

Komunikasi Efektif: It is not Merely What You Say

Belum lama ini saya diundang untuk bicara satu hari di sebuah perusahaan tentang “Komunikasi yang efektif”. Topik yang sederhana tapi sebenarnya sangat penting dalam kehidupan kita. Hampir semua aspek kehidupan manusia melibatkan komunikasi. Karena sederhana dan selalu dilakukan, sebagian orang merasa sudah tahu, tetapi ternyata belum tentu yang diketahuinya itu benar.

Pada saat mempersiapkan materi, yang langsung ada di benak saya adalah model komunikasi dasar yang diajarkan para profesor di Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Indonesia sekitar dua puluhan tahun yang lalu. Modelnya sederhana bahwa komunikasi itu terdiri dari S-M-C-R-E, yaitu *Source, Message, Channel, Receiver, dan Effect*. Dan komunikasi yang efektif, sesuai dengan sebutannya, harus dimulai dari unsur yang paling akhir yaitu efek apa yang diinginkan!

Teori komunikasi mengatakan bahwa kalau kita yang melakukan komunikasi maka disebut sebagai komunikator, sedang lawan komunikasi kita adalah komunikan. Kalau terjadi komunikasi yang bersifat interaktif, maka peran komunikator dan komunikannya bergantian. Marilah kita telaah satu persatu masing-masing unsur yang penting dalam komunikasi.

EFFECT. Kalau kita bicara efek, maka logika yang paling sederhananya adalah efek apa yang kita inginkan dalam diri komunikan saat kita berkomunikasi dan berperan sebagai komunikator. Dari awal sekali kalau mau berkomunikasi secara efektif maka efek yang diharapkan dari komunikan, yang harus ditentukan terlebih dahulu. Kalau kita ingin komunikan mendapatkan informasi, maka kita harus menyampaikan informasi. Kalau kita ingin komunikan terpengaruh, maka kita harus berkomunikasi untuk mempengaruhi mereka. Kalau kita menginginkan komunikan terhibur, maka kita harus melakukan komunikasi sehingga komunikan terhibur. Menyampaikan informasi, mempengaruhi, menghibur adalah beberapa contoh dari banyak sekali aktivitas komunikasi yang tentu saja untuk masing-masing berbeda dalam caranya.

RECEIVER. Langkah kedua adalah melakukan analisa tentang siapa *receiver* atau komunikan kita. Komunikan bisa tunggal atau individual, bisa juga berkelompok baik kecil maupun besar. Dalam melakukan analisa yang langsung dapat kita lakukan adalah menganalisa hal-hal yang bersifat demografis dalam diri komunikan seperti umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, agama, dan sebagainya. Analisa bisa diperluas dengan hal-hal yang bersifat geografis, misalnya orang kota atau desa, atau juga hal-hal yang bersifat psikografis: gaya hidup mereka, gaya bicara juga gaya mendengar dan sebagainya. Dengan melakukan analisa *receiver* kita jadi tahu kita berbicara kepada siapa dan sekaligus juga tahu caranya harus berkomunikasi bagaimana.

CHANNEL. Ini adalah saluran komunikasi. Dalam komunikasi yang bersifat tatap muka, maka udara adalah salurannya. Kalau kita berkomunikasi jarak jauh maka perangkat telekomunikasi sebagai salurannya. Dalam *channel* dikenal adanya *noise* atau gangguan. Dalam komunikasi tatap muka kita sering menghadapi situasi bising, atau gangguan lain yang berpengaruh terhadap kualitas komunikasi. Dalam hal telekomunikasi maka perangkat komunikasi yang

kurang baik akan menimbulkan *noise*. Terkait dengan hal ini maka penting sekali mengontrol agar *noise* tersebut tidak ada atau dibuat seminimal mungkin.

MESSAGE. Ini merupakan isi dari apa yang akan kita sampaikan kepada komunikan. Ada banyak jenis isi, dan bahkan jumlahnya nyaris tak terbatas. Pada saat kita berjualan barangkali *messagenya* adalah produk/jasa yang ditawarkan perusahaan. *Message* dapat berupa ide atau hal-hal lain seperti prosedur, pengetahuan baru, dan sebagainya. Banyak orang melakukan komunikasi tanpa merancang dulu *messagenya*. Sehingga kadang kita mendengar ada orang pintar berbicara, berbicara banyak, tetapi pada akhirnya kita tidak tahu sebenarnya apa yang dibicarakan.

SOURCE. Adalah sumber dari komunikasi yaitu komunikator. Jika kita berkeinginan menjadi komunikator yang efektif maka yang penting sekali harus dilakukan adalah memulai proses dari menentukan Efek, menganalisa *Receiver*, mengontrol *Channel*, merancang *Message* dan yang tidak boleh dilupakan adalah meningkatkan kemampuan sebagai komunikator secara terus menerus. Sebagai komunikator yang efektif dibutuhkan banyak kemampuan melakukan komunikasi bukan saja komunikasi yang bersifat verbal dalam bentuk kata-kata melainkan juga komunikasi yang bersifat non verbal.

NON VERBAL. Banyak orang berpikir bahwa komunikasi adalah bersifat verbal saja, padahal komunikasi non verbal dalam banyak situasi mempunyai peranan yang jauh lebih penting. Sebuah pepatah mengatakan: *'It is not merely what you say, It is how to say it!'* dan itu benar adanya. Komunikasi non verbal meliputi banyak sekali aspek, antara lain yang sangat penting adalah *body language* dan *tone of voice*.

BODY LANGUAGE. Hal ini terdiri atas banyak unsur antara lain yang penting pada saat komunikasi dilakukan adalah: kontak mata, ekspresi wajah, gerakan badan dan postur, gerakan tangan, sentuhan, jarak fisik, kerapihan, dan masih banyak lagi. Sebagai contoh sederhana misalnya kita berkomunikasi untuk meyakinkan komunikan akan satu hal, kita sudah rancang dari efek yang diinginkan, analisa komunikannya, mengontrol salurannya, dan susun pesannya dengan benar. Tapi saat berkomunikasi ternyata kita tidak melakukan kontak mata dengan komunikan, maka bisa jadi komunikan tidak yakin dengan yang anda katakan bahkan menganggap Anda bohong.

TONE OF VOICE. *Tone of voice* terdiri atas banyak unsur, antara lain yang penting adalah: *inflections* (naik turunnya nada bicara), *volume* (keras pelannya suara), *rate of speech* (kecepatan bicara), *pacing* (penyesuaian dengan *rate of speech* komunikan), *intensity* (penekanan secara emosi), dan masih banyak lagi. Anda boleh coba mengatakan satu kata 'sayang' dan variasikan dengan berbagai macam *tone of voice* yang berbeda, maka anda akan menyadari bahwa 'arti'nya berbeda meskipun kata-katanya sama!

Seperti yang kita sudah simak, ternyata dibutuhkan demikian banyak pengetahuan dan keahlian untuk bisa melakukan komunikasi yang efektif. Komunikasi memang bukan hanya apa yang anda katakan!

Handoko Wignjowargo
Consultant-Coach-Communicator on People and Business Development
Managing Partner MAESTRO Consulting-Coaching-Communicating
Properti Indonesia, September 2005