

KOMUNIKASI LISAN

Oleh Ido Priyono Hadi

Materi kuliah Program Studi Manajemen Perhotelan UK Petra 2000/2001

SEKILAS

Kunci suksesnya presentasi oral [lisan] adalah melakukannya dengan sederhana. Seperti melakukan langkah-langkah sebelum presentasi itu dimulai, misalnya membuat *overview of the points* [sekilas mengenai topik presentasi], hadirkan presentasi untuk *audience*, dan simpulkan presentasi yang sudah anda lakukan pada akhir presentasi.

Kebanyakan secara garis besar presentasi dirancang untuk menjual [to sell], untuk menjelaskan [to explain] atau untuk memotivasi [to motivate]. Namun yang terpenting adalah, pikirkan **siapa audience kita**. Apakah mereka *professionals* atau *nonprofessionals*? pembeli atau penjual? penyedia jasa atau pengguna? internal atau eksternal. Adapun lebih *details*, contoh tujuan presentasi dapat dikelompokkan lagi sebagai berikut :

1. Untuk mempertunjukkan : layanan, produk, sistem
2. Untuk membentuk : citra, strategi
3. Untuk menghibur : kolega, orang luar
4. Untuk menjual : konsep, produk, ide
5. Untuk mewakili : kelompok, perusahaan, departemen
6. Untuk mempromosikan : sikap, cara bekerja
7. Untuk mengusulkan : penyelesaian, konsep baru

Dari *details* tujuan presentasi oral/ lisan tsb di atas, sebenarnya tujuan presentasi ada **tiga tujuan utama** seperti pada dokumen tertulis :

1. Presentasi Informatif [informative presentations] adalah untuk menginformasikan atau memberitahukan.

Sesi pelatihan dalam sebuah organisasi adalah informasi utamanya. Tujuan keduanya mungkin mempersuasi pegawai baru untuk mengikuti prosedur peraturan organisasi, daripada melakukan dengan cara mereka sendiri, dan untuk membantu pegawai baru agar apresiasi terhadap budaya organisasinya [corporate culture]

2. Presentasi Persuasi [persuasive presentations] adalah untuk memotivasi *audience* untuk melakukan atau percaya terhadap sesuatu.

Pembicara harus bisa membangun *goodwill* dengan menampakkan rasa simpati kepada kebutuhan *audience*. Misalnya, pembicara dalam presentasi bisnis mungkin mencoba untuk mempersuasi audience untuk membuktikan proposalnya, untuk mengadopsi ide pembicara, atau untuk membeli produknya. Kadangkala, tujuannya adalah untuk merubah sikap dan perilaku konsumen atau menegaskan kembali sikap yang sudah ada di konsumen.

3. *Goodwill presentations* untuk menghibur dan mensyahkan [validate] komitmen *audience* kepada tujuan organisasi.

Misalnya setelah pidato makan malam, audience menginginkan untuk dihibur.

Buatlah tujuan presentasi itu se-spesifik mungkin, seperti contoh berikut :

Lemah Tujuan dari presentasi kami adalah untuk mendiskusikan tabungan pensiun

Lebih baik Tujuan dari presentasi kami adalah untuk menerangkan bagaimana mengkalkulasi seberapa banyak uang yang dibutuhkan seseorang untuk tabungan pensiun kerja.

MEMPERSIAPKAN PRESENTASI

Agar presentasi yang Anda sajikan berhasil, Anda harus :

- Menentukan **sasaran [goals]** yang ingin Anda capai ajukan pertanyaan-pertanyaan berikut ini kepada diri Anda sendiri :
 - **Mengapa** saya memberikan presentasi ini?
 - Mengapa mereka meminta **saya**?
 - Apa yang ingin saya **capai**?
 - Bagaimana saya dapat membuat presentasi saya **menarik**?
 - **seberapa banyak** yang telah diketahui audience tentang pokok permasalahan?
 - apakah mereka memiliki **latar belakang pengetahuan** yang diperlukan?
- Memecah **keseluruhan sasaran Anda menjadi sebuah daftar sasaran yang dapat dicapai**
 - Apakah sasaran presentasi saya terlalu luas, sederhanakan agar lebih mudah dan terukur!

