



PAPER – OPEN ACCESS

Hambatan Dalam Aktifitas Mendengar Efektif (Studi Kasus pada Pimpinan Perusahaan di Kota Medan)

Author : Emilia Ramadhani dkk.,
DOI : 10.32734/lwsa.v3i1.804
Electronic ISSN : 2654-7066
Print ISSN : 2654-7058

Volume 2 Issue 3 – 2019 TALENTA Conference Series: Local Wisdom, Social, and Arts (LWSA)



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NoDerivatives 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/).

Published under licence by TALENTA Publisher, Universitas Sumatera Utara



Hambatan Dalam Aktifitas Mendengar Efektif (Studi Kasus pada Pimpinan Perusahaan di Kota Medan)

Barriers in Effective Listening Activities (Case Study of Company Leaders in Medan City)

Emilia Ramadhani, Dewi Kurniawati, Dayana, Haris Wijaya

Program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Indonesia

emilia.ramadhani13@gmail.com

Abstrak

Kata-kata bukanlah hal yang sepele, kata-kata adalah pengejawantahan dan simbol dari sudut pandang kita, pemikiran, persepsi, serta cara kita membagikan persepsi tersebut ke orang lain. Sedikit sekali para pemimpin menyadari bahwa percakapan menentukan pertumbuhan dan produktifitas dari organisasi/perusahaan yang mereka pimpin. Kebanyakan juga orang mempercayai bahwa mereka telah mendengar dengan efektif dalam sebuah percakapan, yang merupakan salah satu unsur utama dalam komunikasi yang efektif. Penelitian ini dilakukan pada 100 orang pimpinan yang terdiri dari direktur, manager, kepala bagian/kepala seksi, dan supervisor yang tersebar pada beberapa perusahaan/instansi di kota Medan baik yang bergerak di bidang pendidikan, kesehatan, layanan masyarakat, hukum, perhotelan, dan wirausaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh responden mempercayai bahwa mereka telah mendengar dengan efektif. Namun pada kenyataannya tidak demikian. Sebagian besar pimpinan mengalami hambatan secara personal dimana mereka selalu berusaha untuk menghibur lawan bicaranya saat mendengarkan. Sebagai pendengar, pikiran mereka selalu di sibukkan dengan mencari cara agar lawan bicaranya merasa nyaman, di hargai, dan disetujui.

Kata Kunci: Komunikasi, Mendengar efektif, Hambatan Personal

Abstract

Words are not trivial matters, words are manifestations and symbols from our perspective, thoughts, perceptions, and the way we share these perceptions with others. Very few leaders realize that conversation determines the growth and productivity of the organization / company they lead. Most people also believe that they have heard effectively in a conversation, which is one of the main elements in effective communication. This research was conducted on 100 leaders consisting of directors, managers, section heads, and supervisors scattered in several companies / agencies in the city of Medan, both engaged in education, health, community services, law, hospitality, and entrepreneurship. The results showed that almost all respondents believed that they had heard effectively. But in reality, this was not the case. Most leaders experienced personal barriers where they always tried to be an entertainer when listening to the other person. As listeners, their minds were always preoccupied with finding ways to make the other person feel valued, happy and approved.

Keywords: Communication, effective listening, personal barriers

1. Pendahuluan

Komunikasi berkaitan erat dengan proses memberi informasi dan menerima umpan balik. Proses menerima

umpan balik adalah *proses menyimak dengan aktif* apa yang di sampaikan oleh penerima informasi (partner kita dalam berkomunikasi). Kita selalu mendengarkan sesuatu, namun menyimak dengan aktif memiliki kedalaman makna yang lebih jauh daripada sekedar mendengar rangkaian kata. Menyimak dengan seksama inilah yang kita sebut sebagai mendengar efektif. Kemampuan mendengar secara efektif ini mendorong terjadinya komunikasi yang baik dan sekaligus meminimalkan terjadinya kesalahpahaman.

