

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kemampuan berkomunikasi di depan sekelompok pendengar menjadi semakin penting di era komunikasi elektronik saat ini, di mana semakin lama semakin banyak perusahaan yang meningkatkan penghargaan terhadap interaksi tatap-muka. Ketidakmampuan untuk memenuhi tuntutan komunikasi yang baik, bisa merugikan kredibilitas dan karir seseorang, baik secara pribadi maupun profesional (Naistadt, 2010).

Pada umumnya orang lebih senang berkomunikasi melalui *electronic mail* atau *telephone* daripada langsung terhadap orangnya. Berbicara di depan orang banyak atau grup yang kecil, ataupun tatap muka secara langsung, bisa membuat seseorang tertekan atau merasa takut. Oleh karena itu kemampuan berkomunikasi yang baik merupakan hal yang utama jika ingin sukses (Toastmasters, 2009).

Komunikasi adalah proses *transfer* informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu orang kepada orang lain. Semua tindakan yang menyampaikan pesan adalah komunikasi. Ada banyak cara untuk berkomunikasi, tetapi cara yang paling baik adalah melalui berbicara. Sebuah gambar mungkin bermakna ribuan kata, tetapi jika seseorang memiliki pertanyaan mengenai gambar tersebut, maka harus menggunakan kata-kata untuk mengungkapkannya. Melalui komunikasi, dapat diketahui seberapa pentingnya *public speaking* (Pratyahara, 2011).

Faktor-faktor yang menyebabkan kecemasan berbicara di depan publik, adalah: ketakutan pada audiensi (takut dikritik, dikomentari penampilan), takut gagal, takut pidato yang disampaikan buruk. Ketakutan berbicara di depan orang banyak dan ketidak mampuan mempresentasikan diri dengan baik, membuat seseorang dianggap tidak memiliki kompetensi dan akan dianggap remeh oleh orang lain (Pratyahara, 2011).

Psikologi komunikasi melihat bagaimana respons yang terjadi pada masa lalu dapat meramalkan respon yang akan datang. Oleh karena itu harus dapat mengetahui sejarah respons masa lalu sebelum meramalkan respons individu saat ini. Dari sini timbul perhatian pada gudang memori dan set (penghubung masa lalu dan masa sekarang). Filsafat mempersoalkan apakah kemampuan berkomunikasi ditentukan oleh sifat-sifat jiwa manusia atau pengalaman, bagaimana proses komunikasi berlangsung sejak kognisi, ke afeksi sampai ke perilaku, apakah merupakan faktor sentral dalam proses penilaian manusia (Rakhmat, 2005).

Komunikasi yang efektif menurut teori Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss (dalam Rakhmat, 2005), menimbulkan lima hal: pengertian, kesenangan, mempengaruhi sikap, hubungan sosial yang baik dan tindakan.

Toastmasters International sebagai salah satu organisasi yang menjadi objek penelitian ini merupakan organisasi nonprofit yang bertujuan untuk melatih dan mengasah keterampilan komunikasi, pidato dan kepemimpinan anggotanya. Organisasi ini bersifat internasional, tersebar di seluruh dunia, memiliki sekitar 270.000 anggota termasuk di kota Medan, Indonesia. Klub-klub Toastmasters dibentuk dari sekelompok orang yang berusia 18 tahun ke atas berjumlah antara 20

sampai 30 orang, terdiri dari latar belakang pendidikan yang berbeda dan pekerjaan/profesi yang bervariasi. Sebagian besar aktivitas klub dilakukan dalam bahasa Inggris, sedangkan sekitar 10% menggunakan bahasa selain bahasa Inggris, yaitu: Jerman, Perancis, Rusia, China dan Indonesia (dalam Henry, 2011).

Toastmaster bukan merupakan program perguruan tinggi, sekolah bisnis atau kursus formal untuk *public speaking* (pidato). Disini tidak ada instruktur, profesor maupun ruangan kelas. Tidak ada peningkatan kerja dan perlakuan tes, anggota memperoleh pengetahuan dengan belajar dan latihan berdasarkan materi pada buku panduan berjudul "*Competent Communication*", terdiri dari 10 buah proyek pidato, masing-masing didesain untuk mengembangkan keterampilan berbicara setahap demi setahap, mulai dari proyek nomor satu yang termudah, yaitu "*Ice Breaker*" (memecah kekakuan). Untuk pidato-pidato berikutnya, anggota klub belajar bagaimana mengorganisasi pidato, tujuan pidato, penggunaan kata-kata, bahasa tubuh dan variasi *vocal*, bagaimana melakukan penelitian, penggunaan alat bantu *visual*, berbicara persuasif dan menginspirasi orang lain. Waktu yang dipergunakan dalam berpidato umumnya 5 – 7 menit. Pertemuan-pertemuan klub merupakan lokakarya untuk belajar dan berlatih berkomunikasi, juga keterampilan kepemimpinan sesama anggota klub yang mempunyai tujuan yang sama. Anggota klub memperoleh pengetahuan dengan belajar sendiri (*learning by doing*), dan saling bantu sesama teman anggota klub (Toastmasters, 2009).

