

Keterampilan komunikasi lisan (*oral communication*) yaitu kemampuan berbicara (*speaking*) sehingga mampu menjelaskan dan mempresentasikan gagasan dengan jelas kepada bermacam-macam orang (*audiens*). Kemampuan ini meliputi keahlian menyesuaikan cara berbicara kepada komunikan yang berbeda, menggunakan pendekatan dan gaya yang pas, dan memahami pentingnya isyarat non-verbal. Komunikasi ini membutuhkan keterampilan latar belakang (*background skills*) presentasi, pemahaman tentang audiens, mendengarkan secara kritis, dan bahasa tubuh (*body language*).

Keterampilan komunikasi tulisan (*written communication*) yaitu kemampuan menulis secara efektif dalam konteks dan untuk beragam pembaca dan tujuan. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menulis dengan gaya dan pendekatan yang berbeda untuk pembaca atau media yang berbeda. Kemampuan komunikasi tulisan juga termasuk keterampilan komunikasi elektronik seperti menulis sms, menulis dan mengirimkan email, terlibat di “forum diskusi online” (*discussion boards*), ruang chatting, dan pesan instan. Komunikasi ini memerlukan *background skills* seperti penulisan akademis, keahlian revisi dan penyuntingan (*editing*), membaca kritis, dan presentasi data.

Sedangkan keterampilan komunikasi non-verbal (*non-verbal communication*) yaitu kemampuan memperkuat ekspresi ide dan konsep melalui penggunaan bahasa tubuh (*body language*), gerak isyarat (*gesture*), ekspresi wajah, dan nada bicara/suara (*tone of voice*). Komunikasi non-verbal juga termasuk penggunaan gambar, ikon, dan

simbol. Komunikasi ini memerlukan *background skills* seperti pemahaman tentang audiens, presentasi personal, dan bahasa tubuh.

Dengan demikian, jenis-jenis keterampilan berkomunikasi tersebut dapat digolongkan menjadi dua bagian, yaitu keterampilan kasar (*hard skill*) dan keterampilan halus/lunak (*soft skill*). Keterampilan komunikasi tulisan termasuk dalam keterampilan kasar (*hard skill*), sedangkan keterampilan komunikasi lisan dan komunikasi non-verbal termasuk keterampilan halus/lunak (*soft skill*).

Keterampilan kasar atau *Hard Skill* cenderung lebih mudah dikuasai karena sifatnya teknis, misalnya kemampuan berbahasa asing, mengoperasikan mesin, memainkan alat musik tertentu, dan memasak. Sementara itu, *soft skill* terlihat dari tindakanmu sehari-hari. Apa saja yang termasuk di dalamnya? Banyak sekali, misalnya kemampuan networking, berkolaborasi dengan banyak orang, berkomunikasi, berinteraksi, memimpin, membaca situasi, berstrategi, dan sebagainya.

Kedua jenis *skill* tersebut bisa dipelajari dan dilatih sepanjang waktu. Lebih jauh lagi, keduanya harus dipadukan agar dapat membawa seseorang ke puncak kesuksesan. Bayangkan jika seseorang dikenal sangat menguasai teknis pemrograman komputer tetapi tak pernah dilibatkan dalam proyek-proyek penting. Bisa jadi, *soft skill*-nya dalam hal interaksi, kolaborasi, dan komunikasi dengan orang lain harus dipertanyakan. Sebaliknya, jika seseorang tampak pandai membawa diri dan bernegosiasi di depan banyak orang, tetapi ketika diberi tanggung

jawab yang membutuhkan *hard skill* ternyata seseorang itu mengecewakan, reputasinya akan buruk di mata orang lain.

Perpaduan antara kumpulan keahlian di atas (baik *hard skill* maupun *soft skill*), dilengkapi dengan pengetahuan dan pengalaman. Atribut yang diperlukan untuk menampilkan kinerja yang bagus, disebut kompetensi. Meskipun kompetensi bisa dibangun di dunia kerja, unsur-unsur di dalamnya seperti yang disebut di atas, dipupuk sejak masa sekolah. Semakin bagus kompetensi yang dimiliki, semakin besar pula peluang untuk terus melejitkan karier.

