9 JURUS PENDENGAR AKTIF KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Dewasa ini perkembangan teknologi di bidang informasi dan komunikasi (ICT) telah berkembang sedemikian cepat. Hampir semua aktivitas kehidupan manusia telah mengambil manfaat dan nilai yang telah dicapai oleh kemajuan di bidang teknologi ini, sehingga orang dipermudah dan dipercepat untuk mendapatkan informasi yang paling mutakhir yang sangat mereka butuhkan, tanpa harus beranjak dari tempat duduknya. Namun demikian tidak semua bentuk komunikasi dapat digantikan oleh kemajuan dibidang teknologi ini, meskipun di era sekarang seseorang dapat berkomunikasi tatap muka di layar kaca, yang secara fisik dibatasi oleh jarak ber mil-mil kilometer dengan lawan bicaranya. Organisasi bisnis masa kini tentunya sangat terbantu dengan perkembangan teknologi yang pesat ini. Namun ketika seseorang diundang makan malam oleh mitra bisnis, atau perayaan ulang tahun pemilik perusahaan, dan bahkan ketika kita bercengkrama dengan teman sejawat saat makan siang, tetap membutuhkan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal bukan sekedar bertukar informasi, tetapi juga bertukar perasaan, berbagi kebahagiaan, bahkan juga berbagi rasa haru dan kesedihan. Dibalik peralatan yang canggih itu terdapat manusia-manusia yang tetap membutuhkan sentuhan emosi, keakraban, saling mengasihi dan saling berbagi rasa. Ketika seseorang melakukan konseling terhadap para pekerja yang tengah dilanda depresi, atau persoalan berat lainnya, tentunya tidak bisa dilakukan melalui pembicaraan pesawat telepon. Banyak data penting yang dibutuhkan oleh seorang konselor profesional hanya bisa diperoleh melalui pertemuan tatap muka langsung, terutama untuk melakukan analisis dan diagnosis. Sehingga komunikasi interpersonal dalam organisasi bisnis tetap diperlukan, dan bahkan tidak dapat digantikan.

Komunikasi adalah pertukaran dan arus informasi serta ide dari satu orang ke orang lain dengan menggunakan transmisi untuk menyampaikan ide, informasi, atau perasaan ke pihak penerima. Komunikasi yang efektif dapat terjadi hanya jika pihak penerima mengerti informasi yang tepat sesuai dengan yang dimaksudkan oleh pihak pengirim pesan. Banyak masalah yang terjadi dalam suatu organisasi bisnis, salah satunya diakibatkan karena orang gagal dalam melakukan proses komunikasi, misalnya karena adanya suatu gagasan atau konsep yang membingungkan bagi pihak penerima pesan, sehingga rencana bisnis yang baik pun bisa berakhir pada kegagalan. Mempelajari proses komunikasi menjadi penting karena dalam organisasi para pemimpin acap diakrabkan dengan pelbagai kegiatan, seperti pelatihan, koordinasi, pemberian nasihat, supervisi, evaluasi jabatan, rapat rutin internal mingguan atau bualan dan pengendalian yang keseluruhannya menuntut kepiawaian dalam melakukan proses komunikasi ini. Suatu komunikasi yang baik dapat menciptakan rantai pemahaman yang terpadu antar para pekerja dalam organisasi secara hirarkis baik vertikal, horisontal maupun diagonal.

Sebagaimana telah banyak diketahui umum, proses komunikasi dapat berlangsung jika terpenuhi faktor-faktor berikut ini: Pertama, adanya suatu gagasan atau pemikiran dan perasaan yang merupakan bahan informasi yang masih berada dalam benak pihak pengirim. Kedua, proses penyandian (encoding), yakni penyampaian pesan yang dikirim ke pihak penerima dengan kemasan kata atau simbol lainnya. Ketiga, proses pengolahan sandi (decoding), yaitu proses menerjemahkan kata-kata atau simbol sesuai konsep atau informasi yang dimiliki oleh penerima sepanjang yang dapat ia mengerti. Selama proses pengiriman pesan paling tidak terdapat dua aspek yang akan diterima oleh pihak penerima pesan, yakni adanya faktor isi dan konteks pesan. Isi atau content adalah kata-kata atau simbol sebenarnya dari pesan yang sering dikenal sebagai bahasa, yaitu kata-kata lisan dan tulisan digabungkan menjadi frase yang masuk akal baik dalam hal gramatikal maupun semantik. Semantik adalah ilmu tentang arti, karena hampir semua komunikasi bersifat simbolik yang memerlukan penafsiran, sehingga pendekatan semantik diperlukan. Setiap orang dapat menggunakan dan menafsirkan makna kata-kata secara berbeda, bahkan seringkali pesan sesederhana apapun dapat disalah tafsirkan, sehingga sering disebut