Kebanyakan orang mempercayai bahwa mereka telah mendengar dengan efektif, hal itu juga yang menyebabkan jarang orang secara sadar ingin mengembangkan kemampuan mereka dibidang ini. Bukan dikarenakan kemampuan ini sulit untuk dipelajari, namun sebahagian besar dari kita dibesarkan dalam lingkungan yang tidak menyediakan model-peran seorang pendengar efektif, sehingga perilaku mendengarkan secara efektif merupakan sesuatu yang harus dipelajari dengan sungguh-sungguh ketimbang dilakukan secara alamiah.

Begitu banyak penelitian yang membuktikan bahwa, dengan mendengarkan secara efektif, kita akan mendapatkan lebih banyak informasi, membangun rasa percaya, menurunkan kemungkinan terjadinya konflik, mengetahui dengan cara seperti apa seseorang ingin dihargai. Bahkan lebih jauh, dengan mendengarkan secara efektif, kita mampu mendapatkan pemahaman yang lebih baik, tentang apa yang menjadi pemicu tindakan atau yang menginspirasi (motivasi dan ketakutan) seseorang.

Penelitian terhadap 8000 pekerja yang terdiri dari para pebisnis, karyawan rumah sakit, guru dan perangkat pemerintahan menunjukkan bahwa mereka merasa berkomunikasi lebih efektif daripada bawahan/binaan mereka (Haney, W. V, 1979). Sementara itu penelitian lainnya menyebutkan bahwa rata rata orang sebenarnya hanya mendengar 25% dari apa yang sebenarnya yang disampaikan oleh pembicara [5].

Menurut [7] kebanyakan para manajer dalam setiap harinya menghabiskan waktu kerjanya untuk mendengarkan (*listening*) dan berbicara (*speaking*) dengan para supervisor, karyawan, pelanggan, dan berbagai asosiasi bisnis. Mendengarkan menjadi begitu penting sebagaimana berbicara atau berpidato di hadapan audiens. Kita menyaksikan begitu banyak proyek atau program perusahaan macet ditengah jalan hanya karena diskomunikasi para anggotanya. Sebaliknya, kita juga bisa menyaksikan sebuah arena lingkungan kantor yang bisa berjalan dengan indah lantaran didalamnya terbangun proses komunikasi yang elegan dan produktif.

Kata-kata bukanlah hal sepele, kata kata adalah pengejawantahan dan symbol dari sudut pandang kita, pemikiran, persepsi, cara kita membagikan persepsi tersebut ke orang lain. Sedikit sekali para pemimpin menyadari bahwa percakapan menentukan kesehatan dan produktifitas dari organisasi (perusahaan) yang mereka pimpin. Menurut [3] mendengarkan merupakan ketrampilan paling penting yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan di tempat kerja. Mendengarkan secara efektif memperkuat hubungan organisasi, meningkatkan pengiriman produk, menyiapkan organisasi akan peluang inovasi, dan memungkinkan organisasi tersebut mengelola pada era yang ditandai dengan meningkatnya keragaman angkatan kerja dan pelanggan yang dilayani perusahaan. Mendengarkan secara efektif sangat penting dalam proses membangun kepercayaan bukan saja antar organisasi, tetapi juga antar individu.

Melihat pentingnya kemampuan mendengarkan secara efektif dalam sebuah organisasi (perusahaan) maka peneliti mencoba menganalisis lebih dalam tentang hambatan-hambatan apa saja yang mempengaruhi kemampuan mendengar efektif seseorang dalam menjalankan fungsinya pada organisasi (perusahaannya) khususnya di Kota Medan.

2. Permasalahan

Komunikasi berkaitan erat dengan proses memberi informasi dan menerima umpan balik. Proses menerima umpan balik adalah *proses menyimak dengan aktif* apa yang di sampaikan oleh penerima informasi (partner kita dalam berkomunikasi). Kita selalu mendengarkan sesuatu, namun menyimak dengan aktif memiliki kedalaman makna yang lebih jauh daripada sekedar mendengar rangkaian kata. Menyimak dengan seksama inilah yang kita sebut sebagai mendengar efektif. Kemampuan mendengar secara efektif ini mendorong terjadinya komunikasi yang baik dan sekaligus meminimalkan terjadinya kesalahpahaman.

