

BAB III

LANDASAN TEORITIS TENTANG ORGANISASI KEMAHASISWAAN DAN KETERAMPILAN BERKOMUNIKASI

A. Organisasi Kemahasiswaan

1. Pengertian Organisasi

Organisasi terdiri dari kelompok orang-orang, atau dapat dikatakan juga terdiri dari kelompok-kelompok tenaga kerja (dalam hal organisasi perusahaan) yang bekerja untuk mencapai tujuan organisasinya. Untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi dikembangkan dan dipertahankan pola-pola perilaku tertentu yang cukup stabil dan dapat diperkirakan sebelumnya. Pengembangan dan pertahanan pola-pola perilaku tersebut, untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi, akan tetap berlangsung, meskipun orang-orangnya berganti. Dengan kata lain organisasi tetap ada, meskipun orang-orang atau anggota-anggota organisasi berubah-ubah.¹

Istilah organisasi dalam bahasa Indonesia atau *organization* dalam bahasa Inggris bersumber pada perkataan Latin *organization* yang berasal dari kata kerja bahasa Latin pula, *organizare*, yang berarti *to form as or into a whole consisting of interdependent or coordinated parts* (membentuk sebagai atau menjadi keseluruhan dari bagian-bagian yang

¹ Ashar Sunyoto Munandar, *Psikologi Industri dan Organisasi*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2006), p. 247.

saling bergantung atau terkoordinasi). Jadi secara harfiah organisasi itu berarti paduan dari bagian-bagian yang satu sama lainnya saling bergantung.²

Organisasi menurut Everett Rogers adalah suatu sistem individu yang stabil yang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama lewat suatu struktur hirarki dan pembagian kerja. Tata hubungan di antara anggota organisasi relatif stabil. Kestabilan susunan organisasi menjadikan organisasi berfungsi secara efektif dalam mencapai tujuan tertentu.³

Jadi, Rogers memandang organisasi sebagai suatu struktur yang melangsungkan proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan di mana operasi dan interaksi di antara bagian yang satu dengan yang lainnya dan manusia yang satu dengan yang lainnya berjalan secara harmonis, dinamis, dan pasti. Kemampuan struktur organisasi yang melangsungkan prosesnya secara sistem seperti itu akan dapat menyelesaikan tujuan secara efektif, dalam arti kata masukan (input) yang diproses akan menghasilkan keluaran (output) yang diharapkan sesuai dengan biaya, personel, dan waktu yang direncanakan.

Yang menganggap organisasi sebagai sarana (*means*) adalah S. Bernard Rosenblatt, Robert Bonnington, dan Berverd

² Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1999), p.114.

³ Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), p.186.

E. Needles, Jr. dalam bukunya yang ditulis bersama, berjudul *Modern Business: A Systems Approach*. Para pengarang itu mendefinisikan organisasi sebagai berikut: “*organization is the means by which management coordinates material and human resources through the design of a formal structure of tasks and authority.*” (Organisasi adalah sarana di mana manajemen mengoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang).

Rosenblatt dan rekan-rekannya itu menganggap organisasi sebagai sarana manajemen. Organisasi dan manajemen pada kenyataannya memang tidak mungkin dipisahkan. Tujuan yang diterapkan oleh organisasi tidak mungkin tercapai tanpa manajemen.⁴

Bedasarkan pengertian-pengertian organisasi yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah sebuah wadah tempat berkumpulnya orang-orang sebagai anggota organisasi tersebut yang memiliki kepentingan dan tujuan yang sama, dengan tugas pokok, fungsi, peran, dan tanggung jawab yang jelas, yang mematuhi segala aturan dan mengikuti tata cara dan prosedur yang berlaku, dan menerima, memahami, dan melaksanakan nilai-nilai/norma-norma/tradisi bersama secara konsisten, untuk pemecah permasalahan dan pencapaian tujuan organisasi.⁵

⁴ Effendy, *Ilmu Komunikasi*, p.115.

⁵ Mahmudin Yasin, *Membangun Organisasi Berbudaya*, (Bandung: Mizan Media Utama, 2012), p.7.

