

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Komunikasi**

##### **1. Pengertian Komunikasi**

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).

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).

Kebanyakan orang mungkin 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. Dunia bisnis menginginkan orang-orang yang dapat mengutarakan maksudnya dengan jelas dan yakin, dapat membujuk, berkomunikasi dengan menyenangkan terhadap orang-orang dalam skala besar, mulai dari *top executive* sampai dengan kumpulan pekerja biasa (Toasmasters, 2009).

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).

Banyak sekolah-sekolah dan universitas yang tidak menawarkan jenis *training* seperti yang dilakukan oleh Toastmasters, dimana anggota klub akan belajar bagaimana merumuskan, mengekspresikan dan mengemukakan ide-ide dan mempromosikan diri dengan sikap yang tenang dan percaya diri. Anggota klub akan meningkatkan kemampuan untuk mendengar, mengevaluasi pendapat orang lain, dan belajar keterampilan kepemimpinan sepanjang jalan. Bergabung dengan klub Toastmaster, dapat meningkatkan kepercayaan diri dalam perjalanan hidup (Toasmasters, 2009).

Berdasarkan uraian di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan, gagasan, ide dari satu orang kepada orang lain, yang paling baik dilakukan melalui berbicara, dan melalui komunikasi dapat diketahui pentingnya *public speaking*. Respons yang terjadi pada masa lalu dapat meramalkan respon yang akan datang dan berbicara di depan orang banyak, bertatapans langsung dapat menimbulkan rasa takut dan tertekan, oleh karena itu untuk mengatasinya diperlukan kemampuan komunikasi yang baik dengan berlatih di klub Toastmasters

## 2. Definisi Komunikasi

Definisi komunikasi menurut Dance (dalam Rakhmat, 2005), "*The process by which an individual (the communicator) transmits stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individuals (the audience)*", dan mengartikannya sebagai: "usaha menimbulkan respons melalui lambang-lambang *verbal*, ketika lambang-lambang *verbal* tersebut bertindak sebagai stimuli."

Raymond S. Ross (dalam Rakhmat, 2005), mendefinisikan komunikasi sebagai: "*A transactional process involving cognitive sorting, selecting, and sharing of symbol in such a way as to help another elicit from his own experiences a meaning or responses similar to that intended by the source.*" (proses transaksional yang meliputi pemisahan, dan pemilihan bersama lambang secara kognitif, begitu rupa sehingga membantu orang lain untuk mengeluarkan dari pengalamannya sendiri arti atau respons yang sama dengan yang dimaksud oleh sumber.

### 3. Komunikasi Efektif

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

#### a. Pengertian

Pengertian artinya penerimaan yang cermat dari isi stimuli seperti yang dimaksud oleh komunikator

#### b. Kesenangan

Tidak semua komunikasi ditujukan untuk menyampaikan informasi dan membentuk pengertian, tetapi dilakukan untuk menimbulkan kesenangan. Komunikasi dapat menjadikan hubungan hangat, akrab dan menyenangkan. Contoh: Ketika mengucapkan “Selamat pagi, apa kabar?”, bukan mencari keterangan.

#### c. Mempengaruhi Sikap

Melakukan komunikasi untuk mempengaruhi orang lain disebut komunikasi persuasif, yaitu: proses mempengaruhi pendapat, sikap, dan tindakan orang dengan menggunakan manipulasi psikologis sehingga orang tersebut bertindak seperti atas kehendaknya sendiri. Contoh: Khatib membangkitkan sikap beragama dan mendorong jemaah beribadah lebih baik. Guru mengajak muridnya lebih mencintai ilmu pengetahuan.

d. Hubungan Sosial yang Baik

Komunikasi juga ditujukan untuk menumbuhkan hubungan sosial yang baik. Manusia adalah makhluk sosial yang tidak tahan hidup sendiri. Ingin bergabung dan berhubungan dengan orang lain, ingin mengendalikan dan dikendalikan dan ingin mencintai dan dicintai. Kebutuhan sosial dapat dipenuhi dengan komunikasi interpersonal yang efektif.

e. Tindakan

Persuasif sebagai komunikasi untuk mempengaruhi sikap, yang ditujukan untuk melahirkan tindakan yang dikehendaki. Efektivitas komunikasi biasanya diukur dari tindakan nyata yang dilakukan komunikator. Contoh: pemasang iklan sukses bila orang membeli barang yang ditawarkannya.

Berdasarkan uraian di atas peneliti membuat kesimpulan bahwa ciri-ciri komunikasi yang efektif yaitu komunikasi mengerti maksud yang disampaikan oleh komunikator, dapat membuat hubungan menjadi akrab dan menyenangkan, serta mempengaruhi orang lain dengan cara persuasif, sehingga terjalin hubungan sosial yang baik, dan dapat merubah orang lain untuk mencapai target sesuai yang disampaikan oleh komunikator.

#### 4. Faktor-faktor Penyebab Kecemasan Berkomunikasi

Menurut Pratyahara (2011), faktor-faktor yang menyebabkan kecemasan berbicara di depan publik adalah:

a. Ketakutan pada Audiensi

Sebagian besar pembicara takut ditolak oleh audiensi, takut dikritik dan dikomentari penampilan dan cara mempresentasikan pidato. Sebaliknya audiensi juga menyadari demam panggung yang dialami oleh pembicara.

b. Takut Gagal

Seseorang yang membayangkan akan gagal, maka kemungkinan besar adalah gagal, tetapi jika membayangkan sukses maka akan berhasil membawakan presentasi dengan sukses.

c. Takut Pidato yang dipresentasikan Buruk

Rasa takut pidato yang dipresentasikan buruk akan muncul apabila tidak punya persiapan dan tidak berlatih. Oleh karena itu perlu persiapan dan latihan di depan kawan untuk perbaikan dan kritikan sebelum tampil di depan banyak orang agar lebih percaya diri.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan kecemasan berkomunikasi di depan publik adalah: ketakutan pada audiensi (takut dikritik, takut dikomentari penampilan), takut gagal dan takut pidato yang dipresentasikan buruk. Oleh karena itu perlu persiapan dan latihan sebelum tampil di depan orang banyak.

## 5. Program Komunikasi di Klub Toastmasters

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 mempelajari buku panduan yang

dikemas dalam bahasa Inggris. Pembelajaran diperoleh dari lingkungan klub, pertemuan-pertemuan klub yang merupakan lokakarya untuk belajar dan berlatih berkomunikasi, juga keterampilan kepemimpinan sesama anggota klub. Anggota klub memperoleh pengetahuan dengan belajar sendiri (*learning by doing*), dan saling bantu sesama teman anggota klub untuk mencapai tujuan yang sama (Toastmasters, 2009).

Selama mengikuti acara klub, anggota akan membangun keterampilan "quick thinking" (kecepatan berpikir), yaitu diberi waktu berbicara selama 1-2 menit menjawab pertanyaan secara spontan sesuai tema yang ditentukan pada acara *Table Topic* (topik spontan), yang dipandu oleh pemandu topik spontan. Anggota klub juga berlatih bagaimana mengenalkan pembicara, memandu acara pertemuan rutin, mengevaluasi acara, mengevaluasi pembicara, dan peran-peran lainnya yang merupakan pelatihan sebagai variasi pengalaman dalam berkomunikasi (Toastmasters, 2009).

Pengetahuan yang paling utama adalah menjadi pembicara yang dipersiapkan dan mempresentasikan pidato berdasarkan materi yang ada pada buku panduan berjudul "*Competent Communication*", terdiri dari 10 buah proyek pidato, masing-masing didesain untuk mengembangkan kemampuan berkomunikasi setahap demi setahap. Anggota klub harus menyampaikan pidato-pidato berdasarkan urutan angka, mulai dari proyek nomor satu yang termudah, yaitu "*Ice Breaker*" (memecah kekakuan). Berikutnya, anggota klub belajar bagaimana mengorganisasi pidato, tujuan pidato, penggunaan kata-kata, bahasa tubuh, dan variasi vokal. Disamping itu, anggota juga belajar bagaimana melakukan

penelitian, penggunaan alat bantu visual, berbicara persuasif dan menginspirasi orang lain. Waktu yang dipergunakan dalam berpidato umumnya 5-7 menit. Dalam kesempatan ini, anggota klub mempunyai waktu yang cukup untuk mengembangkan topik pidato dalam mengikuti pertemuan-pertemuan klub. Anggota klub akan belajar berbicara dengan percaya diri, secara jelas, persuasif dan antusias (Toastmasters, 2009).

Pada waktu anggota menyampaikan pidato, akan dinilai oleh penilai pembicara yang akan memberi umpan balik/masukan secara lisan dan tulisan. Penilai akan memberikan pendapat pribadi terhadap isi pidato, antara lain sisi positif dan kekuatan pidato dan anjuran untuk peningkatan pidato berikutnya. Tujuan penilaian ini adalah membantu anggota klub untuk menjadi pembicara yang lebih efektif. Pada akhirnya, anggota klub akan lebih berpengalaman dalam mengevaluasi pidato-pidato lainnya, dan akan memperhalus dan meningkatkan ke program *Advanced Communication* (Komunikasi Lanjutan) terdiri dari 15 buku panduan dan setiap buku panduan dikemas masing-masing 5 proyek (Toastmasters, 2009).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa anggota klub Toastmasters menjalankan program komunikasi dengan belajar sendiri (*learning by doing*), dan saling bantu sesama anggota, karena Toastmasters bukan merupakan program perguruan tinggi, sekolah bisnis atau kursus formal pidato, yang mana tidak ada instruktur, profesor maupun ruangan kelas. Anggota klub Toastmasters memperoleh pembelajaran dari pertemuan-pertemuan klub melalui tiga sesi, yaitu: topik spontan, melatih kecepatan berpikir dalam tempo 1-2 menit, menjadi

pembicara yang dipersiapkan dengan berpidato berdasarkan buku panduan yang terdiri dari 10 program dan waktunya 5-7 menit, kemudian penilai pembicara akan memberikan masukan untuk peningkatan pidato berikutnya secara bertahap agar dapat menjadi pembicara yang efektif.

