



ANALISIS PENTINGNYA KETERAMPILAN MENDENGAR BAGI MANAJER PERUSAHAAN

Anak Agung Gede Mahendra Kusuma¹, I Ketut Suweca²

STAH Negeri Mpu Kuturan Singaraja

E-mail: agungmahendrakusuma@gmail.com¹, iketutsuweca@gmail.com²

Info Artikel

Abstract

Sejarah Artikel:

Diterima 17 Maret 2023 it is a skill, listening ability can be trained. So far, listening skill training as a communication skill has received little attention, even though this skill is very important, especially for managers. Therefore, the purpose of this research is to provide an understanding of the benefits of listening and how to improve listening skills, especially for managers. There are several benefits that can be learned from good listening skills, including gaining knowledge and experience from other people, practicing focusing on what other people are saying, and as a form of appreciation to the speaker. In addition, being a good listener is a way to build friendship, understand that there are different points of view on an issue, practice patience, and train yourself not to blame others easily. Good listening skills can be done in various ways, including focusing on listening to the conversation, not interrupting the conversation, leaving the speaker, showing attention with facial expressions and gestures, and responding through spontaneous speech. By being a good listener, managers will get data and information at every stage of the management process or function, something that is very useful for them in making decisions and solving problems within the company.

Keywords:

manager, good listener, making decision, problem solving

Abstrak

Salah satu bidang kemampuan yang terdapat dalam komunikasi adalah keterampilan mendengar. Karena berupa keterampilan, maka kemampuan mendengar bisa dilatih. Keterampilan mendengar sebagai salah satu kemampuan berkomunikasi selama ini masih kurang mendapat perhatian, padahal kemampuan ini sangat penting, terlebih-lebih bagi para manajer. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manfaat menjadi pendengar yang baik dan bagaimana menjadi pendengar yang baik khususnya bagi para manajer. Ada beberapa manfaat yang bisa dipetik dari keterampilan mendengar dengan baik, antara lain mendapat pengetahuan dan pengalaman dari orang lain, melatih fokus pada apa yang dikatakan orang lain, dan sebagai bentuk penghargaan kepada pembicara. Selain itu, menjadi pendengar yang baik merupakan cara untuk membina persahabatan, memahami adanya berbagai sudut pandang terhadap suatu persoalan, melatih kesabaran, dan melatih diri agar tidak mudah menyalahkan orang lain. Untuk meningkatkan keterampilan mendengar dengan baik dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya, fokus mendengarkan pembicaraan, tidak menyela pembicaraan, menatap pembicara, menunjukkan atensi dengan ekspresi wajah dan gestur tubuh, serta dengan memberikan respons melalui ucapan yang spontanitas. Dengan menjadi pendengar yang baik, manajer akan mendapatkan data dan informasi pada setiap tahapan proses atau fungsi manajemen, sesuatu yang sangat berguna baginya dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dalam perusahaan.

Kata Kunci: manajer, pendengar yang baik, pengambilan keputusan, pemecahan masalah

I. PENDAHULUAN

Menjadi seorang manajer perlu untuk memiliki jiwa kepemimpinan yang tentunya diimbangi dengan berbagai keterampilan dan pengalaman untuk dibagikan dan mengarahkan anggota secara efektif. Seorang manajer berperan sebagai penghubung dan terkoneksi dengan para *stakeholders*, dan dalam hal itu kemampuan berkomunikasi dua arah yang efektif dapat terealisasi dengan keterampilan mendengarkan penuh perhatian sehingga pesan dan makna yang diperoleh akan menjadi informasi yang dibutuhkan dalam proses pengambilan keputusan. Banyak pemimpin dan pengusaha sukses memperoleh keberhasilannya karena kemampuan mendengarkan yang baik. Akan tetapi, sangat disayangkan bahwa banyak pemimpin hampir tidak memperhatikan percakapan mereka dengan bawahan dan pemangku kepentingan yang berdampak negatif pada keseluruhan proses komunikasi yang mengakibatkan pengambilan keputusan yang kurang baik (Terna, 2019).