Untuk mencapai tujuannya, organisasi harus berjalan dan dapat melakukan fungsinya. Hal ini akan terlaksana, apabila unsur-unsur kesatuan dapat bekerja baik, baik sebagai bagian tersendiri, maupun dalam hubungan dengan unsur-unsur yang lain atau dalam kesatuan fungsi.⁶

Organisasi dengan komunikasi adalah hubungan yang tidak dapat dipisahkan. Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauan yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu. Ilmu komunikasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang berlangsung dalam organisasi, metode dan teknik apa yang dipergunakan, media apa yang dipakai, bagaimana prosesnya, faktor-faktor apa yang menjadi penghambat, dan sebagainya. Jawaban-jawaban bagi pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah untuk bahan telaah untuk selanjutnya menyajikan suatu konsepsi komunikasi bagi suatu organisasi tertentu berdasarkan jenis organisasi, sifat organisasi, dan lingkup organisasi dengan memperhitungkan situasi tertentu pada saat komunikasi dilancarkan.⁷

2. Unsur dan Karakteristik Organisasi

Setiap organisasi pasti memiliki unsur-unsur di dalamnya. Unsur-unsur tersebut yakni adanya sejumlah orang. Organisasi terbentuk oleh dua orang atau lebih yang menyatakan kesediaan mereka untuk bekerjasama secara

⁶ Samsul Munir Amin, *Ilmu Dakwah*, (Jakarta: Amzah, 2013), p.132.

⁷ Effendy, *Ilmu Komunikasi* , p.115.

sukarela atau dengan tekanan peraturan tertentu, dan menjalankan tujuan bersama yang telah disepakati. kemudian tujuan tersebut dirumuskan dalam seperangkat peranan yang dirinci atas tugas dan fungsi yang harus dijalankan, melalui struktur dan hierarki jabatan, berdasarkan tata aturan komunikasi secara vertical, horizontal, maupun diagonal, dan yang selalu berkaitan dengan lingkungan fisik dan sosial, atau kultural sekelilingnya.⁸

Organisasi di samping memiliki unsur, juga memiliki karakteristik organisasi yang bersifat umum. Di antara karakteristik tersebut adalah bersifat dinamis, memerlukan informasi, mempunyai tujuan, dan struktur.

a. Dinamis

Organisasi sebagai suatu sistem terbuka terus-menerus mengalami perubahan, karena selalu menghadapi tantangan baru dari lingkungannya dan perlu menyesuaikan diri dengan keadaan lingkungan yang selalu berubah tersebut.

b. Memerlukan Informasi

Semua organisasi memerlukan informasi untuk hidup. Tanpa informasi organisasi tidak dapat berjalan. Dengan adanya informasi bahan mentah dapat diolah menjadi hasil produksi yang dapat dimanfaatkan oleh manusia.

c. Mempunyai Tujuan

Organisasi adalah merupakan kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu, setiap

⁸ Alo Liliweri, *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), p.53.

organisasi harus memiliki tujuan sendiri-sendiri. Hal ini biasanya dibuktikan dengan adanya visi dan misi dari organisasi.

d. Terstruktur

Organisasi dalam usaha mencapai tujuannya biasanya membuat aturan-aturan, undang-undang dan hierarki hubungan dalam organisasi. Hal ini dinamakan struktur organisasi.⁹

Sedangkan Berelson dan Steiner membagi karakteristik organisasi menjadi empat bagian, yaitu:

- a. Formalitas, tipikal dari organisasi adalah memiliki seperangkat tujuan, kebijakan, prosedur, dan regulasi yang tertulis.
- b. Hierarki, yakni menggambarkan kerja organisasi yang seluruh perannya dirumuskan dalam struktur piramid.
- c. Impersonalitas, yakni penggambaran pola-pola komunikasi yang berbasis pada relasi kerja, atau relasi yang tidak berbasis pada hubungan-hubungan personal.
- d. Jangka panjang, yakni menggambarkan kerja organisasi yang selalu dibentuk untuk menjalankan tugas jangka panjang.¹⁰

3. Organisasi Kemahasiswaan

Organisasi mahasiswa ekstra kampus merupakan suatu organisasi yang berlatar belakang kemahasiswaan yang berdiri

⁹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, Cet.14, 2015), pp.29-30.

