

BAB 14

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI

Komunikasi efektif yaitu komunikasi yang memiliki tujuan supaya komunikan bisa mengetahui pesan yang dikatakan oleh komunikator serta komunikan menyampaikan umpan balik yang selaras dengan pesan. Umpan balik yang selaras dengan pesan tidak terus berbentuk persetujuan. Komunikan bisa saja memberikan umpan balik berupa ketidaksetujuan atas pesan, yang paling penting yaitu dipengaruhinya pesan secara benar oleh komunikan serta komunikator mendapatkan umpan balik yang memberikan tanda bahwa pertaniaman sudah dipahami oleh komunikan. Contohnya, auditor meminta data anggaran kepada auditan. Auditan memahami permintaan auditor, namun tidak bersedia memberikan data itu, maka komunikasi yang terjalin sudah efektif. Komunikasi efektif walaupun umpan balik tidak selaras kemauan auditor, sebab pesan sudah dipahami secara benar serta diberikan umpan balik.

Komunikasi yang efektif pada intinya adalah informasi yang dimaksud oleh seorang komunikator sudah diterima dengan baik oleh komunikan, sedangkan untuk komunikasi yang tidak efektif merupakan komunikasi yang pesan tersebut tidak tersampaikan dengan baik dan komunikan menerima pesan dengan salah. Contoh dari komunikasi yang tidak efektif dapat dilihat pada auditor yang membutuhkan data anggaran belanja sebuah kantor. Sebab itu, ia meminta petugas kebersihan kantor itu guna meminta data anggaran belanja ke bagian keuangan. Petugas kebersihan mendatangi salah satu staf keuangan, serta meminta dana belanja. Selanjutnya, petugas kebersihan kembali ke lokasi auditor serta memberikan dana belanja untuk auditor. Saat dana itu dibaca oleh auditor, maka yang terbaca oleh auditor yaitu susunan rencana belanja alat serta

bahan kebersihan 1 tahun yang akan datang. Komunikasi ini tidak bisa dinyatakan tidak efektif.

A. Aspek Komunikasi yang Efektif

Komunikasi efektif/dalam bahasa lain seringkali disebut diplomasi harus dilaksanakan guna bisa membangun suatu kesamaan keinginan melalui sebuah informasi yang disuguhkan, dan kemudian tujuan yang hendak diwujudkan bisa dilaksanakan dengan cara bersamaan. Jalaludin dalam bukunya “Psikologi Komunikasi” memaparkan, komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya definisi, bisa memunculkan kesenangan, mempengaruhi sikap, menumbuhkan interaksi sosial yang baik, serta akhirnya memunculkan sebuah aksi. Proses komunikasi pada hakikatnya yaitu tahapan pengungkapan perasaan ataupun pikiran individu untuk individu lain. Proses komunikasi memiliki tujuan guna terdapatnya serta komunikasi ataupun komunikator. Dalam sebuah komunikasi sedikitnya terdapat lima aspek yang harus diketahui ketika menciptakan komunikasi yang efektif, aspek-aspek itu ialah:

1. Kejelasan

Bahasa maupun informasi yang dipaparkan harus jelas. Dalam kehidupan sehari-hari, sering kita mendengar kalimat-kalimat seperti: “*Masalahnya ininya belum dianukan*”. Apa *ini* serta *diapakan*? Akan lebih mudah diketahui artinya jika, misalnya, kata *ini* diganti *buku* serta kata *anu* diganti *bagi*. Jadi, kalimat tersebut memiliki bunyi: masalahnya, bukunya belum dibagikan.

2. Ketepatan

Informasi serta bahasa yang dikemukakan harus benar-benar tepat. Bahasa yang dipakai harus selaras serta informasi yang disampaikan harus benar. Benar ini memiliki arti selaras dengan apa yang aslinya ingin disampaikan. Bisa saja informasi yang ingin kita katakan belum tentu benar, namun apa yang kita

ungkapkan betul-betul memang kita ketahui. Inilah yang dimaksud akulturasi di sini.

3. Konteks

Informasi serta bahasa yang dikemukakan harus selaras dengan kondisi serta lingkungan di mana komunikasi tersebut berlangsung. Bisa saja kita memakai bahasa serta informasi yang tepat dan jelas, tetapi karena konteksnya tidak tepat, reaksi yang kita dapatkan tidak selaras dengan ekspektasi. Misalnya, sepulang kerja suami berkata kepada istrinya: “Dindaku, tolong Anda berikan segelas air nan jernih, kanda haus sekali.” Melalui segi penjelasan serta keakuratan bahasa dan informasi tidak terdapat masalah. Namun, konteksnya tidak tepat, sehingga mungkin sang istri tidak segera mengambil air, tetapi bertanya mengenai kondisi sang suami.