Setiap orang di dunia pun pasti menginginkan demikian. Namun, pada kenyataannya, ada yang telah berhasil meraihnya dan ada pula yang belum berhasil tau bahkan telah merasa gagal dalam upaya meraih target-target capaian penting dalam hidupnya. Faktor penting yang sering terabaikan adalah tidak terolahnya keterampilan lunak (*soft skill*) dalam dirinya. *Soft skill* berperan dalam dua per tiga dari serangkaian kompetensi yang dibutuhkan untuk mencapai kesuksesan. Satu per tiga lainnya adalah *hard skill*. Dari pembagian ini saja bisa dilihat secara sederhana bahwa *soft skill* memiliki peran yang lebih banyak dibandingkan dengan *hard skill*.

d. Peranan *Hard Skill* dan *Soft Skill* dalam Komunikasi

Keterampilan sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan seseorang. Dengan keterampilan yang ada, seseorang dapat menciptakan kehidupan yang lebih baik untuk dirinya maupun lingkungan sekitarnya. Secara umum, keterampilan manusia dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu

keterampilan teknis (*hard skill*) dan keterampilan mengelola diri dan orang lain (*soft skill*).

Hard skill sangatlah penting untuk dikembangkan, karena kemampuan seseorang untuk melakukan sebuah pekerjaan dengan baik dan benar adalah tergantung bagaimana *hard skill* yang dia miliki. Tidak mungkin seseorang bisa membuat sebuah alat yang berguna jika dia tidak mengetahui cara pembuatan, tujuan, dan kegunaannya alat tersebut. ataupun tidak mungkin seseorang mampu memperbaiki sesuatu jika dia tidak tahu apa yang dia perbaiki.

Soft skill sering juga disebut keterampilan lunak adalah keterampilan yang digunakan dalam berhubungan dan bekerjasama dengan orang lain. *Soft skill* yang mumpuni mutlak harus dimiliki oleh manusia sebagai modal untuk mengarungi berbagai bidang kehidupan seperti pekerjaan, rumah tangga, organisasi masyarakat, dan lain-lain. Sebagai contoh, di dunia kerja dalam proses perekrutan karyawan baru, keterampilan teknis (*hard skill*) lebih mudah diseleksi berdasarkan daftar riwayat hidup, indeks prestasi, pengalaman kerja dan berbagai keterampilan yang dikuasai. Sedangkan *soft skill* dievaluasi berdasarkan psikotest dan wawancara mendalam.

Dunia kerja saat ini membutuhkan sumber daya yang terampil, sebagai seorang mahasiswa dituntut untuk mempunyai keahlian *hard skill* yang tinggi. *Hard skill* merupakan keahlian bagaimana nilai akhir kuliah mahasiswa/nilai akademis (IPK) mahasiswa ini sebagai persyaratan untuk memenuhi administrasi dalam melamar pada suatu

Para mahasiswa pun harus memiliki beberapa keterampilan ketika mereka terlibat dalam proses perkuliahan yang menggunakan SKS (Satuan Kredit Semester) yang terdiri dari kegiatan-kegiatan tertentu yang harus terjadi dalam setiap minggunya, seperti mengikuti, melakukan kegiatan terstruktur seperti responsi, membuat tugas, mengikuti seminar, atau membuat makalah, kegiatan mandiri, seperti baca pustaka, praktikum mandiri, dan lain-lain.

Paling tidak, mahasiswa harus memiliki keterampilan mengatur waktu belajar mereka untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut. Sementara *soft skill* atau keterampilan halus adalah cara-cara yang digunakan pada saat berhubungan dengan orang lain. Tujuannya adalah untuk membangun sekaligus membina hubungan baik dengan orang lain. Lebih jauh lagi untuk 'menjual' gagasan, ilmu pengetahuan yang dimiliki, menawarkan *hard skill*, bahkan memengaruhi keyakinan orang lain, sehingga orang lain bisa memahami bahwa kita memiliki kualitas kompetensi diri yang baik.

Setelah itu, orang lain akan memberikan dukungan, melakukan kerja sama, atau setuju dengan gagasan maupun pendapat yang kita sampaikan. Karena yang kita ajak berinteraksi adalah manusia, maka harus ada media komunikasi yang bisa menghubungkan antara kita dan orang lain. Keberadaan bahasa terutama bahasa verbal, sangat menentukan untuk terjadinya interaksi dengan orang lain.

mahasiswa tersebut. Mahasiswa yang telah selesai mengikuti segala syarat untuk memperoleh gelar sarjana/sarjana muda, maka mereka berhak mendapatkan ijazah dan gelar. Untuk pengakuan terhadap gelar yang diperolehnya membutuhkan waktu yang lama, minimal tiga setengah tahun belajar untuk menuntut ilmu pengetahuan dan teknologi serta melatih keterampilan sesuai bidangnya (*hard skill*) untuk gelar sarjana (S-1) dan minimal tiga tahun untuk mendapat gelar sarjana muda (D-III).