¹⁰ Liliweri, *Sosiologi & Komunikasi*, p.54.

di luar wewenang kampus. Istilah organisasi mahasiswa ekstra kampus ini muncul pada zaman orde baru yang menerapkan sistem NKK/BKK (Normalisasi Kehidupan Kampus/Badan Koordinasi Kemahasiswaan) di dalam seluruh kampus di Indonesia, sehingga mengakibatkan lembaga mahasiswa seperti BEM dan yang lainnya ditiadakan karena dianggap berbahaya oleh pemerintah pada saat itu. Kemudian muncul istilah organisasi ekstra kampus sebagai wujud eksistensi mahasiswa sebagai kaum intelektual yang menyuarakan keadilan bagi rakyat Indonesia yang tertindas pada zaman orde baru.

Walaupun kedudukannya di luar lembaga kemahasiswaan kampus, organisasi ekstra kampus turut berperan dalam pendampingan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh kampus, dan tidak boleh keluar dari rambu-rambu utama tugas dan fungsi perguruan tinggi yaitu “Tri Dharma Perguruan Tinggi”, tanpa kehilangan daya kritis dan tetap berjuang atas nama mahasiswa, bukan pribadi atau golongan. Tri Dharma Perguruan Tinggi tersebut yakni pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, serta pengabdian kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena visi dan misi organisasi ekstra kampus yang mengakomodir mahasiswa dalam berbagai aspek.¹¹

Organisasi kemahasiswaan sebagai suatu kumpulan mahasiswa di dalamnya, maka akan terdapat banyak hubungan

¹¹ Pipin, “Dinamika Organisasi Ekstra Kampus IAIN Sunan Ampel Surabaya (Studi Pada PMII, HMI, IMM, KAMMI) 1965-2013 M” (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, Fakultas Adab Dan Humaniora, 2015), p.22.

atau interaksi yang terjadi antara anggotanya. Hubungan anggota yang harmonis akan menimbulkan kepuasan pada anggota. Strategi peningkatan dan penyempurnaan organisasi kemahasiswaan dengan meningkatkan kepuasan anggota organisasi dapat membantu individu mengembangkan potensi yang dimilikinya. Organisasi sebagai suatu bentuk hubungan manusia, diperkenalkan dalam sebuah teori pertama kali oleh Barnard pada tahun 1938, Mayo tahun 1933, Roethlisberger dan Dikson tahun 1939. Pentingnya suatu hubungan manusia yang harmonis dalam sebuah organisasi akan mensejahterakan anggotanya. Mahasiswa-mahasiswa yang berkecimpung di dalam organisasi kemahasiswaan memiliki kecenderungan frekuensi berhubungan dengan orang lain lebih besar. Mereka akan lebih sering berjumpa dan berinteraksi dengan sesama anggota ataupun dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan organisasi kemahasiswaan tersebut. Dengan demikian keterampilan mereka dalam berkomunikasi akan semakin terasah sehubungan dengan frekuensi interaksi yang tinggi.¹²

Orang-orang yang tergabung dalam organisasi dapat berkomunikasi secara horizontal dan komunikasi informal. Dua jenis komunikasi ini membantu organisasi bekerja ke arah pencapaian tujuan yang diharapkan oleh suatu organisasi.¹³

¹² Amitai Etzioni, *Organisasi-Organisasi Modern*, (Jakarta: UI-Press, 1985),

¹³ Deddy Mulyana, *Human Communication Konteks-Konteks Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), p.165.

B. Keterampilan Berkomunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Begitu banyaknya sarjana yang tertarik untuk mempelajari komunikasi telah melahirkan berbagai macam definisi tentang komunikasi. Menurut catatan yang dibuat oleh Dance dan Larson dalam Miller bahwa sampai tahun 1976 telah ada 126 definisi komunikasi. Banyaknya definisi yang telah dibuat oleh para pakar dengan latar belakang dan perspektif yang berbeda satu sama lain, dapat menimbulkan kebingungan bagi pihak-pihak yang berminat mempelajari komunikasi, jia tidak memahami hakikat komunikasi antar manusia yang sebenarnya.¹⁴ Istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin *communis* yang artinya membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari akar kata *communico* yang artinya membagi. Everett M. Rogers seorang pakar Sosiologi Pedesaan Amerika yang kemudian lebih banyak memberi perhatian pada studi riset komunikasi khususnya dalam hal penyebaran inovasi membuat definisi komunikasi, yakni: Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dilahirkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.¹⁵

Sedangkan komunikasi menurut Onong Uchjana Effendy berasal dari bahasa Inggris "*communication*" dan bahasa Latin "*communicatio*" yang berarti sama, sama disini

¹⁴ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), p.18.

