



**MODUL CHARACTER BUILDING
(PSI 132)**



**MODUL 7
UMPAN BALIK**

**DISUSUN OLEH
Dra SAFITRI M M.Si**

Universitas
Esa Unggul

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL
2019**

Tujuan Perkuliahan :

1. Mahasiswa mampu mengenali bagaimana pemberian umpan balik dalam membangun diri
 2. Mahasiswa memahami bagaimana pemberian umpan balik dalam membangun diri
 3. Mahasiswa mampu menjelaskan bagaimana pemberian umpan balik dalam membangun diri
-

A. DEFINISI UMPAN BALIK

Umpan balik merupakan suatu proses dimana seseorang memberi tahu berdasarkan pengamatan dan perasaannya, tentang tingkah laku seseorang.

Walaupun pada umumnya umpan balik bertujuan untuk membantu perkembangan pribadi seseorang demi kebaikan yang bersangkutan, yaitu memberikan informasi konstruktif . Namun tidak jarang umpan balik digunakan untuk menyerang pribadi atau bahkan untuk melecehkan pribadi seseorang.

Jika umpan balik yang disampaikan negative, atau diterima sebagai bersifat menyerang pribadi ataupun menyinggung perasaan si penerima, maka itu berarti umpan baliknya tidaklah efektif/ tidak bermanfaat

Kiat memberikan umpan balik yang konstruktif menurut Johnson (1981) :

1. Umpan balik yang ditujukan tidak ditujukan pada penilaian pribadi individu, tapi pada apa yang dilakukan
2. Pengungkapan umpan balik dalam bentuk deskriptif bukan evaluatif. Menunjuk pada apa yang terjadi, tidak menilai baik-buruknya apa yang terjadi. Hal ini disebabkan karena nilai dan norma kehidupan yang dianut akan berlainan satu sama lain dipengaruhi banyak factor , misalnya budaya dan agama

3. Umpan balik yang diberikan secara spesifik dengan batasan waktu dan tempat tertentu. Hindari umpan balik yang umum/general
4. Berikan umpan balik sesegera mungkin, jangan ditunda. Semakin ditunda, semakin kurang bermanfaat, dan di sisi lain memberikan kesan adanya 'penumpukan dosa' atas kesalahan perilaku yang dilakukan selama ini
5. Perlu diperhatikan, bahwa pada saat umpan balik diberikan sampaikanlah ungkapan dengan berbagi perasaan, bukan nasihat atau menggurui
6. Umpan balik harus mengacu pada kepentingan penerima, bukan memberi
7. Pemberian umpan balik tidak dilakukan secara bertubi-tubi tidak diluar batas kemampuan penerima untuk menerima semua umpan balik yang diterimanya

Umpan baik dapat diberikan secara langsung kepada individu yang bersangkutan. Keuntungan dari pemberian langsung adalah pemberi umpan balik dapat langsung melihat reaksi dari penerima, disamping itu yang menerima umpan balik dapat langsung mengetahui pengamatan dan perasaan orang lain tentang tingkah lakunya. Namun pada kenyataannya seringkali umpan balik secara langsung tidak diterima dengan baik oleh penerima. Untuk itu seringkali pemberi umpan balik menjadi kurang berani memberikan umpan baliknya secara langsung kepada individu lain.

Selain disampaikan secara langsung, umpan balik juga dapat disampaikan secara tidak langsung, yaitu dilakukan penyamaran dalam penyampaian kata-katanya. Misalnya, seseorang terlihat terlalu gemuk maka yang disampaikan kepada yang bersangkutan adalah bahwa individu tersebut tampaknya kurang langsing. Umpan balik yang disampaikan secara samar-samar ini menjadi kurang berani memberikan umpan baliknya secara langsung kepada individu lain

2. VALIDITAS UMPAN BALIK

Umpan baik dari orang lain memang dapat meningkatkan pemahaman seseorang tentang dirinya sendiri, yakni membuat seseorang sadar pada aspek-aspek dirinya serta konsekuensi perilakunya yang mungkin tidak pernah disadari sebelumnya oleh yang bersangkutan.

