

KONSEPTUALISASI *FEEDBACK* PADA PROSES KOMUNIKASI : MENUJU PANDANGAN YANG LEBIH KOHEREN¹

Tomi Tamtomo

I. Latar Belakang

Tidak dapat dipastikan atau sekurangnya saya tidak dapat menemukan dalam sebuah literatur pun, kapan pertama kali istilah *feedback* muncul sebagai sebuah kosa kata resmi dalam bahasa Inggris dan dalam konteks apa. Namun demikian kiranya tidak ada sebuah paradigma yang menempatkan istilah tersebut sebagai salah satu konsep sentralnya selain *Cybernetics* atau Sibernetika. Norbert Wiener (1894 – 1964), seorang matematikawan, adalah tokoh yang meletakkan dasar pengertian sibernetika. Ia menggambarkan Sibernetika sebagai studi terhadap kontrol dan komunikasi antara makhluk hidup dan mesin.

Barangkali bagi kita keberadaan kata mesin di sini sudah langsung memberikan rasa disonan bagi kita karena kita bisa serta merta mengatakan bahwa Komunikasi yang kita bicarakan adalah *Human Communications*. Akan tetapi dari pada terburu-buru memberikan sikap yang tidak proporsional, lebih baik kita mendalami secara serius dan bertanggungjawab sejauh mana konsep *feedback* yang berasal dari situ mampu memberikan pengayaan kepada kita mengenai komunikasi manusia yang efektif. Selain itu melaluinya kita nanti juga dapat mempertanyakan apakah sikap keterbukaan konseptual kita pada realitas komunikasi harus menuntut kita untuk merekonstruksi konsep dan terminologi lama atau menggunakannya dengan pengertian baru tanpa memperhatikan koherensi historisnya ?

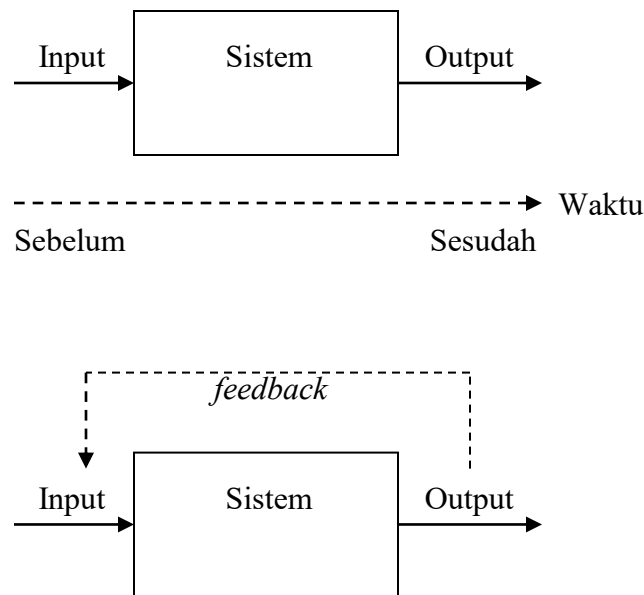
Sibernetika ternyata memiliki kaitan dengan Teori Sistem. Sebenarnya malah keduanya memfokuskan diri pada masalah yang sama, yaitu pengorganisasian sesuatu yang memiliki independensi dari lingkungan di mana ia berada. Teori sistem memandang bahwa betapapun kompleks atau bermacam ragamnya dunia yang kita alami atau lingkungan yang kita hidupi ini, kita akan selalu dapat menemukan jenis-jenis pengorganisasian yang berbeda di dalamnya. Meskipun Teori Sistem ini pada prinsipnya memberikan tempat pada semua jenis sistem pengorganisasian dalam sebuah lingkungan, pada prakteknya pendekatan tersebut memusatkan dirinya sistem yang lebih kompleks, memiliki sifat adaptif, dan berkemampuan meregulasi dirinya sendiri, yang dapat kita sebut sibernetik itu.