Menurut Musakabe (2010), begitu pentingnya komunikasi antara pemimpin dan yang dipimpin sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi adalah urat nadinya kepemimpinan. Komunikasi sangat menentukan tingkat keefektifan

kepemimpinan. Kegagalan dalam berkomunikasi atau miskomunikasi dalam kepemimpinan ibarat urat nadi darah yang tersumbat sehingga orang menjadi sakit. Dubrin (2009), menyatakan kepemimpinan adalah upaya mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi untuk mencapai tujuan, tindakan yang menyebabkan orang lain bertindak atau merespon dan menimbulkan perubahan positif, kemampuan untuk menciptakan rasa percaya diri dan dukungan di antara bawahan agar tujuan organisasi dapat tercapai.

Ada beberapa model kepemimpinan dan salah satunya teori Greenleaf, (dalam Zaini, 2010), adalah *servant leadership* yaitu kepemimpinan yang melayani, merupakan sosok pemimpin yang ideal. Seorang pemimpin hebat harus terlebih dahulu melayani orang lain. Kepemimpinan yang benar muncul dari mereka yang motivasi utamanya adalah menolong orang lain. Karakteristik kepemimpinan yang melayani adalah: mendengar dan merenungkan, empati, sadar diri, persuasif.

Di klub Toastmasters, anggota bukan hanya belajar kemampuan berpidato saja, tetapi dapat berlatih keterampilan kepemimpinan. Sesuai teori Greenleaf, maka kepemimpinan yang dijalankan di klub Toastmasters adalah *servant leadership*, karena klub Toastmaster menawarkan kepada anggota klub kesempatan untuk berlatih keterampilan kepemimpinan menjadi seorang pemimpin dalam bisnis dan komunitasnya. Disamping itu anggota juga dapat mempraktikkannya dengan cara "melayani" sebagai pengurus klub, yang terdiri dari: *President* (Presiden), *Vice President Education* (Wakil Presiden Pendidikan), *Vice President Membership* (Wakil Presiden Keanggotaan), *Vice President Public Relation* (Wakil Presiden Hubungan Masyarakat), *Secretary* (Sekretaris), *Treasury*

(Bendahara) dan *Sergeant at Arm* (Seksi Sosial). Melakukan posisi keterampilan kepemimpinan dalam beberapa tingkatan pada organisasi Toastmasters, juga akan membantu meningkatkan keahlian keterampilan kepemimpinan (Toastmasters, 2008).

Anggota klub mempraktikkan program keterampilan kepemimpinan berdasarkan materi yang ada pada buku panduan berjudul "*Competent Leadership*", terdiri dari 10 program fokus pada keterampilan kepemimpinan yang berbeda, seperti: belajar mendengar, berpikir kritis, merencanakan, mengorganisasikan, mengatur waktu, fasilitasi, memotivasi, mentor dan membangun sebuah tim. Anggota klub akan menerima penghargaan dari prestasi yang dicapai setelah menyelesaikan latihan kemampuan komunikasi dan keterampilan kepemimpinan. Jika anggota menyelesaikan 10 program kemampuan komunikasi maka akan menerima CC (*Competent Communicator*) dan untuk keterampilan kepemimpinan akan menerima CL (*Competent Leader*), berupa sertifikat dari Toastmasters International di California yang langsung dikirim ke rumah atau jika perlu surat rekomendasi penghargaan dikirim juga kepada atasan anggota bekerja. Disamping itu, akan menerima *pin* dan diserahkan pada waktu acara rutin pertemuan klub (Toastmasters, 2008).