Ketika seseorang berbicara maka orang tersebut sedang mengulang dan menceritakan hal-hal yang sudah diketahui sebelumnya, ataupun informasi-informasi yang telah dianalisis di dalam pikirannya. Akan tetapi, ketika seseorang mendengarkan maka orang tersebut sedang mengonsumsi dan mempelajari informasi-informasi baru. Seorang manajer harus memperkaya diri dengan berbagai pengetahuan dan wawasan yang akan dipergunakan sebagai bekal utama untuk memimpin para karyawannya dalam mencapai tujuan organisasi.

H.G. Tarigan (2015) menyebutkan ada empat keterampilan yang sudah dikenal dalam komunikasi, yaitu keterampilan berbicara, keterampilan menulis, keterampilan membaca, dan

keterampilan mendengar. Semua keterampilan tersebut sangat diperlukan dalam memperlancar proses transfer gagasan antarindividu di segala bidang kehidupan.

Keterampilan berbicara, misalnya, sangat penting bagi seseorang sehingga mampu mengekspresikan gagasannya secara lisan dengan baik. Keterampilan ini bahkan menjadi sebuah keterampilan favorit. Artinya, mereka yang memiliki kemampuan berbicara yang efektif dipandang memiliki kemampuan lebih. Karena demikian pentingnya keterampilan berbicara, maka banyak yang terfokus pada penguatan pada bidang keterampilan ini. Pada umumnya, keterampilan berbicara dipandang sebagai kemampuan untuk memengaruhi orang lain untuk mengikuti apa yang disampaikan.

Itulah sebabnya terdapat banyak lembaga yang membuka kesempatan bagi mereka yang berminat untuk meningkatkan keterampilan berbicara di depan umum (*public speaking*). Bahkan, ada lembaga yang secara khusus berkegiatan dalam bidang peningkatan keterampilan ini dan kepada mereka yang mengikuti pelatihan dan sudah lulus diberikan sertifikat bergelar yang boleh dipasang di belakang nama karena gelar itu resmi adanya. Salah satu lembaga yang bergerak di bidang *public speaking* adalah ESQ Public Speaking yang memberikan pelatihan berbicara di depan publik yang bekerjasama dengan Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) menyelenggarakan uji kompetensi. Melalui program *Public Speaking Training and Certification*, para peserta diharapkan bisa berbicara di depan umum dengan baik dan penuh percaya diri. Di samping ESQ Public Speaking, ada juga beberapa lembaga lain yang menyelenggarakan hal yang sejenis untuk tujuan memberikan keterampilan

berbicara kepada peserta dan bersertifikat kompetensi.

Selain keterampilan berbicara, terdapat pula lembaga atau perorangan yang bergerak di bidang keterampilan menulis. Keterampilan menulis adalah salah satu keterampilan yang hanya bisa diperoleh hanya dengan belajar dan berlatih secara berkesinambungan. Orang yang ingin menjadi penulis atau pengarang harus berusaha keras meningkatkan pengetahuannya di bidang tulis-menulis, baik melalui teori maupun praktik.

Dengan berbekal keterampilan menulis dengan baik, seseorang bisa menyampaikan gagasan atau pesan melalui bahasa tulis melalui genre tulisan yang diminatinya. Orang bisa menulis di genre fiksi dan nonfiksi. Genre fiksi, antara lain berupa cerpen, puisi, dan novel. Sedangkan genre nonfiksi ada bermacam-macam tulisan seperti artikel ilmiah, artikel ilmiah populer, esai, opini, dan *feature*. Apa pun pilihannya, yang terpenting adalah bisa mengekspresikan pemikiran dan perasaan melalui media yang dipilih agar sampai kepada pembaca.

Terdapat cukup banyak pelatihan di bidang tulisan yang diselenggarakan oleh berbagai lembaga. Sekolah dan kampus, misalnya, sering memberikan pelatihan menulis bagi para siswa atau mahasiswanya. Maksudnya tiada lain adalah agar para siswa atau mahasiswa tidak mengalami kesulitan tatkala hendak menyampaikan buah pikiran dengan menggunakan bahasa tulis.

