

**STUDI MENGENAI
DAMPAK KOMUNIKASI NONVERBAL
DI UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**



Oleh:

Alifah Ratnawati, SE. MM
Olivia Fachrunnisa, SE.,M.Si

Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Tahun 2007

HALAMAN PENGESAHAN

I. JUDUL PENELITIAN : STUDI MENGENAI DAMPAK KOMUNIKASI
NONVERBAL DI UNIVERSITAS ISLAM
SULTAN AGUNG SEMARANG

II. PELAKSANA PENELITIAN:

- a. Team Peneliti : Alifah Ratnawati, SE. MM
Olivia Fachrunnisa, SE., M.Si
- b. Sifat : Kelompok
- c. Bidang Kajian : Manajemen Sumber Daya Manusia
- d. Obyek Penelitian : Dosen-dosen Unissula
- e. Jangka Waktu Penelitian : 6 (enam) bulan

Semarang, 7 Mei 2007

Ketua Peneliti

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi

Drs.M. Zulfa Kamal , MM

Alifah Ratnawati, SE.MM

Mengetahui
Ketua Lemlit Unissula

DR.Ir. Slamet Imam Wahyudi,DEA

DAFTAR ISI

Halaman Judul		i
Halaman Pengesahan		ii
Abstraksi		iii
Daftar Isi		iv
BAB I	PENDAHULUAN	1
	I.1. Latar Belakang	1
	I.2. Perumusan Masalah	4
	I.3. Tujuan Penelitian	5
BAB II	KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	6
	II.1. Tinjauan Teoritis	6
	II.3. Kerangka Pikir dan Pengembangan hipotesis	17
BAB III	METODE PENELITIAN	19
	III.1. Populasi dan Sampel	19
	III.2. Definisi Operasional dan Pengukuran	19
	III.3. Metode Analisis Data	21
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	22
	IV.1. Hasil Pengumpulan Data	23
	IV.2. Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	24
	IV.3. Pembahasan	29
BAB V	KESIMPULAN & SARAN	34
	5.1. Kesimpulan	34
	5.2. Saran	35
	DAFTAR PUSTAKA	36

ABSTRAKSI

Tulisan ini memberikan informasi mengenai persepsi responden pada pentingnya komunikasi yang bersifat nonverbal dan kemampuan responden untuk menerjemahkan isyarat isyarat nonverbal dari rekan kerja dan pimpinan mereka. Penelitian dilakukan dengan cara mendapatkan informasi tentang kemampuan individu dalam menerjemahkan isyarat isyarat non verbal melalui self-rated (penilaian diri sendiri) yang dinyatakan sebagai suatu persepsi.

Tehnik pengambilan sampel adalah proporsional sampling, dengan mempergunakan responden sebanyak 114 orang tenaga pengajar berbagai fakultas di Unissula Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa media komunikasi yang paling akurat adalah isi verbal, kemudian ekspresi wajah baru kemudian intonasi atau tekanan suara. Variabel demografi yang mempengaruhi decoding ability adalah jenis kelamin dan usia. Pria lebih baik dalam menerjemahkan intonasi atau tekanan suara dibandingkan wanita. Wanita lebih akurat dalam menerjemahkan isyarat yang berasal dari ekspresi wajah dibandingkan pria. Isyarat yang berasal dari gerakan kepala, wanita lebih baik dalam memahaminya.

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Manusia merupakan sumber daya organisasi yang paling berharga, unik dan tidak tergantikan dengan hal lain. Ketika sekumpulan manusia atau individu ini saling berinteraksi dalam sebuah organisasi, maka satu hal yang tidak dapat dihindari adalah terciptanya komunikasi diantara mereka. Komunikasi merupakan suatu kegiatan untuk menyampaikan, menerima dan menerjemahkan informasi diantara anggota anggota organisasi. Setiap organisasi hendaknya memperhatikan kemampuan individu atau kelompok dalam organisasinya perihal kemampuannya dalam berkomunikasi baik secara verbal maupun non verbal.

Sejumlah literature seringkali membahas secara terpisah antara komunikasi verbal dan nonverbal. Penelitian ini akan berusaha untuk menggambarkan suatu proses komunikasi yang melibatkan komunikasi verbal dan nonverbal secara bersama sama. Individu seringkali menggunakan kedua bentuk komunikasi ini secara bersamaan. Sehingga, baik pengirim pesan ataupun penerima pesan harus menggunakan kemampuan komunikasi nonverbal secara baik dalam menjaga hubungan yang harmonis dengan pihak lain.

Selama ini kajian atau literature tentang komunikasi di organisasi, baik itu perusahaan, organisasi profesi, sosial dan lain sebagainya, masih berfokus pada penggunaan komunikasi yang bersifat verbal. Komunikasi verbal adalah perpindahan pesan atau informasi dengan menggunakan kata kata baik lisan maupun tulisan. Studi ini dimaksudkan untuk menelaah bentuk komunikasi lain yang sering juga digunakan atau

muncul dalam komunikasi sehari-hari mengiringi komunikasi verbal yaitu komunikasi nonverbal.

Ketika individu melakukan komunikasi yang bersifat verbal seringkali akan diikuti dengan komunikasi nonverbal seperti gerakan tangan, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh lainnya. Permasalahan yang seringkali muncul adalah ketika individu penerima pesan / informasi harus menerjemahkan atau menangkap informasi verbal dan nonverbal secara bersama-sama. Seringkali terjadi keraguan atau salah menerjemahkan ketika dirasa terdapat ketidaksesuaian antara isi pernyataan secara verbal dengan isyarat nonverbal yang menyertainya. Seperti ketika seorang pemimpin memimpin diskusi, cara penyampaian masalah yang tidak disertai dengan ekspresi wajah yang serius, gerakan tangan yang menunjukkan semangat dan bahasa tubuh lainnya yang mendukung akan membuat persepsi peserta rapat terhadap informasi yang disampaikan menjadi bias.

Target yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi mengenai persepsi responden pada pentingnya umpan balik yang bersifat nonverbal dan kemampuan responden untuk menerjemahkan isyarat isyarat nonverbal dari rekan kerja dan manajer mereka. Tujuan yang lain adalah untuk membandingkan temuan penelitian ini dengan *body of knowledge* yang selama ini ada tentang komunikasi di organisasi dan untuk memberikan rekomendasi pada bagaimana meningkatkan komunikasi verbal dan nonverbal dalam organisasi. Beberapa posisi pekerjaan seringkali membutuhkan kemampuan untuk menyampaikan atau menerjemahkan isyarat isyarat non verbal yang menyertai komunikasi verbal.

Sejumlah literatur mengenai penggunaan komunikasi nonverbal seringkali menggunakan mahasiswa universitas atau anak-anak usia sekolah sebagai subyek

penelitian, masih jarang atau bahkan sangat sedikit yang melibatkan individu individu di organisasi. Selain itu, penelitian penelitian sebelumnya terdiri atas pengumpulan data melalui studi experimental atau studi laboratorium dengan menggunakan permainan peran (*role-playing*) sebagai komponen utama. Masih sangat sedikit penelitian yang berusaha untuk mendapatkan informasi tentang kemampuan individu untuk menerjemahkan isyarat isyarat non verbal melalui *self-rated* (penilaian diri sendiri) yang dinyatakan sebagai suatu persepsi.

Persepsi persepsi adalah sesuatu yang penting karena akan mempengaruhi pengorganisasian internal sebuah data. Sejumlah bukti menunjukkan bahwa persepsi seseorang tentang kemampuannya menerjemahkan secara akurat isyarat isyarat nonverbal adalah berhubungan secara positif dengan kemampuan aktualnya. (Graham, Unruh & Jennings, 1990; Zuckerman, DeFrank, Spiegel, & Larrance, 1982). Remland (1981) dalam (Graham et.al.,1991) menyatakan “Ada (kecil/sedikit) yang meragukan manajemen yang efektif memerlukan komunikasi yang baik”. Berkomunikasi secara baik dipercaya menjadi faktor sukses kritical untuk meningkatkan produktivitas, meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan menjadi faktor pendukung untuk menjadi pemimpin terkemuka

Penelitian ini dirancang untuk memberikan kontribusi pada temuan temuan literature sebelumnya dengan menggunakan persepsi responden dalam organisasi bisnis. Model komunikasi yang selama ini berkembang di sejumlah literature dalam penelitian tidak menunjukkan bagaimana sesungguhnya komunikasi nonverbal terjadi di organisasi.

