

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN
KEGIATAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT

MERANGKAI KOMUNIKASI YANG EFEKTIF



OLEH :

Drs. Ghufron, M.Si.
NIP. 196703071994031001

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SAMARINDA
2016

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Drs.Ghufron, M.Si.
NIP : 196703071994031001
JabatanFungsional : Lektor
Program Studi : IlmuAdministrasi Negara
No. Hp : 085821356893
Alamat :
Surel e-mail :
Sumber Pendanaan : Kerjasama Perguruan Tinggi Lain, Rp. 1.500.000,-

Samarinda, Juli 2016

Mengetahui,

Dekan Fisipol
Universitas 17 Agustus 1945



Darmadi
Drs. Damai Darmadi, M.Si.
NIP: 19570504 198601 1 001

Dosen PPM

Ghufron
Drs.Ghufron, M.Si
NIP. 196703071994031001

Menyetujui;

Ketua LP3M
Universitas 17 Agustus 1945



Sudiran
Prof.Dr.FL.Sudiran,M.Si
NIP: 19480921 197503 1 001

MERANGKAI KATA PENGANTAR MASYARAKAT YANG EFEKTIF

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat RahmatNya. Penulisan ini dengan judul kegiatan "Kunci Sukses Mahasiswa." Dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar.

Saya mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang mendukung pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini, diantaranya:

1. Prof.Dr.FL.Sudiran,M.Si sebagai Ketua Lembaga Pengabdian Masyarakat Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda yang telah memberikan wadah para dosen untuk melaksanakan salah satu Tri Dharma Perguruan Tinggi serta memberikan alokasi dana bagi kami dalam menjalankan kegiatan pengabdian masyarakat ini.
2. Drs.Damai Damadi, M.Si , Dekan Fakultas Fisipol yang telah menyetujui rencana program pengabdian masyarakat ini.

Demikian yang dapat disampaikan, semoga kegiatan ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya..

Samarinda, Juli 2016

Dosen,

Drs.Ghufron, M.Si
NIP. 196703071994031001

MERANGKAI KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

Disampaikan pada Seminar Nasional Farmasi 2016, Yang Diselenggarakan Oleh Persatuan Ahli Farmasi Indonesia (PAFI) PD Kaltim Bekerja Sama Dengan Akademi Farmasi Samarinda, Hari Rabu/24 Agustus 2016

PENDAHULUAN

KOMUNIKASI ADA DIMANA-MANA. DI RUMAH, KETIKA ANGGOTA keluarga bercengkerama; di kampus, ketika mahasiswa berdiskusi; di jalan, ketika orang berdemonstrasi; di Gedung DPR, ketika wakil-wakil rakyat memutuskan nasib bangsa; atau di teater, ketika seniman bersandiwara. Banyak orang menganggap, bahwa komunikasi itu mudah dilakukan, semudah bernapas dan membalikkan telapak tangan. Karena ada kesan “enteng” itu, tidak heran jika sebagian orang enggan mempelajari bidang komunikasi.

Pernah terdengar kabar, seorang menyarankan kandidat mahasiswa pascasarjana di sebuah universitas untuk tidak memilih program komunikasi, karena menurutnya, **”komunikasi mudah dilakukan”**. Benarkah komunikasi itu mudah dilakukan? **Jawabannya : TIDAK!** Jika sekedar “asbun/asal bunyi atau askom/asal komunikasi, memang komunikasi mudah dilakukan”, tetapi akan sangat berbahaya jika tidak berhati-hati dalam berkomunikasi.

Untuk berkomunikasi dengan baik dan benar tidak semudah bernapas dan membalikkan telapak tangan Banyak faktor yang harus diperhatikan dan syarat yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah faktor manusia sebagai pihak yang terlibat dalam kegiatan komunikasi. Manusia harus dipandang sebagai makhluk yang

berkepribadian, bertujuan, bercita-cita, dan berasio sehingga harus diperlakukan dengan baik. Komunikasi secara sederhana dapat diartikan sebagai “proses penyampaian pesan dari seseorang (komunikastor) kepada orang lain (komunikan)”.

