

Peran *Communication by HEART* dalam Membangun Demokrasi

Abstrak

Oleh : Dr. Chairiawaty.,MSi^[1]

Komunikasi secara sederhana dapat diartikan sebagai proses pengalihan suatu pesan dari satu sumber kepada penerima agar dapat menimbulkan kesamaan makna. Bagaimana pesan yang disampaikan dapat ditangkap dan dimaknai dengan baik oleh penerimanya, atau dengan kata lain bagaimana komunikasi berlangsung dengan efektif diperlukan komunikasi yang berlandaskan hati. Ketika bicara tentang hati, maka yang terbersit adalah KEJUJURAN, KEIKHLASAN dan KESERiusAN. Konsep *communication by heart* berlandaskan pada tiga kata kunci tersebut. Secara lebih rinci lagi, kalau kita lihat kata HEART yang terdiri dari lima huruf, maka ada lima ciri dari komunikasi dengan hati yaitu : HONESTY, EMPHATY, ACCOUNTABILITY, RESPONSIBILITY , dan TOTALITY. Konsep ini harus dimiliki oleh seorang pemimpin ketika menjalankan kepemimpinannya. Kepemimpinan yang menggunakan hati, pasti akan lebih sering mendengarkan daripada didengarkan, akan lebih sering ingin melayani daripada dilayani, sehingga kepemimpinan yang menggunakan *Communication by HEART* tentu akan pro rakyat. Dengan kepemimpinan yang pro rakyat inilah maka demokrasi akan bisa diwujudkan. Makalah ini akan memaparkan tentang bagaimana membangun demokrasi melalui konsep *Communication by HEART*. Dengan menggunakan metoda deskriptif analitis, akan dibahas bagaimana setiap unsur dari *HEART* tersebut dapat membantu seorang pemimpin membangun demokrasi.

Kata kunci : HEART, Kepemimpinan, Demokrasi

1. Latar Belakang

Demokrasi adalah bentuk atau mekanisme sistem pemerintahan suatu negara sebagai upaya mewujudkan kedaulatan rakyat (kekuasaan warganegara) atas negara untuk dijalankan oleh pemerintah negara tersebut. Di Indonesia demokrasi seharusnya merupakan perwujudan dari butir ke 4 Pancasila sebagai filosofi negara, yaitu “Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmah kebijaksanaan dalam permusyawaratan dan perwakilan.” Hakikat kerakyatan adalah bahwa kedaulatan pemerintahan ada di tangan rakyat, yang secara umum dapat diartikan pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Sedangkan permusyawaratan dapat diartikan mengusahakan putusan bersama secara bulat. Dengan demikian berarti bahwa penentu demokrasi yang berdasarkan Pancasila adalah kebulatan mufakat sebagai hasil kebijaksanaan. Dengan demikian kebijaksanaan merupakan suatu nilai yang ditempatkan lebih dulu.. Dikarenakan keputusan yang diambil harus secara bulat, maka tentu saja membawa konsekuensi kepada para pengambil keputusan untuk membangun kejujuran serta keikhlasan bersama tanpa adanya *conflict of interest*. Permusyawaratan diusahakan agar dapat menghasilkan keputusan

yang diambil secara bulat. Permusyawaratan inilah yang membedakan negara Indonesia dengan negara lain, artinya di Indonesia sebuah keputusan harus diambil berdasarkan musyawarah untuk mufakat. Apabila keputusan secara bulat itu tidak bisa tercapai, baru diadakan pemungutan suara. Poin ketiga dari kandungan nilai butir ke 4 Pancasila adalah kebijaksanaan. Kebijaksanaan merupakan prinsip bahwa segala yang diputuskan harus bermanfaat bagi rakyat banyak.

Uraian diatas memberikan gambaran bahwa demokrasi merupakan sebuah proses mempertukarkan gagasan, ide, pesan ataupun pendapat yang harus dilakukan secara penuh dengan hikmat dan kebijaksanaan untuk melahirkan sebuah keputusan yang bulat dan mufakat demi mencapai sebuah tujuan yang sama yaitu kepentingan atau kedaulatan rakyat. Proses pertukaran gagasan, ide, pesan atau pendapat dikenal dengan istilah komunikasi. Komunikasi yang dibangun dalam proses demokrasi haruslah dilandasi dengan hikmat dan kebijaksanaan. Dalam Kamus Bahasa Indonesia, *hikmat* berarti kebijaksanaan, kearifan, kesaktian (ghaib). Hikmat sama artinya juga dengan *hikmah*, yang artinya kebijaksanaan, sakti, kesaktian, arti suatu makna yang dalam, manfaat. Sedangkan *kebijaksanaan* berarti, kepandaian dan kecermatan dalam bertindak jika menghadapi suatu kesulitan atau suatu masalah; serta kepandaian dalam menggunakan akal budinya. Dari pengertian hikmat dan kebijaksanaan tersebut, maka dalam membangun demokrasi diperlukan komunikasi yang dilandasi dengan kearifan, kemampuan, kecermatan, moralitas (kejujuran), dan penuh manfaat bagi tercapainya kedaulatan rakyat. Komunikasi yang demikian penulis istilahkan dengan *Communication by HEART*, yang mewakili *Honesty, Empathy, Accountability, Responsibility, dan Totality*. Berdasarkan uraian di atas penulis merumuskan permasalahan tentang bagaimanakah *Communication by HEART* ini berperan dalam membangun demokrasi di Indonesia. Selanjutnya penulis akan mengelaborasi secara rinci peran setiap unsur yang ada dalam *Communication by HEART* dalam membangun demokrasi di Indonesia