4. Alur

Keruntutan alur bahasa serta informasi akan sangat berguna dalam menjalin komunikasi yang efektif. Ketika kita meminjam uang, contohnya, kita cenderung memaparkan kesukaran-kesukaram kita terlebih dahulu sebelum kita mengungkapkan maksud kita guna meminjam uang. Mungkin begitu pula ketika kita pertama kali memaparkan perasaan rasa cinta untuk seseorang.

5. Budaya

Aspek ini tidak saja menyangkut informasi serta bahasa, tetapi juga etika maupun tata krama. Melakukan salaman dengan satu tangan bagi orang Sunda mungkin memiliki kesan kurang sopan, tetapi untuk etnis lain mungkin sesuatu yang biasa. Kata “*juancuk*” untuk arek-arek Suroboyo adalah kata yang biasa didengar serta bisa diterima. Namun, untuk *wong* Jogja atau Solo, mungkin risih mendengar kata tersebut.¹

¹ Fauzie Rahman, dkk. *Komunikasi Kesehatan*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Pustaka Panasea, 2017, h. 150

B. Fungsi Komunikasi

Sangat pentingnya komunikasi pada hidup manusia, maka Harold D. Lasswell² memaparkan bahwa fungsi komunikasi yaitu:

1. Pengawasan lingkungan yakni penyingkapan kesempatan serta ancaman yang mempengaruhi nilai masyarakat.
2. Mengaitkan bagian-bagian penting yang tidak bisa dipisahkan bagi masyarakat guna menghadapi lingkungan.
3. Menurunkan warisan sosial dari generasi ke generasi

Kecuali itu, terdapat individu lain yang menilai bahwa dengan komunikasi yang baik, ikatan antara individu bisa dipelihara kelangsungannya karena dengan komunikasi antarsesama individu, kita dapat memperbanyak pelanggan, memperbanyak rezeki, memperbanyak sahabat, dan juga memelihara ikatan baik antara atasan serta bawahan pada sebuah organisasi. Singkat kata, komunikasi memiliki fungsi menjembatani ikatan antarindividu dalam bermasyarakat.³

Fungsi lain komunikasi diamati melalui aspek kesehatan, ternyata kalangan dokter jiwa atau psikiatri menilai bahwa individu yang kurang berkomunikasi dalam arti terisolasi dari masyarakatnya mudah terkena gangguan kejiwaan seperti kurang percaya diri, depresi, serta kanker sehingga mempunyai kecenderungan cepat mati dibandingkan dengan individu yang senang melakukan komunikasi. Fungsi-fungsi komunikasi juga dapat ditelusuri melalui tipe komunikasi itu sendiri.

Komunikasi dengan diri sendiri memiliki fungsi guna menumbuhkan kreativitas imajinasi, mengendalikan diri serta memahami, dan menumbuhkan kematangan berpikir sebelum menentukan keputusan. Mengembangkan imajinasi artinya

² Harold D. Laswell, *Dinamika Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.

³ *Ibid.*, h. 38

menciptakan suatu hal melalui daya nalar lewat komunikasi dengan diri sendiri. Melalui cara tersebut individu bisa memahami keterbatasan yang dimilikinya sehingga mengenalkan diri sendiri, tahu membawakan diri, serta tahu mengalokasikan diri pada masyarakat. Individu bisa mengendalikan diri serta berpikir bahwa sesuatu hal yang ingin dilaksanakan mungkin saja tidak menyenangkan untuk individu lain. Jadi, sebelum menentukan keputusan. Komunikasi juga adalah suatu proses internal yang bisa mempermudah ketika menyelesaikan problematika.

Adapun fungsi komunikasi antarpribadi yaitu berusaha mengembangkan ikatan insani, mengatasi serta menghindari konflik pribadi, meminimalisir ketidakpastian suatu hal, serta berbagai pengetahuan serta pengalaman dengan individu lain. Komunikasi antarpribadi bisa menumbuhkan ikatan kemanusiaan antara individu-individu yang berkomunikasi. Dalam hidup bermasyarakat, individu bisa mendapatkan kemudahan pada hidupnya sebab mempunyai banyak sahabat. Lewat komunikasi antarpribadi, kita bisa pula berupaya menjalankan hubungan yang baik, dan kemudian mengatasi serta menghindari adanya konflik-konflik antara kita, ataukah dengan tetangga, teman, ataupun orang lain.