Komunikasi merupakan proses sosial yang sangat mendasar dan vital dalam kehidupan manusia. Dikatakan mendasar, karena setiap masyarakat manusia, baik primitif maupun modern, memiliki keinginan mempertahankan suatu persetujuan mengenai berbagai aturan sosial melalui komunikasi. Dikatakan vital, karena setiap individu memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan individu-individu lainnya, sehingga menetapkan kredibilitasnya sebagai anggota masyarakat dan meningkatkan kesempatan individu tersebut untuk tetap hidup.

Manusia dapat membentuk saling pengertian, menumbuhkan persahabatan, memelihara kasih sayang, menyebarkan pengetahuan, dan melestarikan peradaban dengan komunikasi. Di sisi lain, manusia juga dapat menyuburkan perpecahan, menghidupkan permusuhan, menanamkan kebencian, merintangai kemajuan, dan menghambat pemikiran dengan komunikasi. Bahkan kualitas hidup manusia dan hubungan sesama manusia dapat ditingkatkan dengan memahami dan memperbaiki komunikasi yang dilakukan.

Manusia tidak dapat berkembang dengan sempurna tanpa komunikasi, karena komunikasi sangat esensial buat pertumbuhan kepribadian manusia dan erat kaitannya dengan perilaku dan pengalaman kesadaran manusia. Komunikasi menyebabkan terjadinya kontak-kontak sosial dan interaksi sosial, baik antar pribadi, antar suku bangsa, maupun antar bangsa. Kontak-kontak dan interaksi sosial yang terjadi merupakan pembawaan manusia sebagai makhluk sosial.

Kebutuhan untuk mengadakan komunikasi dengan orang lain adalah wajar, karena didorong oleh keinginan manusia untuk mengembangkan diri menuju kehidupan yang lebih baik dan diperkaya oleh pengetahuan serta pengalaman dan adanya keperluan untuk bekerja sama antar pribadi, antar kelompok, antar suku bangsa, dan antar bangsa. Komunikasi antar manusia merupakan ciri pokok kehidupan manusia sebagai makhluk sosial, baik pada tingkat kehidupan yang sederhana maupun pada tingkat kehidupan yang modern dan lebih kompleks, seperti sekarang ini. Komunikasi pada hakikatnya merupakan wahana utama bagi kehidupan manusia dan merupakan jantung dalam segala hubungan sosial. Perubahan-perubahan sosial yang terjadi di muka bumi, tidak dapat terlepas juga dari peranan komunikasi.

Bentuk komunikasi tertua yang dikenal sebagian kelompok masyarakat adalah komunikasi lisan, yaitu dengan menggunakan kata-kata. Mengingat sangat penting dan kompleksnya komunikasi antar manusia dengan berbagai kendala, hambatan, dan permasalahan yang menghadang, maka tidak heran komunikasi pun perlu untuk dikaji dan penting untuk dipelajari dengan baik dan benar sehingga terhindar dari *miscommunication, misperception, misinterpretation, misunderstanding, and misbehavioral*. Di sinilah eksistensi Ilmu Komunikasi diperlukan.

MERANGKAI KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

UNTUK BERKOMUNIKASI DENGAN BAIK DAN BENAR ALIAS EFEKTIF tidak semulus jalan tol. Banyak kerikil, jalan bergelombang, atau jalan berlubang yang akan menghadang. Banyak faktor yang harus diperhatikan dan syarat

yang harus dipenuhi untuk efektifnya suatu komunikasi. Berdasarkan kajian ilmu komunikasi, maka faktor-faktor yang mempengaruhi dan penunjang komunikasi efektif adalah sebagai berikut :

1. Faktor Pada Komponen Komunikan

“Know your audience well/kenali audiens Anda dengan baik” merupakan ketentuan utama dalam komunikasi. Dengan tahu dan kenali audiens yang dihadapi, maka penyuluh dapat merancang dan mempersiapkan (1) timing yang tepat untuk suatu pesan; (2) bahasa yang harus digunakan agar pesan dapat dimengerti; dan (3) sikap dan nilai yang harus ditampilkan agar efektif.