2. Landasan Teori

a. Demokrasi

Demokrasi berasal dari bahasa Yunani “*dēmokratía*” yang artinya “kekuasaan rakyat”, yang berasal dari dua kata yaitu “*demos*” berarti “rakyat” dan “*kratos*” yang artinya “kekuatan” atau “kekuasaan”. Kata demokrasi ini muncul pertama kali pada abad ke-5 SM untuk menyebut

sistem politik negara-kota Yunani, salah satunya Athena; kata ini merupakan antonim dari “aristocratie” atau “kekuasaan elit”. Kata “Demokrasi” pertama muncul pada mazhab politik dan *filosofat Yunani kuno* di negara-kota Athena. Dipimpin oleh Cleisthenes, warga Athena mendirikan negara yang umum dianggap sebagai negara demokrasi pertama pada tahun 508-507 SM. Cleisthenes disebut sebagai “bapak demokrasi Athena.” (Wibowo, A. Setyo, *Arete: Hidup Sukses Menurut Platon*, Penerbit Kanisius, 2010, hlm. 87-88)

Ada beberapa pengertian tentang demokrasi, diantaranya: Abraham Lincoln memberikan pengertian tentang *Demokrasi yang diartikan sebagai pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat*. Sedangkan Charles Costello mendefinisikan demokrasi sebagai “*sistem sosial dan politik pemerintahan diri dengan kekuasaan-kekuasaan pemerintah yang dibatasi hukum dan kebiasaan untuk melindungi hak-hak perorangan warga negara*” John L. Esposito mengungkapkan bahwa “*Demokrasi pada dasarnya adalah kekuasaan dari dan untuk rakyat. Oleh karenanya, semuanya berhak untuk berpartisipasi, baik terlibat aktif maupun mengontrol kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Selain itu, tentu saja lembaga resmi pemerintah terdapat pemisahan yang jelas antara unsur eksekutif, legislatif, maupun yudikatif.*” Hans Kelsen. “*Demokrasi adalah pemerintahan oleh rakyat dan untuk rakyat. Yang melaksanakan kekuasaan Negara ialah wakil-wakil rakyat yang terpilih. Dimana rakyat telah yakin, bahwa segala kehendak dan kepentingannya akan diperhatikan di dalam melaksanakan kekuasaan Negara.*” C.F. Strong. “*Demokrasi adalah Suatu sistem pemerintahan di mana mayoritas anggota dewan dari masyarakat ikut serta dalam politik atas dasar sistem perwakilan yang menjamin pemerintah akhirnya mempertanggungjawabkan tindakan-tindakannya pada mayoritas tersebut.*” Samuel Huntington. “*Demokrasi ada jika para pembuat keputusan kolektif yang paling kuat dalam sebuah sistem dipilih melalui suatu pemilihan umum yang adil, jujur dan berkala dan di dalam sistem itu para calon bebas bersaing untuk memperoleh suara dan hampir seluruh penduduk dewasa dapat memberikan suara.*” Abdul Wadud Nashruddin. dalam (www.tokohindonesia.com/ensiklopedi/) menyatakan bahwa demokrasi adalah sebuah sistem kehidupan yang menempatkan pendapat rakyat sebagai prioritas utama pengambilan kebijakan, di mana pendapat tersebut harus memenuhi kriteria agama, susila, hukum dan didasari semangat untuk menjunjung kemaslahatan bersama. Suara atau pendapat rakyat harus diiringi rasa tanggungjawab dan komitmen positif atas pelaksanaannya juga harus melalui evaluasi secara terus-menerus agar selalu sesuai dengan kebutuhan bersama. Demokrasi bukan hanya sebagai

alat politik semata tetapi juga membentuk berbagai aspek tata masyarakat lainnya, seperti ekonomi, sosial maupun budaya. Masyarakat yang berhak menyalurkan suara dan pendapatnya boleh didengar hanya bagian masyarakat yang faham dan mampu mempertanggungjawabkan pendapatnya baik secara keilmuan, sosial maupun syar'i.