## **6. Indikator Kemampuan Komunikasi di Toastmasters**

Indikator kemampuan komunikasi menurut Toastmasters (2009), berdasarkan buku panduan *Competent Communication* (kemampuan komunikasi), terdiri dari 10 proyek yaitu:

### **a. *The Ice Breaker* (Memecah Kekakuan)**

Pada proyek pertama, anggota mengenalkan diri kepada hadirin dengan memberikan beberapa informasi tentang latar belakang anggota, keinginan dan ambisi. Melatih penyampaian pidato kepada teman-teman atau keluarga, dan melakukan kontak mata kepada para hadirin. Anggota dapat menggunakan catatan selama berpidato jika diperlukan.

### **b. *Organize Your Speech* (Mengorganisasikan Pidato)**

Mengorganisasikan pidato yang baik merupakan hal yang sangat penting sehingga hadirin dapat mengikuti dan mengerti presentasi yang disampaikan oleh anggota. Pembukaan pidato harus dapat menarik perhatian hadirin, isi pidato harus mendukung ide yang disampaikan dan penutup menguatkan ide-ide dan mengesankan. Gunakan transisi yang tepat ketika pindah dari paragraph satu ke lainnya.

**c. *Get to the Point* (Langsung ke Inti Masalah)**

Setiap pidato harus mempunyai tujuan umum dan khusus. Tujuan umum seperti: memberikan informasi, membujuk, menghibur atau menginspirasi. Tujuan khusus adalah agar hadirin melakukan apa yang disampaikan setelah mendengarkan pidato. Jika anggota dapat mengembangkan tujuan umum dan khusus, maka akan dapat mengorganisasikan pidato dengan mudah. Anggota juga akan lebih percaya diri, lebih yakin, antusias dan bersungguh-sungguh.

**d. *How to Say It* (Bagaimana Mengatakannya)**

Kata-kata merupakan suatu kekuatan, yang dapat menguatkan pesan dan mempengaruhi hadirin serta persepsi. Pemilihan dan pengaturan kata-kata sama pentingnya dengan mengorganisasikan pidato dan tujuannya. Pilihlah kata-kata yang jelas, akurat, deskriptif, singkat dan susunlah dengan benar dan efektif sehingga merupakan komunikasi yang terbaik. Setiap kata harus dapat menambah nilai, arti dan kekuatan.

**e. *Your Body Speaks* (Bahasa Tubuh)**

Bahasa tubuh merupakan bagian yang penting ketika berpidato karena dapat menguatkan pesan dan membuat lebih kredibel. Begitu juga dapat melepaskan perasaan gugup. Cara berdiri, bergerak, sikap, ekspresi wajah dan kontak mata membantu penyampaian pesan dan meningkatkan tujuan pidato. Bahasa tubuh diusahakan lancar, natural dan dilakukan sesuai dengan pesan yang disampaikan kepada pendengar.

**f. *Vocal Variety* (Variasi Suara)**

Suara mempunyai pengaruh yang besar terhadap hadirin, yaitu suara yang dapat menarik dan membangkitkan perhatian hadirin. Usahakan agar suara menyenangkan, natural, tegas, ekspresif dan mudah didengar. Gunakan volume, tinggi, rendah dan datar serta jeda/berhenti sebentar dengan tepat untuk merefleksikan dan menguatkan arti serta maksud pidato. Suara harus dapat mencerminkan pikiran yang disampaikan.

**g. *Research Your Topic* (Penelitian Judul Pidato)**

Pidato akan lebih efektif jika poin-poin utama didukung dengan statistik, kesaksian, cerita-cerita dan anekdot, contoh: alat bantu visual dan fakta-fakta. Anggota dapat menemukan materinya dari internet, perpustakaan dan tempat-tempat lain. Gunakan informasi dari beberapa sumber untuk mendukung poin-poin utama dengan fakta-fakta yang khusus, contoh-contoh dan ilustrasi.

**h. Menyenangkan dengan Alat Bantu Visual**

Alat bantu visual membantu hadirin untuk memahami dan mengingat apa yang didengar, dan merupakan alat yang bernilai bagi pembicara. Alat bantu visual yang paling populer adalah: komputer, transparansi, *flip chart*, *white board* dan benda-benda lain. Jenis alat bantu yang anggota pilih tergantung atas beberapa faktor, termasuk informasi yang akan disampaikan dan jumlah hadirin. Alat bantu tersebut harus sesuai dengan pesan yang disampaikan pembicara dan hadirin, serta ditampilkan dengan benar dan percaya diri.

**i. *Persuade with Power* (Membujuk dengan Kekuatan)**

Kemampuan membujuk orang lain agar mengerti, menerima dan bertindak sesuai dengan ide-ide pembicara merupakan keahlian yang bernilai. Para pendengar akan mudah dibujuk oleh pembicara yang kredibel, menggunakan logika dan emosi, serta berhati-hati menyampaikan pidato dan tampil sesuai keinginan hadirin. Hindarkan menggunakan catatan agar hadirin tidak meragukan kesungguhan, pengetahuan dan keyakinan pembicara.

**j. *Inspire Your Audience* (Menginspirasi Hadirin)**

Pidato yang menginspirasi dapat memotivasi dan meningkatkan seseorang secara pribadi, emosional dan profesional apabila pembicara tampil dengan semangat dan kesadaran yang kuat. Pembicara dapat menginspirasi hadirin secara bersahabat, dan membagi kebahagiaan, membangkitkan antusias. Kemudian tunjukkan pada hadirin bagaimana melakukan perubahan dan perencanaan. Pidato ini harus lebih luas dan dalam daripada pidato-pidato sebelumnya, oleh karena itu harus membuat persiapan yang matang.

Berdasarkan uraian di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa indikator kemampuan komunikasi menurut Toastmasters yaitu berdasarkan buku panduan *Competent Communication* terdiri dari 10 proyek, dan anggota klub Toastmasters memulainya dari proyek pertama memecah kekakuan, kemudian menyusun pidato mulai dari pembukaan, isi, dan penutup, selanjutnya menyampaikan pidato langsung ke inti masalah, pengaturan kata-kata, menggunakan bahasa tubuh, variasi suara untuk membangkitkan perhatian hadirin karena mencerminkan pikiran yang

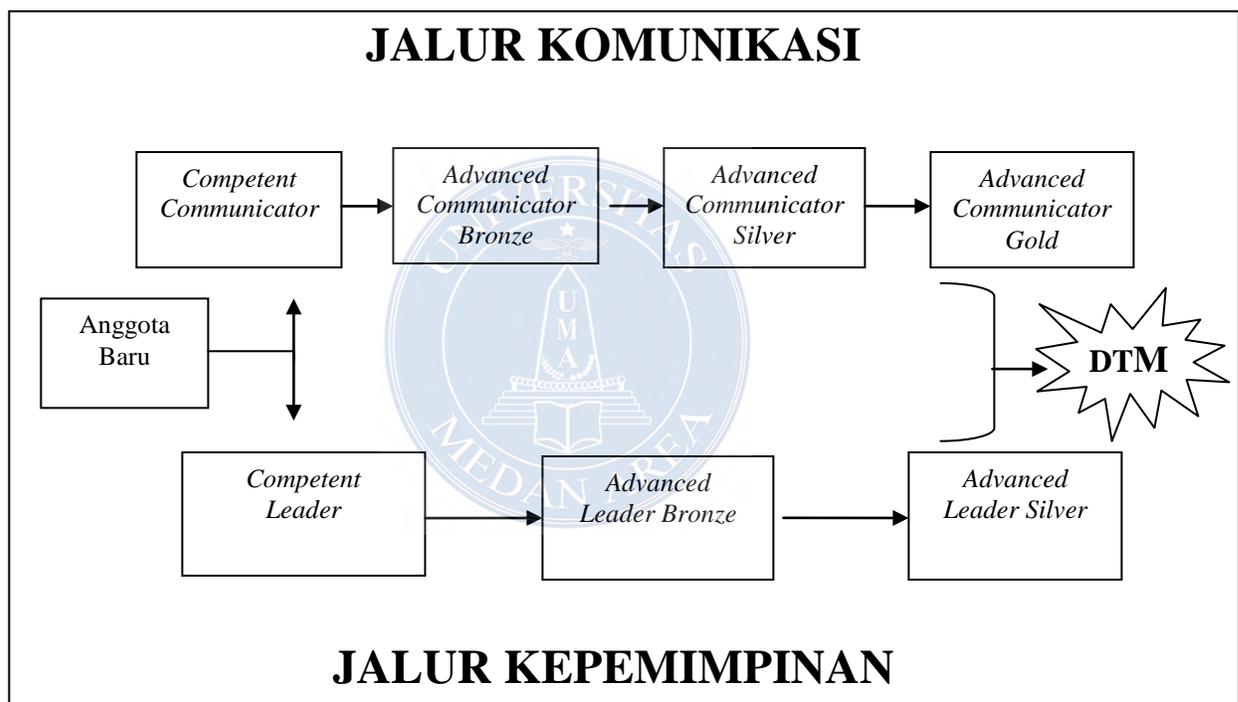
disampaikan, yang didukung dengan cerita, informasi, kemudian menggunakan alat bantu visual agar hadirin lebih memahami dan mengingat apa yang didengar, membujuk hadirin dan menginspirasi hadirin sehingga berubah karena karena termotivasi oleh pembicara.

