

KETERAMPILAN MENDENGARKAN SECARA AKTIF DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Nikodemus Thomas Martoredjo

Character Building Development Center, BINUS University
Jln. Kemanggisian Ilir III No. 45, Kemanggisian – Palmerah, Jakarta 11480
niko3_075@yahoo.com

ABSTRACT

Interpersonal communication is transactional and two-way direction. Therefore active listening skills play a key role in interpersonal communication. These active listening skills can have a positive impact on communication and at the same time creating a better relationship. So it is very useful to improve the skills of active listening. This paper intends to reveal the important role of active listening skills in interpersonal communication, identifying the challenges that exist within it both internally and externally as well as indicate the action that needs to be developed to improve these skills.

Keywords: *active listening, interpersonal communication, transactional*

ABSTRAK

Komunikasi interpersonal sifatnya transaksional, dua arah. Oleh karena itu, keterampilan mendengarkan secara aktif memegang peran kunci dalam komunikasi interpersonal. Keterampilan mendengarkan secara aktif ini dapat memberi dampak yang positif dalam komunikasi dan sekaligus menciptakan hubungan interpersonal yang lebih baik. Oleh karena itu meningkatkan keterampilan mendengarkan secara aktif sangat bermanfaat. Tulisan ini bermaksud mengungkapkan peran penting dari keterampilan mendengarkan secara aktif dalam komunikasi interpersonal, mengidentifikasi tantangan yang ada di dalamnya baik secara internal maupun eksternal serta menunjukkan tindakan yang perlu dikembangkan dalam meningkatkan keterampilan tersebut.

Kata kunci: *mendengarkan secara aktif, komunikasi interpersonal, transaksional*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang pesat pada saat ini terjadi di segala bidang termasuk dalam bidang komunikasi. Perkembangan teknologi komunikasi tersebut sangat membantu manusia dalam mengembangkan hubungan dengan orang lain melalui komunikasi. Misalnya saja, seseorang dapat terhubung dan berkomunikasi dengan orang lain dalam hitungan waktu sekejap dengan cara yang sangat praktis dan murah, sesuatu yang sulit dibayangkan pada masa silam.

Dalam konteks hubungan interpersonal, ketika kegiatan komunikasi dilakukan, bukan hanya terjadi penyampaian dan pertukaran pesan, tetapi juga penentuan kadar hubungan antara personal. Jadi, ketika berkomunikasi, hal yang utama tidak hanya pada isi komunikasi melainkan juga pada penentuan hubungan yang diciptakan.

Dari sudut psikologi komunikasi, dikatakan bahwa hubungan interpersonal seseorang dengan orang lain akan semakin baik jika ada saling keterbukaan untuk mengungkapkan diri dan sekaligus memberikan umpan balik dalam komunikasi. Dalam komunikasi interpersonal itu makin tercipta persepsi yang terang benderang tentang keberadaan orang lain juga sekaligus pengungkapan yang benar terhadap persepsi diri sendiri.

Akan tetapi ada aspek yang sering luput dari perhatian kita yang justru sangat penting untuk memperlancar dan membuat komunikasi menjadi berkualitas yaitu sikap mendengarkan secara aktif. Dalam berkomunikasi kita mungkin bersikap mendengar tetapi belum mendengarkan secara aktif. Menurut Devito (2013) jika mengukur tingkat kepentingan suatu kegiatan menurut ukuran waktu maka mendengarkan merupakan kegiatan komunikasi yang paling penting di samping membaca, berbicara atau menulis. Ironisnya, kebanyakan dari kita adalah pendengar yang buruk. Memang mendengarkan secara aktif bukannya sesuatu yang mudah, namun meningkatkan keterampilan ini akan sangat banyak manfaatnya karena peran pentingnya dalam komunikasi itu sendiri (Janasz, 2009).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: apa saja yang penting diperhatikan dalam meningkatkan keterampilan mendengarkan secara aktif dalam komunikasi interpersonal? dan apa hambatan dan bagaimana cara mengatasi hambatan yang terjadi berkaitan dengan mendengarkan secara aktif tersebut?