Dari beberapa pengertian yang diuraikan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa demokrasi merupakan sebuah sistem pemerintahan yang diusung dan dipilih oleh rakyat untuk menjalankan semua kehendak dan kepentingan rakyat serta melindungi semua hak rakyat, artinya rakyat memiliki kedaulatan penuh atas pemerintahan yang dijalankan oleh para wakil terpilihnya. Oleh karenanya, demokrasi menempati posisi sangat penting dalam kaitannya pembagian kekuasaan dalam suatu negara dengan kekuasaan negara yang diperoleh dari rakyat juga harus digunakan untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Indikator untuk menentukan keberhasilan sebuah demokrasi adalah ketika kebebasan untuk menyuarakan pendapat (*freedom of speech*) serta dihargainya kebebasan masyarakat sipil.

Salah satu pilar demokrasi adalah prinsip *trias politica* yang membagi ketiga kekuasaan politik negara (eksekutif, yudikatif dan legislatif) untuk diwujudkan dalam tiga jenis lembaga negara yang saling lepas (independen) dan berada dalam peringkat yg sejajar satu sama lain. Kesejajaran dan independensi ketiga jenis lembaga negara ini diperlukan agar ketiga lembaga negara ini bisa saling mengawasi dan saling mengontrol berdasarkan prinsip *checks and balances*. Ketiga jenis lembaga-lembaga negara tersebut adalah lembaga-lembaga pemerintah yang memiliki kewenangan untuk mewujudkan dan melaksanakan kewenangan eksekutif, lembaga-lembaga pengadilan yang berwenang menyelenggarakan kekuasaan judikatif dan lembaga-lembaga perwakilan rakyat (DPR, untuk Indonesia) yang memiliki kewenangan menjalankan kekuasaan legislatif. Di bawah sistem ini, keputusan legislatif dibuat oleh masyarakat atau oleh wakil yang wajib bekerja dan bertindak sesuai aspirasi masyarakat yang diwakilinya (konstituen) dan yang memilihnya melalui proses pemilihan umum legislatif, selain sesuai hukum dan peraturan.

b. Komunikasi

Sebagai makhluk sosial, kita tidak bisa menghindar dari aktivitas menyampaikan dan menerima pesan dari dan kepada orang lain. Aktivitas ini terus menerus terjadi selama proses kehidupannya yang berlangsung dalam berbagai konteks baik fisik, psikologis, maupun sosial,

karena proses ini tidak terjadi pada sebuah ruang kosong. Proses ini dikenal dengan proses komunikasi. Istilah komunikasi (dari bahasa Inggris “communication”), secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin *communicatus*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis* yang memiliki makna ‘berbagi’ atau ‘menjadi milik bersama’ yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. Jadi, komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi nonverbal.

. Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995) mengartikan komunikasi sebagai ”pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami”. Sebagai sebuah konsep, William R. Rivers dkk. (2003) membedakan antara *communication* (tunggal, tanpa “s”) dan *communications* (jamak, dengan “s”).

- *Communication* adalah proses berkomunikasi.
- *Communications* adalah perangkat teknis yang digunakan dalam proses komunikasi, e.g. genderang, asap, butir batu, telegram, telepon, materi cetak, siaran, dan film.

Penjelasan lain dikemukakan Edward Sapir. Menurutnya, *communication* adalah proses primer, terdiri dari bahasa, gestur/nonverbal, peniruan perilaku, dan pola perilaku sosial. Sedangkan *communications* adalah teknik-teknik sekunder, instrumen, dan sistem yang mendukung proses komunikasi, seperti kode morse, telegram, terompet, kertas, pulpen, alat cetak, film, serta pemancar siara radio/TV.

Ada beberapa pengertian komunikasi dari beberapa ahli, diantaranya: Everett M. Rogers, yang mengemukakan bahwa Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. (*pengantar Ilmu komunikasi, 1998, hal 20, Prof. Dr. Hafied Cangara, M. Sc.*) (*Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar , 2005, hal 62, Dedy Mulyana*). Sedangkan Rogers & D. Lawrence Kincaid, 1981, menjelaskan bahwa Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. (*pengantar Ilmu komunikasi, 1998,*