Kebanyakan orang mempercayai bahwa mereka telah mendengar dengan efektif, hal itu juga yang menyebabkan jarang orang secara sadar ingin mengembangkan kemampuan mereka dibidang ini. Bukan

dikarenakan kemampuan ini sulit untuk dipelajari, namun sebahagian besar dari kita dibesarkan dalam lingkungan yang tidak menyediakan model-peran seorang pendengar efektif, sehingga perilaku mendengarkan secara efektif merupakan sesuatu yang harus dipelajari dengan sungguh-sungguh ketimbang dilakukan secara alamiah.

Begitu banyak penelitian yang membuktikan bahwa, dengan mendengarkan secara efektif, kita akan mendapatkan lebih banyak informasi, membangun rasa percaya, menurunkan kemungkinan terjadinya konflik, mengetahui dengan cara seperti apa seseorang ingin dihargai. Bahkan lebih jauh, dengan mendengarkan secara efektif, kita mampu mendapatkan pemahaman yang lebih baik, tentang apa yang menjadi pemicu tindakan atau yang menginspirasi (motivasi dan ketakutan) seseorang.

Penelitian terhadap 8000 pekerja yang terdiri dari para pebisnis, karyawan rumah sakit, guru dan perangkat pemerintahan menunjukkan bahwa mereka merasa berkomunikasi lebih efektif daripada bawahan/binaan mereka (Haney, W. V, 1979). Sementara itu penelitian lainnya menyebutkan bahwa rata rata orang sebenarnya hanya mendengar 25% dari apa yang sebenarnya yang disampaikan oleh pembicara [5].

Menurut [7] kebanyakan para manajer dalam setiap harinya menghabiskan waktu kerjanya untuk mendengarkan (*listening*) dan berbicara (*speaking*) dengan para supervisor, karyawan, pelanggan, dan berbagai asosiasi bisnis. Mendengarkan menjadi begitu penting sebagaimana berbicara atau berpidato di hadapan audiens. Kita menyaksikan begitu banyak proyek atau program perusahaan macet ditengah jalan hanya karena diskomunikasi para anggotanya. Sebaliknya, kita juga bisa menyaksikan sebuah arena lingkungan kantor yang bisa berjalan dengan indah lantaran didalamnya terbangun proses komunikasi yang elegan dan produktif.

Kata-kata bukanlah hal sepele, kata kata adalah pengejawantahan dan symbol dari sudut pandang kita, pemikiran, persepsi, cara kita membagikan persepsi tersebut ke orang lain. Sedikit sekali para pemimpin menyadari bahwa percakapan menentukan kesehatan dan produktifitas dari organisasi (perusahaan) yang mereka pimpin. Menurut [3] mendengarkan merupakan ketrampilan paling penting yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan di tempat kerja. Mendengarkan secara efektif memperkuat hubungan organisasi, meningkatkan pengiriman produk, menyiapkan organisasi akan peluang inovasi, dan memungkinkan organisasi tersebut mengelola pada era yang ditandai dengan meningkatnya keragaman angkatan kerja dan pelanggan yang dilayani perusahaan. Mendengarkan secara efektif sangat penting dalam proses membangun kepercayaan bukan saja antar organisasi, tetapi juga antar individu.

Melihat pentingnya kemampuan mendengarkan secara efektif dalam sebuah organisasi (perusahaan) maka peneliti mencoba menganalisis lebih dalam tentang hambatan-hambatan apa saja yang mempengaruhi kemampuan mendengar efektif seseorang dalam menjalankan fungsinya pada organisasi (perusahaannya) khususnya di Kota Medan.

3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui hambatan-hambatan mendengar efektif yang ditemukan dalam diri pemimpin saat melakukan komunikasi antar personal di dalam organisasi (perusahaan).
- b. Mengklasifikasi jenis-jenis hambatan mendengar efektif untuk mempermudah munculnya kesadaran saat hambatan itu muncul dalam proses komunikasi (percakapan) antar personal para pemimpin dalam organisasi (perusahaan).