Faktor-faktor agar pemimpin yang melayani dapat persuasif adalah: memimpin dengan suri teladan, mengenali daya tarik inspirasional dan penampilan emosional, berkonsultasi dengan orang lain, menjadi pakar persoalan pokok, saling memberi dukungan. Seorang pemimpin juga harus memiliki kemampuan untuk menciptakan rasa percaya diri dan dukungan di antara bawahan agar tujuan

organisasi dapat tercapai. Salah satu cara untuk membangkitkan rasa percaya diri yang baik adalah dengan meyakinkan diri bisa mengalahkan kesulitan seperti dipermalukan, dikucilkan. Kebanyakan dari pemimpin sukses pernah mengalami kenyataan pahit dalam hidupnya, antara lain dikucilkan dan jika hanya mengeluh maka rasa percaya diri akan jatuh. Cara untuk bangkit mengatasi aspek emosional yaitu: menerima kenyataan, jangan dimasukkan ke hati, tidak perlu panik dan meminta bantuan kawan (Dubrin, 2009).

Seseorang yang merasa takut berbicara di depan umum, mungkin pernah menjadi korban *bullying*. Mereka berpendapat bahwa *audiences* penuh dengan *bully* yang akan mengakiminya, mengeritik, memperdayakannya, atau melakukan kekerasan untuk menjatuhkan harga dirinya (<http://www.bullying.inpublic-speaking>).

Pendapat Prayatna (2010), *bullying* merupakan *problem*, bukan hanya untuk sekolah, tetapi untuk siapa saja. Jika 70% anak di sebuah sekolah mengaku mengalami *bullying*, maka itu bukan lagi *problem* tetapi merupakan epidemik yang perlu penanganan khusus. Menurut (Hertinjung dkk, 2010), memahami masalah *bullying*, tidak terlepas dari memahami pelaku dan korban. *Bullying* bisa terjadi di mana saja, bisa dilakukan oleh siapa saja dan dengan motif yang beragam, sehingga pelaku dan korban bisa berasal dari kedua belah pihak laki-laki dan perempuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa satu dari tiga orang anak di seluruh dunia mengaku pernah mengalami *bullying*, baik itu di sekolah, di lingkungannya, ataupun *online*. Begitupun sebaliknya, satu dari dua tiga orang anak mengaku pernah melakukan tindakan *bullying* pada kawannya (Priyatna, 2010).

Olweus, Limber, Mihalic (dalam Swearer et al, 2009), menyatakan definisi *bullying* adalah perilaku agresif, termasuk ketidakseimbangan kekuatan antara pelaku dan korban, dilakukan dengan sengaja dan berbahaya, juga terjadi berulang-ulang.

Seseorang dianggap sebagai korban *bullying* apabila dihadapkan pada tindakan negatif dari seseorang atau lebih, dilakukan berulang-ulang dan terjadi dari waktu ke waktu. Selain itu *bullying* melibatkan kekuatan dan kekuasaan yang tidak seimbang, sehingga korban berada pada kondisi yang tidak berdaya mempertahankan diri secara efektif untuk melawan tindakan negatif yang diterimanya. Menurut Coloroso (2006) *bullying* merupakan ketidakseimbangan kekuatan, adanya niat untuk mencederai, ancaman agresi lebih lanjut, dan terror (dalam Siswati dkk, 2009).

Perilaku *bullying* dalam menjahati korbannya yaitu berupa fisik, seperti: memukul, menendang, menjewer, mengeroyok. Verbal, seperti: mengolok-olok nama panggilan, melecehkan, menghina, mengejek. Sosial, seperti: menyebar gosip, rumor, mempermalukan di depan umum, mengucilkan dari pergaulan. *Cyber* atau elektronik, seperti: mempermalukan orang dengan menyebar gosip di jejaring sosial internet, atau SMS (Priyatna, 2010).

*Bullying* itu perilaku kompleks yang timbul karena beragam faktor, yaitu faktor pribadi anak itu sendiri, faktor risiko dari keluarga, faktor risiko dari pergaulan. Semua faktor tersebut, baik yang bersifat individu maupun kolektif, memberi kontribusi kepada seorang anak sehingga akhirnya dia melakukan tindakan *bullying*. Karakteristik seorang anak pelaku *bullying* yang dapat kita

amati, antara lain: impulsif, cepat naik darah, mudah mengalami frustrasi, kurang rasa empati, sulit untuk mengikuti aturan dan memandang kekerasan sebagai sesuatu yang wajar. Langkah-langkah yang dapat dilakukan jika anak menjadi korban *bullying* adalah, memberi perhatian serius pada insiden yang terjadi, diskusikan dengan anak agar lebih asertif memilih teman dan tempat bermain, langsung bertemu dengan orang tua si pelaku *bullying*, menghubungi pihak sekolah. (Priyatna, 2010).

