



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Pesan – Pesan dalam Komunikasi

Riatun, S.Sos., M.I.Kom.

KOMUNIKASI VERBAL

DEFINISI

KOMUNIKASI VERBAL

Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang ada dalam kehidupan manusia dalam hubungan atau interaksi sosialnya.

Komunikasi verbal (*verbal communication*) juga bisa diartikan bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan lisan (*oral*) atau tulisan (*written*).

KOMUNIKASI VERBAL

Komunikasi verbal sebagian besar terjadi dalam situasi tatap muka langsung. Namun, komunikasi verbal kini semakin luas dengan memanfaatkan instrumen atau perangkat elektronik seperti telepon dan surat elektronik (*email*).

Faktor yang paling penting dalam komunikasi verbal adalah adanya simbol-simbol verbal dalam pesan yang disampaikan seperti penggunaan bahasa lewat susunan kata atau kalimat.

DEFINISI

KOMUNIKASI VERBAL

Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas, Jalaluddin Rakhmat (2008:76).

Secara **fungsional**, bahasa diartikan sebagai alat yang dimiliki bersama untuk mengungkapkan gagasan. Ia menekankan dimiliki bersama, karena Bahasa hanya dapat dipahami bila ada kesepakatan di antara anggota-anggota kelompok sosial untuk menggunakannya.

DEFINISI

KOMUNIKASI VERBAL

Secara **formal**, bahasa diartikan sebagai semua kalimat yang terbayangkan, yang dapat dibuat menurut peraturan tatabahasa. Setiap bahasa mempunyai peraturan bagaimana kata-kata harus disusun dan dirangkaikan supaya memberi arti.

KOMUNIKASI VERBAL

Cansandra L. Book (1980) dalam Dedy Mulyana 2005, Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar, mengemukakan agar komunikasi kita berhasil, setidaknya bahasa harus memenuhi tiga fungsi, yaitu:

- a. Mengetahui dunia di sekitar kita.
- b. Berhubungan dengan orang lain.
- c. Untuk menciptakan koherensi dalam kehidupan kita.

BENTUK KOMUNIKASI VERBAL

KOMUNIKASI TERTULIS

Komunikasi tertulis adalah bentuk komunikasi verbal yang dilakukan melalui tulisan. Komunikasi tertulis biasanya dilakukan karena keterbatasan jarak antara komunikator dan komunikan. Selain itu, komunikasi tertulis juga dilakukan jika dibutuhkan catatan atau dokumentasi untuk dijadikan bukti.

BENTUK KOMUNIKASI VERBAL

KELEBIHAN KOMUNIKASI TERTULIS

Merujuk *India National Institute of Agricultural Extension Management*, ada beberapa kelebihan dan kekurangan yang dimiliki komunikasi tertulis. Kelebihan dari komunikasi tertulis adalah:

1. Produk dari komunikasi tertulis bisa berfungsi sebagai bukti dari apa yang telah terjadi atau apa yang diucapkan.
2. Komunikasi tertulis dapat menjadi catatan permanen untuk digunakan atau dipelajari di masa mendatang.

BENTUK KOMUNIKASI VERBAL

KELEBIHAN KOMUNIKASI TERTULIS

3. Kemungkinan salah tafsir yang sangat berpotensi terjadi selama proses komunikasi berkurang karena produk komunikasi tertulis berupa tulisan sehingga maksud dan tujuan pesan tercatat secara jelas. Dengan begitu, hasil dari komunikasi tertulis memiliki validitas yang kuat.
4. Bentuk komunikasi verbal yang satu ini dapat diandalkan ketika komunikator hendak mengirimkan informasi panjang misalnya tentang keuangan, produksi atau data penting lainnya.

BENTUK KOMUNIKASI VERBAL

KELEBIHAN KOMUNIKASI TERTULIS

5. Banyak perusahaan yang kini menerapkan metode komunikasi anonim (*whistle blowing system*) apabila pegawai ingin menyampaikan keluhan atau laporan yang bersifat sensitif. Komunikasi verbal jelas dibutuhkan sebagai mediana dan komunikasi tertulis adalah pilihan yang paling sesuai.

