

BAB I

PENDAHULUAN

A. Umum

Dalam setiap lingkungan pekerjaan, seseorang akan selalu berhubungan dengan orang lain, baik itu teman sekerja, bawahan atau atasan. Dalam kaitan ini, komunikasi menjadi sangat penting agar hubungan antar personal dan tingkat layanan yang dibutuhkan dapat berlangsung secara optimal, khususnya dalam hubungannya dengan kerja kelompok.

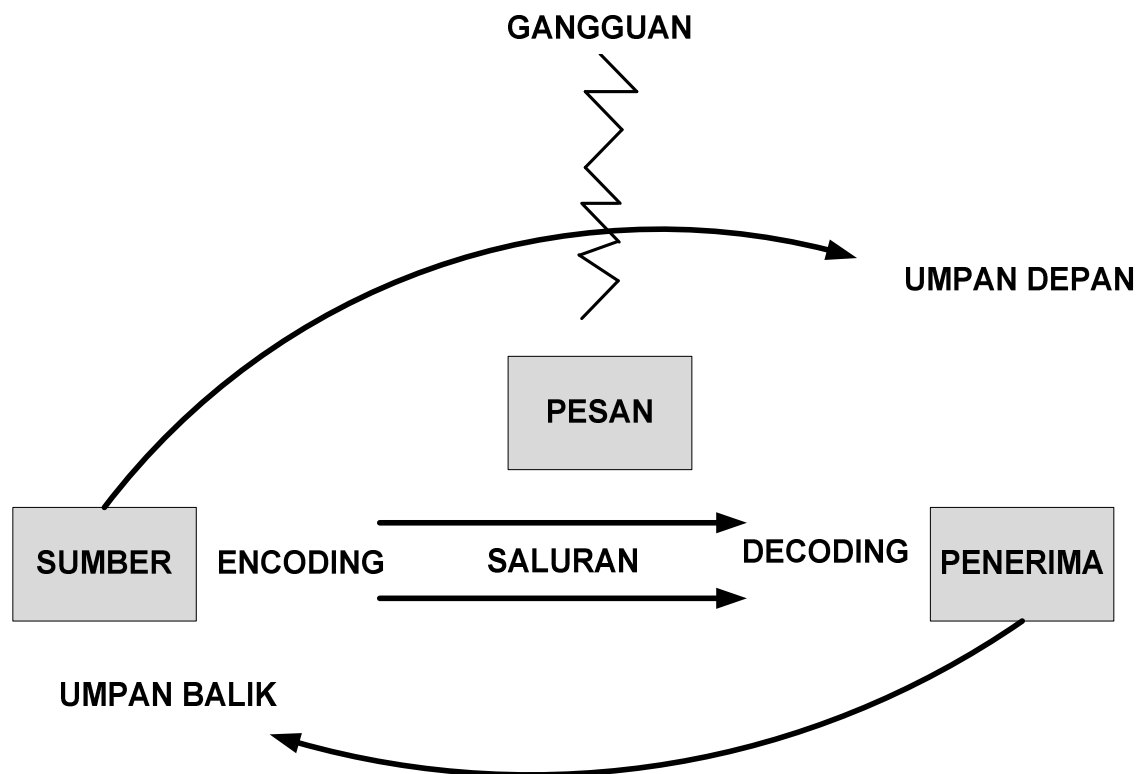
Komunikasi memungkinkan atasan memberikan dorongan kerja dan motivasi untuk meningkatkan produktivitas, sedang bawahan dapat menyampaikan keluhan dan usulan kepada manajemen agar lingkungan kerja menjadi lebih kondusif. Dengan komunikasi kerja yang baik tim dapat bekerja secara efektif dan efisien, karena perbedaan persepsi, tafsiran dan salah pengertian dapat diminimalkan.