Penelitian dan pengalaman menunjukkan bahwa *bullying* merupakan masalah yang serius, konsekuensinya berakibat kepada korban *bullying*, keluarga, dan komunitas lingkungannya (Ontario, 2011). Penting sekali bagi orang tua untuk memahami bahwa *bullying* itu sama sekali bukan bagian normal dari masa kanak-kanak yang harus dilewati. Tindakan *bullying* itu berakibat buruk bagi si korban, saksi, sekaligus bagi si pelakunya sendiri. Bahkan efeknya terkadang membekas sampai si anak dewasa (Priyatna, 2010).

Pengalaman seseorang sering diejek-ejek pada masa kanak-kanak, berpengaruh terhadap masa dewasa. Pada waktu mengikuti *training* untuk kenaikan jabatan yang baru, perasaannya ketika berdiri di depan kelas kembali ke masa kanak-kanak, terbayang selalu diejek sehingga mempengaruhi pada *self esteem* dan kurang percaya diri berbicara di depan orang banyak (<http://www.bullying stories>).

Penelitian Naistadt (2010), tentang kasus yang dialami seseorang ketika masih kecil dicengkram dan digoncang bahunya di atas panggung di depan orang banyak karena gagal menyanyikan lagu pada waktu acara mencari bakat, merupakan pengalaman yang tidak menyenangkan walaupun telah lama berlalu.

Hal ini berpengaruh pada masa dewasa sehingga tidak nyaman atau merasa sangat gelisah berkomunikasi di depan sekelompok besar orang, karena kejadian itu memiliki konsekuensi yang kuat.

Seorang perempuan muda terlihat begitu ketakutan untuk tampil di depan banyak orang, berawal dari pengalaman masa SMUnya, ketika dipermalukan di depan kelas. Pengalaman masa lalu berdampak pada masa sekarang menjadi ketakutan ketika berkomunikasi dalam situasi resmi apapun (Naistadt, 2010). Menurut Twem Low and Fonagy, (dalam Allen, 2010), seorang guru yang melakukan *bullying* adalah jika menggunakan kekuasaannya untuk menghukum, atau meremehkan muridnya secara berlebihan melewati prosedur disiplin yang berlaku.

Begitu juga fenomena yang terjadi pada salah seorang anggota Klub Toastmasters, pengalaman masa SMU berpengaruh terhadap komunikasi dan kepemimpinan. Amel (nama samaran) menceritakan pengalamannya, berikut penuturannya:

”Eng.... Amel pernah dulu dibullying sama guru matematika karena gak bisa ngerjakan matematika, terus-terusan disuruhnya ngerjakan di papan tulis, padahal guru itu udah tau kalau Amel tak pandai, tapi sengaja dia.. terus dikata-katai entah apa-apa aja dibilangnya, ngejek-ngejek lah dan pernah Amel nangis dibuatnya. Makanya buk, kadang-kadang kalau sedang pidato kan berdiri di muka orang banyak, bisa *blank*, lupa sama sama sekali.. iya itu.. teringat sama guru yang ngata-ngatai Amel. Ihhh.. benci kali lah Amel kalau ingat dia, trauma, terus itu juga makanya selalu nolak, gak berani kalau diminta jadi pembawa acara...hiii gak pede Amel, takut diejek”. (wawancara personal, 13 Maret, 2013).

Penelitian terkini menunjukkan bahwa *bullying* merupakan masalah yang sudah meluas terhadap korban *bullying* dan organisasi itu sendiri (Glendinning,

2001). Pengalaman korban *bullying* atas tindakan yang dialami seseorang dapat merusak dan menghancurkan karir dan kesehatan (Wilson, 2004).

Menurut Dubrin (2009), Seorang pemimpin harus memiliki kemampuan untuk menciptakan rasa percaya diri dan dukungan di antara bawahan agar tujuan organisasi dapat tercapai. Salah satu cara untuk membangkitkan rasa percaya diri yang baik adalah dengan meyakinkan diri bisa mengalahkan kesulitan seperti dipermalukan, dikucilkan. Kebanyakan dari pemimpin sukses pernah mengalami keterpurukan dalam hidupnya, antara lain dikucilkan dan jika hanya mengeluh maka rasa percaya diri akan jatuh. Cara untuk bangkit mengatasi aspek emosional yaitu: menerima kenyataan, jangan dimasukkan ke hati, tidak perlu panik dan meminta bantuan kawan.