hal 20, Prof. Dr. Hafied Cangara, M. Sc.). Selanjutnya Shannon & Weaver, 1949, mengungkapkan bahwa Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi. (*pengantar Ilmu komunikasi, 1998, hal 20, Prof. Dr. Hafied Cangara, M. Sc.*). David K. Berlo, 1965 Ilmu pengantar komunikasi Komunikasi sebagai instrumen dari interaksi sosial berguna untuk mengetahui dan memprediksi setiap orang lain, juga untuk mengetahui keberadaan diri sendiri dalam menciptakan keseimbangan dengan masyarakat. (*pengantar Ilmu komunikasi, 1998, hal 3, Prof. Dr. Hafied Cangara, M. Sc.*). Harold D. Lasswell, 1960. Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa? Dengan akibat apa atau hasil apa? (Who? Says what? In which channel? To whom? With what effect?) (*pengantar Ilmu komunikasi, 1998, hal 19, Prof. Dr. Hafied Cangara, M. Sc.*) (*Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar , 2005, hal 69, Dedy Mulyana*). Steven, Komunikasi Juga dapat terjadi kapan saja suatu organisme memberi reaksi terhadap suatu objek atau stimuli. Apakah itu berasal dari seseorang atau lingkungan sekitarnya. (*pengantar Ilmu komunikasi, 1998, hal 19, Prof. Dr. Hafied Cangara, M. Sc.*), dan Raymond S. Ross, Komunikasi adalah suatu proses menyortir, memilih dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respons dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator. (*Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar , 2005, hal 62, Dedy Mulyana*)

Dari beberapa pengertian para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media) dari satu pihak kepada pihak lain yang dilakukan baik secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak ataupun secara non verbal dengan menggunakan gerak-gerik badan, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu. Dari pengetahuan komunikasi tersebut, diperoleh elemen-elemen komunikasi yaitu: Komunikator (who) , Pesan (what), Media atau sarana (channel) , Komunikan (whom), dan Pengaruh atau akibat (effect). Secara fungsional, komunikasi dilakukan demi ragam kepentingan atau tujuan, utamanya untuk: Menyampaikan informasi (to inform), Mendidik (to educate), Menghibur (to entertain), Mempengaruhi (to influence). Keempat fungsi itu pula yang diadopsi menjadi fungsi pers atau

media massa sebagai sarana komunikasi massa, dengan menambahkan satu fungsi pengawasan sosial

*Referensi: Nurudin, Komunikasi Massa, CESPUR, Malang, September 2003; Denis McQuail, Mass Communication Theory (Teori Komunikasi Massa), Erlangga, 1987; Winarni, Komunikasi Massa: Suatu Pengantar, UMM Press, 2003; William R. Rivers at.al., Media Massa dan Masyarakat Modern: Edisi Kedua, Prenada Media, Jakarta, 2003.**

c. Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif yaitu komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (attitude change) pada orang lain yang bisa terlihat dalam proses komunikasi. Tujuan dari Komunikasi Efektif sebenarnya adalah memberikan kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi informasi dan penerima informasi sehingga bahasa yang digunakan oleh pemberi informasi lebih jelas dan lengkap, serta dapat dimengerti dan dipahami dengan baik oleh penerima informasi, atau komunikan. Tujuan lain dari Komunikasi Efektif adalah agar pengiriman informasi dan umpan balik atau feed back dapat seimbang sehingga tidak terjadi monoton. Selain itu komunikasi efektif dapat melatih penggunaan bahasa nonverbal secara baik. Menurut Mc. Crosky Larson dan Knapp mengatakan bahwa komunikasi yang efektif dapat dicapai dengan mengusahakan ketepatan (*accuracy*) yang paling tinggi derajatnya antara komunikator dan komunikan dalam setiap komunikasi. Komunikasi yang lebih efektif terjadi apabila komunikator dan komunikan terdapat persamaan dalam pengertian, sikap dan bahasa.

Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila komunikasi yang dilakukan dimana :

1. Pesan dapat diterima dan dimengerti serta dipahami sebagaimana yang dimaksud oleh pengirimnya.
2. Pesan yang disampaikan oleh pengirim dapat disetujui oleh penerima dan ditindaklanjuti dengan perbuatan yang diminati oleh pengirim.
3. Tidak ada hambatan yang berarti untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan untuk menindaklanjuti pesan yang dikirim.