Namun demikian sebagai dua teori yang berkaitan, keduanya juga dapat dibedakan. Teori sistem lebih memfokuskan diri pada struktur sistem dan model-modelnya, sedangkan Sibernetika lebih memusatkan perhatiannya pada bagaimana sistem itu berfungsi, yaitu bagaimana sistem tersebut mengontrol tindakannya, berkomunikasi dengan sistem lain, atau dengan komponen-komponen yang ada di dalamnya. Dalam hal ini kita tentu memahami bahwa struktur dan fungsi dari sebuah sistem tidak dapat

¹ Disampaikan sebagai makalah diskusi intern Angkatan 2001 BKU Komunikasi Universitas Padjadjaran tanggal 25 Oktober 2001

dipahami secara terpisah, oleh karena itu Sibernetika dan Teori Sistem sebenarnya harus dipandang sebagai dua faset dari sebuah pendekatan.

Pertanyaannya adalah di mana letak *feedback* dalam pendekatan itu ? Pada sebuah sistem di mana di dalamnya terjadi transformasi, terdapat pengertian input dan output. Input merupakan hasil dari pengaruh lingkungan terhadap sistem dan output adalah pengaruh sistem terhadap lingkungan. Input dan output dipisahkan melalui selang waktu (sebelum dan sesudah, dulu dan sekarang).



Gambar 1: Mekanisme Feedback²

Feedback sebenarnya adalah output yang dijadikan input kembali ke dalam sebuah sistem. Informasi yang merupakan hasil dari transformasi dikirimkan kembali sebagai sebuah input. Apabila data baru ini memfasilitasi atau memberikan akselerasi transformasi sebelumnya dalam arah yang sama, maka input baru ini disebut *feedback* positif. Bila data baru mengeluarkan suatu hasil yang sifatnya berlawanan dengan hasil sebelumnya, input baru itu disebut *feedback* negatif. Bila *feedback*-nya positif, terjadi pertumbuhan atau kemajuan untuk sistem, sedangkan bila negatif sistem menjaga keseimbangan dirinya.

Pengertian yang demikianlah yang kemudian dibawa ke dalam Ilmu Komunikasi. Tidak persis seperti itu, saya kira mungkin malah dengan penyederhanaan-penyederhanaan. Pertanyaan yang mungkin bisa timbul sekaitan dengan ini dan hubungannya dengan bagaimana kita memahami konseptualisasi Ilmu Komunikasi adalah apakah kita mesti mewaspadaai kemungkinan adanya eklektisisme ? Apakah selama ini Ilmu Komunikasi dibangun dengan mencomot begitu saja berbagai unsur dari bidang lain tanpa mengusahakan pandangan yang terintegrasi / koheren ?

² Sumber: <http://pespmc1.vub.ac.be/FEEDBACK.html> - Oktober 2001

II. Rumusan Masalah

Saya merasa perlu untuk mengembangkan kecurigaan bahwa Ilmu Komunikasi adalah eklektik karena kalau pun saya salah maka itu akan tinggal menjadi tanggungjawab saya sebagai pribadi, tapi kalau sebaliknya saya sudah mencoba untuk mengkritisi apa yang selama ini mungkin diterima begitu saja. Bagaimana orang mengonsepan *feedback*, menurut saya, dan menjadi contoh kasus untuk itu.

Berangkat dari sebuah diskusi di ruang kuliah yang tampaknya belum selesai selama Prapasca pada mata kuliah Dasar-Dasar Ilmu Komunikasi, saya mencoba merumuskan fokus bahasan makalah kecil ini sebagai berikut :

Apakah *feedback* yang dapat membantu memperbaiki kinerja komunikator dapat berasal dari luar sistem / boundary sebuah komunikasi di mana komunikator melakukan komunikasinya ?

Bila saya formulasikan dalam bahasa Teori Sistem maka bunyinya :

Apakah *feedback* yang dapat memperbaiki kinerja sistem dapat berasal dari output sistem lain ? Apakah kita harus membatasinya pada output yang berasal dari *sebuah* sistem ?

III. Pengertian *Feedback* dalam Ilmu Komunikasi

Karena diskusi ini juga dimaksudkan untuk mensosialisasikan bagaimana nuansa komunikasi yang selama ini dipahami dalam komunitas yang sejak S1 sudah menempuh bidang ini, maka sudah pada tempatnya bila saya menguraikan dulu apa selama ini dimengerti sebagai *feedback*. Saya ambil beberapa pendapat :

Proses sampainya tanggapan komunikan kepada komunikator, setelah komunikan menilai suatu pesan yang ditujukan kepadanya (Effendy, 1989: 131)

