

KOMPETENSI KOMUNIKASI

TETY ADYAWANTI

Abstrak

Kompetensi dapat dilihat sebagai kompetensi dasar dan kompetensi umum yang merupakan kompetensi yang harus dimiliki manusia untuk bisa mengembangkan dirinya. Bisa dikatakan kompetensi merupakan paduan pengetahuan dan keterampilan. Dari semua pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki seseorang, pengetahuan dan keterampilan yang menyangkut komunikasi termasuk diantara yang paling penting dan berguna. Kompetensi komunikasi menggunakan kompetensi bahasa sebagai dasar yang juga melibatkan pengetahuan tentang tata cara dalam melakukan interaksi komunikasi. Dapat dikatakan kompetensi komunikasi menjadi suatu hal yang penting paling tidak untuk mengurangi suatu situasi dimana komunikasi pada suatu saat dapat saja tidak berlangsung dengan lancar.

Kata Kunci : kompetensi komunikasi dasar, kompetensi komunikasi umum

A. Pendahuluan

Kompetensi mempunyai makna yang luas. Menurut Sukmadinata (2004: 29-30), masuk ke dalam makna kompetensi ini semua kecakapan, kebiasaan, keterampilan yang diperlukan seseorang dalam kehidupannya, baik sebagai pribadi, warga masyarakat, siswa dan karyawan. Dalam kompetensi itu ada unsur-unsur yang tampak yang berupa performansi yang dapat diamati malah dapat diukur, dan unsur yang tak tampak yaitu pengetahuan, keterampilan, proses berfikir, penyesuaian diri, sikap dan nilai-nilai.

Kompetensi dapat dilihat sebagai kompetensi dasar dan kompetensi

umum yang merupakan kompetensi yang harus dimiliki manusia untuk bisa mengembangkan dirinya. Kompetensi dasar diperlukan untuk mengembangkan diri dan menguasai kompetensi yang lebih tinggi. Sedangkan kompetensi umum diperlukan untuk mengembangkan hubungan sosial yang baik dengan sesama manusia baik dalam lingkungan keluarga, kerja maupun masyarakat. Menurut Sukmadinata (2004: 31), kompetensi dasar adalah kecakapan, kebiasaan, atau keterampilan awal dan esensial yang harus dikuasai untuk menguasai kompetensi-kompetensi yang lebih tinggi; sedangkan kompetensi umum, yaitu kecakapan dan

keterampilan yang diperlukan dalam kehidupan baik dalam kehidupan keluarga, di sekolah, di masyarakat, ataupun di lingkungan kerja.

Sejalan dengan pendapat di atas, Nordhang dalam Doving dan Elstrad (2003) seperti yang dikutip Iriantara (2006: 67) menyatakan kompetensi sebagai paduan pengetahuan dan keterampilan. Pengetahuan adalah pemilikan individu atas informasi tertentu tentang materi (*matter*) dan informasi mengenai bagaimana mater-materi tersebut terkait. Sedangkan keterampilan merupakan kemampuan khusus untuk dijalankan dalam tugas-tugas yang berkaitan dengan pekerjaan.

Dari semua pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki seseorang, pengetahuan dan keterampilan yang menyangkut komunikasi termasuk diantara yang paling penting dan berguna. Tidak saja pada saat seseorang mengevaluasi diri atau meyakinkan diri sendiri tentang sesuatu misalnya, tapi juga ketika berinteraksi dengan orang lain dalam suatu hubungan pribadi, dalam suatu kelompok atau organisasi, bahkan ketika berinteraksi melalui media.

Mengutip Spitzberg dan Cupach (1989), DeVito (1992: 27) menjelaskan bahwa: "kompetensi komunikasi mengacu pada kemampuan anda untuk berkomunikasi secara efektif". Sementara itu Singh (2002) dalam Iriantara (2006: 67) menyebutkan kompetensi komunikasi sebagai berikut: "kemampuan untuk menyatakan, menyimak, mendengar, mendokumentasikan, menyampaikan, berdebat dan menganalisa dengan menggunakan berbagai perangkat komunikasi. Kemampuan berkomunikasi ini menjadi dasar untuk pengembangan kompetensi-kompetensi lain seperti

kompetensi yang berhubungan dengan orang lain". Jadi, kompetensi komunikasi sebagai salah satu kompetensi inti yang diperlukan yang juga berkenaan dengan keberhasilan dan kinerja sosial individu dan kelompok.