sebagai hambatan semantik. Dalam hal ini banyak kata yang memiliki arti berbeda dan kadang membingungkan sehingga suatu komunikasi menjadi kurang efektif.

Adapun yang dimaksud dengan konteks adalah cara pesan itu disampaikan dalam lingkup lingkungannya. Banyaknya pesan dalam bentuk kata-kata akan menjadi lebih jelas kalau diletakkan dalam konteksnya. Sehingga komunikator ulung akan memusatkan komunikasi pada gagasannya bukan pada kata-katanya. Kata-kata tidak berarti, menjadi berarti karena ada yang mengartikannya. Konteks menyediakan arti bagi kata-kata melalui isyarat sosial (social cues) pihak penerima. Yang dimaksud dengan isyarat sosial adalah nada suara, nama pekerjaan, pola pakaian serta rangkaian riwayat simbol dan kata-kata dalam budaya tertentu. Dalam menafsirkan isyarat nonverbal ketika orang berbicara atau berpidato seperti nada suara, sorot mata, bahasa tubuh, gerakan tangan, dan keadaan emosi perlu dilihat dalam lingkup konteks ini. Apakah suatu ungkapan merupakan ekspresi rasa marah, takut, keraguan, keyakinan dan lainnya yang kesemuanya sebenarnya dapat difahami kalau sudah diketahui konteksnya. Suatu konteks dapat disalah fahami, di satu sisi sebagian orang lebih mempercayai tentang apa yang dilihat daripada apa yang didengar, dan di sisi yang lain sebagian orang lain lagi lebih mempercayai keakuratan perilaku nonverbal ketimbang perilaku verbal. Kesemuanya dapat terjadi karena adanya ambiguitas isyarat tertentu yang disebabkan adanya perbedaan individu yang masing-masing memiliki latarbelakang budaya dan tradisi yang berbeda.

Secara apriori seorang pemimpin sering berpikir bahwa mereka merasa telah berkomunikasi dengan baik setelah memerintahkan kepada para bawahannya untuk melakukan sesuatu, namun kemudian ia segera mengeluh dengan ungkapan"Saya tidak habis pikir mengapa pekerjaan itu tidak bisa dilakukan, padahal saya sudah memerintahkan untuk mengerjakannya”. Padahal secara sederhana dapat dirumuskan, bahwa suatu pesan belum dapat dikatakan telah dikomunikasikan dengan baik apabila belum dipahami oleh pihak penerima dengan baik. Maka untuk mengetahui bahwa pesan yang disampaikan secara benar telah diterima, dapat diketahui dari respon umpan balik. Umpan balik akan memberitahu pihak pengirim bahwa pihak penerima pesan benar-benar telah mengerti, tingkat urgensi pesan, dan apa yang harus segera dikerjakan dengan itu. Yang harus diketahui dengan baik adalah bahwa komunikasi merupakan pertukaran, bukan hanya penyampaian searah, dimana semua pihak perlu berpartisipasi untuk menyelesaikan pertukaran informasi dengan baik. Dalam hal ini perlu disadari, bahwa apapun yang mencegah pemahaman terhadap pesan sehingga menjadi faktor kendala dalam berkomunikasi perlu segera terdeteksi dan diketahui, baik dalam bentuk penghalang yang bersifat fisik maupun psikologis. Begitu juga suatu bias yang disebabkan oleh perbedaan latar belakang budaya dan pengalaman masa lalu seseorang dapat mengubah makna pesan. Seringkali dalam memahami sesuatu yang baru seseorang dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu – baik secara budaya atau latar belakang - yang dapat mempengaruhi proses komunikasi. Sedangkan secara fisik faktor peralatan atau kebisingan lingkungan dapat menghambat kejelasan pesan komunikasi. Pihak pengirim dan penerima keduanya harus mampu berkonsentrasi pada lalu lintas pertukaran pesan.
Suatu komunikasi yang terlalu berfokus pada diri sendiri dan kurang memperhatikan sisi pemahaman dari lawan bicara dapat memicu kebingungan dan konflik. Sikap yang terlalu berfokus pada diri sendiri, sering mencerminkan adanya perlindungan terhadap ego pribadi yang berlebihan. Salah satu bentuk perilaku egosentris itu adalah adanya sikap defensif, misalnya suatu pesan yang mengandung koreksi diterjemahkan sebagai suatu pesan yang bersifat menyerang. Bisa juga karena seseorang sudah merasa lebih unggul dan tahu lebih banyak ketimbang orang lain, sehingga merasa sebagai orang penting dan pusat aktivitas yang kata-katanya harus selalu diikuti. Begitu juga adanya persepsi subyektif yang menganggap pihak lain berbicara terlalu cepat, tidak lancar dan tidak mengartikulasikan kata-kata dengan jelas dapat mengganggu proses komunikasi. Sikap prasangka juga akan mempengaruhi kemampuan untuk bertindak sebagai pendengar yang baik. Pada sisi yang lain seseorang cenderung