Sementara itu, keterampilan membaca merupakan salah satu kemampuan yang terus diupayakan oleh banyak pihak. Lembaga-lembaga yang secara khusus dihadirkan untuk menunjang kebiasaan dan keterampilan membaca kini sudah banyak tersedia. Lembaga dimaksud, misalnya Perpustakaan Nasional

(Perpusnas) RI dan banyak lembaga di daerah provinsi dan kabupaten yang mengurus dunia literasi, antara lain melalui penyediaan buku bacaan. Diharapkan lembaga-lembaga bentukan pemerintah ini akan bisa membantu masyarakat dalam meningkatkan minat dan budaya baca sehingga lambat-laun keterampilan membaca masyarakat pada umumnya dan masyarakat terpelajar khususnya, semakin meningkat dari waktu ke waktu.

Di samping unsur pemerintah melalui Perpusnas RI dan lembaga/dinas perpustakaan di daerah dan komponen-komponen masyarakat pun ikut bergerak untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat akan buku bacaan. Di beberapa desa sudah tumbuh perpustakaan desa yang berperan aktif dalam menyediakan buku-buku bacaan dalam rangka meningkatkan minat dan budaya baca masyarakat di sekitarnya.

Satu lagi keterampilan yang berada dalam ranah komunikasi adalah keterampilan mendengar. Keterampilan mendengar adalah keterampilan dalam menyerap informasi yang disampaikan oleh pembicara. Persoalannya adalah, belum banyak yang tertarik dan fokus untuk membahas dan menjadikan keterampilan ini sebagai sebuah kemampuan yang penting. Berbeda dengan dua keterampilan lainnya, yaitu berbicara dan menulis, yang sudah cukup banyak diperhatikan. Bagaimana menjadi pendengar yang efektif, masih sangat sedikit mendapat perhatian. Padahal, keterampilan mendengar merupakan salah satu kemampuan dalam komunikasi yang tidak boleh dipandang remeh.

Mendengar adalah keterampilan yang aktif, bukan keterampilan pasif. Artinya, untuk mampu menjadi pendengar yang baik, seseorang harus fokus terhadap apa yang didengarnya. Tanpa fokus,

mendengar hanya akan menjadi penampakan fisik tanpa dibarengi dengan kemampuan menyerap dan memahami apa yang didengar. Jonathan Herring (2019), mengatakan bahwa mendengarkan seseorang tidak hanya berarti berdiam diri selagi orang berbicara, bahkan juga memahami isi pembicaraannya beserta sebab-sebab yang bersangkutan berkata demikian. “Jika belum mengerti, maka bertanyalah”. Itulah sebabnya keterampilan mendengar menjadi bagian dari praktik komunikasi yang penting dimiliki dalam upaya meningkatkan kemampuan menyerap pesan, gagasan, atau ide yang disampaikan pembicara. Mendengar menjadi penting karena dengan mendengar, seseorang akan mendapatkan pengetahuan dan pengalaman dari orang lain: suatu cara untuk menambah wawasan dan kebijaksanaan hidup.

Ahli kepemimpinan, John C. Maxwell (2014), menyatakan bahwa tugas apa pun yang dikerjakan hari ini, dibutuhkan satu keahlian yang lebih dari bakat, ketajaman, atau pesona. Inilah satu keahlian yang semua pemimpin harus sadari sangat diperlukan dalam memengaruhi orang lain dan meraih kesuksesan. Itu adalah kemampuan untuk mendengarkan. Dikatakan, bukan kebetulan kita dikaruniai satu mulut dan dua telinga. Saat kita gagal mendengar, sebagian besar potensi pembelajaran kita akan terisolasi.

Artikel ini mencakup pembahasan terkait pengertian keterampilan mendengar, manfaat keterampilan mendengar, meningkatkan keterampilan mendengar, serta meningkatkan keterampilan mendengar manajer. Dengan memiliki keterampilan mendengar yang baik, manajer akan mendapatkan data dan informasi pada setiap tahapan proses atau fungsi manajemen, sesuatu yang sangat berguna

baginya dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dalam perusahaan.

