

## **Pembelajaran 5. Dasar Komunikasi**

Sumber. Modul Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan Mata Pelajaran Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) Sekolah Menengah Pertama (SMP) - Kelompok Kompetensi H Pedagogi: Komunikasi Efektif  
Penulis. Abdul Kodir, M.Pd., Indrawati, Dr. M.Pd. Irman Yusron, S.Sos.

### **A. Kompetensi**

Setelah mempelajari modul ini secara mandiri, tekun dan semangat yang tinggi, Anda dapat memahami strategi komunikasi efektif, empatik, dan santun dengan peserta didik dalam proses pembelajaran.

### **B. Indikator Pencapaian Kompetensi**

1. Menjelaskan pengertian fungsi, unsur dan proses komunikasi;
2. Menentukan faktor-faktor penunjang dan penghambat dalam komunikasi yang efektif;
3. Menerapkan strategi komunikasi yang efektif dengan peserta didik; dan
4. Melakukan komunikasi secara efektif, empatik, dan santun dengan peserta didik.

### **C. Uraian Materi**

#### **1. Konsep Dasar Komunikasi**

##### **a. Pengertian Komunikasi**

Secara etimologis komunikasi atau communication (dalam bahasa Inggris) berasal dari perkataan Latin communis yang berarti “sama”, communico, communicatio, atau communicare yang berarti “membuat sama” (to make common) (Effendi, 1993).

Secara terminologis, komunikasi berarti proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Pada hakikatnya komunikasi dalam konteks tulisan ini adalah pernyataan antarmanusia. Adapun yang dinyatakan berupa

pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat perantaranya. Pernyataan dinamakan pesan, orang yang menyampaikan pesan disebut komunikator (communicator) sedangkan yang menerima pesan disebut komunikan (communicatee). Pesan komunikasi terdiri dari dua aspek, pertama isi pesan (the content of the message), kedua lambang (symbol) untuk mengungkapkan isi pesan yang dimaksud. Pikiran atau perasaan dikategorikan sebagai isi pesan (content), sedangkan bahasa dikategorikan sebagai simbol. Komunikasi terjadi apabila terdapat kesamaan makna terhadap suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan diterima oleh komunikan. (Rakhmat, 1989)

Beberapa definisi lain sebagaimana dirangkum Mulyana (2001) dan Effendi (1989) antara lain sebagai berikut.

Bernard Berelson dan Gary A. Steiner: “Komunikasi adalah transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya, dengan menggunakan simbol-simbol: kata-kata, gambar, figur, grafik dan sebagainya. Tindakan atau proses transmisi itulah yang biasanya disebut komunikasi.”

Carl I. Hovland: “Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang- lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan).”

Everett M. Rogers: “Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.”

Harold Lasswell: “(Cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan berikut) Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect? Atau Siapa Mengatakan Apa Dengan Saluran Apa Kepada Siapa Dengan Pengaruh Bagaimana?”

### **b. Fungsi Komunikasi**

Mulyana (2001) menjelaskan beberapa fungsi komunikasi yang dikemukakan oleh para ahli yang didasarkan pada beberapa aspek dan tujuan dalam berkomunikasi, yaitu:

#### 1) Pembentukan konsep diri

Konsep diri adalah pandangan kita mengenai siapa diri kita. Semua itu diperoleh lewat informasi yang diberikan oleh orang lain kepada kita. Orang yang tidak pernah berkomunikasi dengan sesamanya tidak akan memiliki kesadaran bahwa dirinya adalah manusia. Pandangan orang lain terhadap kita menjadi penting untuk pembentukan diri. Nasihat orang tua, wejangan ustadz, dan didikan guru membantu kita menemukan siapa kita. Semua itu diperoleh dengan berkomunikasi. Komunikasi yang orang lain lakukan pada kita tidak saja dapat mengenal siapa diri kita, akan tetapi juga dapat mengenal siapa orang lain.

#### 2) Menyatakan eksistensi diri

Apabila ingin dipandang diri kita eksis di masyarakat atau di kelompok kita, kita harus berkomunikasi. Kita harus mengutarakan siapa diri kita kepada orang lain atau kepada rekan-rekan kita. Siswa yang aktif di kelas dapat dipandang sebagai bentuk eksistensi dirinya yang ingin “berbeda” dengan kawan-kawan lain. Dengan berkomunikasi, kita bisa dipandang oleh orang lain keberadaan kita.

#### 3) Melangsungkan kehidupan

Perilaku komunikasi yang pertama dipelajari manusia adalah melalui sentuhan orang tua pada kita sebagai upaya respons atas keinginan bayi melalui tangisannya. Dengan komunikasi, orang tua mengajarkan arti kasih sayang, makna cinta, rasa hormat, dan rasa bangga. Semakin dewasa, semakin banyak yang dipelajari dengan komunikasi antar sesamanya sehingga timbul rasa ketertarikan dengan lawan jenis, timbul sikap memilih, menyortir, dan akhirnya mengambil keputusan dengan siapa ia berteman hidup selamanya. Lalu dia menikah sampai mendapatkan anak, dan kepada anak-anaknya mereka mengajarkan apa yang pernah mereka terima dari orang tuanya dulu, demikian seterusnya. Dengan demikian, komunikasi melangsungkan kehidupan dan mewariskan peradaban.

#### 4) Memupuk hubungan

Melalui komunikasi kita dapat memenuhi kebutuhan emosional dan intelektual kita dengan cara memupuk hubungan yang hangat dengan orang-orang di sekitar kita.

### 5) Mengekspresikan perasaan

Seseorang dapat mengungkapkan perasaannya melalui pesan-pesan verbal dan nonverbal. Siswa yang sudah lulus ujian mengekspresikan kegembiraan dengan berbagai cara, seperti sujud syukur, meloncat, berteriak, atau menangis terharu.

### 6) Fungsi instrumental

Komunikasi berfungsi sebagai instrumen (alat) untuk menginformasikan pesan (to inform), mengajarkan ilmu (to educate), menghibur (to entertain), mempengaruhi orang lain (to influence), mengubah sikap, opini, perilaku, dan masyarakat (to change the attitude, the opinion, the behavior, and the society).

## 2. Unsur-unsur Komunikasi

Gintings (2008: 120-122) menegaskan ada sejumlah unsur komunikasi berdasarkan definisi dan model komunikasi. Unsur-unsur yang dimaksud adalah sebagai berikut.

### a. Pengirim atau Komunikator

Dalam konteks belajar mengajar guru dan siswa berperan sebagai komunikator sehingga terjadi komunikasi dua arah. Ketika guru menyampaikan materi pelajaran kepada siswa, guru berperan sebagai komunikator dan siswa berperan sebagai komunikan. Sebaliknya, ketika siswa bertanya atau menyampaikan jawaban pertanyaan kepada guru, siswa berperan sebagai komunikator dan guru berperan sebagai komunikan. Dilihat dari segi kompetensi komunikasi, keberhasilan komunikasi di antaranya ditentukan oleh dua faktor, yaitu kemampuan komunikator dalam mengemas pesan yang disampaikan dan kemampuan komunikan dalam menginterpretasikan pesan yang diterimanya.

### b. Penyandian atau *encoding*

Penyandian atau encoding adalah proses yang dilakukan oleh komunikator untuk mengemas maksud atau pesan yang ada dalam benak dan hatinya menjadi simbol-simbol, suara, tulisan, gerak tubuh, dan bentuk lainnya untuk dapat dikirimkan kepada komunikan. Dalam proses pembelajaran guru harus mengemas

materi pembelajaran yang akan disampaikannya kepada siswa ke dalam bentuk tulisan, ucapan, atau gerakan.

c. Pesan atau *Message*

Pesan atau message adalah maksud atau informasi yang akan disampaikan oleh komunikator melalui simbol-simbol. Dapat pula dikatakan bahwa pesan adalah sesuatu atau makna yang terkandung dalam simbol-simbol. Pesan dapat berbentuk verbal, yaitu ucapan dan tulisan atau berbentuk nonverbal, yaitu berupa gerak tubuh atau ekspresi wajah. Dalam proses pembelajaran yang dimaksud dengan pesan adalah materi pelajaran.

d. Saluran dan Media

Saluran adalah tempat pesan dalam bentuk simbol-simbol dilewatkan dari komunikator ke komunikan. Bagi manusia saluran komunikasi di antaranya pancaindera berupa pendengaran, penglihatan, penciuman, rabaan, dan rasa. Oleh sebab itu, manusia dapat mengirimkan pesan secara tertulis melalui surat, papan tulis, buku, faximile, dan lain-lain. Pesan dalam bentuk suara dapat disampaikan secara langsung atau melalui penguat suara, cassette recorder, CD player, radio dan lain-lain. Pesan dalam bentuk audio visual dapat disampaikan antara lain lewat film projector dan TV. Semua media ini dapat digunakan dalam proses pembelajaran.

e. Penyandian Ulang atau Decoding

Penyandian ulang atau decoding adalah proses yang dilakukan oleh komunikan untuk menginterpretasikan simbol-simbol yang diterimanya menjadi makna. Pemahaman penerima terhadap pesan yang diterimanya merupakan hasil komunikasi. Pemahaman siswa tentang penjelasan guru atau sebaliknya interpretasi guru terhadap jawaban siswa adalah proses penyandian ulang atau decoding.

f. Penerima atau Komunikan

Penerima atau komunikan adalah penerima pesan atau individu atau kelompok yang menjadi sasaran komunikasi. Ketika guru memberikan penjelasan kepada siswa, siswa berperan sebagai komunikan. Sebaliknya, ketika siswa

menyampaikan jawaban atas pertanyaan atau usulan kepada guru, gurulah yang berperan sebagai komunikan.

### g. Umpan Balik atau *Feedback*

Umpan Balik atau *Feedback* adalah informasi yang kembali dari komunikan ke komunikator sebagai respon terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator. Dari umpan balik ini komunikator dapat mengetahui pemahaman dan reaksi komunikan terhadap pesan yang dikirimnya. Dengan adanya umpan balik ini akan terbentuk arus komunikasi dua arah.

Dalam konteks pendidikan, umpan balik ini sangat penting artinya bagi keberhasilan proses pembelajaran. Dengan adanya umpan balik dari siswa, guru akan mengetahui apakah materi yang disampaikan telah dipahami siswa dan apa kesulitan siswa dalam memahami pesan yang diampaikan, jika ada selanjutnya guru dapat menentukan tindakan remedial apa yang perlu dilakukannya. Sebaliknya, umpan balik dari guru misalnya dalam bentuk nilai atas hasil kerja siswa akan mengingatkan kepada siswa sampai sejauh mana penguasaannya terhadap materi yang sedang dipelajari. Berdasarkan umpan balik tersebut, siswa dapat memutuskan tindakan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan hasil belajarnya jika kurang memuaskan.

### 3. Proses Komunikasi

Proses komunikasi dapat dijelaskan melalui model-model komunikasi yang dikemukakan para ahli. Gintings (2008: 117-118) menuliskan dua model komunikasi untuk membantu memahami arti, proses, unsur, penggunaan dan tujuan komunikasi.

#### a. Model Komunikasi Lasswell

Model komunikasi Lasswell sangat populer dengan pernyataannya, yaitu *Who says what in which channel to whom with what effect?* Dalam konteks pembelajaran, ada tiga hal yang dapat digarisbawahi berdasarkan pernyataan Lasswell.

Pertama, unsur komunikasi terdiri atas:

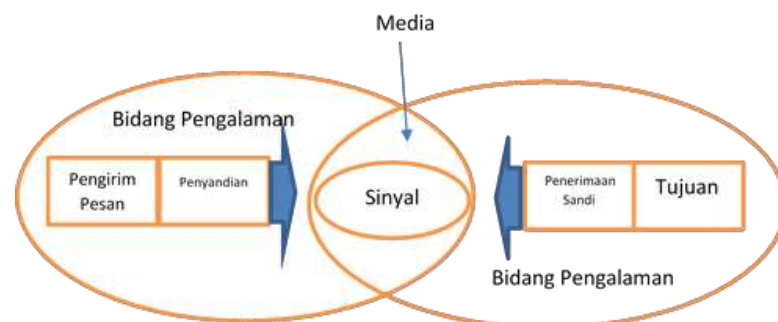
- 1) Who: pengirim atau komunikator atau orang yang menyampaikan pesan atau guru.
- 2) Says what: pesan atau materi pelajaran.
- 3) On what chanel: media atau alat bantu mengajar.
- 4) To whom: penerima atau komunikan atau siswa.
- 5) With what effect: dampak atau hasil komunikasi atau hasil belajar siswa.

Kedua, model komunikasi Lasswell tidak melibatkan umpan balik atau feedback sehingga bersifat komunikasi satu arah dari guru kepada siswa. Gaya komunikasi ini dalam pembelajaran kurang dapat diterima karena akan menyebabkan siswa pasif dan kurang membangkitkan daya kritis siswa. Akibatnya hasil belajar dan pembelajaran kurang maksimal.

Ketiga, model komunikasi Lasswell tidak mempertimbangkan gangguan komunikasi. Model ini menggambarkan bahwa proses komunikasi akan selalu berhasil, padahal dalam kenyataannya banyak faktor yang memengaruhi keberhasilan komunikasi termasuk dalam proses pembelajaran.

#### b. Model Komunikasi Schramm

Model komunikasi yang diajukan oleh Wilbur Schramm digambarkan sebagai berikut.



Gambar 6. Model Komunikasi Schramm (Sumber: Gintings, 2008:118)

Berdasarkan model di atas, ada dua hal yang perlu digarisbawahi (Ginting, 2008: 118).

Pertama, Schramm memperkenalkan gagasan tentang penyandian atau *encoding* dan penyandian ulang atau *decoding*. Penyandian adalah proses pengemasan pesan atau maksud oleh pengirim atau komunikator ke dalam susunan simbol-simbol tertentu seperti bahasa, tulisan, gerak tubuh, dan bahasa nonverbal lainnya. Penyandian ulang adalah proses sebaliknya, yaitu menginterpretasikan kode-kode atau simbol-simbol ke dalam makna oleh penerima atau komunikan. Dalam konteks pembelajaran, guru harus mengemas materi pelajaran yang akan disampaikannya ke dalam bentuk simbol-simbol atau kalimat yang dapat dengan mudah diinterpretasi oleh siswa.

Kedua, model Schramm memperhitungkan pengaruh pengalaman yang dimiliki oleh komunikator dan komunikan dalam mendukung keberhasilan komunikasi. Dalam konteks pembelajaran, salah satu aspek komunikasi yang harus dipertimbangkan oleh guru sebagai komunikator dalam mengemas pesan adalah jenjang dan luasnya pengalaman siswa sebagai komunikan dalam konteks materi pelajaran yang akan disampaikan. Kesalahan dalam menyesuaikan pesan dengan latar belakang pengalaman siswa akan berakibat terjadinya salah pengertian atau bahkan kegagalan komunikasi.

#### **4. Faktor Penunjang dan Penghambat Komunikasi Efektif dalam Pembelajaran**

##### **a. Faktor Penunjang Komunikasi Efektif dalam Pembelajaran**

###### **1) Faktor Komunikator (Guru)**

Efektivitas komunikasi ditentukan oleh etos komunikator. Etos adalah nilai yang ada pada diri seorang komunikator. Etos dibangun oleh unsur kepercayaan (*credibility*) dan atraksi (*attractiveness*). Kredibilitas adalah seperangkat persepsi komunikan tentang sifat-sifat komunikator. Kredibilitas dimunculkan oleh komunikan ketika dia melihat komunikator. Apabila seorang guru masuk ke kelas dengan pakaian kaos dan celana jeans sobek, kira-kira apa yang ada dalam pikiran siswa? Kemungkinan besar siswa tidak mempercayai kalau orang tersebut adalah seorang guru. Mungkin kita akan menyebutnya guru tersebut tidak kredibel (tidak dapat dipercaya).

Kredibilitas berada pada persepsi komunikan, sedangkan daya tarik (atraksi) sangat ditentukan pada diri komunikator. Komunikasi akan efektif apabila



komunikator memiliki kemampuan untuk menarik komunikasi sehingga mereka tunduk kepada pesan yang Anda sampaikan. Kemampuan guru menyesuaikan diri dengan keadaan siswa dapat menentukan keberhasilan berkomunikasi. Keadaan yang dimaksud dapat berupa memahami kepentingan siswa, kebutuhannya, kecakapannya, pengalamannya, kemampuan berpikirnya, dan kesulitan-kesulitan yang dihadapi.

Penting bagi guru untuk membangun etos ini sehingga persepsi siswa kepada guru menjadi positif. Selain itu, daya tarik seorang guru harus menjadi modal dalam membangun komunikasi dengan siswa sebagai cara untuk mencapai tujuan pembelajaran.

## **2) Faktor Komunikasi (Siswa)**

Sebelum menyampaikan pesan, komunikator terlebih dahulu harus memahami siapa komunikannya karena komunikasi terdiri dari orang-orang yang hidup, bekerja, dan bermain satu sama lain dalam jaringan lembaga sosial. Komunikasi akan mempertimbangkan keuntungan pesan yang disampaikan komunikator pada dirinya. Kalau tidak menguntungkan, ia tidak akan memberikan tanggapan. Pada saat komunikasi mengambil keputusan, ia sadar bahwa keputusannya itu harus sesuai dengan tujuan yang diinginkannya.

Dalam konteks pembelajaran, penting bagi guru untuk memahami karakteristik siswa, antara lain mengetahui kebutuhan siswa, kecakapan yang dimiliki siswa, pengalaman-pengalaman belajar dan pengalaman di luar kelas, kemampuan berpikir siswa, dan kesulitan-kesulitan yang dihadapi siswa.

Untuk lebih jelas bagaimana cara memahami karakteristik siswa, silakan Anda baca modul pelatihan tentang Karakteristik Siswa.

Agar komunikasi menjadi efektif, penting bagi komunikator (guru) memperhatikan aspek sebagai berikut: (1) waktu yang tepat untuk suatu pesan (dalam pembelajaran biasanya dibuat dalam RPP dengan memperhatikan kompetensi dasar yang ingin dicapai); (2) bahasa yang digunakan harus dapat dimengerti oleh siswa; (3) sikap dan nilai yang ditampilkan harus dapat menumbuhkan kepercayaan siswa; (4) memilah-milah jenis kelompok sasaran dimana komunikasi akan dilakukan.

### 3) Faktor Pesan (Muatan Pelajaran)

Pesan dibangun oleh dua faktor, yaitu isi pesan (the content of message) dan bahasa (symbol). Supaya pesan mudah diterima dan dipahami oleh komunikan, pesan harus diorganisasikan dengan baik, setelah terorganisasi dengan baik pesan harus disesuaikan dengan cara berpikir, kebutuhan, dan kepentingan komunikan. Pesan juga ditentukan oleh tujuan berkomunikasi kita. Apabila tujuannya untuk menyampaikan informasi, pesan harus dapat menyentuh pikiran komunikan dan meyakinkan komunikan sehingga sadar bahwa pesan yang diterima penting untuk diri komunikan. Apabila tujuan pesan untuk persuasif, pesan harus menyentuh perasaan komunikan, sehingga komunikan merasa puas dengan pesan itu dan pada akhirnya berbuat sesuatu sesuai dengan apa yang komunikator anjurkan.

Guru yang baik harus mampu mengelola pesan yang menarik yang tertuang dalam rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP). Rakhmat (1989) memberikan lima tahapan dalam penyusunan pesan yang baik, yaitu: tahap perhatian, tahap kebutuhan, tahap pemuasan, tahap visualisasi, dan tahap tindakan.

#### a) Tahap perhatian

Siswa (komunikan) secara sengaja dapat memperhatikan pesan karena ia berkeinginan untuk mendengarnya. Tetapi seorang guru (komunikator) harus berupaya membuat siswa menaruh perhatian terhadap pesan, walaupun sebetulnya siswa lebih tertarik pada hal-hal lain.

#### b) Tahap kebutuhan

Guru (komunikator) harus bisa menimbulkan perasaan pada siswa (komunikan) bahwa pesan yang disampaikannya itu penting bagi siswa, sehingga siswa membutuhkan pesan itu.

#### c) Tahap pemuasan

Pada tahap ini guru (komunikator) berusaha agar pesan yang disampaikan dipahami oleh siswa (komunikan), dengan kata lain bahwa siswa (komunikan) menyetujui terhadap gagasan-gagasan guru yang disampaikan.

d) Tahap visualisasi

Visualisasi berarti membayangkan pelaksanaan gagasan-gagasan pada waktu mendatang. Karena itu, gambaran yang disajikan harus menyenangkan bila gagasan-gagasan komunikator dapat dilaksanakan oleh komunikan. Proyeksi-proyeksi di masa datang digambarkan dengan cermat dan jelas untuk meyakinkan komunikan bahwa pesan yang disampaikan menjadi penting untuk diwujudkan.

e) Tahap tindakan

Tahap ini berfungsi untuk merumuskan tahapan-tahapan sebelumnya dalam bentuk sikap dan keyakinan tertentu untuk bertindak atau berbuat sesuatu.

**b. Faktor Penghambat Komunikasi Efektif dalam Pembelajaran**

Hambatan komunikasi adalah sesuatu yang dapat memengaruhi kelancaran dalam proses komunikasi bahkan cenderung menghambat proses komunikasi. Hambatan dalam komunikasi dapat terjadi pada komunikator, komunikan, pesan, media, atau suasana ketika proses komunikasi berlangsung. Hambatan-hambatan komunikasi menurut Effendy (1989) dan Mulyana (2001), dapat berbentuk:

1) **Gangguan fisik.**

Biasanya berkaitan dengan situasi, tempat, dan suasana pada saat komunikasi berlangsung. Gangguan fisik lebih mengarah pada keadaan cuaca atau iklim yang tidak kondusif, suasana ribut, bising, tempat belajar yang tidak standar, dan sebagainya.

2) **Gangguan mekanik.**

Gangguan ini terjadi pada alat atau media yang kita gunakan dalam berkomunikasi. Suara yang terputus-putus akibat *microphone* yang jelak, atau gambar yang buram (banyak semut) karena TV yang rusak. Presentasi seorang guru menjadi terhambat karena tidak tersedia *in-focus*, padahal materi yang akan disampaikan semua berada pada *file* di komputer.

### 3) **Gangguan Semantik.**

Semantik adalah pengetahuan mengenai pengertian kata-kata yang sebenarnya. Lambang kata yang sama akan diartikan berbeda untuk orang-orang yang berlainan. Kata “cokot” berarti “ambil” untuk orang Sunda, sedangkan untuk orang Jawa berarti “makan”. Banyak kata-kata dalam konteks pembelajaran IPA yang maknanya dapat berbeda bila kita tidak memahami konteks yang menyertai dalam suatu proses pembelajaran.

### 4) **Gangguan budaya.**

Masing-masing kelompok sosial memiliki lambang-lambang tertentu untuk mengungkapkan sesuatu. Orang India untuk mengatakan setuju dengan cara menggelengkan kepala ke kiri-ke kanan, sedangkan orang Indonesia isyarat itu menunjukkan ketidaksetujuan. Demikian pula acungan jempol akan diartikan berbeda oleh kelompok sosial yang berbeda.

### 5) **Gangguan kepentingan.**

Komunikasikan hanya akan memerhatikan pesan yang dianggap ada hubungannya dengan kepentingan dia. Kepentingan membuat seseorang selektif dalam menanggapi suatu pesan. Pada saat tertentu, peserta tidak akan memperhatikan apa yang dijelaskan oleh guru ketika dia menganggap penjelasan guru semakin tidak jelas, semakin bingung, bahkan semakin stres.

### 6) **Gangguan motivasi.**

Motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai dengan keinginan atau kebutuhan seseorang. Keinginan atau kebutuhan seseorang dari waktu ke waktu dan dari tempat ke tempat akan berbeda-beda. Oleh karena itu, komunikator akan kesulitan untuk menentukan pesan mana yang efektif untuk orang-orang yang memiliki motivasi berlainan ini. Penting bagi guru untuk membuat strategi komunikasi dan strategi pembelajaran supaya motivasi belajar siswa terbangun sehingga penyampaian gagasan-gagasan atau konten pelajaran berlangsung sesuai tujuan.

### 7) **Gangguan prasangka.**

Prasangka merupakan suatu sikap dari seseorang yang mencurigai orang lain dengan membanding-bandingkan dirinya atau orang lain yang mengarah pada perasaan negatif. Prasangka tidak hanya akan menimbulkan ketidakpercayaan pada komunikasi melainkan akan menimbulkan pula sikap antipati terhadap segala pesan yang disampaikan oleh komunikator. Prasangka negatif akan membuat komunikasi menjadi tidak efektif. Dalam pembelajaran, guru harus mampu meminimalisir prasangka-prasangka negatif yang akan ditimbulkan dari siswa.

Yusuf (2010) mengelompokkan hambatan-hambatan dalam pembelajaran sebagai berikut:

#### 1) **Hambatan pada sumber**

Sumber pada suatu proses komunikasi dapat dikatakan sebagai penggagas atau komunikator. Sumber bertindak sebagai manajer (pengelola). Ketidcakapan manajer dalam mengelola proses komunikasi akan menghambat keberhasilan komunikasi. Guru sebagai pemimpin pembelajaran tentu saja harus mampu mengelola komunikasi dengan baik. Perencanaan yang matang dan pelaksanaan yang efektif menjadi kunci keberhasilan dalam pembelajaran. Menyiapkan perangkat pembelajaran, menyiapkan media, mengemas konten pelajaran, serta penggunaan bahasa yang tepat merupakan tuntutan yang harus dimiliki oleh guru.

#### 2) **Hambatan pada saluran (*channell/media*)**

Hambatan pada saluran lebih pada yang bersifat fisik. Hambatan pada saluran terjadi karena adanya ketidakberesan pada saluran komunikasi. Saluran merupakan alat dimana pesan dapat sampai pada sasaran (komunikasi atau siswa). Contoh hambatan ini misalnya aliran listrik mati ketika guru menyampaikan materi melalui komputer (LCD), kabel *mic* terputus-putus, tulisan tidak jelas, suara gaduh di ruangan, bahkan suara guru yang parau/serak (sehingga tidak jelas terdengar).

#### 3) **Hambatan pada komunikasi/sasaran**

Hambatan dalam proses pembelajaran dapat terjadi pada sasaran/komunikasi. Dalam konteks pembelajaran hambatan pada sasaran komunikasi diantaranya: kemampuan dan atau kapasitas kecerdasan dari siswa; minat dan bakat; motivasi

dan perhatian; sensasi dan persepsi; ingatan; dan kemampuan mentransfer pengetahuan serta berpikir kognitif.

### **5. Strategi Komunikasi Efektif, Empatik dan Santun dengan Peserta Didik**

Strategi pada hakekatnya adalah perencanaan (planning) dan pengelolaan (management) untuk mencapai tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya (Effendi, 1993). Strategi biasanya sering dikaitkan dengan dunia militer. Dalam dunia militer strategi dalam peperangan adalah memenangkan perang, taktiknya adalah memenangkan pertempuran, adapun tekniknya bisa konfrontasi langsung (perang terbuka) atau gerilya. Demikian pula dalam kegiatan komunikasi, maka strategi komunikasi harus menunjukkan tujuan yang jelas melalui kegiatan-kegiatan operasional yang bergantung pada situasi dan kondisi yang disebut dengan teknik. Dalam konteks pembelajaran, strategi komunikasi dirancang agar pembelajaran berjalan sesuai dengan tujuan. Pengelolaan dan perencanaan komponen-komponen yang terlibat dalam proses komunikasi adalah salah satu bentuk strategi komunikasi. Yusuf (2010) memberikan contoh kegiatan-kegiatan yang dapat dikategorikan ke dalam strategi komunikasi antara lain persiapan, kegiatan penganggaran, kegiatan pelaksanaan, memberikan motivasi pada sasaran, mempersiapkan peralatan, memilih media yang tepat, dan mempersiapkan pesan yang akan disampaikan.

Dalam uraian ini, yang termasuk ke dalam strategi komunikasi yang efektif dengan siswa mencakup kegiatan-kegiatan:

#### **a. Membangun etos guru**

Ada beberapa faktor yang mendukung timbulnya etos pada diri guru, yaitu:

##### **1) Kesiapan (*preparedness*)**

Persiapan yang matang akan menentukan keberhasilan komunikasi. Penampilan dan materi pelajaran adalah contoh yang harus dipersiapkan dengan matang. Apabila guru tidak ingin ditertawakan atau dicemoohkan pada saat di kelas, maka siapkanlah materi pelajaran dengan matang yang dapat menarik perhatian dan minat khalayak. Selain itu, siapkan pula mental bahwa mendidik, mengajarkan ilmu, dan menjalin hubungan sosial yang baik dengan siswa perlu dilakukan

secara terencana, terstruktur, dan pada akhirnya dapat diukur tingkat keberhasilan komunikasi dalam pembelajaran tersebut.

2) **Kesungguhan (*seriousness*)**

Kepercayaan siswa pada guru akan timbul apabila seorang guru menunjukkan kesungguhan dalam menyampaikan materi. Kesungguhan bukan berarti tidak boleh menyisipkan unsur humor di dalamnya, akan tetapi unsur humor hanya sebagai penarik perhatian saja. Apabila humor yang berlebihan dilakukan, maka kemungkinan kewibawaan guru bias berkurang, dan siswa malah menjadi tidak sungkan lagi kepada guru.

3) **Ketulusan (*sincerity*)**

Seorang guru harus membawakan kesan bahwa guru tulus menyampaikan materi pelajaran. Hindarilah kata-kata yang dapat mengarah kecurigaan kepada guru. Ketulusan juga dapat ditunjukkan dengan sikap guru dengan rasa empati.

4) **Kepercayaan (*confidence*)**

Tidak ragu-ragu dan memiliki keyakinan untuk menghadapi segala situasi. Keyakinan dalam mengatasi segala situasi dapat membantu guru menemukan kepercayaan diri.

5) **Ketenangan (*poise*)**

Ketenangan yang ditunjukkan guru akan menimbulkan kesan bahwa guru sudah berpengalaman dalam menghadapi siswa dan menguasai persoalan yang dibahas.

6) **Keramahan (*friendship*)**

Keramahan adalah bentuk ekspresi sikap etis (santun) dari guru terhadap siswa. Apabila guru menampilkan sikap ini, maka siswa cenderung akan menaruh simpati kepada guru. Hal ini penting bagi guru agar pesan (materi pelajaran) yang disampaikan dapat diterima dengan cermat oleh siswa.

7) **Kesederhanaan (*moderation*)**

Kesederhanaan bisa menunjukkan kemurnian sikap. Gaya bicara dan penampilan yang tidak dibuat-buat atau tidak meniru gaya orang lain dapat membangun percaya diri.

### **b. Memilih Materi (Isi Pesan) yang Sesuai**

Untuk menentukan materi yang baik dan sesuai dengan tujuan komunikasi, kita dapat memperhatikan hal-hal berikut ini.