Dalam lingkungan pekerjaan yang terdiri dari orang-orang yang beragam asal usulnya, perilaku dan perangainya, latar belakang pendidikan dan sosial budayanya, kemampuan berkomunikasi akan memainkan peran yang penting dalam menjaga aktivitas kerja sehari-hari. Komunikasi yang dilakukan secara tulisan digunakan untuk menghindari kekeliruan, sedang komunikasi lisan dan gerak tubuh (*gesture*) lebih dimaksudkan agar komunikasi di antara lingkungan pekerjaan tidak berlangsung secara monoton dan kaku.

Dalam kaitan dengan komunikasi, perlu juga diperhatikan tentang tata cara dan etika dalam berkomunikasi, agar komunikasi dalam lingkungan kerja yang tertib tidak mengurangi tata krama dan sopan santun, karena hal ini akan dapat mempengaruhi suasana dan produktivitas kerja.

B. Komponen - Komponen Komunikasi

Untuk dapat berkomunikasi secara baik, setiap komunikator harus memahami beberapa komponen proses komunikasi (Gambar 1.1) di mana sumber, pesan, penyandian, saluran, umpan depan, penguraian sandi, penerima, umpan balik, gangguan dan konteks dapat terlaksana secara baik.



Gambar 1.1. Proses Komunikasi

Sumber adalah pemrakarsa suatu pesan. Penyandian atau penulisan sandi (*encoding*) adalah suatu proses satu tindak penyeleksian simbol-simbol yang mewakili pikiran seseorang. Sebuah sumber memilih sandi lisan (*verbal*) atau tulisan (*nonverbal*), seperti penggunaan bahasa asing atau terminology tertentu, dan mengirimkannya melalui saluran-saluran yang akan dipahami oleh para penerima. Umpan depan (*feed forward*) adalah informasi pengantar mengenai komunikasi masa mendatang yang meliputi pesan-pesan verbal. Penguraian sandi (*decoding*) adalah satu proses pemberian arti terhadap simbol-simbol yang diterima. Umpan

balik (*feed back*) adalah setiap pesan *verbal* atau *nonverbal* yang dikirimkan kembali kepada sumber yang berhubungan dengan pesan sumber. Sedang gangguan adalah setiap faktor yang mengubah atau mencampuri penerimaan pesan yang jelas. Adapun yang dimaksud dengan konteks meliputi kondisi fisik dan kondisi lain yang melingkupi tindakan komunikasi.

1. Sumber/Penerima

Sumber (*source*) adalah pemrakarsa suatu pesan. Karena komunikasi bisnis melibatkan orang-orang yang berkomunikasi dengan orang lain dalam lingkungan organisasi maka setiap orang menjadi sumber dari pesan-pesan tersebut. Tak pelak lagi, Sue Derkman, Bob Trent dan anggota tim mereka akan memprakarsai banyak pesan. Sue dan Bob akan terlibat dalam aktivitas perencanaan, pengorganisasian, penyusunan kepegawaian, pengarahan dan pengawasan. Aktivitas ini serta aktivitas lainnya merupakan motivasi utama untuk memulai komunikasi dalam suatu lingkungan bisnis. Proses komunikasi ini menjadi lebih rumit karena pada kenyataannya setiap sumber manusia adalah *transceiver*. *Transceiver* adalah sumber pengiriman dan penerima pesan-pesan pada saat yang sama. Sebagai contoh, pada saat memberikan penerangan ringkas kepada Bob pada masa orientasinya, Sue menangkap isi pertanyaan, sikap, ekspresi wajah dan secara umum tingkat ketertarikan serta pengertian Bob. Setiap sumber melakukan fungsi penguraian sandi merumuskan dan mengirimkan pesan-pesan sambil merasakan dan memahami pesan-pesan tersebut.

2. Penyandian/Penguraian Sandi

Pada komunikasi, tindakan pemberian arti simbol-simbol pada pemikiran misalnya, memutuskan kata-kata mana yang harus dikatakan atau ditulis disebut penyandian (*encoding*). Prosesnya adalah tindakan pemilihan simbol-simbol untuk pemikiran. Karena manusia cakap menggunakan.