Bagi Trenholm dan Jensen (2000: 10), pemahamannya mengenai kompetensi komunikasi adalah: "*the ability to communicate in a personally effective and socially appropriate manner*". Jadi, merujuk kepada kemampuan untuk berkomunikasi dalam sikap yang efektif secara personal serta layak secara sosial. Maka dapat dikatakan kompetensi komunikasi menjadi suatu hal yang penting paling tidak untuk menguarngi suatu situasi dimana komunikasi pada suatu saat dapat saja tidak berlangsung dengan lancar.

B. Realitas Dunia Sosial

Kompetensi komunikasi dalam anggapan realitas dunia sosial terlihat dari tiga pandangan, yaitu pandangan realis, pandangan nominalis dan pandangan konstruksi sosial. Pandangan realis memposisikan realitas yang padat dan solid terhadap objek fisik dan sosial. Burrell & Morgan dalam Miller (2002: 24) mengasumsikan baik dunia fisik maupun sosial merupakan struktur yang ada "di luar" dan berdiri sendiri atau tidak terkait dengan persepsi individual. Karenanya, seorang individu dapat memiliki beragam tingkat suatu konsep yang disebut kompetensi komunikasi, sama seperti kepemilikan mobil atau rumah, atau warna rambut. Dalam pandangan ini, kompetensi komunikasi merupakan sebuah entitas nyata yang dapat dikenali atau dimiliki.

Menurut pandangan nominalis, tidak

ada dunia “di luar” sana – yang ada hanya nama dan julukan (label) untuk entitas yang diciptakan individu. Kompetensi komunikasi hanyalah sebuah label yang dapat diterapkan pada pengalaman diri yang spesifik atau pengalaman dengan orang lain dalam kehidupan sosial; kompetensi komunikasi bukanlah sesuatu hal yang nyata dan objektif. Jadi, pandangan nominalis mengusulkan realitas entitas sosial hanya pada nama dan label yang diberikan kepadanya.

Pandangan lain yang oleh beberapa pihak seringkali disebut *intermediary* adalah asumsi konstruksi sosial. Menurut asumsi konstruksi sosial ini realitas subjektif tidak dapat ditafsirkan secara total baik sebagai obyektif maupun subyektif. Realitas sosial dipandang sebagai sebuah konstruksi intersubjektif yang tercipta melalui interaksi komunikatif. Seperti pernyataan Leeds-Hurwitz (1992) – dalam Miller (2004: 25) – dalam pandangan ini realitas sosial bukanlah fakta atau sekumpulan fakta yang ada mendahului aktivitas manusia. Dunia sosial diciptakan melalui kata-kata dan simbol-simbol lain, dan melalui perilaku. Realitas intersubjektif diobjektifkan karena individu memperlakukan konstruksi sosial dan dipengaruhi oleh konstruksi sosial seolah-olah mereka benda obyektif dari dunia sosial. Misalnya, kompetensi komunikasi dapat dilihat sebagai dikonstruksikan secara sosial ketika kelompok yang berbeda melihat jenis-jenis komunikasi yang berbeda sebagai kompeten dalam sebuah interaksi atau lebih. Apa yang dianggap kompeten dalam sebuah kelas sekolah menengah dapat sangat berbeda dari apa yang dianggap kompeten dalam sebuah sidang pengadilan atau dalam ruang operasi rumah sakit. Bisa dikatakan konstruksi

sosial menekankan pada cara makna social yang dikonstruksikan melalui interaksi historis dan kontemporer, serta sikap dimana konstruksi social memungkinkan dan memaksa perilaku berikutnya.