bersikap tidak kritis kepada orang yang memiliki status tinggi dan lebih mudah menyela kepada mereka yang berstatus lebih rendah. Gangguan pada pesan juga dapat terjadi bila kita terlalu berfokus pada fakta dan bukan pada substansi ide. Dari beberapa tes yang dilakukan, gangguan semantik dapat terjadi jika sebuah kata digunakan dengan arti yang berbeda dan tidak sesuai dengan yang diinginkan.

Seseorang yang sedang mengalami stres akan melihat persoalan dengan cara yang berbeda ketimbang ketika tidak sedang mengalami stres. Apa yang kita lihat dan percaya pada saat tertentu dipengaruhi oleh latar belakang kerangka psikologis berupa keyakinan, nilai-nilai, pengetahuan, pengalaman, dan tujuan hidupnya. Perlu dibedakan pula antara pengertian mendengar dan mendengarkan. Mendengar adalah sikap pasif saat menyimak suara, sementara mendengarkan adalah aktivitas selektif yang melibatkan interpretasi terhadap stimulus, yakni menerjemahkan suara menjadi makna. Namun aktivitas mendengarkan dapat dibagi lagi menjadi dua kategori utama, yakni yang bersifat pasif dan aktif. Mendengarkan pasif merupakan sikap penerima pesan cukup hanya dengan sedikit motivasi untuk mendengarkan dengan cermat, seperti ketika mendengarkan musik, cerita dan televisi. Namun demikian pikiran kita juga mudah melayang, yakni memikirkan hal-hal lain sambil mendengarkan pesan dari seseorang. Untuk itu seseorang perlu mendengar secara aktif dengan mengkaitkan antara mendengarkan dengan manfaat atau nilai yang hendak dicapai. Sehingga pada saat mendengarkan seseorang dalam posisi tengah menyimak informasi yang berharga, misalnya untuk memperoleh kejelasan arah, memahami lebih baik orang lain, memecahkan masalah kenaikan harga saham, mempelajari bagaimana orang lain merasa dan menunjukkan dukungan. Dengan demikian posisi penerima pesan mensyaratkan juga sebagai seorang pendengar yang aktif dengan mengikuti kata-kata dan perasaan dari pengirim pesan untuk dapat difahami. Maka dalam hal mendengarkan seseorang akan memerlukan jumlah energi yang sama atau bahkan lebih ketimbang ketika berbicara.