BENTUK KOMUNIKASI VERBAL

KELEMAHAN KOMUNIKASI TERTULIS

- Meski begitu, komunikasi tertulis juga memiliki beberapa kelemahan:
 1. Komunikasi tertulis umumnya merupakan proses yang mahal dan memakan waktu.
 2. Meskipun komunikasi tertulis telah ditransmisikan dalam bentuk tulisan, belum dapat dipastikan apakah penerima telah memahami pesan tersebut dengan baik.

BENTUK KOMUNIKASI VERBAL

KELEMAHAN KOMUNIKASI TERTULIS

3. Komunikasi tertulis kadang terkesan kuno walaupun masih sangat relevan dan dibutuhkan di era ini. Namun, kelemahan lain yang sering terjadi adalah dokumen tertulis bocor sebelum waktunya.
4. Komunikasi tertulis kadang juga menyebabkan formalitas dan kekakuan yang berlebihan antar individu yang berdampak pada hubungan pribadi.

BENTUK KOMUNIKASI VERBAL

CONTOH KOMUNIKASI TERTULIS

- Surat,
- Kartu pos,
- Email,
- Pesan singkat.

BENTUK KOMUNIKASI VERBAL

KOMUNIKASI LISAN

Komunikasi lisan atau juga sering disebut komunikasi oral adalah bentuk komunikasi verbal melalui interaksi langsung atau tatap muka antara komunikator dan komunikan. Percakapan pada komunikasi lisan bisa melibatkan lebih dari dua individu.

BENTUK KOMUNIKASI VERBAL

KELEBIHAN KOMUNIKASI LISAN

Jenis komunikasi verbal yang satu ini memiliki kekurangan dan kelebihan menurut *India National Institute of Agricultural Extension Management*.

- Beberapa kelebihan komunikasi lisan diantaranya:
 1. Komunikasi lisan adalah bentuk dari komunikasi verbal yang tidak memakan waktu.
 2. Komunikasi lisan tidak menghabiskan banyak biaya atau disebut sebagai jenis komunikasi yang paling murah.

BENTUK KOMUNIKASI VERBAL

KELEBIHAN KOMUNIKASI LISAN

3. Apabila ingin menerapkan komunikasi yang efektif, maka komunikasi verbal melalui lisan adalah pilihan yang sesuai.
4. Salah satu kategori keberhasilan komunikasi dilihat dari adanya umpan balik yang disampaikan oleh komunikan.
5. Komunikasi lisan bisa menyampaikan informasi secara utuh.

BENTUK KOMUNIKASI VERBAL

KEKURANGAN KOMUNIKASI LISAN

1. Informasi yang bersifat penting tapi panjang, luas, dan banyak tidak dapat disampaikan secara efektif dengan komunikasi lisan.
2. Komunikasi lisan sering terdistorsi saat komunikator dan komunikan kehilangan motivasi atau minat pada komunikasi yang berlangsung.
3. Kata-kata yang diucapkan dalam komunikasi lisan lebih mudah disalahpahami dibandingkan tulisan.

BENTUK KOMUNIKASI VERBAL

KEKURANGAN KOMUNIKASI LISAN

4. Informasi yang dihasilkan dari komunikasi lisan berpotensi tidak memadai karena komunikasi sering membutuhkan informasi yang permanen dan dalam format tetap untuk ditinjau kembali.
5. Terkadang, komunikasi lisan menciptakan kesenjangan komunikasi.
6. Komunikasi lisan menciptakan fitur yang unggul yakni umpan balik langsung.