II. PEMBAHASAN

2.1. Pengertian Keterampilan Mendengar

Keterampilan mendengar (*listening skill*) menurut Hermawan (2011) adalah kemampuan seseorang dalam mencerna atau memahami kata atau kalimat yang diajarkan oleh mitra bicara atau media tertentu. Kemampuan ini sebenarnya dapat dicapai dengan latihan yang terus-menerus untuk mendengarkan perbedaan-perbedaan bunyi unsur-unsur kata (fonem) dengan unsur-unsur lainnya menurut makraj huruf yang betul baik langsung dari penutur aslinya maupun melalui rekaman.

Sedangkan menurut Abdul Wahab Rosyidi (2009) mendengar merupakan kemampuan yang memungkinkan seorang pemakai bahasa untuk memahami bahasa yang digunakan secara lisan. Kemampuan mendengar merupakan bagian yang penting dan tidak dapat diabaikan dalam pembelajaran bahasa, terutama bila tujuan penyelenggaraannya adalah penguasaan kemampuan berbahasa secara langka. Buku teks yang membahas tentang keterampilan yang satu ini juga terbilang masih langka. Kelangkaan ini membuat dunia pendidikan dan masyarakat pada umumnya belum secara mendalam mengetahui apa, mengapa, dan bagaimana menjadi pendengar yang baik.

2.2. Manfaat Keterampilan Mendengar

Peter Drucker, Bapak Manajemen Amerika, sebagaimana dikutip pendapatnya oleh John. C. Maxwell (2015), pernah menyatakan bahwa sebanyak 60 persen persoalan

manajemen akibat dari komunikasi yang tidak lancar. Sebagian besar masalah komunikasi adalah akibat dari ketidakmampuan untuk mendengarkan. Berangkat dari pendapat tersebut, maka jelaslah bahwa kemampuan mendengar menjadi penting dan mutlak diperlukan untuk mengurangi ketidاكلancaran komunikasi.

Menjadi pendengar yang baik memiliki banyak manfaat. Seorang pendengar yang baik akan mendapatkan banyak faedah. Berikut ini disampaikan beberapa manfaat yang bisa diperoleh dengan memiliki kemampuan mendengar yang baik.

Pertama, keterampilan mendengar akan memberikan peluang bagi seseorang dalam menambah pengetahuan dan pengalaman dari orang lain. Penambahan pengetahuan yang diperoleh dari orang lain akan menjadi modal dalam pengembangan diri, khususnya dalam meningkatkan kemampuan dalam pengambilan keputusan dengan lebih baik.

Kedua, keterampilan mendengar akan bisa memperkuat fokus seseorang terhadap apa yang sedang didengar. Latihan fokus ini menjadi penting agar pendengar dapat menyerap pengetahuan atau pesan yang disampaikan oleh pembicara sepenuhnya. Dengan demikian, apa yang disampaikan pembicara bisa didengar dan dipahami dengan baik.

Ketiga, keterampilan mendengar juga melatih kesabaran. Ketika seseorang menjadi pendengar, maka yang bersangkutan harus menyimak apa yang disampaikan pembicara dengan sabar. Pendengar yang baik akan memiliki kesabaran dalam menyimak pembicaraan orang lain. Kesabaran ini menjadi hasil tambahan ketika seseorang sudah terlatih dan terampil menjadi

pendengar yang baik.

Keempat, keterampilan mendengar bisa memberi manfaat untuk mempererat persahabatan melalui empati yang diperlihatkan saat mendengar. Orang pada umumnya senang didengarkan apa yang dia katakan. Orang akan merasa senang dan mendapatkan rasa hormat apabila ada orang yang bersedia mendengarkannya dengan sepenuh hati, dengan penuh empati. Dengan demikian, keterampilan menjadi pendengar yang baik akan membawa seseorang pada persahabatan yang saling menghargai dan saling berempati. Maxwell (2014), menulis, "Setiap kali Anda tidak memerhatikan perkataan orang lain, Anda sedang mengirim pesan Anda tidak menghargai mereka. Namun, ketika Anda mendengarkan, Anda mengkomunikasikan bahwa Anda menghormati mereka dan menunjukkan kepedulian." Carnegie (2011), menyatakan, "Anda bisa memperoleh lebih banyak teman dalam dua minggu dengan menjadi pendengar yang baik daripada yang bisa Anda peroleh dalam dua tahun dengan berusaha membuat orang lain tertarik pada Anda."