Energi dibutuhkan ketika penerima pesan betul-betul serius mendengarkan berbagai pesan, memahami makna, dan kemudian memverifikasi makna untuk diberi umpan balik. Untuk melatih diri menjadi seorang pendengar yang aktif, dapat dilakukan hal-hal sebagai berikut: Pertama, luangkan waktu lebih banyak untuk belajar mendengarkan daripada berbicara. Kedua, jangan menyela atau melanjutkan kalimat orang lain yang belum selesai berbicara. Ketiga, jangan menjawab pertanyaan dengan pertanyaan lagi. Keempat, jangan pernah lamunan menyibukkan pikiran sendiri pada saat orang lain berbicara. Kelima, biarkan pembicara lain berbicara dan jangan biasakan senang mendominasi percakapan. Keenam, tanggapan disampaikan setelah yang lain selesai berbicara, dan tidak ketika orang lain sedang berbicara. Ketujuh, dalam menyampaikan umpan balik jangan sampai terlalu banyak interupsi. Kedelapan, melakukan analisis dengan melihat semua faktor yang relevan dan menanyakan pertanyaan dengan terbuka dan ringkas. Kesembilan, jaga agar percakapan hanya pada apa yang orang lain katakan, dan tidak menyelidiki pada apa kepentingan lawan bicara dibalik itu. Biasakan membuat catatan ringkas, agar lawan bicara berkonsentrasi pada apa yang ia katakan. Dan hal terpenting seperti dikatakan oleh Konfusius, “ bila anda tahu sesuatu, katakan apa yang anda tahu. Bila anda tidak tahu sesuatu, katakan bahwa anda tidak tahu. Itu adalah pengetahuan”. Tujuan umpan balik adalah untuk mengubah pesan sehingga pesan asli dari komunikator dapat dipahami oleh komunikator lain. Dalam hal Ini termasuk tanggapan verbal dan nonverbal untuk pesan dari orang lain itu.

Untuk menyampaikan umpan balik seseorang dapat mengutip kata-kata dari pengirim pesan. Misalnya, dengan menyatakan kembali perasaan atau ide dari pihak pengirim pesan dengan formulasi kata-kata sendiri dengan tidak harus mengulangi kata-kata mereka. Contohnya dengan berkata, " saya mengerti tentang perasaan anda saat ini yang tengah galau, apakah ungkapan saya benar?" Hal tersebut tidak hanya disampaikan dalam tanggapan verbal saja, namun dapat dibarengi dengan isyarat nonverbal

dengan menunjukkan mimik muka simpatik misalnya. Dalam hal ini, isyarat mengangguk atau meremas tangan dapat menunjukkan persetujuan, mengerutkan kening dapat menunjukkan isyarat tidak mengerti terhadap maksud kata-kata terakhir dari lawan bicara, atau isyarat menarik nafas dalam-dalam dan menghembuskannya, menunjukkan isyarat bahwa situasi benar-benar pelik. Tentunya dalam melakukan komunikasi sebaiknya pendengar mencoba untuk memahami terlebih dahulu, sebelum ia mengevaluasi apa yang orang lain katakan. Untuk memberikan dampak pada penguatan pesan, komunikasi non verbal dapat dilakukan, khususnya pada saat melakukan komunikasi interpersonal, yakni: Pertama, kontak mata, mata adalah jendela hati, menggunakan kontak mata dalam komunikasi interpersonal dapat meningkatkan kredibilitas pembicara, jika sorot dan tatapan mata seseorang kukuh dan meyakinkan. Begitu pula dengan mata akan terasa sejauh mana perhatian, kehangatan, dan respek disampaikan kepada lawan bicara. Kedua, ekspresi wajah, pesan yang disampaikan melalui ekspresi wajah atau mimik muka dapat diresonansikan kepada lawan bicara. Yang paling sederhana misalnya adalah senyum, orang akan mudah menangkap pesan keramahan, kehangatan, dan ketulusan dari ekspresi senyuman seseorang. Malah senyum mudah menular untuk menimbulkan reaksi yang baik dari seseorang. Dengan senyum orang akan mudah dianggap ramah, menyenangkan, hangat dan mudah akrab untuk didekati. Duduk bersama orang yang ramah akan memberi kesan menyenangkan dan menimbulkan rasa nyaman, sehingga orang betah dan bersedia mendengarkan dan bicara terbuka lebih banyak. Ketiga, gestur, orang yang berbicara dengan kaku tanpa dibarengi perubahan gestur mungkin akan dianggap sebagai komunikator yang dingin dan membosankan. Bahasa gerak tubuh akan membuat pembicaraan lebih menarik, mengundang perhatian pendengar, bahkan memudahkan pemahaman. Keempat, postur tubuh dan orientasi, akan lebih menarik jika berkomunikasi secara lebih atraktif sesuai postur yang dimiliki seorang komunikator. Banyak pesan yang dapat disampaikan dengan isyarat gerakan postur tubuh. Berdiri tegak atau bersandar dapat mengkomunikasikan kepada orang lain tentang apakah seseorang mudah didekati, terbuka atau ramah. Kedekatan interpersonal akan dirasakan ketika posisi berbicara saling berhadapan. Berbicara dengan punggung berpaling, memandang lantai atau menatap langit-langit sedapat mungkin perlu dihindari karena dapat menciptakan suasana yang kurang komunikatif. Kelima, jarak, masing-masing budaya memiliki norma tak tertulis tentang jarak nyaman untuk berinteraksi dengan orang lain. Seseorang dalam komunikasi interpersonal, harus pandai mencari sinyal zona ketidak-nyamanan dalam berkomunkasi sehingga tidak dirasakan sebagai sedang menginvasi ruang orang lain. Keenam, vokal, khusus dalam memberikan pembekalan materi bahan ajar – misalnya ketika dalam suasana pelatihan – pengaturan aspek nada (pitch), ritme, warna nada (timbre) dan tingkat kenyaringan suara akan mempengaruhi efektivitas belajar. Nada suara yang monoton dalam menyampaikan kuliah misalnya – meski tidak ada yang berani mengkritik secara terus terang – dapat menimbulkan kebosanan. Pendengar akan pura-pura ngantuk, duduk dengan tidak bersemangat, atau dalam bentuk yang lebih frontal adalah ngobrol diantara mereka sendiri. Dengan demikian improvisasi dalam menyampaikan perkuliahan menjadi penting, bagaimana memberi kesempatan untuk berkomentar, mengajukan pertanyaan dan menyatakan pendapat juga akan mendukung pada efektivitas belajar.