I.2. Perumusan Masalah

Masalah yang hendak diteliti pada penelitian ini adalah mengenai praktek penggunaan komunikasi nonverbal di organisasi. Ketika individu melakukan komunikasi yang bersifat verbal seringkali akan diikuti dengan komunikasi nonverbal seperti gerakan tangan, gerakan kepala, sorot mata, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh lainnya. Permasalahan yang seringkali muncul adalah ketika individu penerima pesan / informasi harus menerjemahkan atau menangkap informasi verbal dan nonverbal secara bersama sama. Seringkali terjadi keraguan atau salah menerjemahkan ketika dirasa terdapat ketidaksesuaian antara isi pernyataan secara verbal dengan isyarat nonverbal yang menyertainya. Seperti ketika seorang pemimpin memimpin diskusi, cara penyampaian masalah yang tidak disertai dengan ekspresi wajah yang serius, gerakan tangan yang menunjukkan semangat dan bahasa tubuh lainnya yang mendukung akan membuat persepsi peserta rapat terhadap informasi yang disampaikan menjadi bias.

Menurut Purwanto (1996) bentuk komunikasi yang paling mendasar dalam komunikasi bisnis adalah komunikasi nonverbal. Menurut teori antropologi, sebelum manusia menggunakan kata kata, mereka telah menggunakan gerakan gerakan tubuh, atau lebih dikenal dengan bahasa isyarat (body language) sebagai alat untuk berkomunikasi dengan orang lain. Singkat kata, dalam komunikasi nonverbal dibutuhkan suatu kemampuan untuk dapat menyimpulkan isyarat isyarat yang diberikan oleh pihak pembawa pesan agar terjadi sebuah persepsi pemahaman pesan yang lebih akurat. Sehingga, dalam penelitian ini rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi individu terhadap kemampuan menerjemahkan isyarat isyarat nonverbal (*perceived decoding ability*) di organisasi?

2. Bagaimana pengaruh variable demografi responden terhadap persepsi kemampuan menerjemahkan komunikasi nonverbal (*perceived decoding ability*) terhadap persepsi pentingnya komunikasi nonverbal di organisasi?
3. Bagaimana pengaruh antara *perceived decoding ability* terhadap persepsi pentingnya komunikasi nonverbal di organisasi?

I.3. Tujuan Penelitian

Berdasar pada latar belakang penelitian dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis persepsi individu terhadap kemampuan menerjemahkan isyarat isyarat nonverbal (*perceived decoding ability*) di organisasi
2. Menganalisis pengaruh variable demografi responden terhadap persepsi kemampuan menerjemahkan komunikasi nonverbal (*perceived decoding ability*) terhadap persepsi pentingnya komunikasi nonverbal di organisasi
3. Menganalisis pengaruh antara *perceived decoding ability* terhadap persepsi pentingnya komunikasi nonverbal di organisasi

BAB II

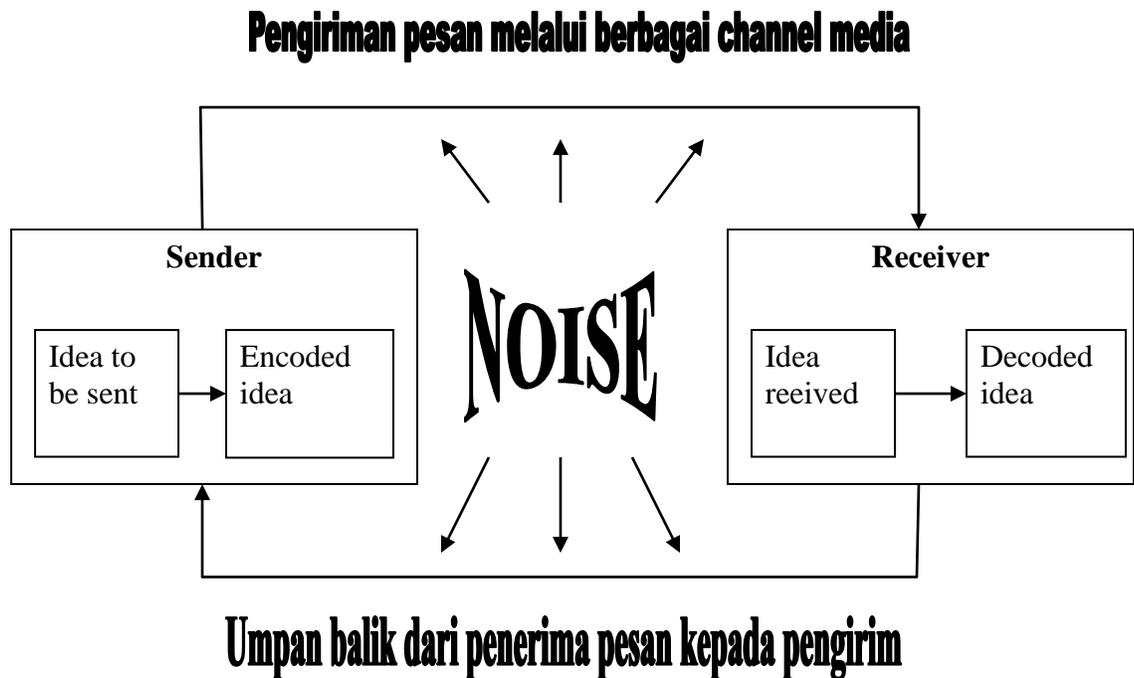
KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

II.1. Komunikasi

Komunikasi adalah proses dimana seseorang/kelompok/organisasi mengirimkan pesan kepada orang/kelompok/organisasi lain. Pihak yang mengirimkan pesan disebut **pengirim pesan (sender)**, sedangkan pihak yang menerima pesan disebut **penerima pesan (receiver)**. Ini adalah sebagian besar definisi yang terdapat pada berbagai literature (Greenberg & Baron, 2002, Robbin, 2000, Gibson et.al., 1998, Luthan, 1998).

Untuk memperjelas definisi diatas maka dapat dilihat ringkasannya pada gambar berikut ini

Gambar II.1.



Sumber: Grennberg & Baron (2000)

Proses yang terjadi di dalam bagan ini adalah :

- a. Pengirim (*sender*) mengirim pesan kepada penerima (*receiver*) melalui satu atau lebih channel media. Setelah pesan sampai pada penerima maka penerima menerima pesan yang dikirim. Perlu diterangkan bahwa pesan yang dikirim dapat diubah bentuknya menjadi sandi yang dimengerti baik oleh pengirim maupun penerima yang kemudian akan diterima oleh penerima yang mengerti arti/makna sandi tersebut.
- b. *Channel media* yang dimaksudkan disini adalah media yang digunakan oleh pengirim untuk mengirimkan pesannya(sebagai misal : telepon, email,surat, telegram, dll).
- c. *Encoding*. Proses komunikasi dimulasi ketika salah satu pihak memiliki ide yang akan disampaikan oleh pihak lain (bisa individu, kelompok atau anggota organisasi). Misi pengirim adalah untuk mempertajam ide kedalam bentuk yang dapat terkirim dan dimengerti oleh penerima pesan. Proses inilah yang disebut encoding yaitu menerjemahkan ide ke dalam sebuah bentuk (baik tertulis maupun terdengar) yang dapat dipahami oleh penerima pesan. Individu menkode informasi dengan memilih kata kata yang digunakan untuk menulis surat atau berbicara dengan orang lain. Proses ini merupakan sesuatu yang kritis dalam mengkomunikasikan ide ide secara jelas. Biasanya, individu jauh dari sempurna ketika menkode ide ide mereka. Akan tetapi, kemampuan ini dapat terus ditingkatkan.
- d. *Decoding*, adalah proses dimana penerima pesan mengartikan atau menangkap pesan original yang dikirimkan oleh pembawa pesan. Hal ini melibatkan banyak sub proses, seperti memahami kata kata yang tertulis dan terdengar, menginterpretasikan ekspresi wajah, gerakan tangan dsb. Pada tingkat receiver secara akurat mendekode pesan

yang disampaikan, maka ide yang dipahami oleh penerima pesan akan menjadi salah satu yang diharapkan oleh pengirim pesan. Tentu saja, kemampuan individu untuk memahami dan menginterpretasikan informasi yang diterimanya dari orang lain mungkin saja tidak sempurna (karena pesan yang tidak jelas atau kemampuan bahasa yang kurang). Sehingga sebagaimana dengan encoding, keterbatasan kemampuan individu untuk mendekode informasi menunjukkan kelemahan berkomunikasi fihak lain

