MODUL 4

THE SPEECH COMMUNICATION PROCESS

1. **Tujuan Kurikuler**

   Agar mahasiswa memahami proses komunikasi dalam pembicaraan yang formal dan informal dalam *public speaking*.

2. **Tujuan Instruksional Umum**

   a. Mahasiswa dapat menjelaskan proses komunikasi dalam formal *public speaking*

   b. Mahasiswa dapat menjelaskan proses komunikasi dalam informal *public speaking*.

3. **Tujuan Instruksional Khusus**

   a. Mahasiswa dapat menyebutkan tujuh unsur dalam proses komunikasi

   b. Mahasiswa dapat menjelaskan setiap unsur yang terdapat dalam proses komunikasi, yaitu: (1) pembicara (*speaker*), (2) pendengar (*listener*), (3) pesan (*message*), (4) media (*channel*), (5) umpan balik (*feedback*), (6) gangguan (*interference*), (7) situasi (*situation*).

   c. Mahasiswa dapat menjelaskan komponen yang mana yang lebih diterima atau dipercayai oleh pendengar apabila terjadi kontradiksi antara komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal.

d. Mahasiswa dapat menjelaskan, apakah pembicara atau pendengar yang bersalah, apabila komunikasi berlangsung gagal (*fails*).
e. Mahasiswa dapat menyebutkan dua media komunikasi yang sering digunakan dalam pembicaraan di ruang kelas.
f. Mahasiswa dapat menjelaskan perbedaan proses komunikasi dalam situasi pembicaraan yang formal dan yang informal.

A. PROSES KOMUNIKASI FORMAL

Beberapa pembicara ada yang salah anggapan ketika mereka menyampaikan pembicaraan di depan umum atau berpidato, bahwa komunikasinya sedang berlangsung. Anggapan demikian adakalanya memang benar, tetapi pada suatu ketika bisa salah dengan alasan sebagai berikut: berbicara di depan umum atau berpidato (*speaking*) dan berkomunikasi (*communicating*) adalah sesuatu yang berbeda. Anda dapat berbicara kepada seorang pendengar atau beberapa pendengar. Tetapi apabila si pendengar tadi tidak mengerti pesan yang Anda sampaikan yang sesuai dengan pengertian yang Anda maksudkan, maka sebenarnya Anda telah melakukan kesalahan berkomunikasi. Hamilton Gregory (1999:4) memberikan contoh sebagai berikut.

> Sebuah biro iklan telah kehilangan penawaran untuk menangani semua iklan dari sebuah perusahaan besar gara-gara kesalahan kecil pada penggunaan kata *"copy"*. Dalam dunia periklanan, kata *"copy"* berarti "teks dari sebuah iklan". Selama dilakukan presentasi di depan manajemen perusahaan itu, eksekutif dari biro iklan itu sering menggunakan kata *"copy"*. Tetapi, presiden dari perusahaan itu menafsirkan kata *"copy"* dengan arti yang berbeda, yaitu penggandaan *(reproduction)* atau jiplakan *(imitation)*. Beberapa hari kemudian, presiden perusahaan itu menolak penawaran yang diajukan oleh perusahaan biro iklan tanpa memberikan alasan. Sesudah beberapa bulan kemudian, presiden perusahaan itu menceritakan kepada sahabatnya, "Saya tidak akan menerima perusahaan biro iklan yang

meng"*copy*" dari perusahaan biro iklan yang lain. Saya ingin, iklan saya adalah yang asli (*original works)*".