#### **7. Penerimaan *Rewards* (Penghargaan)**

Anggota klub akan menerima penghargaan atas prestasi yang dicapai, setelah menyelesaikan latihan kemampuan komunikasi ataupun keterampilan kepemimpinan. Jika anggota menyelesaikan 10 program kemampuan komunikasi maka akan menerima penghargaan CC (*Competent Communicator*) dan untuk keterampilan kepemimpinan maka akan menerima penghargaan CL (*Competent Leader*), berupa sertifikat dari *Toastmaster International* di California dan langsung dikirim ke rumah atau jika perlu surat rekomendasi penghargaan dikirim kepada atasan anggota klub bekerja. Anggota juga akan menerima *pin* yang diserahkan pada waktu acara rutin pertemuan klub. Hal tersebut hanya pada tahap permulaan, karena *Toastmasters* mempunyai dua *track* (jalur) yang berhubungan dengan pendidikan, yaitu: jalur komunikasi, untuk mengembangkan kemampuan berbicara dan jalur keterampilan kepemimpinan untuk mengembangkan keterampilan kepemimpinan (*Toastmasters*, 2009).

Ketika berpartisipasi pada jalur komunikasi, maka anggota klub akan mencapai tingkatan *Advance Communicator Bronze*, *Advanced Communicator Silver* dan *Advanced Communicator Gold*. Kedua jalur tersebut tidak berdiri sendiri. Anggota klub dapat melakukan kedua jalur program tersebut dalam waktu yang bersamaan, dan anggota klub termotivasi untuk melakukannya. Pengakuan

yang paling akhir adalah penghargaan sebagai *Distinguished Toastmaster*, diberikan pada anggota yang telah menyelesaikan kedua program tersebut dan menerima sertifikat sebagai *Advanced Communicator Gold* dan *Advanced Leader Silver* (Toastmasters, 2009). Kedua jalur tersebut dapat dilihat pada gambar-1 di bawah ini;



Gambar-1: Jalur Komunikasi dan Kepemimpinan Toastmasters International

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ada 2 jalur pendidikan yang dilalui oleh anggota klub Toastmasters yaitu jalur komunikasi, untuk mengembangkan kemampuan berbicara dan jalur kepemimpinan untuk mengembangkan keterampilan kepemimpinan, yang dapat dilakukan dalam waktu bersamaan. Apabila anggota menyelesaikan 10 program kemampuan komunikasi dan keterampilan kepemimpinan maka akan memperoleh penghargaan dari

Toastmasters International yang berpusat di California berupa sertifikat dengan gelar *Competent Communicator* dan *Competent Leader*, juga pin yang diserahkan pada acara pertemuan klub. Kemudian dapat dilanjut ke tingkat *advance* untuk mendapatkan penghargaan yang paling tinggi sebagai *Distinguished Toastmaster*. Penghargaan ini banyak manfaatnya untuk peningkatan diri dan karir anggota klub Toastmasters.

### **8. Memulai Program Kemampuan Komunikasi di Toastmaster**

Adapun cara untuk memulai program komunikasi di Toastmasters, sebagai berikut:

- a. Meminta Wakil Presiden bagian Pendidikan menjadi Mentor. Seorang mentor merupakan teman yang akan membantu anggota klub pada beberapa pidato permulaan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan ketika memulai program di Toastmasters. Formulir permintaan untuk mentor termasuk di dalam buku panduan.
- b. Mengajukan jadwal pidato pertama kepada wakil presiden bagian pendidikan, yaitu: "Memecah Kekakuan". Jika jadwalnya diizinkan, maka anggota dapat menyampaikan pidato pertama pada saat pertemuan rutin berikutnya. Semakin cepat anggota memulai berbicara di klub, semakin cepat belajar. Kemudian meminta Wakil Presiden Bagian Pendidikan untuk memberikan orientasi tentang kegiatan klub, mempelajari keuntungan yang akan diperoleh dari klub dan tanggung jawab sebagai anggota.
- b. Baca buku panduan "Mengenai Klub". Bagian ini menerangkan

kegiatan yang dilakukan pada pertemuan klub, peran yang akan dilakukan dan anggota juga dapat berpartisipasi mengisi peran-peran yang dibutuhkan pada pertemuan tersebut.

- c. Setiap pidato yang disampaikan oleh anggota pada pertemuan klub akan dievaluasi oleh anggota yang lain, dan ia juga akan diminta untuk mengevaluasi pidato yang disampaikan oleh anggota lainnya serta ikut berpartisipasi dalam peran kepemimpinan.

- e. Tahap akhir, anggota mulai mempersiapkan pidato pertama.

Baca proyek pertama dengan baik, termasuk panduan evaluasi, dan bekerjasama dengan mentor untuk mengembangkan sebuah pidato tentang diri anggota sendiri. Mempersiapkan pidato dengan berlatih berulang-ulang. Persiapan dan latihan, bukan hanya untuk pidato yang pertama saja tetapi untuk setiap pidato yang akan disampaikan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa cara melakukan program komunikasi di klub Toastmasters adalah meminta wakil presiden bagian pendidikan untuk menjadi mentor, mengajukan jadwal pidato pertama dan meminta penjelasan kegiatan tentang klub, keuntungan dan tanggung jawab sebagai anggota, membaca buku panduan untuk mengetahui dan berpartisipasi mengisi peran-peran yang akan dilakukan, mengetahui anggota yang akan mengevaluasi pidato sekaligus belajar menjadi penilai pembicara, setelah itu mempersiapkan pidato pertama dengan cara berlatih, dan menyampaikan pidato sesering mungkin pada pertemuan klub hingga selesai 10 program pidato yang dipersiapkan, yang akhirnya akan memperoleh keuntungan yang diinginkan dalam semua aspek kehidupan.

## **B. Kepemimpinan**

### **1. Pengertian dan Definisi Kepemimpinan**

Dalam suatu organisasi, kepemimpinan merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kepemimpinan merupakan titik sentral dan penentu kebijakan dari kegiatan yang akan dilaksanakan dalam organisasi (<http://www.nurfitriyani09.blogspot.com/2012/kepemimpinan-dalam-organisasi>).

Ada beberapa definisi kepemimpinan menurut Dubrin (2009), yaitu:

- a. Kepemimpinan adalah upaya mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi untuk mencapai tujuan.
- b. Kepemimpinan adalah tindakan yang menyebabkan orang lain bertindak atau merespon dan menimbulkan perubahan positif.
- c. Kepemimpinan adalah kemampuan untuk menciptakan rasa percaya diri dan dukungan di antara bawahan agar tujuan organisasi dapat tercapai.

Pendapat Yukl, (dalam Dubrin, 2009), kepemimpinan adalah proses untuk mempengaruhi orang lain, memahami dan setuju dengan apa yang perlu dilakukan dan bagaimana tugas itu dilakukan secara efektif, serta proses untuk memfasilitasi upaya individu dan kolektif untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Bradley (dalam Sinamo dan Santosa, 2012), kepemimpinan adalah mengembangkan potensi seseorang untuk menjadi dirinya yang lebih baik. Pendapat Geneen (dalam Sinamo dan Santosa, 2012), kepemimpinan tidak mungkin dikhotbahkan, ia hanya bisa diperoleh lewat pembelajaran. Pendapat Gates (dalam Sinamo dan Santosa, 2012), di abad 21, pemimpin adalah mereka

yang sanggup memberdayakan orang lain. Menurut Greenleaf (dalam Sinamo dan Santosa, 2012), pemimpin yang baik pertama-tama haruslah seorang pelayan yang baik.

Berdasarkan uraian di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa kepemimpinan adalah upaya untuk mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi, dan mempunyai kemampuan untuk mendapat dukungan dari bawah dengan kemampuan memberdayakan orang lain untuk mengembangkan potensi melalui proses pembelajaran dan mampu menjadi pelayan yang baik yang dapat menimbulkan perubahan positif bagi orang lain.

## **2. *Servant Leadership* (Kepemimpinan yang Melayani)**

Greenleaf (dalam Zaini, 2010), memperkenalkan konsep *servant leadership* adalah kepemimpinan yang melayani, merupakan sosok pemimpin yang ideal. Sebelum seseorang menjadi pemimpin ia harus terlebih dahulu menjadi pelayan. Seorang pemimpin hebat harus terlebih dahulu melayani orang lain. Kepemimpinan yang benar muncul dari mereka yang motivasi utamanya adalah menolong orang lain. Greenleaf mengembangkan model kepemimpinan yang menempatkan "pelayanan terhadap orang lain", termasuk pegawai, pelanggan maupun masyarakat sekitar sebagai prioritas utama.