Disamping sejauhmana seorang pengajar dapat menempatkan diri pada posisi orang lain dengan mempertimbangkan perasaan masing-masing peserta didik. Untuk hal itu pastikan juga bahwa intonasi nada dan kata serta bahasa nonverbal, seperti bahasa tubuh dan ekspresi wajah berjalan sinkron, agar seorang pembicara tidak tersiksa akibat sikapnya yang terlalu dibuat-buat. Mehrabian dan Ferris, telah melakukan penelitian berkenaan dengan sikap pendengar dihadapkan pada sikap umum pembicara dalam situasi di mana ekspresi wajah, nada, dan kata-kata mengirimkan sinyal yang tidak sinkron atau saling bertentangan. Mereka merancang percobaan dengan meneliti interaksi pidato, ekspresi wajah dan nada. Kelompok eksperimen diinstruksikan untuk mendengarkan dan memberikan penafsiran terhadap sebuah kata, sambil diperlihatkan gambar-gambar model, dan diminta untuk menilai sikap

pembicara. Diupayakan juga agar emosi dan nada sering dicampur, begitu pula ekspresi wajah tidak suka, dengan kata dan nada positif. Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa ketika seseorang berkomunikasi, maka informasi tentang sikap pembicara oleh pendengar diperoleh dari isyarat visual, intonasi, dan verbal, namun demikian persentase pengaruhnya bervariasi tergantung pada sejumlah faktor lain, seperti konteks komunikasi, dan seberapa baik komunikator saling mengenal. Demikian pula, Paul Ekman telah mempelajari emosi dan ekspresi wajah, dan menemukan enam kategori ungkapan emosi yang tercermin kedalam ekspresi wajah, yang berlaku bagi orang hampir di seluruh dunia, yakni: kebahagiaan, kesedihan, marah, takut, jijik, dan terkejut. Ekspresi emosi adalah suatu hal yang sulit untuk dibuat-buat, dan ekspresi spontan sulit ditiru ketika seseorang belum mengalami peristiwa yang sama. Sebagai contoh, ketika seseorang benar-benar sedang bahagia, otot-otot yang digunakan untuk tersenyum dikendalikan oleh sistem limbik dan bagian lain dari otak, yang tidak berada di bawah kontrol kesadaran. Ketika seseorang memaksakan diri tersenyum, bagian otak lain digunakan, yakni korteks serebral (di bawah kontrol kesadaran), maka yang digunakan adalah otot-otot lain yang berbeda pula. Inilah sebabnya mengapa seorang pekerja yang mungkin tidak memiliki kepentingan nyata terhadap salah seorang atasan, memperlihatkan tampilan palsu ketika ia memaksa untuk tersenyum, dan menggunakan salah satu otot untuk bekerja secara tidak sukarela. Itulah sebabnya, orang yang senantiasa berperilaku palsu dirinya akan mudah lelah. Tentu saja, seorang aktor profesional akan berlatih untuk mengendalikan semua otot wajah mereka, disamping ia juga menarik pengalaman emosional masa lalu untuk menghasilkan keadaan emosional yang mereka inginkan. Tanpa latihan yang sungguh-sungguh, hal ini bukan trik mudah untuk melakukannya sepanjang waktu. Alasannya karena sebagian dari emosi manusia berevolusi untuk berhubungan dengan orang termasuk untuk menumbuhkan sifat empati. Jika emosi-emosi ini dengan mudah bisa dipalsukan, maka hal ini akan berbahaya jauh daripada yang dapat dibayangkan (Pinker, 1997).