Berikutnya adalah sebuah kutipan yang cukup panjang namun memberikan gambaran yang cukup lengkap mengenai distingsi beberapa macam *feedback*. Meskipun distingsi itu tidak berasal dari suatu dasar pembagian yang jelas dan menyeluruh tapi *de facto* pengertian ini boleh jadi menggambarkan bagaimana *feedback* dipahami oleh kebanyakan mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi :

Dapat pula terjadi bahwa sewaktu pemberi pesan / komunikator menyampaikan pesannya, hadirin / komunikan ribut, gaduh mengganggu pembicaraan dengan bersuit-suit, meninggalkan tempat, berjalan-jalan, mengantuk, tidur, dan sebagainya. Keadaan demikian juga merupakan umpan balik yang disebut umpan balik negatif. Sebaliknya bisa terjadi bahwa *audience* / hadirin / komunikan memberikan *applause*, tepuk tangan, dan sikap dukungan lainnya. Umpan balik demikian disebut umpan balik positif. Dapat pula terjadi bahwa jawaban komunikan tidak menyambut pesan yang disampaikan oleh komunikator / penyebar pesan, maka umpan balik demikian disebut umpan balik nol atau *zero feedback*. Kecuali itu dapat pula terjadi jawaban yang diberikan komunikan tidak menimbulkan sesuatu yang mengubah suasana, sehingga umpan balik demikian disebut umpan balik netral (*neutral feedback*). Komunikator / penyebar pesan, dapat pula memperkirakan / menduga tentang umpan balik yang akan timbul pada pihak komunikan / penerima pesan terhadap pesan yang akan dilancarkan.

Dalam hal ini umpan balik yang dimaksudkan disebut umpan balik inferensial, berasal dari *to infer* = menduga, memperkirakan.

Umpan balik yang timbul dari pesan adalah bilamana komunikator / penyebar pesan suatu ketika menyadari bahwa ia melakukan kesalahan, kekhilafan, dan karenanya meminta maaf, dan kemudian memperbaiki kesalahan tersebut. Contoh: pada siaran televisi sering terjadi bahwa pembaca berita merasa telah melakukan kesalahan (salah baca, salah ucap, salah sebut nama, dsb) sehingga ia cepat-cepat meminta maaf dan memperbaiki kesalahan tersebut. Sifat lain yang bisa terjadi pada umpan balik adalah apa yang disebut umpan balik langsung, yaitu umpan balik yang dapat segera ditangkap, sedangkan umpan balik tidak langsung adalah yang misalnya disampaikan kepada penyebar pesan setelah melewati suatu tenggang waktu. Contohnya surat pembaca, surat kepada redaksi, dan yang sejenisnya. Dari uraian di atas dapatlah diambil kesimpulan bahwa umpan balik atau *feedback* dalam proses komunikasi adalah suatu reaksi yang timbul dari penerima pesan atau pesan itu sendiri, yang merupakan suatu informasi kepada penyebar pesan / komunikator, apakah pesan yang disebarkan itu telah berlangsung efektif atau tidak. Jika tidak efektif, ia mempunyai kesempatan untuk memperbaikinya atau menentukan kebijaksanaan lain yang menjadikan pesannya kemudian menjadi efektif atau berhasil (Sastropetro, 1987: 27 – 27).

Lebih dari sekedar kategoris seperti sebelumnya, berikut ini Mulyana memberikan deskripsi mengenai *feedback* yang lebih teknis, meskipun terlalu membatasi *feedback* pada respon terhadap pesan (padahal bukankah perilaku komunikasi sumber juga dapat menjadi sasaran *feedback* ?) :

.... umpan balik (*feedback*), yakni apa yang disampaikan penerima pesan kepada sumber pesan, yang sekaligus digunakan sumber pesan sebagai petunjuk mengenai efektifitas pesan yang ia sampaikan sebelumnya: apakah dapat dimengerti, dapat diterima, dan sebagainya, sehingga berdasarkan umpan balik itu, sumber dapat mengubah pesan selanjutnya, kalau perlu, agar sesuai dengan tujuannya. Tidak semua respons penerima adalah umpan balik. Suatu pesan disebut umpan balik bila hal itu merupakan respons terhadap pesan pengirim dan bila mempengaruhi perilaku selanjutnya pengirim. Umpan balik juga tidak harus disengaja. Misalnya fakta bahwa seorang anggota DPR yang duduk di barisan belakang tampak tertidur merupakan umpan balik yang tak disengaja bagi anda sebagai wakil rakyat yang sedang menyampaikan pidato saat itu. Anda dapat menggunakan umpan balik itu dengan mengeraskan suara anda secara tiba-tiba sehingga membangunkan orang yang sedang tidur itu. Umpan balik itu sendiri sebenarnya bisa saja berasal dari saluran komunikasi atau dari lingkungan, sejauh digunakan oleh komunikator sebagai petunjuk mengenai efektifitas pesan yang disampaikannya (Mulyana, 2000: 66).