## **3. Karakteristik Kepemimpinan yang Melayani**

Greenleaf (dalam Zaini, 2010), kepemimpinan yang melayani harus memiliki kemampuan dan karakteristik sebagai berikut:

- a. Mendengar dan Merenungkan

Apa yang didengar merupakan salah satu karakteristik yang sangat vital bagi pemimpin yang melayani. Bukan hanya kemampuan dan komitmen untuk mendengar secara intens apa yang disampaikan dan diinginkan oleh kelompok, tetapi mendengar suara hati, dan memahami diri sendiri, aspirasi serta nilai-nilai yang diyakini.

b. Empati

Kemampuan untuk memahami dan mengerti apa yang dirasakan dan dipikirkan orang lain, yang maknanya berempati terhadap perasaan orang lain.

c. Sadar Diri

Kemampuan untuk memahami dan mengerti kekuatan dan kelemahan diri sendiri, serta tujuan dan makna hidup yang ingin dicapai, yaitu untuk melayani. Dengan kata lain seorang pemimpin harus mempunyai roh melayani.

d. Persuasif

Kemampuan untuk mempengaruhi orang lain secara persuasif, yaitu tidak memaksakan kehendak berdasarkan wewenang jabatan. Selalu berusaha meyakinkan bawahan akan kebenaran keyakinan atau keputusan yang harus diambil bersama. Selalu berusaha membangun konsensus dalam kelompok kerja.

e. Berpikir Konseptual

Kemampuan untuk keluar dari rutinitas dan melihat hal-hal yang besar. Seorang pemimpin yang melayani juga adalah seorang pemimpin yang

visioner. Pemimpin yang melakukan tugas secara amanah, memiliki komitmen untuk mengembangkan orang lain.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa *servant leadership* adalah sosok pemimpin ideal, hebat, yang mempunyai motivasi utama melayani orang lain dan mempunyai karakteristik mampu mendengarkan suara hati sendiri, memahami diri sendiri dan keyakinan untuk mengerti dan memahami apa yang dirasakan orang lain, tidak memaksakan kehendak tetapi mampu mempengaruhi orang lain secara persuasif untuk bekerjasama dalam kelompok sesuai komitmen dan amanah untuk mencapai tujuan dan mengembangkan potensi bersama.

#### **4. Kepemimpinan dan Program Keterampilan di Klub Toastmasters**

Sesuai definisi Greenleaf tentang kepemimpinan yang diuraikan di atas, kepemimpinan yang dijalankan di klub Toastmasters adalah *servant leadership*, karena klub Toastmasters menawarkan kepada anggota klub kesempatan untuk belajar tentang keterampilan kepemimpinan dan mengarahkan anggota klub menjadi seorang pemimpin dalam bisnis dan komunitas. Disamping itu anggota juga dapat mengaplikasikannya dengan cara "melayani" sebagai pengurus klub atau mempelajari modul-modul yang ada di Toastmasters.

Klub Toastmaster bukan merupakan sebuah universitas, sekolah bisnis atau kursus resmi untuk pidato dan kepemimpinan. Anggota klub tidak akan menjumpai profesor atau ruangan-ruangan kelas. Tidak ada kenaikan kelas dan perlakuan tes. Di Toastmaster, para anggota belajar melalui buku panduan, latihan dan saling bantu sesama anggota satu sama lainnya. Pembelajaran diperoleh dari

pertemuan-pertemuan klub yang merupakan lokakarya dimana anggota belajar dan berlatih keterampilan kepemimpinan dan kemampuan komunikasi dengan anggota lainnya yang berada di klub untuk tujuan yang sama (Toastmasters, 2008).

Masing-masing 10 proyek yang terdapat dalam buku panduan fokus pada keterampilan kepemimpinan yang berbeda, dilengkapi dengan informasi dan tugas yang dapat dipergunakan untuk "melayani" dalam satu atau beberapa pertemuan. Anggota dapat mempelajari aspek dari keterampilan, seperti: penilai pembicara, penghitung waktu, pembawa acara, penghitung-ah dan penilai umum. Kebanyakan proyek-proyek ini merupakan peran anggota klub untuk "melayani" kegiatan klub. Sementara keterampilan kepemimpinan dapat dipelajari sewaktu anggota menjalankan berbagai peran pada pertemuan klub yang dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan beberapa proyek dalam waktu yang berbeda. Contohnya, proyek nomor 1, 2, 3 dan 8 merupakan pilihan untuk "melayani" sebagai penilai pembicara pidato yang dipersiapkan. Peran sebagai penilai pembicara hanya dapat dilakukan satu kali untuk satu proyek, karena tidak dapat dilakukan keempat-empatnya sekaligus, untuk melengkapi sisanya harus dikerjakan pada pertemuan klub di waktu yang lain. Sebagai penilai pembicara, anggota klub harus dapat memberikan umpan balik terhadap pembicara secara lisan dan tulisan, memberikan pendapat pribadi, mengemukakan apa kelebihan dan kelemahan pembicara sewaktu berpidato, untuk perbaikan selanjutnya yang mempunyai satu tujuan yaitu membantu anggota klub menjadi pemimpin yang lebih efektif. (Toastmasters, 2008).

Berdasarkan uraian di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa kepemimpinan yang dijalankan di klub Toastmasters adalah *servant leadership* karena Toastmasters adalah organisasi non-profit, tidak ada guru, profesor, tes atau kenaikan kelas, karena anggota klub mengaplikasikan kepemimpinan dengan cara "melayani", saling bantu sesama anggota klub berdasarkan program keterampilan kepemimpinan yang dikemas dalam buku panduan *competent leadership*, dan anggota akan berlatih pada acara rutin pertemuan klub serta berpartisipasi di klub-klub lain dengan menjalankan peran keterampilan kepemimpinan, seperti: menjadi penilai pembicara, penghitung waktu, pembawa acara, penghitung-ah dan penilai umum yang mampu memberikan pendapat pribadi tentang kelebihan dan kekurangan untuk perbaikan pembicara selanjutnya dengan tujuan utama membantu anggota menjadi pemimpin yang lebih efektif setelah menyelesaikan 10 program keterampilan kepemimpinan.

##### **5. Indikator Keterampilan Kepemimpinan di Toastmaster**

Indikator Keterampilan Kepemimpinan adalah menurut Toastmasters (2008), berdasarkan pada buku panduan *Competent Leadership* (kepemimpinan yang kompeten) terdiri dari 10 proyek kepemimpinan yaitu;

###### **a. *Listening and Leadership* (Mendengar dan Kepemimpinan)**

Mendengar merupakan hal yang penting dalam keterampilan kepemimpinan. Menjadi pendengar yang baik, dapat membantu anggota klub untuk memperoleh informasi, mampu menjelaskan masalah-masalah, membuat keputusan, mengatasi konflik dan menjadi kreatif. Kemampuan mendengar juga merupakan hal yang utama dalam membangun tim.

Berikut ini latihan mengembangkan keterampilan mendengar, yang dilakukan di klub, yaitu:

1). *Ah-Counter* (Penghitung-Ah)

Yang berperan sebagai *Ah-Counter* (Penghitung-Ah) harus mendengarkan setiap pembicara selama pertemuan berlangsung dengan cara, menghitung kata-kata yang tidak perlu diucapkan, seperti: ah, um, ee, dan pengulangan kata, seperti: ok, ok, ya, ya, baiklah, baiklah, karena itu, karena itu. Kata-kata ini kurang bagus didengar dan dapat mengurangi nilai pembicara.

2). *Speech Evaluator* (Penilai Pembicara)

Penilai mendengarkan pembicara yang sedang menyampaikan pidatonya dengan hati-hati, kemudian memberikan masukan untuk kemajuan dan memberikan komentar terhadap sesuatu yang baik dari pembicara.

3). *Grammarians* (Pengamat Tatabahasa)

Pengamat tatabahasa mendengarkan tatabahasa dan pengucapan para pembicara, mencatat kesalahan-kesalahan tatabahasa, juga contoh-contoh kata-kata bagus yang digunakan dan anjuran untuk perbaikan.

4). *Table Topics Speaker* (Pembicara Topik Spontan)

Pembicara pada topik spontan harus mendengarkan dengan hati-hati pertanyaan topik spontan, kemudian menjawabnya.

**b. *Critical Thinking* (Berpikir Kritis)**

Seorang pemimpin mengumpulkan informasi, kemudian menganalisis, menginterpretasi dan memahaminya sebelum bertindak. Para pemikir kritis bertanya tentang sesuatu yang dibaca dan didengar, kemudian menentukan mutu

dari suatu informasi dan menggunakan alasan yang logis untuk mencapai kesimpulan. Para pemikir kritis membuat keputusan-keputusan lebih baik. Anggota dapat belajar berpikir lebih kritis dengan mengikuti program ini.

Berikut peran berpikir kritis yang dilatih di klub, yaitu:

- 1) *Speech Evaluator* (Penilai Pembicara)
- 2) *Grammarian* (Pengamat Tatabahasa)
- 3) *General Evaluator* (Penilai Umum)

Penilai umum mengevaluasi segala sesuatu yang terjadi dalam pertemuan klub, mengomentari tentang tempat/lingkungan yang memerlukan perbaikan, sesuatu yang telah berjalan dengan baik, dan perbaikan-perbaikan yang perlu dilakukan pada pertemuan berikutnya.

**c. *Giving Feedback* (Memberikan Umpanbalik)**

Para anggota tim perlu mengetahui apa yang dilakukan dengan baik dan apa yang tidak baik dan bagaimana meningkatkannya. Memberikan umpanbalik diperlukan untuk fungsi kepemimpinan. Jika dilakukan sebagaimana mestinya, umpanbalik dapat mengurangi stres, meningkatkan hubungan interpersonal dan membangun kepercayaan dan respek bagi para pemimpin dan anggota-anggota tim.