Penelitian ini diharapkan dapat menelaah hal-hal yang berkaitan dengan keterampilan mendengarkan yang aktif serta mengidentifikasi hambatan yang berkaitan dengannya. Dengan demikian, tulisan ini dapat memberi masukan dalam meningkatkan kualitas komunikasi antarpersonal agar menjadi jauh lebih baik sehingga relasi yang terjalin dapat menjadi lebih mendalam, efektif dan efisien.

METODE

Penelitian ini menggunakan studi kepustakaan (*Library Research*) sebagai metode penelitian untuk mengembangkan topik yang dibahas. Studi kepustakaan merupakan metode yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dan berkaitan dengan topik tersebut. Penelitian ini menggunakan bahan-bahan yang bukan berasal dari sumber pertama sebagai sarana untuk memperoleh data dan informasi. Informasi diperoleh dan dikaji dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, kamus dan sumber-sumber tertulis lainnya baik yang tercetak maupun elektronik (Sarwono, 2006)

Dalam melakukan studi pustaka, peneliti berusaha untuk mendapatkan gambaran dan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan topik yang dibahas. Dalam studi kepustakaan tersebut digunakan sumber bacaan yang relevan dan tersedia untuk mengembangkan topik. Hasil dari studi kepustakaan tersebut kemudian dituangkan dalam uraian dan ditambahkan refleksi pengalaman sehari-hari dalam sebuah kesimpulan untuk memperkaya studi yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Interpersonal

Sebagai makhluk sosial manusia senantiasa berhubungan dengan makhluk lainnya. Hubungan itu diwujudkan dalam bentuk-bentuk komunikasi baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Komunikasi tersebut terjadi tidak dalam ruang hampa-sosial melainkan dalam suatu konteks atau situasi tertentu. Dalam arti luas, konteks itu berarti semua faktor yang terkait dalam komunikasi tersebut. Seperti misalnya, hal yang berkaitan dengan faktor internal yaitu aspek psikologis, sikap dan emosi. Lalu aspek eksternal yang berkaitan dengan lingkungan seperti tempat, cuaca, alat perlengkapan, dan waktu. Juga yang berkenaan dengan sosial budaya seperti nilai dan norma, adat istiadat dan semacamnya (Deddy, 2009)

Indikator paling umum untuk mengklasifikasikan komunikasi berdasarkan konteks atau tingkatan adalah jumlah peserta yang terlibat dalam komunikasi tersebut. Dari klasifikasi tersebut dapat diperoleh bentuk komunikasi intrapribadi, komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok, komunikasi publik, komunikasi organisasi dan komunikasi massa. Dalam pembahasan ini pokok perhatian lebih difokuskan pada komunikasi antarpribadi.

Menurut Deddy (2009) komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi antara orang-orang yang terjadi secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi pihak lain secara langsung baik verbal maupun nonverbal. Bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi ini adalah komunikasi diadik (*dyadic communication*) yaitu komunikasi antarpribadi yang melibatkan hanya dua orang secara khusus, misalnya antara suami-istri, pasangan yang berpacaran, orangtua-anak, konselor-pasien, dua sahabat dekat dan lain sebagainya.

Ciri-ciri komunikasi diadik adalah bahwa pihak-pihak yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Keberhasilan dalam komunikasi ini menjadi tanggung jawab dari seluruh kedua belah pihak peserta komunikasi. Kedekatan hubungan pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi akan tercermin dari jenis-jenis pesan atau respon nonverbal yang terjadi, seperti sentuhan fisik, tatapan mata, ekspresi wajah dan tubuh, maupun lewat jarak fisik ketika berkomunikasi yang sangat dekat.

Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan sempurna, komunikasi antarpribadi berperan penting sepanjang waktu. Komunikasi antarpribadi yang ditandai dengan kedekatan ini dapat membuat hubungan antara pribadi semakin dekat. Keakraban antara pribadi dapat semakin meningkat dengan terciptanya komunikasi antarpribadi yang berkualitas.