¹⁵ Hafied Cangara, *Perencanaan & Strategi Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), p.35.

adalah sama makna. Artinya, tujuan dari komunikasi adalah untuk membuat persamaan antara *sender* atau pengirim pesan dan *reicever* atau penerima pesan. Keberhasilan komunikasi ditandai dengan adanya persamaan persepsi terhadap makna atau membangun makna (*construct meaning*) secara bersama pula. Berlangsungnya komunikasi juga menyebabkan terjadinya hubungan antara penyampai pesan dengan penerima pesan. Dari segi hubungan, komunikasi seseorang dengan orang lain dapat dilihat dari segi:

- a. Frekuensi hubungan: adalah sering tidaknya seseorang mengadakan hubungan atau kontak sosial dengan orang lain. Semakin sering seseorang mengadakan hubungan dengan orang lain, makin baik hubungan sosialnya.
- b. Intensitas hubungan: yaitu mendalam atau tidaknya seseorang dalam mengadakan hubungan atau kontak sosialnya.
- c. Popularitas hubungan: yaitu banyak atau sedikitnya teman dalam hubungan sosial.¹⁶

Dari pengertian komunikasi yang telah dikemukakan, jelas bahwa komunikasi antar manusia hanya bisa terjadi jika ada seseorang yang menyampaikan pesan kepada orang lain dengan tujuan tertentu, artinya komunikasi hanya bisa terjadi jika didukung oleh adanya sumber, pesan, media, penerima, dan

¹⁶ Dasrun Hidayat, *Komunikasi Antarpribadi dan Mediana*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), p.2.

efek. Unsur-unsur ini bisa juga disebut komponen atau elemen komunikasi.¹⁷

2. Fungsi dan Tujuan Komunikasi

Fungsi adalah potensi yang dapat digunakan untuk memenuhi tujuan-tujuan tertentu. Komunikasi sebagai ilmu, seni, dan lapangan kerja sudah tentu memiliki fungsi yang dapat dimanfaatkan oleh manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.¹⁸

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep-konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain melalui komunikasi yang bersifat menghibur dan memupuk hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi kita bisa bekerja sama dengan teman, anggota masyarakat, serta anggota keluarga kita sendiri seperti ayah, ibu, kakak, adik, nenek, kakek, paman, bibi, dan anggota keluarga lainnya. Tentu saja komunikasi yang dilakukan pada keluarga dan masyarakat ini bertujuan untuk mencapai kebersamaan.¹⁹

Dalam kajian ilmu komunikasi banyak ahli mengemukakan pendapatnya tentang fungsi-fungsi komunikasi.

¹⁷ Cangara, *Pengantar Ilmu . . .* , p.22.

¹⁸ Cangara, *Pengantar Ilmu . . .* , p.55.

¹⁹ Hidayat, *Komunikasi Antarpribadi . . .* , p.24.

Dari berbagai pendapat yang berkembang, Harold D. Laswell mengemukakan fungsi-fungsi komunikasi sebagai berikut:

- a. Penjajagan/pengawasan lingkungan (*surveillance of the environment*);
- b. Menghubungkan bagian-bagian yang terpisah dari masyarakat untuk menanggapi lingkungannya (*correlation of the part of society in responding to the environment*); dan
- c. Menurunkan warisan sosial dari generasi ke generasi berikutnya (*transmission of the social heritage*).²⁰