Untuk mencapai komunikasi yang efektif, ada dua hal yang perlu diperhatikan, yaitu:

- a. Keselarasan elemen-elemen komunikasi dengan pesan. Elemen-elemen komunikasi harus mendukung isi pesan. Elemen-elemen komunikasi tersebut adalah komunikator, encoding, saluran, decoding, dan komunikannya. Komunikasi akan efektif jika terdapat keselarasan isi pesan dengan elemen-elemen lain dari proses komunikasi.
- b. Minimalisasi hambatan komunikasi. Komunikasi akan efektif jika hambatan berhasil diminimalkan. Hambatan komunikasi dapat terjadi pada tiap elemen komunikasi termasuk pada situasi komunikasi

Proses mencapai komunikasi yang efektif kesepakatan (*Sharing of meaning*), lazimnya berlangsung secara bertahap. Ada 5 (lima) sasaran pokok dalam proses komunikasi, yaitu:

1. Membuat pendengar mendengarkan apa yang kita katakan (atau melihat apa yang kita tunjukkan kepada mereka)
2. Membuat pendengar memahami apa yang mereka dengar atau lihat
3. Membuat pendengar menyetujui apa yang telah mereka dengar (atau tidak menyetujui apa yang kita katakan, tetapi dengan pemahaman yang benar)
4. Membuat pendengar mengambil tindakan yang sesuai dengan maksud kita dan maksud kita bisa mereka terima
5. Memperoleh umpan balik dari pendengar

Komunikasi adalah suatu keterampilan yang paling penting di dalam kehidupan ini. Salah satu kunci komunikasi yang efektif adalah berusaha mengerti terlebih dahulu, baru dimengerti.

“Berusaha mengerti lebih dulu” memerlukan paradigma yang sangat mendalam. Kita biasanya lebih dulu ingin dimengerti. Kebanyakan orang tidak mau mendengarkan dengan baik. Mereka menyaring segalanya melalui paradigmanya sendiri. Mereka dipenuhi dengan kebenaran mereka sendiri, autobiografi mereka.

Mendengarkan dengan empatik (dari kata empathy) maksudnya adalah berusaha lebih dulu untuk mengerti, untuk benar-benar mengerti; masuk ke dalam kerangka acuan orang lain. Kita memandang keluar melewati kerangka acuan itu, kita melihat dunia dengan cara mereka melihat dunia, kita mengerti paradigma mereka, kita mengerti bagaimana perasaan mereka. Intisari dari mendengarkan dengan empatik bukanlah bahwa Anda selalu setuju dengan seseorang, tetapi bahwa Anda sepenuhnya, secara mendalam, mengerti orang itu secara emosional sekaligus intelektual.

Mendengarkan secara empatik memerlukan jauh lebih banyak daripada sekedar merekam, merenungkan, atau bahkan mengerti kata-kata yang diucapkan. Para ahli komunikasi memperkirakan bahwa hanya 10% komunikasi kita diwakili oleh kata-kata yang diucapkan; 30% oleh suara; dan 60% oleh bahasa tubuh kita. Dalam mendengarkan secara empatik memang kita mendengarkan dengan telinga kita, tetapi lebih penting lagi kita juga mendengarkan dengan hati kita...

Ketika Anda mendengarkan orang lain dengan empati, Anda memberi kepada orang tersebut udara psikologis. Segera sesudah kebutuhan penting itu terpenuhi, barulah Anda dapat berfokus pada pemberian pengaruh atau pemecahan masalah.

Honest differences are often a healthy sign of progress.” (Mahatma Gandhi)

5 Hukum Komunikasi Yang Efektif

5 Hukum Komunikasi Yang Efektif (The 5 Inevitable Laws of Effective Communication) yang kami kembangkan dan rangkum dalam satu kata yang mencerminkan esensi dari komunikasi itu sendiri yaitu **REACH**, yang berarti merengkuh atau meraih. Karena sesungguhnya komunikasi itu pada dasarnya adalah upaya bagaimana kita meraih perhatian, cinta kasih, minat, kepedulian, simpati, tanggapan, maupun respon positif dari orang lain.

Hukum # 1: Respect

Hukum pertama dalam mengembangkan komunikasi yang efektif adalah sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum yang pertama dalam kita berkomunikasi dengan orang lain. Ingatlah bahwa pada prinsipnya manusia ingin dihargai dan dianggap penting. Jika kita bahkan harus mengkritik atau memarahi seseorang, lakukan dengan penuh respek terhadap harga diri dan kebanggaan seseorang. Jika kita membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, maka kita dapat membangun kerjasama yang menghasilkan sinergi yang akan meningkatkan efektifitas kinerja kita baik sebagai individu maupun secara keseluruhan sebagai sebuah tim.