4. Landasan Teori

4.1. Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan nafas dari keberlangsungan sebuah organisasi. Suatu organisasi tidak akan berjalan tanpa adanya komunikasi. Hal tersebut yang melatarbelakangi studi mengenai komunikasi organisasi. Dimana komunikasi organisasi sendiri merupakan suatu jaringan komunikasi antar manusia yang saling bergantung satu sama lain dalam konteks organisasi.

Devito dalam Onong (2001) memaparkan, komunikasi adalah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau lebih, berupa aktivitas menyampaikan dan menerima pesan, yang mengalami distorsi karena adanya gangguan, dalam suatu konteks, yang menimbulkan efek dan kesempatan untuk arus balik. Komunikasi didefinisikan sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih yang juga meliputi pertukaran informasi antara atasan manusia dan mesin. Komunikasi dapat terjadi karena adanya komponen komunikator yang mengirim pesan yang diekspresikan (encoded) melalui lambang dalam bentuk bahasa. Pesan disampaikan perantara, yaitu media komunikasi. Kemudian pesan diterima oleh penerima (receptient) yang selanjutnya pesan diubah/ditafsirkan (decoded). (Umar, 2008).

Menurut Odione yang dikutip Hardjana (2000), bahwa proses-proses komunikasi bagaimanapun dapat diperiksa, dievaluasi, dan diukur secara cermat dan sistematis. Pendapat Odione ini mendapat sambutan yang positif dari para ahli, terbukti format-format laporan kajian komunikasi sangat bervariasi, karena masing-masing dikemas sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang memiliki dua dimensi yaitu informasi dan interaksi merupakan proses sosial yang membawa konsekuensi penting dalam organisasi.

Persoalan komunikasi sangat mungkin terjadi dalam organisasi, terutama ketika individu yang diberikan kesempatan lebih besar untuk berperan dalam organisasi, kemungkinan terjadinya konflik antara anggota dengan anggota, antara anggota dengan pimpinan dalam struktur organisasi pun menjadi besar. Persoalan ini tidak mungkin hanya dipecahkan dengan kegiatan manajerial saja, misalnya dengan kontrak kerja, sistem penggajian dan lain sebagainya, tetapi menuntut keterampilan komunikasi untuk menghubungkan para individu sebagai anggota organisasi.

4.2. Mendengar Efektif

Komunikasi berkaitan erat dengan proses memberi informasi dan menerima umpan balik. Proses menerima umpan balik adalah *proses menyimak dengan aktif* apa yang di sampaikan oleh penerima informasi (partner kita dalam berkomunikasi). Kita selalu mendengarkan sesuatu, namun menyimak dengan aktif memiliki kedalaman makna yang lebih jauh daripada sekedar mendengar rangkaian kata. Menyimak dengan seksama inilah yang kita sebut sebagai mendengar efektif. Kemampuan mendengar secara efektif ini mendorong terjadinya komunikasi yang baik dan sekaligus meminimalkan terjadinya kesalahpahaman.

Kebanyakan orang mempercayai bahwa mereka telah mendengar dengan efektif, hal itu juga yang menyebabkan jarang orang secara sadar ingin mengembangkan kemampuan mereka dibidang ini. Bukan dikarenakan kemampuan ini sulit untuk dipelajari, namun sebahagian besar dari kita dibesarkan dalam lingkungan yang tidak menyediakan model-peran seorang pendengar efektif, sehingga perilaku mendengarkan secara efektif merupakan sesuatu yang harus dipelajari dengan sungguh-sungguh ketimbang dilakukan secara alamiah.

Padahal begitu banyak penelitian yang membuktikan bahwa, dengan mendengarkan secara efektif, kita akan mendapatkan lebih banyak informasi, membangun rasa percaya, menurunkan kemungkinan terjadinya konflik, mengetahui dengan cara seperti apa seseorang ingin dihargai. Bahkan lebih jauh, dengan mendengarkan secara efektif, kita mampu mendapatkan pemahaman yang lebih baik, tentang apa yang menjadi pemicu tindakan atau yang menginspirasi (motivasi dan ketakutan) seseorang.