- e. **Feedback**, adalah pengetahuan tentang efek pesan bagi penerima pesan. Ketika sebuah pesan didekode, penerima pesan kemudian memindahkan sebuah pesan baru kepada pengirim pesan. Penerimaan sebuah feedback (umpan balik) merupakan suatu hal yang diinginkan oleh pengirim pesan untuk mengetahui apakah pesan yang disampaikan dapat dipahami secara baik. Pada saat yang sama, umpan balik dapat membantu meyakinkan seorang penerima pesan bahwa pengirim pesan benar benar memahami apa yang akan dia sampaikan.
- f. **Noise** adalah faktor-faktor yang mengganggu kejelasan pesan yang dikirimkan oleh pengirim dan diterima oleh penerima. Salah satu factor yang disinyalir ikut menjadi noise atau gangguan disini adalah bentuk nonverbal yang mengikuti bentuk verbal. Seperti perasaan ragu atas kejujuran, keseriusan sender

Komunikasi yang terjadi dapat dibagi menjadi 2 yaitu **komunikasi verbal** dan **komunikasi non verbal**. Komunikasi verbal, yaitu komunikasi yang disampaikan melalui kata-kata baik yang diucapkan maupun ditulis sedangkan, komunikasi tidak verbal (non-verbal) yaitu komunikasi yang disampaikan selain menggunakan kata-kata.

Untuk merumuskan pengertian “komunikasi nonverbal”, biasanya ada beberapa defenisi yang digunakan secara umum :

- Komunikasi nonverbal adalah komunikasi tanpa kata-kata.
- Komunikasi nonverbal terjadi bila individu berkomunikasi tanpa menggunakan suara.
- Komunikasi nonverbal adalah setiap hal yang dilakukan oleh seseorang yang diberi makna oleh orang lain.
- Komunikasi nonverbal adalah suatu mengenai ekspresi, wajah, sentuhan, waktu, gerak, syarat, bau, erilaku mata dan lain-lain. (Malandro & Barker, 1983:6).

Komunikasi nonverbal adalah proses yang dijalani oleh seorang individu atau lebih pada saat menyampaikan isyarat-isyarat nonverbal yang memiliki potensi untuk merangsang makna dalam pikiran individu atau individu-individu lain. Samovar, Porter dan Jain melihat perbedaan antara komunikasi verbal dan nonverbal dalam hal sebagai berikut (Samovar,et-al,1981:160) :

- (1) Banyak perilaku nonverbal yang diatur oleh dorongan-dorongan biologik. Sebaliknya komunikasi verbal diatur oleh aturan-aturan dan prinsip-prinsip yang dibuat oleh manusia, seperti sintaks dan tata bahasa. Misalnya : kita bisa secara sadar memutuskan untuk berbicara, tetapi dalam berbicara secara tidak sadar pipi menjadi merah dan mata menjadi berkecip-kecip terus menerus.
- (2) Banyak komunikasi nonverbal serta lambang-lambangnyanya yang bermakna universal. Sedangkan komunikasi verbal lebih banyak yang bersifat spesifik bagi kebudayaan tertentu.
- (3) Dalam komunikasi nonverbal bisa dilakukan beberapa tindakan sekaligus dalam satu waktu tertentu, sementara komunikasi verbal terikat pada urutan waktu.

- (4) Komunikasi nonverbal dipelajari sejak usia sangat dini. Sedangkan penggunaan lambang berupa kata sebagai alat komunikasi membutuhkan sosialisasi sampai tingkat tertentu terlebih dahulu.
- (5) Komunikasi nonverbal lebih dapat memberi dampak emosional dari pada komunikasi verbal.

Persepsi Pentingnya Komunikasi Non Verbal dan *Perceive Decoding Ability*

Dalam kebanyakan peristiwa komunikasi perilaku nonverbal digunakan secara bersama-sama dengan bahasa verbal (Samovar, et-al, 1981:161) :

- (1) Perilaku nonverbal memberi aksentuasi atau penekanan pada pesan verbal. Misalnya : menyatakan terima kasih dengan tersenyum.
- (2) Perilaku nonverbal sebagai pengulangan dari bahasa verbal. Contohnya : menyatakan arah tempat dengan mengatakan “perpustakaan terletak dibelakang gedung ini”, kemudian mengulang pesan yang sama dengan menunjuk arahnya.
- (3) Tindakan nonverbal melengkapi pernyataan verbal. Misalnya : mengatakan maaf pada teman kerana tidak dapat meminjamkan uang; dan agar lebih dipercaya pernyataan itu ditambah lagi dengan ekspresi muka sungguh sungguh atau memperlihatkan saku kosong.
- (4) Perilaku nonverbal sebagai pengganti dari yang verbal. Contohnya : menyatakan rasa haru tidak dengan kata-kata, melainkan dengan mata yang berlinang-liang.
- (5) Tindakan nonverbal berlawanan dengan unsur-unsur verbal. Misalnya : menyatakan sangat tertarik pada suatu lukisan tanpa pernah memandang sekalipun.

Ada lima fungsi khusus perilaku nonverbal selama terjadinya interaksi (Samovar, et.al 1981 : 158). :

1. Sebagai kesan pertama, yang membentuk kerangka untuk persepsi terhadap makna komunikasi selanjutnya. Misalnya penampilan rapi dan anggun memberi kesan bahwa kita tidak boleh sembarangan memperlakukan seseorang.
2. Memberi pesan mengenai hubungan, yang menjelaskan tingkat kedekatan hubungan. Misalnya kita menempatkan diri secara fisik, jauh atau dekat, untuk menunjukkan siapa yang dapat turut dilibatkan dalam percakapan.
3. Mengungkapkan keadaan emosional (afektif) , misalnya melalui sikap tubuh, suara ekspresi muka dan mata.
4. Sebagai cara untuk menampilkan gambaran diri kepada pihak lain. Contohnya : mempergunakan lambang-lambang nonverbal seperti mobil yang dikendarai, pakaian yang dikenakan, sebagai pesan yang diharapkan dapat mempengaruhi orang lain dalam menentukan siapa diri kita dan apakah ia merasa perlu untuk meningkatkan hubungan selanjutnya.
5. Secara sadar maupun tidak sadar mengubah pemikiran dan tindakan pihak lain. Misalnya memandang dengan muka gusar dan mata melotot agar pihak lain menghentikan ucapan atau tindakannya.

Dalam beberapa tahun terakhir, buku-buku dan artikel mengenai ‘bahasa badan’ (“body language”) telah memusatkan perhatian pada cara-cara manusia menggunakan gerak isyarat badan sebagai suatu bentuk komunikasi. Studi sistematis yang berupaya untuk menformalisasikan dan mengkodifikasikan perilaku badaniah ini disebut “Kinesics”. Studi Kinesics mempelajari bagaimana isyarat isyarat nonverbal ini, baik

yang sengaja maupun tidak, dapat mempengaruhi komunikasi. Salah satu contoh adalah : kita menyatakan sikap kepada orang-orang lain dengan beberapa cara, misalnya : kita menunjukkan bahwa kita menyukai seseorang dengan menghadapkan badan kita padanya, bukan dengan mengelak. Juga mencondongkan bada kita kepada orang lain menandakan sikap positif kepadanya atau bisa juga sikap agresif. Setiap kebudayaan mempertunjukkan gerakan badan dan sikap badan yang baik. Misalnya dalam hal : postur atau sikap badan, gerak, isyarat badan, gerakan kepala, ekspresi muka, kontak mata dan tatapan, serta gerakan tangan dan lengan.