David K. Berlo mahaguru komunikasi dari *Michigan State University* menyebut secara ringkas bahwa komunikasi sebagai instrumen interaksi sosial berguna untuk mengetahui dan memprediksi sikap orang lain, juga untuk mengetahui keberadaan diri sendiri dalam menciptakan keseimbangan dengan masyarakat. Jadi komunikasi jelas tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan umat manusia, baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat. Komunikasi diperlukan untuk mengatur tata krama pergaulan antarmanusia, apakah itu seorang mahasiswa, pengusaha, dokter, guru, karyawan, atau politisi. Melalui komunikasi yang dilakukan dengan baik dan santun akan memberikan pengaruh langsung terhadap diri seseorang dalam bermasyarakat. Pendek kata, keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam mencapai sesuatu

²⁰ Nurudin, *Sistem Komunikasi Indonesia*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2008), p.15

yang diinginkan, termasuk karier dan rezeki seseorang tergantung pada kemampuannya berkomunikasi.²¹

Terlepas dari pendapat para ahli mengenai fungsi komunikasi, sesungguhnya fungsi komunikasi secara sederhananya yaitu sebagai berikut:

- a. Menginformasikan (*to inform*)
- b. Mendidik (*to educate*)
- c. Menghibur (*to entertain*)
- d. Mempengaruhi (*to influence*)

Sedangkan tujuan dari komunikasi ialah:

- a. Mengubah sikap (*to change the attitude*)
- b. Mengubah opini/pendapat/pandangan (*to change the opinion*)
- c. Mengubah perilaku (*to change the behavior*)
- d. Mengubah masyarakat (*to change the society*).²²

3. Definisi Keterampilan Berkomunikasi

Kegiatan berkomunikasi bukanlah sekedar media penyampaian pesan belaka (yang mungkin menguntungkan salah satu pihak saja) melainkan lebih kepada jalinan antarpersonal (antarpribadi), antar kelompok, antar organisasi atau antar pihak-pihak yang terlibat di dalamnya. Oleh sebab itu, agar komunikasi berjalan dengan baik dan lancar serta memberi manfaat baik bagi pihak penyampai pesan maupun bagi pihak penerima pesan, maka diperlukan adanya

²¹ Cangara, *Perencanaan & Strategi . . .*, p.42.

²² Effendy, *Ilmu, Teori dan . . .*, p.55.

keterampilan komunikasi. Menurut Hafied Changara keterampilan komunikasi adalah kemampuan seseorang untuk menyampaikan atau mengirim pesan kepada khalayak (penerima pesan). Selanjutnya menurut Anwar Arifin keterampilan komunikasi adalah keterampilan seseorang dalam menyampaikan pesan yang jelas dan mudah dipahami oleh penerima pesan.²³

Berdasarkan kedua pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa keterampilan komunikasi adalah kemampuan seseorang untuk menyampaikan atau mengirim pesan yang jelas dan mudah dipahami oleh penerima pesan. Untuk itu, agar mampu melakukan komunikasi yang baik, maka seseorang harus memiliki ide dan penuh daya kreativitas yang tentunya dapat dikembangkan melalui berbagai latihan dengan berbagai macam cara, salah satunya membiasakan diri dengan berdiskusi.

Terampil dalam berkomunikasi berarti dapat membawa kegiatan komunikasi yang dilakukan menjadi komunikasi yang efektif. Untuk dapat menciptakan komunikasi yang efektif maka harus dilakukan persiapan-persiapan secara matang terhadap seluruh komponen proses komunikasi, yaitu komunikator, pesan, saluran komunikasi, komunikan, efek, umpan balik (*feedback*) bahkan faktor gangguan (*noise*) yang mungkin terjadi. Banyak pakar yang memberikan batasan mengenai

²³ Andre Prayoga, "Makalah Keterampilan Komunikasi". https://www.academia.edu/9621865/Makalah_Keterampilan_Berkomunikasi (diakses pada 29 April 2017, jam 15:16 WIB).

komunikasi yang efektif. Tubbs dan Moss dalam bukunya *Human Communication* memberikan kriteria komunikasi efektif, yaitu bila terjadi pengertian, menimbulkan kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang semakin baik, dan perubahan perilaku. Bila dalam proses komunikasi khalayak merasa tidak mengerti apa yang dimaksud komunikator, maka telah terjadi kegagalan proses komunikasi. Komunikasi efektif bisa diartikan terjadi bila ada kesamaan antara kerangka berfikir dan bidang pengalaman antara komunikator dan komunikan.²⁴

