

Konstelasi Kemampuan “Listening” dalam Komunikasi Tatap Muka

Maman Suherman

Tatanan komunikasi dalam konteks tulisan ini lebih pada tatanan komunikasi tatap muka. Komunikasi pada hakikatnya adalah proses pengoperan lambang berarti dari seseorang kepada orang lain. Proses ini akan efektif manakala pelakunya berhasil mempersamakan makna tadi. Komunikator perlu membuat strategi yang jitu. Di pihak lain, komunikan harus siap mendengarkan apa yang akan disampaikan komunikator. Listening (mendengarkan), sebagai keahlian komunikasi, merupakan bagian integral dari komunikan yang dapat ikut menentukan efektivitas komunikasi. Apapun yang disampaikan komunikator, dengan menggunakan media apapun, dalam suasana bagaimanapun, sulit akan mencapai efektivitas, jika komunikan tidak mendukung proses komunikasi tersebut.

Pendahuluan

Kalau Anda seorang dosen, sebelum memberikan kuliah, Anda akan membaca materi perkuliahan; membuat *handout* yang disusun dengan sistematika yang baik, dan menyediakan peralatan lain yang mendukung keberhasilan perkuliahan. Anda merasa yakin dengan kemampuan Anda mengajar dan yakin pula akan kepakaran Anda dalam disiplin ilmu yang Anda tekuni. Pada waktu yang telah ditentukan, Anda masuk kelas walaupun baru beberapa mahasiswa saja yang sudah hadir di sana. Sebagai dosen yang disiplin, Anda tentu mengajar *on time*. Dalam pengamatan Anda, mahasiswa siap mendengarkan perkuliahan yang akan Anda sampaikan. Kuliah pun dimulai. Kefasihan Anda berbicara tidak diragukan lagi. Dengan bekal skor TOEFL 520, Anda begitu fasih menyampaikan istilah-istilah dalam bahasa Inggris, hampir tidak pernah menemukan kesalahan ucapan. Tiga bulan berlalu. Ujian Tengah Semester berlangsung. Betapa Anda merasa kecewa melihat hasil ujian mahasiswa Anda begitu rendah. Kenapa? Itulah pertanyaan yang muncul saat itu. Anda mencoba menelusuri kronologi persiapan dan perkuliahan yang telah Anda lakukan. Rasa-rasanya, tidak ada kekurangan yang saya lakukan, begitu kesimpulan Anda.

Kesimpulan Anda mungkin benar. Tapi ada penilaian yang keliru pada diri Anda, yaitu apa yang Anda nilai bahwa mahasiswa Anda siap untuk mendengarkan perkuliahan, sebenarnya hanya perilaku semu. Mereka hanya berpura-pura siap untuk mendengarkan perkuliahan. Mereka tampak serius sebenarnya karena takut, sehingga berdiam diri. Mahasiswa Anda hakikatnya tidak mendengarkan apa yang Anda uraikan secara panjang lebar. Mereka hanya mendengar apa yang Anda sampaikan. Hal ini disebabkan karena Anda begitu tersohor sebagai dosen ‘galak’ dan pemberi predikat ‘asbun’ kepada mahasiswanya.

Kegagalan dosen, atau mungkin kegagalan mahasiswa, dalam proses komunikasi tatap muka, jelas karena faktor komunikan (mahasiswa) yang menunjukkan perilaku seakan-akan siap untuk menerima perkuliahan. Perilaku itu mereka lakukan karena ada unsur tertentu pada dosennya yang tidak mereka sukai atau mereka takut. Faktor ini mengakibatkan mereka tidak mempersiapkan mental dengan baik (fisik, mungkin). Pada efektivitas komunikasi dapat tercapai jika komponen-komponen yang terlibat di dalamnya saling mendukung. Dalam kasus di atas, menunjukkan bahwa komponen dosen (komunikator) mengajar

dengan baik, media yang digunakan sudah sesuai, materi kuliah (pesan komunikasi) telah disusun dengan sistematika yang baik. Tetapi, karena komponen komunikan (mahasiswa) tidak memberikan dukungan yang baik, maka efektivitas komunikasinya rendah (jika tidak dikatakan gagal). Hal ini dibuktikan dengan hasil ujian.

Makna yang dapat dipetik dari ilustrasi kasus di atas adalah bahwa mereka yang terlibat proses komunikasi hendaknya, tidak melihat efektivitas komunikasi dari satu pandangan saja. Efektivitas komunikasi sangat ditentukan oleh komponen-komponen yang terlibat di dalamnya yang satu dengan lainnya merupakan satu kesatuan yang integral.

Namun demikian, demi kepentingan studi, tentu saja efektivitas komunikasi dapat ditinjau secara parsial.

Hearing Versus Listening

Hearing (mendengar) dan *listening* (mendengarkan/menyimak) adalah dua istilah yang berbeda. Aktivitas keduanya juga berbeda. *Listening* lebih rumit ketimbang *hearing*. Bahkan, menurut Tubbs dan Moss, ¹⁾ *hearing* merupakan salah satu unsur dari *listening*. Senada dengan Moss adalah pernyataan Goss ²⁾ bahwa dalam mendengarkan (*to listen*), Anda harus mendengar (*to hear*). Tetapi, Anda dapat mendengar tanpa mendengarkan.