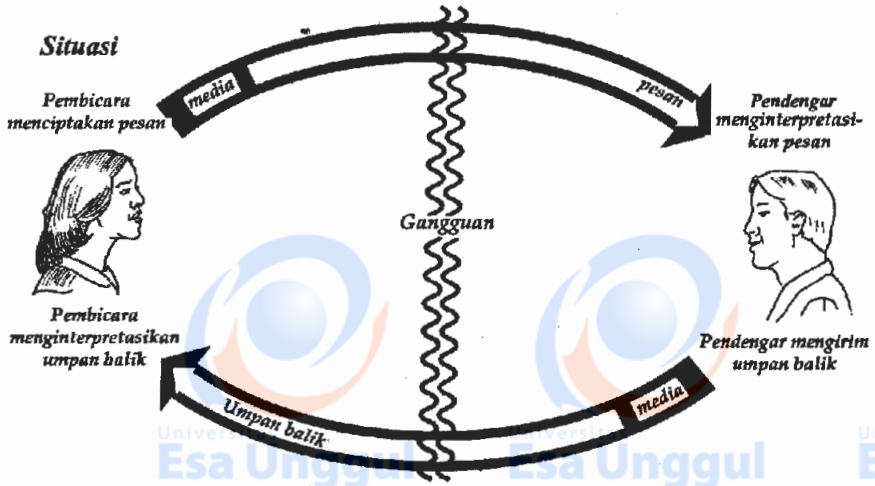
Insiden ini memberikan ilustrasi yang baik kepada calon pembicara bahwa berbicara dan berkomunikasi tidaklah sama. Eksekutif dari biro iklan, dalam hal ini selaku pembicara, telah berbicara memberikan penjelasan. Tetapi sungguh telah terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi efektif karena presiden dari perusahaan itu, dalam hal ini selaku pendengar, menafsirkan pesan pembicara secara tidak benar. Menurut Hitachi Ltd. dari Jepang, "*Commuincation is not simply sending a message. It is creating true understanding–swiftly, clearly, and precisely*" (komunikasi tidak sekedar mengirim pesan. Komunikasi adalah menciptakan pengertian yang benar–secara cepat, jelas, dan tepat).

Menurut Hamilton Gregory, terdapat dua model bagaimana komunikasi pidato bekerja (*speech communication works*), dilihat dari situasi pembicaraan, yaitu: *formal speaking* dan *informal speaking*.

Di bawah ini adalah Gambar 1 model komunikasi pidato secara formal, menurut Hamilton Gregory (1999:10). Dalam komunikasi pidato terdapat tujuh unsur atau elemen, yaitu:

a. Pembicara (*Speaker)*

Jika Anda seorang pembicara, Anda adalah sumber (*the source*), penggagas (*originator*) suatu pesan yang dikirimkan kepada seorang pendengar (*listener*). Apakah Anda sedang berbicara atau berpidato di depan sepuluh atau seribu orang, Anda memikul tanggung jawab yang besar untuk suksesnya komunikasi. Pertanyaan kunci yang harus selalu ditujukan kepada diri Anda sendiri secara taat asas adalah "Apakah aku sedang memberikan informasi yang sangat baik dan jelas?", atau "Apakah aku sedang dalam performa yang bagus?", ketimbang bertanya "Apakah aku sedang menghubungi pendengar-pendengarku?".



Gambar 4.1 *Suatu model proses komnikasi dalam situasi pembicaraan formal*

Apabila Anda menghubungi para pendengar–apabila Anda menyentuh hati dan pikirannya–yakinlah bahwa Anda telah memberikan suatu pesan yang bermanfaat, bukan semburan kata-kata yang dengan cepat dilupakan. *"Effective speakers must always leave their audience with [a significant message) to walk away with"* (Pembicara yang efektif harus selalu memberikan hadiah nomor wahid (sebuah pesan yang signifikan] kepada para pendengarnya), kata James Williams, juru bicara NAACP (*National Association for the Advancement of Colored People*).

b. Pendengar (*Listener*)

Pendengar adalah penerima pesan yang dikirimi pesan oleh pembicara. Seperti telah dicatat, komunikasi yang benar bukan apakah suatu pesan telah dikirimkan oleh pembicara, tetapi apakah pesan itu diterima oleh pendengar secara akurat dan jelas. "Sebuah pidato", kata konsultan manajemen David W. Richardson dari Wesport, Connecticut, "berlangsung dalam pikiran pendengar". Dengan perkataan lain, tidak peduli bagaimana fasihnya seorang