Teri Kwal Gamble & Michael Gamble memaparkan bahwa untuk menjadi komunikator yang baik, dibutuhkan keterampilan dan pemahaman yang diperoleh melalui:

- a. Kemampuan untuk mengenal diri sendiri sebagai komunikator.
- b. Kemampuan untuk melihat bagaimana, mengapa dan kepada siapa kegiatan komunikasi dilakukan.
- c. Kemampuan menghargai adanya keanekaragaman gender, budaya, media dan perubahan teknologi, yang dapat mempengaruhi kegiatan komunikasi.
- d. Kemampuan mendengar dan kemudian diproses sebagai informasi yang siap dikirim.
- e. Kepekaan terhadap pesan nonverbal yang diterima atau dikirim dalam proses komunikasi.

²⁴ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, cet ke-1, 2006), p.4.

- f. Kemampuan untuk mengetahui bagaimana kata-kata (bahasa) dapat mempengaruhi perilaku komunikator dan komunikan.
- g. Kemampuan untuk mengembangkan hubungan dalam kegiatan komunikasi personal.
- h. Kemampuan untuk mengerti bagaimana pengaruh perasaan dan emosi dalam menjalin hubungan komunikasi.
- i. Kemampuan mengerti bahwa perilaku memberi kontribusi terhadap keberhasilan dalam membuat keputusan, kepemimpinan dan membangun kelompok.
- j. Kemampuan mengatasi konflik dan perselisihan tanpa emosi.
- k. Kemampuan untuk mengerti bagaimana kepercayaan, nilai dan sikap berpengaruh untuk memformulasikan dan menerima pesan komunikasi.
- l. Keinginan untuk menggunakan seluruh pengetahuan dan persepsi diberbagai kegiatan komunikasi.²⁵

Pemaparan tersebut menunjukkan pentingnya persiapan yang harus dilakukan oleh individu bila berperan sebagai komunikator agar terjalin kegiatan komunikasi yang efektif.

4. Aspek-aspek Keterampilan Berkomunikasi

Keterampilan merupakan bagian kompetensi. Kini kompetensi komunikasi mulai banyak mendapatkan perhatian karena kompetensi ini dipandang merupakan salah satu dasar untuk keberhasilan hidup seseorang. Perkembangan sosial pun

²⁵ Dewi K. Soedarsono, *Sistem Manajemen Komunikasi: Teori, Model, Dan Aplikasi*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2009), p.51.

menuntut individu memiliki kompetensi komunikasi sebagai bekal hidup dalam era persaingan dan persaingan global.²⁶

Keterampilan adalah kemampuan seseorang dalam mengubah sesuatu hal menjadi lebih bernilai dan memiliki makna. Dalam kegiatan berkomunikasi, dibutuhkan keterampilan khusus agar kegiatan berkomunikasi berjalan dengan efektif. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang berhasil. Berhasil berarti pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan dapat dipahami oleh komunikan, tidak terjadi kesalahan dalam penafsiran pesan, serta mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang yang terlibat dalam komunikasi.

Banyak orang memiliki kemampuan dan keinginan yang besar, tetapi karena ia tidak dapat mengkomunikasikannya kepada orang lain, kemampuan atau keinginan itu tidak dapat dikembangkan atau terpenuhinya. Agar hal ini tidak terjadi, maka diperlukan adanya upaya pengembangan keterampilan komunikasi yang dilakukan. Untuk mencapai komunikasi yang mengena, seorang komunikan harus memiliki kepercayaan (*credibility*), daya tarik (*attractive*) dan kekuatan (*power*).²⁷ Ketiga hal ini perlu dikembangkan oleh setiap orang yang menginginkan komunikasi yang dilakukannya berhasil dan efektif.

²⁶ Yosai Iriantara, *Komunikasi Antarpribadi*, (Jakarta: Universitas Terbuka, Cet. 3, Ed.2, 2008), p.5.2.

²⁷ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. . . . , p. 87.