Komunikasi sebagai Transaksi

Deddy (2009:69) berdasarkan pendapat Harold Lasswell, melihat bahwa dalam komunikasi terdapat unsur-unsur yang saling berkaitan satu sama lain. Unsur-unsur itu adalah sumber (*source*), atau sering disebut sebagai pengirim (*sender*), pesan (*message*), saluran atau media, penerima (*receiver*), dan efek. Juga dapat ditambahkan unsur-unsur lainnya seperti umpan balik (*feed back*),

gangguan/hambatan komunikasi (*noise/barriers*). Sebenarnya, dalam peristiwa komunikasi, ada banyak unsur yang terlibat dan semua unsur tersebut saling berkaitan.

Unsur yang pertama adalah sumber (*source*). Sumber adalah pihak yang berinisiatif atau yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber dapat berupa individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau institusi. Kebutuhan dapat bervariasi dari hal yang biasa sampai ke hal yang penting. Dalam proses penyampaian pesan, sumber harus melakukan proses penyandian (*encoding*) yaitu mengubah perasaan atau pikirannya ke dalam seperangkat simbol verbal atau nonverbal yang harus dipahami oleh penerima pesan.

Unsur yang kedua adalah pesan (*message*). Pesan merupakan seperangkat simbol verbal dan atau nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud dari sumber. Pesan mempunyai tiga komponen yang harus dimiliki yaitu: makna, simbol dan bentuk atau organisasi pesan. Simbol yang terpenting adalah kata-kata (bahasa) yang akan mempresentasikan objek (benda), gagasan, dan perasaan baik dalam bentuk tulisan maupun lisan. Pesan juga dapat dirumuskan secara nonverbal seperti melalui tindakan atau isyarat anggota tubuh (misalnya acungan jempol, anggukan, ekspresi wajah dan sebagainya).

Untuk dapat mengantar pesan tersebut diperlukan suatu saluran atau media. Unsur ketiga dari komunikasi ini memungkinkan diterimanya pesan oleh penerima (*receiver*). Saluran atau media menjadi alat atau wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesan. Pada dasarnya komunikasi manusia menggunakan dua saluran yakni cahaya dan suara. Namun dalam penerimaan hanya suara yang dapat ditangkap oleh panca indera. Saluran/ media dapat juga merujuk pada cara penyampaian pesan: apakah langsung (tatap-muka) atau melalui media lain seperti media elektronik, multimedia dan sebagainya. Pengirim pesan akan memilih saluran-saluran tergantung dari situasi dan tujuan yang hendak dicapai. Dalam suatu peristiwa komunikasi dapat saja terjadi bahwa media atau saluran yang digunakan lebih dari satu jenis.

Unsur komunikasi yang keempat adalah penerima (*receiver*). Sering disebut sebagai sasaran (*destination*), pendengar (*listener*) atau penyandi balik (*decoder*), yakni pihak yang menerima pesan dari sumber. Berdasarkan pengalaman masa lalu, nilai-nilai rujukan, pengetahuan, persepsi, pola pikir dan perasaan yang dimiliki, penerima pesan mengolah pesan dalam bentuk menerjemahkan atau menafsirkan seperangkat simbol verbal dan nonverbal yang diterimanya. Selanjutnya hal itu menjadi gagasan yang dipahaminya. Di sinilah peran penting *feedback* atau umpan balik dari penerima untuk diberikan kepada sumber. Umpan balik inilah yang menciptakan komunikasi dua arah. Umpan balik merupakan suatu tanggapan yang sangat berpengaruh pada kelanjutan komunikasi tersebut. Umpan balik dapat berbentuk verbal seperti menegaskan, bertanya, mengulangi pernyataan ataupun dalam bentuk nonverbal misalnya menganggukkan kepala, gestur badan dan lain sebagainya (Janasz, 2009).