pembicara, tidak peduli bagaimana pembicara menyampaikan pidato dengan penuh semangat, apabila pikiran pendengar tidak menerima dan tidak menafsirkan pesan itu secara benar *(correct)*, maka komunikasi yang diinginkan telah berlangsung salah atau gagal. Lalu, siapa yang disalahkan dalam kegagalan ini? Pembicara atau pendengar? Hal ini tergantung kepada situasi, kesalahan itu bisa terletak pada salah satu atau pada dua-duanya. Sementara pembicara menyampaikan bagian komunikasi secara bertanggung jawab, pendengar seharusnya juga memikul bagian dari beban tanggung jawab yang ditunjukkan oleh pembicara tadi. Mereka harus mencoba memberikan perhatian penuh kepada pembicara dengan menyingkirkan hal-hal yang pribadi. Mereka harus mendengarkan dengan pemikiran yang terbuka dan terfokus, menghindari kecenderungan curiga kepada pembicara atau merendahkan pandangan pembicara tanpa mendengarkan secara adil.

c. Pesan (*Message*)

Pesan adalah apa pun yang dikomunikasikan pembicara kepada pendengar. Pesan disampaikan dalam bentuk simbol, baik *verbal* (lisan) atau *nonverbal* (non-lisan). Simbol lisan adalah kata-kata. Kata-kata membentuk bahasa. Jadi, bahasa adalah suatu sistem simbol yang tersusun dari kata-kata. Ini penting bagi Anda untuk mengakui, bahwa kata-kata atau bahasa bukanlah benda. Kata-kata adalah simbol dari benda. Apabila Anda diberi sebuah apel, maka pihak pemberi mengirim suatu objek yang solid dari tangan si pemberi kepada tangan Anda. Tetapi apabila Anda sedang berbicara atau berpidato dengan menyebut kata "apel", berarti Anda sedang mengirim sesuatu dalam hal ini "apel"–(bukan dalam arti yang sebenarnya). Anda sedang mengirim suatu simbol, dimana boleh jadi ditafsirkan sangat berbeda oleh para pendengar Anda terhadap apa yang Anda maksudkan. Apabila Anda menyebut "apel", seorang pendengar mungkin berpikir bahwa itu adalah sebuah buah kecil berwarna hijau; sementara yang lain membayangkan sebuah buah besar berwarna merah; dan seorang pendengar lain mungkin berpikir

mengenai kue tarcis yang kering, dan yang lain berpikir mengenai minuman yang manis.

Simbol *nonverbal* adalah apa yang Anda sampaikan dengan nada suara atau gerak fisik (*gestures*) seperti gerak mata, ekspresi wajah, menggapaikan tangan, memainkan jari-jemari atau sikap badan (*postures*) dan penampilan (*appearance*), atau isyarat, seperti membunyikan alat atau menunjukkan warna.

Segala sesuatu yang Anda nyatakan dalam suatu pesan adalah dalam bentuk simbol-simbol. Misalnya, Anda ingin mengatakan kepada seseorang mengenai sakit kepala yang Anda alami, maka Anda tidak dapat mengirim sakit dan pusing dari kepala Anda kepada orang itu. Anda harus mengirim suatu simbol penjelasan mengenai sakit kepala Anda. Simbol yang berbentuk *verbal* mungkin Anda bisa berkata "Kepalaku terasa retak sebelah", dan *nonverbal*, misalnya "memijat kepala sambil menyeringai".

Ketika pendengar menerima pesan, mereka harus menafsirkan simbol-simbol itu bahwa dapat memahami simbol *verbal* dan *non-verbal* dari pembicara. Proses ini dapat menyebabkan salah pengertian dan kekacauan makna disebabkan simbol hanyalah suatu perkiraan dari suatu realitas. Pendengar yang mendengar sakit kepala Anda boleh jadi menafsirkan kata-kata "Kepalaku terasa retak sebelah" (*splitting apart*) bahwa sebenarnya bukan itu yang Anda maksudkan. Sebagai contoh, seseorang yang tidak pernah merasakan sakit kepala yang hebat mungkin membayangkan Anda hanya sekedar pusing saja. Pendengar yang lain mungkin menafsirkan simbol verbal "*splitting apart*" dan berpikir bahwa Anda sedang mempunyai penyakit kejiwaan yang memisahkan dengan dunia nyata.