2. Faktor Pada Komponen Pesan

Wilbur Schramm menampilkan apa yang ia sebut *“the conditions of success in communication”*, yaitu kondisi yang harus dipenuhi jika ingin kegiatan komunikasi yang dilakukan membangkitkan tanggapan yang dikehendaki. Kondisi tersebut, antara lain :

1. Pesan harus drancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menarik komunikan.
2. Pesan harus menggunakan lambang-lambang tertuju kepada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan sehingga sama-sam mengerti.
3. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan dan menyarankan beberapa untuk memperoleh kebutuhan tersebut.
4. Pesan harus menyarankan suatu jalan untuk memperoleh kebutuhan tadi yang layak bagi situasi kelompok, dimana komunikan berada pada saat ia digerakkan untuk memberikan tanggapan yang dikehendaki.

3. Faktor Pada Komponen Komunikator

Ditinjau dari komponen komunikator, maka untuk melaksanakan komunikasi efektif, terdapat dua faktor penting pada diri komunikator, yaitu :

1. Kepercayaan kepada komunikator (*source credibility*).

Kepercayaan kepada komunikator ditentukan oleh keahliannya dan dapat-tidaknya ia dipercaya. Kepercayaan kepada komunikator mencerminkan, bahwa pesan yang diterima komunikan dianggap benar dan sesuai dengan kenyataan empiris. Di samping itu juga, pada umumnya diakui, bahwa pesan yang dikomunikasikan mempunyai daya pengaruh yang lebih besar, apabila komunikator dianggap sebagai seorang yang ahli/pakar, apakah keahliannya itu khas atau bersifat umum, seperti yang timbul dari pendidikan yang tinggi, status sosial yang baik, atau jabatan profesi yang dipegangnya.

2. Daya tarik komunikator (*source attractiveness*).

Seorang komunikator akan mempunyai kemampuan untuk melakukan perubahan sikap melalui mekanisme daya tarik. Selanjutnya, seorang komunikator akan sukses dalam komunikasinya, jika ia menyesuaikan komunikasinya dengan *the image* dari komunikan, yaitu memahaminya kepentingannya, kesulitannya, pengalamannya, kemampuan berpikirnya, dan sebagainya. Singkatnya, komunikator harus dapat menjaga kesemestaan alam mental yang terdapat pada komunikan, yang oleh **Prof. Hartley** disebut "*the image of other*".

GANGGUAN DAN RINTANGAN KOMUNIKASI

GANGGUAN KOMUNIKASI TERJADI JIKA TERDAPAT INTERVENSI YANG mengganggu salah satu elemen komunikasi sehingga proses komunikasi tidak dapat berlangsung secara efektif. Sedangkan rintangan komunikasi adalah adanya hambatan yang membuat proses komunikasi tidak dapat berlangsung sebagaimana harapan komunikator. Gangguan atau rintangan komunikasi dapat dibedakan atas 7 (tujuh) macam, yaitu :

1. Gangguan teknis.

Terjadi jika alat yang digunakan dalam berkomunikasi mengalami gangguan sehingga informasi yang ditransmisi melalui alat tersebut mengalami kerusakan, misalnya gangguan jaringan telepon atau pemancar tv dan radio yang rusak.

2. Gangguan semantic.

Gangguan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan.

3. Rintangan psikologis.

Terjadi karena adanya gangguan yang disebabkan oleh persoalan-persoalan dalam diri individu, seperti rasa curiga audiens kepada komunikator.

4. Rintangan fisik.

Disebabkan karena kondisi geografis, misalnya jarak yang jauh, tidak ada sarana telepon atau jalur transportasi. Dalam komunikasi antar manusia, rintangan fisik bisa juga diartikan adanya gangguan organik, seperti tidak berfungsinya salah satu alat panca indra pada audiens.

5. Raintangan status.

Disebabkan jarak sosial di antara peserta/orang-orang yang terlibat dalam komunikasi, seperti perbedaan antara status senior dan junior, atasan dan bawahan.

6. Rintangan kerangka berpikir.

Disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan komunikan terhadap pesan komunikasi yang dibicarakan.