Unsur yang terakhir adalah efek. Efek adalah hasil dari apa yang didapatkan dari penerima setelah menerima pesan tersebut. Setelah peristiwa komunikasi tersebut ada perubahan yang dialami oleh pelaku komunikasi dapat berupa penambahan pengetahuan, perubahan sikap, atau tujuan-tujuan lainnya yang ingin dicapai dari peristiwa komunikasi tersebut.

Dari gambaran peristiwa komunikasi melalui unsur-unsurnya tersebut, tampak bahwa komunikasi merupakan interaksi antara pihak-pihak yang terkait di dalamnya. Komunikasi menjadi suatu proses sebab-akibat atau aksi-reaksi yang arahnya bergantian. Satu pihak menyampaikan pesan baik verbal maupun non verbal sementara pihak lain bereaksi dengan memberi jawaban verbal atau nonverbal. Selanjutnya pihak pertama bereaksi lagi setelah menerima respon atau umpan balik dari pihak kedua dan begitu seterusnya.

Di sini terlihat unsur penting dari umpan balik (*feed back*) seperti yang disampaikan di atas. Umpan balik ini adalah apa yang disampaikan oleh penerima kepada sumber, dari pihak pertama

kepada pihak kedua, yang sekaligus menjadi petunjuk bagi sumber atau pihak pertama apakah suatu pesan telah diterima dengan baik atau belum. Dengan demikian, dalam peristiwa komunikasi setiap unsur saling berkaitan satu sama lain. Yang sering menjadi pusat perhatian biasanya adalah hanya unsur pengirim pesan saja atau sumber dan tanpa disadari pihak penerima pesan memegang peran kunci untuk kelancaran dan keefektifan komunikasi. Lewat umpan balik yang diberikan dari penerima pesan maka sumber dapat menangkap tanda-tanda apakah pesan yang disampaikannya dapat diterima sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu sikap yang baik untuk dapat memberikan umpan balik yang tepat adalah dengan mendengarkan secara aktif. Pendapat yang menganggap penerima pesan berada dalam posisi pasif adalah keliru. Karena jika demikian, maka penerima pesan tidak dapat menerima pesan yang disampaikan apalagi memberi umpan balik yang relevan. Mendengarkan secara aktif memungkinkan penerima pesan dapat mengolah pesan yang diterimanya dengan baik atau dapat mengatasi hambatan yang mengganggu komunikasi itu. Dengan demikian efek yang mau dituju dari komunikasi atau tujuan komunikasi dapat tercapai dengan baik.

Keterampilan Mendengarkan

Kegiatan mendengarkan tidak jarang dipahami secara samar, bahkan tidak jarang dianggap sebagai kegiatan pasif dalam proses komunikasi. Menurut Devito (2013) kegiatan mendengarkan dapat diartikan sebagai suatu proses aktif dari menerima rangsangan (*stimulus*) pada telinga (aural). Mendengarkan merupakan tindakan tidak terjadi begitu saja tanpa kesadaran melainkan harus dengan sengaja dilakukan. Mendengarkan menuntut energi dan komitmen terutama dalam komunikasi interpersonal. Oleh karena itu perlu diperjelas dengan membedakan antara kegiatan mendengar (*hearing*) dan mendengarkan (*listening*).

Mendengar merupakan suatu proses fisiologis sementara mendengarkan menyangkut penerimaan rangsangan. Pengertian menerima di sini menegaskan bahwa seseorang dalam aktivitas mendengarkan itu berarti menyerap rangsangan yang diterima lalu kemudian memprosesnya dengan cara tertentu. Setidaknya selama beberapa waktu, isyarat yang diterima itu ditahan dan mengalami proses. Sejalan dengan ini Janasz (2009) mengemukakan bahwa untuk memperoleh pesan yang utuh dari pengirim pesan atau sumber, penerima pesan harus melakukan kegiatan mendengarkan dengan menggunakan panca indera secara tepat. Karena itu dalam mendengarkan secara aktif, perlu diperhatikan tiga dimensi yaitu penginderaan, pengolahan/evaluasi dan memberi respon.