Sebagai pembicara, Anda harus berusaha menggunakan simbol-simbol yang menyebabkan pendengar memahami secara tepat apa yang Anda pikirkan. Jangan berkata, "Merokok bisa menyebabkan Anda mengalami banyak kesusahan" atau "Merokok

bisa merusak kesehatan". Simbol *verbal* yang sama-samar dalam ucapan tadi adalah "*a lot of trouble*"–yang bisa ditafsirkan "batuk", atau "sakit gigi", atau "kanker". Berbicaralah secara spesifik, misalnya "Merokok bisa menyebabkan kanker paru-paru" atau "Merokok dapat menyebabkan batuk" atau "Merokok merusak kesehatan".

Idealnya, dua jenis simbol, yaitu *verbal* dan *nonverbal*, haruslah harmonis. Tetapi, jika tidak, pendengar akan menerima pesan yang bercampur-aduk *(mixed message*). Katakanlah, misalnya Anda berbicara kepada pendengar, "Malam ini saya merasa sangat senang bertemu dengan Anda", tetapi muka Anda tampak berekspresi sedih dan nada suara Anda seperti orang yang menyesal. Pendengar tentu saja memperoleh pesan yang bercampur-aduk. Mereka akan mempercayai Anda dari sikap yang *verbal* atau yang *nonverbal*? Dalam banyak kejadian dalam hal pesan yang "mendua" ini, pendengar akan lebih menerima sikap yang *nonverbal* yang dapat dipercayai. Dalam kasus ini, mereka percaya bahwa Anda sebenarnya tidak dalam keadaan senang pada malam itu. Contoh ini mengingatkan bagaimana maksud dari pesan Anda tidak selalu sama dalam kenyataan pesan yang diterima oleh pendengar.

Solusi dari masalah ini adalah berbuatlah secara meyakinkan bahwa bagian *nonverbal* dapat memperkuat pesan Anda, ketimbang pesan yang kontradiktif, seperti pada pesan *verbal*. Dalam perkataan lain, senyum dan ucapkanlah nada suara Anda secara bersahabat ketika Anda berkata, "Malam ini, saya mendapat kehormatan berkesempatan berbicara dengan Anda".

d. Media (*Channel*)

Media adalah saluran yang digunakan untuk mengomunikasikan pesan. Sebuah pidato dapat mencapai pendengar dengan menggunakan berbagai media: radio, televisi, sistem alamat publik (*public-address system*), atau komunikasi dengan suara secara langsung (*direct voice communication).*

Untuk berbicara di depan kelas, media utama Anda adalah suara Anda, diikuti dengan media visual: isyarat, mimik wajah, alat peraga visual.

Beberapa pembicara dalam ruang kerja Anda bisa menggunakan sistem alamat publik. Media ini dapat secara efektif (apabila sistemnya berjalan baik dan akustik di dalam ruangan bagus), sebab ia mempermudah Anda untuk berbicara, berkomunikasi tanpa meneriakkan suara Anda.

e. Umpan balik (*Feedback*)

Umpan balik adalah tanggapan dari pendengar yang disampaikan kepada pembicara. Kadang-kadang ia berbentuk verbal, ketika si pendengar mengajukan pertanyaan atau membuat komentar selama berlangsungnya pembicaraan. Dalam kebanyakan pembicaraan di dalam kelas, pendengar menyampaikan umpan balik dalam sesi tanya-jawab pada akhir dari pembicaraan pembicara.

Pendengar juga memberikan umpan balik berupa *nonverbal*. Apabila mereka tersenyum dan menganggukkan kepala, tak pelak lagi mereka menyatakan tanda setuju pembicaraan Anda. Apabila mereka mengerutkan dahi dan melipat tangannya di dada, kebanyakan mereka tampak tidak setuju apa yang Anda kemukakan. Apabila mereka menggeleng dan memandang tajam ekspresi Anda, mereka dikategorikan bosan atau letih. Apabila Anda menerima umpan balik yang negatif, cobalah membantu pendengar Anda. Apabila, sebagai contoh, Anda sedang menjelaskan suatu konsep tetapi beberapa pendengar Anda sedang menggelengkan kepala, hal ini menandakan mereka seperti berkata "Aku tidak mengerti". Jelaskan sekali lagi dengan menggunakan kata-kata yang lain agar ide Anda menjadi jelas dan dimengerti oleh pendengar. Sementara umpan balik dari pendengar yang memperlihatkan kebingungan, hal ini mudah dimengerti, mereka kadang-kadang mempunyai sikap yang memang sulit untuk diajak mengerti. Apabila ada sepasang suami isteri sedang tertidur, ini tidak secara otomatis berarti bahwa pidato Anda adalah

membosankan. Boleh jadi, bahwa ruangan penuh sesak atau pendengar mengantuk karena tadi malam terlalu terlambat tidur.