- 1) Materi pesan harus sesuai dengan latar belakang pengetahuan siswa. Materi yang paling baik adalah materi yang memberikan kemungkinan guru lebih mengetahui daripada siswa.
- 2) Materi pesan harus menarik minat guru. Materi yang enak dibicarakan tentu saja materi yang harus diminati. Komunikasi akan efektif bila pesan yang disampaikan menyentuh emosi.
- 3) Materi pesan harus menarik minat siswa. Guru harus berbicara tentang sesuatu yang diminati dan dianggap menarik oleh siswa. Hal-hal yang menarik akan berbeda dan berubah-ubah pada diri siswa. Oleh karena itu, guru harus mampu membangkitkan perhatian siswa yang berlatar belakang dan motif berbeda ketika mendengarkan uraian yang disampaikan.
- 4) Materi pesan harus sesuai dengan pengetahuan siswa. Tingkat penerimaan siswa SD akan berbeda dengan tingkat penerimaan siswa SMP dan SMA. Oleh karena itu, muatan kurikulum sudah dibuat dengan memerhatikan aspek tersebut dan guru harus memilih topik-topik yang sesuai dengan karakteristik siswa.

### **c. Menggunakan Bahasa yang Tepat**

Menurut Oxford Advanced Learner's Dictionary, bahasa adalah sistem bunyi dan kata yang digunakan oleh manusia untuk mengungkapkan pikiran dan perasaannya (the system of sounds and words used to express their thoughts and feelings). Bahasa merupakan alat yang dimiliki bersama oleh suatu sistem sosial untuk mengungkapkan gagasan dan perasaan. Oleh karena itu, bahasa hanya dapat dimengerti apabila ada kesepakatan bersama diantara anggota-anggota sistem sosial tersebut. Dari segi bentuknya, bahasa dibagi menjadi dua bagian, yaitu (1) bahasa verbal, yaitu bahasa diungkapkan dalam bentuk kata-kata (kalimat) yang diucapkan atau ditulis; (2) bahasa nonverbal, yaitu bahasa diungkapkan dalam bentuk gerak-gerik tubuh, jarak, atau gambar.



Komunikasi akan efektif apabila guru mampu memilih kata-kata yang tepat dalam berbicara. Ada tiga cara untuk memilih kata-kata yang tepat, yaitu kata-kata harus jelas, tepat, dan menarik. Untuk mendapatkan kata-kata yang jelas, tepat, dan menarik perhatikan hal-hal berikut ini: (1) gunakanlah kata-kata yang sederhana dan santun, (2) gunakanlah istilah yang spesifik, (3) hindari istilah-istilah yang bias, (4) berhemat dalam menggunakan kata-kata yang tidak penting diucapkan, (5) gunakan perulangan atau pernyataan kembali gagasan yang sama dengan kata yang berbeda, (6) hindari kata-kata yang bermakna ganda yang berbeda konteks, (7) gunakan bahasa sehari-hari untuk menganalogikan istilah-istilah dalam teori (istilah-istilah science), (8) hindari kata-kata yang tidak sopan, (9) pilihlah kata-kata yang menyentuh komunikasi, (10) gunakan tata bahasa yang benar, kosa kata yang dapat dipahami dan tepat pada perkembangan anak, (11) lakukan penekanan pada kata-kata kunci atau dengan mengulang penjelasan, (12) berbicara dengan tempo yang tepat, tidak menyampaikan hal-hal yang kabur, (13) gunakan perencanaan dan pemikiran logis sebagai dasar berbicara secara jelas di kelas.

#### **d. Membangun Iklim Komunikasi dengan Siswa**

Ada beberapa kemampuan komunikasi yang harus dimiliki oleh guru dalam proses pembelajaran sebagai upaya membangun iklim komunikasi yang positif dengan siswa, yaitu:

- 1) Kemampuan guru mengembangkan sikap positif siswa dalam kegiatan pembelajaran. Dengan cara menekankan kelebihan-kelebihan siswa bukan kelemahannya, menghindari kecenderungan untuk membandingkan siswa dengan siswa lain dan pemberian insentif yang tepat atas keberhasilan yang diraih siswa.
- 2) Kemampuan guru untuk bersikap luwes dan terbuka dalam kegiatan pembelajaran. Bisa dilakukan dengan menunjukkan sikap terbuka terhadap pendapat siswa dan orang lain, sikap responsif, simpatik, menunjukkan sikap ramah, penuh pengertian dan sabar. Dengan terjalannya keterbukaan, masing-masing pihak merasa bebas bertindak, saling menjaga kejujuran dan saling berguna bagi pihak lain sehingga merasakan adanya wahana tempat bertemunya kebutuhan mereka untuk dipenuhi secara bersama-sama

- 3) Kemampuan guru untuk tampil secara bergairah dan bersungguh-sungguh dalam kegiatan pembelajaran. Dengan cara penyampaian materi di kelas yang menampilkan kesan tentang penguasaan materi yang menyenangkan. Karena sesuatu yang energik, antusias, dan bersemangat memiliki relevansi dengan hasil belajar. Perilaku guru yang seperti itu dalam proses belajar mengajar akan menjadi dinamis, mempertinggi komunikasi antar guru dengan siswa, menarik perhatian siswa dan menolong penerimaan materi pelajaran.
- 4) Kemampuan guru untuk mengelola interaksi siswa dalam kegiatan pembelajaran. Berhubungan dengan komunikasi antar siswa, usaha guru dalam menangani kesulitan siswa dan siswa yang mengganggu serta mempertahankan tingkah laku siswa yang baik. Agar semua siswa dapat berpartisipasi dan berinteraksi secara optimal, guru mengelola interaksi tidak hanya searah saja yaitu dari guru ke siswa atau dua arah dari guru ke siswa dan sebaliknya, melainkan diupayakan adanya interaksi multi arah yaitu dari guru ke siswa dan dari siswa ke siswa.

Selain hal di atas, terdapat lima hal yang perlu diperhatikan guru dalam membangun iklim komunikasi yang positif dengan siswa, yaitu:

- 1) *Respect*, sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Jika kita harus mengkritik atau memarahi seseorang, lakukan dengan penuh respek terhadap harga diri dan kebanggaan seseorang. Pahami bahwa seorang pendidik harus bisa menghargai setiap siswa yang dihadapinya. Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum yang pertama dalam berkomunikasi dengan orang lain. Ingatlah bahwa pada prinsipnya manusia ingin dihargai dan dianggap penting. Jika kita bahkan harus mengkritik atau memarahi seseorang, lakukan dengan penuh respek terhadap harga diri dan kebanggaan seseorang. Jika kita membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, maka kita dapat membangun kerjasama yang menghasilkan sinergi yang akan meningkatkan efektivitas kinerja kita baik sebagai individu maupun secara keseluruhan sebagai tim.
- 2) *Empathy*, kemampuan menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain. Demikian halnya dengan bentuk komunikasi di dunia

pendidikan. Kita perlu saling memahami dan mengerti keberadaan, perilaku, dan keinginan dari siswa. Rasa empati akan menimbulkan respek atau penghargaan, dan rasa respek akan membangun kepercayaan yang merupakan unsur utama dalam membangun sebuah suasana kondusif di dalam proses belajar-mengajar. Jadi, sebelum kita membangun komunikasi atau mengirimkan pesan, kita perlu mengerti dan memahami dengan empati calon penerima pesan kita. Sehingga nantinya pesan kita akan dapat tersampaikan tanpa ada halangan psikologi atau penolakan dari penerima.

- 3) *Audible*, dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik, berarti pesan yang kita sampaikan bisa diterima dengan baik oleh penerima pesan.
- 4) *Clarity*, kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. *Clarity* dapat pula berarti keterbukaan dan transparansi.
- 5) *Humble*, sikap rendah hati, tidak merasa lebih baik dari yang lain, menghargai orang lain, mau mendengar, menerima kritik, tidak sombong, dan tidak memandang rendah orang lain.

Seorang guru dapat menggunakan strategi di bawah ini untuk berinteraksi dengan siswa dan melatih keterampilan siswa dalam mendengar aktif:

- 1) Memberi perhatian cermat pada orang yang sedang berbicara, hal ini akan menunjukkan bahwa Anda tertarik pada hal yang sedang dibicarakan, gunakan kontak mata, isyarat condong badan kepada orang yang sedang berbicara.
- 2) Melakukan parafrasa, menyatakan kembali kalimat yang baru saja dikatakan orang lain dengan menggunakan kalimat sendiri.
- 3) Mensintesiskan tema dan pola, meringkas tema utama dan perasaan pembicara yang disampaikan dalam percakapan panjang.
- 4) Memberi umpan balik atau tanggapan dengan cara yang kompeten, dapat berupa tanggapan verbal atau nonverbal yang membuat pembicara mengerti pencapaian target sasaran pesan.
- 5) Tidak memotong pembicaraan terlebih dahulu

- 6) Menempatkan konteks yang sama antara pembicara dengan Anda sebagai pendengar, supaya muatan materi pesan dapat dimaknai secara bersama
- 7) Memberikan respon yang positif pada siswa yang reaktif terhadap suatu materi pelajaran.
- 8) Tidak terburu-buru menyalahkan apabila apa yang dibicarakan siswa tidak sesuai dengan konteks pembahasan pelajaran.

### **6. Berkomunikasi secara Efektif, Empatik, dan Santun dengan Peserta Didik**

Kemampuan berkomunikasi merupakan tuntutan yang harus dimiliki oleh setiap guru. Akan tetapi, kemampuan berkomunikasi saja tidak cukup. Dalam proses pembelajaran guru harus mampu berkomunikasi secara efektif, empatik, dan santun dengan siswa.

#### **a. Berkomunikasi secara Efektif**

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang bertujuan agar komunikan atau siswa dapat memahami pesan yang disampaikan oleh komunikator atau guru dan komunikan memberikan umpan balik yang sesuai dengan pesan. Umpan balik yang sesuai dengan pesan tidak selalu berupa persetujuan. Komunikan dapat saja memberikan umpan balik berupa ketidaksetujuan terhadap pesan, yang terpenting adalah dimengertinya pesan dengan benar oleh komunikan dan komunikator memperoleh umpan balik yang menandakan bahwa pesannya telah dimengerti oleh komunikan.

Secara sederhana komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang disampaikan oleh pengirim sama maknanya dengan pesan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima. Jika Anda mengatakan: "Jangan ribut!", maka orang yang mendengar memahami bahwa kalimat tersebut diartikan sebagai tindakan tidak berisik, tidak gaduh, atau diam tanpa suara, kemudian orang-orang itu diam, maka komunikasi menjadi efektif sebab "jangan ribut" yang diinginkan oleh komunikator kenyataannya sama makna dengan pemahaman orang yang diajak bicara tadi.

Akan tetapi komunikasi bisa menjadi tidak efektif apabila pesan yang diinginkan komunikator tidak semakna dengan pemahaman komunikan. Misalnya, suatu hari Anda melihat orang yang melambaikan tangan di tengah kolam renang, lalu Anda

membalasnya dengan lambaian tangan lagi. Bagi orang yang di kolam renang lambaian tangan anda tidak bermakna apa-apa sebab yang dia butuhkan bukan lambaian tangan lagi melainkan pertolongan Anda, karena dia sedang tenggelam dan tidak bisa berenang.

Pesan harus dimaknai bersama antara penyampai dan penerima, sebab dengan memahami makna yang sama terhadap suatu pesan, tindakan yang diharapkan terhadap efek komunikasi menjadi sama. Perbedaan makna pesan (*persepsi*) akan menghasilkan salah menafsirkan maksud pesan (*misinterpretasion*), yang akan berakibat *misunderstanding*, hasilnya akan *misaction*.

Menurut Stewart L. Tubb dan Sylvia Moss (dalam Mulyana, 2001), komunikasi yang efektif memiliki tanda-tanda antara lain:

1) Pemahaman.

Komunikasi dikatakan efektif apabila penerima pesan (komunikan) memperoleh pemahaman yang cermat atas isi pesan yang disampaikan oleh komunikator. Kegagalan utama berkomunikasi disebabkan oleh ketidakpahaman komunikan dalam mencermati isi pesan yang dimaksud oleh komunikasi.

2) Kesenangan.

Ketika Anda mengatakan: "Halo!", "Selamat pagi!", Anda mungkin tidak bermaksud mencari informasi dari orang yang Anda sapa. Komunikasi seperti ini dimaksudkan untuk memperoleh kesenangan. Komunikasi seperti inilah yang dapat mempertahankan hubungan insani, sehingga timbul keakraban, kehangatan, dan menyenangkan. Komunikasi akan efektif apabila timbul rasa senang diantara pelaku komunikasi, baik pada saat komunikasi berlangsung maupun setelah proses komunikasi terjadi.

3) Memengaruhi Sikap.

Tindakan memengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari. Dalam berbagai situasi kita berusaha memengaruhi sikap orang lain, dan berusaha agar orang lain tidak hanya memahami ucapan kita, tetapi agar orang

mengikuti apa yang kita inginkan. Suatu hari Anda mengajak masyarakat untuk menanam tanaman pada tanah gersang dan banyak batu-batuan. Anda menjelaskan bahaya longsor dan bahaya banjir bila hujan turun, pidato Anda begitu meyakinkan. Anda jangan puas dengan anggukan kepala komunikan, sebab tujuan berpidato di depan mereka adalah agar mereka menghentikan penebangan hutan, dan menanam tumbuhan di tanah yang gundul. Komunikasi akan efektif bila pesan yang Anda sampaikan diterima oleh komunikan, kemudian komunikan berbuat sesuatu sesuai dengan ajakan Anda. Komunikasi secara persuasif akan efektif dilakukan untuk mempengaruhi sikap mereka.

#### 4) Hubungan Sosial yang Baik.

Manusia adalah makhluk sosial, dia tidak akan bertahan hidup sendirian. Dia butuh orang lain untuk melangsungkan kehidupannya. Dia membutuhkan hubungan dengan yang lain, maka dia harus berinteraksi dengan sesamanya. Interaksi terjadi kalau ada kontak dan komunikasi. Komunikasi yang dilakukannya bertujuan untuk menumbuhkan hubungan yang baik. Hubungan yang baik dapat berupa kehangatan, keakraban, atau saling cinta. Jika komunikasi menimbulkan hubungan yang tidak baik, seperti perpecahan, kebencian, dan permusuhan, maka komunikasi menjadi tidak efektif.

#### 5) Tindakan.

Efektivitas komunikasi biasanya dikukur oleh tindakan nyata. Masyarakat berbondong-bondong menyumbangkan harta atau pakain setelah mengetahui berita betapa mengenaskannya korban bencana longsor. Warga desa Gunung Kidul menghemat air untuk persediaan di musim kemarau setelah mendapat penjelasan dari aparat mengenai akan datangnya kemarau panjang. Masyarakat beramai-ramai menanam kembali areal hutannya yang sudah ditebang setelah mendapat penjelasan dari penyuluh kehutanan bahwa hutan gundul berarti petaka bagi kita dan kehidupan. Menimbulkan tindakan yang nyata merupakan indikator efektifitas komunikasi yang penting. Untuk menimbulkan tindakan, terlebih dahulu harus menanamkan pengertian, menimbulkan kesenangan, membentuk sikap,

dan menumbuhkan hubungan yang baik. Tindakan merupakan akumulasi seluruh proses komunikasi.

Berkomunikasi secara efektif antara lain dapat dilakukan oleh guru menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti oleh siswa. Perintah-perintah dan larangan-larangan disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami sehingga siswa dapat melaksanakannya dengan mudah. Guru juga harus pandai membuat kata-kata yang spesifik dalam menjelaskan suatu konsep kepada siswa. Selain itu, prosesnya dilakukan dengan cara menarik dan menyenangkan bagi siswa.

Berikut adalah contoh komunikasi efektif antara guru dan siswa dalam proses pembelajaran.

Guru : Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh, anak-anak? (dengan senyum yang ramah dan pandangan tertuju kepada seluruh siswa).

Siswa : Waalaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh. (serentak menjawab)

Guru : Sebelum memulai pembelajaran mari kita berdoa terlebih dahulu. (menunjuk ketua kelas untuk memimpin doa). Alhamdulillah, anak-anak. Hari ini kita dapat mengikuti kegiatan pembelajaran IPA. Bagaimana kabar kalian? Sehat semuanya?

Siswa : Alhamdulillah, baik, Bu. (serentak menjawab)

Guru : Siapa yang tidak masuk hari ini?

Siswa : Tidak ada, Bu. Semuanya masuk. (ketua kelas menjawab pertanyaan guru)

Guru : Alhamdulillah. Bagus, Anak-anak. Bapak senang kalian masuk sekolah semua dan tidak ada yang terlambat datang. Sudah siap belajar, anak-anak?

Siswa : Siap, Bu!

Guru : Bagus! Kalau begitu mari kita mulai pembelajaran IPA kita hari ini. Silakan duduk dengan rapi, meja dan kursinya tolong dirapikan dan pastikan tidak ada pekerjaan lain selain belajar IPA. Siapkan buku tulis, buku paket dan alat tulis lainnya. (anak-anak mempersiapkan diri untuk belajar, merapikan meja, kursi, menyiapkan buku dan alat tulis).

“Anak-anak, hari ini kita akan mempelajari topik tentang perubahan fisika dan kimia dalam kehidupan sehari-hari”. (guru menuliskan topik pembelajaran di papan tulis).

Pada contoh kegiatan pembelajaran di atas guru memulai pembelajaran dengan mengucapkan salam dan berdoa. Hal ini merupakan penting dilakukan sebagai bagian dari penerapan pendidikan karakter, yaitu religius. Selanjutnya, guru menyiapkan kondisi psikologis siswa untuk mengikuti pembelajaran. Dalam kegiatan pembelajaran tersebut, guru berkomunikasi dengan siswa menggunakan bahasa yang sederhana, tidak berbelit-belit sehingga mudah dipahami siswa.

### **b. Berkomunikasi secara Empatik**

Komunikasi empatik adalah komunikasi yang menunjukkan adanya saling pengertian antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi ini menciptakan interaksi yang membuat satu pihak memahami sudut pandang pihak lainnya.

Komunikasi empatik bisa dipahami dari kata empati. Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang dialami orang lain pada saat tertentu, dari sudut pandang dan perspektif orang lain tersebut. Jadi, komunikasi empatik dapat menjadi sarana untuk menjalin saling pengertian antara dua pihak yaitu guru dan siswa. Jika guru berhasil mengembangkan komunikasi empatik, diharapkan siswa dapat memahami bahwa tujuan dari penyampaian tugas tersebut agar siswa dapat menyelesaikan tanggung jawabnya secara lebih efektif.

Agar komunikasi empatik tercipta, guru sebagai harus memerlihatkan hal-hal sebagai berikut.

- 1) Menghargai setiap pertanyaan, jawaban dan semua respons yang disampaikan oleh siswa. Hal ini akan memberikan rasa percaya diri dan semangat pada diri siswa dalam mengikuti pembelajaran.
- 2) Bersikap sabar untuk tidak memotong pembicaraan. Banyak informasi yang didapat jika guru bersabar untuk memperoleh penjelasan detail dari siswa. Jika informasi yang diperoleh telah cukup dan siswa hanya berputar-putar menjelaskan hal yang sama guru perlu menyampaikan kembali pengertian yang telah didapatnya dan menarik perhatian siswa pada masalah berikutnya.



- 3) Bersikap tenang dalam menghadapi berbagai kondisi pembelajaran. Terkadang guru dihadapkan pada kelas yang tidak kondusif, misalnya siswa berbuat gaduh. Guru harus bersikap tenang dan berkomunikasi dengan siswa agar kelas kondusif kembali.
- 4) Bersikap bebas prasangka, atau tidak evaluatif, kecuali jika sangat diperlukan. Untuk dapat memahami sudut pandang siswa, guru harus menghindari sikap evaluatif. Sikap evaluatif dapat membuat siswa menyeleksi hal-hal yang perlu disampaikan dan tidak, dengan pertimbangan apakah pandangannya akan diterima atau tidak, disetujui atau tidak oleh guru.
- 5) Bersikap penuh pengertian. Kadang-kadang siswa menyampaikan pendapat yang bertentangan atau kurang tepat. Guru tetap harus memberikan respon positif dan selanjutnya meluruskannya tanpa menyinggung perasaan siswa. Komunikasi empatik dapat dilakukan dengan membayangkan pikiran dan perasaan siswa menurut persepsi siswa, bukan menurut persepsi guru. Hal ini tercermin dalam bahasa yang digunakan dan cara memperlakukan siswa.

Berikut contoh komunikasi empatik antara guru dan siswa dalam proses pembelajaran.

#### **Contoh 1**

Guru : "Mengapa kamu datang terlambat?"

Siswa : "Saya terlambat bangun, Bu."

Guru : "Ah, alasan kamu! Tidakkah kamu tahu kalau sekolah dimulai pukul 07.00?"

Siswa : "Saya tahu, Bu. Tapi kali ini saya benar-benar terlambat bangun. Saya menyesal datang terlambat."

Guru : "Ya, sudah. Besok tidak boleh terlambat lagi. Awas kalau terlambat lagi!"

Contoh 1 di atas menunjukkan cara guru yang berkomunikasi tidak empatik dalam menyelesaikan persoalan siswa yang terlambat masuk sekolah. Kata-kata yang digunakan guru adalah kata-kata yang menyudutkan, menyalahkan, dan mengundang rasa tidak nyaman. Bahkan, di dalamnya terdapat kalimat yang mengancam siswa. Siswa akan merasa tidak nyaman dengan sikap guru tersebut. Siswa sebenarnya sudah tahu bahwa dirinya tidak mau terlambat ke sekolah. Akan tetapi, pertanyaan dan ancaman guru semakin membuat dirinya merasa bersalah

yang mendalam. Sikap guru seperti itu dapat mengundang siswa tidak hormat pada guru, bahkan dapat menimbulkan rasa marah dan dendam siswa kepada guru.

Contoh 2

Guru : "Mengapa kamu datang terlambat, Nak?"

Siswa : "Saya terlambat bangun, Bu."

Guru : "Kamu tidur terlampau larut tadi malam?"

Siswa : "Betul, Bu. Saya nonton pertandingan sepak bola."

Guru : "Kamu sangat menyukai sepak bola?"

Siswa : "Betul, Bu. Saya pecinta sepak bola."

Guru : "Kamu mencintai sepak bola?"

Siswa : "Ya, Bu."

Guru : "Kamu tidak mau kehilangan kesempatan nonton sepak bola?"

Siswa : "Betul, Bu."

Guru : "Kamu juga sebetulnya tidak mau terlambat sekolah?"

Siswa : "Betul, Bu."

Guru : "Kamu dapat mengatur waktumu agar kecintaanmu terhadap sepak bola tidak mengganggu sekolahmu?"

Siswa : "Bisa, Bu. Lain kali saya tidak akan terlambat ke sekolah, meskipun habis nonton sepak bola."

Guru : "Kamu merasa itu pilihan yang terbaik untukmu?"

Siswa : "Ya, Bu."

(Guru mengangguk, lalu mempersilakan siswa masuk kelas).

Contoh 2 merupakan cara guru berkomunikasi secara empati dalam menyelesaikan persoalan siswa yang terlambat masuk sekolah. Pada contoh tersebut guru memosisikan diri pada persepsi dan perasaan siswa yang terlambat sehingga akhirnya siswa menyadari kekeliruannya dengan penuh kesadaran. Bahkan, siswa menemukan solusinya tanpa harus merasa ditekan atau diancam oleh guru. Kecintaannya pada sepak bola tidak dicela oleh guru.

