakukan manusia, kegiatan berkomunikasi mengambil waktu terbanyak. Kebanyakan waktu kita pergunakan untuk bercakap-cakap, mendengarkan orang berbicara, membaca, menulis, memperagakan atau memamerkan sesuatu, atau kita mengumpulkan informasi melalui penglihatan, perabaan atau penciuman sesuatu. Semua itu merupakan kegiatan-kegiatan komunikasi.

Manusia, yang pada hakekatnya merupakan makhluk sosial, sejak permulaan eksistensinya mempunyai potensi dan kebutuhan untuk bergaul, untuk berhubungan dengan orang lain. Di dalam hubungan antar manusia inilah manusia dapat mengembangkan diri dan mengaktualisasi diri secara penuh dan lengkap. Berbeda dengan binatang yang sidat hubungan antaranya ditentukan hanya oleh naluri, dan karenanya sifat hubungannya selalu sama sepanjang jaman.

Hubungan diantara manusia dapat menggunakan naluri, tetapi juga ditentukan / dipengaruhi oleh berbagai fungsi jiwa yang lain (akal, rasa dan sebagainya).

Disamping penting untuk pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pokok kejiwaan, hubungan antar manusia juga dapat menjadi sumber kekayaan batin, sumber yang merangsang pertumbuhan ke arah kemasakan jiwa dan kehidupan rohani, dan memberi kemungkinan pula bagi manusia menikmati persekutuan batin dengan orang lain. Ini hanya menjadi kenyataan jika setiap orang mengenal dan menghargai sifat-sifat kemanusiaannya dan mengaktualisasinya dalam hubungan dengan manusia lain. Sifat-sifat / sikap-sikap saling menerima, saling menghargai, mengakui keunikan tiap individu, dan memberikan kepada setiap individu yang menjadi haknya.

Namun, sejak manusia jatuh dalam dosa, hubungan antar manusia dengan Tuhan dan juga antar manusia dinodai oleh dosa pula. Sifat-sifat sebagai akibat dari dosa terealisasi pula dalam hubungan itu. Sifat-sifat itu diantaranya: Egosentrisme, egoisme, kecenderungan mau menang, mengabaikan orang lain, tidak jujur, melemparkan kesalahan kepada orang lain dan sebagainya.

Manipulasi dan eksploitasi tidak hanya terjadi diantara sesama orang dewasa, tetapi juga diantara manusia dewasa dengan anak-anak. Tidak mengherankan, dan syukurlah, bahwa orang mulai berbicara tentang keinginan untuk memperbaiki hubungan, mempersoalkan hal-hal yang menghambat atau memperbaiki atau meningkatkan mutu hubungan antar sesama. Usaha untuk secara sadar memperbaiki hubungan dibahas dalam berbagai bidang pendidikan, bimbingan, kedokteran dan sebagai-

nya, tetapi juga dalam dunia organisasi maupun industri. Orang makin menyadari bahwa :

1. Faktor manusia merupakan faktor penting baik ditinjau dari segi etik-filsafati, maupun sosial-psikologis, dari segi efisiensi hubungan dalam berbagai bidang itu, manusialah yang paling menentukan.
2. Bahwa komunikasi merupakan faktor yang sangat menentukan dalam hubungan kerja antar manusia.

Untuk mempertahankan, adanya hubungan yang efektif antar manusia ada 4 ketrampilan dasar yang perlu diperhatikan, yaitu :

1. Mengenal dan mempercayai satu terhadap yang lain (termasuk kesanggupan dan kasih).
2. Memahami satu terhadap yang lain dengan tepat (mengkomunikasikan kehangatan dan kasih).
3. Saling mempengaruhi dan menolong (menunjukkan perhatian dan kesediaan untuk menolong, berani bersikap wajar dan terus terang demi kepentingan teman, menciptakan hubungan yang lebih yang memberi pengaruh positif, yang mendorong pertumbuhan).
4. Memecahkan persoalan atau konflik yang timbul dalam hubungan antar pribadi (belajar memecahkan persoalan atau konflik yang mendekatkan satu terhadap yang lain yang mendekatkan hubungan dan menjaga kelangsungan hubungan, persoalan atau konflik tidak harus menjauhkan, tetapi dapat mendekatkan hubungan).

Diatas itu semua hubungan antar manusia perlu dipimpin oleh cinta kasih, penghargaan terhadap sesama manusia, dan pertanggungjawab iman kepada Tuhan.