Penelitian terhadap 8000 pekerja yang terdiri dari para pebisnis, karyawan rumah sakit, guru dan perangkat pemerintahan menunjukkan bahwa mereka merasa berkomunikasi lebih efektif daripada bawahan/binaan mereka (Haney, W. V, 1979). Sementara itu penelitian lainnya menyebutkan bahwa rata rata orang sebenarnya hanya mendengar 25% dari apa yang sebenarnya yang disampaikan oleh pembicara (Husman, Lahiff& Penrose, 1988).

4.3. Hambatan Dalam Aktifitas Mendengar Efektif

Mendengarkan sepertinya adalah hal mudah dan alami, namun seringkali kita temukan adanya faktor faktor yang menghambat/mengganggu atau menurunkan kualitas proses nya. Hambatan umumnya terjadi dari tiga sumber; *lingkungan, dari dalam diri si pendengar dan dari si pembicara*. (Dilts, 2003).

Hambatan dari lingkungan: Kondisi lingkungan yang menurunkan kualitas dan kuantitas dari pesan yang disampaikan oleh pembicara

- a. Suara-suara disekitar yang terlalu besar dibanding suara si pembicara, misal : suara lalu lalang kendaraan, suara-suara orang dari sekitar, suara mesin, nada panggil dari telepon, dan sebagainya
- b. Kondisi lingkungan termasuk kelembapan ruangan, suhu,
- c. Aroma yang membuat tidak nyaman.
- d. Posisi antara pendengar dan pembicara atau "*Psychogeography*" (istilah yang dipopulerkan oleh Robert Dilts dari buku "*from Coach to Awakener*" 2003), menentukan nilai kedekatan emosi dan perilaku, antar pihak-pihak yang saling berkomunikasi.

Hambatan dan gangguan dari dalam diri pendengar

Umumnya adalah suara-suara dalam pikiran, gambaran di benak atau emosi yang timbul dari dalam diri si pendengar yang mengalihkan perhatiannya dari apa yang disampaikan oleh pembicara. Umumnya disebut hambatan psikologis, dimana kondisi perasaan, nilai-nilai diri, opini dan keyakinan yang dimiliki oleh pendengar, mempengaruhi penilaian terhadap pembicara dan pesan yang disampaiannya.

- a. *Melakukan perbandingan* – Muncul pikiran yang membandingkan tingkat pengetahuan, kedewasaan, kecerdasan atau status sosial dari si pembicara dengan diri kita atau dari seseorang yang pernah melakukan percakapan dengan tema yang sama sebelumnya.
- b. *Membaca pikiran* – Membuat asumsi peramalan tentang seperti apa ujung dari pembicaraan si pembicara, niat tersembunyi yang sebenarnya ingin disampaikan, menyimpulkan sebelum si pembicara menyelesaikan
- c. *Melakukan geladi resiko* – Adalah ketika seseorang melakukan geladi resiko dalam pikirannya tentang apa yang nantinya akan diutarakan, menemukan kata-kata yang sesuai, sikap dan postur tubuh yang dipakai saat berbicara, bahkan kesan yang ingin didapatkan saat berbicara, dari pada mendengarkan sepenuhnya apa yang di sampaikan oleh lawan bicara.
- d. *Menyaring* – Hanya mendengarkan hal-hal tertentu dan mengesampingkan hal lain. Biasanya dikarenakan lawan bicara mengungkapkan hal-hal yang tidak berhubungan dengan kepentingan (agenda) kita, maka pikiran kita melayang, namun saat menyentuh kepentingan kita, barulah kita fokus.
- e. *Kisah Diri* – Ketika ada satu kata, kalimat atau peristiwa yang diutarakan pembicara, memicu ingatan dan emosi tentang sebuah kejadian yang dialami baik dimasa lalu, saat ini atau masa depan yang kemudian membuat pikiran si pendengar melayang ke kejadian tersebut.
- f. *Menjadi Penasihat Handal* – Pikiran sibuk mencari solusi, walaupun pembicara baru menyampaikan beberapa kalimat.
- g. *Menjadi lawan tanding*- Biasanya berakhir menjadi sebuah aktivitas debat ketimbang sebuah pembicaraan yang produktif. Penolakan atas informasi yang terlalu awal diungkapkan dan kemudian disanggah kembali oleh pembicara, sehingga pikiran mencari jalan untuk mempertahankan diri.
- h. *Pembenaran* – Biasanya terjadi pada saat seseorang menceritakan hal yang bersifat kritikan terhadap sesuatu peristiwa/perilaku yang memicu *pola Kisah Diri*, kemudian pikiran sibuk mencari hal-hal dari masa lalu, fakta, info, dan lain sebagainya untuk membela hal yang dikritik tersebut.
- i. *Pengalihan*- Melakukan perubahan subjek pembicaraan secara tiba-tiba, saat rekan bicara mengungkapkan suatu hal yang membosankan, atau sesuatu yang membuat tidak nyaman. Pengalihan juga dilakukan dengan melemparkan guyonan atau melakukan canda untuk menurunkan intensitas dan makna dari apa yang diungkapkan rekan bicara.
- j. *Penghibur* – Pikiran di sibukkan dengan mencari cara agar si pembicara merasa di hargai, senang dan disetujui