- **Mengenal jenis *audiens*** yang akan melihat dan mendengarkan presentasi Anda sampai selesai
 - Apakah telah mengetahui tipe dan karakter *audience* yang Anda hadapi?
 - berbicara dengan jelas dan menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti orang lain?
- Menentukan **pendekatan** yang akan Anda ambil agar sasaran-sasaran Anda diterima oleh *audiens*

KERANGKA PRESENTASI

Kunci menuju struktur yang baik dan bermanfaat dalam presentasi, adalah dengan menyusun dua rencana :

1. Rencana dan struktur **pokok pembahasan** Anda
 - tema tunggal yang konsisten
2. Rencana dan struktur **bagaimana Anda akan mempresentasikannya**.
 - sasaran jelas
 - dapat dipahami oleh *audience* Anda

Kedua rencana tsb jelas akan saling terkait serta saling tergantung, dan rencana Anda seharusnya memperlihatkan semua kaitan di antara keduanya.

STRUKTUR PRESENTASI

Apabila Anda telah memiliki sekumpulan ide dalam bentuk yang ringkas dan mencakup beragam hal sebagai bahan presentasi Anda, yang perlu Anda lakukan selanjutnya adalah mempersiapkan kerangka bagi presentasi Anda yang terdiri atas :

Introduksi [awal]	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda melakukan kontak dengan <i>audience</i> ▪ Anda memperkenalkan pokok pembicaraan Anda dan menyatakan tema utamanya
Pengembangan [tengah]	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda menjelaskan tema utama tadi secara mendetail ▪ Mengembangkan tema utama, serta ▪ Argumen-argumen bagi tema utama itu
Kesimpulan [akhir]	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda merangkumkan tema utama ▪ Memberikan rekomendasi [bila diperlukan]

Sejumlah presentasi bisnis terbaik, seperti halnya sejumlah gedung modern, menampakkannya kerangkanya agar setiap orang melihatnya dengan jelas.

Sebuah presentasi tidak hanya untuk :	Tetapi lebih penting lagi untuk :
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Memberi informasi ◆ Memberi ilustrasi ◆ Memutuskan ◆ mendiskusikan 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Membangkitkan antusiasme ◆ Melakukan persuasi ◆ Mengajukan pertanyaan ◆ Memotivasi

PERBANDINGAN PESAN TERTULIS DAN LISAN

Sebuah pesan tertulis memudahkan untuk

- ◆ Menyajikan data keuangan yang kompleks dan detail
- ◆ Menyajikan banyak detail informasi yang spesifik, seperti tinjauan hukum, kebijakan atau prosedur.
- ◆ Meminimalkan emosi yang tidak diinginkan
- ◆ Reaksi dan respon tertunda

Sebuah pesan lisan memudahkan untuk

- ◆ Menjawab pertanyaan, memecahkan kembali masalah konflik, dan membangun konsensus
- ◆ Memfokuskan perhatian *audience* pada hal-hal khusus.
- ◆ Menggunakan emosi untuk membantu mempersuasi *audience*
- ◆ Mendapatkan reaksi dan respon yang segera

Pesan lisan dan tertulis mempunyai banyak kemiripan. Karenanya anda seharusnya :

- ◆ Adaptasikan pesan tsb kepada spesifik *audience*
- ◆ Menunjukkan kepada *audience* bagaimana mereka akan mendapat keuntungan dari ide, kebijakan, layanan atau produk anda
- ◆ Mampu mengatasi keberatan-keberatan yang mungkin ada pada *audience*
- ◆ Gunakan sikap anda dan tekankan positifnya
- ◆ Gunakan secara visual untuk untuk mengklarifikasi atau menekankan materi
- ◆ Spesifikan secara tepat apa yang seharusnya *audience* lakukan