Komunikasi publik memiliki fungsi guna meningkatkan semangat kebersamaan, mempengaruhi individu lain, menyediakan informasi, mendidik, serta menghibur. Untuk individu yang ikut serta pada proses komunikasi publik, dengan mudah dia menggolongkan dirinya dengan orang banyak maupun kelompok. Dia berupaya menjadi bagian dari kelompok sehingga seringkali dia terbawa oleh pengaruh kelompok tersebut.

Komunikasi massa memiliki fungsi guna menyebarluaskan informasi, meratakan pendidikan, merangsang perkembangan ekonomi, serta menciptakan kegembiraan pada hidup individu. Namun, dengan kemajuan teknologi komunikasi yang sangat

cepat terutama pada bidang penyiaran serta media audio visual, menjadikan fungsi media massa mengalami banyak perubahan.

Komunikasi sosial

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial mengisyaratkan bahwa komunikasi merupakan sesuatu yang penting guna membangun konsep diri, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, mendapatkan kebahagiaan, terhindar dari tekanan serta ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, serta memelihara interaksi dengan individu lain. Dengan komunikasi kita bekerja sama dengan masyarakat guna mewujudkan tujuan bersama.

Menurut Widjaja⁴ fungsi komunikasi pada masing-masing fungsi kehidupan sosial yaitu:

1. Informasi

Komunikasi sebagai pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, opini, pesan, fakta, data gambar yang diperlukan supaya bisa dimengerti serta bereaksi dengan jelas terhadap keadaan lingkungan serta individu lain supaya bisa mengambil keputusan yang benar. Komunikasi berfungsi sebagai informasi dapat pada lingkungan daerah, nasional atau bahkan internasional.

Berdasarkan fungsi informatif organisasi, komunikasi dipandang sebagai sebuah sistem pengelolaan informasi, berusaha memperoleh informasi sebanyak-banyaknya dengan mutu sebaik-baiknya serta tepat waktu. Informasi yang didapatkan oleh masing-masing individu pada organisasi diharapkan akan memperlancar pengerjaan tugas masing-masing. Lewat penyebaran informasi tersebut, setiap individu pada organisasi menjadi mengerti tata cara dan kebijaksanaan yang ditetapkan atasan.

⁴ A.W. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2002

2. Sosialisasi atau Pemasyarakatan

Komunikasi sebagai fungsinya untuk sosialisasi atau menyebarkan ke masyarakat adalah sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan individu bersikap, serta bertindak sebagai anggota masyarakat sehingga dia sadar mengenai fungsi sosialnya, serta bisa aktif dalam masyarakat. Selain itu, dapat pula mengajarkan ilmu-ilmu pengetahuan yang baik sesuai nilai-nilai yang ada sehingga tercipta perilaku yang baik.

3. Motivasi

Komunikasi sebagai fungsinya memotivasi untuk memaparkan tujuan masing-masing individu jangka panjang serta jangka pendek. Mendukung individu menetapkan pilihan serta keinginannya, mendukung aktivitas individu serta kelompok selaras dengan tujuan bersama yang hendak diwujudkan dari suatu hal yang mereka dengar, lihat, serta baca melalui media komunikasi.

4. Perdebatan dan diskusi

Komunikasi sebagai fungsinya untuk diskusi adalah menyediakan informasi serta saling menukar fakta yang dibutuhkan guna memungkinkan persetujuan, menyelesaikan perbedaan pendapat tentang masalah publik.

5. Pendidikan

Komunikasi sebagai fungsinya untuk pendidikan adalah sebagai pembuka peluang guna mendapatkan pendidikan dengan luas, baik untuk pendidikan nonformal ataupun formal, juga mengembangkan mutu penyajian materi yang mengesankan, menarik, serta baik. Selain itu, fungsi komunikasi sebagai pendidikan juga dapat diartikan pengalihan ilmu pengetahuan mendukung perkembangan watak, intelektual, keterampilan yang dibutuhkan dalam seluruh bidang kehidupan.

6. Memajukan kehidupan

Komunikasi sebagai fungsinya untuk memajukan kehidupan adalah dengan menyebarkan budaya dan seni untuk melestarikan warisan. Selain itu, media massa menyebarluaskan hasil-hasil budaya melalui pertukaran program siaran TV serta radio, apa bahan cetakan contohnya buku serta penerbitan yang lain yang dapat membuat pembacanya mengetahui budaya lain. Pertukaran ini akan memungkinkan perkembangan kegiatan untuk mengembangkan kebudayaan nasional setiap negara, dan memperbesar kerja sama antarnegara.

7. Hiburan

Komunikasi sebagai fungsinya untuk menghibur dapat dilihat dari media massa yang sudah banyak menyita waktu luang untuk seluruh umur dengan difungsikannya sebagai alat hiburan rumah tangga.