7. Rintangan budaya.

Disebabkan adanya perbedaan norma, kebiasaan, dan nilai-nilai yang dianut oleh orang-orang yang terlibat dalam komunikasi.

KECEMASAN KOMUNIKASI

BANYAK ISTILAH YANG DIGUNAKAN UNTUK “PENYAKIT” **KECEMASAN** komunikasi ini, seperti demam panggung (*Stage fright*) atau kecemasan bicara (*speech anxiety*), dimana seseorang merasa gugup, grogi, atau gemetar ketika akan berkomunikasi dengan orang lain atau akan berkomunikasi dihadapan sejumlah orang, seperti pidato atau penyuluhan. Banyak gejala yang bisa diamati atau dirasakan oleh orang yang menderita kecemasan komunikasi, seperti detak jantung yang cepat, telapak tangan berkeringat, suara bergetar dan parau, lupa atau ingatan hilang, atau tangan dan kaki bergetar. Menurut para psikolog, gejala-gejala yang muncul sebagai akibat kecemasan komunikasi adalah reaksi yang alamiah.

Ada beberapa sebab orang mengalami kecemasan komunikasi. *Pertama*, tidak tahu apa yang harus dilakukan. Ia tidak tahu, bagaimana memulai pembicaraan.

Ia tidak dapat memperkirakan apa yang diharapkan pendengar. Ia menghadapi sejumlah ketidakpastian. Untuk mengobatinya, latihan dan pengalaman sangat menentukan. *Kedua*, orang menderita kecemasan komunikasi karena tahu akan dinilai. Berhadapan dengan penilaian membuat orang *nervous*. Penilaian dapat mengangkat atau menjatuhkan harga dirinya, dan hal yang harus dilakukan adalah mempersiapkan diri dengan baik sehingga mendapat penilaian yang baik. *Ketiga*, jika pembicara berhadapan dengan situasi yang asing dan ia tidak siap.

FORMULA AIDDA UNTUK KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

JIKA SEORANG KOMUNIKATOR/PEMBICARA SUDAH MEMPERSIAPKAN diri dengan baik untuk komunikasi yang akan dilakukannya, maka untuk membantu agar komunikasi berjalan efektif, seorang komunikator dapat menggunakan formula AIDDA dari Wilbur Schramm. Formula AIDDA merupakan suatu proses yang terdiri dari *Attention* (perhatian), *Interest* (minat), *Desire* (hasrat), *Decision* (keputusan), dan *Action* (tindakan). Proses pentahapan komunikasi ini mengandung maksud, bahwa komunikasi hendaknya dimulai dengan membangkitkan attention (perhatian).

Dimulainya komunikasi dengan membangkitkan *attention* (perhatian) akan merupakan awal suksesnya komunikasi. Jika perhatian komunikan telah terbangkitkan, maka hendaknya disusul dengan upaya menumbuhkan *interest* (minat), yang merupakan derajat yang lebih tinggi daripada perhatian. Minat adalah kelanjutan dari perhatian yang merupakan titik tolak bagi timbulnya *desire* (hasrat) untuk melakukan suatu kegiatan yang diharapkan. Hanya ada hasrat saja pada diri

komunikasikan belum berarti apa-apa. Hasrat yang timbul harus dilanjutkan dengan datangnya *decision* (keputusan), yaitu keputusan untuk melakukan *action* (tindakan).

Identik dengan AIDDA, dalam psikologi komunikasi dikenal urutan psikologis dalam menyusun atau mengorganisasikan pesan komunikasi. Urutan yang terkenal dan paling awal dikemukakan oleh Alan H. Monroe pada akhir tahun 1930-an (dalam Rakhmat, 1995). Urutan ini kemudian disebut *motivated sequence* yang menyaran lima langkah dalam penyusunan pesan, yaitu *attention* (perhatian), *need* (kebutuhan), *satisfaction* (pemuasan), *visualization* (visualisasi), dan *action* (tindakan). Jadi, jika ingin mempengaruhi orang lain, maka rebutlah lebih dulu perhatiannya, selanjutnya bangkitkan kebutuhannya, berikan petunjuk bagaimana cara memuaskan kebutuhan tersebut, gambarkan dalam pikirannya keuntungan dan kerugian apa yang akan diperoleh jika ia menerapkan atau tidak menerapkan gagasan yang disampaikan, dan akhirnya doronglah untuk melakukan tindakan.