Berikut peran memberikan umpan balik yang dilatih di klub, yaitu:

- 1) Penilai Pembicara
- 2) Pengamat Tatabahasa
- 3) Penilai Umum

**d. *Time Management* (Pengelolaan Waktu)**

Pengelolaan waktu membantu para pemimpin mempergunakan waktu yang tersedia untuk mereka. Anggota dapat memperhitungkan waktu untuk menyelesaikan proyek dan tugas-tugas secara efektif dengan menentukan tujuan jangka panjang dan jangka pendek. Membuat daftar harian, prioritas, jadwal, delegasi ketika diperlukan, mempersiapkan dan mengelola waktu untuk tugas-tugas yang mendadak.

Berikut peran pengelolaan waktu yang dilatih di klub, yaitu:

1). *Toastmaster* (Pembawa Acara)

Tugas pokok dari Pembawa Acara adalah mengkoordinasi rapat, mempersiapkan dan mendistribusi agenda, bertindak sebagai tuan rumah dan melaksanakan program secara keseluruhan termasuk alokasi waktu.

2). *Speaker* (Pembicara)

Pembicara mempersiapkan dan menyampaikan pidato yang disesuaikan dengan objektif proyek meliputi waktu yang ditentukan.

3). *Topicmaster* (Pemandu Topik Spontan)

Pemandu topik spontan harus dapat mengatur keseimbangan waktu yang ditentukan untuk acara topik spontan sesuai jumlah responden dengan masing-masing pertanyaan yang akan dijawab.

4) *Grammarian* (Pengamat Tatabahasa)

5) *Timer* (Penghitung Waktu)

Penghitung waktu bertanggung jawab dalam pencatatan waktu selama rapat berjalan, memastikan bahwa setiap sesi selesai sesuai jadwal yang telah ditentukan.

**e. *Planning and Implementation (Perencanaan dan Implementasi)***

Sebuah perencanaan mempunyai arah untuk pemimpin dan tim. Proses perencanaan meliputi bentuk tujuan dan sasaran, persiapan perencanaan dan jadwal untuk menyelesaikannya. Pemimpin harus memperhatikan kegiatan sehari-hari dan memikirkan apa yang akan dikerjakan untuk masa yang akan datang. Melibatkan tim dan para anggota dalam proses, akan menguatkan komitmen.

Berikut peran perencanaan dan implementasi yang dilatih di klub, yaitu:

- 1) Pembicara
- 2) Penilai Umum
- 3) Pembawa Acara
- 4) Pemandu Acara Topik Spontan

**f. *Organizing and Delegating (Pengaturan dan Pendelegasian)***

Para pemimpin harus memastikan pengaturan tim dan kemampuan menyelesaikan gol dan sasaran. Pemimpin harus mempunyai struktur yang akan dilaksanakan oleh tim. Delegasi juga mempunyai peran besar. Seorang pemimpin harus mengetahui dan mengatur fungsi-fungsi yang diperlukan dan mendelegasikan semua tugas-tugas lainnya kepada para anggota tim.

Berikut peran pengaturan dan pendelegasian yang dilatih di klub, yaitu:

- 1). Membantu Mengatur Kontes Pidato pada Sebuah Klub.

Membantu klub yang akan menyelenggarakan beberapa kontes setiap tahun, akan memberikan kesempatan untuk mengatur dan mengimplementasikan perencanaan. Di bawah komando dari ketua kontes, anggota bisa berperan sebagai ketua juri, memilih dan bekerjasama dengan para juri dan bertanggung jawab dalam proses penjurian. Para anggota dapat bertanggung jawab untuk mempersiapkan trophy dan sertifikat untuk para peserta kontes.

2). Membantu Penerbitan Berita Klub

Berperan membantu penerbitan berita klub merupakan kesempatan untuk melatih pengaturan dan keahlian mendelegasi. Membantu penerbitan berita klub, seperti merancang sebuah isu atau artikel dari para anggota.

**g. *Developing Your Facilitation Skills* (Mengembangkan Keahlian Fasilitasi)**

Seorang fasilitator perlu mengembangkan struktur tim agar berfungsi secara efektif, memastikan struktur berjalan dan berhasil menghadapi rintangan yang dapat menghalangi kemajuan. Seorang fasilitator juga dapat mengatasi konflik yang dapat terjadi kapan saja di antara kelompok yang bekerja bersama-sama. Keahlian fasilitasi yang baik dapat membantu kelompok mencapai resolusi.

Berikut peran mengembangkan keahlian fasilitasi yang dilatih di klub, yaitu:

- 1). Pembawa Acara
- 2). Penilai Umum
- 3). Pemandu Topik Spontan

#### 4). Menjadi Teman bagi Tamu pada Pertemuan Klub

adalah mempengaruhi tamu agar tertarik bergabung di klub. Bersahabat dengan tamu merupakan kesempatan yang berharga untuk melatih kemampuan fasilitasi, yaitu menerangkan bagaimana keadaan klub dan menerangkan peran-peran para anggota.

#### **h. *Motivating People* (Memotivasi Orang)**

Memotivasi tim akan menemui rintangan karena menghadapi berbagai tipe orang untuk mencapai tujuan. Seorang pemimpin bertanggung jawab menciptakan dan mempertahankan lingkungan agar anggota tim termotivasi. Pemimpin harus dapat memotivasi para anggota tim, kemudian mengembangkan sistem *reward* dan menyesuaikannya dengan prestasi yang dicapai oleh para anggota tim.

Berikut peran memotivasi orang yang dilatih di klub, yaitu:

- 1). Pembawa Acara
- 2). Penilai Pembicara
- 3). Penilai Umum

#### **i. *Mentoring* (Penasehat)**

Seorang mentor secara individual harus mampu mengenali siapa yang mempunyai pengalaman, anggota yang berpotensi dan terlatih serta berbakat yang dapat membantu untuk mencapai keberhasilan. Para pemimpin juga merupakan mentor. Anggota dapat berperan sebagai mentor dengan mempergunakan kesempatan dalam pengembangan keahlian, membantu orang mengenal wilayah kerjanya, memberikan nasehat bagi yang membutuhkan, menjadi peran model dan mendorong orang lain agar dapat mencapai kemajuan diri sendiri.

Berikut peran penasehat yang dilatih di klub, yaitu:

1). Mentor untuk Anggota Baru

Seorang mentor bertugas membantu anggota baru mengerjakan proyek pertama sampai ketiga yang terdapat dalam buku panduan kompetensi komunikasi, yang mana berguna untuk mengisi peran pada keterampilan kepemimpinan. Anggota juga akan memahami kegiatan klub.

2). Mentor untuk Anggota

Seorang mentor yang lebih berpengalaman dapat membantu anggota lain untuk mengembangkan keterampilan atau meningkatkan kemampuan. Contoh: bagaimana cara menggunakan humor dalam presentasi.

**j. *Team Building* (Membangun Tim)**

Tim menawarkan peluang yang besar. Para anggota tim mempunyai variasi pengetahuan dan keterampilan, yang hasilnya dapat lebih kreatif dan lebih hebat. Ketika sebuah tim yang baik berada pada tempatnya, seorang pemimpin mempunyai waktu yang lebih banyak untuk mengatasi masalah-masalah kepemimpinan. Harus lebih berhati-hati memilih, melatih anggota tim dan mendorongnya secara terbuka mendiskusikan masalah-masalah yang terjadi dengan individu dan di antara para anggota.

Berikut peran membangun tim yang dilatih di klub, yaitu:

1). Pembawa Acara

2). Penilai Umum

3). Ketua Kontes Klub Pidato

Klub menyelenggarakan beberapa kontes pidato setiap tahun. Dengan persetujuan wakil presiden bagian pendidikan, anggota dapat melatih keterampilan membangun tim untuk menjadi ketua kontes.

#### 4). Penerbit Berita Klub.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa indikator keterampilan kepemimpinan yang dijalankan di klub Toastmasters adalah anggota menjalankan keterampilan kepemimpinan berdasarkan buku panduan *Competent Leadership* terdiri dari 10 proyek kepemimpinan, yaitu: mampu menjadi pendengar yang baik, berpikir kritis secara logis, memberikan umpan balik untuk peningkatan hubungan interpersonal dan membangun kepercayaan, mengelola waktu, mempunyai perencanaan dan implementasi untuk menyelesaikan proyek dan tugas-tugas, pengaturan dan pendelegasian tugas-tugas, mengembangkan keahlian fasilitasi untuk memotivasi, mampu menjadi mentor dan membangun tim untuk mengatasi masalah-masalah kepemimpinan untuk mencapai kepemimpinan yang efektif. Semuanya itu dapat dicapai dengan menjalankan peran-peran keterampilan kepemimpinan, seperti: penghitung ah, penghitung waktu, penilai pembicara, pembawa acara, pengamat tatabahasa, pembicara topik spontan, pemandu topik spontan, penilai pembicara, penilai umum, membantu penerbitan berita klub, mentor untuk anggota baru, ketua kontes dan juri.