3. Umpan Balik/Umpan Depan

Umpan balik (*feedback*) dan umpan depan (*feedforward*) seringkali melibatkan kombinasi pesan-pesan verbal dan nonverbal. *Umpan balik* tersusun

berdasarkan informasi pesan-pesan yang dikirimkan sebelumnya, sedangkan *umpan depan* merupakan informasi mengenai pesan-pesan yang akan dikirimkan pada masa datang. Pesan-pesan umpan depan disusun untuk memberitahukan sesuatu kepada para pendengar mengenai isi pesan yang akan datang. Umpan depan meliputi pernyataan verbal, seperti “*tunggu, sampai anda mendengar hal ini*” dan/atau indikator-indikator non verbal, misalnya perubahan suasana hati. Kadang-kadang tanda kening berkerut merupakan perubahan dalam nada komunikasi. Umpan balik dan umpan depan mungkin ditafsirkan secara positif atau negatif. Komunikasi bisnis yang berhasil banyak bergantung kepada keefektifan dalam merasakan umpan balik dibanding dengan penggunaan dan pemahaman umpan depan yang meluas. Dengan kata lain, umpan balik adalah suatu hal yang esensial dan umpan depan adalah sesuatu yang fakultatif.

4. Saluran

Saluran (*channel*) komunikasi adalah media tempat pesan-pesan disampaikan. Biasanya, digunakan lebih dari satu media. Ketika orang-orang berkomunikasi dalam lingkungan bisnis, mereka biasanya menggabungkan tampilan vokal (saluran pendengaran) dan pandangan (saluran penglihatan). Sentuhan (saluran peraba), penciuman (saluran penciuman), dan perasa (saluran saraf) juga digunakan dalam saluran pesan dalam komunikasi. Bob Trent, seperti pada umumnya masyarakat bisnis yang bijaksana, memilih parfumnya dengan hati-hati untuk memberikan kesan positif. Bob tidak ingin bau harum yang dipakainya terlalu menyengat sehingga tercium lebih dahulu sebelum dia muncul. Bob, seorang yang pandai masak, mengirimkan kue-kue kepada Sue Derkman sebagai tanda terima kasih atas orientasinya yang membantu. Jadi, berdasarkan contoh diatas, Bob menggunakan saluran rasa dan bau yang kurang umum dalam komunikasi bisnis.

5. Konteks

Seluruh komunikasi terjadi dalam suatu konteks (*contecs*) dari beberapa jenis. Konteks fisik meliputi ruangan, objek nyata, pemandangan dan sebagainya. Konsepsi konteks menurut sosio-psikologis meliputi faktor-faktor, seperti status orang-orang yang terlibat dalam hubungan komunikasi, peran mereka, dan

tingkat kesungguhannya. Dimensi pemilihan waktu atau tempo suatu konteks meliputi hari dan rentetan peristiwa yang dirasakan yang terjadi sebelum peristiwa komunikasi.

6. Gangguan

Gangguan (*noise*) merupakan sifat yang melekat pada komunikasi. Gangguan mengubah dan mencampuri penerimaan pesan. Penerimaan pesan ini mungkin berhubungan dengan fisik, psikologis, atau semantik. *Gangguan fisik* terdiri atas penglihatan dan suara eksternal, seperti cetakan buram, warna-warna yang membingungkan, suara mesin dan sebagainya. *Gangguan psikologis* terjadi karena adanya prasangka dan penyimpangan dalam pikiran pengirim dan/atau penerima. Hal ini meliputi berbagai variabel antar pesona, misalnya nilai-nilai, sikap, dan opini yang bertentangan. *Gangguan semantik* melibatkan kesalahpahaman arti yang dimaksud karena seringkali kosa kata yang dipakai tidak memadai dan tidak lazim atau penggunaan bahasa teknik atau bahasa golongan tertentu.

pengembangan kebiasaan komunikasi yang efektif, seperti halnya pengembangan beberapa keahlian. Demikian juga dengan pemahaman teori permainan *baseball* yang tidak akan menghasilkan bintang pemain *baseball*, pemahaman teori komunikasi tidak akan menghasilkan komunikator yang efektif secara otomatis karena teori harus ditempatkan kedalam suatu praktek yang efektif.