Jadi, mendengarkan merupakan proses yang lebih rumit daripada mendengar. Dua istilah ini berhubungan, tapi tidak identik. Mendengar, bisa saja hanya sekilas, tanpa adanya kesungguhan dan persiapan mental. Sedangkan mendengarkan, prosesnya membutuhkan kesiapan fisik dan mental pendengar. Karena dalam proses mendengarkan ada tahap memahami dan mengingat apa yang didengarkan pendengar tadi. Citrobrotto dengan tegas mengatakan bahwa mendengarkan adalah mendengar dengan memusatkan perhatian, sehingga dapat menangkap dan mengingat apa yang didengarnya.³⁾

Berangkat dari pengertian di atas, jelas bahwa dalam proses mendengarkan diperlukan kesiapan

fisik dan mental. Dengan persiapan ini, pendengar akan berupaya memusatkan perhatiannya kepada apa yang disampaikan pembicara. Dia akan berupaya menghindari atau membuang jauh-jauh suara-suara yang terdengar ketika hendak mendengarkan. Dengan konsentrasi, pendengar akan mampu menyeleksi suara-suara yang terdengar dan akan berusaha menafsirkan apa yang didengarnya dengan sungguh-sungguh, yang pada gilirannya akan menghasilkan makna yang sesuai dengan apa yang dimaknakan oleh pembicara. Mendengarkan adalah sebuah kegiatan persepsi. Suara yang dipilih dari sejumlah suara yang terdengar adalah suara yang sesuai dengan sikap dan harapan yang diinginkan pendengar. Jadi, proses mendengarkan memiliki tujuan yang ingin dicapai.

Sebaliknya mendengar (*hearing*), dalam prosesnya tidak membutuhkan kesiapan fisik dan mental secara khusus. Stimulus, berupa suara, begitu banyak yang diterima telinga. Mendengar tidak mengharuskan pendengar memilih suara tertentu. Mendengar terjadi secara otomatis, sejauh suara itu masih terdengar oleh telinga (*audible*).

Jadi, perbedaan dua istilah tersebut kian jelas, yaitu aspek keterdengaran suara, kuantitatif suara dan selektivitas. Dari perbedaan ini, maka akan tampak pula bahwa dalam aktivitas mendengarkan (*listening*) lebih sedikit dari aktivitas mendengar (*hearing*).

Karena mendengarkan membutuhkan kesiapan fisik dan mental, maka dalam prosesnya faktor jarak turut menjadi penentu dalam mencapai efektivitas komunikasi, terutama tatap muka. Tidak mungkin seorang pembicara dengan jarak yang jauh, suaranya mampu didengar dengan baik oleh pendengarnya, kecuali menggunakan alat bantu (*media*). Walaupun dapat dibenarkan bahwa selama suara dapat tertangkap oleh telinga (*audibel*) maka sepanjang itu pula seseorang dapat mendengar (*melakukan hearing*).

Proses Listening

Goss menjelaskan bagaimana proses menyimak itu berlangsung. Menurutnya, ada dua

hal pokok dalam kegiatan mendengarkan, yaitu: pertama, *requirements for listening (isolating the message, being ready to respond, decoding and assigning meaning)*, kedua adalah *forecasting*⁹⁾.

Isolating the message. Seperti telah diuraikan di atas bahwa dalam waktu yang bersamaan seseorang bisa dirangsang oleh banyak stimulus. Akan tetapi, semua stimulus itu tidak mungkin diterima orang tersebut. Oleh sebab itu, seseorang harus cermat menyortir stimulus yang tidak diperlukan, terutama ketika proses komunikasi dimulai. Seorang komunikan hendaknya sudah memulai menyingkirkan suara-suara atau stimuli yang tidak diperlukan dan mulailah berkonsentrasi pada satu pesan, yaitu apa yang disampaikan oleh komunikator. Kenalilah suara komunikator agar tetap pada satu suara. Dengan demikian, komunikan mulai menyadari bahwa di hadapannya telah berdiri seseorang yang tengah bicara dengan dirinya. Perlu diingat bahwa dalam proses menyimak kesiapan jasmani saja tidaklah cukup. Komunikan perlu mempersiapkan mental untuk dapat menyimak dengan baik.

Tahap di atas dapat dikatakan tahap persiapan, untuk kemudian memasuki tahap berikutnya, yaitu mendengarkan. Upaya yang kedua adalah siap merespon pesan komunikasi. Kesiapan ini mencakup dua faktor, yaitu bahwa komunikan harus mempersiapkan pikirannya terhadap pesan. Faktor kedua adalah kesiapan bertalian dengan energi. Menyimak adalah suatu pekerjaan. Sebab itu, komunikan tidak boleh kehabisan energi ketika menyimak. Bilamana satu dari dua faktor ini tidak dipenuhi, maka komunikan akan mengalami kesulitan menyimak. Kesiapan seperti ini sangat penting, terutama tatkala komunikan berhadapan dengan komunikator yang berbeda bahasa. Karena kurang konsentrasi, maka boleh jadi ucapan komunikator salah ditangkap komunikan.

Decoding and assigning meaning. Setelah komunikan mengisolasi pesan, kemudian siap merespon pesan yang disampaikan, maka langkah selanjutnya adalah komunikan melakukan penyandibalikan (*decoding*) dan memberikan makna (*assigning meaning*) terhadap pesan yang

diterimanya. Pemaknaan pesan ini berlangsung bersamaan (hampir) ketika komunikator menyampaikan pesan tersebut. Jadi, komunikan memiliki waktu yang begitu sempit untuk memaknakan sebuah pesan komunikasi. Proses ini akan sulit manakala komunikan menerima pesan dalam bahasa asing, atau istilah yang baru didengarnya.

Forecasting. Langkah selanjutnya dari proses menyimak (mendengarkan) adalah meramalkan pesan apa yang diperkirakan akan disampaikan komunikator berikutnya. *Forecasting* adalah strategi mendengarkan di mana komunikan memprediksi pesan apa yang selanjutnya akan diucapkan oleh komunikator. Kemudian, komunikan menanti apakah prediksinya benar. *Forecasting* merupakan pola prediksi – kemudian – konfirmasi. Contoh sederhana adalah ketika kita melihat seorang teman menemui kesulitan menemukan kata yang benar untuk sesuatu nama atau istilah. Kita sering menyebutkan kata atau nama yang dicari tadi untuk teman tadi. Apa yang kita sebutkan itu kemudian dikonfirmasi kepada teman yang mendapatkan kesulitan. Apakah benar kata itu yang dimaksud?