Dalam penginderaan, proses mendengarkan artinya memperhatikan kata-kata dari isi pesan yang mau disampaikan dan juga sekaligus menerima tanda-tanda nonverbal seperti bahasa tubuh, ekspresi wajah dan sebagainya. Dalam dimensi pengolahan/evaluasi proses mendengarkan melibatkan aktivitas mengerti makna yang disampaikan, menafsirkan makna, mengevaluasi bahasa nonverbal serta mengingat pesan yang disampaikan. Sementara dimensi respon berarti pendengar memberi signal verbal dan nonverbal kepada pengirim pesan atas apa yang telah didengarnya.

Dengan demikian keterampilan mendengarkan bukan merupakan aktivitas pasif melainkan aktif. Menjadi pendengar yang aktif bukanlah sesuatu yang mudah untuk dicapai. Namun menjadi pendengar aktif merupakan hal yang sangat bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari dan juga dalam berbagai kepentingan di pekerjaan.

Mendengarkan secara Aktif

Untuk dapat mendengarkan secara aktif dan terlibat langsung dalam proses komunikasi interpersonal, Devito (2013) menunjuk beberapa hal berikut yang dapat dilakukan:

Mendengarkan secara Partisipatif

Kunci untuk dapat mendengarkan secara aktif adalah sikap partisipatif. Dalam hal ini persiapan fisik dan mental sangat diperlukan. Posisi tubuh yang baik akan mendukung kegiatan mendengarkan dan menerima sinyal-sinyal yang disampaikan lewat komunikasi nonverbal secara baik. Selain itu kesiapan mental juga memberi dorongan untuk dapat berpartisipasi dalam mendengarkan secara aktif. Sebagai pendengar, partisipasi dalam kegiatan komunikasi adalah setara dengan pembicara atau sumber informasi. Pendengar secara emosional dan intelektual harus siap untuk terlibat dalam proses berbagi makna dalam komunikasi.

Namun sikap partisipatif ini bukan berarti sikap tegang dan tidak nyaman ketika mendengarkan. Tubuh tetap rileks dalam menyimak pesan yang mau disampaikan sambil menangkap pesan lewat kata-kata yang diucapkan dan bahasa tubuh yang menyertainya.

Beberapa cara untuk membantu meningkatkan partisipasi dalam komunikasi adalah dengan berusaha secara maksimal untuk mendengar dengan mengaktifkan panca indera. Lawan dan hindari hal-hal yang mengganggu atau mengintervensi komunikasi yang sedang dilakukan. Selain itu, tidak membiarkan diri untuk melamun atau membiarkan pikiran melantur jauh dari pokok pembicaraan, tetapi berusaha membangun asumsi bahwa pesan yang disampaikan mempunyai nilai dan bermanfaat.

Mendengarkan secara Empati

Berepati berarti ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, memandang sesuatu dari sudut pandang orang lain. Hanya dengan empati seseorang dapat memahami maksud sepenuhnya dari orang lain. Mendengar secara empati berarti melibatkan tidak hanya pikiran saja melainkan juga menempatkan perasaan secara proporsional dalam komunikasi tersebut.

Dalam mendengarkan secara empati harus diingat bagaimana sudut pandang dari mitra komunikasi. Mencoba menyelami pikiran dan perasaan merupakan langkah yang baik dalam mendengarkan secara aktif. Untuk mendorong keterbukaan dan empati, setiap penghambat fisik dan psikologis atas kesetaraan harus dihilangkan dan dihindari misalnya dengan tidak memotong pembicaraan atau juga menjaga jarak fisik dengan lawan bicara.

Mendengarkan tanpa Menilai namun Kritis

Yang dimaksud dengan mendengarkan tanpa menilai adalah mendengarkan dengan mengedepankan pikiran yang terbuka dan berusaha memahami setiap makna dari pesan yang disampaikan sehingga tidak melakukan penilaian sebelum mendengarkan sepenuhnya. Ini tidak mudah terutama jika berhadapan dengan pernyataan yang berlawanan dengan apa yang dipikirkan. Hal ini yang membuat mendengarkan dalam situasi yang tidak mudah menjadi penting.