SAAT MENYAJIKAN PRESENTASI

- Dalam benak publik, klien, pelanggan dan calon pelanggan, mutu presentasi adalah cermin kualitas citra produk, pelayanan, keinginan mendukung dan kinerja tim kita
- Presentasi adalah ketrampilan hasil dari belajar melalui “desire”, “effort” dan “practise”

Postur, penampilan dan pengendalian diri

- Berdirilah dan tataplah semua *audience* Anda
- Berdirilah tegak tetapi jangan kaku
- Hindari kebiasaan bersikap gelisah [memainkan arloji, anting, gelang, mengusap-usap kumis, menutup mulut, sebentar-sebentar membenarkan kacamata Anda, mengusap-usap rambut, dll]
- Jangan buyarkan perhatian *audience* Anda

Cara berpresentasi dengan berdiri dan memakai alat bantu visual [*overhead projector, slide* dengan *power point, video*] akan berdampak :




- Lebih profesional
- Lebih persuasif
- Lebih kredibel
- Lebih menarik
- Lebih mengesankan persiapan yang baik
- 43 % klien “likely to be persuaded”
- Klien mau membayar 26 % lebih banyak

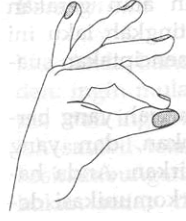


Bahasa Tubuh

Ekspresi wajah menunjukkan perasaan, postur tubuh mencerminkan kecenderungan sikap dan keadaan emosi; gerakan anggota tubuh memperlihatkan tekanan pada apa yang ingin kita sampaikan.

Jangan menggunakan tekanan suara atau ekspresi wajah yang bertentangan dengan kata-kata yang Anda ucapkan, dan yang memberi kesan berbeda dengan cara Anda pikirkan. Anda harus mengontrolnya dengan cermat pada saat berkomunikasi dengan orang lain. Juga, ingatlah selalu bahwa bahasa tubuh yang diperlihatkan *audience* Anda akan memberi tahu Anda apakah sikap Anda dalam berkomunikasi efektif atau tidak.

Berikut ini adalah sejumlah contoh bahasa tubuh yang sebaiknya Anda terapkan dan yang sebaiknya Anda hindari.

<p>1. Bersedekap memberi kesan santai sekaligus angkuh. Penyaji yang bersikap demikian kelihatannya cukup punya rasa percaya diri, tetapi ia tampaknya juga tidak dihormati oleh <i>audience</i></p>	
<p>2. Kedua tangan di samping, lurus ke bawah memberi kesan sigap dan, oleh karena itu, tampak enak dilihat meskipun menimbulkan juga kesan bagai “orang yang siap menerima perintah”. Sikap seperti ini sama sekali tidak dianjurkan.</p>	
<p>3. Alis terangkat. Bagi orang yang memperhatikannya, sikap ini akan langsung menunjukkan bahwa Anda seorang yang ramah, merasa gembira akan kehadiran orang yang Anda ajak bicara, dan mengharapkan, serta menghargai respon darinya. Cobalah Anda salami seorang rekan Anda tanpa sekejap pun mengangkat alis Anda – hampir tidak mungkin, bukan? Dalam berbagai kesempatan, seperti pertemuan kecil, sikap ini sangat</p>	