Pentingkah Menyimak itu?

*Nature has given (us) one tongue,
but two ears,
that we may hear others twice
as much as we speak.*

Epictetus

Apakah benar pernyataan Epictetus itu?

Pernyataan Epictetus tidak berlebihan. Sebab, ada bukti hasil riset yang mendukungnya. Rankin, seperti dikutip King, dalam disertasi doktornya yang ditulis tahun 1926, memperlihatkan data bahwa 70% waktu terjaga manusia digunakan untuk berkomunikasi. Dari 70% tersebut (dihitung menjadi 100%) digunakan untuk berbicara (*speaking*); 30%, mendengarkan/menyimak (*listening*); menulis (*writing*) 9%; dan membaca (*reading*) 16%⁹⁾. Dukungan data yang hampir sama, dikemukakan

oleh Nichols dan Stevens (1957), juga Werner (1975) bahwa Bob menghabiskan sekitar 70% hari kerjanya untuk berkomunikasi dalam berbagai cara tertentu. Sekitar 45-55% waktu komunikasi Bob dihabiskan untuk menyimak (*listening*)⁶⁾. Hasil riset yang dilakukan Verderber dan Elder⁷⁾, juga menunjukkan hal yang serupa. Mereka memperlihatkan data tentang kebiasaan berkomunikasi mahasiswa yang menyatakan bahwa 22% waktu mereka digunakan untuk berbicara, 20% untuk membaca, 8% menulis, dan 50% dari waktu mereka digunakan untuk mendengarkan.

Melihat angka-angka tersebut, sulit untuk berkelit bahwa mendengarkan bukan aktivitas yang penting guna mencapai komunikasi yang efektif. Oleh sebab itu, kemampuan atau keahlian mendengarkan sangat perlu dimiliki, bahkan harus ditingkatkan oleh setiap manusia (kecuali tunarungu) yang selalu terlibat interaksi sosial agar terhindar dari kegagalan dan kerugian dalam masalah yang dibicarakan. Kegagalan mendengarkan, bisa berakibat kerugian dalam materi (uang) bagi mereka yang berkecimpung di dunia bisnis. Materi perkuliahan bagi mahasiswa, dan kerugian-kerugian lain, sesuai bidang yang dibicarakan. Akan tetapi, persoalan mendengarkan masih sedikit mendapat perhatian dari para ahli. Jangan heran jika kursus-kursus komunikasi misal, penyiaran atau kewartawanan lebih terfokus pada kefasihan berbicara atau menulis.

Dalam dunia bisnis, kemampuan menyimak juga berperan penting. Bagaimana Anda mampu bernegosiasi dengan baik, apabila Anda tidak dapat memahami ide pokok mitra bisnis Anda. Bagaimana Anda dapat memberikan penjelasan tambahan kepada mitra bisnis Anda jika Anda tidak memahami inti pertanyaannya. Kesalahan menyimak dapat merugikan bisnis. Bob Trent, seorang komunikator bisnis, begitu yakin bahwa dia, dan para koleganya, tidak boleh salah dalam menyimak. Salah menyimak benar-benar akan merugikan⁸⁾. Bahkan risiko yang lebih parah dapat terjadi ketika seseorang yang berprofesi tertentu, salah menyimak pernyataan orang lain. Bayangkan, apakah yang akan terjadi apabila pilot salah

menyimak pernyataan atau instruksi-instruksi pengawas menara. Jadi, dalam berbagai bidang, termasuk bisnis, kemampuan menyimak sangat penting, terutama dalam konteks tatanan komunikasi tatap muka. Robbin dan Jones, menunjukkan data bahwa bagaimanapun, banyak manajer, di kala mereka mengadakan pilihan untuk mengikuti suatu kursus, akan memilih suatu kursus atau pelatihan dalam berbicara efektif, dan kurang memilih latihan mendengarkan⁹⁾. Padahal jika memperhatikan hasil riset yang dilakukan Becker dan Ekdorn (1980), berkaitan dengan tuntutan mengenai berbagai keahlian berkomunikasi. Ketika 282 anggota *Academy of Certified Administrative Managers* diminta untuk mengurutkan 20 keahlian manajemen terpenting, menyimak yang aktif ditempatkan pada urutan pertama, dan dianggap "superkritis"¹⁰⁾. Bahkan sebelum itu, DiSalvo, Larsen, dan Seiler, menyimpulkan hasil risetnya bahwa orang-orang dalam dunia bisnis memandang menyimak sebagai sesuatu yang kritis bagi keberhasilan suatu pekerjaan. Kesimpulan tersebut diperoleh dari 170 responden dalam organisasi bisnis. Para peneliti ini meminta responden untuk menggambarkan keahlian berkomunikasi yang paling penting dan menunjukkan keahlian mana yang seharusnya diajarkan di perguruan tinggi. Pada kedua kategori tersebut, kegiatan menyimak merupakan jawaban yang pertama¹¹⁾.

Orang yang kurang mampu berbicara (terutama di muka umum), akan tampak secara kasat mata. Tapi mereka yang kurang mampu mendengarkan atau menyimak, tidak akan tampak seperti itu. Oleh sebab itu, mereka yang kurang memiliki kefasihan berbicara di muka umum, biasanya mengalami demam panggung ketika harus berpidato. Bagi pendengarnya, tidaklah demikian. Para pendengar sekalipun tidak memahami apa materi yang disampaikan pembicara tidak akan menimbulkan rasa malu. Beda dengan pembicara. Bagi orang yang mahir berbicara di depan umum, ada predikatnya: orator. Mereka yang mampu mendengarkan dengan baik, julukannya adalah pendengar yang baik. Itu pun diberikan kepada mereka yang seakan-akan tampak serius, tidak

banyak aktivitas ketika memperhatikan orang berbicara. Padahal, bisa saja pikirannya melayang entah kemana. Sebab, pendengar yang baik adalah orang yang mampu memahami makna pesan komunikasi yang diterimanya, mengingatnya dalam memori. Berbicara dan menyimak bagai dua sisi mata uang, tidak dapat dipisahkan. Keduanya, merupakan keahlian berkomunikasi

Implementasi Listening terhadap Efektivitas Komunikasi

Tatanan komunikasi dalam konteks tulisan ini lebih pada tatanan komunikasi tatap muka.