#### **6. Faktor-faktor agar Pemimpin Melayani Persuasif**

Adapun faktor-faktor agar pemimpin yang melayani persuasif menurut Dubrin (2009), yaitu:

- a. Memimpin dengan Suri Teladan

Cara sederhana tetapi efektif untuk mempengaruhi anggota kelompok adalah memimpin dengan contoh, bertindak sebagai model positif sehingga orang lain dapat belajar dari tindakan dan sikap yang dicontohkan. Tindakan dan kata-kata harus konsisten, selaras, saling menguatkan.

b. Mengenali daya tarik inspirasional dan penampilan emosional

Taktik dasar untuk menginspirasi orang lain adalah membukakan pemikiran yang berhubungan dengan nilai-nilai penting, karena bisa menghasilkan komitmen pada tugas. Gunakan bahasa yang dapat berpengaruh besar.

c. Berkonsultasi untuk merebut hati

Sebelum mengambil keputusan, berkonsultasi dengan orang lain karena ini merupakan faktor yang sederhana tetapi efektif untuk mempengaruhi orang. Orang yang akan termotivasi untuk mengikuti karena dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan.

d. Pakar Pokok Persoalan

Menjadi pakar pokok dalam mengatasi masalah merupakan topik penting dalam organisasi sebagai strategi efektif untuk mempengaruhi orang lain, yaitu membujuk anggota secara rasional, tampil secara kredibel.

e. Saling Memberi Dukungan

Menawarkan pertolongan kepada orang yang membutuhkan bantuan adalah taktik standar untuk mempengaruhi orang. Dengan saling tolong menolong melakukan tugas-tugas, dapat mencapai sukses bersama.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa faktor-faktor agar pemimpin yang melayani persuasif adalah: memimpin dengan suri teladan, mengenali daya tarik inspirasional dan penampilan emosional, berkonsultasi dengan orang lain, menjadi pakar pokok persoalan, dan saling memberi dukungan sehingga tercapai sukses bersama.

#### **7. Pengalaman Pahit Pemimpin dan Cara Mengatasinya**

Menurut Dubrin (2009), kebanyakan dari pemimpin sukses pernah mempunyai pengalaman pahit dalam hidupnya, seperti: dipecat, dikucilkan, Jika hanya mengeluhkan kenyataan yang dihadapi maka rasa percaya diri akan jatuh, karena menimbulkan gangguan emosional, hilangnya hubungan personal dan stress. Berikut adalah cara untuk mengatasi aspek emosional, yaitu:

a. Menerima kenyataan

Menangani krisis emosi secara konstruktif yaitu mengakui bahwa batin terluka karena kenyataan pahit.

b. Jangan dimasukkan ke hati

Dengan tidak menganggap sebagai persoalan pribadi maka kepedihan emosional akan berkurang.

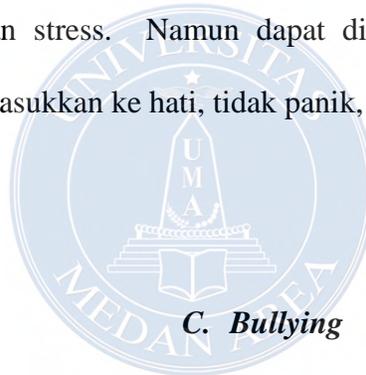
c. Tidak panik

Mengakui kesulitan yang menimpa, usahakan tetap tenang dalam menghadapi problem atau krisis seberat apapun persoalan.

d. Minta bantuan dari kawan

Memperoleh dukungan emosional dari keluarga dan kawan bisa membantu untuk mengatasi guncangan emosional yang ditimbulkan oleh kenyataan pahit.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kebanyakan dari pemimpin sukses pernah mempunyai pengalaman pahit dalam hidupnya, seperti: dipecat, dikucilkan, Jika hanya mengeluhkan kenyataan yang dihadapi maka rasa percaya diri akan jatuh, karena menimbulkan gangguan emosional, hilangnya hubungan personal dan stress. Namun dapat diatasi dengan cara: menerima kenyataan, jangan dimasukkan ke hati, tidak panik, minta bantuan dari teman.



### ***C. Bullying***

#### **1. Pengertian *Bullying***

Menurut Echols & Shadily (dalam Hertinjung dkk, 2010), padanan istilah *bullying* dalam Bahasa Indonesia belum dirumuskan, dan dalam Bahasa Inggris, *bullying* berasal dari kata *bully* yang berarti menggertak atau mengganggu orang yang lemah. Secara konsep, *bullying* dapat diartikan sebagai bentuk agresi dimana terjadi ketidakseimbangan kekuatan atau kekuasaan antara pelaku (*bullies/bully*) dengan korban (*victim*).

Istilah *bullying* ini terkait dengan *bull*, sapi jantan yang suka mendengus (untuk mengancam, menakuti-nakuti, atau memberi tanda). Kamus Marriem Webster menjelaskan bahwa *bully* itu adalah *to treat abusively* (memperlakukan

secara tidak sopan) atau *to affect by means of force or coercion* (mempengaruhi dengan paksaan dan kekuatan) ([www.e.psikologi.com/.../artikel](http://www.e.psikologi.com/.../artikel)).

*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. *Bullying* adalah isu yang serius dan layak dijauhkan dari anak-anak. Orang tua diharapkan dapat berperan aktif dalam memahami, mencegah, dan mengatasi *bullying* baik itu di sekolah, lingkungan, maupun *online*. Di era informasi, *cyberbullying* sudah mulai mengambil bagian (Priyatna, 2010).

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).

Memahami masalah *bullying*, tidak terlepas dari memahami pelaku dan korban. *Bullying* bisa terjadi dimana 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. Hal ini sesuai dengan pernyataan Mendiknas Bambang Sudibyo, (dalam Hertinjung dkk, 2010), yang menyatakan bahwa *bullying* muncul dimana-mana. *Bullying* tidak memilih umur atau jenis kelamin, dan umumnya korban adalah anak yang lemah, pemalu, pendiam, dan spesial (cacat, tertutup, pandai, cantik, atau punya ciri tubuh tertentu) yang dapat menjadi bahan ejekan.

*Bullying* tidak bisa diterima. Ini bukan merupakan masalah normal dari bagian perkembangan. Penelitian dan pengalaman menunjukkan bahwa *bullying* merupakan masalah yang serius, konsekuensinya berakibat kepada korban *bullying*, keluarga, dan komunitas lingkungannya. Banyak anak-anak dan remaja di Ontario terlibat dalam masalah *bullying*, baik sebagai pelaku maupun korban. Anak-anak ini mengalami masalah dalam emosional, perilaku dan hubungan sosial, bukan hanya di sekolah tetapi dalam kehidupan mereka (Ontario, 2011).

Pada tahun 1980-an para ahli masih berpendapat bahwa meningkatkan rasa percaya diri anak sangat penting dalam upaya menurunkan problem-problem sosial dan akademik. Oleh karena itu, muncul mitos bahwa seorang anak menjadi bandel karena konsep diri yang rendah. Padahal kenyataan justru menunjukkan sebaliknya: Anak yang biasa melakukan *bullying* memandang dirinya sebagai anak yang kuat dan percaya diri, sehingga membuat si bandel merasa wajar melakukan aksi antisosial. Sementara anak yang biasa menjadi korban *bullying* cenderung mempunyai rasa percaya diri rendah, pemalu, pendiam dan lemah (Priyatna, 2010).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian *bullying* adalah bentuk agresi mengganggu orang yang lemah, mengancam, menakut-nakuti, merupakan problem bagi siapa saja, bukan hanya di sekolah tetapi dimana saja dengan motif beragam, dan menurut penelitian satu diantara tiga anak di dunia pernah mengalami *bullying* atau sebaliknya mengaku pernah melakukan tindakan *bullying*, namun bukan merupakan masalah normal dari bagian perkembangan, karena mitos yang mengatakan bahwa anak bandel mempunyai konsep diri yang rendah, justru kenyataan sebaliknya memandang dirinya sebagai anak yang kuat,

percaya diri sehingga wajar melakukan aksi antisosial, sementara korban *bullying* cenderung kurang percaya diri, pemalu, lemah dan pendiam.

## 2. Definisi *Bullying*

*Bullying* adalah tindakan yang disengaja oleh sipelaku pada korbannya, bukan merupakan sebuah kelalaian. Tindakan itu terjadi berulang-ulang, dan tidak pernah dilakukan secara acak atau hanya sekali saja. Pelaku benar-benar berada di atas angin dari korbannya (Priyatna, 2010).

Olweus, Limber, dan 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. Pellegrini, Smith et al, Dodge and Coie ( dalam Swearer et al, 2009), mendefinisikan *bullying* sebagai bentuk agresi proaktif, di mana pengganggu tersebut beralasan untuk melakukan intimidasi.

*Bullying* adalah perilaku agresif yang dilakukan secara sengaja terjadi berulang-ulang untuk menyerang seorang target atau korban yang lemah, dihina dan tidak bisa membela diri sendiri (Sejiwa, 2008). Menurut Coloroso (dalam Fiftina, 2012), remaja yang tertindas umumnya tidak mempunyai keberanian untuk melawan temannya yang lebih kuat sehingga mereka lebih banyak diam ketika dijahili, diejek, atau ketika mendapat kekerasan dari temannya.

Berdasarkan uraian di atas peneliti dapat disimpulkan bahwa definisi *bullying* adalah perilaku agresif yang disengaja oleh sipelaku pada korban yang

lemah secara sengaja dan terjadi berulang-ulang, yang mana korban tidak berani melawan.

### **3. Pengalaman Korban *Bullying***

Pengalaman atas 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 apapun di masa lalu dapat mengingatkan seseorang pada apa yang dirasakannya sekarang. Pesan yang dikirim oleh orang-orang pada masa lalu dalam hidup ini, secara sengaja atau tidak sengaja bisa meninggalkan kesan mendalam dan menciptakan hambatan-hambatan internal yang mempengaruhi cara menghadapi hari ini. Pengalaman masa lalu, seperti: dihina karena cadel, dicengkram bahunya, diejek, dikritik dengan tajam, dipermalukan di depan umum merupakan kenangan yang melumpuhkan karena sudah lama dibiarkan sejak masa kanak-kanak (Naistadt, 2010). Menurut pendapat Bellmore, & Mize, Schwartz, Gorman, Nakamoto, Toblin (dalam Swearer et al, 2009), pengalaman korban *bullying* bisa dalam jangka pendek bahkan berakibat ke masa depan. Dampak jangka panjang yaitu menimbulkan gejala depresi lebih besar dan kurang harga diri.

