

MODUL 8
ETIKA KOMUNIKASI
DALAM MEMBANGUN KONSENSUS

Istilah Etika berasal dari bahasa Yunani kuno, dalam bahasa Indonesia sering disebut dengan istilah Kesusilaan yang berasal dari Bahasa Sankerta, yang artinya sama-sama membicarakan sikap dan perilaku manusia yang sesuai dengan norma-norma yang berlaku. Bentuk tunggal kata 'etika' yaitu ethos sedangkan bentuk jamaknya yaitu ta etha, arti ta etha yaitu adat kebiasaan. Sedangkan Kesusilaan berasal dari kata Su yang berarti baik dan Sila yang berarti norma kehidupan.

Berbicara etika komunikasi persuasif, sudah tentu yang terlintas menyangkut perilaku manusia yang sesuai adat kebiasaan, dan norma-norma yang yakini kebenarannya oleh masyarakat, yang digunakan dalam melakukan komunikasi, yang berkaitan dengan proses kegiatan politik. Kita sudah mengetahui bahwa budaya sopan santun, sebagai bangsa timur sangat mempengaruhi pola komunikasi persuasif yang terjadi. Bahasa dan kebudayaan merupakan sesuatu yang saling berkaitan. Indonesia dikenal dengan bangsa yang memiliki budaya dan bahasa etnis yang beraneka ragam, dan masing-masing bahasa mempunyai ciri khas tertentu dalam melakukan komunikasi, yang didalamnya tertuang tata cara dan nilai budaya yang sangat kental.

Maksud dari etika komunikasi persuasif ini, penulis munculkan pada pembahasan Modul ini, adalah agar para pembaca khususnya Praja, dapat mengaplikasikan komunikasi persuasif dengan baik, sesuai dengan situasi kondisi, saat menyampaikan informasi. Misalnya apabila seseorang melakukan komunikasi persuasif di tengah masyarakat mayoritas yang berasal dari Jawa, tentu komunikator yang baik perlu memahami bahasa halus dan tata krama dalam menyampaikan informasi, agar tidak menimbulkan kesalahan pahaman dari komunikan mayoritas tersebut., begitupun apabila menjadi komunikator pada komunitas suku lain, yang

ada di Indonesia. Untuk melatih kemampuan menjadi komunikator yang baik, pada berbagai suku yang ada di Indonesia, diperlukan wawasan dan referensi yang baik dari komunikator itu sendiri.

- Kesalahan dalam Komunikasi persuasif

Kesalahan kadang kala terjadi pada saat manusia, melakukan komunikasi persuasif, baik karena disengaja (terpancing emosi, maupun karena tidak disengaja. Berikut ini kesalahan yang pada umumnya terjadi dalam komunikasi persuasif:

- Ego Yang Tinggi

Kesalahan ini sering terjadi, karena terkait dengan ego, yang dimiliki komunikator yang baik, karena merasa memiliki kemampuan yang memadai, sehingga timbul sifat hanya mau didengarkan, acuh tak acuh dalam berkomunikasi dan tidak fokus , terhadap komunikan. Solusi terhadap permasalahan ini, adalah harus punya itikad baik komunikator, untuk menekan egonya, dan berusaha sungguh-sungguh mendengarkan dan menanggapi pertanyaan dari komunikan, serta berusaha memberikan jawaban secara lengkap dan jelas, hindari penggunaan jawaban singkat ya atau tidak.

- Serius Terhadap Topik yang Disampaikan

Seorang komunikator yang baik, pada saat menyampaikan informasi atau pernyataan harus memiliki keseriusan, keseriusan ini dimulai dengan persiapan matang dengan membaca literatur yang memadai, dan kalau perlu mewawancarai orang-orang yang memahami berkaitan topik yang akan disampaikan, serta memahami situasi nyata dari komunikan Hal ini sangat terlihat jelas, pada saat seorang komunikator menguasai materi yang akan disampaikan, terlihat rasa percaya diri dan keantusiasan dalam persentasi.