Mendengarkan perlu dilakukan dengan sikap kritis untuk menciptakan komunikasi yang bermakna. Mendengarkan secara terbuka akan sangat baik dalam memahami pesan yang mau disampaikan sementara sikap kritis akan membantu dalam menganalisis dan mengevaluasi pesan tersebut. Dalam hal ini perlu untuk menyadari bias yang dapat terjadi dalam menangkap pesan. Bias-bias itu dapat mengganggu tindak mendengarkan secara aktif dalam merespon balik secara akurat. Bias tersebut dapat menyebabkan distorsi dari makna sebenarnya.

Mendengar secara Mendalam

Dalam sebagian besar pesan terdapat makna yang jelas dan dapat ditangkap secara harfiah makna yang terkandung dari pesan yang disampaikan tersebut. Walau demikian, tidak jarang terdapat

tingkat makna yang lain dan terkadang makna itu bertentangan dengan makna harfiah atau bahkan tidak ada hubungannya sama sekali.

Ketika mendengarkan secara mendalam seseorang harus peka dengan berbagai tingkat makna. Jika hanya coba memahami makna tingkat permukaan, maka akan kehilangan kesempatan untuk membuat kontak lebih mendalam dan menyadari sepenuhnya dari makna pesan yang mau disampaikan. Oleh karena itu perlu untuk memusatkan perhatian terutama pada pesan-pesan nonverbal yang mengikuti pesan verbal. Jangan ragu untuk mengajukan pertanyaan jika ada keraguan di dalamnya.

Tantangan Mendengarkan secara Aktif

Ada beberapa tantangan dalam mendengarkan secara aktif. Dengan mengantisipasi tantangan tersebut, maka komunikasi interpersonal yang berjalan lancar dapat diciptakan dan menjadi bermakna. Tantangan dalam mendengarkan secara aktif antara lain: (1) Keterbatasan fisiologis. Mendengarkan secara aktif membutuhkan energi. Kegiatan mendengarkan yang dilakukan secara terus menerus dalam waktu yang lama akan membuat konsentrasi dan fokus semakin berkurang; (2) Latar belakang informasi yang dimiliki masih kurang memadai. Ketika seseorang kurang memahami latar belakang hal yang dibicarakan, maka sulit untuk aktif terlibat dalam komunikasi tersebut. Persiapan yang kurang memadai akan membuat penerima pesan menjadi pasif dan hanya mendengar saja tanpa memberi *feedback* yang memadai; (3) Sikap terhadap pembicara. Sikap sebagai kawan atau lawan bagi pembicara sering membuat kegiatan mendengarkan secara aktif menjadi bias dan ini berarti tidak bersikap netral dalam menerima pesan yang disampaikan sumber; (4) Mendengar apa yang diharapkan. Seringkali terjadi orang terkesan dengan pesan-pesan yang disampaikan pembicara. Namun pendengar tidak mendengarkan apa yang sebenarnya mau disampaikan, malah sebaliknya mendengar apa yang diharapkan saja; (5) Mendengarkan secara setengah-setengah dan terselingi. Hanya kata-kata saja yang didengarkan tanpa memperhatikan konteks pembicaraan itu, ekspresi yang ditampilkan, tinggi rendahnya suara atau pesan nonverbal lainnya; (6) Gangguan emosional. Meski dalam komunikasi sangat baik untuk mengekspresikan emosi namun tidak setiap orang dapat mengerti, mengontrol atau menjelaskan perasaan yang sesungguhnya; (7) Situasi dan keadaan sekitar. Lingkungan/tempat berkomunikasi menentukan seseorang dapat atau tidak dapat mendengarkan secara aktif. Gangguan yang cukup serius dari lingkungan akan membuat kelancaran komunikasi semakin terhambat.