Komunikasi pada hakikatnya adalah proses pengoperan lambang berarti dari seseorang kepada orang lain. Proses ini akan efektif manakala pelakunya berhasil mempersamakan makna tadi. Komunikator perlu membuat strategi yang jitu. Di pihak lain, komunikan harus siap mendengarkan apa yang akan disampaikan komunikator. *Listening* (mendengarkan), sebagai keahlian komunikasi, merupakan bagian integral dari komunikan yang dapat ikut menentukan efektivitas komunikasi. Apapun yang disampaikan komunikator, dengan menggunakan media apapun, dalam suasana bagaimanapun, sulit akan mencapai efektivitas, jika komunikan tidak mendukung proses komunikasi tersebut. Komunikan memperlihatkan sikap antipati, keterpaksaan, dan memalingkan diri untuk mendengarkan materi yang akan disampaikan komunikator. Jika hal ini terjadi—sekali lagi—komunikasi menemui jalan buntu. Peristiwa semacam ini mendatangkan kerugian bagi komunikator yang ingin pesan komunikasinya didengar, dipahami, dan dilaksanakan anjurannya oleh komunikan. Sedangkan komunikan merasa tidak dirugikan. Akan tetapi, hal sebaliknya dapat terjadi, yaitu jika komunikan yang membutuhkan informasi dari komunikator, sementara situasi (waktu, tempat, pembicara) tidak mendukung sikap komunikan untuk mendengarkan pesan komunikasi dari komunikator. Dalam konteks ini, komunikan merasakan kerugian karena kebutuhannya akan informasi tidak terpenuhi dengan baik.

Berbagai hambatan *listening* yang terjadi, baik sebelum atau ketika proses komunikasi berlangsung, sebenarnya dapat diatasi oleh komunikan itu sendiri. Komunikator, sebagai mitra dalam proses komunikasi hanya bisa memberikan bantuan dukungan kepada usaha komunikan untuk mengatasi hambatan mendengarkan. Misalnya, komunikator melihat perilaku komunikan yang tampak bingung berkaitan dengan pesan komunikasi. Komunikator dapat menanyakan kepada komunikan seperti layaknya seorang guru kepada muridnya. Apakah, misalnya, ada yang tidak jelas?

Usaha lain dapat dilakukan oleh komunikator dengan cara memberikan penjelasan lanjutan berkaitan dengan istilah tertentu, yang menurut dugaannya dapat membingungkan komunikan. Dalam tatanan komunikasi tertentu, dan dalam konteks tertentu, komunikator perlu mengetahui siapa komunikannya. Dengan demikian, dalam proses komunikasi, kelak, komunikator dapat membantu komunikan mempermudah memberikan penjelasan tentang hal-hal tertentu yang diduga dapat menyulitkan pemahaman komunikan. Langkah ini terutama sekali ditujukan terhadap komunikan yang berjumlah lebih dari satu (komunikasi kelompok) yang variatif latar belakangnya.

Kesulitan mendengarkan, dirasakan oleh komunikan. Jadi, komunikan yang tahu persis, faktor apa yang menyebabkan dirinya merasa sulit untuk mendengarkan. Dimulai dari tahap mendengar, memahami, dan mengingat pesan komunikasi yang telah diterima dari komunikator. Tahap apa dan faktor apa penyebabnya, sekali lagi hanya komunikan yang tahu dan merasakannya. Oleh sebab itu, upaya utama untuk mengatasinya adalah sangat bergantung pada diri komunikan.

Keberhasilan komunikasi dapat menumbuhkan atau meningkatkan hubungan baik di antara pelaku komunikasi. Sedangkan mendengarkan atau menyimak, dapat membantu terjadinya komunikasi yang efektif. Untuk itu, komunikan sangat diharapkan sekali memiliki kemampuan mendengarkan atau menyimak dengan baik.

Bagi mereka yang berkecimpung di dunia bisnis, kemampuan menyimak ini sangat penting kedudukannya. Seorang *salesman* yang cermat menyimak keluhan atau pertanyaan calon konsumen akan dapat memberikan penjelasan yang benar dan tepat sasaran. Ini bisa berakibat pada ketertarikan calon konsumen untuk bertanya lebih jauh. Dari sini kelak akan tampak tanda keinginan calon konsumen untuk membeli atau tidak (*buying signal*). Begitu pula para negosiator. Mereka dituntut tidak sekadar mampu berbicara dengan baik, sistematis, dan terorganisir, akan tetapi tatkala dirinya berada pada posisi sebagai komunikator, dia harus menunjukkan kemampuannya menyimak dengan baik. Dengan demikian, proses komunikasi akan berjalan lancar dan diharapkan mampu mencapai sasaran yang diinginkan bersama (pelaku komunikasi).

Penyebab Kegagalan

Robin dan Jones mengidentifikasi lima penyebab kegagalan dalam menyimak¹³⁾.

Pertama, hendak mengingat semua fakta. Dalam sebuah pembicaraan (contoh, rapat dinas), ada peserta yang berupaya mengingat banyak fakta. Dia berharap dirinya mampu menangkap seluruh isi materi rapat. Hal ini tentu saja mustahil. Terutama, jika pembicaraan berlangsung lama. Ingat, memori manusia memiliki keterbatasan, dan sulit untuk mengingat begitu banyak pesan komunikasi dalam suatu waktu tertentu. Kegagalan dia dalam mengingat semua fakta akan meresahkan dirinya. Dia akan bertanya ke sana ke mari, guna melengkapi fakta yang dirasakan lepas dari pengamatannya. Benar yang dikatakan Robert G. King, "*We cannot notice everything. If we really tried, we would overload our mental circuits. This is why we must select certain stimuli for attention and screen out others.*"¹³⁾. Pendengar harus mampu membedakan mana gagasan atau pokok-pokok pikiran utama, dan mana fakta pendukung, sehingga, sebagai pendengar, tidak perlu mencatat seluruh kalimat yang didengarnya.