Hambatan yang berasal dari pembicara

Jenis hambatan ini mengakibatkan distorsi pada pendengar dan pemicu terjadinya jenis-jenis hambatan yang telah disebutkan sebelumnya.

a. Hambatan kultural atau budaya

Komunikasi yang kita lakukan dengan orang yang memiliki kebudayaan dan latar belakang yang berbeda mengandung arti bahwa kita harus memahami perbedaan dalam hal nilai-nilai, kepercayaan, dan sikap yang dipegang oleh orang lain. Hambatan kultural atau budaya mencakup bahasa, kepercayaan dan keyakinan. Hambatan bahasa terjadi ketika orang yang berkomunikasi tidak menggunakan bahasa yang sama, atau tidak memiliki tingkat kemampuan berbahasa yang sama. Hambatan juga dapat terjadi ketika kita menggunakan tingkat berbahasa yang tidak sesuai atau ketika kita menggunakan jargon atau bahasa “slang” atau “prokem” atau “alay” yang tidak dipahami oleh satu atau lebih orang yang diajak berkomunikasi. Hal lain yang turut memberikan kontribusi terjadinya hambatan bahasa adalah situasi dimana percakapan terjadi dan bidang pengalaman ataupun kerangka referensi yang dimiliki oleh peserta komunikasi mengenai hal yang menjadi topik pembicaraan.

b. Hambatan fisik (fisiologis)

Kondisi tubuh pendengar dan pembicara yang mempengaruhi kualitas pesan yang diterima atau di yang sampaikan.

Misal: pendengar atau pembicara dalam kondisi sakit, lapar atau daya tahan seseorang untuk mendengarkan.

5. Metode Penelitian

5.1. Desain, Waktu, dan Lokasi Penelitian

Tipe penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Tahap awal yang diperlukan untuk melakukan penelitian ini ialah merancang bentuk kuesioner yang dapat mengungkap hambatan-hambatan mendengar efektif yang muncul di diri pendengar dalam proses komunikasi.

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Juli 2019 sampai bulan Oktober 2019, dengan mengambil lokasi penelitian pada beberapa instansi (perusahaan) di Kota Medan yang bergerak di bidang pemerintahan, pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, pelabuhan, layanan masyarakat, keuangan, hukum, perhotelan, pesantren, dan wirausaha.

5.2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah para pelaksana inti organisasi (manajerial dan eksekutif dari berbagai divisi), yang kesehariannya menjalankan fungsi pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan organisasi dalam mencapai visi misi organisasi. Narasumber atau informan dalam penelitian ini adalah para pimpinan mulai dari level Direksi, Manajerial, Kepala Bagian/Divisi dan Supervisi dari berbagai Instansi (Perusahaan) di Kota Medan yang berjumlah 100 orang.