Kelima, keterampilan mendengar juga akan memberi pemahaman bahwa terdapat berbagai sudut pandang yang ada pada setiap orang terhadap setiap persoalan. Dengan kata lain, setiap orang memiliki cara pandang tertentu tentang sesuatu hal. Dengan demikian, seorang pendengar akan bisa memahami bahwa betapa setiap individu mempunyai sudut pandang tertentu terhadap suatu hal atau fenomena yang terjadi. Hal ini akan memperkaya khasanah pengetahuan pendengar.

Keenam, dengan bekal keterampilan menjadi pendengar yang baik, maka tidak mudah baginya menyalahkan orang lain tanpa terlebih

dahulu mendengarkan mengapa mereka melakukan suatu perbuatan tertentu. Seorang pendengar yang baik adalah dia yang berada di sisi netral dengan melihat persoalan dalam konteks yang menyertainya.

Pada dasarnya keterampilan mendengar banyak manfaatnya. Oleh karena itu, seyogianya keterampilan ini lebih mendapatkan perhatian, baik oleh lembaga penyelenggara pendidikan maupun perorangan.

2.3. Meningkatkan Keterampilan Mendengar

Banyak orang beranggapan bahwa mendengarkan adalah kegiatan pasif. Mendengar dipandang bisa dilakukan tanpa harus memiliki keterampilan untuk itu. Mendengar dipandang sebagai hal yang biasa dan otomatis pada diri setiap orang. Akan tetapi, mendengar bukanlah sekadar mendengar secara pasif atau bahkan bisa sambil lalu. Diperlukan sejumlah persyaratan untuk bisa menjadi pendengar yang sungguh-sungguh mendengar.

Dengan kata lain, menjadi pendengar yang baik adalah menjadi pendengar yang aktif, baik secara fisik maupun secara psikologis. Tanpa keduanya, maka proses mendengar tidak akan tercapai, pesan yang disampaikan oleh pembicara tidak akan dapat dipahami dengan baik. Oleh karena itu, sangat penting untuk memiliki keterampilan sebagai pendengar yang baik.

Terkait dengan hal ini, ada beberapa upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan keterampilan mendengar yang mampu menyerap secara maksimal apa yang disampaikan oleh pembicara.

Pertama, pasanglah telinga dengan baik. Hal ini dimaksudkan agar, sebagai pendengar, seseorang bisa menangkap

dengan baik apa yang menjadi isi pembicaraan teman bicara. Dengan cara ini, orang yang bertindak sebagai pendengar bisa fokus mendengarkan, tidak mendengarkan hal lain pada saat pembicaraan sedang berlangsung. Tentu saja diperlukan keterlibatan perasaan dan pikiran secara penuh untuk hal ini, tidak sekadar seara fisik memasang telinga.

Kedua, gunakan mata untuk membentuk kesungguhan dalam mendengar. Caranya adalah dengan melihat pembicara tatkala sedang berbicara. Mata akan membantu seorang pendengar untuk mengetahui lebih jauh hal-hal yang tidak disampaikan seseorang melalui kata-kata lisan. Mata dapat melihat gerak-gerik pembicara, ekspresi wajah, dan banyak hal lain untuk melengkapi kemampuan menangkap pesan yang dikatakan seseorang. Dengan mata pendengar yang tertuju kepada si pembicara, pembicara akan merasa diperhatikan dan dihargai. Harus diingat bahwa hal terpenting dan penghargaan terbesar bagi pembicara adalah saat ia didengar dengan baik oleh mereka yang terlibat dalam pembicaraan.

Ketiga, hindari menyela pembicaraan. Menyela pembicaraan seseorang pada saat yang bersangkutan sedang berbicara sangat tidak dianjurkan. Kalau hal ini dilakukan juga, maka pembicara bisa kehilangan mood untuk berbicara. Bisa jadi si pembicara akan merasa tidak senang karena ucapannya dipotong. Si pendengar pun tampak kurang atau tidak menghargai pembicara. Jika demikian, maka si pembicara akan memandang bahwa teman bicaranya bukanlah seorang teman yang cocok untuk diajak berbicara karena tidak bisa menjadi pendengar yang baik.