Penyebab *kedua* adalah terlalu emosional. Pendengar yang terlalu emosional (sensitif

perasaannya), terkadang sulit menerima istilah atau kata tertentu yang diterima sebagai stimulus dari pembicara. Kata 'penjara' bisa jadi oleh pendengar tadi dinilai sebagai sesuatu yang menggambarkan kekejaman atau kejahatan. Padahal, mungkin saja dalam konteks tertentu kata 'penjara' itu tidak menggambarkan kekerasan. Di sini, pemahaman kalimat secara utuh sangat diutamakan, bukan mengartikan kalimat, dengan cara kata demi kata yang lepas dari konteks materi. Emosi negatif yang ada pada pendengar akan mengganggu efektivitas mendengarkan.

Faktor *ketiga* dari kegagalan mendengarkan adalah menolak seluruhnya karena tidak menyukai sebagian. Artinya, pendengar merasa tidak menyukai pembicara dalam hal-hal tertentu. Karena ketidaksukaannya itu, maka dia memutuskan untuk tidak menyimak dengan baik apa yang dikatakan pembicara. Kondisi seperti ini akan semakin parah apabila pendengar memiliki prasangka buruk terhadap pembicara. Apapun yang dikatakan pembicara, akan masuk ke telinga kanan dan ke luar telinga kiri. Stimulus tidak berhenti dan disimpan di otaknya.

Keempat adalah siap memperhatikan. Hambatan kelima ini mengisyaratkan bahwa pendengar, ketika akan mendengarkan suatu pembicaraan, tampak seperti benar-benar siap. Sesungguhnya, bisa jadi, tampilan fisik tadi hanya berupa perilaku tipuan agar ditafsirkan pembicara bahwa pendengar tampak sudah siap untuk menerima materi. Perilaku seperti ini sering terjadi, terutama dilakukan oleh orang-orang yang selalu berharap mendapat pujian dari pihak lain.

Penyebab kegagalan yang *kelima* adalah, karena tidak menyukai bungkusnya, maka menolak isinya. Seperti calon konsumen yang sedang memilih suatu produk yang dikemas. Dia akan memilih kemasan yang rapih, warnanya belum pudar, dan tidak cacat. Kemulusan seperti ini diharapkan isinya, juga, akan baik (masih baik). Begitu sebaliknya. Dalam hal mendengarkan, ada pendengar yang tidak menyukai bagian tertentu dari pembicara lantas dia tidak bersedia menyimak apa yang sedang dibicarakan. Bahkan, perilaku tertentu (soal kecil) yang tampak dari pembicara

dan kurang mendapat hati pendengar tadi, maka pendengar ini akan perlahan-lahan mengurangi perhatiannya untuk menyimak.

Sementara itu, Goss,¹⁴⁾ mengatakan bahwa banyak penyebab ketidakmampuan orang untuk menyimak dengan baik. Namun, menurutnya, semua itu dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu: *distractions*, *disorientation* (karena *confusion*, *boredom*, dan atau *reflection*), and *defensiveness*.

Distraction merupakan hambatan dalam mendengarkan karena adanya bentrokan pikiran pada seseorang (pendengar). Bentrokan ini bisa datang dari dalam (internal) dan dari luar (eksternal). *Distraction* yang datang dari dalam diri pendengar, misalnya ketika seseorang tengah konsentrasi mendengarkan pembicaraan orang lain, tiba-tiba dia ingat sesuatu yang harus dia kerjakan pada waktu itu. Dengan munculnya sesuatu dari ingatannya, membuat dia terganggu proses mendengarkan pembicaraan. *Distraction* yang datang dari luar (eksternal) adalah gangguan yang datang dari luar diri pendengar, yang berakibat terganggunya dia dalam proses mendengarkan. Gangguan seperti ini, bisa juga disebut hambatan dari lingkungan. Artinya, lingkungan di mana proses komunikasi tidak mendukung pelaksanaan komunikasi tersebut dengan baik. Gangguan seperti ini, misalnya suara musik para mahasiswa yang berlatih band di *student center* yang dekat dengan ruang kuliah. Kegiatan latihan band tadi dapat mengganggu pelaksanaan perkuliahan, dan tentu saja dapat mengganggu konsentrasi para mahasiswa untuk mendengarkan materi perkuliahan.

Akibat dari *distraction* pada diri komunikan, sudah tentu dia akan kehilangan beberapa bagian (bisa jadi data penting) dari pesan komunikasi. Lebih parah apabila *distraction* yang terjadi sulit untuk dikendalikan atau diatasi. Kondisi demikian, jika berlangsung lama, maka kerugian pada diri komunikan akan semakin besar.

Disorientation. Gangguan ini terjadi manakala pendengar tidak lagi mampu mengikuti alur berpikir pembicara dalam sebuah proses komunikasi tatap muka (misal, percakapan). Bentuk

dari disorientasi adalah bahwa pendengar tidak tahu lagi apa yang tengah berlangsung (materi). Hilangnya perasaan seperti ini disebabkan karena bingung (*confusion*), bosan (*boredam*), pemikiran (*reflection*). *Confusion* terjadi ketika pendengar mendapat kesulitan menafsirkan atau memaknai sebuah istilah yang dilontarkan pembicara. Karena pendengar terus berusaha memikirkan istilah tadi agar dapat menemukan alur berpikir (cerita) maka akibatnya, dia tertinggal beberapa saat (waktu), yang berakibat tertinggal terhadap pesan komunikasi. *Boredam* terjadi tatkala pendengar sudah merasa tidak tertarik lagi terhadap materi pembicaraan. Pendengar bosan karena pembicaraan terlalu lama. Bisa juga karena materi yang disajikan sudah dipahami oleh pendengar, sehingga dia tahu banyak tentang apa yang akan disampaikan pembicara. Kebosanan dapat pula terjadi karena pendengar telah membuat penilaian bahwa pembicara pasti menjemukan. *Reflection*, pada keadaan ini pendengar diajak oleh pembicara untuk memikirkan materi pembicaraan lebih jauh ke depan atau relevansinya dengan persoalan lain. Manakala pendengar tidak mampu mengikuti keinginan (jalan pikiran) pembicara, maka dia (pendengar) akan kehilangan beberapa bagian dari pesan komunikasi.