Namun demikian, banyak mahasiswa yang hanya ingin memperoleh ijazah saja dengan mengabaikan *hard skill* dan *soft skill*. Hal ini terbukti bahwa mahasiswa mau memberikan sejumlah uang kepada dosen atau dengan mendatangi kerumahnya untuk mendapatkan nilai yang baik. Selain hal diatas, tidak rahasia lagi bagi mahasiswa untuk memberikan uang kepada dosen pembimbing ataupun penguji dalam mempertahankan skripsi demi kelancaran di meja hijau. Tetapi hal ini bukan seluruhnya adalah kesalahan dosen, namun karena mahasiswa tidak memiliki *hard skill* dan *soft skill* yang baik.

Mahasiswa seharusnya memiliki tujuan yang sama yaitu menjadi mahasiswa yang berguna bagi masyarakat, bangsa dan negara. Jika mahasiswa telah memiliki penguasaan ilmu pengetahuan, memiliki keterampilan dan memiliki *soft skill* yang baik maka tidak akan terdapat lagi mahasiswa yang hanya sekedar mendapatkan gelar dan ijazah saja. Penerapan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperolehnya akan

kerja dengan perguruan tinggi. Dunia kerja akan merasa puas dengan lulusan yang memiliki *hard skill* dan *soft skill* yang baik. Nama baik akan semakin meningkat dan akan menjadi perguruan tinggi yang memiliki nilai lebih dari perguruan tinggi lainnya. Selain itu, maka akan terjalin kerjasama yang baik antara perguruan tinggi dengan dunia kerja.

Dewasa ini banyak mahasiswa yang pintar sesuai dengan bidangnya tetapi nilai dari *soft skill*-nya rendah. Bagaimanakah mahasiswa ini nantinya setelah bekerja? Pejabat-pejabat di negara Indonesia ini adalah gambaran mahasiswa sebagai contoh orang-orang yang pintar tetapi banyak diantaranya tidak memiliki moral, tidak memiliki rasa peduli terhadap sesama atau lingkungannya. Mereka hanya mementingkan dirinya sendiri. Darimanakah dimulai untuk memberantas hal yang demikian? Bukankah mahasiswa-mahasiswa yang akan menggantikan pejabat-pejabat itu nantinya? Intinya adalah sebagai salah satu mahasiswa dari perguruan tinggi negeri harus mempersiapkan diri demi kelangsungan berbangsa dan bernegara yang lebih baik.

dikaitkan dengan dua orang, yaitu Sally Jackson dan Scott Jacobs yang keduanya dikenal menggunakan pendekatan global dalam menganalisis percakapan.

Kedua sarjana ini menggunakan analogi permainan untuk menjelaskan bagaimana percakapan bekerja. Permainan dikontrol oleh seperangkat aturan yang harus diketahui oleh mereka yang bermain. Para pemain memiliki tujuan dalam permainannya, dan mereka menggunakan berbagai aturan permainan untuk mencapai tujuan itu.

Permainan itu sendiri adalah koheren karena pemilihan aturan yang tepat akan dapat mencapai tujuan-tujuan yang rasional. Jadi pemain harus memiliki dua jenis pengetahuan. Mereka harus mengetahui aturan permainan dan mengetahui apa yang menyebabkan suatu permainan adalah rasional di dalam batasan aturan.

Jackson dan Jacobs menetapkan dua macam aturan global yang dibutuhkan untuk menghasilkan percakapan yang koheren yaitu “aturan validitas” (*validity rules*) dan “aturan alasan” (*reason rules*). Aturan validitas adalah aturan yang berfungsi untuk membangun kondisi yang diperlukan agar suatu tindakan dinilai sebagai suatu tindakan yang jujur atau benar dalam suatu rencana untuk mencapai tujuan. Aturan alasan adalah aturan yang mengatur bagaimana seseorang menyesuaikan pernyataannya sedemikian rupa agar logis dalam perspektif yang sesuai dengan apa yang dipikirkan orang lain saat itu.