Tidak semua umpan balik dapat disikapi sebagai upaya untuk meningkatkan diri, karena ada beberapa umpan balik yang tidak konstruktif yang bisa berdampak sebaliknya. Berarti tidak semua umpan balik adalah valid. Penerima umpan balik harus memilah umpan balik yang diterimanya

Kiat untuk menelaah validitas umpan balik secara cermat, yaitu :

1. Dilontarkan lebih dari satu orang
Jika seseorang menerima umpan balik yang sama mengenai tingkah laku maupun penampilannya lebih dari satu orang, maka yang bersangkutan harus introspeksi berdasarkan umpan balik yang diterimanya
2. Pemberi tahu banyak tentang umpan balik
Jika seseorang menerima umpan balik atas keberadaan dirinya dari seseorang yang mempunyai pengalaman ataupun ahli dalam bidangnya, maka sebaiknya yang bersangkutan menyikapi umpan balik yang diberikan sebagai sesuatu yang bertujuan untuk meningkatkan dirinya
3. Ukurannya jelas dan masuk akal
Umpan balik yang diterima harus jelas tolak ukurnya dan masuk akal. Misalnya, seseorang menerima umpan balik bahwa dirinya harus menghormati tuan rumah dengan memakan hidangan yang disajikan, padahal makanan itu diharamkan oleh agamanya, maka dalam hal ini penerima umpan balik tidak perlu mengikuti umpan balik yang disampaikan. Demikian juga apabila penerima umpan balik adalah penderita kolesterol tinggi, maka yang bersangkutan dapat menolak hidangan yang berkalori tinggi seperti daging kambing, dan tidak perlu merasa khawatir akan menyinggung tuan rumah
4. Apakah benar ditujukan pada penerima
Jika menerima umpan balik dari orang lain, pikirkan dulu secara cermat apakah betul umpan balik itu untuk dirinya. Mungkin saja umpan balik yang disampaikan sebenarnya adalah kekesalan seseorang akan apa yang sedang 'melekat' pada diri penerima umpan balik (agenda terselubung)

5. Perlukah bereaksi terhadap umpan balik

Sebenarnya bukan perlu atau tidak, tetapi bagaimana penerima menyikapi umpan balik yang diterimanya. Umpan balik ada yang bermanfaat (positif) dan ada pula yang bersifat menyerang ataupun menyinggung perasaan penerimanya (negatif).

Berikut adalah cara menyikapi umpan balik positif dan negative yang diberikan orang lain terhadap keberadaan diri :

a. Menyikapi Umpan Balik Positif

Umpan balik positif adalah upaya dari luar diri penerima yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman terhadap diri penerima tentang dirinya sendiri. Jika seseorang menerima umpan balik seperti ini, maka penerima bisa menerima secara :

- 1). Legowo, menyadari dan mau melakukan perubahan diri jika diperlukan
- 2) menerima umpan balik dengan lapang, bisa mengajukan pertanyaan lebih mendalam tentang umpan balik itu sendiri

b. Menyikapi Umpan Balik Negatif

Umpan balik negatif cenderung menyerang ataupun menyinggung perasaan penerimanya. Jika seseorang menerima umpan balik seperti ini, maka penerima umpan balik menyikapinya dengan :

- 1) Anggap sebagai humor, yaitu tidak perlu disikapi secara serius, apalagi sampai dimasukkan dalam perasaan hati yang mendalam
- 2) Diam, tidak perlu ditanggapi secara emosional, namun diterima dengan dasar pemikiran bahwa adalah hak setiap orang untuk menyampaikan pendapatnya terhadap sesuatu hal
- 3) Menerima dan berupaya untuk menerima kebenarannya, yaitu berusaha untuk senantiasa berfikir positif bahwa sejelek apapun umpan balik yang disampaikan, pasti ada manfaat

- 4) Mengajukan pertanyaan secara spesifik, meyakinkan bahwa umpan balik yang diterima adalah benar ditujukan pada dirinya, dan berusaha mengetahui tolak ukur dan nalar dari umpan balik tersebut