- Kehabisan Topik Untuk Dibicarakan

Kehabisan topik pada saat menyampaikan informasi, merupakan kesalahan fatal, yang dilakukan komunikator yang

baik, akibat tidak serius dalam mempersiapkan diri, namun apabila hal ini terjadi karena disebabkan faktor lain, seperti kesibukan, sedang menghadapi permasalahan, maka tip yang dapat dilakukan, membicarakan topik yang sedang hangat saat itu, atau membicarakan sesuatu yang ada disekitar anda, misalnya pada saat itu suasana cuaca kurang mendukung komunitas dapat mengalihkan perhatian komunikasi, dengan membicarakan cuaca saat itu, hal ini untuk mengantisipasi komunikasi kehilangan wibawa di depan komunikasi.

- Cara menyampaikan yang kurang tepat

Cara menyampaikan komunikasi persuasif yang kurang tepat akan mempengaruhi komunikasi. Maka dari itu penyajian informasi menarik, akan memukau komunikasi untuk mendengarkan lebih lanjut, hal ini merupakan langkah pertama untuk menarik perhatian komunikasi agar antusias dalam menyimak dan mendengarkan setiap kalimat yang keluar dari komunikator, dengan politik. Berkaitan dengan hal ini, menurut Aristoteles dalam Jalaluddin Rahmat ada tiga cara untuk mempengaruhi manusia¹¹²:

- Pertama: Anda harus sanggup menunjukkan pada khalayak bahwa Anda memiliki pengetahuan yang luas, kepribadian yang terpercaya, dan status yang terhormat (*ethos*).
- Kedua: Anda harus menyentuh hati khalayak ; perasaan, emosi, harapan, kebencian dan kasih sayang mereka (*pathos*)
- Ketiga: Anda menyakinkan khalayak dengan mengajukan bukti atau yang kelihatan sebagai bukti. Di sini Anda mendekati khalayak dengan otak (*logos*)¹¹³.

¹¹² Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013).

¹¹³ Jalaluddin Rakhmat, *Retorika Modern Pendekatan Praktis* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000).

Dari pernyataan Aristoteles ini, terlihat bahwa cara yang paling utama untuk menarik perhatian komunikan adalah, dengan memberikan gambaran bahwa komunikator memiliki pengetahuan yang luas, hal ini terlihat dari bahasa dan retorika (seni berbicara) yang digunakan. Selanjutnya agar dapat menyentuh langsung hati komunikan, harus menggambarkan ekspresi mempunyai empati dan kasih sayang yang mendalam kepada komunikan, dan yang tak kalah pentingnya pernyataan yang disampaikan komunikator, dengan memaparkan bukti nyata, sehingga komunikan percaya terhadap pernyataan yang disampaikan.

➤ Etika yang Baik dalam Berkomunikasi

Saat berbicara etika juga tidak terlepas dari etiket, karena etiket lebih merujuk kepada bagaimana seseorang mengaplikasikan secara nyata, yaitu suatu sikap seperti sopan santun atau aturan lainnya yang mengatur hubungan antara kelompok manusia yang beradab dalam pergaulan, begitu juga saat berbicara komunikasi karena didalam berkomunikasi pun ada etika dan etiket yang baik dalam komunikasi antar manusia dalam kehidupan sehari-hari yaitu¹¹⁴:

- Jujur tidak berbohong.
- Bersikap dewasa tidak kekanak-kanakan.
- Lapang dada dalam berkomunikasi.
- Menggunakan panggilan / sebutan orang yang baik.
- Menggunakan pesan bahasa yang efektif dan efisien.
- Tidak mudah emosi / emosional.
- Berinisiatif sebagai pembuka dialog.
- Berbahasa yang baik, ramah dan sopan.
- Menggunakan pakaian yang pantas sesuai keadaan.
- Bertingkah laku yang baik.

Bentuk perwujudan etika dalam tingkah laku sehari-hari dapat dilakukan dengan banyak cara, berkata apa adanya, tanpa ada yang disembunyikan, akan memperlihatkan kejujuran, yang berbuah dengan tumbuhnya kepercayaan

¹¹⁴ "Etika Komunikasi," n.d.,
ermawatirahmah.blogspot.co.id/p/komunikasi-etika-), .

komunikasikan terhadap komunikator. Etika dan etiket dalam komunikasi persuasif, dapat diwujudkan dengan cara menggunakan kata dan kalimat yang baik menyesuaikan dengan lingkungan sehingga seseorang diakui dan disegani komunitas dimana dia berada, dalam pergaulan sosial menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh lawan bicara atau orang lain disekitarnya, sehingga menimbulkan rasa saling memahami, hal yang kecil namun berarti saat berbicara dengan orang lain adalah menatap mata lawan bicara dengan lembut yang akan melahirkan rasa persahabatan dan kehangatan serta efek yang timbul dari lawan bicara adalah memberikan ekspresi wajah yang ramah dan murah senyum.