Pendapat Hawker & Boulton, Kochenderfer & Ladd (dalam Swearer et al, 2009), korelasi psikologis seseorang yang mempunyai pengalaman korban *bullying* memiliki berbagai macam emosi, lebih kesepian, menghindari sekolah yang lebih besar dan kurang percaya diri. Pengalaman korban *bullying* merujuk kepada tindakan yang dialami oleh korban pada masa lalu berkaitan dengan perilaku *bullying* dalam menjahati korbannya (Priyatna, 2010), berupa;

- a. Fisikal, seperti: dipukul, ditendang, didorong, dirusak benda-benda milik korban termasuk dicuri.
- b. Verbal, seperti: diolok-olok nama panggilan, dilecehkan penampilan, diancam, ditakuti-takuti, dikeritik dengan tajam, dihina.
- c. Sosial, seperti: disebar gosip, dirumor, dipermalukan di depan umum, dikucilkan dari pergaulan, atau dijebak seseorang sehingga ia yang dituduh melakukan tindakan tersebut.
- d. *Cyber* atau elektronik, seperti: dipermalukan orang dengan menyebarkan gosip di jejaring sosial internet (misal, *facebook* atau *friendster*), disebar foto pribadi tanpa izin pemiliknya di internet, dibongkar rahasianya lewat internet atau SMS.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengalaman korban *bullying* adalah tindakan yang dialami oleh korban pada masa lalu dalam bentuk fisik: dipukul, ditendang, didorong, verbal: diolok-olok nama panggilan, dilecehkan, diancam, sosial: dirumor, dipermalukan di depan umum, *cyber* atau elektronik: disebar foto pribadi tanpa izin, dibongkar rahasia lewat internet atau SMS dan merupakan kenangan yang melumpuhkan karena dibiarkan sejak masa kanak-kanak sehingga berpengaruh ke masa dewasa.

#### **4. Faktor-faktor Penyebab dan Karakteristik Perilaku *Bullying***

*Bullying* itu perilaku kompleks yang timbul karena beragam faktor, yaitu:

- a. Faktor pribadi anak itu sendiri
- b. Faktor risiko dari keluarga, seperti: kurangnya kehangatan dan tingkat kepedulian orang tua, pola asuh orang tua yang terlalu permisif, pola

asuh orang tua yang terlalu keras, kurang pengawasan orang tua, sikap orang tua yang memberi contoh perilaku *bullying*, pengaruh dari perilaku saudara-saudara kandung di rumah.

- c. Faktor risiko dari pergaulan, seperti: suka bergaul dengan anak yang biasa melakukan *bullying*, dengan anak yang suka melakukan kekerasan, anak agresif yang berasal dari status sosial yang tinggi, atau status sosial yang rendah, dan lain sebagainya.

Semua faktor tersebut, baik yang bersifat individu maupun kolektif, memberi kontribusi kepada seorang anak sehingga akhirnya dia melakukan tindakan *bullying*. Memahami faktor-faktor yang mungkin menjadi penyebab dari suatu perilaku *bullying* adalah langkah awal untuk dapat memecahkan problem ini. Karakteristik seorang anak pelaku *bullying* yang dapat diamati, antara lain: impulsif, cepat naik darah, mudah mengalami frustrasi, kurang rasa empati, sulit untuk mengikuti aturan dan memandang kekerasan sebagai sesuatu yang wajar (Priyatna, 2010).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penyebab perilaku *bullying* timbul karena beragam faktor yaitu: faktor pribadi anak itu sendiri, faktor risiko keluarga seperti kurangnya kehangatan dan tingkat peduli orang tua, pola asuh yang terlalu keras, faktor risiko dari pergaulan seperti suka bergaul dengan anak yang biasa melakukan *bullying*, memahami faktor-faktor tersebut merupakan langkah awal untuk memecahkan masalah. Adapun karakteristik pelaku *bullying* antara lain: impulsif, cepat naik darah, mudah mengalami frustrasi, kurang rasa empati, memandang kekerasan sebagai sesuatu yang wajar.

## 5. Cara Mengatasi Perilaku *Bullying*

Menurut Priyatna (2010), jika anak menjadi pelaku *bullying*, maka perlu ditanamkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pastikan anak paham bahwa tindakan *bullying* itu berbahaya bagi dirinya maupun korban.
- b. Diskusikan dengan anak apa yang sebenarnya dia inginkan, seperti perhatian, ingin dihargai ataupun dihormati.
- c. Bekerjasama dengan pihak sekolah mengenai keprihatinan orang tua dan memberi pemahaman yang jelas bagi anak bahwa tindakan *bullying* itu benar-benar tidak diperbolehkan.
- d. Jelaskan pada anak bahwa perilaku itu tidak dapat diterima oleh siapapun, putuskan bersama tentang sanksi yang akan diberikan bila anak mengulanginya.
- e. Konsisten dengan peraturan keluarga tentang perilaku yang baik dan yang buruk.
- f. Luangkan waktu bersama anak sehingga bisa memonitor aktivitasnya, bicarakan dengan anak tentang apa saja yang dilakukannya dengan kawan-kawannya.
- g. Tumbuhkan bakat anak dengan cara melibatkan pada aktivitas prososial, seperti: kursus, olahraga, hindari perilaku agresif, intimidasi dan aniaya yang mudah ditiru oleh anak, bersikap realistik.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa cara mengatasi perilaku *bullying* adalah memberi pemahaman pada anak akan bahaya tindakan

*bullying* bagi dirinya dan korban, luangkan waktu berdiskusi dengan anak sebagai perhatian dan penghargaan, bekerjasama dengan pihak sekolah untuk memberi pemahaman dan menghindari tindakan *bullying*, konsisten dengan peraturan dan tumbuh kembangkan bakat anak dengan menyalurkannya melalui olahraga, kursus.

## **6. Cara Mengatasi Korban *Bullying* dan Strategi Saksi *Bullying***

Pendapat Priyatna (2010), langkah-langkah yang dapat dilakukan jika anak menjadi korban *bullying* adalah sebagai berikut:

- a. Memberi perhatian serius pada insiden yang terjadi.
- b. Diskusikan dengan anak agar lebih asertif memilih teman dan tempat bermain.
- c. Langsung bertemu dengan orang tua si pelaku *bullying*, dan menghubungi pihak sekolah.

Adapun strategi yang dilakukan jika anak yang menjadi saksi tindakan *bullying*, yaitu:

- a. Hentikan dan harus mempertimbangkan faktor keselamatan.
- b. Jangan membantu korban.
- c. Memecah perhatian pelaku *bullying* dengan menjauh dari tempat kejadian.
- d. Melaporkan si pelaku kepada guru, kepala sekolah atau orang dewasa yang dapat dipercaya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan langkah-langkah untuk mengatasi korban *bullying* adalah memberikan perhatian serius, diskusikan dengan anak agar lebih asertif memilih teman dan tempat bermain, bertemu dengan orang

tua si pelaku *bullying* dan menghubungi pihak sekolah. Begitu juga strategi yang dilakukan untuk saksi *bullying* adalah hentikan dan jangan membantu korban, menjauh dari tempat kejadian, melaporkan si pelaku kepada guru, kepala sekolah atau orang dewasa yang dapat dipercaya.

## 7. Hubungan Pengalaman Korban *Bullying* dengan Komunikasi

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>).

Pengalaman seseorang yang sering diejek-ejek teman-temannya 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-ejek sehingga mempengaruhi pada *self esteem* dan kurang percaya diri berbicara di depan orang banyak (<http://www.bullying stories>).

Pendapat Naistadt (2010), bahwa 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.

Penelitian Naistadt (2010), tentang 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. Pendapat Twem Low and Fonagy (dalam Allen, 2010), seorang guru yang melakukan *bullying* adalah jika menggunakan kekuasaan menghukum atau meremehkan muridnya secara berlebihan melewati prosedur disiplin yang berlaku.

Berdasarkan uraian di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa hubungan pengalaman korban *bullying* dengan komunikasi adalah pengalaman seseorang di masa kanak-kanak atau masa lalu, seperti diejek-ejek, dicengkram dan digoncang bahunya, dipermalukan di depan kelas, diremehkan, dihukum, dapat berpengaruh pada masa sekarang yaitu tidak nyaman dan merasa sangat gelisah dan menjadi ketakutan ketika berkomunikasi di depan banyak orang dalam situasi resmi.

#### **8. Hubungan Pengalaman Korban *Bullying* dengan Kepemimpinan**

*Bullying* bukan hanya terjadi di taman kanak-kanak, tetapi di kantor juga pada *level manager* ataupun *CEO*. *Bully leadership* biasanya sangat kasar, otoriter, pemaarah dan menimbulkan rasa tidak nyaman bagi bawahan yang berhubungan dengannya (<http://www.selfgrowth.com/articles/bully-in-manager's-office>).

Penelitian terkini menunjukkan bahwa *bullying* merupakan masalah yang sudah meluas terhadap korban *bullying* dan organisasi itu sendiri. Menurut Glendinning (dalam Wilson, 2004), pengalaman korban *bullying* atas tindakan yang dialami seseorang pada masa lalu dapat merusak dan menghancurkan karir dan kesehatan.

Menurut Naistadt (2010), bahwa pengalaman masa lalu seseorang yang dikritik dengan tajam di depan orang banyak, bisa menghancurkan rasa percaya diri seseorang 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.