Dengan berlatar belakang pada dua pengertian *feedback* sebelumnya, pendapat ketiga ini menyampaikan sesuatu yang menurut saya pantas didiskusikan, yaitu pada kalimat terakhirnya. Bila dikatakan bahwa sesuatu adalah *feedback* sejauh dapat digunakan sebagai petunjuk mengenai efektifitas pesan yang disampaikan komunikator, bukankah ini berarti sama dengan mengatakan bahwa apapun dapat menjadi *feedback* ? meskipun hal itu adalah sesuatu yang berasal dari luar konteks proses komunikasi yang sedang terjadi ? Bila, katakanlah, sebuah satuan proses komunikasi kita pahami sebagai sebuah sistem, apakah akan dikatakan bahwa *feedback* dapat saja berasal dari luar sistem itu ? Sejauh mana pengertian ini masih membawa kesamaan pengandaian dengan pengertian *feedback* pada konteks awal di mana istilah itu dimunculkan (yaitu Sibernetika

/ Teori Sistem ?). Bila pun kita tidak akan mengatakan bahwa proses komunikasi itu adalah sebuah proses transformasi dari input ke output, sekurangnya, apakah *feedback* masih merupakan terminologi yang tepat (kalau kita ingin memahami *feedback* persis dengan yang ditulis pada pendapat ketiga) ? Apakah sebenarnya di sini sudah diusahakan sebuah konseptualisasi yang koheren ? atau hanya sekedar menarik konsep dari bidang lain dan mengintegrasikannya begitu saja ?

Serangkaian pertanyaan itu akan dicoba dijelaskan pada bagian selanjutnya dan selebihnya akan dikembangkan di dalam pendiskusian makalah ini.

IV. Apakah *Feedback* Harus Kontekstual Pada Sebuah *Boundary* Proses Komunikasi ?

Saya sama sekali tidak menampik bila dikatakan bahwa Ilmu Komunikasi harus bersifat terbuka pada berbagai bidang untuk memperkaya isinya. Di samping karena memang fenomena komunikasi itu sendiri yang bisa masuk ke berbagai bidang kehidupan manusia serta fenomena-fenomena baru yang muncul terutama sebagai akibat dari perkembangan teknologi komunikasi, tampaknya harus dikembangkan sikap yang lebih fenomenologis dan induktif untuk dapat lebih memahami hakikatnya. Namun demikian pada saat yang sama saya tidak mengasumsikan bahwa harus diusahakan semacam buku putih tentang Ilmu Komunikasi yang akan dijadikan orientasi. Dalam Ilmu Komunikasi saya kira sesuatu yang kemudian dijadikan asal mula deduksi akan dengan mudah membuat seseorang jatuh ke dalam bahaya pandangan yang mekanistik untuk memahami fenomena komunikasi yang seutuhnya. Alih-alih, saya sebenarnya lebih menginginkan pertanggungjawaban. Apakah masukan dari bidang lain itu telah dipertimbangkan batas-batas kecocokannya atau hanya sekedar memasukkannya begitu saja karena sekilas konsepnya memiliki kegunaan ? Konseptualisasi *feedback* ini saya jadikan sebuah kasus kecil yang menggambarkan kecurigaan saya itu.

Bukannya tanpa alasan mengapa dalam Sibernetika / Teori Sistem output yang kembali menjadi input dinamakan *feedback*. Bayangkan bila sistem itu sesuatu yang mempunyai mulut / lubang masuk ke mana masukan ke dalamnya akan menghasilkan sebuah keluaran tertentu, sesuatu yang lain setelah mengalami proses di dalam sistem itu. Bila ada bagian dari keluaran itu yang diproses lagi pada sistem yang sama, maka itu sama artinya dengan “memberi makan kembali” mulut / lubang masuk tadi. Jadi, jelas mengapa kata jadian itu memiliki unsur *feed* dan *back*. Dalam Sibernetika dan Teori Sistem saya kira ada konsistensi dan koherensi pengertian mengenai hal ini.