Memang faktor-faktor ini dapat menjadi tantangan dalam mendengarkan secara aktif. Karena itu perlu strategi dan persiapan yang cukup sebagai latar dalam berkomunikasi sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Pentingnya Mendengarkan secara Aktif

Sebenarnya mendengarkan secara aktif dapat memperlihatkan kesan kepada pembicara atau pengirim pesan bahwa lawan bicaranya benar-benar terlibat dalam komunikasi tersebut. Selain itu, dengan perhatian penuh kepada pembicara, pendengar yang aktif dapat lebih fokus pada inti dari pesan yang disampaikan dan memberi umpan balik berupa tanggapan atau pertanyaan agar pendengar lebih memahami tentang apa yang dibicarakan. Dengan demikian komunikasi transaksional telah terjadi.

Umpan balik dalam berbagai bentuk dapat menjadi bagian penting untuk komunikasi lebih jauh. Dalam mendengarkan secara pasif, komunikasi yang terjadi hanya ada satu arah. Sementara dalam komunikasi dengan mendengarkan secara aktif, kedua pihak saling menanggapi baik secara langsung maupun tidak langsung. Terjadi pertukaran ide atau pesan dengan baik sehingga dapat meningkatkan relasi yang ada. Dalam mendengarkan secara aktif, terjadi situasi saling mendukung dan saling pengertian antara pihak-pihak yang terlibat. Di sana terjadi saling menguatkan dan saling percaya antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam menyampaikan umpan balik setidaknya harus

bersifat segera, jujur, patut dan juga jelas. Sehingga umpan balik tersebut dapat menjadi signal bagi pengirim pesan untuk menentukan langkah dalam proses komunikasi selanjutnya.

Selain manfaat di atas, mendengarkan secara aktif sebenarnya mengundang orang lain untuk juga melakukan hal yang sama. Dengan mendengarkan secara aktif dapat menjadi contoh bagi orang lain. Sebaliknya jika orang tidak saling mendengarkan, maka kecenderungan terjadi kekacauan dan konflik. Jadi lebih menguntungkan dapat mendengarkan secara aktif karena dapat menciptakan suasana yang lebih akrab dan komunikasi berjalan baik.

Mendengarkan secara aktif juga dapat memperdalam relasi yang ada sekaligus dapat melahirkan pemecahan masalah. Kita adalah manusia yang mudah untuk berbuat salah dalam memersepsikan apa yang disampaikan orang lain. Dengan mendengarkan secara aktif dan memberikan umpan balik yang baik, maka baik pengirim maupun penerima pesan dalam komunikasi saling mendukung dan bahkan menghasilkan pemecahan masalah bagi mereka.

Mendengarkan secara aktif adalah sesuatu yang tidak mudah untuk dilakukan dalam suatu komunikasi, tetapi karena keterampilan itu sangat bermanfaat maka perlu untuk ditingkatkan. Oleh karena itu, selain jadi pembicara yang efektif, maka akan menjadi lengkap jika kemampuan mendengarkan dapat ditingkatkan secara aktif.

Komunikasi Nonverbal

Untuk membangun persepsi yang baik dalam komunikasi selain memperhatikan unsur bahasa verbal, unsur bahasa nonverbal juga harus diperhatikan. Secara sederhana pesan nonverbal adalah semua isyarat yang tidak dalam bentuk kata-kata. Pesan nonverbal adalah suatu komunikasi yang mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu *setting* komunikasi, yang dihasilkan oleh individu dan penggunaan lingkungan oleh individu, yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima pesan (Deddy 2009). Jadi ini dapat berarti sesuatu yang disengaja maupun tidak disengaja. Dalam komunikasi ada pesan nonverbal yang disadari untuk memperjelas pesan yang ingin disampaikan namun ada juga yang muncul dengan sendirinya.