Keempat, beri respons refleks yang positif. Respons yang disampaikan tentu

saja menunjukkan kesungguhan mendengar seseorang. Hendaknya respons tersebut bersifat refleksi atau spontanitas. Kata-kata yang positif, misalnya, “oh begitu ya”, “lalu”, “bagaimana selanjutnya?”, “maksud Bapak” adalah beberapa ekspresi yang bisa diperlihatkan atau diucapkan saat diberikan waktu bertanya.

Kelima, menganggukkan kepala. Menganggukkan kepala adalah salah satu gesture yang sering kita lihat pada saat sebuah pembicaraan sedang berlangsung. Menganggukkan kepala bisa berarti si pendengar mengerti akan apa yang dikatakan atau setuju dengan pendapat pembicara. Ekspresi fisik dengan anggukan kepala juga memperlihatkan cara spontan dalam memberi respons positif yang bisa membuat nyaman pembicara dan tetap bersemangat meneruskan pembicaraannya.

Keenam, tidak perlu memikirkan tanggapan selama orang berbicara. Mungkin banyak orang yang sibuk memikirkan tanggapan selagi pembicara sedang berbicara. Karena fokus memikirkan respons, maka pikiran pendengar menjadi terdistraksi. Tidak fokus lagi mendengarkan, melainkan terpecah dengan memikirkan tanggapan atas apa yang disampaikan pembicara. Menjadi pendengar yang baik menuntut kesediaan untuk fokus mendengarkan secara seksama apa yang diucapkan pembicara.

Dalam banyak kasus, orang berbicara hanya ingin untuk didengarkan, tidak memerlukan nasihat atau sejenisnya. Dengan kesediaan menjadi pendengar yang baik saja sudah cukup baginya. Tidak lebih dari itu.

2.4. Meningkatkan Keterampilan Mendengar Para Manajer

Badrudin (2020) menyebutkan

bahwa ada empat fungsi manajemen, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*). Pada keempat fungsi dan proses manajemen itu, manajer melakukan perannya dengan menjaga komunikasi yang baik dengan stakeholder yang terkait, termasuk dengan karyawan perusahaan tersebut.

Di bidang perencanaan, misalnya, manajer harus berkomunikasi dalam hal penentuan tujuan yang akan dicapai perusahaan serta beberapa aspek lainnya yang perlu ditetapkan. Anang Firmasyah dan Budhi W Mahardika (2018) menyebutkan, suatu rencana yang baik memuat jawaban atas enam unsur yang akan dilakukan, yaitu *the what, the why, the where, the when, the who*, dan *the how*. Dalam proses ini, peran mendengarkan oleh para manajer tidak bisa ditinggalkan. Seorang manajer dalam konteks ini perlu mendengar usul, saran, atau masukan dari para karyawan dan pihak terkait lainnya.

Demikian pula halnya dalam proses pengorganisasian, selain harus memberikan arahan mengenai tugas dan tanggung jawab setiap karyawan dalam perusahaan, manajer juga mesti bersedia mendengarkan masukan dari mereka agar semuanya bisa berjalan dengan baik.

Terlebih-lebih dalam proses penggerakan, tugas komunikasi manajer akan semakin intensif. Manajer dituntut untuk membimbing, mengarahkan, dan memotivasi karyawan agar fokus untuk mewujudkan sasaran dan tujuan perusahaan. Tidak terkecuali dalam komunikasi yang dilakukan manajer, diperlukan kesediaan mendengar. Kesediaan mendengar dengan sungguh-sungguh aspirasi karyawan akan bisa memperkuat semangat karyawan untuk

bekerja dengan baik karena mereka merasa diperhatikan.

Selanjutnya, dalam fungsi atau proses pengawasan, kesediaan manajer untuk menjadi pendengar yang baik sangat dibutuhkan. Untuk mendapat informasi dan data tentang capaian kinerja individu, kelompok dan perusahaan secara keseluruhan tentu dibutuhkan penjelasan dari berbagai pihak. Untuk itu, kesediaan dan kesiapan mendengar menjadi hal yang mutlak perlu. Tidak mungkin seorang manajer mendapatkan informasi yang berharga apabila yang bersangkutan hanya mengutamakan kata-katanya sendiri dan tidak memerhatikan apa yang disampaikan oleh para karyawan.