Di lain pihak, dalam Ilmu Komunikasi, kita mendapati kenyataan bahwa sebuah proses komunikasi dipengaruhi oleh begitu banyak hal dalam kaitannya dengan efektifitas kinerja dari si komunikator. Apakah hal-hal yang membuat meningkatnya efektifitas kinerja komunikator itu mau kita batasi pada *boundary* sebuah proses komunikasi aktual yang sedang dihadapi seorang komunikator ? Bila ada sesuatu yang berasal dari luar itu tetapi memberi masukan kepada komunikator untuk memperbaiki kinerja komunikasinya, apakah akan tidak kita akui sebagai sesuatu yang mempengaruhi proses komunikasi itu ? yang karenanya lalu kita perhitungkan dalam analisis ? Saya berpendapat bahwa kita akan menjadi kaku dan sangat artifisial manakala kita mau membatasi diri pada sebuah konsep sementara pada saat yang bersamaan kenyataan menunjukkan bahwa dalam proses komunikasi komunikator membutuhkan apapun juga

demi efektifitas kerjanya. Jadi, saya mau mengatakan bahwa hal-hal yang mempengaruhi efektifitas kinerja komunikator bisa saja berasal dari luar proses yang secara aktual sedang dihadapi komunikator, atau berasal dari luar sistem.

Masalahnya adalah apakah kalau begitu itu masih bisa disebut *feedback* ? Bila kita mau konsisten dengan pengertian asalnya maka mau tidak mau kita harus memahaminya sebagai sesuatu yang berasal dari dalam sistem, atau yang berasal dari dalam proses komunikasi, tidak di luar *boundary* sebuah konteks komunikasi.

Bagaimana kita seharusnya mensikapi masalah ini ? Redefinisi kata ? membentuk sebuah istilah baru ? Apakah ini dapat menjadi bukti bahwa integrasi konsep dari luar Ilmu Komunikasi itu kurang pertanggungjawabannya secara mendasar ? Apakah ini hanya sebuah kasus ? Atau sesuatu yang mungkin bisa membuat kita bertanya-tanya, jangan-jangan ada yang lain seperti ini ?

V. Penutup : Apakah tertib terminologi diperlukan bagi sebuah sikap yang terbuka pada realitas komunikasi ?

Barangkali banyak sekali masalah komunikasi lain yang seharusnya dijadikan agenda mendesak untuk didiskusikan atau dicarikan jalan keluarnya. Tanpa menafikan hal itu, saya berpendapat bahwa hal-hal mendasar tentang konseptualisasi komunikasi harus diselesaikan juga demi sebuah bangunan Ilmu Komunikasi yang solid dan dapat dipertanggungjawabkan. Salah satu jalan bisa diretas ke arah itu menurut saya adalah dengan mengusahakan terminologi yang univokal, yang tidak ambigu, yang sejelas mungkin batas-batasnya. Ini tentu sama sekali tidak diniatkan sebuah presisi seperti dalam Ilmu Alam, tapi yang penting adalah soal pertanggungjawaban itu tadi.

Masalahnya memang keterbukaan pada realitas komunikasi boleh jadi akan membuat kita bertanya-tanya lagi pada jangkauan makna sebuah terminologi. Mungkin saja itu terjadi. Akan tetapi apakah tidak mungkin kita mengusahakan sebuah definisi yang bertanggungjawab ? Kalau tertib terminologi saja tidak diusahakan, maka banyak kan akan punya alasan bagus untuk tidak mengatakan *Communication* dan *Science* sebagai sebuah frase.

Daftar Pustaka :

Effendy, Onong Uchjana. *Kamus Komunikasi*. Penerbit CV. Mandar Maju. 1989.

Internet :

- <http://pespmc1.vub.ac.be/FEEDBACK.html> - Oktober 2001

Microsoft. *Microsoft Encarta Deluxe Encyclopedia 2001*.

Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya. Bandung. 2000.

Sastropetro, R.A. Santoso. *Pendapat Publik, Pendapat Umum, dan Pendapat Khalayak Dalam Komunikasi Sosial*. Penerbit Remadja Karya CV. Bandung. 1987.