Bahkan menurut mahaguru komunikasi Dale Carnegie dalam bukunya *How to Win Friends and Influence People*, rahasia terbesar yang merupakan salah satu prinsip dasar dalam berurusan dengan manusia adalah dengan memberikan penghargaan yang jujur dan tulus. Seorang ahli psikologi yang sangat terkenal William James juga mengatakan bahwa "Prinsip paling dalam pada sifat dasar manusia adalah kebutuhan untuk dihargai." Dia mengatakan ini sebagai suatu kebutuhan (bukan harapan ataupun keinginan yang bisa ditunda atau tidak harus dipenuhi), yang harus dipenuhi. Ini adalah suatu rasa lapar manusia yang tak terperikan dan tak tergoyahkan. Lebih jauh Carnegie mengatakan bahwa setiap individu yang dapat memuaskan kelaparan hati ini akan menggenggam orang dalam telapak tangannya. Charles Schwabb, salah satu orang pertama dalam sejarah perusahaan Amerika yang mendapat gaji lebih dari satu juta dolar setahun, mengatakan bahwa aset paling besar yang dia miliki adalah kemampuannya dalam membangkitkan antusiasme pada orang lain. Dan cara untuk membangkitkan antusiasme dan mendorong orang lain melakukan hal-hal terbaik adalah dengan memberi penghargaan yang tulus. Hal ini pula yang menjadi satu dari tiga rahasia manajer satu menit dalam buku Ken Blanchard dan Spencer Johnson, *The One Minute Manager*.

Hukum # 2: Empathy

Empati adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan kita untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dulu sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain.

Secara khusus Covey menaruh kemampuan untuk mendengarkan sebagai salah satu dari 7 kebiasaan manusia yang sangat efektif, yaitu kebiasaan untuk mengerti terlebih dahulu, baru

dimengerti (Seek First to Understand - understand then be understood to build the skills of empathetic listening that inspires openness and trust). Inilah yang disebutnya dengan Komunikasi Empatik. Dengan memahami dan mendengar orang lain terlebih dahulu, kita dapat membangun keterbukaan dan kepercayaan yang kita perlukan dalam membangun kerjasama atau sinergi dengan orang lain.

Rasa empati akan memungkinkan kita untuk dapat menyampaikan pesan (message) dengan cara dan sikap yang akan memudahkan penerima pesan (receiver) menerimanya. Oleh karena itu dalam ilmu pemasaran (marketing) memahami perilaku konsumen (consumer's behavior) merupakan keharusan. Dengan memahami perilaku konsumen, maka kita dapat empati dengan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, minat, harapan dan kesenangan dari konsumen. Demikian halnya dengan bentuk komunikasi lainnya, misalnya komunikasi dalam membangun kerjasama tim. Kita perlu saling memahami dan mengerti keberadaan orang lain dalam tim kita. Rasa empati akan menimbulkan respek atau penghargaan, dan rasa respek akan membangun kepercayaan yang merupakan unsur utama dalam membangun teamwork.

Jadi sebelum kita membangun komunikasi atau mengirimkan pesan, kita perlu mengerti dan memahami dengan empati calon penerima pesan kita. Sehingga nantinya pesan kita akan dapat tersampaikan tanpa ada halangan psikologis atau penolakan dari penerima.

Empati bisa juga berarti kemampuan untuk mendengar dan bersikap perseptif atau siap menerima masukan ataupun umpan balik apapun dengan sikap yang positif. Banyak sekali dari kita yang tidak mau mendengarkan saran, masukan apalagi kritik dari orang lain. Padahal esensi dari komunikasi adalah aliran dua arah. Komunikasi satu arah tidak akan efektif manakala tidak ada umpan balik (feedback) yang merupakan arus balik dari penerima pesan. Oleh karena itu dalam kegiatan komunikasi pemasaran above the lines (mass media advertising) diperlukan kemampuan untuk mendengar dan menangkap umpan balik dari audiensi atau penerima pesan.

Hukum # 3: Audible

Makna dari audible antara lain: dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik. Jika empati berarti kita harus mendengar terlebih dahulu ataupun mampu menerima umpan balik dengan baik, maka audible berarti pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan. Hukum ini mengatakan bahwa pesan harus disampaikan melalui media atau delivery channel sedemikian hingga dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan. Hukum ini mengacu pada kemampuan kita untuk menggunakan berbagai media maupun perlengkapan atau alat bantu audio visual yang akan membantu kita agar pesan yang kita sampaikan dapat diterima dengan baik. Dalam komunikasi personal hal ini berarti bahwa pesan disampaikan dengan cara atau sikap yang dapat diterima oleh penerima pesan.

Hukum # 4: Clarity

Selain bahwa pesan harus dapat dimengerti dengan baik, maka hukum keempat yang terkait dengan itu adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. Ketika saya bekerja di Sekretariat Negara, hal ini merupakan hukum yang paling utama dalam menyiapkan korespondensi tingkat tinggi.

Karena kesalahan penafsiran atau pesan yang dapat menimbulkan berbagai penafsiran akan menimbulkan dampak yang tidak sederhana.