Untuk menciptakan dan mengefektifkan hubungan orang perlu mengetahui dan menggunakan pengetahuan dan ketrampilan berkomunikasi dalam hubungannya dengan orang lain. Tetapi di samping itu sikap dan pribadi seseorang mewarnai dan ikut menentukan sifat dan kualitas komunikasinya dengan orang lain, integritas, kemasakan dan kesehatan jiwa seseorang mempunyai pengaruh besar pula pada hubungan yang terbina dengan orang lain. Sikap seseorang dalam komunikasi ditentukan pula oleh pandangan hidup, nilai-nilai yang dianutnya, oleh pengalaman, oleh pribadi sebagai kebulatan.

Hubungan antar manusia seharusnya dilakukan pada tingkat manusia; ini berarti bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi tetap menyadari sifat-sifat kemanusiannya dan dengan sadar ingin memperlakukan pihak lain sebagai manusia. Seorang ahli komunikasi yang bergerak di bidang industri mengatakan “a human problem to be brought to a human level requires human data and human tools. D.k.l. ia hendak mengatakan bahwa seharusnya kita memakai pendekatan memanusiakan dalam usaha-usaha memecahkan masalah yang berhubungan menyangkut, manusia, kita memberi waktu untuk mendengarkan, mempertimbangkan pendapat dan kepentingan pihak lain yang dipandang sebagai “partner”

dalam usaha bersama yang mengharuskan adanya kerjasama. Untuk itu kita perlu mempelajari ilmu-ilmu tentang manusia untuk dapat mengenal dan memahami sifat-sifat dan kebutuhan manusia, maupun dinamika jiwa manusia.

E. Goffman dalam bukunya “Presentation of self in everyday life” dengan menarik menggambarkan pengaruh masyarakat dan kebudayaan pada pernyataan orang dalam pergaulan (dalam komunikasi yang berlangsung dalam pergaulan). Manusia dalam masyarakat selalu berusaha untuk berbuat, bertingkah laku, bercakap-cakap, beraksi dan bereaksi sesuai dengan yang dianggapnya sebagai tuntutan / harapan masyarakat (“social expectation”). Dan hal ini biasanya dihubungkan dengan peranan yang dimainkan dalam masyarakat, baik peranan di tempat kerja, dalam organisasi, di rumah ataupun dalam pergaulan di masyarakat. Goffman sependapat dengan Shakespear, yang mengatakan bahwa “dunia adalah panggung sandiwara yang besar, dan setiap orang memainkan peranannya”. Ada pendapatnya yang menarik pula, yaitu bahwa bagi setiap manusia kehidupan dapat dibagi dalam dua bagian yaitu : bagian di ‘muka tirai’, yang boleh dilihat oleh semua orang, dan bagian di ‘belakang tirai’. Daerah di ‘muka tirai’ atau di ‘panggung’ itu yang kelihatan oleh orang banyak, sedang yang di belakang tertutup rapat-rapat, tidak diketahui oleh orang lain. Demikianlah timbul istilah topeng, suatu ‘muka’ yang diambil / ditunjukkan dan dimainkan waktu ia berada di ‘panggung’ masyarakat. Di masya-

rakat Indonesia, di mana orang tidak didorong untuk mengeskpresikan perasaan, seberapa mungkin seseorang akan menahan diri agar tidak menangis, atau menjerit kesakitan, di muka umum. Kekecewaan atau kemangkalan tidak akan menggoncangkan tingkahlakunya di muka orang banyak, meskipun begitu sampai di rumah ia akan mencaci maki orang yang menjadi sebab kekecewaan atau menangis karena tidak dapat menahan kema-rahan atau kesedihannya.

Memainkan peranan dengan sebaik-baiknya dibina melalui pendidikan, atau dengan contoh yang diperoleh dalam pergaulan. Hidup dengan dua ‘tirai’, menggunakan topeng atau memainkan peranan dalam hidup di masyarakat, akhirnya menjadi mendarah mendaging pada manusia. Di kantor / tempat pekerjaan orang memakai topeng sopan, ramah, sabar, dan penuh tanggung jawab, di rumah ia menunjukkan tingkah laku yang berbeda. Seorang yang mempunyai kedudukan tinggi tetapi merasa tidak mampu akan memakai topeng sombong, tidak acuh dan sebagainya untuk melindungi diri, sebagai mekanisme pertahanan diri.