<p>baik untuk menunjukkan bahwa Anda sedang mengharapkan persetujuan, pertanyaan, atau sumbangan saran dari siapa saja teman Anda berkomunikasi. Satu poin, satu kaya “ya” yang diucapkan secara bersahabat, dan alis yang terangkat akan membuat pertanyaan-pertanyaan serta saran terus mengalir.</p>	
<p>4. Jari telunjuk menyentuh ibu jari, seperti jika Anda memegang jarum. Sikap jari tangan seperti ini mengkomunikasikan sesuatu yang penting. Cara yang baik untuk menenangkan poin-poin yang lebih penting dalam presentasi Anda. Tetapi tunjukkanlah sikap ini hanya bila benar-benar diperlukan saja. Bila Anda sering menggunakannya, kekuatan maknanya akan jadi berkurang, justru pada saat Anda ingin menyampaikan poin-poin yang lebih Anda tekankan.</p>	
<p>5. Gerakan tangan seolah-olah memukul-mukul dengan bagian sisi telapak tangan menegaskan sesuatu yang mau tidak mau harus dilakukan. Coba lakukan gerakan ini sesuai dengan ritme ketika mengucapkan kata-kata ini : “Kita harus mencapai target kita sebelum bulan Juni”</p>	
<p>6. Menganggukkan atau menggelengkan kepala merupakan bahasa tubuh yang terlihat jelas, demikian juga maksud yang disampaikannya. Oleh sebab itu, sikap ini pun sebaiknya dilakukan bila memang benar-benar diperlukan. Jika Anda sependapat dengan pendapat seorang anggota <i>Audience</i>, Anda cukup melakukan dua kali anggukan. Sekali untuk mendorong anggota itu menyelesaikan sarannya dan sekali lagi pada saat ia selesai menyampaikan pendapatnya, dan Anda bisa menambahkan dengan ‘ya’ atau ‘saya sependapat dengan Anda’. Terlalu sering mengangguk akan sangat menjengkelkan, apalagi dibumbui dengan ‘he-eh, he-eh...</p>	
<p>7. Mengusap-usap wajah, menggaruk-garuk kepala, mengusap-usap dagu harus dihindari karena menunjukkan perasaan terancam, kurang percaya diri, atau kehabisan kata-kata.</p>	
<p>8. Bola mata bergerak ke atas menunjukkan bahwa Anda sedang berkonsentrasi untuk memberikan sebuah jawaban. Anda sedang mempertimbangkan apa yang baru saja dilontarkan audience, memikirkannya, menilainya, lalu mengaitkannya dengan pokok bahasan Anda. Disertai dengan anggukan-anggukan kecil serta mimik bibir terkatup, sikap Anda itu menunjukkan bahwa Anda sedang berkonsentrasi dan menganggap serius komentar yang dilontarkan kepada Anda. Tetapi semua itu, sebenarnya berlangsung hanya selama dua detik, sebab jika lebih lama daripada waktu itu Anda akan kehilangan perhatian dan kontak mata dengan <i>audience</i></p>	
<p>9. Mengepalkan kedua tangan di atas meja menunjukkan sikap Anda yang tidak bisa ditawar lagi mengenai pokok pembicaraan – topik-topik yang sangat Anda yakini dan Anda siap mempertahankannya sekuat tenaga. Sekap ini pun disarankan untuk dilakukan hanya bila Anda memang betul-betul harus melakukannya. Jika tidak, pengaruhnya akan melemah.</p>	
<p>Anda harus menyadari berbagai pengaruh yang dapat ditimbulkan oleh bahasa tubuh, serta memanfaatkan pola-pola tingkah laku fisik secara cerdas dan hanya melakukannya bila benar-benar diperlukan</p>	

Suara Anda

Elemen Bersuara Efektif = PAPERS

▪ P rojection [proyeksi]

Setiap anggota audience harus bisa mendengar kata-kata Anda, maka Anda pun harus memproyeksikan [mengarahkan] suara Anda sampai ke bagian paling belakang ruangan tanpa harus berteriak. Kemampuan berbicara keras tanpa berteriak akan terbantu dengan sikap berdiri yang tegak.

- **A rtikulasi [Artikulasi/ Kejelasan Makna]**
Berbicaralah dengan jelas. Jangan menelan atau hanya menggumamkan kata-kata Anda. Jangan berbicara kepada lantai, meja, catatan, atau dada Anda. Aturilah napas Anda.
- **P ronunciation [Lafal Ucapan]**
Beberapa kata tertentu sulit kita lafalkan, tetapi orang lain mungkin tidak sulit melakukannya. Seperti, profesionalisme, restrukturisasi, mendiskreditkan, dll
- **E nunciation [Pengucapan]**
Berilah tekanan yang lebih nyata pada kata-kata kunci, suku-suku kata, dan frase-frase. Presentasi lebih daripada sekedar percakapan sehari-hari.