Dengan demikian, emosi seseorang tidak hanya menuntun keputusan dirinya, emosi juga dapat dikomunikasikan kepada orang lain untuk membantu orang lain mengambil keputusan, malah dalam kasus yang lebih dramatis, dengan keterlibatan emosi yang dalam seseorang bisa memerintahkan orang lain untuk melakukan bunuh diri. Dalam hal ini tentunya emosi dirinya sendiri akan menjadi panduan utama, tetapi emosi serupa yang ditemukan dalam diri orang lain akan menjadi bagian dari basis pengalaman kebersamaan. Semua orang berkomunikasi hampir setiap hari dalam hidupnya, jauh lebih sering ketimbang yang dilakukan dalam berorganisasi. Dalam organisasi perbedaan jenis pekerjaan dan jabatan akan menuntut masing-masing pekerja untuk memainkan peran yang berbeda-beda, dan dinamika ini akan mempengaruhi pola komunikasi mereka. Seorang direktur akan lebih leluasa berkomunikasi dan berhubungan dengan wakil direktur atau sekretarisnya, namun seorang operator mesin bubut misalnya, tidak mudah untuk berkomunikasi secara leluasa dengan seorang pejabat teras. Orang yang menduduki jabatan pimpinan banyak melakukan komunikasi lateral, yaitu komunikasi menyilang garis komando. Bentuk komunikasi ini diperlukan untuk mengkoordinasi pekerjaan dengan orang lain di departemen yang lain. Orang lebih menyukai komunikasi informal yang bersifat lateral ketimbang komunikasi formal dengan garis komando. Maka ruang makan, waktu rehat kopi dan tempat rekreasi pimpinan mengandung arti sosial yang penting dalam organisasi untuk dilakukannya komunikasi informal sebagai penghubung batas (boundery spanners) dan terbukanya ruang bagi dilakukannya komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan kebutuhan alami manusia – komunikasi dari hati ke hati - yang tidak dapat digantikan oleh peralatan dan mesin secanggih apapun, begitu juga ia tidak dapat dibatasi oleh dinding dan sekat struktur formal organisasi. Tentunya seorang pemimpin yang efektif akan mampu memanfaatkan masukkan dari komunikasi interpersonal ini sebagai hal yang konstruktif bagi kelangsungan organisasi mereka.

Last but not least, mengacu pada ucapan Bill Gates, bahwa terdapat keterampilan yang dibutuhkan untuk sukses saat ini. Diantaranya adalah dengan memperhatikan aspek keterampilan komunikasi, sebagai pencerminan rasa ingin tahu tentang dunia, disamping kemampuan berfikir kritis yang juga penting. Dalam profesi sebagai tenaga pendidik, kepandaian berkomunikasi perlu ditanamkan kepada para mahasiswa sebagai suatu keharusan terutama kepandaian dalam komunikasi dua arah dan tertulis dalam pelbagai mimbar keilmuan yang diyakini sampai saat ini masih terasa sangat lemah. Untuk itu segala upaya perlu segera digalakkan, dan jangan sampai tertunda lagi.

Sebagai tambahan, kepada rekan-rekan yang beragama Islam kami menyampaikan 'Selamat Menunaikan Ibadah Puasa'. Dengan harapan semoga Tuhan memberkati kita sekalian. "Amin"

Jakarta, 17 Juli 2012

Faisal Afiff