Lebih jauh lagi, keterampilan manajer dalam mendengarkan akan berpengaruh terhadap perolehan data dan informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan berikutnya atau dalam memecahkan permasalahan yang terjadi. Selain itu, manajer juga akan dihargai oleh karyawan karena telah bersedia mendengarkan mereka dengan baik. Pada gilirannya, kesediaan mendengar manajer perusahaan akan berdampak positif pada kegairahan kerja dan kinerja karyawan.

Terkait hal ini, Djoko Purwanto (2017), menyatakan bahwa bagi manajer, kemampuan mendengar sama pentingnya dengan berbicara atau berpidato di hadapan audiens. Dikatakan, manfaat menjadi pendengar yang baik bagi pemimpin atau manajer adalah memperkecil terjadinya kesalahpahaman, meningkatkan prestasi kerja pegawai, disukai pegawai, dan mendapatkan umpan-balik yang akurat dari karyawan.

III. PENUTUP

Salah satu bidang kemampuan yang terdapat dalam komunikasi adalah keterampilan mendengar. Karena berupa keterampilan, maka kemampuan mendengar bisa dilatih. Keterampilan mendengar sebagai salah satu kemampuan berkomunikasi selama ini masih kurang mendapat perhatian, padahal kemampuan ini sangat penting, terlebih-lebih bagi para manajer.

Ada beberapa manfaat yang bisa dipetik dari keterampilan mendengar dengan baik, antara lain mendapat pengetahuan dan pengalaman dari orang lain, melatih fokus pada apa yang dikatakan orang lain, dan sebagai bentuk penghargaan kepada pembicara. Selain itu, menjadi pendengar yang baik merupakan cara untuk membina persahabatan, memahami adanya berbagai sudut pandang terhadap suatu persoalan, melatih kesabaran, dan melatih diri agar tidak mudah menyalahkan orang lain.

Untuk meningkatkan keterampilan mendengar dengan baik dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya, fokus mendengarkan pembicaraan, tidak menyela pembicaraan, menatap pembicara, menunjukkan atensi dengan ekspresi wajah dan gestur tubuh, serta dengan memberikan respons melalui ucapan yang spontanitas.

Manajer suatu organisasi atau perusahaan sangat membutuhkan keterampilan sebagai pendengar yang baik. Dengan kemampuan yang dimiliki tersebut, bukan saja ia memberikan petunjuk, arahan, mimbangan, dan motivasi kepada karyawan, bahkan juga mampu menyerap usul, saran, dan masukan dari para karyawan. Dengan menjadi pendengar yang baik, manajer akan mendapatkan data dan informasi pada setiap tahapan proses atau fungsi manajemen, sesuatu yang sangat berguna

baginya dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dalam perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badrudin. 2020. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Carnegie, Dale. 2011. *Bagaimana Mencari Kawan dan Memengaruhi Orang Lain*. Tangerang Selatan: Bina Rupa Aksara Publisher.
- Firmansyah, Anang, dan Mahardika. 2018. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hermawan, Asep. 2011. *Metodologi Pembelajaran Bahasa Arab*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Herring, Jonathan. 2019. *Cara Tepat Berdebat secara Cerdas, Meyakinkan, dan Positif*. Jakarta: Bhuwana Ilmu Populer (BIP).
- Maxwell, John. C. 2014. *How to Influence People*. Surabaya: MIC Publishing.
- Maxwell, John. C. 2016. *The Leadership Handbook*. Surabaya: MIC Publishing.
- Maxwell, John. C., 2015, *The 21 Indispensable Qualities of a Leader*. Batam Centre: Interaksa.
- Purwanto, Djoko. 2017. *Komunikasi Bisnis Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Tarigan, H.G. 2015. *Mendengar sebagai Suatu Keterampilan Berbahasa*. Bandung: CV. Angkasa.
- Terna, I. P. 2019. Listening Skills: A Tool For Effective Leadership. *International Journal of Management and Commerce Innovations*. Vol. 7, No. 2, pp: 584-594.
- Wahab, Abdul Rosyidi. 2009. *Media Pembelajaran Bahasa Arab*. Malang: UIN Malang Press.