“Jendral yang **baaiik tiidak** pernah bersembunyi di balik punggung prajuritnya
- **R epetition [Pengulangan]**
Jangan ragu-ragu untuk mengulangi kata-kata, terutama bila Anda menggunakan irama dan nada yang berbeda. Contoh, “pihak yang dianggap paling penting oleh PT. ABC adalah pelanggan, **pelanggan ...**”
- **S peed [Kecepatan] ditambah dengan Ritme [Keteraturan] dan Bersuara diafragma** [tarik napas, embuslah perlahan dari dasar paru-paru dekat diafragma sampai ke dada]

Patokan yang baik dalam berbicara presentasi adalah sekitar 110 kata per menit. Berupayalah untuk tidak mengucapkan “Enggg...” atau ucapan-ucapan lain serupa yang umum terjadi. Dalam keadaan demikian, lebih baik berhentilah sejenak, lalu awalilah kalimat Anda dengan kata-kata yang lebih berarti seperti : “selain itu ... atau “namun demikian ...” Dan jangan lupa untuk melakukan jeda dengan tepat agar hasilnya sanga besar.

MENUTUP PRESENTASI

Sediakan waktu untuk bertanya jawab dengan *audience* Anda secukupnya. Tunjukkanlah sikap simpatik kepada penanya. Contoh, “saya ikut merasakan keprihatinan Anda, Keprihatinan itu juga mengusik saya selama ini. Saya sungguh berharap bahwa yang terjadi adalah ...dst”

MERENCANAKAN PIDATO

- ◆ Topik dan Tujuan
- ◆ Membuat Kerangka/ *Outline*
- ◆ Kembangkan cara pemaparan :
 - ❖ Format eksposisi → Menjelaskan atau mendeskripsikan sesuatu → mengatakan kepada orang apa sesuatu itu atau bagaimana melakukan sesuatu.
 - ❖ Format Narasi → Mendeskripsikan kejadian atau menceritakan suatu kisah
 - ❖ Format Retorik → Mencakup setiap pidato atau tulisan yang efektif. Dalam pemakaian modern menyiratkan suatu upaya membujuk melalui tulisan atau pidato. Terdapat daya tarik pada nalar dan pada emosi.

Jenis-Jenis kegiatan yang perlu diketahui :

- ◆ **Konferensi**, merupakan media komunikasi tatap muka yang memberikan suatu kemungkinan mencapai pemahaman bersama yang tidak mungkin dicapai melalui komunikasi secara tertulis.
- ◆ **Simposium**, pertemuan yang diselenggarakan untuk mendengarkan pendapat [perasaan] para ahli mengenai suatu masalah dalam bidang tertentu.
- ◆ **Diskusi panel**, diskusi yang dilakukan oleh sekelompok orang yang membahas suatu topik yang menjadi perhatian umum dihadapan hadirin, pendengar [siaran radio], atau penonton [siaran TV]
- ◆ **Seminar**, pertemuan para pakar yang berusaha mendapatkan kata sepakat mengenai suatu masalah.
- ◆ **Lokakarya [workshop]**, pertemuan para pakar yang membahas suatu karya
- ◆ **Kongres**, rangkaian pertemuan para wakil organisasi [politik, sosial, profesi] untuk mendiskusikan dan mengambil keputusan mengenai suatu masalah
- ◆ **Santiaji**, pertemuan yang diselenggarakan untuk memberikan pengarahan [petunjuk, penjelasan] singkat menjelang pelaksanaan suatu kegiatan.

Referensi dari :

1. Locker, Kitty O., **Business and Administrative Communication**, Irwin Mc.Graw-Hill, International Edition, 2000, hal. 482 – 500.
2. Wursanto, Ig., **Etika Komunikasi Kantor**, Kanisius, 2000, hal. 100 – 101.
3. **Making Effective Presentations**, Gramedia, Juli 1995, Hal. 1 – 20