HUMAN RELATIONS SEBAGAI TEKNIK KOMUNIKASI

HUMAN RELATIONS MERUPAKAN SALAH SATU UNSUR PENTING bagi keberhasilan komunikasi, baik komunikasi interpersonal maupun komunikasi kelompok. Bahkan human relations juga sangat penting bagi seorang pemimpin yang sehari-hari banyak melakukan komunikasi, baik vertikal maupun horisontal. Human relations bisa dilakukan atau terjadi dalam segala sesuatu dan dalam semua bidang kehidupan serta terhadap siapa saja. Di samping itu, human relations sangat berpengaruh untuk mengubah sikap, opini, dan perilaku orang lain.

Pentingnya human relations dilukiskan oleh Siagian, bahwa human relations merupakan inti daripada kepemimpinan karena cara penggerakkan bawahan sekarang

ini memang didasarkan pada pendapat, bahwa manusia adalah makhluk yang mempunyai martabat, perasaan, cita-cita, keinginan, temperamen, dan harapan-harapan. Definisi human relations dapat ditinjau dari dua sudut, yaitu :

1. Dalam arti sempit.

Human relations adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam situasi kerja (work situation) dan dalam organisasi kekerjaan (work organization) dengan tujuan untuk mengubah kegairahan dan kegiatan bekerja dengan semangat kerja sama yang produktif dengan perasaan bahagia dan puas hati.

2. Dalam arti luas.

Human relations adalah komunikasi persuasif yang dilakukan seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati pada kedua pihak yang berkomunikasi.

PENGEMBANGAN KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI

SERING DIKATAKAN BAHWA YANG MENGUBAH NASIB

seseorang adalah orang itu sendiri. Atas ungkapan ini pula tentu saja perubahan berasal dari diri sendiri, bukan dari orang lain. "Improvement start with I". Oleh sebab itu bila ingin maju, berkembang mulai dari diri sendiri. Begitu pula bagi komunikator dalam pengembangan kemudian berkomunikasi mulai dari diri sendiri. Catatan dari Management – Communication Seminars, Alexandria Town, Virginia Januari 1982, sebuah tip bagi pengembangan kemampuan berkomunikasi adalah:

1. Berpandangan positif terhadap hakikat manusia.

2. Tanggap terhadap keinginan pihak lain.
3. Kembangkan kekuasaan yang baik untuk menyimak.
4. Terbuka.
5. Jelas dan spesifik.
6. Tentukan mana-mana yang penting dan tekankan, tentukan mana-mana yang tidak penting dan abaikan.
7. Sediakan waktu bagi komunikasi yang intim.
8. Tetaplah optimis secara realistik.
9. Tidak sependapat tanpa mengganggu atau merusak, hindarkan debat yang tidak perlu.
10. Utamakan tindakan daripada sekedar kata-kata.
11. Menerima dan mengerti perasaan.
12. Terbuka terhadap perbedaan pendapat.
13. Uji asumsi anda secara verbal.
14. Bertanya dan jangan sampai mengumpat di belakang.
15. Bertindak seksama, penuh pertimbangan dan sopan/ramah, tunjukkan rasa hormat kepada orang lain

REFERENSI

1. Onong U. Effendy, *Dimensi-Dimensi Komunikasi*, Alumni, Bandung, 1986.
2. -----, *Ilmu, Teori, Dan Filsafat Komunikasi*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1993.
3. Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, Rosda Karya, Bandung, 2003.
4., *Retorika Modern : Suatu Pendekatan Praktis*, Rosda Karya, Bandung, 2000.

5. Deddy Mulyana, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Rosda Karya, Bandung, 2001.
6., *Nuansa-Nuansa Komunikasi*, Rosda Karya, Bandung, 1999.