Perluakah kita mengenal dan menerapkan prinsip-prinsip komunikasi dalam hubungan kita, baik dalam pekerjaan kita, dalam organisasi maupun dalam pergaulan kita sehari-hari? Perluakah kita masing-masing mengambil sikap tersendiri atautakah harus mengikuti prinsip-prinsip yang berlaku umum, dan menerima konsekwensi dari penerapan prinsip-prinsip itu? Prinsip mana yang telah kita ikuti atau yang akan kita ikuti ? Psikologis, sosio-kul-

tural, profesional tik, membedakan atau memanusiaikan orang, bagaimanapun juga rendah kedudukannya, miskinnya atau mudanya seseorang yang kita hadapi, apakah ia perempuan atau laki-laki ? Kapanpun dan di manapun, di sana ada dua manusia berkomunikasi tentu mereka terikat kepada sifat-sifat kemanusiaannya secara umum, tetapi juga dipengaruhi oleh sifat-sifat yang unik pribadi dan individualitasnya. Demikian pula setiap profesi menentukan 'aturan permainannya' sendiri; jadi ada kesamaan dan ada perbedaan antaranya. Namun nampaknya makin disadari dan diakui akan pentingnya memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip hubungan antar manusia dalam komunikasi yang kita lakukan di manapun kita bergerak.

1. Dalam bidang pelayanan

Dalam profesi layanan seperti pendidikan, kedokteran, bimbingan dan sebagainya pengenalan dan penerapan prinsip-prinsip hubungan antar manusia sangat penting. Keberhasilan layanan banyak kali tergantung dari adanya komunikasi yang baik, yang memperhatikan sifat-sifat kemanusiaan sasaran layanan oleh yang melayani. Pengenalan, pemahaman, penghargaan, komunikasi yang baik merupakan faktor-faktor penentu keberhasilan.

2. Dalam bidang usaha dan industri
Davis melihat pentingnya “human relation” bagi perbaikan dunia industri, Taylor mengatakan bahwa perhatian kepada manusia dalam dunia / situasi kerja adalah kunci efisiensi produksi, sedang E. May dengan teman-temannya berpendapat bahwa pengenalan dan penerapan prinsip-prinsip hubungan antar manusia memberi tilikan dan pemikiran yang tepat maupun memberi pengetahuan dasar yang penting sebagai latar belakang pengetahuan psikologis pada eksperimen-eksperimen yang diadakan dalam dunia industri, sayangnya belum semua pengusaha atau pemimpin mengetahui dan memperhatikan hal ini.
Hoetslisberger, ahli lain mengatakan bahwa konsep-konsep fundamental dalam ‘human relation’ ialah: kesamaan minat, pengakuan akan perbedaan individual dan keunikan setiap individu, harga manusia (‘human dignity’) yang menempatkan pekerja sebagai partner dari employer, yang juga dapat ikut memikul tanggung jawab dalam proses produksi. Pekerja tidak hanya menjadi alat untuk industri, tetapi juga menjadi tujuan.
3. Dalam bidang organisasi
Seorang pemimpin organisasi tidak mungkin mencapai keberhasilan maksimal dalam organisasi, jika ia tidak mempunyai komunikasi yang baik dengan yang dipimpin, jika tidak ada hubungan batin, jika ia tidak menghargai hakekat kemanusiaan yang dipimpin. Dengan mendalami dan melaksanakan prinsip-prinsip ‘human relation’ ia

dapat menciptakan suasana kerjasama yang baik, dan menimbulkan suasana yang loyalitas yang sehat pada anggota-anggotanya. Setiap orang ingin dihargai, diakui, diterima, dan didengarkan, dan didengarkan pendapat dan kepentingannya.

Kebutuhan untuk diperlakukan sebagai manusia tidak hanya terdapat pada anggota tetapi juga pada pemimpin, namun pemimpinlah yang secara sadar bertanggung jawab menciptakan dan mengembangkan suasana hubungan yang komunikatif.

Ketrampilan pemimpin mengkomunikasikan pendapat atau ide-ide. Kemampuan menciptakan suasana 'human' dimana, ada saling menghargai dan memahami merupakan kekuatan bagi kepemimpinannya.

MACAM-MACAM KOMUNIKASI

- (1) Berdasarkan media komunikasi dibedakan dalam :
 - a. Komunikasi verbal, bila menggunakan bahasa (simbol) sebagai komunikasi.
 - b. Komunikasi non verbal, bila menggunakan mimik, gerak anggota tubuh, tingkah laku atau bahasa signal.
- (2) Berdasarkan adanya umpan balik dibedakan dalam :
 - a. Komunikasi satu arah, bila pengirim tidak mendapat kesempatan memperoleh umpan balik dari berita (apa dan bagaimana yang diterima).



- b. Komunikasi dua arah bila ada umpan balik dari penerima berita kepada pengirim berita.
- (3) Berdasarkan fungsi jiwa yang dilibatkan dalam komunikasi, dibedakan dalam :
- a. Komunikasi pada tingkat pikir (dalam memberi pelajaran).
 - b. Komunikasi pada tingkat pribadi (misalnya di antara sahabat).