Penelitian Naistadt (2010), pengalaman masa lalu seseorang yang dikritik dengan tajam di depan orang banyak, menghancurkan rasa percaya diri sehingga berpengaruh ketika dewasa pada komunikasi dan kepemimpinan, yaitu berbicara terputah-putah nyaris tidak terdengar dan tidak percaya diri melakukan keterampilan kepemimpinan terhadap sekelompok bawahannya. Seseorang yang pernah mengalami demam panggung pada masa kanak-kanak selalu dihina teman-temannya karena cadel maka berdampak pada kepemimpinan pada waktu dewasa, ketika melakukan presentasi terhadap pelanggan dan staff di perusahaan merasa panik, bersikap waspada, defensif, tidak mampu bersikap santai dan wajar bahkan marah.

Berdasarkan uraian di atas berkaitan dengan ketakutan dipermalukan, takut dikomentari penampilan ketika berkomunikasi di depan orang banyak dan

pengalaman pahit seorang pemimpin dalam hidup seperti dipermalukan, dikucilkan, kemudian penelitan terhadap pengalaman masa lalu diejek, dipermalukan, dikritik dengan tajam serta fenomena salah seorang anggota klub Toastmasters diejek waktu SMU yang mempengaruhi komunikasi dan kepemimpinan, maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana hubungan pengalaman korban *bullying* terhadap kemampuan komunikasi dan keterampilan kepemimpinan pada anggota klub Toastmasters. Penelitian ini dalam bentuk penelitian kuantitatif dengan judul: "Hubungan Pengalaman Korban *Bullying* dengan Kemampuan Komunikasi dan Keterampilan Kepemimpinan Anggota Klub Toastmasters."



## **B. Identifikasi Masalah**

Dari uraian yang ditemukan dalam latar belakang masalah, fenomena yang terjadi pada salah seorang anggota klub Toastmasters, maka permasalahan yang ingin diteliti adalah tentang pengalaman korban *bullying* anggota klub Toastmasters dan hubungannya dengan kemampuan komunikasi dan keterampilan kepemimpinan.

## **C. Batasan Masalah**

Jumlah Klub Toastmasters ada 11 yaitu di Medan ada 9 klub, terdiri dari tujuh klub berbahasa Inggris, satu klub berbahasa Mandarin dan satu klub

berbahasa Indonesia, kemudian dua klub berbahasa Inggris di luar kota Medan, yaitu satu klub di Tanjung Morawa dan satu klub di Binjai. Jumlah anggota masing-masing klub berbeda-beda.

Untuk menyederhanakan permasalahan agar pembahasan masalah mengarah pada tujuan yang ingin dicapai, maka digunakan pembatasan masalah yaitu:

1. Klub Toastmasters yang diteliti adalah tujuh klub yang anggotanya berbahasa Inggris karena bahasa Inggris adalah bahasa utama yang digunakan oleh 90% klub Toastmasters.
2. Anggota klub yang diteliti adalah anggota aktif yang sudah menjadi anggota minimal satu tahun, karena setelah satu tahun seorang anggota dianggap mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang cukup dalam hal kemampuan komunikasi dan keterampilan kepemimpinan. Juga anggota klub yang aktif hadir pada pertemuan klub dua kali setiap bulan.

#### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah:

1. Apakah ada hubungan pengalaman korban *bullying* dengan kemampuan komunikasi?
2. Apakah ada hubungan pengalaman korban *bullying* dengan keterampilan kepemimpinan?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Hubungan pengalaman korban *bullying* dengan kemampuan komunikasi.
2. Hubungan pengalaman korban *bullying* dengan keterampilan kepemimpinan.

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini dapat dilihat dari dua sisi, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Berkaitan dengan penelitian ini, manfaat teoritis diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan bagi peneliti seputar hubungan pengalaman korban *bullying* dengan kemampuan komunikasi dan keterampilan kepemimpinan anggota klub Toastmasters, juga dapat kiranya bermanfaat sebagai bahan referensi pada penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini manfaat praktis diharapkan peneliti dan masyarakat memperoleh pemahaman tentang hubungan pengalaman korban *bullying* dengan kemampuan komunikasi dan keterampilan kepemimpinan. Juga diharapkan merupakan kontribusi bagi anggota klub Toastmasters, yang mempunyai pengalaman korban *bullying* dengan kemampuan komunikasi dan keterampilan kepemimpinan.