Perwujudan etika dalam komunikasi persuasif, juga dapat dilakukan dalam bentuk atau taraf sederhana yaitu, saat berbicara menggunakan gerakan tubuh/gesture yang sopan dan wajar, bertingkah laku yang baik dan ramah terhadap lawan bicara, dan memakai pakaian yang rapi, menutup aurat dan sesuai situasi dan kondisi, serta yang tak kalah pentingnya adalah tidak mudah terpancing emosi lawan bicara, menerima segala perbedaan pendapat atau perselisihan yang terjadi, mampu menempatkan diri dan menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan karakteristik lawan bicara. Serta menggunakan komunikasi non verbal yang baik sesuai budaya yang berlaku pada komunitas masyarakat tertentu seperti berjabat tangan, merunduk, hormat, dan sebagainya.

Selanjutnya menyangkut etika dalam komunikasi persuasif, dapat dipedomani pendapat Jallaludin Rahmat, tentang kriteria menyusun topik yang baik, untuk menghindari ketersingungan, dan kesan tidak sopan oleh pihak lain, yaitu:

- Topik harus sesuai dengan latar belakang pengetahuan
- Topik harus menarik minat
- Topik harus menarik minat pendengar
- Topik harus sesuai dengan pengetahuan pendengar
- Topik harus terang ruang lingkup dan pembatasannya
- Topik harus sesuai dengan waktu dan situasi
- Topik harus ditunjang dengan bahan yang lain¹¹⁵.

¹¹⁵ Rakhmat, *Retorika Modern Pendekatan Praktis*.

Dari pernyataan di atas, topik yang baik disini adalah topik yang mempunyai nilai etika dalam penyampaian, seperti yang dikemukakan Jalaluddin Rahmat, urutan pertama dari langkah-langkah menyusun topik dimaksud, topik harus sesuai dengan latar belakang pengetahuan Anda, makna yang terkandung disini seorang komunikator yang baik, dalam menyampaikan pernyataan atau informasi, harus sesuai dengan kompetensi dan latar belakang keilmuan yang dimiliki, hal ini penting agar komunikator betul-betul memahami dan menguasai topik yang disampaikan. Efek yang ditimbulkan apabila komunikator menguasai materi, tentu membuat rasa percaya dan yakin dari komunikan yang mendengarkannya, sementara hal positif yang dirasakan komunikator adalah timbul rasa percaya diri dalam menyampaikan pernyataan.

Topik harus menarik minat Anda, topik yang akan disampaikan, merupakan topik yang menarik bagi komunikator, karena ketertarikan komunikator dalam menyampaikan topik tertentu, akan mempengaruhi emosi, intonasi dan bahasa tubuh dalam menyampaikan. Hal ini sudah tentu juga membawa komunikan untuk antusias dan tertarik mendengarkannya. Disamping itu, yang perlu menjadi perhatian juga oleh komunikator adalah bagaimana memprediksi agar topik yang disampaikan juga menarik oleh komunikan.

Topik harus sesuai dengan pengetahuan pendengar, hati-hati dalam menyampaikan informasi jangan menggunakan istilah-istilah asing, komunikator yang baik harus memahami tingkat pengetahuan dan wawasan yang dimiliki oleh komunikan. Hal ini sangat penting diperhatikan untuk menghindari ketidakpahaman komunikan terhadap apa yang disampaikan, dan untuk menghindari anggapan sombong komunikan terhadap komunikator. Apabila hal ini tidak menjadi perhatian komunikator, maka dapat dipastikan komunikasi politis tidak akan berjalan baik. Sehingga seorang komunikator yang baik, harus mampu menyampaikan topik sesuai tingkat pengetahuan dari komunikan yang dihadapi, dengan cara *survey* dan wawancara terhadap informan yang memahami situasi kondisi komunikan.