Pada dasarnya, kedua aturan ini membantu komunikator membangun suatu sistem yang logis sehingga percakapan akan terasa koheren. Namun harap diingat bahwa aturan ini bisa saja dilanggar dan percakapan yang koheren tidak selalu bisa dicapai. Komunikator bisa pula tidak sepakat mengenai apakah suatu *sequence* memenuhi aturan validitas dan aturan alasan, dan adanya ketidaksepakatan itu sering kali menjadi dasar timbulnya konflik. Pada akhirnya, karena percakapan bersifat praktis dan berorientasi pada tujuan maka komunikator harus terus-menerus menilai apakah interaksi yang terjadi mengarah pada tujuan yang diinginkan, jika tidak, penyesuaian seperti apakah yang harus dibuat dalam percakapan. Kenyataan ini menjadikan percakapan menjadi proses berpikir praktis bolak-balik yang dinamis.

Percakapan merupakan hal yang kompleks, karena sebagaimana permainan harus dimainkan dengan orang lain. Tindakan seseorang harus sesuai atau cocok dengan tindakan orang lain, dan hal ini membutuhkan persetujuan dalam hal tujuan yang ingin dicapai dan juga sikap untuk saling memberi. Perkataan atau ucapan memiliki kekuatan yang mewajibkan pendengarnya untuk memahami maksud pembicara, dan pembicara harus memenuhi kondisi tertentu agar terjadi suatu pengertian. Komunikator tidak saja harus menanggapi setiap tindak bicara individual tetapi kepada maksud keseluruhan orang lain. Percakapan koheren tidak dinilai oleh pasangan kalimat berdampingan tetapi dengan membeberkan rencana permainan oleh pesertanya.

Donald Ellis mengajukan “teori makna koheren” (*coherentist theory meaning*) untuk menjelaskan proses percakapan lebih jauh. Menurut Ellis, memahami percakapan adalah suatu tindakan pragmatis, dan komunikator menggunakan makna bersama agar percakapan menjadi koheren. Komunikasi hanya dimungkinkan karena komunikator memiliki makna bersama. Menurut Ellis terdapat tiga karakteristik percakapan yang memungkinkan terjadinya pengertian yaitu kemudahan pemahaman, organisasi, dan verifikasi.

Karakteristik pertama adalah “kemudahan pemahaman” (*intelligibility*). Percakapan akan mudah dipahami jika memiliki atau menunjuk pada bukti yang memungkinkan komunikator menarik kesimpulan mengenai maknanya.

Karakteristik kedua adalah “organisasi”. Ucapan atau pernyataan adalah bagian dari sistem struktur linguistik terorganisasi yang lebih besar. Anda tidak dapat memberikan makna sesuka Anda terhadap suatu kalimat; makna dari suatu pernyataan bersifat terbatas, dan komunikator mengetahui kemungkinan cakupan (*range*) makna dari suatu pernyataan atau ucapan. Adanya karakteristik semacam ini memungkinkan terjadinya percakapan yang rasional.

Analogi permainan yang dikemukakan Jackson dan Jacob adalah bermanfaat bagi kita, karena aturan permainan menjelaskan arti langkah yang diambil dan bagaimana memberikan tanggapan secara rasional terhadap setiap kemungkinan langkah di dalam sistem. Dalam hal

mengemukakan perintah, sebagaimana contoh sebelumnya, maka komunikator mengetahui pertanyaan yang diajukan dapat dipahami sebagai perintah, maka pertanyaan si bapak dapat dipahami sebagai suatu pernyataan mengenai apa yang harus dilakukan anak. Dalam situasi seperti itu, pertanyaan itu memang harus dipahami itu.

Karakteristik percakapan ketiga yang dikemukakan Ellis adalah “verifikasi”. Dalam arus percakapan, satu pernyataan dapat menjelaskan atau menegaskan makna pernyataan lainnya. Ketika si anak pada contoh tersebut menjawab, “Ya, saya akan mengambilnya” maka ia melakukan verifikasi terhadap perintah yang disampaikan bapak. Jadi, peserta percakapan menggunakan prinsip memberi dan menerima (*give-and-take*) untuk menguji makna dan mereka memberikan pembenaran terhadap kesimpulan yang disetujui.

Menggunakan prinsip-prinsip global tidak menghilangkan aturan lokal. Dalam hal ini, ketentuan mengenai pasangan kalimat berdampingan merupakan kasus khusus dari tindakan rasional. Melalui serangkaian pernyataan, komunikator sesungguhnya melakukan negosiasi terhadap rencana keberhasilan tujuan (*goal-achievement plan*). Jackson dan Jacobs menyebut hal ini sebagai “transformasi kepercayaan/konteks keinginan” (*transformation of belief/want*). Komunikator secara mental bertanya kepada diri mereka sendiri, apa yang ingin kita capai, dan tindakan logis apa yang perlu dilakukan masing-masing dari kita untuk mencapainya? Percakapan akan menjadi