Defensiveness. Pendengar akan melakukan sikap defensif ketika dirinya dihadapkan pada kondisi di mana dia tidak memiliki kesesuaian pendapat, sikap, atau perilaku, dengan pembicara, ketidaksesuaian terhadap pesan, tempat atau waktu. Sikap defensif ini sudah tentu akan berakibat timbulnya kesulitan pendengar untuk mengikuti pembicaraan dengan sepenuh hati. Sikap defensif dapat terjadi karena faktor ketersinggungan pendengar oleh ucapan, sikap dan perlakuan pembicara. Bahkan, yang lebih parah lagi adalah jika pendengar merasa bahwa keterlibatan dirinya dalam komunikasi (pembicaraan) itu karena terjebak atau keterpaksaan.

Curtis, Floyd dan Winsor,¹⁵⁾ mengutip pendapat Floyd, yang mengutarakan enam penyebab buruknya penyimak yang dilakukan komunikan. Keenam sebab itu adalah:

Pertama, lebih banyak berbicara daripada

menyimak. Gejala seperti ini banyak ditemui di masyarakat. Banyak komunikan yang sebenarnya berada pada posisi penerima pesan, malah lebih sering ingin berpindah posisi sebagai komunikator. Dia ingin lebih banyak berbicara daripada menyimak apa yang disampaikan orang lain. Bahkan tidak jarang orang yang terus berbicara meskipun sudah ke luar dari *frame* materi pembicaraan. Kalau kondisi demikian terus berlanjut, maka, akibatnya, akan merusak proses komunikasi, yang seharusnya berjalan harmonis. Masing-masing pelaku sadar posisi, kapan harus bicara dan kapan harus menyimak serta menghargai orang lain untuk bicara.

Kedua, sindrom hiburan. Banyak para pembicara menyadari bahwa khalayak, atau komunikan, senang mendengar pesan-pesan komunikasi yang bersifat menghibur. Oleh sebab itu, tidak sedikit pembicara yang menyelipkan humor dalam pembicaraannya. Pembicara yang kurang humoris, terkadang kurang mendapat simpatik dari komunikan. Padahal, bisa jadi sesuatu yang akan disampaikan adalah penting bagi komunikan. Bila sesuatu yang penting itu tidak sempat diterima komunikan, karena sikap komunikan yang kurang simpatik kepada komunikator, maka sesungguhnya kerugian dirasakan oleh komunikan itu sendiri.

Ketiga, mengutamakan prasangka. Proses komunikasi akan sulit mencapai efektivitas bila komunikan, atau komunikator, memiliki prasangka terhadap lawan bicaranya. Dalam konteks menyimak, maka prasangka di sini berada pada diri komunikan. Komunikan yang memiliki prasangka (buruk) terhadap komunikator akan berakibat gagalnya komunikasi mereka. Hal ini disebabkan karena segala sesuatu yang disampaikan komunikator hampir selalu dinilai tidak benar, buruk, atau apa saja yang sifatnya tidak positif. Dengan demikian, komunikan akan sulit menyimak dengan baik, guna memahami makna pesan yang sesungguhnya.

Keempat, menyimak secara tidak kritis. Ada salah satu saran dari Schramm bahwa sebaiknya pesan komunikasi disusun demikian rupa, sehingga menumbuhkan kebutuhan komunikan.

Saran ini, jika dilaksanakan oleh komunikator, akan menarik komunikan untuk mendengarkannya. Tapi, ada sisi negatif yang mungkin terjadi pada diri komunikan yaitu dia akan sulit menyimak pesan komunikasi tadi secara kritis. Komunikan belum tentu mampu menilai, menganalisis, dan menanyakan lebih jauh, tentang pesan komunikasi tadi. Keadaan demikian membuat komunikan menjadi pendengar yang tidak kritis. Dia hanya menerima apa yang dikatakan komunikator, tanpa menyeleksi dan berpikir untung ruginya, serta bagaimana kebutuhan tersebut harus dipenuhi. Sebab menurut Schramm, setelah pesan yang dapat menumbuhkan kebutuhan tadi, harus diikuti dengan bagaimana cara komunikan memenuhi kebutuhannya. Nah, kalau hal ini tidak disampaikan, maka komunikan akan tidak kritis. Ambil contoh, seorang calon anggota DPR berjanji akan berusaha keras menurunkan harga listrik jika dirinya berhasil mewakili rakyat di DPR. Dalam konteks ini, boleh jadi calon anggota legislatif itu tidak menjelaskan bagaimana usaha dirinya untuk menurunkan tarif listrik. Sementara, komunikan telah terpukau oleh pesan awal tadi dan disambut dengan perasaan gembira. Komunikan lupa bahwa upaya ke arah sana, bukan merupakan pekerjaan mudah. Komunikan lupa untuk bertanya bagaimana caranya.

Kelima, terpengaruh oleh gangguan. Serupa dengan apa yang dikatakan Goss, *distraction*. Oleh sebab itu, tidak perlu lagi dijelaskan di sini.