Para peneliti telah menemukan bahwa dalam tahun-tahun belakangan ini terdapat suatu sistem isyarat tubuh yang hampir sekonsisten dan sekonprehensif bahasa. Maka suatu bidang baru yang subur ini telah terbuka untuk diteliti. Asumsinya bahwa gerakan-gerakan tubuh mempunyai makna dalam konteks tertentu. Diakui bahwa setiap budaya memiliki bahasa tubuhnya sendiri. Anak-anak menyerap nuansa-nuansanya bersama-sama bahasa ucap. Seorang Perancis berbicara dengan cara bahasa Perancis. Seorang Amerika menggerakkan tubuhnya dengan cara bahasa Amerika. Beberapa perbedaan kebudayaan mungkin dengan mudah dapat dikenali namun ada juga yang sukar. Laki-laki dan wanita menggunakan bahasa tubuh dengan cara-cara yang khas maskulin dan khas feminim. Latar belakang etnis, kelas sosial, gaya pribadi dan lain-lain, ini semua akan mempengaruhi bahasa tubuh kita.

Biasanya dalam berlangsungnya bahasa tubuh menggunakan sekaligus keduanya yaitu bahasa verbal dan bahasa non verbal. Misalnya seorang wanita berkeluh kesah tentang wanita lain “saya tidak tahu bagaimana saya mengetahuinya, tetapi saya yakin bahwa ia tidak menyukai saya”. Ini menunjukkan tidak hanya perasaan yang

diekspresikan secara non verbal namun gerakan tubuh, perilaku mata dapat memberi penafsiran/menguhukuhkan rasa tidak suka tersebut.

Teori dasar tentang komunikasi di organisasi harusnya memberikan perhatian pada sifat sifat biological yang mendasari aspek komunikasi baik aspek biologis yang bisa dipelajari maupun aspek aspek simbolik yang terstruktur. Selanjutnya, teori dasar tersebut seharusnya juga memasukkan proses umpan balik (*feedback*) yang merupakan penjelasan pesan baik oleh pengirim pesan maupun penerima pesan. Berdasar pada dua permasalahan diatas, maka teori teori tentang komunikasi harusnya mempertimbangkan koevolusi proses umpan balik verbal dan nonverbal serta integrasi keduanya dalam komunikasi antar manusia. (Buck & VanLear, 2002)

Boe (2005) menyatakan bahwa, pada tahun 1998 Darwin menerbitkan buku yang berjudul *The expression in Man and Animals* dan mengenalkan bentuk sebuah studi modern mengenai komunikasi nonverbal. Pada dasarnya, bahasa tubuh terdiri dari gerakan, postur dan intonasi suara. Mempelajari komunikasi nonverbal hamper sama dengan mempelajari bahasa asing yang membutuhkan waktu dan usaha lebih untuk melancarkan pemahamannya. Individu yang memiliki ketrampilan komunikasi seperti ini diharapkan akan menjadi pelatih yang handal, staf rekrutmen yang efektif, dan pemimpin yang lebih persuasive.

Studi yang dilakukan oleh Mehrabian (1967 dalam Graham, Unruh & Jennings, 1991) yang berjudul *Inference of attitude from nonverbal communication in two channels*, merupakan penelitian pertama yang memberikan perhatian pada signifikansi penggunaan komunikasi nonverbal di organisasi. Permasalahan mendasar yang dikembangkan adalah apa saja yang merupakan media media untuk membentuk

komunikasi nonverbal. Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini bahwa, media dalam komunikasi nonverbal seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan intonasi suara memberikan kontribusi sebesar 93% pada pesan “attitudinal” kepada penerima. Hasil penelitian hanya berhenti pada identifikasi media media yang memungkinkan digunakannya komunikasi nonverbal, belum mengarah pada identifikasi pentingnya dan kemampuan individu mendekode atau menerjemahkan isyarat nonverbal.

Boe (2005) dalam laporannya yang berjudul *Actions speak louder than words* menyatakan bahwa, ketika debat calon presiden tahun 1960 antara Nixon dan Kennedy ditampilkan di televisi dan radio, polling pendapat yang didasarkan pada pemirsa televisi dan radio menunjukkan perbedaan hasil yang signifikan. Versi pendengar radio menyatakan bahwa, Nixon lebih meyakinkan dibanding Kennedy. Akan tetapi pemirsa televisi memberikan dukungan yang lebih signifikan pada Kennedy. Kamera televisi lebih bisa menangkap isyarat nonverbal yang disampaikan oleh Kennedy seperti senyumnya, keramahan dan posturnya yang atletis. Penulis menekankan bahwa, disini komunikasi nonverbal menunjukkan pengaruh yang sangat tinggi dalam membentuk persepsi orang lain selain komunikasi verbal. Menurut Boe (2005) seorang tenaga penjual dan seorang *public relation* hendaknya selalu memonitor prospek bahasa tubuhnya dan menyesuaikannya pada saat presentasi misalnya. Tulisan Boe ini menginspirasi peneliti untuk memahami lebih lanjut tentang pentingnya penggunaan komunikasi nonverbal dan peningkatan kemampuan memahami isyarat nonverbal secara akurat.

Beberapa studi menunjukkan bahwa, perhatian mengenai pentingnya komunikasi nonverbal **berfokus pada perbedaan antara isyarat verbal dan nonverbal**. Studi DePaulo, Rosenthal, Eisentat, Rogers, & Finkelstein (1978) menunjukkan, jika isyarat

visual tidak sesuai dengan isyarat audio, orang akan lebih terpengaruh pada visualisasi daripada audio, kecuali jika terjadi perbedaan yang sangat mencolok bagi mereka yang memang diminta untuk lebih memperhatikan isyarat audio. Penjelasan yang lebih bisa diterima barangkali dengan apa yang ditunjukkan oleh dua penelitian yang dilakukan oleh Zuckerman (Zuckerman, Larrance, Spiegel, & Klorman, 1981; Zuckerman, Amidon, Bishop, & Pomerantz, 1982). Zuckerman menemukan bahwa, isyarat yang ditunjukkan oleh rona muka lebih mudah ditangkap atau diterjemahkan daripada isyarat vokal/suara. Mereka menyimpulkan, jika terdapat perbedaan mencolok antara isyarat wajah dan suara, penerima pesan lebih terpengaruh oleh intonasi suara. Intonasi suara diyakini lebih menunjukkan suatu kebenaran daripada isyarat wajah yang bisa dikontrol oleh si pembawa pesan. Akan tetapi, dalam komunikasi jujur, isyarat wajah diyakini akan lebih banyak memberikan informasi. Temuan temuan penelitian tersebut hanya mengindikasikan adanya perbedaan antara isyarat verbal dan nonverbal, belum mengarah pada pentingnya hal ini disosialisasikan dalam organisasi bisnis.

Dampak Karakteristik Demografi Pada *Perceive Decoding Ability*

Hall (1978) melakukan survey terhadap 75 penelitian mengenai dampak perbedaan gender pada penerjemahan isyarat isyarat nonverbal. Kesimpulan yang dapat diperoleh bahwa, wanita mempunyai satu keunggulan dibandingkan pria dalam memecahkan kode (menerjemahkan) komunikasi nonverbal dan gender tidak banyak memberikan variasi efek terhadap pembawa pesan. Dengan kata lain, wanita memiliki kelebihan dibanding pria dalam memecahkan kode isyarat nonverbal baik itu si pembawa pesan adalah wanita atau pria. Hall juga menyimpulkan bahwa usia *pembawa pesan (encoder)* dan *penerima pesan (decoder)* tidak menimbulkan perbedaan. Wanita dalam segala usia menjadi

decoder yang lebih baik dibandingkan pria dalam segala usia. Wanita diyakini tidak hanya menjadi decoder yang lebih baik, mereka nampaknya juga lebih baik ketika menjadi encoder dibandingkan pria sebagai encoder (Buck, Miller, & Caul, 1974; Hall, 1978; LaFrance & Mayo, 1979; Rosenthal & DePaulo, 1979).