Clarity dapat pula berarti keterbukaan dan transparansi. Dalam berkomunikasi kita perlu mengembangkan sikap terbuka (tidak ada yang ditutupi atau disembunyikan), sehingga dapat menimbulkan rasa percaya (trust) dari penerima pesan atau anggota tim kita. Karena tanpa keterbukaan akan timbul sikap saling curiga dan pada gilirannya akan menurunkan

semangat dan antusiasme kelompok atau tim kita.

Hukum # 5: Humble

Hukum kelima dalam membangun komunikasi yang efektif adalah sikap rendah hati. Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum pertama untuk membangun rasa menghargai orang lain, biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki. Dalam edisi Mandiri 32 Sikap Rendah Hati pernah kita bahas, yang pada intinya antara lain: sikap yang penuh melayani (dalam bahasa pemasaran Customer First Attitude), sikap menghargai, mau mendengar dan menerima kritik, tidak sombong dan memandang rendah orang lain, berani mengakui kesalahan, rela memaafkan, lemah lembut dan penuh pengendalian diri, serta mengutamakan kepentingan yang lebih besar.

Jika komunikasi yang kita bangun didasarkan pada lima hukum pokok komunikasi yang efektif ini, maka kita dapat menjadi seorang komunikator yang handal dan pada gilirannya dapat membangun jaringan hubungan dengan orang lain yang penuh dengan penghargaan (respect), karena inilah yang dapat membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dan saling menguatkan.

Ketika bicara tentang hati, maka yang terbersit adalah KEJUJURAN, KEIKHLASAN dan KESERIOUSAN. Karena hati tidak pernah berkata bohong dan bila seseorang melakukan segala sesuatu dengan hati artinya dia melakukan sesuatu tanpa pamrih sehingga tidak pernah akan ada “*conflict of interest*”, dan selalu mengerjakannya dengan serius. Tiga kata kunci dari sebuah hati. Konsep *communication by heart* berlandaskan pada tiga kata kunci tersebut. Lebih rinci lagi, kalau kita lihat kata HEART yang terdiri dari lima huruf, maka ada lima ciri dari komunikasi dengan hati yaitu : HONEST, EMPHATIC, ACCOUNTABLE, RESPONSIBLE , dan TOTAL.

Komunikasi menurut Prof. Dr. Alo Liliweri, adalah pengalihan suatu pesan dari satu sumber kepada penerima agar dapat dipahami. [*Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan, 2003*]. Akan tetapi proses penyampaian pesan tersebut pada prakteknya tidak sesederhana seperti yang dikatakan. Bagaimana pesan yang disampaikan dapat ditangkap dan dimaknai dengan baik oleh penerimanya sehingga dapat menimbulkan kesamaan makna, atau dengan kata lain bagaimana komunikasi berlangsung dengan efektif.

Meminjam ciri-ciri keefektifan komunikasi interpersonal dari Devito, yang dimulai dengan lima kualitas umum yaitu keterbukaan (openness), empati (empathy), sikap mendukung (supportiveness), sikap positif (positiveness), dan kesetaraan (equality).(Devito, 1997, p.259-264). Devito mengungkapkan kualitas pertama dari komunikasi yang efektif adalah Keterbukaan. Ada tiga unsur penting dalam keterbukaan, yaitu: kejujuran, kesediaan membuka diri dan kepemilikan, Agar komunikasi menjadi efektif harus ada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur, kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi, bertanggung jawab atas apa yang diucapkan melalui perasaan dan pikiran (Bochner dan Kelly, 1974).

Seorang calon legislatif, ketika dia menyampaikan pesan-pesan kampanyenya dituntut untuk berkata jujur (HONEST), khususnya bagi calon legislatif perempuan, karena memang kekuatan perempuan ada pada hati, maka sudah seharusnya caleg perempuan senantiasa mengedepankan

HONESTY atau KEJUJURAN dalam bertutur, tidak hanya sekedar obral janji. Kejujuran atau yang populer sekarang dengan istilah Integritas adalah modal dasar seseorang untuk membangun TRUST orang lain terhadap dirinya. Memberikan informasi yang benar adalah bagian dari tanggungjawab moral. Oleh karenanya, kemenangan caleg perempuan untuk lolos menduduki kursi di parlemen adalah karena dia adalah seorang komunikator yang jujur.