f. Gangguan (*Interference*)

Gangguan adalah segala sesuatu yang merintangi akurasi dari pesan komunikasi. Ada tiga jenis gangguan, yaitu:

- Gangguan eksternal (*external interference)* timbul di luar dari pendengar: seseorang batuk, berdehem, anak menangis, seseorang bicara dengan nada keras dalam ruangan, atau kerusakan penyejuk udara yang menyebabkan pendengar kepanasan dan kelembaban dan menyita kenyamannya.
- Gangguan internal (*internal interference*) datang dari diri pendengar. Seorang pendengar boleh jadi sedang melamun atau kesal dengan masalah pribadinya. Seorang yang lain mungkin terlalu letih karena terlalu banyak mengeluarkan energi mental pada saat mendengarkan pidato. Sebagai pembicara, Anda dapat menolong pendengar mengatasi gangguan ini dengan menggunakan pidato Anda sehidup mungkin dan menyenangkan sehingga memaksa pendengar untuk mendengarkan Anda.
- Gangguan ditimbulkan dari diri pembicara (*speaker-generated interference*) sering terjadi apabila pembicara menggunakan kata-kata yang sulit dimengerti, tidak familiar atau tidak populer bagi pendengar. Juga, apabila pembicara menggunakan pakaian yang "aneh" *(bizarre clothing*), sebagian pendengar mungkin lebih banyak melihat kepada pakaian atau aksesori dari pembicara ketimbang berkonsentrasi kepada pidatonya.

Adakalanya pendengar berusaha mengatasi gangguan–misalnya, kesulitan mendengar kata-kata pembicara ketika suara truk terdengar menderu di jalanan. Apabila Anda sebagai pembicara, waspadai setiap sinyal dari gangguan itu, dan sedapat mungkin, mengatasi masalah itu secara bertahap. Apabila terdengar raungan sebuah pesawat terbang yang sedang melintasi udara di tempat Anda sedang berpidato di ruang terbuka, maka hentikanlah pembicaaan

Anda sejenak sampai suara raungan itu tidak terdengar atau dengan mengeraskan nada suara Anda.

g. Situasi (*Situation*)

Situasi di sini dimaksudkan situasi komunikasi pada saat komunikan akan dan sedang menerima pesan dari pembicara. Situasi adalah terkait dengan –waktu dan tempat– di mana komunikasi terjadi. Pada situasi yang berbeda akan menyebabkan sikap pendengar atau pembicara berbeda juga. Seorang pembicara yang berbicara di depan jenazah akan menyampaikan dengan nada suara yang tenang, penuh haru dan sering diiringi dengan cucuran air mata. Sebaliknya, pembicara yang sedang berpidato di depan jamuan makan malam akan mengemukakan pidato dengan nada yang ceria, canda, dan kadang-kadang diiringi dengan tepuk tangan para pendengar.

Waktu juga merupakan bagian dari seberapa jauh pendengar dapat mengerti pidato seseorang. Banyak pendengar, misalnya, cenderung lesu atau mengantuk pada saat mengikuti pidato antara pukul 14.00 dan 17.00. Apabila Anda memberikan pidato pada waktu tersebut, buatlah pidato Anda sehidup mungkin. Mungkin Anda dapat menggunakan alat peraga visual yang berwarna sehingga dapat membangkitkan pendengar dari rasa kantuk. Apabila pidato Anda terlalu panjang, Anda bisa mempersilakan para pendengar untuk berdiri sejenak guna melakukan relaksasi.