Disisi lain pria dan wanita berbeda dalam komunikasi nonverbal termasuk hasil observasi bahwa wanita lebih banyak memperhatikan isyarat wajah daripada pria. Penelitian Rosenthal & DePaulo (1979) menemukan bahwa, wanita-wanita menunjukkan lebih sedikit keunggulan di dalam memecahkan kode (menerjemahkan) isyarat nonverbal ketika isyarat tersebut berasal dari selain wajah. Penelitian serupa juga menemukan bahwa, wanita lebih akurat dalam membaca komunikasi yang tidak jujur tetapi kurang akurat ketika membaca komunikasi yang jujur. Hal ini dapat memunculkan dua penjelasan. Pertama, ketika suara lebih bisa mencerminkan pernyataan dibanding ekspresi wajah ketika tidak jujur, suara akan menjadi sumber informasi yang lebih akurat dibanding wajah. Kedua, penjelasan lainnya mungkin adalah, bagi mereka yang terlalu bagus dalam menerjemahkan atau membaca komunikasi nonverbal yang mencerminkan perasaan sesungguhnya pengirim pesan (sender's) biasanya disebabkan mereka memiliki hubungan interpersonal yang kurang efektif dengan si sender. Kelemahan hasil penelitian Rosenthal & DePaulo ini adalah didasarkan pada setting laboratory atau eksperimen. Sementara usul penelitian ini akan didasarkan pada survey persepsi dengan responden para karyawan di organisasi bisnis, sehingga hasil yang diperoleh akan mempunyai generalisasi yang lebih baik.

Dari hasil kajian pendahuluan diatas, sebagian besar peneliti masih membahas secara terpisah antara komunikasi verbal dan nonverbal. Pada fakta yang terjadi di

lingkungan masyarakat dan organisasi khususnya, proses itu seringkali terjadi secara bersama sama. Sehingga, ketika pengirim pesan hendak menyampaikan informasi dalam bentuk kata kata selalu diikuti dengan pesan yang dia sampaikan melalui non verbal. Begitupun ketika komunikasi verbal dilakukan dalam pernyataan kata kata tertulis, maka terdapat isyarat nonverbal disitu. Seperti, pilihan jenis huruf, bentuk tulisan, warna kertas, tinta dan lain sebagainya yang seringkali lebih menggambarkan perasaan si pembawa pesan.

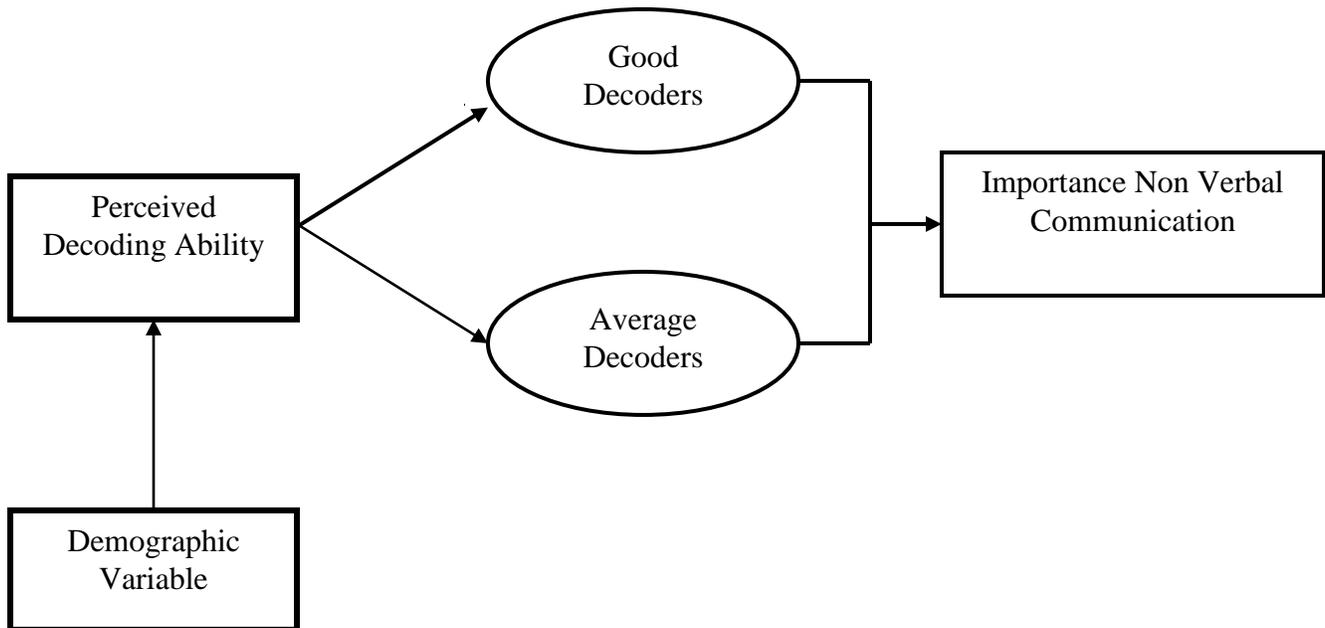
Dari sisi penerima pesan, maka penerima pesan hamper selalu dihadapkan pada fakta untuk menerjemahkan isyarat verbal dan nonverbal ini secara bersama sama. Untuk itulah persepsi individu mengenai pentingnya penggunaan komunikasi nonverbal di organisasi perlu dilakukan untuk memperkaya kajian mengenai komunikasi di organisasi. Disamping itu perlu dikaji pula sampai dimana kemampuan individu dalam menerjemahkan isyarat isyarat non verbal dalam komunikasi dan pengaruh variable demografi dalam kemampuan menerjemahkan (*decoding ability*). Komunikasi yang baik diharapkan akan meningkatkan kinerja individu ditempat kerja.

Kerangka Pikir dan Pengembangan Hipotesis

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analitis, dengan memfokuskan pada identifikasi yang mendalam tentang pentingnya komunikasi nonverbal di organisasi dan identifikasi kemampuan menerjemahkan isyarat isyarat nonverbal anggota anggota organisasi. Identifikasi pentingnya komunikasi nonverbal untuk mengetahui bagaimana persepsi responden terhadap penggunaan komunikasi nonverbal di organisasi. Sedangkan identifikasi kemampuan menerjemahkan isyarat isyarat nonverbal dimaksudkan untuk menilai sejauhmana responden selama ini mampu menerjemahkan isyarat nonverbal yang

ada dalam komunikasi sehari-hari. Secara umum dapat dibuat kerangka penelitian seperti pada gambar berikut ini.

Gambar II. 2. Kerangka Penelitian



Hipotesis 1: Terdapat pengaruh yang signifikan antara demografi responden (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, penghasilan) terhadap *perceived decoding ability*

Hipotesis 2: Terdapat perbedaan persepsi yang signifikan dalam *perceived decoding ability* isyarat isyarat nonverbal (Intonasi atau tekanan suara, Gerakan tangan atau lengan, Ekspresi Wajah, Postur atau perawakan, Gerakan kepala)

Hipotesis 3: Terdapat perbedaan yang signifikan antara *perceived decoding ability* pada persepsi pentingnya komunikasi nonverbal di organisasi

BAB III

METODE PENELITIAN

III.1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh dosen tetap di lingkungan Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang berjumlah 232 orang. Adapun teknik penentuan sampel yang digunakan adalah proporsional sampling. Teknik ini digunakan untuk memilih jumlah masing masing sampel di tiap tiap fakultas dan untuk menentukan siapa yang menjadi responden dilakukan secara random. Sedangkan penentuan ukuran sampel, digunakan pendekatan Slovin (Husein Umar, 1997). Dari hasil perhitungan, target sampel yang diharapkan akan diperoleh sebesar 114 dengan rincian proporsi masing masing fakultas sebagai berikut:

No.	Fakultas	Populasi	Proporsi Sampel
1.	F. Kedokteran	65	31
2.	F. Teknik	22	11
3.	F. Hukum	28	13
4.	F. Ekonomi	55	30
5.	F. Agama Islam	20	10
6.	F. Teknologi Industri	23	11
7.	F. Psikologi	18	9
	Jumlah	232	114

III.2. Definisi Operasional dan Pengukuran

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden. Survey dibagi dalam dua bagian. Bagian I berisi dua variable mengenai persepsi pentingnya komunikasi nonverbal di organisasi dan kemampuan mendekode (*decoding ability*) umpan balik nonverbal dari orang lain di tempat kerja, serta ranking media nonverbal dan bentuk komunikasi yang dianggap akurat. Sedangkan

bagian II menanyakan variable demografi responden. Variabel penelitian dan indikatornya disajikan pada table berikut.