BENTUK KOMUNIKASI VERBAL

CONTOH KOMUNIKASI LISAN

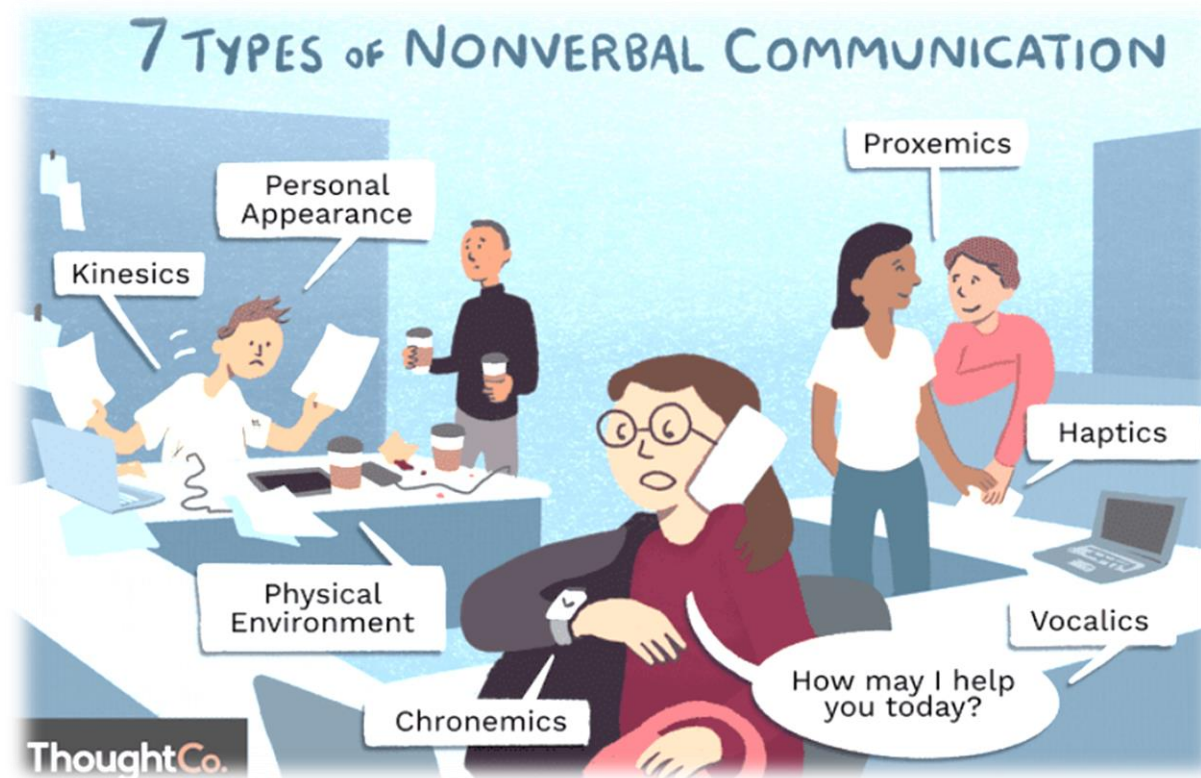
- Pidato publik,
- Pembicaraan tatap muka atau elektronik,
- Rapat,
- Konferensi,
- Konseling.

HAMBATAN KOMUNIKASI VERBAL

HAL-HAL YANG DAPAT MENGHAMBAT KOMUNIKASI VERBAL

1. Intelegensi,
2. Budaya
3. Pengetahuan.
4. Kepribadian.
5. Biologis.
6. Pengalaman.

PESAN NON VERBAL



Komunikasi nonverbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Pesan-pesan nonverbal sangat berpengaruh terhadap komunikasi. Pesan atau simbol-simbol nonverbal sangat sulit untuk ditafsirkan dari pada simbol verbal. Bahasa verbal sealur dengan bahasa nonverbal, contoh ketika kita mengatakan “ya” pasti kepala kita mengangguk.

Komunikasi nonverbal meliputi semua aspek komunikasi selain kata-kata sendiri seperti bagaimana kita mengucapkan kata-kata (volume), fitur, lingkungan yang mempengaruhi interaksi (suhu, pencahayaan), dan benda-benda yang mempengaruhi citra pribadi dan pola interaksi (pakaian, perhiasan, mebel).

JENIS KOMUNIKASI NONVERBAL

1. Sentuhan (*haptic*)

Sentuhan atau *tactile message*, merupakan pesan nonverbal nonvisual dan nonvokal. Alat penerima sentuhan adalah kulit, yang mampu menerima dan membedakan berbagai emosi yang disampaikan orang melalui sentuhan.

2. Komunikasi Objek

Penggunaan komunikasi objek yang paling sering adalah penggunaan pakaian. Orang sering dinilai dari jenis pakaian yang digunakannya, walaupun ini termasuk bentuk penilaian terhadap seseorang hanya berdasarkan persepsi. Contohnya dapat dilihat pada penggunaan seragam oleh angkatan bersenjata, yang menyatakan identitas dari angkatan mana mereka berasal.