5.3. Teknik Pengumpulan dan Analisa Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data di lapangan dilakukan dengan dua cara yaitu dengan menggunakan kuesioner dan google form. Google form digunakan hanya untuk pimpinan yang memiliki waktu sangat terbatas karena kesibukan mereka saat bekerja. Kemudian dilakukan wawancara singkat berkaitan dengan jawaban yang telah diberikan. Untuk analisis data digunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan diagram ataupun gambar yang menunjukkan besaran angka atau frekuensi dari jawaban yang diberikan dan dilanjutkan dengan reduksi data dan penarikan kesimpulan.

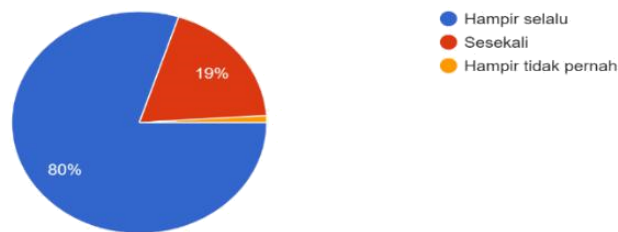
6. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan dari pengumpulan data yang telah dilakukan pada 100 orang responden, yang terdiri dari pimpinan instansi/perusahaan mulai dari level direksi, manajerial, kepala bagian/divisi dan supervisi, diperoleh hasil sebagai berikut;

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh responden mempercayai bahwa mereka telah mendengar dengan efektif. Namun pada kenyataannya tidak demikian. Sebagian besar pimpinan mengalami gangguan secara personal dimana mereka selalu berusaha menjadi penghibur saat mendengarkan lawan bicaranya. Sebagai pendengar, pikiran mereka selalu di sibukkan dengan mencari cara agar lawan bicaranya merasa di hormati, senang dan disetujui. Hal ini terjadi karena sebahagian besar dari mereka bahkan juga kita dibesarkan dalam lingkungan yang tidak menyediakan model peran seorang pendengar efektif, sehingga perilaku mendengarkan secara efektif merupakan sesuatu yang harus dipelajari dengan sungguh-sungguh ketimbang dilakukan secara alamiah.

Ada pun solusi yang diberikan yaitu berupa rekomendasi untuk melakukan pelatihan mendengar efektif pada level pimpinan dalam perusahaan. Kata-kata bukanlah hal sepele, kata kata adalah pengejawantahan dan symbol dari sudut pandang kita, pemikiran, persepsi, cara kita membagikan persepsi tersebut ke orang lain. Sedikit sekali para pemimpin menyadari bahwa percakapan menentukan kesehatan dan produktifitas dari organisasi (perusahaan) yang mereka pimpin. Menurut [3] mendengarkan merupakan ketrampilan paling penting yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan di tempat kerja. Mendengarkan secara efektif memperkuat hubungan organisasi, meningkatkan pengiriman produk, menyiapkan organisasi akan peluang inovasi, dan memungkinkan organisasi tersebut mengelola pada era yang ditandai dengan meningkatnya keragaman angkatan kerja dan pelanggan yang dilayani perusahaan. Mendengarkan secara efektif sangat penting dalam proses membangun kepercayaan bukan saja antar organisasi, tetapi juga antar individu.

Anda berusaha agar aktifitas anda mendengarkan membuat lawan bicara merasa di hormati, dan didengarkan
100 responses



Gambar 1
Menjadi Penghibur

Dari diagram di atas dapat diketahui bahwa sebagian responden menyatakan mereka hampir selalu menjadi penghibur bagi lawan bicaranya. Dimana mereka berusaha agar lawan bicara merasa dihormati dan didengarkan.

7. Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada beberapa hambatan personal mendengar efektif yang ditemukan pada diri pemimpin dalam proses komunikasi antar personal di organisasi (perusahaan), yaitu hambatan dalam mengukur kemampuan diri sebagai pendengar yang efektif; hambatan terhadap keinginan untuk mengungkapkan pikiran, pendapat maupun keinginan untuk klarifikasi; hambatan merasa sudah tahu apa yang harus dikatakan meskipun

orang lain belum menyelesaikan pembicaraannya; hambatan terhadap gangguan dari kejadian masa lalu; hambatan dalam membuat asumsi peramalan tentang apa ujung dari pembicaraan si pembicara; hambatan merasa mampu mencari perkiraan solusi, walaupun orang lain baru menyampaikan beberapa kalimat; dan hambatan dalam usaha agar lawan bicara merasa dihargai dan didengarkan. Namun dari beberapa hambatan ini, hambatan terbesar dalam diri pemimpin adalah adanya keinginan untuk selalu berusaha menjadi penghibur saat mendengarkan lawan bicaranya. Sebagai pendengar, pikiran mereka selalu di sibukkan dengan mencari cara agar lawan bicaranya merasa senang, di hargai, dan didengarkan. Hal ini terjadi karena sebahagian besar dari mereka bahkan juga kita dibesarkan dalam lingkungan yang tidak menyediakan model peran seorang pendengar efektif, sehingga perilaku mendengarkan secara efektif merupakan sesuatu yang harus dipelajari dengan sungguh-sungguh ketimbang dilakukan secara alamiah.

2. Hambatan mendengar efektif yang ditemukan dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai bentuk hambatan dan gangguan yang berasal dari dalam diri pemimpin yaitu berusaha menjadi Penasehat Handal, berusaha Membaca Pikiran lawan bicara, sering terjebak pada Kisah Diri, berusaha Menjadi Penasehat Handal, dan selalu berusaha menjadi Penghibur lawan bicaranya. Namun ada beberapa kelebihan yang ditemukan dalam diri pemimpin pada penelitian ini yaitu mereka selalu fokus dalam mendengarkan dengan mengutamakan fakta dan data dari informasi yang dibicarakan; tidak pernah melakukan perbandingan terhadap hal-hal yang sudah berlalu dan memiliki kemampuan menyaring informasi dengan baik, dengan menerima informasi yang penting dan mengabaikan informasi yang dianggap tidak penting. Ada pun solusi yang dapat diberikan yaitu berupa rekomendasi untuk melakukan pelatihan mendengar efektif pada level pimpinan dalam perusahaan. Pelatihan dianggap penting karena mendengarkan secara efektif sangat penting dalam proses membangun kepercayaan bukan saja antar organisasi, tetapi juga antar individu.

Referensi

- [1] Burnes, Bernard. (2000). "Managing Change". Essex-England: Perason Education Limited.
- [2] Coleman, B,E; C.L Hammen. (1974). "Contemporary Psychology and Effective Behavior", Glenview: Scott, Foresman, and Co.
- [3] Courtland L. Bovee dan John V. (2012) "Thill.Business Communication.Edisi 9 Jilid 1" .PT. Indeks.
- [4] Hunt,H.T., D. Scott; J. McCroskey. (1978). Communications in The Classroom, Massachusetts: Addison-Westley Publishing C
- [5] Husman, R. C., Lahiff, J. M., & Penrose, J. M. (1988). Business communication: Strategies and skills. Chicago: Dryden Press. .
- [6] Tan, Victor, S.L. (2002). Changing Your Corporate Culture. Singapore: Conversational Intelligence: How Great Leaders Build Trust & Get Extraordinary Results.Bibliomotion.
- [7] Lehman, Carol M; Himstreet, William C; Baty Wayne Murlin. (1996). Business Communications. 11 Edition. Ohio: South Western CollegenPublishing.
- [8] Pheagan, Barry.(2000). Developing Your Company Culture. Berkeley: Context Press.
- [9] Rakhmat, Jalaluddin. (2016). Psikologi Komunikasi. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [10] Sutikno, Sobry. (2009). Belajar dan pembelajaran "Upaya Kreatif dalam Mewujudkan Pembelajaran yang Berhasil". Bandung: Prospect. Times Books International.
- [11] Wibowo. (2016). Manajemen Perubahan. Edisi Ketiga. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada