

1. MENURUT ANDA APA PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP IKLIM BUDAYA ORGANISASI DALAM HUBUNGANNYA ANTARA EQ PEMIMPIN DAN BAWAHAN DALAM SUATU ORGANISASI KERJA.

2. BUATLAH RESUME DARI MATERI YANG DIBERIKAN.

NAMA : SAHDAN

NIM : 191910045

Soal:

Menurut anda apa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap iklim budaya organisasi dalam hubungannya antara EQ pemimpin dan bawahan dalam suatu organisasi kerja

Buatlah resume dari materi yang diberikan

Jawab:

Iklim komunikasi organisasi dipersepsikan oleh pemimpin dan pegawainya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik iklim komunikasi organisasi maka akan semakin baik pula kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah iklim komunikasi organisasi maka semakin rendah kepuasan kerja pegawai. Iklim komunikasi organisasi dipersepsikan oleh pemimpin dan pegawainya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan efektivitas komunikasi interpersonal. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik iklim komunikasi organisasi maka akan semakin baik pula komunikasi interpersonal pada pegawai, sebaliknya semakin rendah iklim komunikasi organisasi maka semakin rendah komunikasi interpersonal pegawai. Efektivitas komunikasi interpersonal dipersepsikan antara pemimpin dan pegawainya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik efektivitas komunikasi interpersonal maka akan semakin baik pula kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah efektivitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah kepuasan kerja pegawai.

Iklim komunikasi organisasi dipersepsikan oleh pemimpin dan pegawainya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja secara tidak langsung, melainkan melalui efektivitas komunikasi interpersonal. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik efektivitas komunikasi interpersonal maka akan semakin baik pula iklim komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah efektivitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah pengaruh iklim

komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai. Sehingga iklim komunikasi antara pemimpin dan pegawainya akan ditingkatkan supaya komunikasi interpersonal semakin terjaga dengan baik dan kepuasan kerja pegawai akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa menciptakan efektivitas komunikasi interpersonal yang baik maka iklim komunikasi organisasi akan lebih mendorong kepuasan kerja pegawai.

Resume

MENDENGARKAN DAN MERESPON

Mendengarkan merupakan aktivitas komunikasi yang sangat penting karena sangat mempengaruhi berlangsungnya komunikasi.

Mendengarkan yang efektif adalah yang menerima pesan secara utuh dan kemudian memberikan *feedback* (umpan balik) yang sesuai dengan pesan yang disampaikan.

PROSES MENDENGARKAN

Menerima

Mendengarkan diawali dengan menerima pesan dari pengirim pesan (komunikator). pesan tersebut bisa verbal, maupun nonverbal yang terdiri dari bahasa isyarat, ekspresi wajah, dan keragaman dalam intonasi.

Perhatian penuh kepada pengirim pesan, hal apa saja yang disampaikan, maupun yang tidak disampaikan.

Lingkungan yang memadai atau sesuai.

Pengutamaan komunikasi sebagai pendengar dan hindari interupsi.

Memahami

Adalah bagian dimana komunikasi berusaha mengerti dan mendalami apa yang disampaikan komunikator, baik pikiran maupun intonasi penyampaian pesan yang mewakili emosi. Dalam memahami, perlu adanya:

Menghubungkan informasi terbaru dari komunikator dengan apa yang terjadi saat ini di lapangan (fakta).

Memahami pesan komunikator dari inti pesan yang disampaikan. Hindari menyimpulkan pesan sebelum komunikator selesai menyampaikan seluruh pesannya.

Pertanyaan untuk menklarifikasi/memastikan Jika memungkinkan, tanyakan contoh *real* (nyata) dari penjelasan atau pesan yang disampaikan komunikator.

Mengubah kalimat komunikator menjadi kalimat sendiri yang lebih mudah dipahami.

Mengingat

Dalam mendengarkan diperlukan adanya ingatan, untuk mengingat pesan yang telah disampaikan. Ingatan berguna dalam melakukan komunikasi agar yang disampaikan sesuai, tidak keliru, maupun rancu. Ingatan misalnya untuk mengingat nomor telepon, alamat rumah, nama, janji temu, atau arah. Dalam mengingat perlu adanya:

Identifikasi sumber ide dan referensi yang mendukung

Ringkasan pesan yang mudah diingat. Namun perlu kehati-hatian dalam meringkas, jangan sampai menghilangkan detail/inti pesan atau bagian-bagian lain yang penting.

Pengulangan nama dan kata kunci untuk mengingatkan diri sendiri, bila memungkinkan, dengan suara yang keras.

Mengevaluasi

Evaluasi terdiri dari pengambilan kesimpulan. Kadang-kadang kita mencoba mengevaluasi niat atau motif dari komunikator. Seringkali evaluasi terjadi dalam keadaan tidak sadar atau muncul secara alami dalam bentuk kritik atau analisis. Evaluasi merupakan upaya untuk menyamakan pesan dengan realita dan fakta yang terjadi.

Merespon

Merespon terdiri dari dua macam. Yang pertama adalah respon yang diberikan ketika komunikator sedang menyampaikan pesan. Dan yang kedua adalah respon yang diberikan

setelah menyampaikan keseluruhan pesan. Respon merupakan feedback, dimana komunikan mengirimkan kembali pesan kepada komunikator.

MENDENGARKAN, BUDAYA, DAN JENIS KELAMIN

Ketika komunikator dan komunikan berasal dari budaya yang berbeda, atau berbeda dalam hal jenis kelamin, maka reaksi alami yang terjadi akan sangat menonjol.

Budaya dan Mendengarkan

Ketika berada dalam budaya yang berbeda perlu diperhatikan bahasa, cara berkomunikasi secara nonverbal, *style*, sejarah dengan realita, kepercayaan, dan feedback. Hal – hal tersebut akan memberikan pandangan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi komunikasi dan mendengarkan.

Suara dan Bahasa

Apabila komunikator dan komunikan berbicara dalam bahasa yang sama, pembicaraan belum tentu satu makna dan sama logatnya. Tidak ada dua orang yang berkomunikasi yang benar – benar sama dalam berbagai hal karena masing – masing individu memiliki pengalaman dan latar belakang yang berbeda – beda.

Perbedaan Peilaku Nonverbal

Komunikator dan komunikan yang berasal dari budaya yang berbeda memiliki norma - norma yang berbeda. Perilaku nonverbal akan selaras dengan norma budaya yang mengikat.

Kepercayaan

Kepercayaan atau keyakinan seseorang akan berbeda dari satu budaya dengan budaya yang lainnya.

JENIS KELAMIN DAN MENDENGARKAN

Laki – laki dan perempuan memiliki tipe mendengarkan yang berbeda, juga dengan bahasa verbal maupun nonverbal yang berbeda.

Perempuan umumnya membangun sebuah hubungan dan menetapkan sebuah pertemanan kemudian saling berkomunikasi dengan menjadi pendengar setia hingga akhir pembicaraan. Sedangkan laki – laki hanya menunjukkan keahlian, menekankan hal – hal yang dimaksud, dan mendominasi sebuah komunikasi.

CARA MENDENGARKAN YANG BERBEDA

Perempuan ketika mendengarkan biasanya memberikan respon langsung ketika sedang terjadi komunikasi dengan berkata “ya” atau “hu-uh” mengangguk setuju atau tersenyum. Sedangkan laki – laki lebih sering mendengarkan dengan diam, tanpa memberikan isyarat apaun sebagai bentuk feedback.

MENDENGARKAN YANG EFEKTIF

Partisipatif dan mendengarkan yang pasif

Kunci agar mendengarkan menjadi efektif dalam komunikasi interpersonal adalah dengan menjadi pendengar yang aktif. Sebagai pendengar, partisipasi dalam interaksi komunikasi sama halnya dengan memosisikan diri sebagai *partner* bagi komunikator, yaitu sebagai orang yang secara emosional dan intelektual terlibat dalam komunikasi yang satu makna (memiliki sudut pandang yang sama).

Partisipasi yang efektif adalah yang ekspresif. Secara nonverbal bisa dilakukan dengan adanya kontak mata, memfokuskan perhatian kepada komunikator daripada ke objek – objek yang lain.

Mendengarkan secara pasif adalah mendengarkan tanpa mengucapkan kata atau mengarahkan komunikator ke arah pembicaraan tertentu.

EMPATI DAN OBJEKTIF

kita harus mendengarkan dengan rasa empati:, bersama dengan mereka, melihat dari sudut pandang yang sama, merasakan apa yang mereka rasakan. Rasa empati sangat baik di segala situasi, terlebih di tempat dan situasi yang tepat secara obyektif.

Tujuan dari proses mendengarkan untuk menangkap, memahami, dan mengingat dengan sebaik-baiknya apa yang di dengarkannya atau sesuatu yang di katakan oleh orang lain kepadanya.

Mendengarkan isi (*content listening*)

Mendengarkan isi adalah tindakan yang bertujuan untuk mengerti dan menyimpan informasi yang disampaikan oleh pembicara.

Mendengarkan kritis (*critical listening*)

Mendengarkan kritis dilakukan untuk mengevaluasi pesan pembicara berdasarkan beberapa dimensi, atau sudut pandang, termasuk logika, argumentasi, kekuatan bukti, validitas konklusi, implikasi pesan dan, maksud dan motivasi pembicara, serta pengabaian beberapa hal penting oleh pembicara.

Mendengarkan empati (*emphatic listening*)

Mendengarkan empati bertujuan untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara dengan maksud untuk menghargai butir-butir pandangan terlepas dari sejalan atau tidaknya pandangan diantara ke dua pihak.

TEORI PENIPUAN ANTARPRIBADI ATAU INTERPERSONAL DECEPTION THEORY

Teori *interpersonal deception* atau teori penipuan antarpribadi ini dikemukakan oleh David Buller & Judee Burgoon. Beberapa asumsi menyatakan bahwa teori ini bersifat manusiawi, yaitu:

Asumsi ontologis, memandang berbagai kenyataan saling bergantung pada berbagai faktor situasional pada individu yang terlibat.

Asumsi epistemologis, dalam ilmu pengetahuan, apa yang ditemukan dalam dari penelitian sepenuhnya bergantung pada siapa yang mempunyai pengetahuan tentang apa yang dibicarakan.

Teori penipuan antarpribadi ini memfokuskan diri pada sifat *dyadic* (dual), *relations* (hubungan), *dialogic* (dialog) dari komunikasi yang memiliki unsur atau penuh kebohongan.

Komunikasi dyadic (dual) berarti komunikasi tersebut terjadi antara dua orang

Komunikasi relations (hubungan) merupakan pemaknaan dari komunikasi yang terjadi antara si penerima dengan pengirim dalam hal mengisi pesan.

Komunikasi dialogic mengacu pada bahasa komunikatif dari pengirim ke penerima pesan.

Teori ini menyatakan bahwa ada kalanya seseorang harus berbohong. Bohong yang dimaksud adalah manipulasi dari sebuah informasi. Dan seseorang yang akan berbohong tersebut memiliki strategi sebagai berikut:

Falsification / Pemalsua

Dalam pemalsuan, seorang komunikator melakukan pemalsuan informasi yang hendak disampaikan kepada komunikannya.

Concealment / Penyembunyian

Penyembunyian informasi seringkali dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.

Equivocation / Pengelakan

Pengelakan juga kerap kali dilakukan dalam komunikasi antarpribadi.

EMOTIONAL INTELEGENCE

Transformational Leadership Theories

Faktor-faktor menyebabkan komunikasi penting dalam teori kepemimpinan transformational yang didasarkan kepada empat aturan yaitu:

Inspirational Motivation

Komunikasi dibutuhkan agar pemimpin mampu memberikan anggota tim rasa dihargai dan dipedulikan. Sehingga dapat memberikan energi dan dorongan agar tim dapat mencapai tujuan.

Individualised Attention

Komunikasi penting agar dalam tim semua anggota dapat menerima perbedaan dan membangun hubungan. Dalam hal ini pemimpin bisa menjadi orang tua bagi anggota timnya.

Intellectual Stimulation

Komunikasi dibutuhkan bagi pemimpin agar dapat membimbing tim belajar untuk mengembangkan kemampuan. Komunikasi diperlukan agar pemimpin dapat memberikan intelektualitas dan mendorong imajinasi anggota tim. Komunikasi digunakan juga dalam mengembangkan pemikiran masyarakat dan pemikiran strategis sehingga tim dapat melihat dari berbagai sudut pandang.

Idealised Influence

Komunikasi penting bagi pemimpin untuk menetapkan dan menampilkan standar etika, melakukan pembicaraan, memberikan sikap jujur, terbuka, adil, dan berprinsip.

Robbins (2001:310) menyatakan bahwa komunikasi yang buruk paling sering disebut sebagai sumber konflik yang pada akhirnya akan menimbulkan stres dan menghambat kinerja kerja.

Pendapat yang sama dikemukakan oleh Selye (Munandar, 2001:396) melalui penelitiannya yang menyatakan bahwa kontribusi yang penting terhadap manajemen stres adalah kualitas hubungan (komunikasi) antar karyawan maupun atasan.

Suatu komunikasi dianggap sebagai efektif jika tujuan-tujuan komunikasi dicapai dengan baik. Komunikasi antar pribadi dilakukan oleh seseorang dalam melakukan sosialisasi atau untuk pergaulan seseorang dengan lingkungan sosialnya baik yang bersifat formal seperti dalam pekerjaan maupun informal.

Komunikasi antar pribadi yang bersifat informal terjadi secara horizontal terwujud ketika komunikasi terjadi antar orang-orang yang memiliki kesamaan atau kemiripan dalam *frame of reference* (kerangka referensi) dan *field of experience* (bidang pengalaman) yaitu tingkat pendidikan, jenis profesi atau pekerjaan, agama, bangsa atau bangsa, hobi, ideologi, dan lain sebagainya (Effendy, 2000:61).

Menurut Howard Gardner kecerdasan emosional terdiri dari lima aspek yaitu:

Kemampuan menyadari emosi diri sendiri;

Kemampuan mengelola emosi diri sendiri;

Memiliki kepekaan terhadap emosi orang lain;

Mampu merespon dan bernegosiasi dengan orang lain secara emosional;

Kemampuan menggunakan emosi sebagai alat untuk memotivasi diri;

Kecerdasan emosional ini adalah salah satu komponen yang penting untuk bisa menyesuaikan diri dan hidup dengan baik di tengah-tengah masyarakat. Popularitas EQ didorong oleh trend dan orientasi budaya. EQ dapat dilatih dan ditingkatkan dalam berbagai konteks sosial (pendidikan, pekerjaan, dan interpersonal) untuk memberikan keuntungan bagi pribadi dan masyarakat.

EQ berperan penting dalam masyarakat modern dengan memberikan kontribusi lebih dari kecerdasan intelektual umum. EQ berhubungan secara positif dengan prestasi akademik, keberhasilan dalam pekerjaan dan kepuasan kerja serta kesehatan dan penyesuaian emosional. EQ bahkan diklaim lebih penting daripada kecerdasan intelektual yang membantu seseorang mencapai kesuksesan dalam hidup (Goleman, 1995 dalam Matthews, Zeidner & Roberts, 2002).

Kecerdasan intelektual yang tinggi jika tidak disertai oleh kecerdasan emosional yang tinggi akan mengakibatkan emosi yang tidak stabil, dan mendorong kekeliruan dalam menentukan dan memecahkan persoalan hidup karena menghambat konsentrasi seseorang.

Orang yang memiliki kecerdasan emosi tinggi berusaha untuk menciptakan keseimbangan diri dan lingkungannya, Berusaha mencapai kebahagiaan dan bisa mengubah atau memperbaiki hal yang buruk menjadi lebih baik. Orang dengan kecerdasan emosional yang

tinggi juga cenderung mampu bekerja sama dalam sebuah tim dengan beragam orang lain yang memiliki latar belakang yang beragam. Dengan kata lain, kecerdasan emosional terlihat dari tingkah laku yang ditunjukkan oleh seseorang dalam melakukan aktifitas sosial atau aktifitas bersama orang lain.

Robbins (1998) menjelaskan terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan komunikasi interpersonal. Semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi, maka akan semakin efektif komunikasi interpersonal yang dilakukan.

Nama : Sherin Arini

Nim : 191910052

Kelas : IK3A

Komunikasi Antarpribadi

1. Resume dari materi yang diberikan :

Jawaban :

● **Listening and Responding**

Mendengarkan yang efektif adalah yang menerima pesan secara utuh yang kemudian memberikan Feedback (umpan balik) yang sesuai dengan pesan yang disampaikan.

Proses mendengarkan

1. Menerima
2. Memahami
3. Mengingat
4. Mengevaluasi
5. Merespon

● **Mendengarkan, Budaya, dan Jenis kelamin**

- Budaya dan mendengarkan
- Suara dan bahasa
- Perbedaan perilaku Nonverbal
- Kepercayaan

- Mendengarkan yang efektif

Kunci agar mendengarkan menjadi efektif dalam komunikasi interpersonal adalah dengan menjadi pendengar yang aktif.

Partisipasi yang efektif adalah yang ekspresif.

Mendengarkan secara pasif adalah mendengarkan tanpa mengucapkan kata atau mengarahkan komunikator ke arah pembicaraan tertentu.

- Empati dan Objektif

Memahami apa yang dimaksud dan apa yang dirasakan oleh seseorang kita harus mendengarkan dengan rasa empati, bersama dengan mereka, melihat dari sudut pandang yang sama, merasakan apa yang mereka rasakan. Rasa empati sangat baik di segala situasi, terlebih di tempat dan situasi yang tepat secara obyektif.

1. Mendengarkan isi (content listening)

Mendengarkan isi adalah tindakan yang bertujuan untuk mengerti dan menyimpan informasi yang disampaikan oleh pembicara. Tugas pendengar dalam proses mendengarkan adalah menemukan ide-ide pokok dalam ucapan pembicara.

2. Mendengarkan kritis (critical listening)

Mendengarkan kritis dilakukan untuk mengevaluasi pesan pembicara berdasarkan beberapa dimensi, atau sudut pandang, termasuk logika, argumentasi, kekuatan bukti, validitas konklusi, implikasi pesan dan, maksud dan motivasi pembicara, serta pengabaian beberapa hal penting oleh pembicara.

3. Mendengarkan Empatis (emphatic listening)

Mendengarkan empatis bertujuan untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara dengan maksud untuk menghargai butir-butir pandangan terlepas dari sejalan atau tidaknya pandangan diantara kedua pihak.

● Teori penipuan Antarpribadi atau interpersonal Deceptional Theory

Teori penipuan antarpribadi ini memfokuskan diri pada sifat dyadic (dual), relations (hubungan), dialogic (dialog) dari komunikasi yang memiliki unsur atau penuh kebohongan.

Teori ini menyatakan bahwa ada kalanya seseorang harus berbohong, Bohong yang dimaksud adalah manipulasi dari sebuah informasi. dan seseorang yang akan berbohong tersebut memiliki strategi, sebagai berikut :

1. Pemalsuan

Seorang komunikator melakukan pemalsuan informasi yang hendak disampaikan kepada komunikannya.

2. Penyembunyian

Penyembunyian informasi sering kali dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.

3. Pengelakan

Pengelakan juga kerap kali dilakukan dalam komunikasi antarpribadi.

Teori ini dikemukakan oleh **David Baller & Judee Burgoon**

Beberapa asumsi menyatakan bahwa teori ini bersifat manusiawi.

Asumsi ontologis, memandang berbagai kenyataan saling bergantung berbagai faktor situasional pada individu yang terlibat.

Asumsi epistemologis, dalam ilmu pengetahuan, apa yang ditemukan dalam dari penelitian sepenuhnya bergantung pada siapa yang mempunyai pengetahuan tentang apa yang dibicarakan.

NAMA : VIRA YUNIZKA

KELAS : IK3A

NIM : 191910014

1. MENURUT ANDA APA PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP IKLIM BUDAYA ORGANISASI DALAM HUBUNGANNYA ANTARA EQ PEMIMPIN DAN BAWAHAN DALAM SUATU ORGANISASI KERJA.

2. BUATLAH RESUME DARI MATERI YANG DIBERIKAN.

JAWAB:

1. pengaruh yang diberikan oleh komunikasi interpersonal Dalam hubungan antara pemimpin dan bawahan nya memiliki pengaruh yang signifikan, kuat dan positif terhadap kinerja bawahannya karena meningkatkan komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja agar kinerja tinggi, seperti pimpinan segera memberikan perintah kerja dan karyawan segera menyampaikan kepada pimpinan ketika menghadapi hambatan serta karyawan segera memberi maupun meminta bantuan kepada karyawan lain. Selain itu, dengan melengkapi perlengkapan kerja, memperluas dan menambah penerangan ruang kerja karyawan akan merasa nyaman dan tidak terganggu dalam melakukan pekerjaan, sehingga hasil pekerjaan lebih baik

2. resume

LISTENING AND RESPONDING-EMOTIONAL INTELEGENCE

Mendengarkan dan Merespons

Untuk mengukur pentingnya mendengarkan terlihat dari tujuan mendengarkan dan manfaat yang dapat diperoleh dari mendengarkan.

Mendengarkan yang efektif adalah yang menerima pesan secara utuh dan kemudian memberikan *feedback* (umpan balik) yang sesuai dengan pesan yang disampaikan.

Proses Mendengarkan

1. Menerima

Mendengarkan diawali dengan menerima pesan dari pengirim pesan (komunikator). pesan tersebut bisa verbal, maupun nonverbal yang terdiri dari bahasa isyarat, ekspresi wajah, dan keragaman dalam intonasi

2. Memahami

Adalah bagian dimana komunikan berusaha mengerti dan mendalami apa yang disampaikan komunikator, baik pikiran maupun intonasi penyampaian pesan yang mewakili emosi.

3. Mengingat

Dalam mendengarkan diperlukan adanya ingatan, untuk mengingat pesan yang telah disampaikan.

4.Mengevaluasi

Evaluasi terdiri dari pengambilan kesimpulan. Kadang - kadang kita mencoba mengevaluasi niat atau motif dari komunikator.

5.Merespon

Merespon terdiri dari dua macam. Yang pertama adalah respon yang diberikan ketika komunikator sedang menyampaikan pesan.

Mendengarkan, Budaya, dan Jenis Kelamin

Ketika berada dalam budaya yang berbeda perlu diperhatikan bahasa, cara berkomunikasi secara nonverbal, *style*, sejarah dengan realita, kepercayaan, dan feedback

Jenis Kelamin dan Mendengarkan

Perempuan umumnya membangun sebuah hubungan dan menetapkan sebuah pertemanan kemudian saling berkomunikasi dengan menjadi pendengar setia hingga akhir pembicaraan. Sedangkan laki – laki hanya menunjukkan keahlian, menekankan hal – hal yang dimaksud, dan mendominasi sebuah komunikasi.

Cara mendengarkan yang berbeda.

Perempuan ketika mendengarkan biasanya memberikan respon langsung ketika sedang terjadi komunikasi dengan berkata “ya” atau “hu-uh” mengganggu setuju atau tersenyum. Sedangkan laki – laki lebih sering mendengarkan dengan diam, tanpa memberikan isyarat apaun sebagai bentuk feedback.

Mendengarkan yang Efektif

Sebagai pendengar, partisipasi dalam interaksi komunikasi sama halnya dengan memosisikan diri sebagai *partner* bagi komunikator, yaitu sebagai orang yang secara emosional dan intelektual terlibat dalam komunikasi yang satu makna (memiliki sudut pandang yang sama).

Empati dan Objektif

Rasa empati sangat baik di segala situasi, terlebih di tempat dan situasi yang tepat secara obyektif.

(1) Mendengarkan isi (*content listening*)

Mendengarkan isi adalah tindakan yang bertujuan untuk mengerti dan menyimpan informasi yang disampaikan oleh pembicara.

(2) Mendengarkan kritis (*critical listening*)

Mendengarkan kritis dilakukan untuk mengevaluasi pesan pembicara berdasarkan beberapa dimensi, atau sudut pandang, termasuk logika, argumentasi, kekuatan bukti, validitas konklusi, implikasi pesan dan, maksud dan motivasi pembicara, serta pengabaian beberapa hal penting oleh pembicara.

(3) Mendengarkan empatis (*emphatic listening*)

Mendengarkan empatis bertujuan untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara dengan maksud untuk menghargai butir-butir pandangan terlepas dari sejalan atau tidaknya pandangan diantara ke dua pihak .

Teori Penipuan Antarpribadi atau *Interpersonal Deception Theory*

Teori penipuan antarpribadi ini memfokuskan diri pada sifat *dyadic* (dual), *relations* (hubungan), *dialogic* (dialog) dari komunikasi yang memiliki unsur atau penuh kebohongan.

- Komunikasi *dyadic* (dual) berarti komunikasi tersebut terjadi antara dua orang.
- Komunikasi *relations* (hubungan) merupakan pemaknaan dari komunikasi yang terjadi antara si penerima dengan pengirim dalam hal mengisi pesan.
- Komunikasi *dialogic* mengacu pada bahasa komunikatif dari pengirim ke penerima pesan.

Diskusi dan analisis

KRITERIA DAN MITRA KOMUNIKASI TERBAIK UNTUK REHABILITASI MENDENGAR DAN MERESPON SUATU OBJEK , JIKA TERJADI KESALAH FAHAMAN DALAM SUATAU PERNYATAAN .

Materi e-learning 6

EMOTIONAL INTELEGENCE

1. Inspirational Motivation

Komunikasi dibutuhkan agar pemimpin mampu memberikan anggota tim rasa dihargai dan dipedulikan.

2. Individualised Attention

Komunikasi penting agar dalam tim semua anggota dapat menerima perbedaan dan membangun hubungan.

3. Intellectual Stimulation

Komunikasi dibutuhkan bagi pemimpin agar dapat membimbing tim belajar untuk mengembangkan kemampuan.

4. Idealised Influence

Komunikasi penting bagi pemimpin untuk menetapkan dan menampilkan standar etika, melakukan pembicaraan, memberikan sikap jujur, terbuka, adil, dan berprinsip.

Menurut Howard Gardner kecerdasan emosional terdiri dari lima aspek yaitu:

1. Kemampuan menyadari emosi diri sendiri
2. Kemampuan mengelola emosi diri sendiri
3. Memiliki kepekaan terhadap emosi orang lain
4. Mampu merespon dan bernegosiasi dengan orang lain secara emosional
5. Kemampuan menggunakan emosi sebagai alat untuk memotivasi diri

Kecerdasan emosional ini adalah salah satu komponen yang penting untuk bisa menyesuaikan diri dan hidup dengan baik di tengah-tengah masyarakat.

Kecerdasan intelektual yang tinggi jika tidak disertai oleh kecerdasan emosional yang tinggi akan mengakibatkan emosi yang tidak stabil, dan mendorong kekeliruan dalam menentukan dan memecahkan persoalan hidup karena menghambat konsentrasi seseorang

hubungan antara komitmen organisasi dengan komunikasi interpersonal. Semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi, maka akan semakin efektif komunikasi interpersonal yang dilakukan.

DISKUSI DAN ANALISA KAN

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP IKLIM BUDAYA ORGANISASI DALAM HUBUNGANNYA ANTARA EQ PEMIMPIN DAN BAWAHAN DALAM SUATU ORGANISASI KERJA

Nama : Alisyah Maharani
NIM : 191910027

Tugas pertemuan ini yaitu :

1. Menurut anda apa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap iklim budaya organisasi dalam hubungannya antara eq pemimpin dan bawahan dalam suatu organisasi kerja.

2. Buatlah resume dari materi yang diberikan.

Jawab :

1. Menurut saya Komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan dalam suatu organisasi juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi suasana atau iklim organisasi. Komunikasi organisasi harus dapat dipahami oleh seluruh anggota organisasi dengan baik. Perintah, saran, dan maksud tiap anggota organisasi dapat tersampaikan dengan baik sehingga terhindar dari kesalahpahaman, gosip, prasangka buruk, dan masalah-masalah komunikasi lainnya yang dapat memperburuk iklim dalam suatu organisasi.
2. Resume :

Mendengarkan dan Merespons

Mendengarkan merupakan aktivitas komunikasi yang sangat penting karena sangat mempengaruhi berlangsungnya komunikasi. Mendengarkan yang efektif adalah yang menerima pesan secara utuh dan kemudian memberikan *feedback* (umpan balik) yang sesuai dengan pesan yang disampaikan.

Proses Mendengarkan :

1. Menerima : Mendengarkan diawali dengan menerima pesan dari pengirim pesan (komunikator).
2. **Memahami** : Adalah bagian dimana komunikan berusaha mengerti dan mendalami apa yang disampaikan komunikator, baik pikiran maupun intonasi penyampaian pesan yang mewakili emosi.
3. **Mengingat** : Dalam mendengarkan diperlukan adanya ingatan, untuk mengingat pesan yang telah disampaikan.
4. **Mengevaluasi** : Evaluasi terdiri dari pengambilan kesimpulan.
5. **Merespon** : Merespon terdiri dari dua macam. Yang pertama adalah respon yang diberikan ketika komunikator sedang menyampaikan pesan. Dan yang kedua adalah respon yang diberikan setelah menyampaikan keseluruhan pesan. Respon merupakan *feedback*, dimana komunikan mengirimkan kembali pesan kepada komunikator.

Perbedaan jenis kelamin dalam mendengarkan :

- Perempuan ketika mendengarkan biasanya memberikan respon langsung ketika sedang terjadi komunikasi dengan berkata “ya” atau “hu-uh” mengangguk setuju atau tersenyum.
- Laki lebih sering mendengarkan dengan diam, tanpa memberikan isyarat apapun sebagai bentuk feedback.

Mendengarkan yang Efektif

- Partisipasi yang efektif adalah yang ekspresif. Secara nonverbal bisa dilakukan dengan adanya kontak mata, memfokuskan perhatian kepada komunikator daripada ke objek – objek yang lain.
- Mendengarkan secara pasif adalah mendengarkan tanpa mengucapkan kata atau mengarahkan komunikator ke arah pembicaraan tertentu.

1) Mendengarkan isi (*content listening*) : Mendengarkan isi adalah tindakan yang bertujuan untuk mengerti dan menyimpan informasi yang disampaikan oleh pembicara.

(2) Mendengarkan kritis (*critical listening*) : Mendengarkan kritis dilakukan untuk mengevaluasi pesan pembicara berdasarkan beberapa dimensi, atau sudut pandang, termasuk logika, argumentasi, kekuatan bukti, validitas konklusi, implikasi pesan dan, maksud dan motivasi pembicara, serta pengabaian beberapa hal penting oleh pembicara.

(3) Mendengarkan empati (*emphatic listening*) : Mendengarkan empati bertujuan untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara dengan maksud untuk menghargai butir-butir pandangan terlepas dari sejalan atau tidaknya pandangan diantara ke dua pihak .

Teori Penipuan Antarpribadi atau *Interpersonal Deception Theory*

- Teori *interpersonal deception* atau teori penipuan antarpribadi ini dikemukakan oleh David Buller & Judee Burgoon. Beberapa asumsi menyatakan bahwa teori ini bersifat manusiawi, yaitu :
- *Asumsi ontologis*, memandang berbagai kenyataan saling bergantung pada berbagai faktor situasional pada individu yang terlibat.

- *Asumsi epistemologis*, dalam ilmu pengetahuan, apa yang ditemukan dalam dari penelitian sepenuhnya bergantung pada siapa yang mempunyai pengetahuan tentang apa yang dibicarakan.

Teori penipuan antarpribadi ini memfokuskan diri pada sifat *dyadic* (dual), *relations* (hubungan), *dialogic* (dialog) dari komunikasi yang memiliki unsur atau penuh kebohongan.

- *Komunikasi dyadic* (dual) berarti komunikasi tersebut terjadi antara dua orang.
- *Komunikasi relations* (hubungan) merupakan pemaknaan dari komunikasi yang terjadi antara si penerima dengan pengirim dalam hal mengisi pesan.
- *Komunikasi dialogic* mengacu pada bahasa komunikatif dari pengirim ke penerima pesan.

Teori ini menyatakan bahwa ada kalanya seseorang harus berbohong. Bohong yang dimaksud adalah manipulasi dari sebuah informasi. Dan seseorang yang akan berbohong tersebut memiliki strategi sebagai berikut:

1. *Falsification / Pemalsuan*

Dalam pemalsuan, seorang komunikator melakukan pemalsuan informasi yang hendak disampaikan kepada komunikannya

2. *Concealment / Penyembunyian*

Penyembunyian informasi seringkali dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.

3. *Equivocation / Pengelakan*

Pengelakan juga kerap kali dilakukan dalam komunikasi antarpribadi.

EMOTIONAL INTELEGENCE

Transformational Leadership Theories

Faktor-faktor menyebabkan komunikasi penting dalam teori kepemimpinan transformational yang didasarkan kepada empat aturan yaitu:

1. Inspirational Motivation

Komunikasi dibutuhkan agar pemimpin mampu memberikan anggota tim rasa dihargai dan dipedulikan. Sehingga dapat memberikan energi dan dorongan agar tim dapat mencapai tujuan.

2. Individualised Attention

Komunikasi penting agar dalam tim semua anggota dapat menerima perbedaan dan membangun hubungan. Dalam hal ini pemimpin bisa menjadi orang tua bagi anggota timnya.

3. Intellectual Stimulation

Komunikasi dibutuhkan bagi pemimpin agar dapat membimbing tim belajar untuk mengembangkan kemampuan. Komunikasi diperlukan agar pemimpin dapat memberikan intelektualitas dan mendorong imajinasi anggota tim. Komunikasi digunakan juga dalam mengembangkan pemikiran masyarakat dan pemikiran strategis sehingga tim dapat melihat dari berbagai sudut pandang

4. Idealised Influence

Komunikasi penting bagi pemimpin untuk menetapkan dan menampilkan standar etika, melakukan pembicaraan, memberikan sikap jujur, terbuka, adil, dan berprinsip.

Menurut Howard Gardner kecerdasan emosional terdiri dari lima aspek yaitu:

1. Kemampuan menyadari emosi diri sendiri
2. Kemampuan mengelola emosi diri sendiri
3. Memiliki kepekaan terhadap emosi orang lain
4. Mampu merespon dan bernegosiasi dengan orang lain secara emosional
5. Kemampuan menggunakan emosi sebagai alat untuk memotivasi diri

Nama : Anggeres Monika

Nim : 191910044

Kelas : IK3A

Mata Kuliah : Komunikasi Antarpribadi

1. Menurut anda apa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap iklim budaya organisasi dalam hubungannya antara EQ pemimpin dan bawahan dalam suatu organisasi kerja

Jawaban

1. Pengaruhnya ialah pemimpin dapat mengarahkan serta mengembangkan usaha-usaha bawahan dengan kekuasaan yang dimiliki untuk mencapai tujuan dalam membangun organisasi pemimpin pula mempunyai dampak Signifikan terhadap sikap, perilaku dan kinerja pegawai Efektivitas nya pun dipengaruhi oleh karakteristik bawahan yang terkait dengan proses komunikasi antara pemimpin dan bawahan saja. terciptanya iklim komunikasi yang sehat menyangkut tiga komponen yaitu kualitas informasi, kualitas isi pesan dan kuantitas menyangkut informasi yang diperoleh bawahan supaya menghasilkan suatu pengetahuan pemahaman dan kepercayaan terhadap organisasi. Artinya ketidak berhasilan pemimpin dikarenakan pemimpin tidak mampu menggerakkan dan memuskan karyawan pada suatu pekerjaan dan lingkungan tertentu. tugas pemimpin adalah mendoong bawahan supaya memiliki kompetensi dan kesempatan berkembang dalam mengantisipasi setiap tantangan dan peluang dalam bekerja
2. Buatlah resume dari materi yang diberikan

Hasil dari nge-**Resume** (LISTENING AND RESPONDING – EMOTIONAL INTELEGENCE)

Mendengarkan merupakan aktivitas komunikasi yang sangat penting karena sangat mempengaruhi berlangsungnya komunikasi. Untuk mengukur pentingnya mendengarkan terlihat dari tujuan mendengarkan dan manfaat yang diperoleh dari mendengarkan.

Berikut Proses mendengarkan yaitu:

- ✓ **Menerima** Mendengarkan diawali dengan menerima pesan dari pengirim pesan (komunikator)
- ✓ **Memahami** Adalah bagian dimana komunikan berusaha mengerti dan mendalami apa yang disampaikan komunikator, baik pikiran maupun intonasi penyampaian pesan yang mewakili emosi

- ✓ **Mengingat** Dalam mendengarkan diperlukan adanya ingatan untuk mengingat pesan yang telah disampaikan
- ✓ **Mengevaluasi** Evaluasi merupakan upaya untuk menyamakan pesan dengan realita dan fakta yang terjadi
- ✓ **Merespon** terdiri dari dua macam. Yang pertama adalah respon yang diberikan ketika komunikator sedang menyampaikan pesan. kedua adalah respon yang diberikan setelah menyampaikan keseluruhan pesan. Respon merupakan feedback dimana komunikan mengirimkan kembali pesan kepada komunikator.

- **mendengarkan budaya dan jenis kelamin**

Ketika komunikator dan komunikan berasal dari budaya yang berbeda atau berbeda dalam hal jenis kelamin maka reaksi alami yang terjadi akan sangat menonjol, tetapi Ketika berada dalam budaya yang berbeda perlu diperhatikan bahasa, cara berkomunikasi secara nonverbal, *style*, sejarah dengan realita, kepercayaan, dan feedback

- **Suara dan Bahasa**

ialah Apabila komunikator dan komunikan berbicara dalam bahasa yang sama pembicaraan belum tentu satu makna dan sama logatnya.

Nama : Anggun

Kelas : IK 3A

Nim : 191910043

Tugas pertemuan ini yaitu :

1. MENURUT ANDA APA PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP IKLIM BUDAYA ORGANISASI DALAM HUBUNGANNYA ANTARA EQ PEMIMPIN DAN BAWAHAN DALAM SUATU ORGANISASI KERJA.

2. BUATLAH RESUME DARI MATERI YANG DIBERIKAN.

Jawaban :

1. Sangat berpengaruh karena dalam dunia kerja kita harus saling bersosialisasi bermusyawarah antar sesama pekerja terutama antar pemimpin dan bawahan agar saling membantu dan kompak untuk bekerja sama dan mengambil keputusan

2.

Nama Anggota Kelompok:

1. Athallah Deva Pramonoputra (191910039)
2. Fikri Irawan (191910019)
3. R. Rizky Wibowo Putra Agung (191910030)

Kelas: IK3A

Soal:

1. Kriteria dan mitra komunikasi terbaik untuk rehabilitasi mendengar dan merespon suatu objek, jika terjadi kesalahpahaman dalam suatu pernyataan.
2. Teori apa yang digunakan.

Jawab:

1. Mitra komunikasi adalah seseorang yang akan menganalisis kemampuan mendengar dan berkomunikasi saat kita melakukan rehabilitasi mendengar. Karena mitra komunikasi ini yang akan lebih banyak meluangkan waktu bersama untuk mengembangkan keterampilan mendengar dari kita. Berikut ini adalah kriteria dari mitra komunikasi yang baik:

a. **Positif**

Belajar mendengar dengan menggunakan implan rumah siput terkadang bisa menjadi hal yang membuat seseorang frustrasi. Karenanya, seorang yang mendampingi kita nantinya haruslah memiliki sikap yang positif. Mereka harus bisa mendorong semangat kita dan memberikan informasi tentang kemajuan-kemajuan yang telah kita capai.

b. **Memberi waktu**

Kita harus memilih seseorang yang bisa mendedikasikan waktu selama perjalanan mendengar. Kita dan mitra komunikasi sebaiknya bisa menghabiskan waktu sekitar 4 – 8 per minggu, untuk bisa hadir dalam sesi terapi mendengar yang lebih fokus setiap minggunya.

c. **Memiliki hubungan yang baik**

Sangatlah penting untuk memiliki hubungan baik dengan mitra komunikasi, karenanya yang paling ideal adalah mereka adalah seseorang yang memang sudah kita kenal baik. Dengan memiliki hubungan yang baik berarti kita dapat melakukan percakapan yang lebih terbuka dan jujur, terkait dengan pengembangan keterampilan mendengar dan berkomunikasi.

d. **Nyaman**

Mitra komunikasi harus menjadi seseorang yang kita percaya, karena mereka akan bersama dengan kita melalui beragam tantangan dan bersama juga menuju kesuksesan selama perjalanan mendengar tersebut. Sebaiknya, mereka adalah orang yang bisa kita ajak tertawa, dan bisa kita ajak berbicara lebih jujur tentang perasaan kita sebenarnya.

e. **Fleksibilitas**

Mitra komunikasi sebaiknya juga fleksibel dalam menyediakan waktu untuk sesi rehabilitasi mendengar bersama kita. Mereka perlu bekerja sama dengan kita dan terapis profesional, untuk mengidentifikasi strategi yang mendukung pembelajaran.

f. **Sensitif**

Pasangan yang sensitif akan lebih peka dalam mengevaluasi keadaan lingkungan mendengar kita. Mereka mungkin akan melakukan perubahan pada tempat duduk atau lokasi, sehingga kita bisa belajar berkomunikasi dengan lebih nyaman.

g. **Memiliki rasa ingin tahu**

Akan lebih baik jika memiliki mitra komunikasi yang memiliki rasa ingin tahu yang besar, sehingga bisa membantu dalam mengetahui hal-hal yang bisa membantu kita dalam mengasah keterampilan mendengar dan berkomunikasi nantinya. Sebaiknya kita bisa menemukan seorang mitra komunikasi yang tidak enggan untuk menggali informasi dari terapis profesional kita nantinya.

2. Ada 2 teori yang dipakai dalam permasalahan diatas:

a. **Politeness Theory (Teori Etika)**

Politeness theory dikenalkan kepada publik oleh Penelope Brown dan Stephen Levinson pada tahun 1980. Teori ini berpendapat bahwa orang akan menggunakan pesan-pesan yang berbeda tergantung pada persepsinya terhadap situasi dan pendengar. Teori ini menitikberatkan pada bagaimana orang membentuk pesan-pesan yang ditujukan pada satu atau dua aspek wajah serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi produksi pesan.

b. **Cognitive Dissonance Theory (Teori Disonansi Kognitif)**

Cognitive dissonance theory digagas oleh Leon Festinger. Teori yang diadaptasi dari psikologi sosial ini memiliki dua konsep utama yaitu kognitif (pikiran) dan disonansi (konflik). Yang dimaksud dengan disonansi kognitif adalah konflik psikologis yang terjadi ketika individu berhadapan dengan dua kepercayaan atau lebih yang tidak sesuai secara bersamaan. Untuk mengatasinya, ia menerapkan strategi mengurangi disonansi hingga tercapai keseimbangan. Teori ini juga digunakan dalam konteks komunikasi massa dan termasuk dalam teori efek media massa.

Nama : Athallah Deva Pramonoputra

Kelas : IK3A

NIM : 191910039

Soal:

1. Menurut anda apa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap iklim budaya organisasi dalam hubungannya antara EQ pemimpin dan bawahan dalam suatu organisasi kerja

2. Buatlah resume dari materi yang diberikan

Jawab:

1. Iklim komunikasi organisasi dipersepsikan oleh pemimpin dan pegawainya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik iklim komunikasi organisasi maka akan semakin baik pula kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah iklim komunikasi organisasi maka semakin rendah kepuasan kerja pegawai. Iklim komunikasi organisasi dipersepsikan oleh pemimpin dan pegawainya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan efektivitas komunikasi interpersonal. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik iklim komunikasi organisasi maka akan semakin baik pula komunikasi interpersonal pada pegawai, sebaliknya semakin rendah iklim komunikasi organisasi maka semakin rendah komunikasi interpersonal pegawai. Efektivitas komunikasi interpersonal dipersepsikan antara pemimpin dan pegawainya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik efektivitas komunikasi interpersonal maka akan semakin baik pula kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah efektivitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah kepuasan kerja pegawai.

Iklim komunikasi organisasi dipersepsikan oleh pemimpin dan pegawainya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja secara tidak langsung, melainkan melalui efektivitas komunikasi interpersonal. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik efektivitas komunikasi interpersonal maka akan semakin baik pula iklim komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah efektivitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai. Sehingga iklim komunikasi antara pemimpin dan pegawainya akan ditingkatkan supaya komunikasi interpersonal semakin terjaga dengan baik dan kepuasan kerja pegawai akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa menciptakan efektivitas

komunikasi interpersonal yang baik maka iklim komunikasi organisasi akan lebih mendorong kepuasan kerja pegawai.

2. Resume

MENDENGARKAN DAN MERESPON

Mendengarkan merupakan aktivitas komunikasi yang sangat penting karena sangat mempengaruhi berlangsungnya komunikasi.

Mendengarkan yang efektif adalah yang menerima pesan secara utuh dan kemudian memberikan feedback (umpan balik) yang sesuai dengan pesan yang disampaikan.

PROSES MENDENGARKAN

a) Menerima

Mendengarkan diawali dengan menerima pesan dari pengirim pesan (komunikator). pesan tersebut bisa verbal, maupun nonverbal yang terdiri dari bahasa isyarat, ekspresi wajah, dan keragaman dalam intonasi.

- i. Perhatian penuh kepada pengirim pesan, hal apa saja yang disampaikan, maupun yang tidak disampaikan.
- ii. Lingkungan yang memadai atau sesuai.
- iii. Pengutamaan komunikasi sebagai pendengar dan hindari interupsi.

b) Memahami

Adalah bagian dimana komunikan berusaha mengerti dan mendalami apa yang disampaikan komunikator, baik pikiran maupun intonasi penyampaian pesan yang mewakili emosi. Dalam memahami, perlu adanya:

- i. Menghubungkan informasi terbaru dari komunikator dengan apa yang terjadi saat ini di lapangan (fakta).
- ii. Memahami pesan komunikator dari inti pesan yang disampaikan. Hindari menyimpulkan pesan sebelum komunikator selesai menyampaikan seluruh pesannya.
- iii. Pertanyaan untuk menklarifikasi/memastikan. Jika memungkinkan, tanyakan contoh real (nyata) dari penjelasan atau pesan yang disampaikan komunikator.
- iv. Mengubah kalimat komunikator menjadi kalimat sendiri yang lebih mudah dipahami.

c) Mengingat

Dalam mendengarkan diperlukan adanya ingatan, untuk mengingat pesan yang telah disampaikan. Ingatan berguna dalam melakukan komunikasi agar yang disampaikan sesuai, tidak keliru, maupun rancu. Ingatan misalnya untuk mengingat nomor telepon, alamat rumah, nama, janji temu, atau arah. Dalam mengingat perlu adanya:

- i. Identifikasi sumber ide dan referensi yang mendukung
- ii. Ringkasan pesan yang mudah diingat. Namun perlu kehati-hatian dalam meringkas, jangan sampai menghilangkan detail/inti pesan atau bagian-bagian lain yang penting.
- iii. Pengulangan nama dan kata kunci untuk mengingatkan diri sendiri, bila memungkinkan, dengan suara yang keras.

d) Mengevaluasi

Evaluasi terdiri dari pengambilan kesimpulan. Kadang-kadang kita mencoba mengevaluasi niat atau motif dari komunikator. Seringkali evaluasi terjadi dalam keadaan tidak sadar atau muncul secara alami dalam bentuk kritik atau analisis. Evaluasi merupakan upaya untuk menyamakan pesan dengan realita dan fakta yang terjadi.

e) Merespon

Merespon terdiri dari dua macam. Yang pertama adalah respon yang diberikan ketika komunikator sedang menyampaikan pesan. Dan yang kedua adalah respon yang diberikan setelah menyampaikan keseluruhan pesan. Respon merupakan feedback, dimana komunikator mengirimkan kembali pesan kepada komunikator.

MENDENGARKAN, BUDAYA, DAN JENIS KELAMIN

Ketika komunikator dan komunikan berasal dari budaya yang berbeda, atau berbeda dalam hal jenis kelamin, maka reaksi alami yang terjadi akan sangat menonjol.

a. Budaya dan Mendengarkan

Ketika berada dalam budaya yang berbeda perlu diperhatikan bahasa, cara berkomunikasi secara nonverbal, style, sejarah dengan realita, kepercayaan, dan feedback. Hal – hal tersebut akan memberikan pandangan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi komunikasi dan mendengarkan.

b. Suara dan Bahasa

Apabila komunikator dan komunikan berbicara dalam bahasa yang sama, pembicaraan belum tentu satu makna dan sama logatnya. Tidak ada dua orang yang berkomunikasi yang benar – benar sama dalam berbagai hal karena masing – masing individu memiliki pengalaman dan latar belakang yang berbeda – beda.

c. Perbedaan Peilaku Nonverbal

Komunikator dan komunikan yang berasal dari budaya yang berbeda memiliki norma - norma yang berbeda. Perilaku nonverbal akan selaras dengan norma budaya yang mengikat.

d. Kepercayaan

Kepercayaan atau keyakinan seseorang akan berbeda dari satu budaya dengan budaya yang lainnya.

JENIS KELAMIN DAN MENDENGARKAN

Laki – laki dan perempuan memiliki tipe mendengarkan yang berbeda, juga dengan bahasa verbal maupun nonverbal yang berbeda.

Perempuan umumnya membangun sebuah hubungan dan menetapkan sebuah pertemanan kemudian saling berkomunikasi dengan menjadi pendengar setia hingga akhir pembicaraan. Sedangkan laki – laki hanya menunjukkan keahlian, menekankan hal – hal yang dimaksud, dan mendominasi sebuah komunikasi.

CARA MENDENGARKAN YANG BERBEDA

Perempuan ketika mendengarkan biasanya memberikan respon langsung ketika sedang terjadi komunikasi dengan berkata “ya” atau “hu-uh” mengangguk setuju atau tersenyum. Sedangkan laki – laki lebih sering mendengarkan dengan diam, tanpa memberikan isyarat apapun sebagai bentuk feedback.

MENDENGARKAN YANG EFEKTIF

Partisipatif dan mendengarkan yang pasif

Kunci agar mendengarkan menjadi efektif dalam komunikasi interpersonal adalah dengan menjadi pendengar yang aktif. Sebagai pendengar, partisipasi dalam interaksi komunikasi sama halnya dengan memosisikan diri sebagai partner bagi komunikator, yaitu sebagai orang yang secara emosional dan intelektual terlibat dalam komunikasi yang satu makna (memiliki sudut pandang yang sama).

- a. Partisipasi yang efektif adalah yang ekspresif. Secara nonverbal bisa dilakukan dengan adanya kontak mata, memfokuskan perhatian kepada komunikator daripada ke objek – objek yang lain.
- b. Mendengarkan secara pasif adalah mendengarkan tanpa mengucapkan kata atau mengarahkan komunikator ke arah pembicaraan tertentu.

EMPATI DAN OBJEKTIF

kita harus mendengarkan dengan rasa empati:, bersama dengan mereka, melihat dari sudut pandang yang sama, merasakan apa yang mereka rasakan. Rasa empati sangat baik di segala situasi, terlebih di tempat dan situasi yang tepat secara obyektif.

Tujuan dari proses mendengarkan untuk menangkap, memahami, dan mengingat dengan sebaik-baiknya apa yang di dengarkannya atau sesuatu yang di katakan oleh orang lain kepadanya.

i. Mendengarkan isi (content listening)

Mendengarkan isi adalah tindakan yang bertujuan untuk mengerti dan menyimpan informasi yang disampaikan oleh pembicara.

ii. Mendengarkan kritis (critical listening)

Mendengarkan kritis dilakukan untuk mengevaluasi pesan pembicara berdasarkan beberapa dimensi, atau sudut pandang, termasuk logika, argumentasi, kekuatan bukti, validitas konklusi, implikasi pesan dan, maksud dan motivasi pembicara, serta pengabaian beberapa hal penting oleh pembicara.

iii. Mendengarkan empatis (emphatic listening)

Mendengarkan empatis bertujuan untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara dengan maksud untuk menghargai butir-butir pandangan terlepas dari sejalan atau tidaknya pandangan diantara ke dua pihak.

TEORI PENIPUAN ANTARPRIBADI ATAU INTERPERSONAL DECEPTION THEORY

Teori interpersonal deception atau teori penipuan antarpribadi ini dikemukakan oleh David Buller & Judee Burgoon. Beberapa asumsi menyatakan bahwa teori ini bersifat manusiawi, yaitu:

a. Asumsi ontologis, memandang berbagai kenyataan saling bergantung pada berbagai faktor situasional pada individu yang terlibat.

b. Asumsi epistemologis, dalam ilmu pengetahuan, apa yang ditemukan dalam dari penelitian sepenuhnya bergantung pada siapa yang mempunyai pengetahuan tentang apa yang dibicarakan.

Teori penipuan antarpribadi ini memfokuskan diri pada sifat dyadic (dual), relations (hubungan), dialogic (dialog) dari komunikasi yang memiliki unsur atau penuh kebohongan.

- a. Komunikasi dyadic (dual) berarti komunikasi tersebut terjadi antara dua orang
- b. Komunikasi relations (hubungan) merupakan pemaknaan dari komunikasi yang terjadi antara si penerima dengan pengirim dalam hal mengisi pesan.
- c. Komunikasi dialogic mengacu pada bahasa komunikatif dari pengirim ke penerima pesan.

Teori ini menyatakan bahwa ada kalanya seseorang harus berbohong. Bohong yang dimaksud adalah manipulasi dari sebuah informasi. Dan seseorang yang akan berbohong tersebut memiliki strategi sebagai berikut:

- a. Falsification / Pemalsua

Dalam pemalsuan, seorang komunikator melakukan pemalsuan informasi yang hendak disampaikan kepada komunikannya.

- b. Concealment / Penyembunyian

Penyembunyian informasi seringkali dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.

- c. Equivocation / Pengelakan

Pengelakan juga kerap kali dilakukan dalam komunikasi antarpribadi.

EMOTIONAL INTELEGENCE

Transformational Leadership Theories

Faktor-faktor menyebabkan komunikasi penting dalam teori kepemimpinan transformational yang didasarkan kepada empat aturan yaitu:

1. Inspirational Motivation

Komunikasi dibutuhkan agar pemimpin mampu memberikan anggota tim rasa dihargai dan dipedulikan. Sehingga dapat memberikan energi dan dorongan agar tim dapat mencapai tujuan.

2. Individualised Attention

Komunikasi penting agar dalam tim semua anggota dapat menerima perbedaan dan membangun hubungan. Dalam hal ini pemimpin bisa menjadi orang tua bagi anggota timnya.

3. Intellectual Stimulation

Komunikasi dibutuhkan bagi pemimpin agar dapat membimbing tim belajar untuk mengembangkan kemampuan. Komunikasi diperlukan agar pemimpin dapat memberikan intelektualitas dan mendorong imajinasi anggota tim. Komunikasi digunakan juga dalam mengembangkan pemikiran masyarakat dan pemikiran strategis sehingga tim dapat melihat dari berbagai sudut pandang.

4. Idealised Influence

Komunikasi penting bagi pemimpin untuk menetapkan dan menampilkan standar etika, melakukan pembicaraan, memberikan sikap jujur, terbuka, adil, dan berprinsip.

- Robbins (2001:310) menyatakan bahwa komunikasi yang buruk paling sering disebut sebagai sumber konflik yang pada akhirnya akan menimbulkan stres dan menghambat kinerja kerja.
- Pendapat yang sama dikemukakan oleh Selye (Munandar, 2001:396) melalui penelitiannya yang menyatakan bahwa kontribusi yang penting terhadap manajemen stres adalah kualitas hubungan (komunikasi) antar karyawan maupun atasan.

- Suatu komunikasi dianggap sebagai efektif jika tujuan-tujuan komunikasi dicapai dengan baik. Komunikasi antar pribadi dilakukan oleh seseorang dalam melakukan sosialisasi atau untuk pergaulan seseorang dengan lingkungan sosialnya baik yang bersifat formal seperti dalam pekerjaan maupun informal.

- Komunikasi antar pribadi yang bersifat informal terjadi secara horizontal terwujud ketika komunikasi terjadi antar orang-orang yang memiliki kesamaan atau kemiripan dalam frame of reference (kerangka referensi) dan field of experience (bidang pengalaman) yaitu tingkat pendidikan, jenis profesi atau pekerjaan, agama, bangsa atau bangsa, hobi, ideologi, dan lain sebagainya (Effendy, 2000:61).

- Menurut Howard Gardner kecerdasan emosional terdiri dari lima aspek yaitu:

- i. Kemampuan menyadari emosi diri sendiri;

- ii. Kemampuan mengelola emosi diri sendiri;

- iii. Memiliki kepekaan terhadap emosi orang lain;

- iv. Mampu merespon dan bernegosiasi dengan orang lain secara emosional;

- v. Kemampuan menggunakan emosi sebagai alat untuk memotivasi diri;

- Kecerdasan emosional ini adalah salah satu komponen yang penting untuk bisa menyesuaikan diri dan hidup dengan baik di tengah-tengah masyarakat. Popularitas EQ didorong oleh trend dan orientasi budaya. EQ dapat dilatih dan ditingkatkan dalam berbagai konteks sosial (pendidikan, pekerjaan, dan interpersonal) untuk memberikan keuntungan bagi pribadi dan masyarakat.

- EQ berperan penting dalam masyarakat modern dengan memberikan kontribusi lebih dari kecerdasan intelektual umum. EQ berhubungan secara positif dengan prestasi akademik, keberhasilan dalam pekerjaan dan kepuasan kerja serta kesehatan dan penyesuaian emosional. EQ bahkan diklaim lebih penting daripada kecerdasan intelektual yang membantu seseorang mencapai kesuksesan dalam hidup (Goleman, 1995 dalam Matthews, Zeidner & Roberts, 2002).

- Kecerdasan intelektual yang tinggi jika tidak disertai oleh kecerdasan emosional yang tinggi akan mengakibatkan emosi yang tidak stabil, dan mendorong kekeliruan dalam menentukan dan memecahkan persoalan hidup karena menghambat konsentrasi seseorang.
- Orang yang memiliki kecerdasan emosi tinggi berusaha untuk menciptakan keseimbangan diri dan lingkungannya, Berusaha mencapai kebahagiaan dan bisa mengubah atau memperbaiki hal yang buruk menjadi lebih baik. Orang dengan kecerdasan emosional yang tinggi juga cenderung mampu bekerja sama dalam sebuah tim dengan beragam orang lain yang memiliki latar belakang yang beragam. Dengan kata lain, kecerdasan emosional terlihat dari tingkah laku yang ditunjukkan oleh seseorang dalam melakukan aktifitas sosial atau aktifitas bersama orang lain.
- Robbins (1998) menjelaskan terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan komunikasi interpersonal. Semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi, maka akan semakin efektif komunikasi interpersonal yang dilakukan.

Nama : Bahrul Adian

NIM : 191910042

1. MENURUT ANDA APA PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP IKLIM BUDAYA ORGANISASI DALAM HUBUNGANNYA ANTARA EQ PEMIMPIN DAN BAWAHAN DALAM SUATU ORGANISASI KERJA.

2. BUATLAH RESUME DARI MATERI YANG DIBERIKAN.

1. Menurut saya Pengaruh komunikasi antara atasan dan bawahan juga turut menentukan tercapai atau tidaknya tujuan organisasi. Dengan komunikasi yang baik dan efektif antara atasan dan bawahan setiap tugas yang menentukan tercapainya tujuan organisasi bisa terlaksana dengan baik. Komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan dalam suatu organisasi juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi suasana atau iklim organisasi. Komunikasi organisasi harus dapat dipahami oleh seluruh anggota organisasi dengan baik. Perintah, saran, dan maksud tiap anggota organisasi dapat tersampaikan dengan baik sehingga terhindar dari kesalahpahaman, gosip, prasangka buruk, dan masalah-masalah komunikasi lainnya yang dapat memperburuk iklim dalam suatu organisasi.

2. Mendengarkan dan Merespons

Mendengarkan merupakan aktivitas komunikasi yang sangat penting karena sangat mempengaruhi berlangsungnya komunikasi. Untuk mengukur pentingnya mendengarkan terlihat dari tujuan mendengarkan dan manfaat yang dapat diperoleh dari mendengarkan.

Proses Mendengarkan :

1. **Menerima** : Mendengarkan diawali dengan menerima pesan dari pengirim pesan (komunikator).). pesan tersebut bisa verbal, maupun nonverbal yang terdiri dari bahasa isyarat, ekspresi wajah, dan keragaman dalam intonasi
2. **Memahami** : Adalah bagian dimana komunikan berusaha mengerti dan mendalami apa yang disampaikan komunikator, baik pikiran maupun intonasi penyampaian pesan yang mewakili emosi.
3. **Mengingat** : Dalam mendengarkan diperlukan adanya ingatan, untuk mengingat pesan yang telah disampaikan. Ingatan berguna dalam melakukan komunikasi agar yang disampaikan sesuai, tidak keliru, maupun rancu.
4. **Mengevaluasi** : Evaluasi terdiri dari pengambilan kesimpulan.
5. **Merespon** : Merespon terdiri dari dua macam. Yang pertama adalah respon yang diberikan ketika komunikator sedang menyampaikan pesan. Dan yang kedua adalah

respon yang diberikan setelah menyampaikan keseluruhan pesan. Respon merupakan feedback, dimana komunikan mengirimkan kembali pesan kepada komunikator.

Jenis Kelamin dan Mendengarkan

- Laki – laki dan perempuan memiliki tipe mendengarkan yang berbeda, juga dengan bahasa verbal maupun nonverbal yang berbeda. laki lebih sering mendengarkan dengan diam, tanpa memberikan isyarat apaun sebagai bentuk feedback
- Perempuan umumnya membangun sebuah hubungan dan menetapkan sebuah pertemanan kemudian saling berkomunikasi dengan menjadi pendengar setia hingga akhir pembicaraan. Perempuan ketika mendengarkan biasanya memberikan respon langsung ketika sedang terjadi komunikasi dengan berkata “ya” atau “hu-uh” mengangguk setuju atau tersenyum.

Mendengarkan yang Efektif

Partisipatif dan mendengarkan yang pasif. Kunci agar mendengarkan menjadi efektif dalam komunikasi interpersonal adalah dengan menjadi pendengar yang aktif. Sebagai pendengar, partisipasi dalam interaksi komunikasi sama halnya dengan memposisikan diri sebagai *partner* bagi komunikator, yaitu sebagai orang yang secara emosional dan intelektual terlibat dalam komunikasi yang satu makna (memiliki sudut pandang yang sama).

1) Mendengarkan isi (*content listening*)

Mendengarkan isi adalah tindakan yang bertujuan untuk mengerti dan menyimpan informasi yang disampaikan oleh pembicara.

(2) Mendengarkan kritis (*critical listening*)

Mendengarkan kritis dilakukan untuk mengevaluasi pesan pembicara berdasarkan beberapa dimensi, atau sudut pandang, termasuk logika, argumentasi, kekuatan bukti, validitas konklusi, implikasi pesan dan, maksud dan motivasi pembicara, serta pengabaian beberapa hal penting oleh pembicara

(3) Mendengarkan empatis (*emphatic listening*)

Mendengarkan empatis bertujuan untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara dengan maksud untuk menghargai butir-butir pandangan terlepas dari sejalan atau tidaknya pandangan diantara ke dua pihak .

Teori Penipuan Antarpribadi atau *Interpersonal Deception Theory*

- **Teori *interpersonal deception* atau teori penipuan antarpribadi** ini dikemukakan oleh David Buller & Judee Burgoon. Beberapa asumsi menyatakan bahwa teori ini bersifat manusiawi, yaitu :

- *Asumsi ontologis*, memandang berbagai kenyataan saling bergantung pada berbagai faktor situasional pada individu yang terlibat.
- *Asumsi epistemologis*, dalam ilmu pengetahuan, apa yang ditemukan dalam dari penelitian sepenuhnya bergantung pada siapa yang mempunyai pengetahuan tentang apa yang dibicarakan.

Teori penipuan antarpribadi ini memfokuskan diri pada sifat *dyadic* (dual), *relations* (hubungan), *dialogic* (dialog) dari komunikasi yang memiliki unsur atau penuh kebohongan.

- *Komunikasi dyadic* (dual) berarti komunikasi tersebut terjadi antara dua orang.
- *Komunikasi relations* (hubungan) merupakan pemaknaan dari komunikasi yang terjadi antara si penerima dengan pengirim dalam hal mengisi pesan.
- *Komunikasi dialogic* mengacu pada bahasa komunikatif dari pengirim ke penerima pesan.

Teori ini menyatakan bahwa ada kalanya seseorang harus berbohong. Bohong yang dimaksud adalah manipulasi dari sebuah informasi. Dan seseorang yang akan berbohong tersebut memiliki strategi sebagai berikut:

1. *Falsification / Pemalsuan*

Dalam pemalsuan, seorang komunikator melakukan pemalsuan informasi yang hendak disampaikan kepada komunikannya

2. *Concealment / Penyembunyian*

Penyembunyian informasi seringkali dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.

3. *Equivocation / Pengelakan*

Pengelakan juga kerap kali dilakukan dalam komunikasi antarpribadi.

EMOTIONAL INTELEGENCE

Transformational Leadership Theories

Faktor-faktor menyebabkan komunikasi penting dalam teori kepemimpinan transformational yang didasarkan kepada empat aturan yaitu:

1. Inspirational Motivation

Komunikasi dibutuhkan agar pemimpin mampu memberikan anggota tim rasa dihargai dan dipedulikan. Sehingga dapat memberikan energi dan dorongan agar tim dapat mencapai tujuan.

2. Individualised Attention

Komunikasi penting agar dalam tim semua anggota dapat menerima perbedaan dan membangun hubungan. Dalam hal ini pemimpin bisa menjadi orang tua bagi anggota timnya.

3. Intellectual Stimulation

Komunikasi dibutuhkan bagi pemimpin agar dapat membimbing tim belajar untuk mengembangkan kemampuan. Komunikasi diperlukan agar pemimpin dapat memberikan intelektualitas dan mendorong imajinasi anggota tim. Komunikasi digunakan juga dalam mengembangkan pemikiran masyarakat dan pemikiran strategis sehingga tim dapat melihat dari berbagai sudut pandang

4. Idealised Influence

Komunikasi penting bagi pemimpin untuk menetapkan dan menampilkan standar etika, melakukan pembicaraan, memberikan sikap jujur, terbuka, adil, dan berprinsip.

Menurut Howard Gardner kecerdasan emosional terdiri dari lima aspek yaitu:

1. Kemampuan menyadari emosi diri sendiri
2. Kemampuan mengelola emosi diri sendiri
3. Memiliki kepekaan terhadap emosi orang lain
4. Mampu merespon dan bernegosiasi dengan orang lain secara emosional
5. Kemampuan menggunakan emosi sebagai alat untuk memotivasi diri

Nama : Bayu Santoso
NIM : 191910004
M.K. : Komunikasi Antarpribadi

1. MENURUT ANDA APA PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP IKLIM BUDAYA ORGANISASI DALAM HUBUNGANNYA ANTARA EQ PEMIMPIN DAN BAWAHAN DALAM SUATU ORGANISASI KERJA.

2. BUATLAH RESUME DARI MATERI YANG DIBERIKAN.

1. Menurut saya Pengaruh komunikasi antara atasan dan bawahan juga turut menentukan tercapainya suatu tujuan dalam rencana yang telah dibuat. Dengan komunikasi yang baik dan efektif antara atasan dan bawahan setiap tugas yang menentukan tercapainya tujuan bisa terlaksanakan dengan baik. Komunikasi organisasi kerja harus dapat dipahami oleh seluruh anggota organisasi dengan baik. Perintah, saran, dan maksud tiap anggota organisasi dapat tersampaikan dengan baik sehingga terhindar dari kesalahpahaman, gosip, prasangka buruk, dan masalah-masalah komunikasi lainnya yang dapat memperburuk dalam suatu organisasi.

2. Mendengarkan dan Merespons

Mendengarkan merupakan aktivitas komunikasi yang sangat penting karena sangat mempengaruhi berlangsungnya komunikasi. Untuk mengukur pentingnya mendengarkan terlihat dari tujuan mendengarkan dan manfaat yang dapat diperoleh dari mendengarkan.

Proses Mendengarkan :

1. **Menerima** : Mendengarkan diawali dengan menerima pesan dari pengirim pesan (komunikator).). pesan tersebut bisa verbal, maupun nonverbal yang terdiri dari bahasa isyarat, ekspresi wajah, dan keragaman dalam intonasi

2. **Memahami** : Adalah bagian dimana komunikan berusaha mengerti dan mendalami apa yang disampaikan komunikator,

baik pikiran maupun intonasi penyampaian pesan yang mewakili emosi.

3.Mengingat : Dalam mendengarkan diperlukan adanya ingatan, untuk mengingat pesan yang telah disampaikan. Ingatan berguna dalam melakukan komunikasi agar yang disampaikan sesuai, tidak keliru, maupun rancu.

4.Mengevaluasi : Evaluasi terdiri dari pengambilan kesimpulan.

5.Merespon : Merespon terdiri dari dua macam. Yang pertama adalah respon yang diberikan ketika komunikator sedang menyampaikan pesan. Dan yang kedua adalah respon yang diberikan setelah menyampaikan keseluruhan pesan. Respon merupakan feedback, dimana komunikator mengirimkan kembali pesan kepada komunikator.

Jenis Kelamin dan Mendengarkan

- Laki - laki dan perempuan memiliki tipe mendengarkan yang berbeda, juga dengan bahasa verbal maupun nonverbal yang berbeda. laki lebih sering mendengarkan dengan diam, tanpa memberikan isyarat apapun sebagai bentuk feedback
- Perempuan umumnya membangun sebuah hubungan dan menetapkan sebuah pertemanan kemudian saling berkomunikasi dengan menjadi pendengar setia hingga akhir pembicaraan. Perempuan ketika mendengarkan biasanya memberikan respon langsung ketika sedang terjadi komunikasi dengan berkata "ya" atau "hu-uh" mengangguk setuju atau tersenyum.

Mendengarkan yang Efektif

Partisipatif dan mendengarkan yang pasif. Kunci agar mendengarkan menjadi efektif dalam komunikasi interpersonal adalah dengan menjadi pendengar yang aktif. Sebagai pendengar, partisipasi dalam interaksi komunikasi sama halnya dengan memposisikan diri sebagai *partner* bagi komunikator, yaitu sebagai orang yang secara emosional dan intelektual terlibat dalam komunikasi yang satu makna (memiliki sudut pandang yang sama).

1) Mendengarkan isi (*content listening*)

Mendengarkan isi adalah tindakan yang bertujuan untuk mengerti dan menyimpan informasi yang disampaikan oleh pembicara.

(2) Mendengarkan kritis (*critical listening*)

Mendengarkan kritis dilakukan untuk mengevaluasi pesan pembicara berdasarkan beberapa dimensi, atau sudut pandang, termasuk logika, argumentasi, kekuatan bukti, validitas konklusi, implikasi pesan dan, maksud dan motivasi pembicara, serta pengabaian beberapa hal penting oleh pembicara

(3) Mendengarkan empatis (*emphatic listening*)

Mendengarkan empatis bertujuan untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara dengan maksud untuk menghargai butir-butir pandangan terlepas dari sejalan atau tidaknya pandangan diantara ke dua pihak .

Teori Penipuan Antarpribadi atau *Interpersonal Deception Theory*

- **Teori *interpersonal deception* atau teori penipuan antarpribadi** ini dikemukakan oleh David Buller & Judee Burgoon. Beberapa asumsi menyatakan bahwa teori ini bersifat manusiawi, yaitu :
- **Asumsi *ontologis***, memandang berbagai kenyataan saling bergantung pada berbagai faktor situasional pada individu yang terlibat.
- **Asumsi *epistemologis***, dalam ilmu pengetahuan, apa yang ditemukan dalam dari penelitian sepenuhnya bergantung pada siapa yang mempunyai pengetahuan tentang apa yang dibicarakan.

Teori penipuan antarpribadi ini memfokuskan diri pada sifat *dyadic* (dual), *relations* (hubungan), *dialogic* (dialog) dari komunikasi yang memiliki unsur atau penuh kebohongan.

- o *Komunikasi dyadic* (dual) berarti komunikasi tersebut terjadi antara dua orang.
- o *Komunikasi relations* (hubungan) merupakan pemaknaan dari komunikasi yang terjadi antara si penerima dengan

pengirim dalam hal mengisi pesan.

- o *Komunikasi dialogic* mengacu pada bahasa komunikatif dari pengirim ke penerima pesan.

Teori ini menyatakan bahwa ada kalanya seseorang harus berbohong. Bohong yang dimaksud adalah manipulasi dari sebuah informasi. Dan seseorang yang akan berbohong tersebut memiliki strategi sebagai berikut:

1. *Falsification / Pemalsuan*

Dalam pemalsuan, seorang komunikator melakukan pemalsuan informasi yang hendak disampaikan kepada komunikannya

2. *Concealment / Penyembunyian*

Penyembunyian informasi seringkali dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.

3. *Equivocation / Pengelakan*

Pengelakan juga kerap kali dilakukan dalam komunikasi antarpribadi.

EMOTIONAL INTELEGENCE

Transformational Leadership Theories

Faktor-faktor menyebabkan komunikasi penting dalam teori kepemimpinan transformational yang didasarkan kepada empat aturan yaitu:

1. *Inspirational Motivation*

Komunikasi dibutuhkan agar pemimpin mampu memberikan anggota tim rasa dihargai dan dipedulikan. Sehingga dapat memberikan energi dan dorongan agar tim dapat mencapai tujuan.

2. *Individualised Attention*

Komunikasi penting agar dalam tim semua anggota dapat menerima

perbedaan dan membangun hubungan. Dalam hal ini pemimpin bisa menjadi orang tua bagi anggota timnya.

3. *Intellectual Stimulation*

Komunikasi dibutuhkan bagi pemimpin agar dapat membimbing tim belajar untuk mengembangkan kemampuan. Komunikasi diperlukan agar pemimpin dapat memberikan intelektualitas dan mendorong imajinasi anggota tim. Komunikasi digunakan juga dalam mengembangkan pemikiran masyarakat dan pemikiran strategis sehingga tim dapat melihat dari berbagai sudut pandang

4. *Idealised Influence*

Komunikasi penting bagi pemimpin untuk menetapkan dan menampilkan standar etika, melakukan pembicaraan, memberikan sikap jujur, terbuka, adil, dan berprinsip.

Menurut Howard Gardner kecerdasan emosional terdiri dari lima aspek yaitu:

1. Kemampuan menyadari emosi diri sendiri
2. Kemampuan mengelola emosi diri sendiri
3. Memiliki kepekaan terhadap emosi orang lain
4. Mampu merespon dan bernegosiasi dengan orang lain secara emosional
5. Kemampuan menggunakan emosi sebagai alat untuk memotivasi diri

Nama : Dandy Dwi Putra Handho

Kelas : IK3A

NIM : 191910032

Soal:

1. Menurut anda apa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap iklim budaya organisasi dalam hubungannya antara EQ pemimpin dan bawahan dalam suatu organisasi kerja
2. Buatlah resume dari materi yang diberikan

Jawab:

1. Iklim komunikasi organisasi dipersepsikan oleh **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik iklim komunikasi organisasi maka akan semakin baik pula kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah iklim komunikasi organisasi maka semakin rendah kepuasan kerja pegawai. Iklim komunikasi organisasi dipersepsikan oleh **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan efektivitas komunikasi interpersonal. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik iklim komunikasi organisasi maka akan semakin baik pula komunikasi interpersonal pada pegawai, sebaliknya semakin rendah iklim komunikasi organisasi maka semakin rendah komunikasi interpersonal pegawai. Efektivitas komunikasi interpersonal dipersepsikan antara **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik efektivitas komunikasi interpersonal maka akan semakin baik pula kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah efektivitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah kepuasan kerja pegawai.

Iklim komunikasi organisasi dipersepsikan oleh **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja secara tidak langsung, melainkan melalui efektivitas komunikasi interpersonal. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik efektivitas komunikasi interpersonal maka akan semakin baik pula iklim komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah efektivitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai. Sehingga iklim komunikasi antara **pemimpin dan pegawainya** akan ditingkatkan supaya komunikasi interpersonal semakin terjaga dengan baik dan kepuasan kerja pegawai akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa menciptakan efektivitas komunikasi interpersonal yang baik maka iklim komunikasi organisasi akan lebih mendorong kepuasan kerja pegawai.

2. Resume

MENDENGARKAN DAN MERESPON

Mendengarkan merupakan aktivitas komunikasi yang sangat penting karena sangat mempengaruhi berlangsungnya komunikasi.

Mendengarkan yang efektif adalah yang menerima pesan secara utuh dan kemudian memberikan *feedback* (umpan balik) yang sesuai dengan pesan yang disampaikan.

PROSES MENDENGARKAN

a) Menerima

Mendengarkan diawali dengan menerima pesan dari pengirim pesan (komunikator). pesan tersebut bisa verbal, maupun nonverbal yang terdiri dari bahasa isyarat, ekspresi wajah, dan keragaman dalam intonasi.

- i. **Perhatian penuh** kepada pengirim pesan, hal apa saja yang disampaikan, maupun yang tidak disampaikan.
- ii. **Lingkungan** yang memadai atau sesuai.
- iii. **Pengutamaan komunikasi sebagai pendengar** dan hindari interupsi.

b) Memahami

Adalah bagian dimana komunikasi berusaha mengerti dan mendalami apa yang disampaikan komunikator, baik pikiran maupun intonasi penyampaian pesan yang mewakili emosi. Dalam memahami, perlu adanya:

- i. **Menghubungkan informasi terbaru** dari komunikator dengan apa yang terjadi saat ini di lapangan (fakta).
- ii. **Memahami pesan komunikator** dari inti pesan yang disampaikan. Hindari menyimpulkan pesan sebelum komunikator selesai menyampaikan seluruh pesannya.
- iii. **Pertanyaan untuk menklarifikasi/memastikan** Jika memungkinkan, tanyakan contoh *real* (nyata) dari penjelasan atau pesan yang disampaikan komunikator.
- iv. **Mengubah kalimat komunikator** menjadi kalimat sendiri yang lebih mudah dipahami.

c) Mengingat

Dalam mendengarkan diperlukan adanya ingatan, untuk mengingat pesan yang telah disampaikan. Ingatan berguna dalam melakukan komunikasi agar yang disampaikan sesuai, tidak keliru, maupun rancu. Ingatan misalnya untuk mengingat nomor telepon, alamat rumah, nama, janji temu, atau arah. Dalam mengingat perlu adanya:

- i. **Identifikasi sumber ide dan referensi** yang mendukung
- ii. **Ringkasan pesan yang mudah diingat.** Namun perlu kehati-hatian dalam meringkas, jangan sampai menghilangkan detail/inti pesan atau bagian-bagian lain yang penting.
- iii. **Pengulangan nama dan kata kunci** untuk mengingatkan diri sendiri, bila memungkinkan, dengan suara yang keras.

d) Mengevaluasi

Evaluasi terdiri dari pengambilan kesimpulan. Kadang - kadang kita mencoba mengevaluasi niat atau motif dari komunikator. Seringkali evaluasi terjadi dalam keadaan tidak sadar atau muncul secara alami dalam bentuk kritik atau analisis. Evaluasi merupakan upaya untuk menyamakan pesan dengan realita dan fakta yang terjadi.

e) **Merespon**

Merespon terdiri dari dua macam. Yang pertama adalah respon yang diberikan ketika komunikator sedang menyampaikan pesan. Dan yang kedua adalah respon yang diberikan setelah menyampaikan keseluruhan pesan. Respon merupakan feedback, dimana komunikator mengirimkan kembali pesan kepada komunikator.

MENDENGARKAN, BUDAYA, DAN JENIS KELAMIN

Ketika komunikator dan komunikan berasal dari budaya yang berbeda, atau berbeda dalam hal jenis kelamin, maka reaksi alami yang terjadi akan sangat menonjol.

a. **Budaya dan Mendengarkan**

Ketika berada dalam budaya yang berbeda perlu diperhatikan bahasa, cara berkomunikasi secara nonverbal, *style*, sejarah dengan realita, kepercayaan, dan feedback. Hal - hal tersebut akan memberikan pandangan mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi komunikasi dan mendengarkan.

b. **Suara dan Bahasa**

Apabila komunikator dan komunikan berbicara dalam bahasa yang sama, pembicaraan belum tentu satu makna dan sama logatnya. Tidak ada dua orang yang berkomunikasi yang benar - benar sama dalam berbagai hal karena masing - masing individu memiliki pengalaman dan latar belakang yang berbeda - beda.

c. **Perbedaan Peilaku Nonverbal**

Komunikator dan komunikan yang berasal dari budaya yang berbeda memiliki norma - norma yang berbeda. Perilaku nonverbal akan selaras dengan norma budaya yang mengikat.

d. **Kepercayaan**

Kepercayaan atau keyakinan seseorang akan berbeda dari satu budaya dengan budaya yang lainnya.

JENIS KELAMIN DAN MENDENGARKAN

Laki - laki dan perempuan memiliki tipe mendengarkan yang berbeda, juga dengan bahasa verbal maupun nonverbal yang berbeda.

Perempuan umumnya membangun sebuah hubungan dan menetapkan sebuah pertemanan kemudian saling berkomunikasi dengan menjadi pendengar setia hingga akhir

pembicaraan. Sedangkan laki – laki hanya menunjukkan keahlian, menekankan hal – hal yang dimaksud, dan mendominasi sebuah komunikasi.

CARA MENDENGARKAN YANG BERBEDA

Perempuan ketika mendengarkan biasanya memberikan respon langsung ketika sedang terjadi komunikasi dengan berkata “ya” atau “hu-uh” mengangguk setuju atau tersenyum. Sedangkan laki – laki lebih sering mendengarkan dengan diam, tanpa memberikan isyarat apapun sebagai bentuk feedback.

MENDENGARKAN YANG EFEKTIF

Partisipatif dan mendengarkan yang pasif

Kunci agar mendengarkan menjadi efektif dalam komunikasi interpersonal adalah dengan menjadi pendengar yang aktif. Sebagai pendengar, partisipasi dalam interaksi komunikasi sama halnya dengan memposisikan diri sebagai *partner* bagi komunikator, yaitu sebagai orang yang secara emosional dan intelektual terlibat dalam komunikasi yang satu makna (memiliki sudut pandang yang sama).

- a. **Partisipasi yang efektif** adalah yang ekspresif. Secara nonverbal bisa dilakukan dengan adanya kontak mata, memfokuskan perhatian kepada komunikator daripada ke objek – objek yang lain.
- b. **Mendengarkan secara pasif** adalah mendengarkan tanpa mengucapkan kata atau mengarahkan komunikator ke arah pembicaraan tertentu.

EMPATI DAN OBJEKTIF

kita harus mendengarkan dengan rasa empati:, bersama dengan mereka, melihat dari sudut pandang yang sama, merasakan apa yang mereka rasakan. Rasa empati sangat baik di segala situasi, terlebih di tempat dan situasi yang tepat secara obyektif.

Tujuan dari proses mendengarkan untuk menangkap, memahami, dan mengingat dengan sebaik-baiknya apa yang di dengarkannya atau sesuatu yang di katakan oleh orang lain kepadanya.

- i. **Mendengarkan isi (*content listening*)**

Mendengarkan isi adalah tindakan yang bertujuan untuk mengerti dan menyimpan informasi yang disampaikan oleh pembicara.

- ii. **Mendengarkan kritis (*critical listening*)**

Mendengarkan kritis dilakukan untuk mengevaluasi pesan pembicara berdasarkan beberapa dimensi, atau sudut pandang, termasuk logika, argumentasi,

kekuatan bukti, validitas konklusi, implikasi pesan dan, maksud dan motivasi pembicara, serta pengabaian beberapa hal penting oleh pembicara.

iii. **Mendengarkan empatis (*emphatic listening*)**

Mendengarkan empatis bertujuan untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara dengan maksud untuk menghargai butir-butir pandangan terlepas dari sejalan atau tidaknya pandangan diantara ke dua pihak.

TEORI PENIPUAN ANTARPRIBADI ATAU INTERPERSONAL DECEPTION THEORY

Teori *interpersonal deception* atau teori penipuan antarpribadi ini dikemukakan oleh David Buller & Judee Burgoon. Beberapa asumsi menyatakan bahwa teori ini bersifat manusiawi, yaitu:

- a. ***Asumsi ontologis***, memandang berbagai kenyataan saling bergantung pada berbagai faktor situasional pada individu yang terlibat.
- b. ***Asumsi epistemologis***, dalam ilmu pengetahuan, apa yang ditemukan dalam dari penelitian sepenuhnya bergantung pada siapa yang mempunyai pengetahuan tentang apa yang dibicarakan.

Teori penipuan antarpribadi ini memfokuskan diri pada sifat *dyadic* (dual), *relations* (hubungan), *dialogic* (dialog) dari komunikasi yang memiliki unsur atau penuh kebohongan.

- a. ***Komunikasi dyadic (dual)*** berarti komunikasi tersebut terjadi antara dua orang
- b. ***Komunikasi relations (hubungan)*** merupakan pemaknaan dari komunikasi yang terjadi antara si penerima dengan pengirim dalam hal mengisi pesan.
- c. ***Komunikasi dialogic*** mengacu pada bahasa komunikatif dari pengirim ke penerima pesan.

Teori ini menyatakan bahwa ada kalanya seseorang harus berbohong. Bohong yang dimaksud adalah manipulasi dari sebuah informasi. Dan seseorang yang akan berbohong tersebut memiliki strategi sebagai berikut:

- a. ***Falsification / Pemalsua***
Dalam pemalsuan, seorang komunikator melakukan pemalsuan informasi yang hendak disampaikan kepada komunikannya.
- b. ***Concealment / Penyembunyian***
Penyembunyian informasi seringkali dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.
- c. ***Equivocation / Pengelakan***
Pengelakan juga kerap kali dilakukan dalam komunikasi antarpribadi.

EMOTIONAL INTELEGENCE

Transformational Leadership Theories

Faktor-faktor menyebabkan komunikasi penting dalam teori kepemimpinan transformational yang didasarkan kepada empat aturan yaitu:

1. *Inspirational Motivation*

Komunikasi dibutuhkan agar pemimpin mampu memberikan anggota tim rasa dihargai dan dipedulikan. Sehingga dapat memberikan energi dan dorongan agar tim dapat mencapai tujuan.

2. *Individualised Attention*

Komunikasi penting agar dalam tim semua anggota dapat menerima perbedaan dan membangun hubungan. Dalam hal ini pemimpin bisa menjadi orang tua bagi anggota timnya.

3. *Intellectual Stimulation*

Komunikasi dibutuhkan bagi pemimpin agar dapat membimbing tim belajar untuk mengembangkan kemampuan. Komunikasi diperlukan agar pemimpin dapat memberikan intelektualitas dan mendorong imajinasi anggota tim. Komunikasi digunakan juga dalam mengembangkan pemikiran masyarakat dan pemikiran strategis sehingga tim dapat melihat dari berbagai sudut pandang.

4. *Idealised Influence*

Komunikasi penting bagi pemimpin untuk menetapkan dan menampilkan standar etika, melakukan pembicaraan, memberikan sikap jujur, terbuka, adil, dan berprinsip.

- **Robbins (2001:310)** menyatakan bahwa komunikasi yang buruk paling sering disebut sebagai sumber konflik yang pada akhirnya akan menimbulkan stres dan menghambat kinerja kerja.
- Pendapat yang sama dikemukakan oleh **Selye (Munandar, 2001:396)** melalui penelitiannya yang menyatakan bahwa kontribusi yang penting terhadap manajemen stres adalah kualitas hubungan (komunikasi) antar karyawan maupun atasan.
- Suatu komunikasi dianggap sebagai efektif jika tujuan-tujuan komunikasi dicapai dengan baik. Komunikasi antar pribadi dilakukan oleh seseorang dalam melakukan sosialisasi atau untuk pergaulan seseorang dengan lingkungan sosialnya baik yang bersifat formal seperti dalam pekerjaan maupun informal.
- Komunikasi antar pribadi yang bersifat informal terjadi secara horizontal terwujud ketika komunikasi terjadi antar orang-orang yang memiliki kesamaan atau kemiripan dalam *frame of reference* (kerangka referensi) dan *field of experience* (bidang pengalaman) yaitu tingkat pendidikan, jenis profesi atau pekerjaan, agama, bangsa atau bangsa, hobi, ideologi, dan lain sebagainya (**Effendy, 2000:61**).
- Menurut **Howard Gardner** kecerdasan emosional terdiri dari lima aspek yaitu:
 - i. Kemampuan menyadari emosi diri sendiri;
 - ii. Kemampuan mengelola emosi diri sendiri;
 - iii. Memiliki kepekaan terhadap emosi orang lain;

- iv. Mampu merespon dan bernegosiasi dengan orang lain secara emosional;
 - v. Kemampuan menggunakan emosi sebagai alat untuk memotivasi diri;
- Kecerdasan emosional ini adalah salah satu komponen yang penting untuk bisa menyesuaikan diri dan hidup dengan baik di tengah-tengah masyarakat. Popularitas EQ didorong oleh trend dan orientasi budaya. EQ dapat dilatih dan ditingkatkan dalam berbagai konteks sosial (pendidikan, pekerjaan, dan interpersonal) untuk memberikan keuntungan bagi pribadi dan masyarakat.
 - EQ berperan penting dalam masyarakat modern dengan memberikan kontribusi lebih dari kecerdasan intelektual umum. EQ berhubungan secara positif dengan prestasi akademik, keberhasilan dalam pekerjaan dan kepuasan kerja serta kesehatan dan penyesuaian emosional. EQ bahkan diklaim lebih penting daripada kecerdasan intelektual yang membantu seseorang mencapai kesuksesan dalam hidup (**Goleman, 1995 dalam Matthews, Zeidner & Roberts, 2002**).
 - Kecerdasan intelektual yang tinggi jika tidak disertai oleh kecerdasan emosional yang tinggi akan mengakibatkan emosi yang tidak stabil, dan mendorong kekeliruan dalam menentukan dan memecahkan persoalan hidup karena menghambat konsentrasi seseorang.
 - Orang yang memiliki kecerdasan emosi tinggi berusaha untuk menciptakan keseimbangan diri dan lingkungannya, Berusaha mencapai kebahagiaan dan bisa mengubah atau memperbaiki hal yang buruk menjadi lebih baik. Orang dengan kecerdasan emosional yang tinggi juga cenderung mampu bekerja sama dalam sebuah tim dengan beragam orang lain yang memiliki latar belakang yang beragam. Dengan kata lain, kecerdasan emosional terlihat dari tingkah laku yang ditunjukkan oleh seseorang dalam melakukan aktifitas sosial atau aktifitas bersama orang lain.
 - **Robbins (1998)** menjelaskan terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan komunikasi interpersonal. Semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi, maka akan semakin efektif komunikasi interpersonal yang dilakukan.

Nama : Fikri Irawan

Kelas : IK3A

NIM : 191910019

Soal:

1. Menurut anda apa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap iklim budaya organisasi dalam hubungannya antara EQ pemimpin dan bawahan dalam suatu organisasi kerja
2. Buatlah resume dari materi yang diberikan

Jawab:

1. Iklim komunikasi organisasi dipersepsikan oleh **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik iklim komunikasi organisasi maka akan semakin baik pula kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah iklim komunikasi organisasi maka semakin rendah kepuasan kerja pegawai. Iklim komunikasi organisasi dipersepsikan oleh **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan efektivitas komunikasi interpersonal. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik iklim komunikasi organisasi maka akan semakin baik pula komunikasi interpersonal pada pegawai, sebaliknya semakin rendah iklim komunikasi organisasi maka semakin rendah komunikasi interpersonal pegawai. Efektivitas komunikasi interpersonal dipersepsikan antara **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik efektivitas komunikasi interpersonal maka akan semakin baik pula kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah efektivitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah kepuasan kerja pegawai.

Iklim komunikasi organisasi dipersepsikan oleh **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja secara tidak langsung, melainkan melalui efektivitas komunikasi interpersonal. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik efektivitas komunikasi interpersonal maka akan semakin baik pula iklim komunikasi

organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah efektivitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai. Sehingga iklim komunikasi antara **pemimpin dan pegawainya** akan ditingkatkan supaya komunikasi interpersonal semakin terjaga dengan baik dan kepuasan kerja pegawai akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa menciptakan efektivitas komunikasi interpersonal yang baik maka iklim komunikasi organisasi akan lebih mendorong kepuasan kerja pegawai.

2. Resume

MENDENGARKAN DAN MERESPON

Mendengarkan merupakan aktivitas komunikasi yang sangat penting karena sangat mempengaruhi berlangsungnya komunikasi.

Mendengarkan yang efektif adalah yang menerima pesan secara utuh dan kemudian memberikan *feedback* (umpan balik) yang sesuai dengan pesan yang disampaikan.

PROSES MENDENGARKAN

a) Menerima

Mendengarkan diawali dengan menerima pesan dari pengirim pesan (komunikator). pesan tersebut bisa verbal, maupun nonverbal yang terdiri dari bahasa isyarat, ekspresi wajah, dan keragaman dalam intonasi.

- i. **Perhatian penuh** kepada pengirim pesan, hal apa saja yang disampaikan, maupun yang tidak disampaikan.
- ii. **Lingkungan** yang memadai atau sesuai.
- iii. **Pengutamaan komunikasi sebagai pendengar** dan hindari interupsi.

b) Memahami

Adalah bagian dimana komunikasi berusaha mengerti dan mendalami apa yang disampaikan komunikator, baik pikiran maupun intonasi penyampaian pesan yang mewakili emosi. Dalam memahami, perlu adanya:

- i. **Menghubungkan informasi terbaru** dari komunikator dengan apa yang terjadi saat ini di lapangan (fakta).
- ii. **Memahami pesan komunikator** dari inti pesan yang disampaikan. Hindari menyimpulkan pesan sebelum komunikator selesai menyampaikan seluruh pesannya.
- iii. **Pertanyaan untuk menklarifikasi/memastikan** Jika memungkinkan, tanyakan contoh *real* (nyata) dari penjelasan atau pesan yang disampaikan komunikator.
- iv. **Mengubah kalimat komunikator** menjadi kalimat sendiri yang lebih mudah dipahami.

c) Mengingat

Dalam mendengarkan diperlukan adanya ingatan, untuk mengingat pesan yang telah disampaikan. Ingatan berguna dalam melakukan komunikasi agar yang disampaikan sesuai, tidak keliru, maupun rancu. Ingatan misalnya untuk mengingat nomor telepon, alamat rumah, nama, janji temu, atau arah. Dalam mengingat perlu adanya:

- i. **Identifikasi sumber ide dan referensi** yang mendukung
- ii. **Ringkasan pesan yang mudah diingat**. Namun perlu kehati-hatian dalam meringkas, jangan sampai menghilangkan detail/inti pesan atau bagian-bagian lain yang penting.
- iii. **Pengulangan nama dan kata kunci** untuk mengingatkan diri sendiri, bila memungkinkan, dengan suara yang keras.

d) Mengevaluasi

Evaluasi terdiri dari pengambilan kesimpulan. Kadang - kadang kita mencoba mengevaluasi niat atau motif dari komunikator. Seringkali evaluasi terjadi dalam keadaan tidak sadar atau muncul secara alami dalam bentuk kritik atau analisis. Evaluasi merupakan upaya untuk menyamakan pesan dengan realita dan fakta yang terjadi.

e) Merespon

Merespon terdiri dari dua macam. Yang pertama adalah respon yang diberikan ketika komunikator sedang menyampaikan pesan. Dan yang kedua adalah respon yang diberikan setelah menyampaikan keseluruhan pesan. Respon merupakan feedback, dimana komunikator mengirimkan kembali pesan kepada komunikator.

MENDENGARKAN, BUDAYA, DAN JENIS KELAMIN

Ketika komunikator dan komunikan berasal dari budaya yang berbeda, atau berbeda dalam hal jenis kelamin, maka reaksi alami yang terjadi akan sangat menonjol.

a. **Budaya dan Mendengarkan**

Ketika berada dalam budaya yang berbeda perlu diperhatikan bahasa, cara berkomunikasi secara nonverbal, *style*, sejarah dengan realita, kepercayaan, dan feedback. Hal - hal tersebut akan memberikan pandangan mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi komunikasi dan mendengarkan.

b. **Suara dan Bahasa**

Apabila komunikator dan komunikan berbicara dalam bahasa yang sama, pembicaraan belum tentu satu makna dan sama logatnya. Tidak ada dua orang yang berkomunikasi yang benar - benar sama dalam berbagai hal karena masing - masing individu memiliki pengalaman dan latar belakang yang berbeda - beda.

c. **Perbedaan Peilaku Nonverbal**

Komunikator dan komunikan yang berasal dari budaya yang berbeda memiliki norma - norma yang berbeda. Perilaku nonverbal akan selaras dengan norma budaya yang mengikat.

d. **Kepercayaan**

Kepercayaan atau keyakinan seseorang akan berbeda dari satu budaya dengan budaya yang lainnya.

JENIS KELAMIN DAN MENDENGARKAN

Laki - laki dan perempuan memiliki tipe mendengarkan yang berbeda, juga dengan bahasa verbal maupun nonverbal yang berbeda.

Perempuan umumnya membangun sebuah hubungan dan menetapkan sebuah pertemanan kemudian saling berkomunikasi dengan menjadi pendengar setia hingga akhir pembicaraan. Sedangkan laki – laki hanya menunjukkan keahlian, menekankan hal – hal yang dimaksud, dan mendominasi sebuah komunikasi.

CARA MENDENGARKAN YANG BERBEDA

Perempuan ketika mendengarkan biasanya memberikan respon langsung ketika sedang terjadi komunikasi dengan berkata “ya” atau “hu-uh” mengangguk setuju atau tersenyum. Sedangkan laki – laki lebih sering mendengarkan dengan diam, tanpa memberikan isyarat apapun sebagai bentuk feedback.

MENDENGARKAN YANG EFEKTIF

Partisipatif dan mendengarkan yang pasif

Kunci agar mendengarkan menjadi efektif dalam komunikasi interpersonal adalah dengan menjadi pendengar yang aktif. Sebagai pendengar, partisipasi dalam interaksi komunikasi sama halnya dengan memposisikan diri sebagai *partner* bagi komunikator, yaitu sebagai orang yang secara emosional dan intelektual terlibat dalam komunikasi yang satu makna (memiliki sudut pandang yang sama).

- a. **Partisipasi yang efektif** adalah yang ekspresif. Secara nonverbal bisa dilakukan dengan adanya kontak mata, memfokuskan perhatian kepada komunikator daripada ke objek – objek yang lain.
- b. **Mendengarkan secara pasif** adalah mendengarkan tanpa mengucapkan kata atau mengarahkan komunikator ke arah pembicaraan tertentu.

EMPATI DAN OBJEKTIF

kita harus mendengarkan dengan rasa empati:, bersama dengan mereka, melihat dari sudut pandang yang sama, merasakan apa yang mereka rasakan. Rasa empati sangat baik di segala situasi, terlebih di tempat dan situasi yang tepat secara obyektif.

Tujuan dari proses mendengarkan untuk menangkap, memahami, dan mengingat dengan sebaik-baiknya apa yang di dengarkannya atau sesuatu yang di katakan oleh orang lain kepadanya.

- i. **Mendengarkan isi (*content listening*)**

Mendengarkan isi adalah tindakan yang bertujuan untuk mengerti dan menyimpan informasi yang disampaikan oleh pembicara.

- ii. **Mendengarkan kritis (*critical listening*)**

Mendengarkan kritis dilakukan untuk mengevaluasi pesan pembicara berdasarkan beberapa dimensi, atau sudut pandang, termasuk logika, argumentasi, kekuatan bukti, validitas konklusi, implikasi pesan dan, maksud dan motivasi pembicara, serta pengabaian beberapa hal penting oleh pembicara.

iii. **Mendengarkan empatis (*emphatic listening*)**

Mendengarkan empatis bertujuan untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara dengan maksud untuk menghargai butir-butir pandangan terlepas dari sejalan atau tidaknya pandangan diantara ke dua pihak.

TEORI PENIPUAN ANTARPRIBADI ATAU INTERPERSONAL DECEPTION THEORY

Teori *interpersonal deception* atau teori penipuan antarpribadi ini dikemukakan oleh David Buller & Judee Burgoon. Beberapa asumsi menyatakan bahwa teori ini bersifat manusiawi, yaitu:

- a. *Asumsi ontologis*, memandang berbagai kenyataan saling bergantung pada berbagai faktor situasional pada individu yang terlibat.
- b. *Asumsi epistemologis*, dalam ilmu pengetahuan, apa yang ditemukan dalam dari penelitian sepenuhnya bergantung pada siapa yang mempunyai pengetahuan tentang apa yang dibicarakan.

Teori penipuan antarpribadi ini memfokuskan diri pada sifat *dyadic* (dual), *relations* (hubungan), *dialogic* (dialog) dari komunikasi yang memiliki unsur atau penuh kebohongan.

- a. **Komunikasi dyadic (dual)** berarti komunikasi tersebut terjadi antara dua orang
- b. **Komunikasi relations (hubungan)** merupakan pemaknaan dari komunikasi yang terjadi antara si penerima dengan pengirim dalam hal mengisi pesan.
- c. **Komunikasi dialogic** mengacu pada bahasa komunikatif dari pengirim ke penerima pesan.

Teori ini menyatakan bahwa ada kalanya seseorang harus berbohong. Bohong yang dimaksud adalah manipulasi dari sebuah informasi. Dan seseorang yang akan berbohong tersebut memiliki strategi sebagai berikut:

- a. ***Falsification / Pemalsua***
Dalam pemalsuan, seorang komunikator melakukan pemalsuan informasi yang hendak disampaikan kepada komunikannya.
- b. ***Concealment / Penyembunyian***
Penyembunyian informasi seringkali dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.
- c. ***Equivocation / Pengelakan***
Pengelakan juga kerap kali dilakukan dalam komunikasi antarpribadi.

EMOTIONAL INTELEGENCE

Transformational Leadership Theories

Faktor-faktor menyebabkan komunikasi penting dalam teori kepemimpinan transformational yang didasarkan kepada empat aturan yaitu:

1. *Inspirational Motivation*

Komunikasi dibutuhkan agar pemimpin mampu memberikan anggota tim rasa dihargai dan dipedulikan. Sehingga dapat memberikan energi dan dorongan agar tim dapat mencapai tujuan.

2. *Individualised Attention*

Komunikasi penting agar dalam tim semua anggota dapat menerima perbedaan dan membangun hubungan. Dalam hal ini pemimpin bisa menjadi orang tua bagi anggota timnya.

3. *Intellectual Stimulation*

Komunikasi dibutuhkan bagi pemimpin agar dapat membimbing tim belajar untuk mengembangkan kemampuan. Komunikasi diperlukan agar pemimpin dapat memberikan intelektualitas dan mendorong imajinasi anggota tim. Komunikasi digunakan juga dalam mengembangkan pemikiran masyarakat dan pemikiran strategis sehingga tim dapat melihat dari berbagai sudut pandang.

4. *Idealised Influence*

Komunikasi penting bagi pemimpin untuk menetapkan dan menampilkan standar etika, melakukan pembicaraan, memberikan sikap jujur, terbuka, adil, dan berprinsip.

- **Robbins (2001:310)** menyatakan bahwa komunikasi yang buruk paling sering disebut sebagai sumber konflik yang pada akhirnya akan menimbulkan stres dan menghambat kinerja kerja.
- Pendapat yang sama dikemukakan oleh **Selye (Munandar, 2001:396)** melalui penelitiannya yang menyatakan bahwa kontribusi yang penting terhadap manajemen stres adalah kualitas hubungan (komunikasi) antar karyawan maupun atasan.
- Suatu komunikasi dianggap sebagai efektif jika tujuan-tujuan komunikasi dicapai dengan baik. Komunikasi antar pribadi dilakukan oleh seseorang dalam melakukan sosialisasi atau untuk pergaulan seseorang dengan lingkungan sosialnya baik yang bersifat formal seperti dalam pekerjaan maupun informal.
- Komunikasi antar pribadi yang bersifat informal terjadi secara horizontal terwujud ketika komunikasi terjadi antar orang-orang yang memiliki kesamaan atau kemiripan dalam *frame of reference* (kerangka referensi) dan *field of experience* (bidang pengalaman) yaitu tingkat pendidikan, jenis profesi atau pekerjaan, agama, bangsa atau bangsa, hobi, ideologi, dan lain sebagainya (**Effendy, 2000:61**).
- Menurut **Howard Gardner** kecerdasan emosional terdiri dari lima aspek yaitu:
 - i. Kemampuan menyadari emosi diri sendiri;
 - ii. Kemampuan mengelola emosi diri sendiri;

- iii. Memiliki kepekaan terhadap emosi orang lain;
- iv. Mampu merespon dan bernegosiasi dengan orang lain secara emosional;
- v. Kemampuan menggunakan emosi sebagai alat untuk memotivasi diri;

- Kecerdasan emosional ini adalah salah satu komponen yang penting untuk bisa menyesuaikan diri dan hidup dengan baik di tengah-tengah masyarakat. Popularitas EQ didorong oleh trend dan orientasi budaya. EQ dapat dilatih dan ditingkatkan dalam berbagai konteks sosial (pendidikan, pekerjaan, dan interpersonal) untuk memberikan keuntungan bagi pribadi dan masyarakat.
- EQ berperan penting dalam masyarakat modern dengan memberikan kontribusi lebih dari kecerdasan intelektual umum. EQ berhubungan secara positif dengan prestasi akademik, keberhasilan dalam pekerjaan dan kepuasan kerja serta kesehatan dan penyesuaian emosional. EQ bahkan diklaim lebih penting daripada kecerdasan intelektual yang membantu seseorang mencapai kesuksesan dalam hidup (**Goleman, 1995 dalam Matthews, Zeidner & Roberts, 2002**).
- Kecerdasan intelektual yang tinggi jika tidak disertai oleh kecerdasan emosional yang tinggi akan mengakibatkan emosi yang tidak stabil, dan mendorong kekeliruan dalam menentukan dan memecahkan persoalan hidup karena menghambat konsentrasi seseorang.
- Orang yang memiliki kecerdasan emosi tinggi berusaha untuk menciptakan keseimbangan diri dan lingkungannya, Berusaha mencapai kebahagiaan dan bisa mengubah atau memperbaiki hal yang buruk menjadi lebih baik. Orang dengan kecerdasan emosional yang tinggi juga cenderung mampu bekerja sama dalam sebuah tim dengan beragam orang lain yang memiliki latar belakang yang beragam. Dengan kata lain, kecerdasan emosional terlihat dari tingkah laku yang ditunjukkan oleh seseorang dalam melakukan aktifitas sosial atau aktifitas bersama orang lain.
- **Robbins (1998)** menjelaskan terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan komunikasi interpersonal. Semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi, maka akan semakin efektif komunikasi interpersonal yang dilakukan.

Nama Anggota Kelompok:

1. Athallah Deva Pramonoputra (191910039)
2. Fikri Irawan (191910019)
3. R. Rizky Wibowo Putra Agung (191910030)

Kelas: IK3A

Soal:

1. Kriteria dan mitra komunikasi terbaik untuk rehabilitasi mendengar dan merespon suatu objek, jika terjadi kesalahpahaman dalam suatu pernyataan.
2. Teori apa yang digunakan.

Jawab:

1. Mitra komunikasi adalah seseorang yang akan menganalisis kemampuan mendengar dan berkomunikasi saat kita melakukan rehabilitasi mendengar. Karena mitra komunikasi ini yang akan lebih banyak meluangkan waktu bersama untuk mengembangkan keterampilan mendengar dari kita. Berikut ini adalah kriteria dari mitra komunikasi yang baik:

a. **Positif**

Belajar mendengar dengan menggunakan implan rumah siput terkadang bisa menjadi hal yang membuat seseorang frustrasi. Karenanya, seorang yang mendampingi kita nantinya haruslah memiliki sikap yang positif. Mereka harus bisa mendorong semangat kita dan memberikan informasi tentang kemajuan-kemajuan yang telah kita capai.

b. **Memberi waktu**

Kita harus memilih seseorang yang bisa mendedikasikan waktu selama perjalanan mendengar. Kita dan mitra komunikasi sebaiknya bisa menghabiskan waktu sekitar 4 – 8 per minggu, untuk bisa hadir dalam sesi terapi mendengar yang lebih fokus setiap minggunya.

c. **Memiliki hubungan yang baik**

Sangatlah penting untuk memiliki hubungan baik dengan mitra komunikasi, karenanya yang paling ideal adalah mereka adalah seseorang yang memang sudah kita kenal baik. Dengan memiliki hubungan yang baik berarti kita dapat melakukan percakapan yang lebih terbuka dan jujur, terkait dengan pengembangan keterampilan mendengar dan berkomunikasi.

d. **Nyaman**

Mitra komunikasi harus menjadi seseorang yang kita percaya, karena mereka akan bersama dengan kita melalui beragam tantangan dan bersama juga menuju kesuksesan selama perjalanan mendengar tersebut. Sebaiknya, mereka adalah orang yang bisa kita ajak tertawa, dan bisa kita ajak berbicara lebih jujur tentang perasaan kita sebenarnya.

e. **Fleksibilitas**

Mitra komunikasi sebaiknya juga fleksibel dalam menyediakan waktu untuk sesi rehabilitasi mendengar bersama kita. Mereka perlu bekerja sama dengan kita dan terapis profesional, untuk mengidentifikasi strategi yang mendukung pembelajaran.

f. **Sensitif**

Pasangan yang sensitif akan lebih peka dalam mengevaluasi keadaan lingkungan mendengar kita. Mereka mungkin akan melakukan perubahan pada tempat duduk atau lokasi, sehingga kita bisa belajar berkomunikasi dengan lebih nyaman.

g. **Memiliki rasa ingin tahu**

Akan lebih baik jika memiliki mitra komunikasi yang memiliki rasa ingin tahu yang besar, sehingga bisa membantu dalam mengetahui hal-hal yang bisa membantu kita dalam mengasah keterampilan mendengar dan berkomunikasi nantinya. Sebaiknya kita bisa menemukan seorang mitra komunikasi yang tidak enggan untuk menggali informasi dari terapis profesional kita nantinya.

2. Ada 2 teori yang dipakai dalam permasalahan diatas:

a. **Politeness Theory (Teori Etika)**

Politeness theory dikenalkan kepada publik oleh Penelope Brown dan Stephen Levinson pada tahun 1980. Teori ini berpendapat bahwa orang akan menggunakan pesan-pesan yang berbeda tergantung pada persepsinya terhadap situasi dan pendengar. Teori ini menitikberatkan pada bagaimana orang membentuk pesan-pesan yang ditujukan pada satu atau dua aspek wajah serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi produksi pesan.

b. **Cognitive Dissonance Theory (Teori Disonansi Kognitif)**

Cognitive dissonance theory digagas oleh Leon Festinger. Teori yang diadaptasi dari psikologi sosial ini memiliki dua konsep utama yaitu kognitif (pikiran) dan disonansi (konflik). Yang dimaksud dengan disonansi kognitif adalah konflik psikologis yang terjadi ketika individu berhadapan dengan dua kepercayaan atau lebih yang tidak sesuai secara bersamaan. Untuk mengatasinya, ia menerapkan strategi mengurangi disonansi hingga tercapai keseimbangan. Teori ini juga digunakan dalam konteks komunikasi massa dan termasuk dalam teori efek media massa.

Tugas pertemuan ini yaitu :

1. Menurut Anda Apa Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Iklim Budaya Organisasi Dalam Hubungannya Antara Eq Pemimpin Dan Bawahan Dalam Suatu Organisasi Kerja.

Jawab :

Menurut saya ada beberapa pengaruh interpersonal dalam hubungan pemimpin dan bawahan dalam organisasi kerja

1. Kinerja anggota organisasi

Komunikasi yang baik dan efektif antara atasan dan bawahan akan berpengaruh pada kinerja anggota organisasi. Dengan komunikasi yang baik maka perintah dari atasan dapat diterima dengan baik oleh anggota organisasi dan disebarkan ke anggota lainnya dengan baik pula sehingga seluruh perintah tersebut dapat dijalankan dengan baik. Ada banyak cara berkomunikasi dengan baik yang bisa diterapkan. Selain perintah dari atasan masukan atau keluhan dari bawahan juga dapat diterima dengan baik oleh atasan sehingga jika ada masalah dapat diselesaikan dengan baik.

2. Terlaksananya tugas-tugas organisasi

Dengan lancarnya kinerja setiap anggota organisasi otomatis akan berpengaruh positif pada kelancaran tugas-tugas organisasi. Kinerja organisasi secara keseluruhan pun semakin meningkat. Hal ini penting sekali apalagi pada organisasi bertujuan profit seperti perusahaan dimana kinerja karyawan sangat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan sehingga berdampak pada keuntungan perusahaan.

3. Tercapainya tujuan organisasi

Pengaruh komunikasi antara atasan dan bawahan juga turut menentukan tercapai atau tidaknya tujuan organisasi. Dengan komunikasi yang baik dan efektif antara atasan dan bawahan setiap tugas yang menentukan tercapainya tujuan organisasi bisa terlaksana dengan baik.

4. Suasana atau iklim organisasi

Komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan dalam suatu organisasi juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi suasana atau iklim organisasi. Komunikasi organisasi harus dapat dipahami oleh seluruh anggota organisasi dengan baik. Perintah, saran, dan maksud tiap anggota organisasi dapat tersampaikan dengan baik sehingga terhindar dari kesalahpahaman, gosip, prasangka buruk, dan masalah-masalah komunikasi lainnya yang dapat memperburuk iklim dalam suatu organisasi.

5. Kelangsungan organisasi

Dalam scope yang lebih besar komunikasi antara atasan dan bawahan juga berpengaruh pada kelangsungan organisasi. Bayangkan saja jika perintah dari atasan atau masukan dari bawahan tidak diterima dengan baik sehingga terjadi kesalahpahaman. Tugas-tugas organisasi pun tidak dapat dijalankan dengan baik sehingga mengancam kelangsungan organisasi.

6. Pertumbuhan organisasi

Selain itu komunikasi antara atasan dan bawahan dalam suatu organisasi juga berpengaruh pada pertumbuhan organisasi. Dengan terciptanya komunikasi yang baik maka atasan dapat menerima berbagai masukan dengan baik sehingga organisasi dapat terus tumbuh dan berkembang ke arah yang positif.

2. Buatlah Resume Dari Materi Yang Diberikan.

Jawab :

LISTENING AND RESPONDING

EMOTIONAL INTELEGENCE

1. Mendengarkan dan Merespons

- ❖ Mendengarkan merupakan aktivitas komunikasi yang sangat penting karena sangat mempengaruhi berlangsungnya komunikasi.
- ❖ Untuk mengukur pentingnya mendengarkan terlihat dari tujuan mendengarkan dan manfaat yang dapat diperoleh dari mendengarkan.
- ❖ Mendengarkan yang efektif adalah yang menerima pesan secara utuh dan kemudian memberikan *feedback* (umpan balik) yang sesuai dengan pesan yang disampaikan.

2. Proses Mendengarkan

- **Menerima**, Mendengarkan diawali dengan menerima pesan dari pengirim pesan (komunikator). pesan tersebut bisa verbal, maupun nonverbal yang terdiri dari bahasa isyarat, ekspresi wajah, dan keragaman dalam intonasi.
- **Memahami**, Adalah bagian dimana komunikan berusaha mengerti dan mendalami apa yang disampaikan komunikator, baik pikiran maupun intonasi penyampaian pesan yang mewakili emosi.
- **Mengingat**, Dalam mendengarkan diperlukan adanya ingatan, untuk mengingat pesan yang telah disampaikan. Ingatan berguna dalam melakukan komunikasi agar yang

disampaikan sesuai, tidak keliru, maupun rancu. Ingatan misalnya untuk mengingat nomor telepon, alamat rumah, nama, janji temu, atau arah.

- **Mengevaluasi**, Evaluasi terdiri dari pengambilan kesimpulan. Kadang - kadang kita mencoba mengevaluasi niat atau motif dari komunikator.
- **Merespon**, Merespon terdiri dari dua macam. Yang pertama adalah respon yang diberikan ketika komunikator sedang menyampaikan pesan. Dan yang kedua adalah respon yang diberikan setelah menyampaikan keseluruhan pesan.

3. Mendengarkan, Budaya Dan Jenis Kelamin.

- ❖ **Budaya dan Mendengarkan**, Ketika berada dalam budaya yang berbeda perlu diperhatikan bahasa, cara berkomunikasi secara nonverbal, *style*, sejarah dengan realita, kepercayaan, dan feedback.
- ❖ **Suara dan Bahasa**. Apabila komunikator dan komunikan berbicara dalam bahasa yang sama, pembicaraan belum tentu satu makna dan sama logatnya.
- ❖ **Perbedaan Peilaku Nonverbal**. Komunikator dan komunikan yang berasal dari budaya yang berbeda memiliki norma - norma yang berbeda. Perilaku nonverbal akan selaras dengan norma budaya yang mengikat.
- ❖ **Kepercayaan**. Kepercayaan atau keyakinan seseorang akan berbeda dari satu budaya dengan budaya yang lainnya.

4. Jenis Kelamin Dan Mendengarkan

- Laki – laki dan perempuan memiliki tipe mendengarkan yang berbeda, juga dengan bahasa verbal maupun nonverbal yang berbeda.
- Perempuan umumnya membangun sebuah hubungan dan menetapkan sebuah pertemanan kemudian saling berkomunikasi dengan menjadi pendengar setia hingga akhir pembicaraan. Sedangkan laki – laki hanya menunjukkan keahlian, menekankan hal – hal yang dimaksud, dan mendominasi sebuah komunikasi.

5. Cara mendengarkan yang berbeda.

Perempuan ketika mendengarkan biasanya memberikan respon langsung ketika sedang terjadi komunikasi dengan berkata “ya” atau “hu-uh” mengangguk setuju atau tersenyum. Sedangkan laki – laki lebih sering mendengarkan dengan diam, tanpa memberikan isyarat apaun sebagai bentuk feedback.

6. mendengarkan yang efektif.

Partisipasi yang efektif adalah yang ekspresif. Secara nonverbal bisa dilakukan dengan adanya kontak mata, memfokuskan perhatian kepada komunikator daripada ke objek – objek yang lain. Mendengarkan secara pasif adalah mendengarkan tanpa mengucapkan kata atau mengarahkan komunikator ke arah pembicaraan tertentu.

7. Empati Dan Objektif

Rasa empati sangat baik di segala situasi, terlebih di tempat dan situasi yang tepat secara obyektif. Tujuan dari proses mendengarkan untuk menangkap, memahami, dan mengingat dengan sebaik-baiknya apa yang di dengarkannya atau sesuatu yang di katakan oleh orang lain kepadanya.

- **Mendengarkan isi (*content listening*)**

Mendengarkan isi adalah tindakan yang bertujuan untuk mengerti dan menyimpan informasi yang disampaikan oleh pembicara.

- **Mendengarkan kritis (*critical listening*)**

Mendengarkan kritis dilakukan untuk mengevaluasi pesan pembicara berdasarkan beberapa dimensi, atau sudut pandang, termasuk logika, argumentasi, kekuatan bukti, validitas konklusi, implikasi pesan dan, maksud dan motivasi pembicara, serta pengabaian beberapa hal penting oleh pembicara.

- **Mendengarkan empati (*emphatic listening*)**

Mendengarkan empati bertujuan untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara dengan maksud untuk menghargai butir-butir pandangan terlepas dari sejalan atau tidaknya pandangan diantara ke dua pihak .

8. Teori Penipuan Antarpribadi Atau *Interpersonal Deception Theory*

Menurut para ahli :

- Teori *interpersonal deception* atau teori penipuan antarpribadi ini dikemukakan oleh David Buller & Judee Burgoon. Beberapa asumsi menyatakan bahwa teori ini bersifat manusiawi, yaitu :
- *Asumsi ontologis*, memandang berbagai kenyataan saling bergantung pada berbagai faktor situasional pada individu yang terlibat.
- *Asumsi epistemologis*, dalam ilmu pengetahuan, apa yang ditemukan dalam dari penelitian sepenuhnya bergantung pada siapa yang mempunyai pengetahuan tentang apa yang dibicarakan.

1. ***Falsification / Pemalsuan***

Dalam pemalsuan, seorang komunikator melakukan pemalsuan informasi yang hendak disampaikan kepada komunikannya.

2. ***Concealment / Penyembunyian***

Penyembunyian informasi seringkali dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.

3. ***Equivocation / Pengelakan***

Pengelakan juga kerap kali dilakukan dalam komunikasi antarpribadi.

Soal :

1. MENURUT ANDA APA PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP IKLIM BUDAYA ORGANISASI DALAM HUBUNGANNYA ANTARA EQ PEMIMPIN DAN BAWAHAN DALAM SUATU ORGANISASI KERJA.
2. BUATLAH RESUME DARI MATERI YANG DIBERIKAN.

Jawaban :

1. Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan iklim organisasi adalah positif atau terbukti bahwa semakin tinggi hubungan komunikasi interpersonal, maka akan semakin tinggi iklim organisasi yang dirasakan oleh pegawai tersebut. Sebaliknya semakin rendah komunikasi interpersonal maka akan semakin rendah iklim organisasi yang dirasakan pegawai tersebut.

2. Mendengarkan dan merespons :

- Mendengarkan merupakan aktivitas komunikasi yang sangat penting karena sangat mempengaruhi berlangsungnya komunikasi.
- Untuk mengukur pentingnya mendengarkan terlihat dari tujuan mendengarkan dan manfaat yang dapat diperoleh dari mendengarkan.
- Memahami apa yang dimaksud dan apa yang dirasakan oleh seseorang, kita harus mendengarkan dengan rasa empati, bersama dengan mereka, melihat dari sudut pandang yang sama, merasakan apa yang mereka rasakan. Rasa empati sangat baik di segala situasi, terlebih di tempat dan situasi yang tepat secara obyektif.
- Tujuan dari proses mendengarkan untuk menangkap, memahami, dan mengingat dengan sebaik-baiknya apa yang di dengarkannya atau sesuatu yang di katakan oleh orang lain kepadanya.

Mendengarkan yang efektif

- Partisipatif dan mendengarkan yang pasif
- Kunci agar mendengarkan menjadi efektif dalam komunikasi interpersonal adalah dengan menjadi pendengar yang aktif. Sebagai pendengar, partisipasi dalam interaksi komunikasi sama halnya dengan memposisikan diri sebagai partner bagi komunikator, yaitu sebagai orang yang secara emosional dan intelektual terlibat dalam komunikasi yang satu makna (memiliki sudut pandang yang sama).
- Partisipasi yang efektif adalah yang ekspresif. Secara nonverbal bisa dilakukan dengan adanya kontak mata, memfokuskan perhatian kepada komunikator daripada ke objek – objek yang lain.
- Mendengarkan secara pasif adalah mendengarkan tanpa mengucapkan kata atau mengarahkan komunikator ke arah pembicaraan tertentu.

M. Athallah Zada Pandya
IK3A
191910024

Nama : Muhammad Wildanul Mukholladun

Kelas : IK3A

NIM : 191910021

Tugas pertemuan ini yaitu :

1. MENURUT ANDA APA PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP IKLIM BUDAYA ORGANISASI DALAM HUBUNGANNYA ANTARA EQ PEMIMPIN DAN BAWAHAN DALAM SUATU ORGANISASI KERJA.

2. BUATLAH RESUME DARI MATERI YANG DIBERIKAN.

Jawaban :

1. Pengaruh yang bisa di timbulkan bisa **Positif ataupun Negatif** itu bergantung pada hubungan pribadi para karyawan kepada karyawan lainnya dan juga hubungan karyawan dengan Pemimpin (Atasan) perusahaan itu.

Jika hal yang di timbulkan **POSITIF**, maka itu akan membuat para karyawan merasa senang dan aman bekerja di perusahaan tersebut ditambah lagi jika karyawan bisa berkomunikasi baik kepada para karyawan perusahaan dan juga pemimpin perusahaan. Begitu pula dengan para atasan mereka akan lebih tenang dengan situasi perusahaan dengan berkat bantuan berkomunikasi dengan baik kepada karyawan perusahaannya. Hal positif yang ditimbulkan ialah Keuntungan Distribusi pendapatan perusahaan (**Iklim Organisasi**). lalu (**Budaya organisasi**) adalah tempat kita bekerja di sebuah perusahaan lalu kita bekerja misal di bidang distribusi jika meraih hasil yang positif itu akan meningkatkan Produktifitas Perusahaan, kesejahteraan Karyawan dan tentunya dengan citra perusahaan.

Sama halnya jika dampak yang ditimbulkan **NEGATIF**, Karyawan terkadang merasa kurang betah berada di perusahaan di karenakan mereka ataupun pemimpin perusahaan kurang berkomunikasi dengan baik (kurang akrab) di dalam perusahaan. Maka dari itu dampak yang di timbulkan ialah miss komunikasi, terkadang para karyawan dan juga pemimpin perusahaan tidak bisa bergaul (berkomunikasi dengan baik). Yang membuat mereka sering melakukan kesalahan kesalahan selagi bekerja di perusahaan. Yang bisa mengakibatkan kerugian pada perusahaan tersebut yang berdampak pada citra perusahaan, kesejahteraan para karyawan dan juga bagi pemilik perusahaan (pemimpin perusahaan).

2.

● **PROSES MENDENGARKAN**

- Menerima
- Memahami
- Merespon
- Mengevaluasi
- mengingat

● **MENDENGARKAN, BUDAYA, DAN JENIS KELAMIN**

- **Budaya dan Mendengarkan**, Ketika berada dalam budaya yang berbeda perlu diperhatikan bahasa, cara berkomunikasi secara nonverbal, style, sejarah dengan realita, kepercayaan, dan feedback.

- **Suara dan Bahasa**, Apabila komunikator dan komunikan berbicara dalam bahasa yang sama, pembicaraan belum tentu satu makna dan sama logatnya.

- **Perbedaan Peilaku Nonverbal**, Komunikator dan komunikan yang berasal dari budaya yang berbeda memiliki norma - norma yang berbeda.

- **Kepercayaan**, Kepercayaan atau keyakinan seseorang akan berbeda dari satu budaya dengan budaya yang lainnya.

● **JENIS KELAMIN DAN MENDENGARKAN**

Laki – laki dan perempuan memiliki tipe mendengarkan yang berbeda, juga dengan bahasa verbal maupun nonverbal yang berbeda.

Perempuan umumnya membangun sebuah hubungan dan menetapkan sebuah pertemanan kemudian saling berkomunikasi dengan menjadi pendengar setia hingga akhir pembicaraan. Sedangkan laki – laki hanya menunjukkan keahlian, menekankan hal – hal yang dimaksud, dan mendominasi sebuah komunikasi.

● **CARA MENDENGARKAN YANG BERBEDA**

Perempuan ketika mendengarkan biasanya memberikan respon langsung ketika sedang terjadi komunikasi dengan berkata “ya” atau “hu-uh” mengganggu setuju atau tersenyum. Sedangkan laki – laki lebih sering mendengarkan dengan diam, tanpa memberikan isyarat apaun sebagai bentuk feedback.

● **MENDENGARKAN YANG EFEKTIF**

Partisipatif dan mendengarkan yang pasif

Kunci agar mendengarkan menjadi efektif dalam komunikasi interpersonal adalah dengan menjadi pendengar yang aktif.

Mendengarkan secara pasif adalah mendengarkan tanpa mengucapkan kata atau mengarahkan komunikator ke arah pembicaraan tertentu.

● **EMPATI DAN OBJEKTIF**

memahami apa yang dimaksud dan apa yang dirasakan oleh seseorang, kita harus mendengarkan dengan rasa empati:, bersama dengan mereka, melihat dari sudut pandang yang sama, merasakan apa yang mereka rasakan. Rasa empati sangat baik di segala situasi, terlebih di tempat dan situasi yang tepat secara obyektif.

Tujuan dari proses mendengarkan untuk menangkap, memahami, dan mengingat dengan sebaik-baiknya apa yang di dengarkannya

Mendengarkan isi (content listening)

Mendengarkan isi adalah tindakan yang bertujuan untuk mengerti dan menyimpan informasi yang disampaikan oleh pembicara.

Mendengarkan kritis (critical listening)

Mendengarkan kritis dilakukan untuk mengevaluasi pesan pembicara berdasarkan beberapa dimensi, atau sudut pandang, termasuk logika, argumentasi

Mendengarkan empatis (emphatic listening)

Mendengarkan empatis bertujuan untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara dengan maksud untuk menghargai butir-butir pandangan terlepas dari sejalan atau tidaknya pandangan diantara ke dua pihak .

● **TEORI PENIPUAN ANTARPRIBADI ATAU INTERPERSONAL DECEPTION THEORY**

Teori interpersonal deception atau teori penipuan antarpribadi ini dikemukakan oleh David Buller & Judee Burgoon. Beberapa asumsi menyatakan bahwa teori ini bersifat manusiawi, yaitu :

Asumsi ontologis, memandang berbagai kenyataan saling bergantung pada berbagai faktor situasional pada individu yang terlibat.

Asumsi epistemologis, dalam ilmu pengetahuan, apa yang ditemukan dalam dari penelitian sepenuhnya bergantung pada siapa yang mempunyai pengetahuan tentang apa yang dibicarakan.

Teori penipuan antarpribadi ini memfokuskan diri pada sifat dyadic (dual), relations (hubungan), dialogic (dialog) dari komunikasi yang memiliki unsur atau penuh kebohongan.

Teori ini menyatakan bahwa ada kalanya seseorang harus berbohong.

Bohong yang dimaksud adalah manipulasi dari sebuah informasi. Dan seseorang yang akan berbohong tersebut memiliki strategi sebagai berikut:

1. Falsification / Pemalsuan

Dalam pemalsuan, seorang komunikator melakukan pemalsuan informasi yang hendak disampaikan kepada komunikannya

2. Concealment / Penyembunyian

Penyembunyian informasi seringkali dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.

3. Equivocation / Pengelakan

Pengelakan juga kerap kali dilakukan dalam komunikasi antarpribadi.

● **DISKUSI DAN ANALISAKAN**

Kriteria dan Mitra Komunikasi Terbaik untuk Rehabilitasi Mendengar dan Merespon suatu Objek, jika terjadi kesalahpahaman dalam suatu pernyataan

Teori apa yang digunakan

● MATERI 6 ELEARNING EMOTIONAL INTELEGENCE

Transformational Leadership Theories

Faktor-faktor menyebabkan komunikasi penting dalam teori kepemimpinan transformational yang didasarkan kepada empat aturan yaitu:

1. Inspirational Motivation

Komunikasi dibutuhkan agar pemimpin mampu memberikan anggota tim rasa dihargai dan dipedulikan. Sehingga dapat memberikan energi dan dorongan agar tim dapat mencapai tujuan.

2. Individualised Attention

Komunikasi penting agar dalam tim semua anggota dapat menerima perbedaan dan membangun hubungan. Dalam hal ini pemimpin bisa menjadi orang tua bagi anggota timnya.

3. Intellectual Stimulation

Komunikasi dibutuhkan bagi pemimpin agar dapat membimbing tim belajar untuk mengembangkan kemampuan.

Komunikasi diperlukan agar pemimpin dapat memberikan intelektualitas dan mendorong imaginasi anggota tim.

4. Idealised Influence

Komunikasi penting bagi pemimpin untuk menetapkan dan menampilkan standar etika, melakukan pembicaraan, memberikan sikap jujur, terbuka, adil, dan berprinsip.

Kecerdasan emosional ini adalah salah satu komponen yang penting untuk bisa menyesuaikan diri dan hidup dengan baik di tengah-tengah masyarakat. Popularitas EQ didorong oleh trend dan orientasi budaya. EQ dapat dilatih dan ditingkatkan dalam berbagai konteks sosial (pendidikan, pekerjaan, dan interpersonal) untuk memberikan keuntungan bagi pribadi dan masyarakat.

EQ berperan penting dalam masyarakat modern dengan memberikan kontribusi lebih dari kecerdasan intelektual umum. EQ berhubungan secara positif dengan prestasi akademik, keberhasilan dalam pekerjaan dan kepuasan kerja serta kesehatan dan penyesuaian emosional

Kecerdasan intelektual yang tinggi jika tidak disertai oleh kecerdasan emosional yang tinggi akan mengakibatkan emosi yang tidak stabil, dan mendorong kekeliruan dalam menentukan dan memecahkan persoalan hidup karena menghambat konsentrasi seseorang

Nama : Nadya Hendrika Putri
NIM : 191910031
Kelas : IK3A
MK : Komunikasi Antarpribadi

1. MENURUT ANDA APA PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP IKLIM BUDAYA ORGANISASI DALAM HUBUNGANNYA ANTARA EQ PEMIMPIN DAN BAWAHAN DALAM SUATU ORGANISASI KERJA.

Iklm komunikasi organisasi dipersepsikan oleh **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik iklim komunikasi organisasi maka akan semakin baik pula kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah iklim komunikasi organisasi maka semakin rendah kepuasan kerja pegawai. Iklm komunikasi organisasi dipersepsikan oleh **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan efektivitas komunikasi interpersonal. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik iklim komunikasi organisasi maka akan semakin baik pula komunikasi interpersonal pada pegawai, sebaliknya semakin rendah iklim komunikasi organisasi maka semakin rendah komunikasi interpersonal pegawai. Efektivitas komunikasi interpersonal dipersepsikan antara **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik efektivitas komunikasi interpersonal maka akan semakin baik pula kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah efektivitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah kepuasan kerja pegawai.

Iklm komunikasi organisasi dipersepsikan oleh **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja secara tidak langsung, melainkan melalui efektivitas komunikasi interpersonal. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik efektivitas komunikasi interpersonal maka akan semakin baik pula iklim komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah efektivitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai. Sehingga iklim komunikasi antara **pemimpin dan pegawainya** akan ditingkatkan supaya komunikasi interpersonal semakin terjaga dengan baik dan kepuasan kerja pegawai akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa menciptakan efektivitas komunikasi interpersonal yang baik maka iklim komunikasi organisasi akan lebih mendorong kepuasan kerja pegawai.

2. BUATLAH RESUME DARI MATERI YANG DIBERIKAN.

MENDENGARKAN DAN MERESPON

Mendengarkan merupakan aktivitas komunikasi yang sangat penting karena sangat mempengaruhi berlangsungnya komunikasi.

Mendengarkan yang efektif adalah yang menerima pesan secara utuh dan kemudian memberikan *feedback* (umpan balik) yang sesuai dengan pesan yang disampaikan.

PROSES MENDENGARKAN

a) Menerima

Mendengarkan diawali dengan menerima pesan dari pengirim pesan (komunikator). pesan tersebut bisa verbal, maupun nonverbal yang terdiri dari bahasa isyarat, ekspresi wajah, dan keragaman dalam intonasi.

- i. **Perhatian penuh** kepada pengirim pesan, hal apa saja yang disampaikan, maupun yang tidak disampaikan.
- ii. **Lingkungan** yang memadai atau sesuai.
- iii. **Pengutamaan komunikasi sebagai pendengar** dan hindari interupsi.

b) Memahami

Adalah bagian dimana komunikasi berusaha mengerti dan mendalami apa yang disampaikan komunikator, baik pikiran maupun intonasi penyampaian pesan yang mewakili emosi. Dalam memahami, perlu adanya:

- i. **Menghubungkan informasi terbaru** dari komunikator dengan apa yang terjadi saat ini di lapangan (fakta).
- ii. **Memahami pesan komunikator** dari inti pesan yang disampaikan. Hindari menyimpulkan pesan sebelum komunikator selesai menyampaikan seluruh pesannya.
- iii. **Pertanyaan untuk menklarifikasi/memastikan** Jika memungkinkan, tanyakan contoh *real* (nyata) dari penjelasan atau pesan yang disampaikan komunikator.
- iv. **Mengubah kalimat komunikator** menjadi kalimat sendiri yang lebih mudah dipahami.

c) Mengingat

Dalam mendengarkan diperlukan adanya ingatan, untuk mengingat pesan yang telah disampaikan. Ingatan berguna dalam melakukan komunikasi agar yang disampaikan sesuai, tidak keliru, maupun rancu. Ingatan misalnya untuk mengingat nomor telepon, alamat rumah, nama, janji temu, atau arah. Dalam mengingat perlu adanya:

- i. **Identifikasi sumber ide dan referensi** yang mendukung
- ii. **Ringkasan pesan yang mudah diingat**. Namun perlu kehati – hatian dalam meringkas, jangan sampai menghilangkan detail/inti pesan atau bagian – bagian lain yang penting.
- iii. **Pengulangan nama dan kata kunci** untuk mengingatkan diri sendiri, bila memungkinkan, dengan suara yang keras.

d) Mengevaluasi

Evaluasi terdiri dari pengambilan kesimpulan. Kadang - kadang kita mencoba mengevaluasi niat atau motif dari komunikator. Seringkali evaluasi terjadi dalam keadaan tidak sadar atau muncul secara alami dalam bentuk kritik atau analisis. Evaluasi merupakan upaya untuk menyamakan pesan dengan realita dan fakta yang terjadi.

e) Merespon

Merespon terdiri dari dua macam. Yang pertama adalah respon yang diberikan ketika komunikator sedang menyampaikan pesan. Dan yang kedua adalah respon yang diberikan setelah menyampaikan keseluruhan pesan. Respon merupakan feedback, dimana komunikator mengirimkan kembali pesan kepada komunikator.

MENDENGARKAN, BUDAYA, DAN JENIS KELAMIN

Ketika komunikator dan komunikan berasal dari budaya yang berbeda, atau berbeda dalam hal jenis kelamin, maka reaksi alami yang terjadi akan sangat menonjol.

a. **Budaya dan Mendengarkan**

Ketika berada dalam budaya yang berbeda perlu diperhatikan bahasa, cara berkomunikasi secara nonverbal, *style*, sejarah dengan realita, kepercayaan, dan feedback. Hal – hal tersebut akan memberikan pandangan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi komunikasi dan mendengarkan.

b. **Suara dan Bahasa**

Apabila komunikator dan komunikan berbicara dalam bahasa yang sama, pembicaraan belum tentu satu makna dan sama logatnya. Tidak ada dua orang yang berkomunikasi yang benar – benar sama dalam berbagai hal karena masing – masing individu memiliki pengalaman dan latar belakang yang berbeda – beda.

c. **Perbedaan Peilaku Nonverbal**

Komunikator dan komunikan yang berasal dari budaya yang berbeda memiliki norma - norma yang berbeda. Perilaku nonverbal akan selaras dengan norma budaya yang mengikat.

d. **Kepercayaan**

Kepercayaan atau keyakinan seseorang akan berbeda dari satu budaya dengan budaya yang lainnya.

JENIS KELAMIN DAN MENDENGARKAN

Laki – laki dan perempuan memiliki tipe mendengarkan yang berbeda, juga dengan bahasa verbal maupun nonverbal yang berbeda.

Perempuan umumnya membangun sebuah hubungan dan menetapkan sebuah pertemanan kemudian saling berkomunikasi dengan menjadi pendengar setia hingga akhir pembicaraan. Sedangkan laki – laki hanya menunjukkan keahlian, menekankan hal – hal yang dimaksud, dan mendominasi sebuah komunikasi.

CARA MENDENGARKAN YANG BERBEDA

Perempuan ketika mendengarkan biasanya memberikan respon langsung ketika sedang terjadi komunikasi dengan berkata “ya” atau “hu-uh” mengangguk setuju atau tersenyum. Sedangkan laki – laki lebih sering mendengarkan dengan diam, tanpa memberikan isyarat apapun sebagai bentuk feedback.

MENDENGARKAN YANG EFEKTIF

Partisipatif dan mendengarkan yang pasif

Kunci agar mendengarkan menjadi efektif dalam komunikasi interpersonal adalah dengan menjadi pendengar yang aktif. Sebagai pendengar, partisipasi dalam interaksi komunikasi sama halnya dengan memposisikan diri sebagai *partner* bagi komunikator, yaitu sebagai orang yang secara emosional dan intelektual terlibat dalam komunikasi yang satu makna (memiliki sudut pandang yang sama).

- a. **Partisipasi yang efektif** adalah yang ekspresif. Secara nonverbal bisa dilakukan dengan adanya kontak mata, memfokuskan perhatian kepada komunikator daripada ke objek – objek yang lain.
- b. **Mendengarkan secara pasif** adalah mendengarkan tanpa mengucapkan kata atau mengarahkan komunikator ke arah pembicaraan tertentu.

EMPATI DAN OBJEKTIF

Kita harus mendengarkan dengan rasa empati:, bersama dengan mereka, melihat dari sudut pandang yang sama, merasakan apa yang mereka rasakan. Rasa empati sangat baik di segala situasi, terlebih di tempat dan situasi yang tepat secara obyektif.

Tujuan dari proses mendengarkan untuk menangkap, memahami, dan mengingat dengan sebaik-baiknya apa yang didengarkannya atau sesuatu yang dikatakan oleh orang lain kepadanya.

- i. **Mendengarkan isi (*content listening*)**

Mendengarkan isi adalah tindakan yang bertujuan untuk mengerti dan menyimpan informasi yang disampaikan oleh pembicara.

- ii. **Mendengarkan kritis (*critical listening*)**

Mendengarkan kritis dilakukan untuk mengevaluasi pesan pembicara berdasarkan beberapa dimensi, atau sudut pandang, termasuk logika, argumentasi,

kekuatan bukti, validitas konklusi, implikasi pesan dan, maksud dan motivasi pembicara, serta pengabaian beberapa hal penting oleh pembicara.

iii. **Mendengarkan empatis (*emphatic listening*)**

Mendengarkan empatis bertujuan untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara dengan maksud untuk menghargai butir-butir pandangan terlepas dari sejalan atau tidaknya pandangan diantara ke dua pihak.

TEORI PENIPUAN ANTARPRIBADI ATAU INTERPERSONAL DECEPTION

THEORY

Teori *interpersonal deception* atau teori penipuan antarpribadi ini dikemukakan oleh David Buller & Judee Burgoon. Beberapa asumsi menyatakan bahwa teori ini bersifat manusiawi, yaitu:

- a. *Asumsi ontologis*, memandang berbagai kenyataan saling bergantung pada berbagai faktor situasional pada individu yang terlibat.
- b. *Asumsi epistemologis*, dalam ilmu pengetahuan, apa yang ditemukan dalam dari penelitian sepenuhnya bergantung pada siapa yang mempunyai pengetahuan tentang apa yang dibicarakan.

Teori penipuan antarpribadi ini memfokuskan diri pada sifat *dyadic* (dual), *relations* (hubungan), *dialogic* (dialog) dari komunikasi yang memiliki unsur atau penuh kebohongan.

- a. **Komunikasi dyadic (dual)** berarti komunikasi tersebut terjadi antara dua orang
- b. **Komunikasi relations (hubungan)** merupakan pemaknaan dari komunikasi yang terjadi antara si penerima dengan pengirim dalam hal mengisi pesan.
- c. **Komunikasi dialogic** mengacu pada bahasa komunikatif dari pengirim ke penerima pesan.

Teori ini menyatakan bahwa ada kalanya seseorang harus berbohong. Bohong yang dimaksud adalah manipulasi dari sebuah informasi. Dan seseorang yang akan berbohong tersebut memiliki strategi sebagai berikut:

a. ***Falsification / Pemalsua***

Dalam pemalsuan, seorang komunikator melakukan pemalsuan informasi yang hendak disampaikan kepada komunikannya.

b. ***Concealment / Penyembunyian***

Penyembunyian informasi seringkali dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.

c. ***Equivocation / Pengelakan***

Pengelakan juga kerap kali dilakukan dalam komunikasi antarpribadi.

EMOTIONAL INTELEGENCE

Transformational Leadership Theories

Faktor-faktor menyebabkan komunikasi penting dalam teori kepemimpinan transformational yang didasarkan kepada empat aturan yaitu:

1. *Inspirational Motivation*

Komunikasi dibutuhkan agar pemimpin mampu memberikan anggota tim rasa dihargai dan dipedulikan. Sehingga dapat memberikan energi dan dorongan agar tim dapat mencapai tujuan.

2. *Individualised Attention*

Komunikasi penting agar dalam tim semua anggota dapat menerima perbedaan dan membangun hubungan. Dalam hal ini pemimpin bisa menjadi orang tua bagi anggota timnya.

3. *Intellectual Stimulation*

Komunikasi dibutuhkan bagi pemimpin agar dapat membimbing tim belajar untuk mengembangkan kemampuan. Komunikasi diperlukan agar pemimpin dapat memberikan intelektualitas dan mendorong imajinasi anggota tim. Komunikasi digunakan juga dalam mengembangkan pemikiran masyarakat dan pemikiran strategis sehingga tim dapat melihat dari berbagai sudut pandang.

4. *Idealised Influence*

Komunikasi penting bagi pemimpin untuk menetapkan dan menampilkan standar etika, melakukan pembicaraan, memberikan sikap jujur, terbuka, adil, dan berprinsip.

- **Robbins (2001:310)** menyatakan bahwa komunikasi yang buruk paling sering disebut sebagai sumber konflik yang pada akhirnya akan menimbulkan stres dan menghambat kinerja kerja.
- Pendapat yang sama dikemukakan oleh **Selye (Munandar, 2001:396)** melalui penelitiannya yang menyatakan bahwa kontribusi yang penting terhadap manajemen stres adalah kualitas hubungan (komunikasi) antar karyawan maupun atasan.
- Suatu komunikasi dianggap sebagai efektif jika tujuan-tujuan komunikasi dicapai dengan baik. Komunikasi antar pribadi dilakukan oleh seseorang dalam melakukan sosialisasi atau untuk pergaulan seseorang dengan lingkungan sosialnya baik yang bersifat formal seperti dalam pekerjaan maupun informal.
- Komunikasi antar pribadi yang bersifat informal terjadi secara horizontal terwujud ketika komunikasi terjadi antar orang-orang yang memiliki kesamaan atau kemiripan dalam *frame of reference* (kerangka referensi) dan *field of experience* (bidang pengalaman)

yaitu tingkat pendidikan, jenis profesi atau pekerjaan, agama, bangsa atau bangsa, hobi, ideologi, dan lain sebagainya (**Effendy, 2000:61**).

- Menurut **Howard Gardner** kecerdasan emosional terdiri dari lima aspek yaitu:
 - i. Kemampuan menyadari emosi diri sendiri;
 - ii. Kemampuan mengelola emosi diri sendiri;
 - iii. Memiliki kepekaan terhadap emosi orang lain;
 - iv. Mampu merespon dan bernegosiasi dengan orang lain secara emosional;
 - v. Kemampuan menggunakan emosi sebagai alat untuk memotivasi diri;
- Kecerdasan emosional ini adalah salah satu komponen yang penting untuk bisa menyesuaikan diri dan hidup dengan baik di tengah-tengah masyarakat. Popularitas EQ didorong oleh trend dan orientasi budaya. EQ dapat dilatih dan ditingkatkan dalam berbagai konteks sosial (pendidikan, pekerjaan, dan interpersonal) untuk memberikan keuntungan bagi pribadi dan masyarakat.
- EQ berperan penting dalam masyarakat modern dengan memberikan kontribusi lebih dari kecerdasan intelektual umum. EQ berhubungan secara positif dengan prestasi akademik, keberhasilan dalam pekerjaan dan kepuasan kerja serta kesehatan dan penyesuaian emosional. EQ bahkan diklaim lebih penting daripada kecerdasan intelektual yang membantu seseorang mencapai kesuksesan dalam hidup (**Goleman, 1995 dalam Matthews, Zeidner & Roberts, 2002**).
- Kecerdasan intelektual yang tinggi jika tidak disertai oleh kecerdasan emosional yang tinggi akan mengakibatkan emosi yang tidak stabil, dan mendorong kekeliruan dalam menentukan dan memecahkan persoalan hidup karena menghambat konsentrasi seseorang.
- Orang yang memiliki kecerdasan emosi tinggi berusaha untuk menciptakan keseimbangan diri dan lingkungannya, Berusaha mencapai kebahagiaan dan bisa mengubah atau memperbaiki hal yang buruk menjadi lebih baik. Orang dengan kecerdasan emosional yang tinggi juga cenderung mampu bekerja sama dalam sebuah tim dengan beragam orang lain yang memiliki latar belakang yang beragam. Dengan kata lain, kecerdasan emosional terlihat dari tingkah laku yang ditunjukkan oleh seseorang dalam melakukan aktifitas sosial atau aktifitas bersama orang lain.
- **Robbins (1998)** menjelaskan terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan komunikasi interpersonal. Semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi, maka akan semakin efektif komunikasi interpersonal yang dilakukan.

Soal:

1. Buatlah resume dari materi yang diberikan
Resume

MENDENGARKAN DAN MERESPON

Mendengarkan merupakan aktivitas komunikasi yang sangat penting karena sangat mempengaruhi berlangsungnya komunikasi.

Mendengarkan yang efektif adalah yang menerima pesan secara utuh dan kemudian memberikan *feedback* (umpan balik) yang sesuai dengan pesan yang disampaikan.

PROSES MENDENGARKAN

- a) **Menerima**
Mendengarkan diawali dengan menerima pesan dari pengirim pesan (komunikator). pesan tersebut bisa verbal, maupun nonverbal yang terdiri dari bahasa isyarat, ekspresi wajah, dan keragaman dalam intonasi.
 - i. **Perhatian penuh** kepada pengirim pesan, hal apa saja yang disampaikan, maupun yang tidak disampaikan.
 - ii. **Lingkungan** yang memadai atau sesuai.
 - iii. **Pengutamaan komunikasi sebagai pendengar** dan hindari interupsi.
- b) **Memahami**
Adalah bagian dimana komunikasi berusaha mengerti dan mendalami apa yang disampaikan komunikator, baik pikiran maupun intonasi penyampaian pesan yang mewakili emosi. Dalam memahami, perlu adanya:
 - i. **Menghubungkan informasi terbaru** dari komunikator dengan apa yang terjadi saat ini di lapangan (fakta).
 - ii. **Memahami pesan komunikator** dari inti pesan yang disampaikan. Hindari menyimpulkan pesan sebelum komunikator selesai menyampaikan seluruh pesannya.
 - iii. **Pertanyaan untuk menklarifikasi/memastikan** Jika memungkinkan, tanyakan contoh *real* (nyata) dari penjelasan atau pesan yang disampaikan komunikator.
 - iv. **Mengubah kalimat komunikator** menjadi kalimat sendiri yang lebih mudah dipahami.
- c) **Mengingat**
Dalam mendengarkan diperlukan adanya ingatan, untuk mengingat pesan yang telah disampaikan. Ingatan berguna dalam melakukan komunikasi agar yang disampaikan sesuai, tidak keliru, maupun rancu. Ingatan misalnya untuk mengingat nomor telepon, alamat rumah, nama, janji temu, atau arah. Dalam mengingat perlu adanya:
 - i. **Identifikasi sumber ide dan referensi** yang mendukung
 - ii. **Ringkasan pesan yang mudah diingat**. Namun perlu kehati-hatian dalam meringkas, jangan sampai menghilangkan detail/inti pesan atau bagian-bagian lain yang penting.
 - iii. **Pengulangan nama dan kata kunci** untuk mengingatkan diri sendiri, bila memungkinkan, dengan suara yang keras.
- d) **Mengevaluasi**
Evaluasi terdiri dari pengambilan kesimpulan. Kadang-kadang kita mencoba mengevaluasi niat atau motif dari komunikator. Seringkali evaluasi terjadi dalam keadaan tidak sadar atau muncul secara alami dalam bentuk kritik atau analisis. Evaluasi merupakan upaya untuk menyamakan pesan dengan realita dan fakta yang terjadi.
- e) **Merespon**
Merespon terdiri dari dua macam. Yang pertama adalah respon yang diberikan ketika komunikator sedang menyampaikan pesan. Dan yang kedua adalah respon yang diberikan setelah menyampaikan keseluruhan pesan. Respon merupakan *feedback*, dimana komunikasi mengirimkan kembali pesan kepada komunikator.

MENDENGARKAN, BUDAYA, DAN JENIS KELAMIN

Ketika komunikator dan komunikan berasal dari budaya yang berbeda, atau berbeda dalam hal jenis kelamin, maka reaksi alami yang terjadi akan sangat menonjol.

a. **Budaya dan Mendengarkan**

Ketika berada dalam budaya yang berbeda perlu diperhatikan bahasa, cara berkomunikasi secara nonverbal, *style*, sejarah dengan realita, kepercayaan, dan feedback. Hal – hal tersebut akan memberikan pandangan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi komunikasi dan mendengarkan.

b. **Suara dan Bahasa**

Apabila komunikator dan komunikan berbicara dalam bahasa yang sama, pembicaraan belum tentu satu makna dan sama logatnya. Tidak ada dua orang yang berkomunikasi yang benar – benar sama dalam berbagai hal karena masing – masing individu memiliki pengalaman dan latar belakang yang berbeda – beda.

c. **Perbedaan Peilaku Nonverbal**

Komunikator dan komunikan yang berasal dari budaya yang berbeda memiliki norma - norma yang berbeda. Perilaku nonverbal akan selaras dengan norma budaya yang mengikat.

d. **Kepercayaan**

Kepercayaan atau keyakinan seseorang akan berbeda dari satu budaya dengan budaya yang lainnya.

JENIS KELAMIN DAN MENDENGARKAN

Laki – laki dan perempuan memiliki tipe mendengarkan yang berbeda, juga dengan bahasa verbal maupun nonverbal yang berbeda.

Perempuan umumnya membangun sebuah hubungan dan menetapkan sebuah pertemanan kemudian saling berkomunikasi dengan menjadi pendengar setia hingga akhir pembicaraan. Sedangkan laki – laki hanya menunjukkan keahlian, menekankan hal – hal yang dimaksud, dan mendominasi sebuah komunikasi.

CARA MENDENGARKAN YANG BERBEDA

Perempuan ketika mendengarkan biasanya memberikan respon langsung ketika sedang terjadi komunikasi dengan berkata “ya” atau “hu-uh” mengangguk setuju atau tersenyum. Sedangkan laki – laki lebih sering mendengarkan dengan diam, tanpa memberikan isyarat apapun sebagai bentuk feedback.

MENDENGARKAN YANG EFEKTIF

Partisipatif dan mendengarkan yang pasif

Kunci agar mendengarkan menjadi efektif dalam komunikasi interpersonal adalah dengan menjadi pendengar yang aktif. Sebagai pendengar, partisipasi dalam interaksi komunikasi sama halnya dengan memposisikan diri sebagai *partner* bagi komunikator, yaitu sebagai orang yang secara emosional dan intelektual terlibat dalam komunikasi yang satu makna (memiliki sudut pandang yang sama).

- a. **Partisipasi yang efektif** adalah yang ekspresif. Secara nonverbal bisa dilakukan dengan adanya kontak mata, memfokuskan perhatian kepada komunikator daripada ke objek – objek yang lain.
- b. **Mendengarkan secara pasif** adalah mendengarkan tanpa mengucapkan kata atau mengarahkan komunikator ke arah pembicaraan tertentu.

EMPATI DAN OBJEKTIF

Kita harus mendengarkan dengan rasa empati:, bersama dengan mereka, melihat dari sudut pandang yang sama, merasakan apa yang mereka rasakan. Rasa empati sangat baik di segala situasi, terlebih di tempat dan situasi yang tepat secara obyektif.

Tujuan dari proses mendengarkan untuk menangkap, memahami, dan mengingat dengan sebaik-baiknya apa yang di dengarkannya atau sesuatu yang di katakan oleh orang lain kepadanya.

- i. **Mendengarkan isi (*content listening*)**
Mendengarkan isi adalah tindakan yang bertujuan untuk mengerti dan menyimpan informasi yang disampaikan oleh pembicara.
- ii. **Mendengarkan kritis (*critical listening*)**
Mendengarkan kritis dilakukan untuk mengevaluasi pesan pembicara berdasarkan beberapa dimensi, atau sudut pandang, termasuk logika, argumentasi, kekuatan bukti, validitas konklusi, implikasi pesan dan, maksud dan motivasi pembicara, serta pengabaian beberapa hal penting oleh pembicara.
- iii. **Mendengarkan empatis (*emphatic listening*)**
Mendengarkan empatis bertujuan untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara dengan maksud untuk menghargai butir-butir pandangan terlepas dari sejalan atau tidaknya pandangan diantara ke dua pihak.

TEORI PENIPUAN ANTARPRIBADI ATAU INTERPERSONAL DECEPTION THEORY

Teori *interpersonal deception* atau teori penipuan antarpribadi ini dikemukakan oleh David Buller & Judee Burgoon. Beberapa asumsi menyatakan bahwa teori ini bersifat manusiawi, yaitu:

- a. ***Asumsi ontologis***, memandang berbagai kenyataan saling bergantung pada berbagai faktor situasional pada individu yang terlibat.
- b. ***Asumsi epistemologis***, dalam ilmu pengetahuan, apa yang ditemukan dalam dari penelitian sepenuhnya bergantung pada siapa yang mempunyai pengetahuan tentang apa yang dibicarakan.

Teori penipuan antarpribadi ini memfokuskan diri pada sifat *dyadic* (dual), *relations* (hubungan), *dialogic* (dialog) dari komunikasi yang memiliki unsur atau penuh kebohongan.

- a. ***Komunikasi dyadic (dual)*** berarti komunikasi tersebut terjadi antara dua orang
- b. ***Komunikasi relations (hubungan)*** merupakan pemaknaan dari komunikasi yang terjadi antara si penerima dengan pengirim dalam hal mengisi pesan.
- c. ***Komunikasi dialogic*** mengacu pada bahasa komunikatif dari pengirim ke penerima pesan.

Teori ini menyatakan bahwa ada kalanya seseorang harus berbohong. Bohong yang dimaksud adalah manipulasi dari sebuah informasi. Dan seseorang yang akan berbohong tersebut memiliki strategi sebagai berikut:

- a. ***Falsification / Pemalsua***
Dalam pemalsuan, seorang komunikator melakukan pemalsuan informasi yang hendak disampaikan kepada komunikannya.
- b. ***Concealment / Penyembunyian***
Penyembunyian informasi seringkali dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.
- c. ***Equivocation / Pengelakan***
Pengelakan juga kerap kali dilakukan dalam komunikasi antarpribadi.

EMOTIONAL INTELEGENCE

Transformational Leadership Theories

Faktor-faktor menyebabkan komunikasi penting dalam teori kepemimpinan transformational yang didasarkan kepada empat aturan yaitu:

1. ***Inspirational Motivation***

Komunikasi dibutuhkan agar pemimpin mampu memberikan anggota tim rasa dihargai dan dipedulikan. Sehingga dapat memberikan energi dan dorongan agar tim dapat mencapai tujuan.

2. ***Individualised Attention***

Komunikasi penting agar dalam tim semua anggota dapat menerima perbedaan dan membangun hubungan. Dalam hal ini pemimpin bisa menjadi orang tua bagi anggota timnya.

3. ***Intellectual Stimulation***

Komunikasi dibutuhkan bagi pemimpin agar dapat membimbing tim belajar untuk mengembangkan kemampuan. Komunikasi diperlukan agar pemimpin dapat memberikan intelektualitas dan mendorong imajinasi anggota tim. Komunikasi digunakan juga dalam mengembangkan pemikiran masyarakat dan pemikiran strategis sehingga tim dapat melihat dari berbagai sudut pandang.

4. ***Idealised Influence***

Komunikasi penting bagi pemimpin untuk menetapkan dan menampilkan standar etika, melakukan pembicaraan, memberikan sikap jujur, terbuka, adil, dan berprinsip.

- **Robbins (2001:310)** menyatakan bahwa komunikasi yang buruk paling sering disebut sebagai sumber konflik yang pada akhirnya akan menimbulkan stres dan menghambat kinerja kerja.
- Pendapat yang sama dikemukakan oleh **Selye (Munandar, 2001:396)** melalui penelitiannya yang menyatakan bahwa kontribusi yang penting terhadap manajemen stres adalah kualitas hubungan (komunikasi) antar karyawan maupun atasan.
- Suatu komunikasi dianggap sebagai efektif jika tujuan-tujuan komunikasi dicapai dengan baik. Komunikasi antar pribadi dilakukan oleh seseorang dalam melakukan sosialisasi atau untuk pergaulan seseorang dengan lingkungan sosialnya baik yang bersifat formal seperti dalam pekerjaan maupun informal.
- Komunikasi antar pribadi yang bersifat informal terjadi secara horizontal terwujud ketika komunikasi terjadi antar orang-orang yang memiliki kesamaan atau kemiripan dalam *frame of reference* (kerangka referensi) dan *field of experience* (bidang pengalaman) yaitu tingkat pendidikan, jenis profesi atau pekerjaan, agama, bangsa atau bangsa, hobi, ideologi, dan lain sebagainya (**Effendy, 2000:61**).
- Menurut **Howard Gardner** kecerdasan emosional terdiri dari lima aspek yaitu:
 - i. Kemampuan menyadari emosi diri sendiri;
 - ii. Kemampuan mengelola emosi diri sendiri;
 - iii. Memiliki kepekaan terhadap emosi orang lain;
 - iv. Mampu merespon dan bernegosiasi dengan orang lain secara emosional;
 - v. Kemampuan menggunakan emosi sebagai alat untuk memotivasi diri;
- Kecerdasan emosional ini adalah salah satu komponen yang penting untuk bisa menyesuaikan diri dan hidup dengan baik di tengah-tengah masyarakat. Popularitas EQ didorong oleh trend dan orientasi budaya. EQ dapat dilatih dan ditingkatkan dalam berbagai konteks sosial (pendidikan, pekerjaan, dan interpersonal) untuk memberikan keuntungan bagi pribadi dan masyarakat.
- EQ berperan penting dalam masyarakat modern dengan memberikan kontribusi lebih dari kecerdasan intelektual umum. EQ berhubungan secara positif dengan prestasi akademik, keberhasilan dalam pekerjaan dan kepuasan kerja serta kesehatan dan penyesuaian emosional.

EQ bahkan diklaim lebih penting daripada kecerdasan intelektual yang membantu seseorang mencapai kesuksesan dalam hidup (**Goleman, 1995 dalam Matthews, Zeidner & Roberts, 2002**).

- Kecerdasan intelektual yang tinggi jika tidak disertai oleh kecerdasan emosional yang tinggi akan mengakibatkan emosi yang tidak stabil, dan mendorong kekeliruan dalam menentukan dan memecahkan persoalan hidup karena menghambat konsentrasi seseorang.
- Orang yang memiliki kecerdasan emosi tinggi berusaha untuk menciptakan keseimbangan diri dan lingkungannya, Berusaha mencapai kebahagiaan dan bisa mengubah atau memperbaiki hal yang buruk menjadi lebih baik. Orang dengan kecerdasan emosional yang tinggi juga cenderung mampu bekerja sama dalam sebuah tim dengan beragam orang lain yang memiliki latar belakang yang beragam. Dengan kata lain, kecerdasan emosional terlihat dari tingkah laku yang ditunjukkan oleh seseorang dalam melakukan aktifitas sosial atau aktifitas bersama orang lain.
- **Robbins (1998)** menjelaskan terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan komunikasi interpersonal. Semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi, maka akan semakin efektif komunikasi interpersonal yang dilakukan.

Nama : Putri Salsabila Purwanto

NIM : 191910035

Kelas : IK3A

Mata Kuliah : Komunikasi Antarpribadi

RESUME MATERI KULIAH 5 KOMUNIKASI ANTARPRIBADI

LISTENING AND RESPONDING - EMOTIONAL INTELEGENCE

Mendengarkan dan Merespons

Mendengarkan merupakan aktivitas komunikasi yang sangat penting karena sangat mempengaruhi berlangsungnya komunikasi. Mendengarkan yang efektif adalah yang menerima pesan secara utuh dan kemudian memberikan umpan balik yang sesuai.

Proses Mendengarkan

1. **Menerima** : Mendengarkan diawali dengan menerima pesan dari pengirim pesan (komunikator).
 - a. Perhatian penuh kepada pengirim pesan,
 - b. Lingkungan yang memadai atau sesuai.
 - c. Pengutamaan komunikasi sebagai pendengar.
2. **Memahami** : komunikasi berusaha mengerti dan mendalami apa yang disampaikan komunikator.
 - a. Menghubungkan informasi terbaru
 - b. Memahami pesan komunikator
 - c. Pertanyaan untuk menklarifikasi/memastikan
 - d. Mengubah kalimat komunikator menjadi kalimat sendiri yang lebih mudah dipahami.
3. **Mengingat** : diperlukan adanya ingatan, untuk mengingat pesan yang telah disampaikan. Ingatan berguna dalam melakukan komunikasi agar yang disampaikan sesuai, tidak keliru, maupun rancu.
 - a. Identifikasi sumber ide dan referensi

- b. Ringkasan pesan yang mudah diingat.
 - c. Pengulangan nama dan kata.
4. **Mengevaluasi** : Evaluasi terdiri dari pengambilan kesimpulan. Seringkali evaluasi terjadi dalam keadaan tidak sadar atau muncul secara alami dalam bentuk kritik atau analisis.
 5. **Merespon** : Merespon terdiri dari dua macam. Yang pertama adalah respon yang diberikan ketika komunikator sedang menyampaikan pesan. Dan yang kedua adalah respon yang diberikan setelah menyampaikan keseluruhan pesan.

Mendengarkan, Budaya, dan Jenis Kelamin

Ketika komunikator dan komunikan berasal dari budaya yang berbeda, atau berbeda dalam hal jenis kelamin, maka reaksi alami yang terjadi akan sangat menonjol.

1. **Budaya dan Mendengarkan** : Ketika berada dalam budaya yang berbeda perlu diperhatikan bahasa, cara berkomunikasi secara nonverbal, *style*, sejarah dengan realita, kepercayaan, dan feedback.
2. **Suara dan Bahasa**. Apabila komunikator dan komunikan berbicara dalam bahasa yang sama, pembicaraan belum tentu satu makna dan sama logatnya.
3. **Perbedaan Peilaku Nonverbal**. Komunikator dan komunikan yang berasal dari budaya yang berbeda memiliki norma - norma yang berbeda.
4. **Kepercayaan**. Kepercayaan atau keyakinan seseorang akan berbeda dari satu budaya dengan budaya yang lainnya.

Jenis Kelamin dan Mendengarkan

Laki – laki dan perempuan memiliki tipe mendengarkan yang berbeda, juga dengan bahasa verbal maupun nonverbal yang berbeda.

- ✓ Perempuan umumnya membangun sebuah hubungan dan menetapkan sebuah pertemanan kemudian saling berkomunikasi dengan menjadi pendengar setia hingga akhir pembicaraan. Biasanya memberikan respon langsung ketika sedang terjadi komunikasi dengan berkata “ya” atau “hu-uh” mengangguk setuju atau tersenyum.

- ✓ Sedangkan laki – laki hanya menunjukkan keahlian, menekankan hal – hal yang dimaksud, dan mendominasi sebuah komunikasi. lebih sering mendengarkan dengan diam, tanpa memberikan isyarat apaun sebagai bentuk feedback.

Mendengarkan yang Efektif

Partisipatif dan mendengarkan yang pasif

Kunci agar mendengarkan menjadi efektif dalam komunikasi interpersonal adalah dengan menjadi pendengar yang aktif. Partisipasi yang efektif adalah yang ekspresif. Secara nonverbal bisa dilakukan dengan adanya kontak mata, mefokuskan perhatian kepada komunikator daripada ke objek – objek yang lain. Mendengarkan secara pasif adalah mendengarkan tanpa mengucapkan kata atau mengarahkan komunikator ke arah pembicaraan tertentu.

Empati dan Objektif

memahami apa yang dimaksud dan apa yang dirasakan oleh seseorang, Tujuan dari proses mendengarkan untuk menangkap, memahami, dan mengingat dengan sebaik-baiknya apa yang di dengarkannya atau sesuatu yang di katakan oleh orang lain kepadanya.

- 1) **Mendengarkan isi (*content listening*)** : Mendengarkan isi adalah tindakan yang bertujuan untuk mengerti dan menyimpan informasi yang disampaikan oleh pembicara.
- 2) **Mendengarkan kritis (*critical listening*)** : Mendengarkan kritis dilakukan untuk mengevaluasi pesan pembicara
- 3) **Mendengarkan empatis (*emphatic listening*)** : Mendengarkan empatis bertujuan untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara dengan maksud untuk menghargai butir-butir pandangan terlepas dari sejalan atau tidaknya pandangan diantara ke dua pihak .

Teori Penipuan Antarpribadi atau *Interpersonal Deception Theory*

Teori *interpersonal deception* atau teori penipuan antarpribadi ini dikemukakan oleh David Buller & Judee Burgoon. Beberapa asumsi menyatakan bahwa teori ini bersifat manusiawi, yaitu :

1. ***Asumsi ontologis***, memandang berbagai kenyataan saling bergantung pada berbagai faktor situasional pada individu yang terlibat.
2. ***Asumsi epistemologis***, dalam ilmu pengetahuan, apa yang ditemukan dalam dari penelitian sepenuhnya bergantung pada siapa yang mempunyai pengetahuan tentang apa yang dibicarakan.

Teori penipuan antarpribadi ini memfokuskan diri pada sifat *dyadic* (dual), *relations* (hubungan), *dialogic* (dialog) dari komunikasi yang memiliki unsur atau penuh kebohongan. *Komunikasi dyadic* (dual) berarti komunikasi tersebut terjadi antara dua orang. *Komunikasi relations* (hubungan) merupakan pemaknaan dari komunikasi yang terjadi antara si penerima dengan pengirim dalam hal mengisi pesan. *Komunikasi dialogic* mengacu pada bahasa komunikatif dari pengirim ke penerima pesan.

Teori ini menyatakan bahwa ada kalanya seseorang harus berbohong. Bohong yang dimaksud adalah manipulasi dari sebuah informasi. Dan seseorang yang akan berbohong tersebut memiliki strategi sebagai berikut:

1. ***Falsification / Pemalsuan*** : pemalsuan informasi yang hendak disampaikan kepada komunikannya
2. ***Concealment / Penyembunyian*** : Penyembunyian informasi seringkali dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.
3. ***Equivocation / Pengelakan*** :Pengelakan juga kerap kali dilakukan dalam komunikasi antarpribadi.

Nama Anggota Kelompok:

1. Athallah Deva Pramonoputra (191910039)
2. Fikri Irawan (191910019)
3. R. Rizky Wibowo Putra Agung (191910030)

Kelas: IK3A

Soal:

1. Kriteria dan mitra komunikasi terbaik untuk rehabilitasi mendengar dan merespon suatu objek, jika terjadi kesalahpahaman dalam suatu pernyataan.
2. Teori apa yang digunakan.

Jawab:

1. Mitra komunikasi adalah seseorang yang akan menganalisis kemampuan mendengar dan berkomunikasi saat kita melakukan rehabilitasi mendengar. Karena mitra komunikasi ini yang akan lebih banyak meluangkan waktu bersama untuk mengembangkan keterampilan mendengar dari kita. Berikut ini adalah kriteria dari mitra komunikasi yang baik:

a. **Positif**

Belajar mendengar dengan menggunakan implan rumah siput terkadang bisa menjadi hal yang membuat seseorang frustrasi. Karenanya, seorang yang mendampingi kita nantinya haruslah memiliki sikap yang positif. Mereka harus bisa mendorong semangat kita dan memberikan informasi tentang kemajuan-kemajuan yang telah kita capai.

b. **Memberi waktu**

Kita harus memilih seseorang yang bisa mendedikasikan waktu selama perjalanan mendengar. Kita dan mitra komunikasi sebaiknya bisa menghabiskan waktu sekitar 4 – 8 per minggu, untuk bisa hadir dalam sesi terapi mendengar yang lebih fokus setiap minggunya.

c. **Memiliki hubungan yang baik**

Sangatlah penting untuk memiliki hubungan baik dengan mitra komunikasi, karenanya yang paling ideal adalah mereka adalah seseorang yang memang sudah kita kenal baik. Dengan memiliki hubungan yang baik berarti kita dapat melakukan percakapan yang lebih terbuka dan jujur, terkait dengan pengembangan keterampilan mendengar dan berkomunikasi.

d. **Nyaman**

Mitra komunikasi harus menjadi seseorang yang kita percaya, karena mereka akan bersama dengan kita melalui beragam tantangan dan bersama juga menuju kesuksesan selama perjalanan mendengar tersebut. Sebaiknya, mereka adalah orang yang bisa kita ajak tertawa, dan bisa kita ajak berbicara lebih jujur tentang perasaan kita sebenarnya.

e. **Fleksibilitas**

Mitra komunikasi sebaiknya juga fleksibel dalam menyediakan waktu untuk sesi rehabilitasi mendengar bersama kita. Mereka perlu bekerja sama dengan kita dan terapis profesional, untuk mengidentifikasi strategi yang mendukung pembelajaran.

f. **Sensitif**

Pasangan yang sensitif akan lebih peka dalam mengevaluasi keadaan lingkungan mendengar kita. Mereka mungkin akan melakukan perubahan pada tempat duduk atau lokasi, sehingga kita bisa belajar berkomunikasi dengan lebih nyaman.

g. **Memiliki rasa ingin tahu**

Akan lebih baik jika memiliki mitra komunikasi yang memiliki rasa ingin tahu yang besar, sehingga bisa membantu dalam mengetahui hal-hal yang bisa membantu kita dalam mengasah keterampilan mendengar dan berkomunikasi nantinya. Sebaiknya kita bisa menemukan seorang mitra komunikasi yang tidak enggan untuk menggali informasi dari terapis profesional kita nantinya.

2. Ada 2 teori yang dipakai dalam permasalahan diatas:

a. **Politeness Theory (Teori Etika)**

Politeness theory dikenalkan kepada publik oleh Penelope Brown dan Stephen Levinson pada tahun 1980. Teori ini berpendapat bahwa orang akan menggunakan pesan-pesan yang berbeda tergantung pada persepsinya terhadap situasi dan pendengar. Teori ini menitikberatkan pada bagaimana orang membentuk pesan-pesan yang ditujukan pada satu atau dua aspek wajah serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi produksi pesan.

b. **Cognitive Dissonance Theory (Teori Disonansi Kognitif)**

Cognitive dissonance theory digagas oleh Leon Festinger. Teori yang diadaptasi dari psikologi sosial ini memiliki dua konsep utama yaitu kognitif (pikiran) dan disonansi (konflik). Yang dimaksud dengan disonansi kognitif adalah konflik psikologis yang terjadi ketika individu berhadapan dengan dua kepercayaan atau lebih yang tidak sesuai secara bersamaan. Untuk mengatasinya, ia menerapkan strategi mengurangi disonansi hingga tercapai keseimbangan. Teori ini juga digunakan dalam konteks komunikasi massa dan termasuk dalam teori efek media massa.

Nama : R. Rizky Wibowo Putra Agung

Kelas : IK3A

NIM : 191910030

Soal:

1. Menurut anda apa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap iklim budaya organisasi dalam hubungannya antara EQ pemimpin dan bawahan dalam suatu organisasi kerja
2. Buatlah resume dari materi yang diberikan

Jawab:

1. Iklim komunikasi organisasi dipersepsikan oleh **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik iklim komunikasi organisasi maka akan semakin baik pula kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah iklim komunikasi organisasi maka semakin rendah kepuasan kerja pegawai. Iklim komunikasi organisasi dipersepsikan oleh **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan efektivitas komunikasi interpersonal. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik iklim komunikasi organisasi maka akan semakin baik pula komunikasi interpersonal pada pegawai, sebaliknya semakin rendah iklim komunikasi organisasi maka semakin rendah komunikasi interpersonal pegawai. Efektivitas komunikasi interpersonal dipersepsikan antara **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik efektivitas komunikasi interpersonal maka akan semakin baik pula kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah efektivitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah kepuasan kerja pegawai.

Iklim komunikasi organisasi dipersepsikan oleh **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja secara tidak langsung, melainkan melalui efektivitas komunikasi interpersonal. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik efektivitas komunikasi interpersonal maka akan semakin baik pula iklim komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah efektivitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai. Sehingga iklim komunikasi antara **pemimpin dan pegawainya** akan ditingkatkan supaya komunikasi interpersonal semakin terjaga dengan baik dan kepuasan kerja pegawai akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa menciptakan efektivitas komunikasi interpersonal yang baik maka iklim komunikasi organisasi akan lebih mendorong kepuasan kerja pegawai.

2. Resume

MENDENGARKAN DAN MERESPON

Mendengarkan merupakan aktivitas komunikasi yang sangat penting karena sangat mempengaruhi berlangsungnya komunikasi.

Mendengarkan yang efektif adalah yang menerima pesan secara utuh dan kemudian memberikan *feedback* (umpan balik) yang sesuai dengan pesan yang disampaikan.

PROSES MENDENGARKAN

a) Menerima

Mendengarkan diawali dengan menerima pesan dari pengirim pesan (komunikator). pesan tersebut bisa verbal, maupun nonverbal yang terdiri dari bahasa isyarat, ekspresi wajah, dan keragaman dalam intonasi.

- i. **Perhatian penuh** kepada pengirim pesan, hal apa saja yang disampaikan, maupun yang tidak disampaikan.
- ii. **Lingkungan** yang memadai atau sesuai.
- iii. **Pengutamaan komunikasi sebagai pendengar** dan hindari interupsi.

b) Memahami

Adalah bagian dimana komunikasi berusaha mengerti dan mendalami apa yang disampaikan komunikator, baik pikiran maupun intonasi penyampaian pesan yang mewakili emosi. Dalam memahami, perlu adanya:

- i. **Menghubungkan informasi terbaru** dari komunikator dengan apa yang terjadi saat ini di lapangan (fakta).
- ii. **Memahami pesan komunikator** dari inti pesan yang disampaikan. Hindari menyimpulkan pesan sebelum komunikator selesai menyampaikan seluruh pesannya.
- iii. **Pertanyaan untuk menklarifikasi/memastikan** Jika memungkinkan, tanyakan contoh *real* (nyata) dari penjelasan atau pesan yang disampaikan komunikator.
- iv. **Mengubah kalimat komunikator** menjadi kalimat sendiri yang lebih mudah dipahami.

c) Mengingat

Dalam mendengarkan diperlukan adanya ingatan, untuk mengingat pesan yang telah disampaikan. Ingatan berguna dalam melakukan komunikasi agar yang disampaikan sesuai, tidak keliru, maupun rancu. Ingatan misalnya untuk mengingat nomor telepon, alamat rumah, nama, janji temu, atau arah. Dalam mengingat perlu adanya:

- i. **Identifikasi sumber ide dan referensi** yang mendukung
- ii. **Ringkasan pesan yang mudah diingat.** Namun perlu kehati-hatian dalam meringkas, jangan sampai menghilangkan detail/inti pesan atau bagian-bagian lain yang penting.
- iii. **Pengulangan nama dan kata kunci** untuk mengingatkan diri sendiri, bila memungkinkan, dengan suara yang keras.

d) Mengevaluasi

Evaluasi terdiri dari pengambilan kesimpulan. Kadang - kadang kita mencoba mengevaluasi niat atau motif dari komunikator. Seringkali evaluasi terjadi dalam keadaan tidak sadar atau muncul secara alami dalam bentuk kritik atau analisis. Evaluasi merupakan upaya untuk menyamakan pesan dengan realita dan fakta yang terjadi.

e) Merespon

Merespon terdiri dari dua macam. Yang pertama adalah respon yang diberikan ketika komunikator sedang menyampaikan pesan. Dan yang kedua adalah respon yang diberikan setelah menyampaikan keseluruhan pesan. Respon merupakan feedback, dimana komunikator mengirimkan kembali pesan kepada komunikator.

MENDENGARKAN, BUDAYA, DAN JENIS KELAMIN

Ketika komunikator dan komunikan berasal dari budaya yang berbeda, atau berbeda dalam hal jenis kelamin, maka reaksi alami yang terjadi akan sangat menonjol.

a. **Budaya dan Mendengarkan**

Ketika berada dalam budaya yang berbeda perlu diperhatikan bahasa, cara berkomunikasi secara nonverbal, *style*, sejarah dengan realita, kepercayaan, dan feedback. Hal - hal tersebut akan memberikan pandangan mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi komunikasi dan mendengarkan.

b. **Suara dan Bahasa**

Apabila komunikator dan komunikan berbicara dalam bahasa yang sama, pembicaraan belum tentu satu makna dan sama logatnya. Tidak ada dua orang yang berkomunikasi yang benar - benar sama dalam berbagai hal karena masing - masing individu memiliki pengalaman dan latar belakang yang berbeda - beda.

c. **Perbedaan Peilaku Nonverbal**

Komunikator dan komunikan yang berasal dari budaya yang berbeda memiliki norma - norma yang berbeda. Perilaku nonverbal akan selaras dengan norma budaya yang mengikat.

d. **Kepercayaan**

Kepercayaan atau keyakinan seseorang akan berbeda dari satu budaya dengan budaya yang lainnya.

JENIS KELAMIN DAN MENDENGARKAN

Laki - laki dan perempuan memiliki tipe mendengarkan yang berbeda, juga dengan bahasa verbal maupun nonverbal yang berbeda.

Perempuan umumnya membangun sebuah hubungan dan menetapkan sebuah pertemanan kemudian saling berkomunikasi dengan menjadi pendengar setia hingga akhir

pembicaraan. Sedangkan laki – laki hanya menunjukkan keahlian, menekankan hal – hal yang dimaksud, dan mendominasi sebuah komunikasi.

CARA MENDENGARKAN YANG BERBEDA

Perempuan ketika mendengarkan biasanya memberikan respon langsung ketika sedang terjadi komunikasi dengan berkata “ya” atau “hu-uh” mengangguk setuju atau tersenyum. Sedangkan laki – laki lebih sering mendengarkan dengan diam, tanpa memberikan isyarat apapun sebagai bentuk feedback.

MENDENGARKAN YANG EFEKTIF

Partisipatif dan mendengarkan yang pasif

Kunci agar mendengarkan menjadi efektif dalam komunikasi interpersonal adalah dengan menjadi pendengar yang aktif. Sebagai pendengar, partisipasi dalam interaksi komunikasi sama halnya dengan memposisikan diri sebagai *partner* bagi komunikator, yaitu sebagai orang yang secara emosional dan intelektual terlibat dalam komunikasi yang satu makna (memiliki sudut pandang yang sama).

- a. **Partisipasi yang efektif** adalah yang ekspresif. Secara nonverbal bisa dilakukan dengan adanya kontak mata, memfokuskan perhatian kepada komunikator daripada ke objek – objek yang lain.
- b. **Mendengarkan secara pasif** adalah mendengarkan tanpa mengucapkan kata atau mengarahkan komunikator ke arah pembicaraan tertentu.

EMPATI DAN OBJEKTIF

kita harus mendengarkan dengan rasa empati:, bersama dengan mereka, melihat dari sudut pandang yang sama, merasakan apa yang mereka rasakan. Rasa empati sangat baik di segala situasi, terlebih di tempat dan situasi yang tepat secara obyektif.

Tujuan dari proses mendengarkan untuk menangkap, memahami, dan mengingat dengan sebaik-baiknya apa yang di dengarkannya atau sesuatu yang di katakan oleh orang lain kepadanya.