Tabel III.1.
Pengukuran Variabel dan Indikator

Variabel	Indikator	Pengukuran
Demografi Responden	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis Kelamin 2. Usia 3. Tingkat Pendidikan 4. Sektor Industri 5. Lama Bekerja 6. Posisi di Organisasi 7. Pendapatan per bulan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pria dan Wanita 2. Menggunakan range 3. SMA, D3, Sarjana, Pasca Sarjana 4. Manufaktur, Pendidikan, Rumah Sakit, Perbankan, Retail, Pemerintahan, Lainnya 5. Menggunakan range 6. Top Level, Middle Manager, Staff, Supervisoe lini pertama, Karyawan dan lainnya 7. Menggunakan range
Identifikasi ranking bentuk media komunikasi nonverbal yang akurat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi verbal 2. Intonasi atau tekanan suara 3. Gerakan tangan atau lengan 4. Ekspresi Wajah 5. Postur atau perawakan 6. Gerakan kepala 	Menggunakan skala ordinal dengan mengurutkan (meranking) mulai dari yang paling akurat sampai yang keakuratannya paling rendah
Identifikasi persepsi pentingnya komunikasi non verbal di organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pentingnya komunikasi nonverbal dalam diskusi kelompok 2. Pentingnya komunikasi nonverbal pada pekerjaan (one on one) 3. Seberapa sering manajer menunjukkan perbedaan pada penggunaan isyarat verbal dan non verbal 4. Seberapa sering manajer menunjukkan kesesuaian isyarat verbal dan nonverbal 5. Mana yang lebih akurat antara media verbal dan nonverbal 6. Media yang akan mempengaruhi hubungan kerja di masa mendatang 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertanyaan 1 dan 2 menggunakan 4 skala mulai dari 1 tidak penting sampai 4 penting 2. Pertanyaan 3 dan 4 menggunakan 4 skala mulai dari 1 tidak pernah sampai 4 seringkali 3. Pertanyaan 5 dan 6 menggunakan 3 skala mulai yaitu 1 verbal, 2 keduanya, 3 nonverbal 4. Wawancara mendalam dengan responden terpilih dan atasannya
Identifikasi kemampuan mendekode (decoding ability) isyarat isyarat nonverbal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi kesesuaian isyarat verbal dan nonverbal yang disampaikan atasan 2. Persepsi decoding ability responden 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan 5 skala mulai dari 1 selalu sampai 5 tidak pernah 2. Menggunakan 5 skala mulai dari 1 sangat baik sampai sangat lemah

III.3. Metoda Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini adalah ANOVA dan uji beda, untuk menguji apakah ada perbedaan antara *perceived decoding ability* yang tergolong pada *good decoders* dan *average decoders* pada persepsi pentingnya komunikasi nonverbal di organisasi. Untuk menganalisis pengaruh antara variable demografi pada *perceived decoding ability* digunakan analisis regresi berganda dan uji t. Semua kegiatan analisis akan dibantu dengan program SPSS

Langkah langkah Analisis

1. Menghitung mean dan standar deviasi pada masing masing pertanyaan
2. Menghitung matrix korelasi untuk mengidentifikasi *interrelationship* diantara data dan ANOVA digunakan untuk menunjukkan dengan tepat variable demografis dan variable lainnya yang mempunyai dampak signifikan pada persepsi responden. Secara rincinya berikut ini:
 - a. Sampel dibedakan berdasar *perceived decoding ability* menjadi *good decoder* (GD, rata rata jawaban pada enam item pertanyaan *decoding ability* 1 – 2) dan *average decoder* (AG, rata rata jawaban pada enam item pertanyaan *decoding ability* 3 – 5)
 - b. Setelah sample dibedakan menjadi *Good Decoders* dan *Average Decoders*, enam aspek komunikasi yang di ranking oleh responden dihitung rata rata dan diurutkan rangkingnya. ANOVA digunakan untuk menentukan signifikansi perbedaan kedua sampel (GD dan AD) pada pola meranking aspek komunikasi non verbal.

- c. ANOVA digunakan untuk menentukan signifikansi perbedaan dua sample tersebut (GD dan AD) pada persepsi pentingnya komunikasi non verbal di organisasi
- d. Analisis *Stepwise multiple regression* digunakan untuk menentukan apakah kombinasi variable variable demografi dapat digunakan untuk memprediksi *perceived decoding ability*

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

IV.1. Hasil Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada bulan Juni – Agustus 2006. Kuesioner yang disebar ke dosen-dosen di Unissula sebanyak 200 buah. Sampai dengan akhir bulan Agustus 2006, kuesioner yang kembali dan dapat dianalisis sebanyak 114. Deskripsi responden disajikan pada tabel IV.1- IV.4. berikut ini:

Tabel IV.1.
Pendidikan Responden

PENDIDIKAN	JUMLAH	PROSEN
S1	24	21.1
S2	90	78.9
TOTAL	114	100

Pada tabel IV.1 diatas terlihat bahwa responden yang berpendidikan S1 sebanyak 21.1 % dan S2 sebanyak 78.9%. Jadi mayoritas responden berpendidikan S2 . Hal ini terjadi karena sebagian besar Dosen – dosen Unissula telah berpendidikan S2.

Tabel IV.2
JENIS KELAMIN RESPONDEN

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSEN
Wanita	66	57.9
Laki-laki	48	42.1
TOTAL	114	100

Pada tabel IV.2. terlihat bahwa responden yang berjenis kelamin wanita berjumlah 57,9% dan laki-laki 42,1%. Jadi responden wanita lebih banyak dibandingkan laki-laki.

TABEL IV.3
MASA KERJA RESPONDEN

MAS KERJA (tahun)	JUMLAH	PROSEN
0-5	30	26.3
6-10	24	21.1
11-15	33	28.9
> 15	27	23.7

Pada tabel IV.3 diatas terlihat bahwa masa kerja responden terbanyak adalah antara 11-15 tahun, disusul kemudian antara 0-5 tahun.

TABEL IV.4
USIA RESPONDEN

USIA (tahun)	JUMLAH	PROSEN
20-30	25	21.93
31-40	37	32.46
41-50	43	37.72
51-60	9	7.89
Jumlah	114	100

Dari tabel IV.4. terlihat bahwa reaponden sebagian besar berusia 41-50 tahun, disusul kemudian berusia 31-40 tahun . Paling sedikit responden berusia diatas 50 tahun.

IV.2. Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Decoding Ability

Hasil analisis dan pengujian data terhadap 114 responden menunjukkan bahwa kemampuan responden dalam menerjemahkan isyarat-isyarat non verbal dapat digolongkan kedalam responden yang mempunyai kemampuan menerjemahkan isyarat-isyarat secara bagus (Good decoders / G) sebanyak 29 % dan 71% dapat digolongkan kedalam responden yang mempunyai kemampuan menerjemahkan secara rata-rata / kurang bagus (Average decoders /A). Berdasarkan atas penggolongan ini kemudian

menyatakan lebih akurat dibandingkan dengan *Good Decoders*. Gerakan kepala dan Postur atau perawakan tubuh mendapat rangking lima dan enam serta tidak ada perbedaan rata-rata antara *Good decoders* maupun *average decoders*.

Persepsi individu terhadap kemampuan menerjemahkan isyarat-syarat non verbal

Dalam komunikasi non verbal dibutuhkan suatu kemampuan untuk dapat menyimpulkan isyarat-syarat yang diberikan oleh pihak pembawa pesan agar terjadi sebuah pemahaman pesan yang lebih akurat. Tabel IV.6 menunjukkan perbedaan persepsi responden berdasarkan kemampuan menerjemahkan isyarat-isyarat non verbal sebagai alat untuk berkomunikasi dengan orang lain.