**c. Berkomunikasi secara Santun**

Berdasarkan Kamus Besar bahasa Indonesia (1990:781), santun memiliki makna halus dan baik (budi bahasanya, tingkah lakunya); sopan; sabar; dan tenang. Kesantunan dalam konteks yang lebih luas, tidak merujuk kepada kesantunan

berbahasa semata-mata tetapi juga merujuk kepada aspek nonverbal seperti tingkah laku, mimik muka, dan nada suara.

Berdasarkan pengertian di atas, komunikasi santun dapat diartikan sebagai komunikasi yang dilaksanakan dengan halus, baik dan sopan baik menyangkut budi bahasa maupun tingkah laku. Ketika berkomunikasi dalam proses pembelajaran, guru harus memerhatikan kesantunan baik dalam bentuk sikap maupun bahasa yang digunakan. Bahasa yang digunakan menggunakan bahasa yang baik dan benar serta sesuai dengan norma-norma budaya yang berlaku.

Tatacara berbahasa sangat penting diperhatikan demi kelancaran komunikasi. Oleh karena itu, masalah tatacara berbahasa ini harus mendapatkan perhatian. Dengan mengetahui tatacara berbahasa diharapkan orang lebih bisa memahami pesan yang disampaikan dalam komunikasi karena tatacara berbahasa bertujuan mengatur serangkaian hal berikut.

- 1) Apa yang sebaiknya dikatakan pada waktu dan keadaan tertentu?
- 2) Ragam bahasa apa yang sewajarnya dipakai dalam situasi tertentu?
- 3) Kapan dan bagaimana giliran berbicara dan pembicaraan dapat diterapkan?
- 4) Bagaimana mengatur kenyaringan suara ketika berbicara?
- 5) Bagaimana sikap dan gerak-gerik ketika berbicara?
- 6) Kapan harus diam dan mengakhiri pembicaraan?

Berikut adalah beberapa contoh komunikasi santun secara verbal dalam proses pembelajaran:

1. "Pak, mohon izin keluar sebentar, saya mau ke belakang!"  
Tuturan di atas terasa lebih halus dan sopan daripada menggunakan tuturan: "Pak, mohon izin keluar sebentar, saya mau berak!"
2. "Sebenarnya, kalian bisa mendapatkan nilai yang lebih bagus dari sekarang, asal kalian belajar lebih giat dan tekun. Jika tidak mengerti kalian bisa bertanya kepada teman atau guru".

Tuturan di atas merupakan respons guru terhadap hasil belajar siswa yang belum mencapai hasil yang diharapkan. Sebenarnya guru dihadapkan pada keadaan bahwa siswanya menjengkelkan, bodoh, dan malas. Namun, guru tetap harus

dapat menggunakan bahasa yang santun kepada siswanya. Secara psikologis tuturan guru yang tidak santun akan berakibat fatal pada siswa.

Selain unsur verbal, unsur-unsur nonverbal seperti paralinguistik dan kinetik pun perlu diperhatikan dalam berkomunikasi secara santun. Unsur paralinguistik berkenaan dengan ciri-ciri bunyi seperti suara berbisik, suara meninggi, suara rendah, suara sedang, suara keras, atau perubahan intonasi yang menyertai unsur verbal dalam berbahasa. Penutur harus memahami kapan unsur-unsur ini diterapkan ketika berbicara dengan orang lain kalau ingin dikatakan santun. Misalnya, ketika di kelas siswa mau bertanya kepada guru, jangan berbisik atau dengan suara rendah. Tentu tidak akan didengar guru dan teman-temannya. Sebaiknya menggunakan suara yang sedang. Juga jangan bersuara keras, karena hal tersebut menunjukkan ketidaksantunan dalam bertutur di kelas.

Gerak tangan, anggukan kepala, gelengan kepala, kedipan mata, dan ekspresi wajah seperti murung dan senyum merupakan contoh unsur kinestetik yang juga perlu diperhatikan ketika berkomunikasi. Apabila penggunaannya bersamaan dengan unsur verbal dalam berkomunikasi, fungsinya untuk memperjelas unsur verbal.

Misalnya, seorang siswa disuruh guru mengerjakan soal di depan kelas karena tidak menguasai, anak menjawab “Tidak, tidak bisa, Bu. Soalnya susah sekali” (verbal) sambil menggelengkan kepala dan melambaikan tangan (kinestetik). Seharusnya siswa dapat menolak permintaan guru dengan cara yang santun, dengan menjawab, “Maaf ibu saya belum memahami cara mengerjakan soal itu” (verbal). Guru mendengar jawaban siswa juga harus bisa bijaksana, mungkin dengan cara membujuk dan memotivasi siswa dengan tuturan yang membuat siswa percaya diri dan berani mencoba mengerjakan walaupun tidak yakin jawabannya benar. Guru sebaiknya bertutur, “Andi, silakan mencoba, Ibu percaya Andi bisa nanti akan ibu bantu”. Tuturan guru tersebut menjadikan hati siswa luluh dan mau mencoba mengerjakan soal yang ada di papan tulis.

Hal lain yang perlu diusahakan adalah menjaga suasana atau situasi komunikasi antara guru dan siswa. Ketika proses pembelajaran berlangsung, tidaklah sopan guru menggunakan telepon genggam atau menerima telepon dari luar, apalagi

dengan suara keras. Kalau terpaksa menggunakan atau menerima telepon, sebaiknya izin kepada siswa.

Beberapa contoh sikap kurang santun siswa selama melaksanakan proses pembelajaran yang dapat mengganggu suasana pembelajaran; (1) mendominasi pembicaraan ketika diskusi kelas, (2) berbincang-bincang dengan teman sebelah ketika guru sedang menjelaskan pelajaran, (3) melihat ke arah lain dengan gaya melecehkan guru yang baru menyampaikan materi di kelas, (4) tertawa kecil atau sinis.

### D. Rangkuman

Komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Komunikasi memiliki fungsi antara lain pembentukan konsep diri, menyatakan eksistensi diri, melangsungkan kehidupan, memupuk hubungan, mengekspresikan perasaan, dan fungsi instrumental. Unsur-unsur komunikasi meliputi sumber (pengirim), penerima, pesan, saluran, efek, umpan balik, bidang pengalaman, dan gangguan.

Menurut Model Lasswel proses komunikasi dapat digambarkan dengan menjawab pertanyaan: "Siapa Mengatakan Apa Dengan Saluran Apa Kepada Siapa dengan Pengaruh Bagaimana?". Berdasarkan model ini unsur komunikasi terdiri atas pengirim, pesan, media, penerima, dan hasil komunikasi. Model ini bersifat satu arah dan tidak mempertimbangkan gangguan komunikasi. Menurut model komunikasi Srrhramm proses komunikasi mencakup proses penyandian dan adanya pengaruh pengalaman dari komunikator dan komunikan.

Faktor penunjang komunikasi efektif dapat dilihat dari faktor guru, peserta didik, dan muatan pelajaran. Faktor penghambat komunikasi efektif secara umum meliputi gangguan fisik, gangguan mekanik, gangguan semantik, gangguan budaya, gangguan kepentingan, dan gangguan motivasi. Faktor penghambat komunikasi efektif dalam pembelajaran terdiri atas hambatan pada guru, hambatan pada saluran atau media, serta hambatan pada peserta didik.

Startegi komunikasi efektif, empatik dan santun dapat meliputi kegiatan (1) membangun etos guru melalui kesiapan, kesungguhan, ketulusan, kepercayaan,

ketenangan, keramahan dan kesederhanaan; (2) memilih materi yang sesuai, dengan memperhatikan: materi sesuai dengan latar belakang pengetahuan peserta didik, menarik minat guru dan peserta didik, serta sesuai dengan pengetahuan peserta didik. (3) menggunakan bahasa yang tepat: kata-kata harus jelas, kata-kata harus tepat, dan kata-kata harus menarik, (4) Membangun Iklim Komunikasi dengan Peserta Didik. Iklim komunikasi yang positif dapat dilakukan melalui sikap respect, empathy, audible, clarity, dan humble.