Keenam, rasa takut terhadap materi yang sukar. Saya, adalah orang yang tidak menyukai ilmu pasti. Saya selalu berupaya menghindari dari pelajaran fisika, matematika, kimia atau ilmu pasti lainnya yang saya anggap rumit dengan angka dan rumus. Untuk itu, saya masuk Jurusan Bahasa, ketika sekolah di tingkat lanjutan atas. Pada waktu itu, saya merasa bahwa sulit sekali mengikuti pelajaran ilmu pasti. Oleh sebab itu, ketika berada di kelas (karena sulit untuk bolos), saya tidak mampu menyimak pelajaran dengan baik, dan selalu dihantui perasaan gelisah, khawatir, kalau saya disuruh menyelesaikan soal. Jadi, rasa takut terhadap pesan komunikasi yang disampaikan komunikator, dapat berakibat sulit bagi komunikan

untuk menyimaknya. Contoh lain, kalau Anda diminta hadir untuk mendengarkan ceramah tentang teknologi luar angkasa, sementara Anda sendiri adalah mahasiswa seni rupa, maka saya yakin Anda akan sulit menerima materi tersebut.

Menyimak Efektif

Manusia harus yakin bahwa setiap masalah pasti ada cara penyelesaiannya. Apa dan bagaimana cara itu, di sini perlu usaha keras manusia untuk mencarinya. Begitu pula dengan kemampuan menyimak. Setiap manusia pasti mengalami posisi sebagai komunikan dalam interaksi dengan manusia lain, karena interaksi berarti ada komunikasi. Komunikasi berarti berganti peran yaitu dari komunikator menjadi komunikan. Begitu juga sebaliknya, selama komunikasi itu berlangsung.

Dalam kaitan dengan upaya mengatasi hambatan dalam menyimak atau upaya meningkatkan kemampuan menyimak, beberapa ahli komunikasi memberikan saran yang mungkin dapat kita jadikan rujukan sebagai insan yang selalu berkomunikasi.

Di antara pendapat mereka adalah sebagai berikut.

Pertama, lakukan persiapan. Kata Taylor, Rosegrant, Meyer, dan Samples,¹⁶⁾ untuk menyimak secara efektif, komunikan harus mempersiapkan diri, baik fisik maupun mental. Persiapan fisik, tidak saja di tempat ketika berkomunikasi, akan tetapi persiapan fisik ini diperlukan, juga manakala seseorang akan menjalankan tugas tertentu yang penting. Misalnya, mempersiapkan diri secara fisik (istirahat yang cukup) guna menghadapi kuliah esok hari. Persiapan mental sangat diperlukan, baik ketika mulai mendengarkan, atau sebelumnya. Persiapan mental sebelum proses komunikasi berlangsung diperlukan manakala seseorang telah menduga materi apa dan situasi bagaimana yang akan dihadapi dalam komunikasi kelak.

Kedua, perhatian yang besar. Perhatian adalah memusatkan perhatian kepada pembicara dan pesan yang disampaikannya, serta

mempertahankan pemusatan tersebut. Perhatian terhadap pesan komunikasi, adalah terhadap pesan verbal dan nonverbal.

Tanpa memberikan perhatian, komunikan akan sulit menyimak pembicaraan. Seperti telah disinggung di muka, bahwa kita dibombardir oleh stimulus yang begitu banyak. Dari sejumlah stimuli tadi, kita harus mampu menseleksinya dan memberikan perhatian pada stimuli yang terpilih. Bagaimana kalau komunikan memberikan perhatian pada banyak stimuli dalam waktu yang bersamaan? Tentu saja bisa. Akan tetapi, kata King¹⁷⁾ perhatian kita akan berkurang jika dibandingkan jika kita konsentrasi pada satu stimuli saja. Bahkan kata Goss¹⁸⁾ *Theoretically, it should be possible to listen to everything you hear, but if you did, you would go crazy.*

Penelitian eksperimen menunjukkan, secara sederhana "memperhatikan" merupakan salah satu cara terpenting untuk memperbaiki cara Anda mendengarkan¹⁹⁾. Jelas, bahwa orang tidak mungkin mendengarkan tanpa memberikan perhatian pada apa yang didengarkannya. Yang memungkinkan adalah belajar menyimak dengan baik dalam suasana banyak gangguan.

Ketiga, tangkap ide sentral, pokok pikiran, dan tujuan pembicara. Komunikan dapat menyimak secara akurat jika dia mampu menangkap ide sentral yang disampaikan pembicara. Gagasan apa yang disampaikan oleh pembicara dan data mana sebagai pendukung gagasan tersebut. Dengan demikian, komunikan akan memperoleh informasi yang penting. Benar bahwa komunikan memiliki keterbatasan, maka untuk mengatasi keterbatasan itu, ya, itu tadi, harus mampu menangkap ide utama dari materi yang dibicarakan. Kita harus sadar bahwa tidak semua pembicara mampu berbicara langsung pada pokok persoalan. Banyak pembicara yang terbiasa bicara berputar-putar, laksana pelancong.

Keempat, kontrol emosi. Komunikan yang baik akan mampu menyimak secara akurat apabila dia mampu mengendalikan emosinya. Emosi yang tidak terkendali, dapat merusak suasana penyimakan. Jaga emosi, terutama ketika kita mendengar kata atau opini pembicara yang

bertentangan dengan opini kita. Tahan reaksi seketika, tunggu waktu untuk kesempatan bicara bila suasana komunikasi dialogis. Cobalah serap opini tadi, pelajari alasannya, kemudian kita siapkan bantahan lengkap dengan alasannya. Dengan demikian, suasana komunikasi tetap tertib, dan masing-masing pihak merasa dihargai dan dihormati. Dalam konteks ini, Nisbet (lihat Tubbs dan Moss)²¹⁾ memberikan petunjuk agar kita dapat menahan reaksi kita terhadap pembicara dan pesan.