Topik harus terang ruang lingkup dan pembatasannya, ruang lingkup dan pembatasan sangat penting, agar pembicaraan tidak mangambang kemana-kemana, yang mengakibatkan topik awal terabaikan dan tidak fokus, bila hal ini terjadi otomatis tujuan dari komunikasi persuasif tidak tercapai. Dengan adanya ruang lingkup dan pembatasan akan memudahkan komunikator memaparkan pembahasan dan membantu keefektifan jalannya komunikasi persuasif. Tanpa adanya ruang lingkup dan pembatasan yang jelas komunikasi persuasif, tidak berjalan sesuai rencana dan akan beresiko mengalami bias. Jadi ruang lingkup dan batasan akan membantu komunikator membatasi dan mengelompokan materi yang akan dijabarkan, sehingga memudahkan komunikator dalam memahami dan mendalami topik yang dikaji

Topik harus sesuai dengan waktu dan situasi, topik yang dibahas adalah topik yang sedang hangat, bukan topik yang sudah jenuh. Biasanya respon pendengar akan antusias, apabila topik yang dibahas topik, menyangkut kejadian yang sedang dibicarakan di kalangan masyarakat umum. Komunikator yang baik juga harus bisa membedakan topik dalam orasi ilmiah, upacara adat, jamuan makan malam, selain itu komunikator juga harus menyesuaikan waktu yang tersedia, karena waktu akan mempengaruhi singkat luasnya topik yang dibicarakan. Sebelum komunikator menyiapkan topik yang sesuai, untuk suatu acara, perlu diperhatikan berapa lama waktu yang disediakan untuk komunikator, dalam menyampaikan informasi.

Topik harus ditunjang dengan bahan yang lain, berbicara tentang suatu topik tertentu, komunikator perlu menyiapkan bahan yang ada kaitan dengan topik yang lain, hal ini untuk mengantisipasi pertanyaan-pertanyaan dari komunikan, berkaitan dengan topik yang komunikator paparkan. Kesiapan ini perlu diwaspadai supaya komunikator tidak kehilangan wibawa di depan komunikan, sebagaimana sudah dibahas pada alinia di atas, yaitu topik harus sesuai dengan latar belakang pengetahuan yang dimiliki.

Dalam etika komunikasi persuasif, perlu diperhatikan, kesalahan – kesalahan yang akan muncul baik yang berasal dari dalam diri komunikator atau komunikan atau berasal dari luar diri komunikan atau komunikator. Contoh kesalahan atau gangguan yang berasal dari dalam adalah, sangat berkaitan dengan keadaan komunikator atau komunikan, gangguan yang bersifat internal ini bisa terjadi dari komunikator ataupun komunikan, seperti hambatan berupa fisik, misalnya cacat pendengaran (tuna rungu), tuna netra, tuna wicara. Maka dalam hal ini baik komunikator maupun komunikan harus saling berkomunikasi secara maksimal. Bantuan panca indera juga berperan penting dalam komunikasi ini.

Sedangkan kesalahan-kesalahan yang disebabkan faktor dari luar diri komunikator dan komunikan, adalah terkait dengan implementasi hambatan-hambatan dalam komunikasi dapat dibedakan :

1. Hambatan dalam bentuk gangguan
 - a. Gangguan Semantik
 - b. Gangguan Mekanik
2. Gangguan kepentingan
3. Motivasi terpendam
4. Hambatan dalam bentuk Prasangka

Gangguan Semantik, dalam berkomunikasi berkaitan dengan rusaknya konten pesan komunikasi yang ditransfer dari komunikator kepada komunikan. Penyebabnya bias dalam bentuk dan intonasi bahasa, pengertian makna yang berbeda antara komunikan dengan komunikator. Jadi gangguan semantik, sering disebabkan, karena beda persepsi dalam penggunaan bahasa, disebabkan kesalahan mengenai pengertian suatu istilah atau konsep yang terdapat pada komunikator, yang berbeda dengan komunikan yang menyebabkan salah pengertian.