- i. **Mendengarkan isi (*content listening*)**

Mendengarkan isi adalah tindakan yang bertujuan untuk mengerti dan menyimpan informasi yang disampaikan oleh pembicara.

- ii. **Mendengarkan kritis (*critical listening*)**

Mendengarkan kritis dilakukan untuk mengevaluasi pesan pembicara berdasarkan beberapa dimensi, atau sudut pandang, termasuk logika, argumentasi,

kekuatan bukti, validitas konklusi, implikasi pesan dan, maksud dan motivasi pembicara, serta pengabaian beberapa hal penting oleh pembicara.

iii. **Mendengarkan empatis (*emphatic listening*)**

Mendengarkan empatis bertujuan untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara dengan maksud untuk menghargai butir-butir pandangan terlepas dari sejalan atau tidaknya pandangan diantara ke dua pihak.

TEORI PENIPUAN ANTARPRIBADI ATAU INTERPERSONAL DECEPTION THEORY

Teori *interpersonal deception* atau teori penipuan antarpribadi ini dikemukakan oleh David Buller & Judee Burgoon. Beberapa asumsi menyatakan bahwa teori ini bersifat manusiawi, yaitu:

- a. **Asumsi ontologis**, memandang berbagai kenyataan saling bergantung pada berbagai faktor situasional pada individu yang terlibat.
- b. **Asumsi epistemologis**, dalam ilmu pengetahuan, apa yang ditemukan dalam dari penelitian sepenuhnya bergantung pada siapa yang mempunyai pengetahuan tentang apa yang dibicarakan.

Teori penipuan antarpribadi ini memfokuskan diri pada sifat *dyadic* (dual), *relations* (hubungan), *dialogic* (dialog) dari komunikasi yang memiliki unsur atau penuh kebohongan.

- a. **Komunikasi dyadic (dual)** berarti komunikasi tersebut terjadi antara dua orang
- b. **Komunikasi relations (hubungan)** merupakan pemaknaan dari komunikasi yang terjadi antara si penerima dengan pengirim dalam hal mengisi pesan.
- c. **Komunikasi dialogic** mengacu pada bahasa komunikatif dari pengirim ke penerima pesan.

Teori ini menyatakan bahwa ada kalanya seseorang harus berbohong. Bohong yang dimaksud adalah manipulasi dari sebuah informasi. Dan seseorang yang akan berbohong tersebut memiliki strategi sebagai berikut:

- a. **Falsification / Pemalsua**
Dalam pemalsuan, seorang komunikator melakukan pemalsuan informasi yang hendak disampaikan kepada komunikannya.
- b. **Concealment / Penyembunyian**
Penyembunyian informasi seringkali dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.
- c. **Equivocation / Pengelakan**
Pengelakan juga kerap kali dilakukan dalam komunikasi antarpribadi.

EMOTIONAL INTELEGENCE

Transformational Leadership Theories

Faktor-faktor menyebabkan komunikasi penting dalam teori kepemimpinan transformational yang didasarkan kepada empat aturan yaitu:

1. *Inspirational Motivation*

Komunikasi dibutuhkan agar pemimpin mampu memberikan anggota tim rasa dihargai dan dipedulikan. Sehingga dapat memberikan energi dan dorongan agar tim dapat mencapai tujuan.

2. *Individualised Attention*

Komunikasi penting agar dalam tim semua anggota dapat menerima perbedaan dan membangun hubungan. Dalam hal ini pemimpin bisa menjadi orang tua bagi anggota timnya.

3. *Intellectual Stimulation*

Komunikasi dibutuhkan bagi pemimpin agar dapat membimbing tim belajar untuk mengembangkan kemampuan. Komunikasi diperlukan agar pemimpin dapat memberikan intelektualitas dan mendorong imajinasi anggota tim. Komunikasi digunakan juga dalam mengembangkan pemikiran masyarakat dan pemikiran strategis sehingga tim dapat melihat dari berbagai sudut pandang.

4. *Idealised Influence*

Komunikasi penting bagi pemimpin untuk menetapkan dan menampilkan standar etika, melakukan pembicaraan, memberikan sikap jujur, terbuka, adil, dan berprinsip.

- **Robbins (2001:310)** menyatakan bahwa komunikasi yang buruk paling sering disebut sebagai sumber konflik yang pada akhirnya akan menimbulkan stres dan menghambat kinerja kerja.
- Pendapat yang sama dikemukakan oleh **Selye (Munandar, 2001:396)** melalui penelitiannya yang menyatakan bahwa kontribusi yang penting terhadap manajemen stres adalah kualitas hubungan (komunikasi) antar karyawan maupun atasan.
- Suatu komunikasi dianggap sebagai efektif jika tujuan-tujuan komunikasi dicapai dengan baik. Komunikasi antar pribadi dilakukan oleh seseorang dalam melakukan sosialisasi atau untuk pergaulan seseorang dengan lingkungan sosialnya baik yang bersifat formal seperti dalam pekerjaan maupun informal.
- Komunikasi antar pribadi yang bersifat informal terjadi secara horizontal terwujud ketika komunikasi terjadi antar orang-orang yang memiliki kesamaan atau kemiripan dalam *frame of reference* (kerangka referensi) dan *field of experience* (bidang pengalaman) yaitu tingkat pendidikan, jenis profesi atau pekerjaan, agama, bangsa atau bangsa, hobi, ideologi, dan lain sebagainya (**Effendy, 2000:61**).
- Menurut **Howard Gardner** kecerdasan emosional terdiri dari lima aspek yaitu:
 - i. Kemampuan menyadari emosi diri sendiri;
 - ii. Kemampuan mengelola emosi diri sendiri;
 - iii. Memiliki kepekaan terhadap emosi orang lain;

- iv. Mampu merespon dan bernegosiasi dengan orang lain secara emosional;
 - v. Kemampuan menggunakan emosi sebagai alat untuk memotivasi diri;
- Kecerdasan emosional ini adalah salah satu komponen yang penting untuk bisa menyesuaikan diri dan hidup dengan baik di tengah-tengah masyarakat. Popularitas EQ didorong oleh trend dan orientasi budaya. EQ dapat dilatih dan ditingkatkan dalam berbagai konteks sosial (pendidikan, pekerjaan, dan interpersonal) untuk memberikan keuntungan bagi pribadi dan masyarakat.
 - EQ berperan penting dalam masyarakat modern dengan memberikan kontribusi lebih dari kecerdasan intelektual umum. EQ berhubungan secara positif dengan prestasi akademik, keberhasilan dalam pekerjaan dan kepuasan kerja serta kesehatan dan penyesuaian emosional. EQ bahkan diklaim lebih penting daripada kecerdasan intelektual yang membantu seseorang mencapai kesuksesan dalam hidup (**Goleman, 1995 dalam Matthews, Zeidner & Roberts, 2002**).
 - Kecerdasan intelektual yang tinggi jika tidak disertai oleh kecerdasan emosional yang tinggi akan mengakibatkan emosi yang tidak stabil, dan mendorong kekeliruan dalam menentukan dan memecahkan persoalan hidup karena menghambat konsentrasi seseorang.
 - Orang yang memiliki kecerdasan emosi tinggi berusaha untuk menciptakan keseimbangan diri dan lingkungannya, Berusaha mencapai kebahagiaan dan bisa mengubah atau memperbaiki hal yang buruk menjadi lebih baik. Orang dengan kecerdasan emosional yang tinggi juga cenderung mampu bekerja sama dalam sebuah tim dengan beragam orang lain yang memiliki latar belakang yang beragam. Dengan kata lain, kecerdasan emosional terlihat dari tingkah laku yang ditunjukkan oleh seseorang dalam melakukan aktifitas sosial atau aktifitas bersama orang lain.
 - **Robbins (1998)** menjelaskan terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan komunikasi interpersonal. Semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi, maka akan semakin efektif komunikasi interpersonal yang dilakukan.

NAMA : RADEN ABIE ZAELVIN MORALES

KELAS : IK3A (191910034)

1. Menurut anda apa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap iklim budaya organisasi dalam hubungannya antara eq pemimpin dan bawahan dalam suatu organisasi kerja.

JAWAB:

Komunikasi Interpersonal, Iklim organisasi yang akan membawa pada suatu keadaan yang memuaskan dari pada suatu hal positif terhadap iklim organisasi yang dirasakan dampak yang buruk di dalam organisasi dan kepada bawahan dalam bekerja, pegawai jarang masuk pengaruh untuk menciptakan iklim organisasi.

2. Buatlah resume dari materi yang diberikan.

JAWAB:

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP IKLIM BUDAYA
ORGANISASI DALAM HUBUNGANNYA ANTARA EQ PEMIMPIN DAN BAWAHAN
DALAM SUATU ORGANISASI KERJA.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi

dan komunikasi interpersonal terhadap sikap dalam suatu organisasi kerja di suatu daerah . Penelitian ini dilakukan dengan metode survey dengan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis jalur. Populasi dalam penelitian ini. Jumlah bawahan sebanyak 30 bawahan dengan 12 sampel penelitian yang dipilih secara acak sederhana teknik pengambilan sampel. Data diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan jalur teknik analisis. Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini dapat disimpulkan:

- (1) budaya organisasi berpengaruh positif langsung terhadap sikap kerja dalam suatu organisasi kerja;
- (2) komunikasi interpersonal juga berpengaruh langsung positif terhadap sikap kerja atasan;
- (3) budaya organisasi berpengaruh langsung positif terhadap komunikasi interpersonal.

Oleh karena itu, sikap kerja dapat dikembangkan melalui peningkatan organisasi budaya dan komunikasi antarpribadi.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the influence of organizational culture and interpersonal communication on attitudes in a work organization in an area. This research was conducted using a survey method with a quantitative approach and path analysis techniques. The population in this study. The number of subordinates was 30 subordinates with 12 research samples selected by simple random sampling technique. The data were obtained through a questionnaire and analyzed using the analysis technique. Based on the results of data analysis in this study, it can be concluded:

- (1) organizational culture has a direct positive effect on work attitudes in a work organization;
- (2) interpersonal communication also has a positive direct effect on superiors' work attitudes;
- (3) organizational culture has a positive direct effect on interpersonal communication.

Therefore, work attitudes can be developed through organizational improvement culture and interpersonal communication.

Nama : RM.RIZKI IRFANI

Kelas : IK3A

NIM : 191910036

Soal:

1. Menurut anda apa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap iklim budaya organisasi dalam hubungannya antara EQ pemimpin dan bawahan dalam suatu organisasi kerja
2. Buatlah resume dari materi yang diberikan

Jawab:

1. Iklim komunikasi organisasi dipersepsikan oleh **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik iklim komunikasi organisasi maka akan semakin baik pula kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah iklim komunikasi organisasi maka semakin rendah kepuasan kerja pegawai. Iklim komunikasi organisasi dipersepsikan oleh **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan efektivitas komunikasi interpersonal. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik iklim komunikasi organisasi maka akan semakin baik pula komunikasi interpersonal pada pegawai, sebaliknya semakin rendah iklim komunikasi organisasi maka semakin rendah komunikasi interpersonal pegawai. Efektivitas komunikasi interpersonal dipersepsikan antara **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik efektivitas komunikasi interpersonal maka akan semakin baik pula kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah efektivitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah kepuasan kerja pegawai.

Iklim komunikasi organisasi dipersepsikan oleh **pemimpin dan pegawainya** memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja secara tidak langsung, melainkan melalui efektivitas komunikasi interpersonal. Pengaruh yang signifikan tersebut mempunyai makna semakin baik efektivitas komunikasi interpersonal maka akan semakin baik pula iklim komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawainya, sebaliknya semakin rendah efektivitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai. Sehingga iklim komunikasi antara **pemimpin dan pegawainya** akan ditingkatkan supaya komunikasi interpersonal semakin terjaga dengan baik dan kepuasan kerja pegawai akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa menciptakan efektivitas komunikasi interpersonal yang baik maka iklim komunikasi organisasi akan lebih mendorong kepuasan kerja pegawai.

2. Resume

MENDENGARKAN DAN MERESPON

Mendengarkan merupakan aktivitas komunikasi yang sangat penting karena sangat mempengaruhi berlangsungnya komunikasi.

Mendengarkan yang efektif adalah yang menerima pesan secara utuh dan kemudian memberikan *feedback* (umpan balik) yang sesuai dengan pesan yang disampaikan.

PROSES MENDENGARKAN

a) Menerima

Mendengarkan diawali dengan menerima pesan dari pengirim pesan (komunikator). pesan tersebut bisa verbal, maupun nonverbal yang terdiri dari bahasa isyarat, ekspresi wajah, dan keragaman dalam intonasi.

- i. **Perhatian penuh** kepada pengirim pesan, hal apa saja yang disampaikan, maupun yang tidak disampaikan.
- ii. **Lingkungan** yang memadai atau sesuai.
- iii. **Pengutamaan komunikasi sebagai pendengar** dan hindari interupsi.

b) Memahami

Adalah bagian dimana komunikasi berusaha mengerti dan mendalami apa yang disampaikan komunikator, baik pikiran maupun intonasi penyampaian pesan yang mewakili emosi. Dalam memahami, perlu adanya:

- i. **Menghubungkan informasi terbaru** dari komunikator dengan apa yang terjadi saat ini di lapangan (fakta).
- ii. **Memahami pesan komunikator** dari inti pesan yang disampaikan. Hindari menyimpulkan pesan sebelum komunikator selesai menyampaikan seluruh pesannya.
- iii. **Pertanyaan untuk menklarifikasi/memastikan** Jika memungkinkan, tanyakan contoh *real* (nyata) dari penjelasan atau pesan yang disampaikan komunikator.
- iv. **Mengubah kalimat komunikator** menjadi kalimat sendiri yang lebih mudah dipahami.

c) Mengingat

Dalam mendengarkan diperlukan adanya ingatan, untuk mengingat pesan yang telah disampaikan. Ingatan berguna dalam melakukan komunikasi agar yang disampaikan sesuai, tidak keliru, maupun rancu. Ingatan misalnya untuk mengingat nomor telepon, alamat rumah, nama, janji temu, atau arah. Dalam mengingat perlu adanya:

- i. **Identifikasi sumber ide dan referensi** yang mendukung
- ii. **Ringkasan pesan yang mudah diingat**. Namun perlu kehati-hatian dalam meringkas, jangan sampai menghilangkan detail/inti pesan atau bagian-bagian lain yang penting.

- iii. **Pengulangan nama dan kata kunci** untuk mengingatkan diri sendiri, bila memungkinkan, dengan suara yang keras.
- d) **Mengevaluasi**

Evaluasi terdiri dari pengambilan kesimpulan. Kadang - kadang kita mencoba mengevaluasi niat atau motif dari komunikator. Seringkali evaluasi terjadi dalam keadaan tidak sadar atau muncul secara alami dalam bentuk kritik atau analisis. Evaluasi merupakan upaya untuk menyamakan pesan dengan realita dan fakta yang terjadi.
- e) **Merespon**

Merespon terdiri dari dua macam. Yang pertama adalah respon yang diberikan ketika komunikator sedang menyampaikan pesan. Dan yang kedua adalah respon yang diberikan setelah menyampaikan keseluruhan pesan. Respon merupakan feedback, dimana komunikasi mengirimkan kembali pesan kepada komunikator.

MENDENGARKAN, BUDAYA, DAN JENIS KELAMIN

Ketika komunikator dan komunikan berasal dari budaya yang berbeda, atau berbeda dalam hal jenis kelamin, maka reaksi alami yang terjadi akan sangat menonjol.

a. Budaya dan Mendengarkan

Ketika berada dalam budaya yang berbeda perlu diperhatikan bahasa, cara berkomunikasi secara nonverbal, *style*, sejarah dengan realita, kepercayaan, dan feedback. Hal – hal tersebut akan memberikan pandangan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi komunikasi dan mendengarkan.

b. Suara dan Bahasa

Apabila komunikator dan komunikan berbicara dalam bahasa yang sama, pembicaraan belum tentu satu makna dan sama logatnya. Tidak ada dua orang yang berkomunikasi yang benar – benar sama dalam berbagai hal karena masing – masing individu memiliki pengalaman dan latar belakang yang berbeda – beda.

c. Perbedaan Perilaku Nonverbal

Komunikator dan komunikan yang berasal dari budaya yang berbeda memiliki norma - norma yang berbeda. Perilaku nonverbal akan selaras dengan norma budaya yang mengikat.

d. Kepercayaan

Kepercayaan atau keyakinan seseorang akan berbeda dari satu budaya dengan budaya yang lainnya.

JENIS KELAMIN DAN MENDENGARKAN

Laki – laki dan perempuan memiliki tipe mendengarkan yang berbeda, juga dengan bahasa verbal maupun nonverbal yang berbeda.

Perempuan umumnya membangun sebuah hubungan dan menetapkan sebuah pertemanan kemudian saling berkomunikasi dengan menjadi pendengar setia hingga akhir pembicaraan. Sedangkan laki – laki hanya menunjukkan keahlian, menekankan hal – hal yang dimaksud, dan mendominasi sebuah komunikasi.

CARA MENDENGARKAN YANG BERBEDA

Perempuan ketika mendengarkan biasanya memberikan respon langsung ketika sedang terjadi komunikasi dengan berkata “ya” atau “hu-uh” mengganggu setuju atau tersenyum. Sedangkan laki – laki lebih sering mendengarkan dengan diam, tanpa memberikan isyarat apaun sebagai bentuk feedback.

MENDENGARKAN YANG EFEKTIF

Partisipatif dan mendengarkan yang pasif

Kunci agar mendengarkan menjadi efektif dalam komunikasi interpersonal adalah dengan menjadi pendengar yang aktif. Sebagai pendengar, partisipasi dalam interaksi komunikasi sama halnya dengan memposisikan diri sebagai *partner* bagi komunikator, yaitu sebagai orang yang secara emosional dan intelektual terlibat dalam komunikasi yang satu makna (memiliki sudut pandang yang sama).

- a. **Partisipasi yang efektif** adalah yang ekspresif. Secara nonverbal bisa dilakukan dengan adanya kontak mata, memfokuskan perhatian kepada komunikator daripada ke objek – objek yang lain.
- b. **Mendengarkan secara pasif** adalah mendengarkan tanpa mengucapkan kata atau mengarahkan komunikator ke arah pembicaraan tertentu.

EMPATI DAN OBJEKTIF

kita harus mendengarkan dengan rasa empati:, bersama dengan mereka, melihat dari sudut pandang yang sama, merasakan apa yang mereka rasakan. Rasa empati sangat baik di segala situasi, terlebih di tempat dan situasi yang tepat secara obyektif.

Tujuan dari proses mendengarkan untuk menangkap, memahami, dan mengingat dengan sebaik-baiknya apa yang di dengarkannya atau sesuatu yang di dikatakan oleh orang lain kepadanya.

i. Mendengarkan isi (*content listening*)

Mendengarkan isi adalah tindakan yang bertujuan untuk mengerti dan menyimpan informasi yang disampaikan oleh pembicara.

ii. **Mendengarkan kritis (*critical listening*)**

Mendengarkan kritis dilakukan untuk mengevaluasi pesan pembicara berdasarkan beberapa dimensi, atau sudut pandang, termasuk logika, argumentasi, kekuatan bukti, validitas konklusi, implikasi pesan dan, maksud dan motivasi pembicara, serta pengabaian beberapa hal penting oleh pembicara.

iii. **Mendengarkan empatis (*emphatic listening*)**

Mendengarkan empatis bertujuan untuk memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara dengan maksud untuk menghargai butir-butir pandangan terlepas dari sejalan atau tidaknya pandangan diantara ke dua pihak.

TEORI PENIPUAN ANTARPRIBADI ATAU INTERPERSONAL DECEPTION THEORY

Teori *interpersonal deception* atau teori penipuan antarpribadi ini dikemukakan oleh David Buller & Judee Burgoon. Beberapa asumsi menyatakan bahwa teori ini bersifat manusiawi, yaitu:

- a. ***Asumsi ontologis***, memandang berbagai kenyataan saling bergantung pada berbagai faktor situasional pada individu yang terlibat.
- b. ***Asumsi epistemologis***, dalam ilmu pengetahuan, apa yang ditemukan dalam dari penelitian sepenuhnya bergantung pada siapa yang mempunyai pengetahuan tentang apa yang dibicarakan.

Teori penipuan antarpribadi ini memfokuskan diri pada sifat *dyadic* (dual), *relations* (hubungan), *dialogic* (dialog) dari komunikasi yang memiliki unsur atau penuh kebohongan.

- a. ***Komunikasi dyadic (dual)*** berarti komunikasi tersebut terjadi antara dua orang
- b. ***Komunikasi relations (hubungan)*** merupakan pemaknaan dari komunikasi yang terjadi antara si penerima dengan pengirim dalam hal mengisi pesan.
- c. ***Komunikasi dialogic*** mengacu pada bahasa komunikatif dari pengirim ke penerima pesan.

Teori ini menyatakan bahwa ada kalanya seseorang harus berbohong. Bohong yang dimaksud adalah manipulasi dari sebuah informasi. Dan seseorang yang akan berbohong tersebut memiliki strategi sebagai berikut:

a. ***Falsification / Pemalsua***

Dalam pemalsuan, seorang komunikator melakukan pemalsuan informasi yang hendak disampaikan kepada komunikannya.

b. ***Concealment / Penyembunyian***

Penyembunyian informasi seringkali dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.

c. ***Equivocation / Pengelakan***

Pengelakan juga kerap kali dilakukan dalam komunikasi antarpribadi.

EMOTIONAL INTELEGENCE

Transformational Leadership Theories

Faktor-faktor menyebabkan komunikasi penting dalam teori kepemimpinan transformational yang didasarkan kepada empat aturan yaitu:

1. *Inspirational Motivation*

Komunikasi dibutuhkan agar pemimpin mampu memberikan anggota tim rasa dihargai dan dipedulikan. Sehingga dapat memberikan energi dan dorongan agar tim dapat mencapai tujuan.

2. *Individualised Attention*

Komunikasi penting agar dalam tim semua anggota dapat menerima perbedaan dan membangun hubungan. Dalam hal ini pemimpin bisa menjadi orang tua bagi anggota timnya.

3. *Intellectual Stimulation*

Komunikasi dibutuhkan bagi pemimpin agar dapat membimbing tim belajar untuk mengembangkan kemampuan. Komunikasi diperlukan agar pemimpin dapat memberikan intelektualitas dan mendorong imajinasi anggota tim. Komunikasi digunakan juga dalam mengembangkan pemikiran masyarakat dan pemikiran strategis sehingga tim dapat melihat dari berbagai sudut pandang.

4. *Idealised Influence*

Komunikasi penting bagi pemimpin untuk menetapkan dan menampilkan standar etika, melakukan pembicaraan, memberikan sikap jujur, terbuka, adil, dan berprinsip.

- **Robbins (2001:310)** menyatakan bahwa komunikasi yang buruk paling sering disebut sebagai sumber konflik yang pada akhirnya akan menimbulkan stres dan menghambat kinerja kerja.
- Pendapat yang sama dikemukakan oleh **Selye (Munandar, 2001:396)** melalui penelitiannya yang menyatakan bahwa kontribusi yang penting terhadap manajemen stres adalah kualitas hubungan (komunikasi) antar karyawan maupun atasan.
- Suatu komunikasi dianggap sebagai efektif jika tujuan-tujuan komunikasi dicapai dengan baik. Komunikasi antar pribadi dilakukan oleh seseorang dalam melakukan sosialisasi atau untuk pergaulan seseorang dengan lingkungan sosialnya baik yang bersifat formal seperti dalam pekerjaan maupun informal.
- Komunikasi antar pribadi yang bersifat informal terjadi secara horizontal terwujud ketika komunikasi terjadi antar orang-orang yang memiliki kesamaan atau kemiripan dalam *frame of reference* (kerangka referensi) dan *field of experience* (bidang pengalaman) yaitu tingkat pendidikan, jenis profesi atau pekerjaan, agama, bangsa atau bangsa, hobi, ideologi, dan lain sebagainya (**Effendy, 2000:61**).
- Menurut **Howard Gardner** kecerdasan emosional terdiri dari lima aspek yaitu:

- i. Kemampuan menyadari emosi diri sendiri;
 - ii. Kemampuan mengelola emosi diri sendiri;
 - iii. Memiliki kepekaan terhadap emosi orang lain;
 - iv. Mampu merespon dan bernegosiasi dengan orang lain secara emosional;
 - v. Kemampuan menggunakan emosi sebagai alat untuk memotivasi diri;
- Kecerdasan emosional ini adalah salah satu komponen yang penting untuk bisa menyesuaikan diri dan hidup dengan baik di tengah-tengah masyarakat. Popularitas EQ didorong oleh trend dan orientasi budaya. EQ dapat dilatih dan ditingkatkan dalam berbagai konteks sosial (pendidikan, pekerjaan, dan interpersonal) untuk memberikan keuntungan bagi pribadi dan masyarakat.
 - EQ berperan penting dalam masyarakat modern dengan memberikan kontribusi lebih dari kecerdasan intelektual umum. EQ berhubungan secara positif dengan prestasi akademik, keberhasilan dalam pekerjaan dan kepuasan kerja serta kesehatan dan penyesuaian emosional. EQ bahkan diklaim lebih penting daripada kecerdasan intelektual yang membantu seseorang mencapai kesuksesan dalam hidup (**Goleman, 1995 dalam Matthews, Zeidner & Roberts, 2002**).
 - Kecerdasan intelektual yang tinggi jika tidak disertai oleh kecerdasan emosional yang tinggi akan mengakibatkan emosi yang tidak stabil, dan mendorong kekeliruan dalam menentukan dan memecahkan persoalan hidup karena menghambat konsentrasi seseorang.
 - Orang yang memiliki kecerdasan emosi tinggi berusaha untuk menciptakan keseimbangan diri dan lingkungannya, Berusaha mencapai kebahagiaan dan bisa mengubah atau memperbaiki hal yang buruk menjadi lebih baik. Orang dengan kecerdasan emosional yang tinggi juga cenderung mampu bekerja sama dalam sebuah tim dengan beragam orang lain yang memiliki latar belakang yang beragam. Dengan kata lain, kecerdasan emosional terlihat dari tingkah laku yang ditunjukkan oleh seseorang dalam melakukan aktifitas sosial atau aktifitas bersama orang lain.
 - **Robbins (1998)** menjelaskan terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan komunikasi interpersonal. Semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi, maka akan semakin efektif komunikasi interpersonal yang dilakukan.