Tabel IV.6.
Perbedaan berdasar kemampuan menerjemahkan isyarat non verbal

NO	VARIABEL	MEAN (G)	MEAN (A)	F	SIGN
1	Pentingnya Komunikasi non verbal dalam diskusi kelompok	4,20	3,68	4,909	0,029
2	Pentingnya komunikasi non verbal antar individu dalam pekerjaan	3,70	3,29	3,746	0,055
3	Pimpinan sering menunjukkan perbedaan dalam penggunaan komunikasi verbal dan non verbal	2,80	2,54	1,238	0,268
4	Pimpinan sering menunjukkan kesesuaian antara komunikasi verbal dan non verbal	3,50	3,04	5,016	0,027
5	Mana yang lebih akurat antara komunikasi verbal dan non verbal di tempat kerja	2,40	2,14	1,523	0,220
6	Bentuk komunikasi yang akan mempengaruhi hubungan kerja dimasa mendatang baik dengan rekan kerja maupun atasan	2,60	2,07	7,148	0,009

Keterangan : G : Good Decoders A: Average Decoders

Dari tabel IV.6. terlihat bahwa antara *Good decoders* dan *Average decoders* terjadi perbedaan yang signifikan (sign =0,029) dalam menilai pentingnya komunikasi non verbal dalam diskusi kelompok. *Good decoders* mempersepsikan komunikasi non verbal

dalam diskusi kelompok lebih penting dibandingkan penilaian *Average decoders*. Demikian pula pada komunikasi non verbal antar individu dalam pekerjaan, *Good decoders* mempunyai persepsi yang berbeda dengan *average decoders*. *Good decoders* menilai komunikasi non verbal antara individu dalam pekerjaan adalah lebih penting dibanding penilaian *Average decoders*. Perbedaan yang signifikan juga terjadi ketika responden mempersepsikan apakah pimpinan sering menunjukkan kesesuaian antara komunikasi verbal dan non verbal. *Good decoders* lebih dapat mempersepsikan dibandingkan dengan *Average decoders* yang menjawab ragu-ragu

Dalam mempersepsikan apakah pimpinan sering menunjukkan perbedaan dalam menggunakan komunikasi verbal dan non verbal, antara persepsi *good decoders* dan *average decoders* tidak ada perbedaan yang signifikan. Keduanya ragu-ragu dalam memberikan penilaian.

Ketika responden ditanyakan tentang mana yang lebih akurat antara komunikasi verbal dan non verbal, tidak ada perbedaan persepsi antara *good decoders* dan *average decoders* (variabel 3 dan 5). Keduanya menganggap bahwa komunikasi non verbal adalah akurat dalam keseharian ditempat kerja. Namun ketika responden ditanyakan mengenai bentuk komunikasi ditempat kerja yang akan mempengaruhi hubungan kerja dimasa mendatang baik dengan rekan kerja maupun dengan atasan, ternyata terdapat perbedaan yang signifikan ($\text{sign} = 0,009$). *Good decoders* menganggap bahwa komunikasi verbal dan non verbal keduanya akan berpengaruh, sedangkan *average decoders* menganggap yang berpengaruh adalah non verbal.

Pengaruh Demografi

Untuk menentukan apakah kombinasi variabel-variabel demografi dapat digunakan untuk memprediksi *perceived decoding ability*, digunakan analisis stepwise multiple regression. Hasilnya ditunjukkan dalam tabel IV.7 berikut :

Tabel IV.7.
Pengaruh demografi terhadap *perceived decoding ability*

Variabel	Beta	t-statistik	t-sign
1. Usia	0,039	6,777	0,000
2. Jenis kelamin (1=pria,0=wanita)	0,266	2,540	0,013

Dari tabel IV.7. diatas terlihat bahwa variabel demografi yang mempengaruhi *perceived decoding ability* (kemampuan mendekode) adalah Usia dan Jenis kelamin, sedangkan variabel demografi yang lainnya, yaitu pendidikan dan lama kerja tidak dapat dipakai untuk memprediksi *perceived decoding ability*.

Usia mempengaruhi kemampuan orang dalam menafsirkan komunikasi non verbal (sign =0.000). Semakin bertambah usia seseorang, semakin mampu orang tersebut dalam menafsirkan isyarat-isyarat non verbal.

Jenis kelamin mempengaruhi kemampuan orang dalam menerjemahkan komunikasi non verbal (sign = 0,013). Pria dan wanita berbeda kemampuannya dalam menerjemahkan isyarat-isyarat non verbal. Hal ini didukung oleh hasil uji analisis of variance yang tercantum dalam tabel IV.8. berikut :

Tabel IV.8.
Perbedaan Pria dan Wanita dalam Menerjemahkan Umpan balik

Umpan Balik	Rata-Rata (Wanita)	Rata-Rata (Pria)	F	sign
Isi Verbal	1,52	1,63	0,225	0,636
Intonasi atau tekanan suara	2,71	2,06	11,938	0,001
Gerakan tangan atau lengan	3,95	3,75	1,269	0,262
Ekspresi wajah	2,48	3,13	9,262	0,003
Postur atau perawakan	5,52	5,19	2,822	0,096
Gerakan Kepala	4,62	5,25	14,097	0,000

Pada tabel IV.8 diatas terlihat bahwa perbedaan yang signifikan antara pria dan wanita adalah ketika menerjemahkan isyarat non verbal yang berasal dari intonasi atau tekanan suara. Pria lebih baik dalam menerjemahkan intonasi atau tekanan suara dibandingkan wanita. Perbedaan yang signifikan juga terjadi ketika menerjemahkan isyarat non verbal yang berasal dari ekspresi wajah dan Gerakan Kepala. Wanita lebih akurat dalam menerjemahkan isyarat yang berasal dari ekspresi wajah dibandingkan pria. Demikian pula untuk isyarat yang berasal dari gerakan kepala, wanita lebih baik dalam menerjemahkannya.

Tidak ada perbedaan yang signifikan ketika wanita maupun pria menerjemahkan umpan balik yang berasal dari isi verbal, gerakan tangan maupun lengan serta menerjemahkan isyarat non verbal yang berasal dari postur atau perawakan seseorang.

PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini secara keseluruhan konsisten dengan literature mengenai komunikasi non verbal di organisasi. Semakin baik kemampuan individu dalam kemampuan menerjemahkan isyarat isyarat non verbal maka semakin tinggi pula persepsi mereka mengenai pentingnya komunikasi nonverbal. Individu yang memiliki

kemampuan rata rata dalam menerjemahkan isyarat isyarat nonverbal tidak memberikan perhatian lebih pada isyarat isyarat nonverbal. Akan tetapi hal ini tidak berarti bahwa mereka kurang emosional dalam pergaulan.

Pada penelitian ini, perbedaan utama pada good decoders dan average decoders adalah pada bagaimana kedua kelompok ini merangking jenis jenis komunikasi nonverbal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media komunikasi yang paling akurat adalah isi verbal. Yang paling akurat berikutnya menurut Good decoders adalah ekspresi wajah baru kemudian intonasi atau tekanan suara. Temuan ini mendukung penelitian yang dikemukakan oleh Zuckerman (1981), bahwa isyarat yang ditunjukkan oleh roman muka lebih mudah ditangkap dari pada isyarat yang berasal dari vocal/suara. Isyarat yang ditunjukkan oleh ekspresi wajah seseorang diyakini lebih banyak memberikan informasi.

Terdapat perbedaan yang signifikan dalam menerjemahkan pentingnya umpan balik yang bersifat non verbal. Good decoders menyatakan bahwa komunikasi non verbal dalam diskusi kelompok adalah penting, demikian pula komunikasi non verbal antara individu dalam pekerjaan. Sebaliknya average decoders menyatakan berbeda. Ini menunjukkan kemampuan responden untuk menerjemahkan isyarat non verbal dari rekan kerja maupun dari pimpinannya adalah berbeda antara good decoders dengan average decoders

Usia mempengaruhi kemampuan orang dalam menafsirkan komunikasi non verbal. Semakin bertambah usia seseorang, semakin mampu orang tersebut dalam menafsirkan isyarat-isyarat non verbal. Hasil penelitian ini ternyata berbeda dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Hall (1978), yang menyatakan bahwa usia tidak mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menafsirkan komunikasi non verbal.