Penelitian Naistadt (2010), 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 dapat disimpulkan bahwa hubungan pengalaman korban *bullying* dengan kepemimpinan adalah tindakan yang dialami oleh seseorang pada masa lalu dapat merusak karir, seperti dikritik dengan tajam berpengaruh pada komunikasi dan kepemimpinan yaitu berbicara terputah-putah, tidak percaya diri melakukan keterampilan kepemimpinan terhadap bawahan, kemudian seseorang yang sering dihina karena cadel berdampak pada kepemimpinan yaitu merasa panik, bersikap waspada, defensif bahkan marah.

#### **D. Kerangka Konseptual dan Hipotesis**

Menurut teori Priyatna (2010), pengalaman korban *bullying* adalah tindakan *bullying* berakibat buruk bagi korban, saksi, sekaligus bagi pelakunya

sendiri, bahkan efeknya terkadang membekas sampai si anak dewasa, berupa fisik, verbal, sosial dan *cyber* atau elektronik. Dari teori yang dikemukakan, peneliti berpendapat bahwa pengalaman korban *bullying* adalah tindakan yang dialami oleh korban pada masa lalu dalam bentuk fisik: dipukul, ditendang, didorong, verbal: diolok-olok nama panggilan, dilecehkan, diancam, sosial: dirumor, dipermalukan di depan umum, *cyber* atau elektronik: disebar foto pribadi tanpa izin, dibongkar rahasia lewat internet atau SMS dan merupakan kenangan sejak masa kanak-kanak yang dapat berpengaruh ke masa dewasa menjadi pemalu, penakut, kurang percaya diri.

Komunikasi yang efektif menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss (dalam Rakhmat, 2005), menimbulkan lima hal: pengertian, kesenangan, mempengaruhi sikap, hubungan sosial yang baik dan tindakan. Berdasarkan teori yang dikemukakan, peneliti berpendapat bahwa kemampuan komunikasi adalah anggota melakukan program kemampuan komunikasi dimulai dari proyek pertama memecah kekakuan dengan mengenalkan diri, memberikan informasi sehingga hadirin mengenal pembicara, kemudian menyusun pidato mulai dari pembukaan, isi, dan penutup, selanjutnya menyampaikan pidato langsung ke inti masalah, dengan pengaturan kata-kata yang dapat menguatkan pesan dan mempengaruhi hadirin, menggunakan bahasa tubuh, ekspresi wajah, kontak mata agar lebih kredibel, variasi suara untuk membangkitkan perhatian hadirin karena mencerminkan pikiran yang disampaikan, yang didukung dengan cerita, informasi, kemudian menggunakan alat bantu visual agar hadirin lebih memahami dan mengingat apa yang didengar, membujuk hadirin dan menginspirasi secara

bersahabat, membagi kebahagiaan dan membangkitkan antusias sehingga hadirin melakukan perubahan karena termotivasi oleh pembicara.

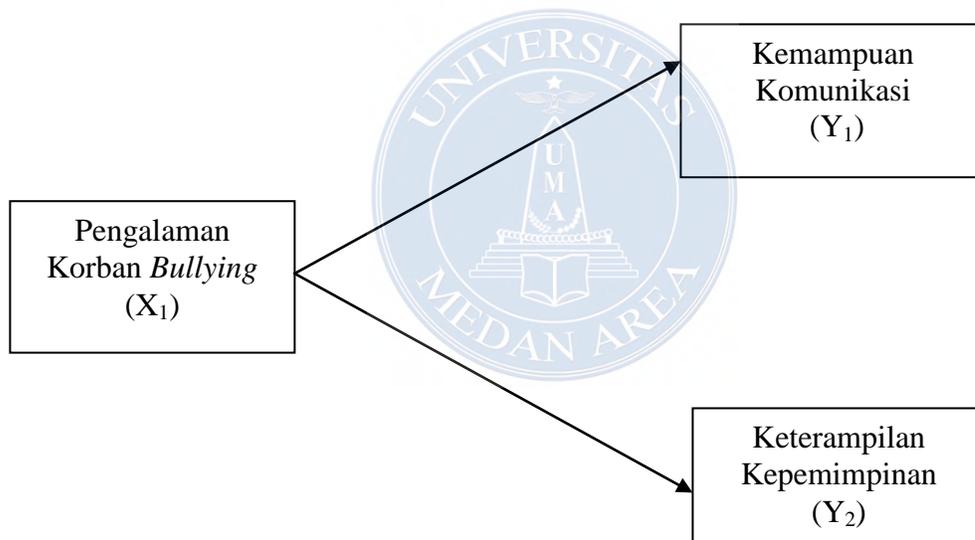
Menurut teori Greenleaf, (dalam Zaini, 2010), *servant leadership* adalah kepemimpinan yang melayani, merupakan sosok pemimpin yang ideal. Sebelum seseorang menjadi pemimpin harus terlebih dahulu menjadi pelayan yang mempunyai kemampuan dan karakteristik, yaitu: mendengarkan dan merenungkan, empati, sadar diri, persuasif, berpikir konseptual. Sesuai dengan teori Greenleaf, peneliti berpendapat bahwa keterampilan kepemimpinan adalah mengarahkan anggota klub menjadi seorang pemimpin dengan cara "melayani" seperti: mampu menjadi pendengar yang baik, dapat membantu anggota mengatasi konflik, membuat keputusan, berpikir kritis secara logis, mengevaluasi untuk mengambil kesimpulan, memberikan umpan balik untuk peningkatan hubungan interpersonal dan membangun kepercayaan dan respek anggota-anggota tim, mempunyai perencanaan dengan memperhitungkan waktu, mengimplementasi untuk menyelesaikan proyek dan tugas-tugas, melakukan pendelegasian tugas-tugas kepada para anggota tim, mengembangkan keahlian fasilitasi untuk membantu kelompok mencapai resolusi dengan cara memotivasi, mampu menjadi mentor dan membangun tim untuk mengatasi masalah-masalah kepemimpinan, melatih, mendorong secara terbuka dengan cara diskusi mencapai kepemimpinan yang efektif.

Menurut penelitian (Naistadt, 2010), pengalaman apapun di masa lalu dapat mengingatkan seseorang pada apa yang dirasakannya sekarang, bisa meninggalkan kesan mendalam dan menciptakan hambatan-hambatan internal yang

mempengaruhi cara menghadapi hari ini dan mempengaruhi komunikasi serta kepemimpinan. Atas dasar teori yang dikemukakan, peneliti berpendapat bahwa pengalaman korban *bullying* yang dialami seseorang pada masa kanak-kanak atau masa lalu, seperti diejek, dipermalukan di depan umum, dihina, dicengkram bahunya, dapat mempengaruhi seseorang ketika dewasa dalam hal kemampuan berkomunikasi di depan orang banyak, menjadi tidak nyaman berkomunikasi, merasa sangat gelisah, ketakutan dipermalukan, lupa, trauma dan tidak percaya diri. Kemudian pengalaman korban *bullying* di masa kanak-kanak atau masa lalu, seperti dikritik dengan tajam, dihina karena cacat, dapat mempengaruhi keterampilan kepemimpinan ketika dewasa, menjadi berbicara terputah-putah nyaris tidak terdengar, tidak percaya diri, panik menghadapi bawahan, tidak mampu bersikap wajar dan santai, defensif bahkan marah. Penelitian Naistadt (2010), diperkuat oleh pendapat Pratyahara (2011), 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. Juga pendapat Dubrin (2009), 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.

Dari uraian teori dan pemikiran yang telah dikemukakan, maka peneliti menuangkannya dalam suatu kerangka konseptual penelitian untuk meneliti hubungan-hubungan yang terjadi antara pengalaman korban *bullying* dengan kemampuan komunikasi dan keterampilan kepemimpinan anggota klub Toastmasters di Medan.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai gambar-2 di bawah ini;



Gambar-2: Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan:

Paradigma ganda dengan satu variabel independen dan dua dependen. Pengalaman Korban *Bullying* ( $X_1$ ) adalah variabel independen, Kemampuan Komunikasi ( $Y_1$ ) dan Keterampilan Kepemimpinan ( $Y_2$ ) adalah variabel dependen. Untuk mencari besarnya hubungan antara X dan  $Y_1$ , dan X dengan  $Y_2$ , digunakan teknik korelasi sederhana (Sugiyono, 2008).

Arah hubungan: Bilamana nilai variabel X yang tinggi selalu disertai oleh variabel Y yang rendah nilainya dan sebaliknya bilamana nilai variabel X yang rendah selalu diikuti oleh variabel Y yang tinggi, hubungan antara kedua variabel itu disebut hubungan negatif (Hadi, 2004).

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, maka disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>: Ada hubungan negatif yang signifikan antara pengalaman korban *bullying* dengan kemampuan komunikasi. Artinya apabila anggota Toastmasters mempunyai pengalaman korban *bullying* tinggi, maka akan memiliki kemampuan komunikasi yang rendah, dan sebaliknya apabila anggota Toastmasters mempunyai pengalaman korban *bullying* rendah, maka akan memiliki kemampuan komunikasi yang tinggi.
- H<sub>2</sub>: Ada hubungan negatif yang signifikan antara pengalaman korban *bullying* dengan keterampilan kepemimpinan. Artinya apabila anggota Toastmasters mempunyai pengalaman korban *bullying* tinggi, maka akan memiliki keterampilan kepemimpinan yang rendah, dan sebaliknya apabila anggota Toastmasters mempunyai pengalaman korban *bullying* rendah, maka akan memiliki keterampilan kepemimpinan yang tinggi.