Apabila Anda menyiapkan pidato, temukanlah pada situasi yang bagaimana pidato itu akan disampaikan. Apakah dalam ruang tertutup atau terbuka? Bagaimana sifat dari pertemuan itu? Berapa jumlah pendengar yang akan hadir? Dengan menilai berbagai variabel dari situasi ini, Anda dapat mengadaptasi pidato Anda sesuai dengan situasi yang bakal terjadi.

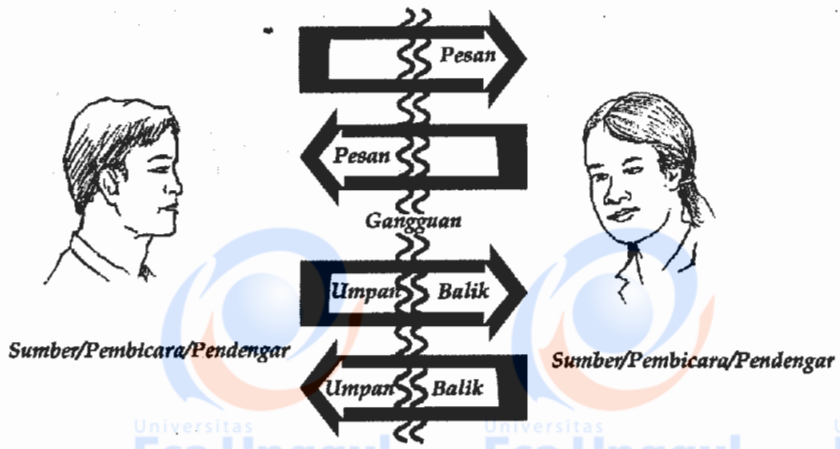
B. PROSES KOMUNIKASI INFORMAL

Model Gambar 4.1 di atas, seperti dikemukakan oleh Hamilton Gregory adalah bentuk dari proses komunikasi dalam situasi *for-*

mal speaking, dimana pembicara sedang berbicara langsung dengan pendengar. Banyak tipe *informal communcation* di tempat kerja seperti percakapan seorang dengan seorang, diskusi kelompok kecil, presentasi, dan tanya-jawab dari bagian *briefing* atau pidato.

Dalam *informal speaking*, komunikator sering mengirim dan menerima pesan dalam waktu yang bersamaan. Oleh karena itu, komunikasi bukanlah sebuah bola yang dilempar kembali secara bergantian dan seterusnya antara pembicara dan pendengar. Tetapi sering terjadi dua atau lebih dari dua bola yang dilempar sekaligus secara bersamaan. Sebagai contoh, Anda mendatangi atasan Anda di kantor untuk minta kenaikan gaji. Ketika Anda mulai mengirim pesan Anda (secara *verbal*), atasan Anda menyambut dengan bersahabat, memberikan senyuman, sebuah pesan (*nonverbal)* sebagai tanda bahwa ia tampak gembira bertemu Anda. Tetapi, begitu Anda mengirim pesan, senyum atasan Anda lenyap seketika dan berganti dengan raut muka yang cemberut–suatu bentuk umpan balik negatif. "Aku berharap bisa memberimu kenaikan gaji yang besar," kata atasan Anda, "tetapi aku tidak dapat memberi kenaikan gaji sedikit pun". Ketika ia mengucapkan kata-kata terakhir ini, ia menafsirkan ekspresi roman muka Anda sepertinya tidak percaya bahwa hal ini akan terjadi, kemudian ia buru-buru menambahkan, "Anggaran departemen kita sama sekali tidak mengijinkannya. Tanganku sangat capek". Dan seterusnya . . . . . suatu–saling menerima dan memberi–antara komunikasi *verbal* dan *nonverbal* yang berlangsung secara bersamaan.

Model Gambar 4.2 di bawah ini berbeda dengan model Gambar 4.1 yang digunakan untuk pembicaraan formal dalam dua hal yaitu: (1) tambahan panah-panah menunjukkan bahwa pengiriman dan penerimaan pesan acapkali muncul secara bersamaan dan (2) tiap orang bertindak simultan sebagai Pembicara (*Speaker*)/Pendengar (*Listener*).



Gambar 4.2 *Proses komunikasi dalam situasi pembicaraan informal*

***