Antara pria dan wanita terdapat perbedaan yang signifikan dalam menerjemahkan isyarat non verbal yang berasal dari intonasi atau tekanan suara. Pria lebih baik dalam menerjemahkan intonasi atau tekanan suara dibandingkan wanita. Perbedaan yang signifikan juga terjadi ketika menerjemahkan isyarat non verbal yang berasal dari ekspresi wajah dan Gerakan Kepala. Wanita lebih akurat dalam menerjemahkan isyarat yang berasal dari ekspresi wajah dibandingkan pria. Demikian pula untuk isyarat yang berasal dari gerakan kepala, wanita lebih baik dalam menerjemahkannya. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosenthal dan De Paulo (1979) yang menyatakan bahwa wanita lebih banyak memperhatikan isyarat wajah dari pada pria. Disisi lain pria dan wanita berbeda dalam komunikasi nonverbal termasuk hasil observasi bahwa wanita lebih banyak memperhatikan isyarat wajah daripada pria. Penelitian Rosenthal & DePaulo (1979) menemukan bahwa, wanita-wanita menunjukkan lebih sedikit keunggulan di dalam memecahkan kode (menerjemahkan) isyarat nonverbal ketika isyarat tersebut berasal dari selain wajah. Penelitian serupa juga menemukan bahwa, wanita lebih akurat dalam membaca komunikasi yang tidak jujur tetapi kurang akurat ketika membaca komunikasi yang jujur. Hal ini dapat memunculkan dua penjelasan. Pertama, ketika suara lebih bisa mencerminkan pernyataan dibanding ekspresi wajah ketika tidak jujur, suara akan menjadi sumber informasi yang lebih akurat dibanding wajah. Kedua, penjelasan lainnya mungkin adalah, bagi mereka yang terlalu bagus dalam menerjemahkan atau membaca komunikasi nonverbal yang mencerminkan perasaan sesungguhnya pengirim pesan (sender's) biasanya disebabkan mereka memiliki hubungan interpersonal yang kurang efektif dengan si sender.

Secara garis besar, hasil penelitian ini memberikan dukungan pada kajian kajian sebelumnya mengenai pentingnya komunikasi nonverbal di organisasi. Stewart & Logan (1993) menyatakan bahwa, jika komunikasi adalah suatu proses transaksi, yang berupaya mempertemukan perbedaan individu secara bersama-sama untuk mencari kesamaan makna, maka dalam proses itu, pasti ada konflik (1982: 234). Konflik pun tidak hanya diungkapkan secara verbal tapi juga diungkapkan secara nonverbal seperti dalam bentuk raut muka, gerak badan, yang mengekspresikan pertentangan. Konflik dalam organisasi muncul pada berbagai level sesuai dengan struktur organisasi. Myers (1982:238) membagi tiga bentuk konflik dalam organisasi. Pertama, konflik pribadi (*personal conflict*), merupakan konflik yang terjadi dalam diri setiap individu yang mengalami pertentangan menyangkut keinginan, harapan dan nilai-nilai yang dianut; bingung memutuskan sesuatu; kecewa karena mendapat halangan untuk memenuhi kebutuhan; menghadapi kesulitan menghadapi kelompok lain. Kedua, konflik antar pribadi (*interpersonal conflict*), merupakan konflik yang terjadi antara individu yang satu dengan yang lain karena dua hal; perbedaan latar belakang individu (usia, jenis kelamin, kebiasaan, kepercayaan).

Menurut Edward T. Hall, individu yang terlibat dalam komunikasi memiliki perbedaan, ada yang termasuk dalam kategori *high-context communication*, dan ada pula yang masuk dalam kategori *low context communication* (Samovar & Porter, 1994; Gudykunst & Toomey, 1988). Secara sederhana individu yang masuk dalam kategori High context communication, biasanya menggunakan pola-pola komunikasi tidak langsung (basa-basi), dengan nuansa nonverbal yang tidak kentara, dan sangat sensitif. Sedangkan

low context communication, mengacu kepada pendekatan komunikasi langsung secara verbal, ekspresi secara terbuka/blak-blakan.

Biasanya dalam berlangsungnya bahasa tubuh menggunakan sekaligus kedua-duanya yaitu bahasa verbal dan bahasa non verbal. Misalnya seorang wanita berkeluh kesah tentang wanita lain “saya tidak tahu bagaimana saya mengetahuinya, tetapi saya yakin bahwa ia tidak menyukai saya”. Ini menunjukkan tidak hanya perasaan yang diekspresikan secara non verbal namun gerakan tubuh, perilaku mata dapat memberi penafsiran/menguhukuhkan rasa tidak suka tersebut.

Keberadaan dan penggunaan komunikasi nonverbal, telah banyak didiskusikan beberapa waktu lamanya. Pada awal tahun 90’an, Sigmund Freud menyatakan bahwa, seseorang tetap tidak akan bisa merahasiakan sesuatu, meskipun mereka tidak bersuara atau berbicara. Bahasa tubuh dan gerakan seseorang menunjukkan sebuah ungkapan tersembunyi tentang sesuatu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi 111 responden dalam organisasi bisnis menyatakan bahwa, komunikasi non verbal memiliki peranan penting dalam interaksi dengan anggota organisasi selain komunikasi verbal. Secara rinci, berdasarkan temuan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Media komunikasi yang paling akurat adalah isi verbal, kemudian ekspresi wajah baru kemudian intonasi atau tekanan suara.
2. Variabel demografi yang mempengaruhi decoding ability adalah jenis kelamin dan usia. Semakin bertambah usia seseorang, semakin mampu orang tersebut dalam menafsirkan isyarat-isyarat non verbal
3. Jenis kelamin mempengaruhi kemampuan orang dalam menerjemahkan komunikasi non verbal . Pria dan wanita berbeda kemampuannya dalam menerjemahkan isyarat-isyarat non verbal. Pria lebih baik dalam menerjemahkan intonasi atau tekanan suara dibandingkan wanita. Wanita lebih akurat dalam menerjemahkan isyarat yang berasal dari ekspresi wajah dibandingkan pria. Demikian pula untuk isyarat yang berasal dari gerakan kepala, wanita lebih baik dalam menerjemahkannya.

V.2. Saran

Untuk meningkatkan kemampuan menerjemahkan isyarat isyarat nonverbal termasuk memberikan perhatian lebih pada isyarat isyarat nonverbal, khususnya ekspresi wajah, dalam hal ini kontak mata dan kemampuan mempersepsikan bahwa terjadi perbedaan antara isyarat verbal dan nonverbal maka, saran yang bisa diberikan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manajer hendaknya menyadari bahwa, bawahan akan merasa frustrasi dan tidak percaya ketika mereka merasakan adanya konflik antara sinyal verbal dan nonverbal yang ditunjukkan oleh atasan mereka. Oleh karena itu pimpinan harus mencoba untuk memodifikasi perilaku mereka dengan menunjukkan sesuatu yang lebih jujur ketika mengkomunikasikan emosi mereka.
2. Penelitian ini hanya didasarkan pada sampel yang berasal dari tenaga pengajar di Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Akan menjadi lebih berarti apabila sampel yang diambil berasal dari seluruh bidang organisasi, baik organisasi jasa maupun bisnis, baik pemerintahan maupun swasta sehingga hasil penelitian bisa mencerminkan secara sesungguhnya bagaimana dampak komunikasi non verbal di organisasi.

REFERENSI

- Boe (2005), Actions Speak Louder Than Words, Agency Sales, September 2005;35,9;ABI/INFORM Research, pg 56
- Buck & VanLear, Verbal and Nonverbal Communication, Journal of Communication; Sep 1,2002;52,3; ABI/INFORM Research, pg 552
Fourth Edition, McGraw-Hill, Inc.
- Gibson, Ivancevich dan Donney, 1988. *Organisasi dan Manajemen*.Erlangga
- Greenberg, J dan Robert A.Baron, 2000. *Behavior in Organization*. Prentice Hall International
- Gudykunst, B., William, Ting-Toomey,Stella. (1988). *Culture and Interpersonal Communication*, Sage Publication, New bury Park, California.
- Luthans F, 1995. *Perilaku Organisasi*. Edisi 7 Bahasa Indonesia. Prenhalindo Jakarta
- Messaris, Visual Communication; Theory and Research, *Journal of Communication*; Sep 1,2003;53,3;ABI/INFORM Research,pg 551
- Robbins, 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*, Prenhalindo Jakarta
- Russel & Bachorowski, 2003, Facial and Vocal Expressions of Emotion, *Annual Review of Psychology*; 2003;54,ProQuest Medical Library,pg 329
- Samovar, A., Larry, Porter,E., Richard. (1994). *Intercultural Communication: A Reader* , Seventh Edition, Wadsworth, Publishing Company Belmont, California
- Stewart, John & Logan, Carole (1993). *Together: Communicating Interpersonally*,
- Urbaniak, 2005, Nonverbal Communication in Selling, *Supervision*; Jun 2005; 66,6;ABI/INFORM.