C. Tingkatan Kompetensi Komunikasi

Walaupun definisi kompetensi komunikasi ini tampaknya sederhana, kompetensi merupakan subyek yang kompleks. Ini antara lain disebabkan karena kompetensi komunikasi melibatkan dua level atau tingkatan yang terpisah: “*competent communication involves two separate levels; (1) a surface level, consisting of the part of competence that can be seen – the actual performance of day-to-day behaviors – and (2) a deeper level, consisting of everything we have to know in order to perform*”. (Trenholm & Jensen, 2000: 10). Dua level atau tingkatan yang terpisah itu adalah yang disebut sebagai tingkatan yang berada di permukaan dan tingkatan yang lebih dalam.

Tingkatan yang berada di permukaan merupakan bagian dari kompetensi yang dapat dilihat – penampilan yang sebenarnya dari perilaku sehari-hari. Tingkatan yang berada di permukaan ini disebut kompetensi performatif. Kompetensi performatif ditampilkan setiap kali pada saat seseorang berperilaku komunikasi yang efektif dan sesuai.

Tingkatan yang lebih dalam meliputi segala sesuatu yang harus diketahui untuk penampilan. Tingkatan yang lebih dalam ini disebut kompetensi proses. Tingkatan ini terdiri dari seluruh aktivitas kognitif dan pengetahuan yang diperlukan untuk menghasilkan penampilan yang sesuai.

Beberapa hal yang tercakup dalam kompetensi komunikasi ini seperti dinyatakan DeVito (1997: 27) adalah hal-hal seperti pengetahuan tentang

peran lingkungan (konteks) dalam mempengaruhi kandungan (*content*) dan bentuk pesan komunikasi; juga pengetahuan tentang tatacara perilaku nonverbal – misalnya kepatutan sentuhan, suara yang keras, serta kedekatan fisik – yang merupakan bagian dari kompetensi komunikasi.

Kompetensi komunikasi dapat dipelajari melalui pengamatan terhadap orang lain, melalui petunjuk eksplisit, melalui coba-coba, dan sebagainya. Hasil yang diperoleh akan beragam pada tiap-tiap individu. Beberapa orang dapat saja berhasil belajar lebih baik daripada yang lain, dan besar kemungkinan mereka adalah orang-orang yang menyenangkan dan menarik untuk diajak bicara. Merekalah orang-orang yang tahu apa yang perlu dilakukan dan kapan melakukannya.

Permasalahan kompetensi komunikasi juga dapat dilihat berdasarkan tingkatan-tingkatannya untuk mengurangi ketidakpastian ketika seseorang individu berinteraksi. William Howell (dalam Griffin, 2003: 425) menyebutkan inkompetensi yang tidak disadari sebagai tingkat pertama dalam tingkatan kompetensi komunikasi. Dalam tingkatan ini terjadi salah interpretasi terhadap perilaku orang lain yang tidak disadari. Dalam tingkat ke dua, terdapat inkompetensi yang disadari yang menunjukkan kesalahan interpretasi terhadap perilaku orang lain yang disadari, namun tidak disertai dengan usaha untuk mengatasinya. Selanjutnya, pada tingkatan kompetensi yang disadari, komunikasi dipikirkan terlebih dulu untuk selanjutnya secara terus menerus diusahakan melakukan perubahan agar menjadi lebih efektif. Kompetensi yang tidak disadari adalah tingkat berikutnya yang menunjukkan usaha

mengembangkan keahlian berkomunikasi sampai pada titik yang tidak membutuhkan pemikiran bagaimana cara berbicara atau mendengarkan.

Senada dengan Howell, Beebe & Beebe & Redmond (1996: 114) menyebutkan tingkatan kompetensi komunikasi ini merupakan bagian dari salah satu langkah untuk meningkatkan keahlian mendengarkan atau menyimak, yaitu pada langkah yang disebut sebagai langkah pertama yaitu *stop*, selain langkah yang lainnya yaitu *look* dan *listen*. Pada langkah *stop* ini, agar dapat memilih dan menangkap pesan orang lain, kita harus membuka dialog internal kita dan menahan komentar tentang isu dan ide yang terfokus pada diri, tapi fokus pada orang lain. Masih termasuk ke dalam langkah *stop* ini, adalah kepatutan, yaitu istilah yang menggambarkan proses menjauh dari urusan kita sendiri, untuk memikirkan pikiran dan perasaan pasangan kita. Jika kita memperlakukan kepatutan sebagai sebuah keahlian, kita dapat belajar memindahkan dialog internal kita untuk fokus pada orang lain, walaupun pada mulanya akan membutuhkan usaha yang disadari.