Pesan-pesan nonverbal sangat berpengaruh terhadap pesan verbal yang disampaikan. Pesan yang disampaikan lewat gerakan tubuh, gerakan mata, ekspresi wajah, cara berpakaian, tata letak ruang, dekorasi, kecepatan dan volume bicara atau bahkan jeda dalam komunikasi dapat dikategorikan sebagai pesan nonverbal. Fungsi dari pesan nonverbal adalah sebagai tekanan dari pesan verbal, pelengkap, penunjuk kontradiksi, pengatur alur, pengulangan ataupun sarana untuk menggantikan pesan verbal.

Sebagaimana pesan verbal, pesan nonverbal juga kebanyakan tidak bersifat universal. Artinya bahwa pesan nonverbal tersebut tidak berlaku sama di semua tempat di dunia ini. Pesan nonverbal tersebut kebanyakan terikat oleh budaya tertentu. Misalnya setiap budaya mempunyai bahasa tubuhnya masing-masing untuk mengungkapkan perjumpaan. Oleh karenanya pesan nonverbal tersebut harus dipelajari maksudnya secara kontekstual.

Meskipun pesan nonverbal dapat dibedakan dari pesan verbal, namun dalam kenyataannya kedua macam bentuk komunikasi ini tidak dapat dipisahkan. Dalam komunikasi sehari-hari rangsangan verbal maupun rangsangan nonverbal hampir selalu berlangsung bersamaan dan terkombinasi. Oleh karena itu, kedua hal tersebut penting untuk diperhatikan dalam mendengarkan secara aktif. Artinya dalam proses mendengarkan tidak hanya memperhatikan pesan verbal melainkan juga pesan nonverbal yang menjadi satu kesatuan.

SIMPULAN

Keterampilan mendengarkan secara aktif dalam komunikasi interpersonal ternyata tidak hanya memperlancar komunikasi tetapi juga memberi efek yang positif terhadap hubungan di dalamnya. Bahkan keterampilan ini dapat menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari maupun untuk berbagai kepentingan misalnya dalam bisnis, pendidikan, agama, politik ataupun yang lainnya.

Keterampilan mendengarkan secara aktif menjadi kunci dalam komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif hanya dapat terjadi secara dua arah karena komunikasi itu bersifat transaksional. Dengan kata lain, komunikasi seperti ini dapat lebih berkembang jika dua belah pihak dalam komunikasi dapat saling memberi umpan balik satu kepada yang lainnya.

Keterampilan mendengarkan secara aktif tidak akan tumbuh dengan sendirinya. Sama seperti keterampilan lain dalam berkomunikasi seperti berbicara, menulis ataupun membaca, keterampilan mendengarkan harus dilatih dan dikembangkan sedemikian rupa. Adapun yang harus diperhatikan dalam mendengarkan secara aktif adalah kesiapan fisik dan mental dalam kegiatan komunikasi tersebut. Keterlibatan empati dan pikiran yang terbuka dapat menumbuhkan sikap mendengarkan yang aktif. Hal ini juga sekaligus dapat mengatasi tantangan di dalamnya.

Ungkapan manusia diberikan dua telinga dan hanya satu mulut dapat senantiasa mengingatkan betapa penting sikap mendengarkan. Kesediaan mendengarkan orang lain secara aktif dapat menjadikan hubungan dengan orang lain menjadi lebih nyaman dan tenteram.

DAFTAR PUSTAKA

- De Janasz, S. C., Dowd, K. O., Schneider, B. Z. (2009). *Interpersonal Skills in Organizations*. 3rd Edition. New York: McGraw Hill.
- DeVito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book*. 13th Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Lunenburg, F. C. (2010). Communication: The Process, Barriers, and Improving Effectiveness. *Schooling*, 1(1), 1-11.
- Matin, H. Z. (2010), Relationship between Interpersonal Communication Skills and Organizational Commitment (Case Study: Jihad Keshavarzi and University of Qom, Iran). *European Journal of Social Sciences*, 13(3), 387-398.
- Mulyana, D. (2009). *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P, Hunsaker, P. L . (2006). *Training in Interpersonal Skills: Tips for Managing People at Work*. 4th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.