C. SYARAT-SYARAT PEMBERI UMPAN BALIK

Dengan didasari bahwa pemberian umpan balik untuk menolong orang untuk lebih memahami dirinya sendiri, maka perlu mengerti syarat-syarat yang perlu dimiliki dalam memberikan umpan balik yang bermanfaat. Syarat-syaratnya adalah :

1. Respek

Menghargai, membuat mereka merasa penting, membuat orang lain merasa diperhatikan dan dihargai

2. Empati

Kemampuan untuk membayangkan dan menyadari bagaimana perasaan diri sendiri bila berada pada posisi lawan bicara. Empati juga mengandung arti mengatakan perasaan diri sendiri berdasarkan pengamatan dan perasaan pribadi, menceritakan pengalaman yang sama dengan yang dialami oleh lawan bicara, dan berusaha menjadi 'cermin' bagi lawan bicara

3. Jujur

Tidak segan membuka diri dan berbagi dengan lawan bicara, dengan memahami batasan-batasannya. Perlu dipertimbangkan banyaknya isi pembicaraan, waktu , dengan siapa pembicaraan, dan dimana dilakukan

D. MENANGGAPI MASALAH ORANG LAIN

Carkhuff (1973 dalm Thompson 1979) menyatakan bahwa ada lima macam taraf yang lazim terjadi pada saat seseorang pemberi umpan balik berinteraksi dengan penerima umpan, yaitu :

1. Taraf 1: pemberi umpan balik sama sekali tidak menangkap pesan

2. Taraf 2 : pemberi umpan balik memberikan solusi pemecahan masalah tanpa memberi kesempatan orang yang bermasalah untuk mengungkapkan masalahnya
3. Taraf 3 : pemberi umpan balik mulai mampu menangkap pesan maupun perasaan yang disampaikan
4. Taraf 4 :pemberi umpan balik tidak hanya secara tepat menangkap maksud, tapi juga mampu menyentuh kebutuhan yang bermasalah
5. Taraf 5 : pemberi umpan balik memberikan tanggapan sesudah memberikan kesempatan kepada orang lain untuk mengungkapkan masalah

Hal Yang mempengaruhi tanggapan individu terhadap orang lain (Johnson,1981)

1. Menasehati dan memberikan penilaian

Nasihat dan penilaian mengkomunikasikan sikap evaluatif, korektif, sugestif maupun moralistic. Penerima pesan ingin menyatakan apa yang sebenarnya atau sebaiknya dilakukan oleh pengirim pesan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi

2. Menganalisis dan menafsirkan

Melalui analisis dan penafsiran masalah yang dikemukakan oleh pengirim pesan, penerima pesan menyampaikan perasaan dan pandangannya untuk memecahkan permasalahan yang ada. Jadi merupakan tanggapan interpretatif

3. Meneguhkan dan memberi dukungan

Tanggapan yang bersifat memberikan dukungan menunjukkan bahwa penerima pesan bersimpati atas keadaan pemberi pesan. Tanggapan yang bersifat peneguhan ini disebut tanggapan suportif

4. Menanyai dan menyelidiki

Penerima pesan memberondong pertanyaan kepada pemberi pesan, yang menimbulkan kesan penerima pesan ingin tahu lebih banyak. Ajukan

pertanyaan reflektif agar orang mau terus mengungkapkan dirinya. Tanggapan yang berisi pertanyaan disebut tanggapan menyelidik

6. Memahami

Tanggapan penuh pemahaman yang bersifat merefleksikan apa yang diungkapkan oleh pengirim pesan menunjukkan bahwa penerima pesan mempunyai intensi untuk memahami pikiran dan perasaan pengirim pesan



Literatur

1. Inge Hutagalung (2007), Pengembangan Kepribadian, PT Indeks, Jakarta
2. Stephen R Covey (2005) : 7 Kebiasaan Keluarga yang sangat efektif; Mita Media; Jakarta