Perlunya meningkatkan keahlian mendengarkan melalui penggunaan tingkatan kompetensi komunikasi, dapat dilihat melalui ilustrasi yang digambarkan Beebe & Beebe & Redmond (1996: 115) yang mengibaratkan para dokter, di luar tingkat pelatihan profesional yang tinggi, tidak selalu memiliki keahlian menyimak yang tinggi. Jika mereka menyediakan waktu untuk berhenti dan menyimak, ...mereka akan lebih efektif dalam menangani pasien.

Dari ilustrasi ini, paling tidak dapat disimak bahwa mendengarkan atau menyimak bukanlah aktivitas yang

sederhana, namun membutuhkan keahlian tersendiri, dan pada gilirannya dapat menjadikan suatu interaksi itu positif. Sekurang-kurangnya, kita dapat melihat dan menilai suatu interaksi komunikasi dari kemungkinan kompetensi yang ada.

Selain berkaitan dengan salah satu cara meningkatkan keahlian menyimak, dari sisi komunikator, kompetensi komunikasi juga merupakan bagian dari apa yang disebut sebagai kredibilitas sumber. Dalam pandangan DeVito (1988: 409), kredibilitas sumber adalah kualitas persuasif yang bergantung pada persepsi audiens tentang karakter sumber. Jadi, kredibilitas adalah sesuatu yang dianggap oleh *receiver* dimiliki oleh sumber; tapi bukan sesuatu yang dipunyai atau tidak dipunyai sumber dalam arti sebenarnya. Dengan demikian bisa dikatakan kompetensi itu berkaitan dengan pengetahuan dan keahlian yang dirasakan *receiver* ada atau dimiliki oleh sumber.

D. Kesimpulan

Meningkatnya kompetensi seseorang membuatnya mempunyai banyak pilihan berperilaku. Seperti dinyatakan DeVito (1997: 28): “makin banyak anda tahu tentang komunikasi (artinya, makin tinggi kompetensi anda), makin banyak pilihan yang anda punyai untuk melakukan komunikasi sehari-hari. Proses ini serupa dengan proses mempelajari perbendaharaan kata; makin banyak kata anda ketahui (artinya, makin tinggi kompetensi perbendaharaan kata anda), makin banyak cara yang anda miliki untuk mengungkapkan diri”. Dari pernyataan tersebut, dapat dilihat bahwa kompetensi komunikasi ada hubungannya dengan kompetensi bahasa. DeVito (1988: 6) menyebutkan bahwa: “*communication competence ... uses language competence as a base but goes beyond it to include a knowledge of the rules for communication interaction*”. Jadi, kompetensi komunikasi menggunakan kompetensi bahasa sebagai dasar yang juga melibatkan pengetahuan tentang tata cara dalam melakukan interaksi komunikasi.

E. Daftar Pustaka

- Beebe, Steven A. & Susan J. Beebe & Mark V. Redmond. 1996. *Interpersonal Communication: Relating to Others*. Boston: Allyn & Bacon.
- DeVito, Joseph A. 1988. *Human Communication: The Basic Course*, Fourth Edition. New York: Harper & Row, Publishers, Inc.
- _____. 1997. *Komunikasi Antar Manusia*. Terjemahan Agus Maulana. Jakarta: Profesional Books.
- Griffin, Emory A. 2003. *A First Look At Communication Theory*, Fifth Edition. Boston: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Miller, Katherine. 2002. *Communication Theories: Perspective, Process and Context*. New York: McGraw-Hill Company.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2004. *Kurikulum dan Pembelajaran Kompetensi*. Bandung: Kesuma Karya.
- Trenholm, Sarah & Arthur Jensen. 2000. *Interpersonal Communication*, Fourth Edition. California: Wadsworth Publishing Company.