Unsur kedua dari komunikasi dengan hati (HEART) adalah E untuk EMPATHY. Unsur ini sejalan dengan kualitas yang diberikan oleh Devito tentang efektifitas komunikasi yang juga mengusung aspek empati. Empati adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan kita untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dulu sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain. Stephen Covey (1997) seorang trainer motivasi mengemukakan sebuah gagasan tentang pola komunikasi empatik yang ditulisnya dalam bukunya yang berjudul “The 7 Habits of Highly Effective People” atau 7 Kebiasaan Manusia yang Sangat Efektif.. Dengan memahami dan mendengar orang lain terlebih dahulu, kita dapat membangun keterbukaan dan kepercayaan yang kita perlukan dalam membangun kerjasama atau sinergi dengan orang lain. Banyak orang yang kurang peka terhadap orang lain, inginnya didengarkan tanpa ada keinginan untuk mendengarkan orang lain, istilah lain adalah tidak peduli. Untuk mendengarkan orang lain, maka memang sangat perlu mengenal lebih dekat, inilah yang dilakukan Jokowi dengan “blusukannya”, karena beliau ingin lebih sering melihat langsung dan mendengarkan lebih dekat. Pada tingkat ini, bisa dikatakan Jokowi memiliki rasa empati yang cukup tinggi. Seorang komunikator yang memiliki rasa empati yang tinggi akan dapat menyampaikan pesan (*message*) dengan cara dan sikap yang akan memudahkan penerima pesan (*receiver*) menerimanya. Calon legislatif perempuan tentunya memiliki Rasa Empati yang lebih dibanding caleg laki-laki, karena kekuatan perempuan ada pada hati, maka gunakanlah rasa empati sebagai senjata ampuh dalam berkomunikasi , dengarkan suara pemilih dengan sepenuh hati, maka kotak suara akan terisi nama caleg tersebut.

Unsur ketiga sekaligus keempat dari *communication by Heart* adalah ACCOUNTABLE yang artinya bisa dipertanggungjawabkan dan RESPONSIBLE yang berarti bertanggungjawab. Akuntabel atau dapat dipertanggungjawabkan adalah ciri dari seseorang yang *well planned* dan *well organized*. Seseorang yang memiliki akuntabilitas tinggi, sudah pasti akan menyusun semua rencana dengan sebaik mungkin, kemudian melaksanakannya sesuai dengan target capaian yang sudah dirancang indikatornya dengan jelas dan akurat dengan mempertimbangkan skala prioritas, sehingga sangat memungkinkan untuk dievaluasi dengan mudah. Sedangkan *Responsible* atau bertanggungjawab adalah sebuah sikap dan perilaku yang menunjukkan tingkat moralitas. Seseorang yang bertanggungjawab adalah seseorang berani mengambil resiko atas semua tindakan yang dilakukannya. Maka seorang caleg perempuan, dalam mengkomunikasikan semua pesannya pasti sudah penuh dengan perhitungan dan pertimbangan tentang apa yang akan dia sampaikan pada calon pemilihnya. Dan dia juga akan mempertanggungjawabkan terhadap apa yang sudah dia sampaikan, bagi caleg perempuan apapun yang dia sampaikan dalam kampanyenya adalah janji yang harus dipertanggungjawabkan dan dia akan bertanggungjawab dengan hal tersebut. Inilah kekuatan komunikasi hati bagi seorang perempuan. Baginya janji adalah amanah dan dia tulus akan melaksanakannya karena sumbernya adalah hati yang bersih.

Unsur terakhir dari *communication by HEART* adalah *T* yang mewakili TOTAL. Ketika seseorang melakukan segala sesuatu dengan hati, maka orang itu akan melakukannya dengan penuh keseriusan dan totalitas, karena yang dilakukan adalah “tuntutan nurani” atau “panggilan jiwa”, sehingga dia tidak pernah akan melakukan sesuatu dengan setengah-setengah. Begitupun seorang caleg perempuan, karena seorang perempuan memiliki kekuatan pada hati, maka seorang caleg perempuan tentunya senantiasa berjuang secara serius dan sepenuh hati (total) bukan demi dirinya, partainya atau tim suksesnya atau bahkan para penyumbang dana, akan tetapi untuk rakyatnya.

1. William I. Gordon, *Communication : Personal and Public*, 1978
2. K. Bertens, *Membahas Kasus Etika Kedokteran*, Jakarta : Universitas Atma Jaya, Cetakan kedua, 20003. K. Bertens (peny.), *Dokumen Etika dan Hukum Kedokteran Internasional*, Jakarta: Universitas Atma Jaya, 20014. K. Bertens (peny.), *Dokumen Etika Dan Hukum Kedokteran Indonesia*, Jakarta: Universitas Atma Jaya, 2001

<http://aardiansyah.blogspot.com/2012/11/pengertian-komunikasi-defenisi.html>

<http://irhamnurhalim.wordpress.com/2012/11/01/arti-penting-komunikasi/>

<http://pelatihanguru.net/apa-itu-jenis-jenis-tahap-komunikasi-dan-pengertian-proses-komunikasi>

<http://id.shvoong.com/social-sciences/communication-media-studies/2166075-pengertian-komunikasi-efektif/>