Kelima, jangan keasyikan dengan pikiran sendiri. Cobalah konsentrasi pada pembicaraan. Hilangkan segala pikiran yang ada pada benak Anda yang tidak ada sangkut pautnya dengan materi yang tengah dibicarakan. Kondisi di mana kita asyik dengan pikiran kita, adalah merupakan hambatan internal. Banyak komunikasi yang asyik berangan-angan dengan pikirannya, terutama jika pembicara dirasakannya membosankan.

Keenam, gunakan waktu luang. Ketika kita mendengarkan pembicara, kita harus berusaha memahami makna pesan yang disampaikan. Di sisi lain, kita dituntut untuk menduga-duga apa yang akan disampaikan pembicara selanjutnya. Nah, ketika kita mampu menduga-duga itu, sementara pembicara masih berpikir apa yang akan disampaikan selanjutnya, maka waktu luang itu yang harus dapat dimanfaatkan untuk mencoba memahami pesan komunikasi yang telah kita terima. Petunjuk keenam ini erat pula kaitannya dengan pergantian peran para pelaku komunikasi. Suatu saat, kita bertindak sebagai komunikan. Pada saat berikutnya berperan sebagai komunikator. Perubahan peran ini berlangsung dalam waktu yang cepat. Jadi, di sini kita bermain dengan waktu yang amat ketat.

Ketujuh, analisis dan evaluasi. Sebagai pendengar yang baik, selain mampu memahami pesan komunikasi, dia juga diharapkan mampu menganalisis dan mengevaluasi pesan tersebut. Hal ini penting untuk melihat logika berpikir pembicara dan relevansi antara opini dan argumentasinya. Gagasan-gagasan dan alasan yang diutarakan pembicara akan dicatat untuk kemudian kelak dianalisa validitasnya oleh Anda, sebagai pendengar.

Penutup

Jadi, tidak ada alasan yang mendasar bagi insan komunikasi untuk tidak – tidak meningkatkan kemampuan mendengarkan. Sebab mendengarkan merupakan salah satu keahlian berkomunikasi. Efektivitas komunikasi (khususnya tatap muka) dapat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi untuk menyimak. Betul, kata Acuff (dalam Tubbs dan Moss, 1993), “Bila saya mendengarkan, saya memperoleh manfaat; bila saya berbicara, orang lainlah yang akan memperoleh manfaatnya”. ●

Catatan

¹ Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss. 1996. *Human Communication: Prinsip-prinsip Dasar, Buku Pertama (Human Communication)*. Terj. Deddy Mulyana. 1996, Remaja Rosdakarya, Bandung.

² Blaine Goss. 1983. *Communication In Everyday Life*. Wadsworth, Belmont, California, hlm.161.

³ Suhartin R.I. Citroboto. 1989. *Prinsip-prinsip dan Teknik Berkomunikasi*. Bhratara, Jakarta, hlm. 99

⁴ Blaine Goss: *ibid.* hlm. 66-68

⁵ Robert G. King. 1979. *Fundamentals of Human Communication*, Macmillan, New York, hlm. 335.

⁶ Dan B. Curtis, James J. Floyd, Jerry L. Winsor. 1992. *Komunikasi Bisnis dan Profesional (Business and Professional Communication)*. 1996. Terj. Nanan Kandagasari, dkk., Rosda Jayaputra, Jakarta, hlm. 66.

⁷ Tubbs dan Moss: *ibid.*, hlm. 160.

⁸ Curtis, dkk.: *ibid.*, hlm. 66.

⁹ Robbin dan Jones: *ibid.*, hlm. 67.

¹⁰ Curtis, dkk.: *op.cit.*, hlm. 67.

¹¹ *Ibid.*, hlm. 67.

¹² Robbin dan Jones: *op.cit.* hlm. 134.

¹³ King: *ibid.*:

¹⁴ Blaine Goss: *op.cit.* hlm. 69.

¹⁵ Curtis, dkk.: *op.cit.* hlm. 69-71.

¹⁶ Taylor, Anita., Teresa Rosegrant, Arthur Meyer, B. Thomas Samples. 1986. *Communicating*. Fourth Edition., Prentice-Hall International Edition, Englewood Cliffs, New Jersey, hlm.147.

¹⁷ Robert G. King: *op.cit.* hlm. 339.

¹⁸ Blaine Goss: *op.cit.* hlm. 62.

¹⁹ Tubbs dan Moss: *op.cit.* hlm. 178.

²⁰ *Ibid*, hlm. 179.

Devito, Joseph A. 1989. *The Interpersonal Communication Book*. Fifth Edition, Harper and Row, New York.

Goss, Blaine. 1983. *Communication In Everyday Life*. Wadsworth, Belmont, California.

King, Robert. G. 1979. *Fundamentals of Human Communication*, Macmillan, New York.

Robbin, James G. dan Barbara S. Jones. 1982. *Komunikasi yang Efektif untuk Pemimpin, Pejabat, dan Usahawan (Effective Communication Today's Manager)*. Terj. R. Turman Sirait, Tulus Jaya, Jakarta.

Taylor, Anita., Teresa Rosegrant, Arthur Meyer, B. Thomas Samples. 1986. *Communicating*. Fourth Edition., Prentice-Hall International Edition, Englewood Cliffs, New Jersey.

Tubbs, Stewart L. dan Sylvia Moss. 1996. *Human Communication: Prinsip-prinsip Dasar, Buku Pertama (Human Communcation)*. Terj. Deddy Mulyana. 1996., Remaja Rosdakarya, Bandung.

Verderber. 1984. *Communicate*. Wadsworth, Belmont, California.

Daftar Pustaka

Citroboto, R.I. Suhartin. 1989. *Prinsip-prinsip dan Teknik Berkomunikasi*. Bhratara, Jakarta.

Curtis, Dan B., James J. Floyd., Jerry L. Winsor. 1992. *Komunikasi Bisnis dan Profesional (Business and Profesional Communication)*. 1996. Terj. Nanan Kandagasari, dkk., Rosda Jayaputra, Jakarta.