Etika dalam komunikasi persuasif, harus memperhatikan, orang-orang yang terlibat dalam komunikasi, agar dalam menginterpretasikan bahasa untuk menyalurkan suatu pesan dengan berbagai cara, supaya dapat diterima semua komunikan, dan untuk mengantisipasi makna yang berbeda,

supaya kesalahpahaman dapat dihindari, Artinya gangguan semantik dapat terjadi akibat meaning (makna) yang ditangkap terhadap konten pesan yang dipengaruhi oleh intonasi, bahasa, kata-kata dan logat berbicara.

Gangguan semantik ialah gangguan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan¹¹⁶. Gangguan semantik sering terjadi karena :

- Kata-kata yang digunakan terlalu banyak memakai jargon bahasa asing sehingga sulit dimengerti oleh khalayak tertentu.
- Bahasa yang digunakan pembicara berbeda dengan bahasa yang digunakan penerima.
- Struktur bahasa yang digunakan tidak sebagaimana mestinya, sehingga membingungkan penerima.
- Latar belakang budaya yang menyebabkan salah persepsi terhadap simbol-simbol bahasa yang digunakan.
- Contoh : akibat gangguan semantik, kata-kata yang digunakan terlalu banyak memakai jargon bahasa asing sehingga sulit dimengerti oleh khalayak tertentu.

Gangguan Mekanik, hambatan komunikasi karena gangguan mekanik (*mechanical channel noise*). Yang dimaksud adalah gangguan akibat saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik. Misal adalah gangguan suara ganda (*interfensi*) pada pesawat radio disebabkan dua pemancar yang berdempetan gelombang, gambar meliuk-liuk atau pecah dan berubah-ubah pada layar televisi atau huruf tidak jelas atau halaman yang rusak pada surat kabar. Dapat disimpulkan bahwa gangguan mekanik terdapat pada hal-hal yang bersifat *electronic* seperti bunyi yang mengaung, bunyi kendaraan lewat ketika seseorang berpidato.

Gangguan Kepentingan, kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati suatu pesan. Pada hakikinya orang akan memperhatikan

¹¹⁶ Blake and Haroldsen, *Taksonomi Konsep Komunikasi*.

stimulus/perangsang yang ada hubungan dengan kepentingannya. Analogi dari kondisi tersebut adalah ketika komunikator berbicara tentang pembangunan jalan di sebuah desa, yang selama ini memang itu yang diharapkan oleh masyarakat desa, sudah tentu komunikan akan antusias dalam mendengarkan apa yang disampaikan oleh komunikator.

Motivasi Terpendam, hambatan komunikasi dalam bentuk motivasi terpendam makna motivasi ditinjau dari ilmu psikologi adalah sesuatu yang mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan kekurangannya. Motif yang mendorong seseorang berbuat sesuatu bersifat relative sesuai keinginan, kebutuhan dan kekurangan seseorang berbeda dengan orang lainnya, demikian juga dari sisi waktu motif itu berbeda dari waktu ke waktu dan dari tempat ke tempat termasuk kemampuan memberikan tanggapan terhadap suatu informasi maupun komunikasi.

Hambatan komunikasi dalam bentuk prasangka, merupakan salah satu rintangan dan hambatan yang terberat bagi dalam komunikasi persuasif, karena orang yang mempunyai prasangka belum apa-apa sudah bersikap curiga dan menentang komunikator yang akan menyampaikan pesan.

Menurut Sears, prasangka berkaitan dengan persepsi orang tentang seseorang atau kelompok lain, dan sikap serta perilakunya terhadap mereka. Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai prasangka, maka sebaiknya kita bahas terlebih dahulu pengertian persepsi. Persepsi adalah pengalaman objek pribadi, peristiwa faktor dari hambatan : personal dan situasional.

Untuk mengatasi hambatan komunikasi yang berupa prasangka pada komunikan, maka komunikator yang akan menyampaikan pesan melalui media massa sebaiknya komunikator yang netral, dalam arti ia bukan orang controversial, reputasinya baik artinya ia tidak pernah terlibat dalam suatu peristiwa yang telah membuat luka hati komunikan. Dengan kata lain komunikator itu harus

acceptable. Disamping itu memiliki kredibilitas yang tinggi karena kemampuan dan keahliannya. Cara mengatasi gangguan dan hambatan komunikasi antara lain¹¹⁷:

1. Gunakan umpan balik (feed back), setiap orang berbicara memperhatikan umpan balik yang diberikan lawan bicaraya baik bahasa verbal maupun non verbal, kemudian memberikan penafsiran terhadap umpan balik itu secara benar.
2. Pahami perbedaan individu dan kompleksitas individu dengan baik. Setiap individu adalah pribadi yang khas yang berbeda baik dari latar belakang psikologis, social, ekonomi, budaya dan pendidikan. Dengan memahami maka seseorang dapat menggunakan taktik yang tepat dalam berkomunikasi.
3. Gunakan komunikasi langsung (face to face), komunikasi langsung dapat mengatasi hambatan komunikasi karena sifatnya lebih persuasif. Komunikator dapat memadukan bahasa verbal dan non verbal. Selain kata-kata yang selektif, dapat juga menggunakan kontak mata, mimik wajah, bahasa tubuh lainnya dan meta-language (isyarat di luar bahasa).
4. Gunakan bahasa yang sederhana dan mudah. Kosa kata yang digunakan hendaknya dapat dimengerti dan dipahami. Jangan menggunakan istilah-istilah yang sukar dimengerti pendengar. Gunkan pola kalimat yang sederhana (kanonik) Karena kalimat yang banyak mengandung anak kalimat akan sulit dimengerti.

¹¹⁷ Hafied Cangara, *Komunikasi Politik Konsep, Teori Dan Strategi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011).

➤ RANGKUMAN

Etika komunikasi persuasif adalah tata cara yang harus dilakuakn oleh seorang komunikator yang baik, sesuai adat kebiasaa, dan norma-norma yang yakini kebenarannya oleh masyarakat, karena komunikator yang tidak beretika, tidak akan mendapatkan respon positif dari masyarakat. Kita sudah mengetahui bahwa budaya sopan santun, sebagai bangsa timur sangat mempengaruhi pola komunikasi persuasif yang terjadi. Bahasa dan kebudayaan merupakan sesuatu yang saling berkaitan. Indonesia dikenal dengan bangsa yang memiliki budaya dan bahasa etnis yang beraneka ragam, dan masing-masing bahasa mempunyai cirri khas tertentu dalam melakukan komunikasi, yang didalamnya tertuang tata cara dan nilai budaya yang sangat kental.

TES FORMATIF

• PILIHAN GANDA

1. Istilah etika berasal dari bahasa...
 - a. Yunani Kuno
 - b. Mesir
 - c. Sanskerta
 - d. Indonesia

2. Berikut ini kesalahan yang sering ditemui dalam komunikasi persuasif...
 - a. Kehabisan topik pembicaraan
 - b. Cara penyampaian yang tidak tepat

- c. Ego yang tinggi
 - d. Semua benar
3. Menurut Jalaluddin Rakhmat terdapat tiga cara untuk menyentuh hati manusia, kecuali...
- a. Menunjukkan pengetahuan
 - b. Meyakinkan khalayak
 - c. Menumbuhkan rasa simpati
 - d. Menunjukkan kehebatan yang dimiliki
4. Berikut ini etika yang baik dalam berkomunikasi, kecuali...
- a. Menggunakan bahasa yang baik
 - b. Menggunakan pakaian yang pantas
 - c. Tidak mudah emosi
 - d. Berbicara menggunakan bahasa yang tidak dipahami audience
5. Berikut ini kriteria dalam menyusun topik adalah...
- a. Sesuai dengan latar belakang pengetahuan
 - b. Sesuai dengan pengetahuan pendengar
 - c. Sesuai dengan waktu dan situasi
 - d. Semua benar
6. Gangguan semantik terjadi karena...
- a. Menggunakan terlalu banyak jargon bahasa asing
 - b. Menggunakan stuktur bahasa yang sesuai dengan audience
 - c. Pelafalan bahasa yang jelas
 - d. Komunikasi disampaikan dengan baik

- **LATIHAN**

1. Mengapa dalam melakukan komunikasi persuasif harus berlandaskan etika?
2. Apa yang anda pahami mengenai etika komunikasi persuasif?
3. Jelaskan gangguan-gangguan yang dapat terjadi dalam berkomunikasi!
4. Bagaimana cara mengatasi gangguan ataupun hambatan komunikasi?
5. Jelaskan etika secara singkat dan jelas, serta berikan contohnya!