Komunikasi yang efektif menjadi keinginan semua orang. Dengan komunikasi yang efektif tersebut, pihak-pihak yang terlibat di dalamnya memperoleh manfaat sesuai yang diinginkan. Kualitas dan frekuensi komunikasi kita tidak dapat dijadikan tolak ukur untuk menilai apakah komunikasi yang kita lakukan sudah efektif. Jadi, kita perlu dan penting untuk memperbaiki komunikasi sehari-hari yang telah kita laksanakan selama ini, sehingga komunikasi kita benar-benar mempunyai makna dalam kehidupan.²⁸

Maka dari itu, diperlukan aspek-aspek yang dapat menunjang keterampilan komunikasi agar komunikasi yang kita lakukan menjadi komunikasi yang efektif serta bermakna dalam kehidupan sehari-hari. Aspek-aspek tersebut meliputi keterampilan berbicara, keterampilan bertanya, keterampilan menyimak, dan keterampilan berdiskusi.

a. Keterampilan Berbicara

Hal yang paling utama yang dibutuhkan dalam berkomunikasi adalah keterampilan berbicara. Berbicara adalah penyampaian informasi yang dilakukan secara lisan melalui ucapan kata-kata atau kalimat.

Dalam kehidupan kita sebagai umat manusia, berbicara mempunyai fungsi-fungsi yang berbeda bergantung pada tingkat perkembangan manusia itu sendiri. Adapun berbicara bagi anak-anak tentu akan berbeda dari orang dewasa. Secara umum fungsi berbicara dapat dibagi menjadi dua, yaitu

²⁸ Maria Assumpta Rumanti, *Dasar-Dasar Publik Relations*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002), p. 157.

berbicara sebagai alat pengungkap perasaan dan berbicara sebagai alat komunikasi.²⁹

Untuk dapat berbicara secara menarik dan jelas sehingga benar-benar mencapai tujuan komunikasi, diperlukan prinsip-prinsip berbicara yang efektif. Adapun prinsip berbicara yang perlu diperhatikan adalah:

- Prinsip motivasi, ialah prinsip memberi dorongan dan membangkitkan minat komunikan sasaran untuk mengikuti pembicaraan dengan sungguh-sungguh.
- Prinsip perhatian, ialah pemusatan perhatian *audience* pada materi pembicaraan.
- Prinsip ulangan, dalam hal ini, dalam hal ini khusus untuk informasi yang dianggap lebih penting perlu diulang sehingga mudah tertanam dalam pemahaman pendengar.
- Prinsip kegunaan, pesan atau materi yang dibicarakan hanyalah hal-hal yang berguna bagi pendengar. Informasi yang dirasa besar manfaatnya, akan tetap diingat oleh pendengar.
- Prinsip efisiensi, pembicaraan hanya menyangkut substansi yang penting sehingga komunikasi yang berlangsung bersifat efisien.³⁰

²⁹ Rumanti, *Dasar-Dasar Publik Relations*, p.160.

³⁰ Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal*, p. 95.

b. Keterampilan Bertanya

Bertanya merupakan suatu unsur yang selalu ada dalam proses komunikasi. Dalam berkomunikasi yang efektif dibutuhkan keterampilan bertanya yang baik agar komunikasi yang dilakukan berjalan efektif dan mendapatkan informasi sesuai dengan apa yang kita butuhkan.

Pada dasarnya ada dua bentuk pertanyaan, yaitu pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka dipergunakan untuk mendapatkan jawaban atas pokok pembicaraan secara luas. Tujuannya yaitu untuk melibatkan mitra bicara, mengetahui sejauh mana pengetahuan mitra wicara dalam hal itu, bagaimana pendapatnya mengenai permasalahan tersebut. Pertanyaan terbuka biasanya tidak dapat dijawab dengan “ya” atau “tidak”, tetapi dengan penjabaran penjelasan dan pendapat. Sedangkan pertanyaan tertutup meminta jawaban yang tegas mengenai hal yang khusus. Jawaban pertanyaan tertutup biasanya hanya sekedar “ya”, “tidak” atau kata “singkat”.³¹

c. Keterampilan Menyimak

Dalam sistem komunikasi, proses mendengarkan merupakan aspek yang sangat penting. Mendengarkan secara efektif merupakan kegiatan aktif dari fikiran kita, bukan kegiatan pasif. Mendengarkan secara efektif, membutuhkan

³¹ Rumanti, *Dasar-Dasar Publik Relation*, p. 176.

konsentrasi penuh dari pikiran kita untuk mengadakan interpretasi terhadap suatu berita atau pesan.³²

Keterampilan menyimak sangat penting dalam hubungan berkomunikasi yang efektif, karena setidaknya ada dua alasan. Pertama, menyimak dengan baik akan memungkinkan terjadinya pertukaran informasi sehingga bisa tercapai keputusan. Kedua, menyimak dengan baik memungkinkan orang saling bertukar perasaan secara terbuka dan menjadi dasar untuk membangun komunikasi yang saling menghormati dan menghargai.

Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss mengatakan bahwa sesungguhnya mendengarkan adalah suatu proses yang rumit, yang melibatkan empat unsur: (1) mendengar, (2) memperlihatkan, (3) memahami, (4) mengingat.³³ Sedangkan Steil *et. al.* menjelaskan proses menyimak melalui 5 kegiatan yang saling berhubungan. Kelima kegiatan dalam menyimak itu secara ringkas adalah mendengar, menafsirkan, mengevaluasi, mengingat, dan menanggapi. Secara rinci dapat diuraikan seperti berikut ini.

- a) Mendengar secara indrawi, yakni secara fisik menangkap suara yang dinyatakan orang lain.
- b) Menafsirkan, yakni menyandi-balik (*decoding*) dan menyerap apa yang kita dengar.
- c) Mengevaluasi, yakni terbentuknya pendapat dan pandangan kita atas pesan yang kita dengar.

³² Rumanti, *Dasar-Dasar Publik Relation*, p.169.

³³ Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal*, p.106.

- d) Mengingat, yakni menyimpan pesan tersebut sebagai rujukan yang nantinya akan kita pergunakan dalam percakapan.
- e) Menanggapi, yakni memahami dengan memberi tanggapan pada pembicara dalam berbagai bentuknya.³⁴

Maka dapat disimpulkan bahwa menyimak adalah kegiatan mendengarkan lambang–lambang lisan yang dilakukan dengan sengaja, penuh perhatian disertai pemahaman, apresiasi dan interpretasi untuk memperoleh pesan, informasi, memahami makna komunikasi, dan merespons yang terkandung dalam lambang lisan yang disimak. Dengan keterampilan menyimak maka kita akan mudah menerima pesan yang disampaikan dan tidak terjadi kesalahan penafsiran makna, maka proses komunikasi juga akan berjalan dengan efektif.

d. Keterampilan Berdiskusi

Diskusi berasal dari kata Latin *discutio* yang mengandung arti bertukar pikiran. Diskusi baru ada atau terjadi apabila suatu kelompok/ orang dengan kelompok lain mengadakan interaksi secara lisan dengan tujuan memperoleh kejelasan atau untuk menentukan kebijaksanaan.³⁵ Secara istilah diskusi berarti proses

³⁴ Iriantara, *Komunikasi Antarpribadi*, p.5.12.

³⁵ Rumanti, *Dasar-Dasar Publik Relation*, p. 183.

bertukar pikiran antara dua orang atau lebih tentang suatu masalah untuk mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan konsep di atas kegiatan diskusi mengandung tiga unsur pokok, yaitu:

- dilakukan oleh dua orang atau lebih (kelompok)
- ada masalah yang menjadi pokok pembicaraan
- ada tujuan yang hendak dicapai, terutama demi kemajuan ilmu dan pengetahuan.

Selain itu juga ada sikap-sikap yang harus diperhatikan seseorang agar komunikasi yang dilakukan berjalan efektif. Seorang yang terampil dalam berkomunikasi harus dapat menjaga sopan santun, cepat, tanggap, dan bertanggung jawab. Partner komunikasi akan lebih senang mendengarkan argumentasi yang disampaikan dengan sopan. Oleh karena itu kita perlu membiasakan diri bersikap sopan dan ramah, agar orang lain juga bersikap ramah kepada kita. Dengan selalu menjaga sopan santun, selanjutnya terjadi sikap saling menghargai.