JENIS KOMUNIKASI NONVERBAL

3. Kronemik

Chronemics refers to how we perceive and use time to define identities and interactions.(Wood.2007) Kronemik merupakan bagaimana komunikasi nonverbal yang dilakukan ketika menggunakan waktu, yang berkaitan dengan peranan budaya dalam konteks tertentu. Contohnya menghargai waktu. Ada kalanya kita mampu menilai bagaimana kita yang memanfaatkan dan mengaplikasikan waktunya secara tepat dan efektif.

4. Gerakan Tubuh (Kinestetik)

Gerakan tubuh biasanya digunakan untuk menggantikan suatu kata atau frasa. Beberapa bentuk dari kinestetik yaitu:

JENIS KOMUNIKASI NONVERBAL

- a. *Emblem*, yaitu gerakan tubuh yang secara langsung dapat diterjemahkan kedalam pesan verbal tertentu. Biasanya berfungsi untuk menggantikan sesuatu. Misalnya, mengangguk sebagai tanda setuju; telunjuk di depan mulut tanda jangan berisik.
- b. *Illustrator*, yaitu gerakan tubuh yang menyertai pesan verbal untuk menggambarkan pesan sekaligus melengkapi serta memperkuat pesan. Biasanya dilakukan secara sengaja. Misalnya, memberi tanda dengan tangan ketika mengatakan seseorang gemuk/kurus.

JENIS KOMUNIKASI NONVERBAL

- c. *Affect displays*, yaitu gerakan tubuh khususnya wajah yang memperlihatkan perasaan dan emosi. Seperti misalnya **sedih dan gembira**, lemah dan kuat, **semangat dan kelelahan**, **marah dan takut**. Terkadang diungkapkan dengan sadar atau tanpa sadar. Dapat mendukung atau berlawanan dengan pesan verbal.
- d. Regulator, yaitu gerakan nonverbal yang digunakan untuk mengatur, memantau, memelihara atau mengendalikan pembicaraan orang lain. Regulator terikat dengan kultur dan tidak bersifat universal. Misalnya, ketika kita mendengar orang berbicara, kita menganggukkan kepala, mengkerutkan bibir, dan fokus mata.

JENIS KOMUNIKASI NONVERBAL

- e. *Adaptor*, yaitu gerakan tubuh yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan fisik dan mengendalikan emosi. Dilakukan bila seseorang sedang sendirian dan tanpa disengaja. Misalnya, menggigit bibir, memainkan pensil ditangan, garuk-garuk kepala saat sedang cemas dan bingung.

JENIS KOMUNIKASI NONVERBAL

5. Proxemik

Proxemik adalah bahasa ruang, yaitu jarak yang digunakan ketika berkomunikasi dengan orang lain, termasuk juga tempat atau lokasi posisi berada. Pengaturan jarak menentukan seberapa dekat tingkat keakraban seseorang dengan orang lain. jarak mampu mengartikan suatu hubungan. Richard West dan Lynn H. Turner *pada Introducing Communication theory* (2007) membagi zona proksemik pada berbagai macam pembagian, yaitu :

- a. Jarak intim, jaraknya dari 0 – 45 cm.
(Fase dekat 0-15 cm, Fase Jauh 15-45 cm), jarak ini dianggap terlalu dekat sehingga tidak dilakukan di depan umum.

JENIS KOMUNIKASI NONVERBAL

- b. Jarak personal, jaraknya 45-120 cm. (Fase dekat 45 -75 cm yang bisa disentuh dengan uluran tangan; Fase jauh 75 - 120 cm yang bisa disentuh dengan dua uluran tangan. Jarak ini menentukan batas kendali fisik atas orang lain, yang bisa dilihat rambut, pakaian, gigi, muka. Bila ruang pribadi ini diganggu, kita sering merasa tidak nyaman.
- c. Jarak sosial, jaraknya 120 – 360 cm.
- d. Jarak publik, lebih dari 360-750 cm.

6. Lingkungan

Lingkungan juga dapat digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan tertentu. Diantaranya adalah penggunaan ruang, jarak, temperatur, penerangan, dan warna.

JENIS KOMUNIKASI NONVERBAL

7. Vokalik

Vokalik atau *paralanguage* adalah unsur nonverbal dalam sebuah ucapan, yaitu cara berbicara. Misalnya adalah nada bicara, nada suara, keras atau lemahnya suara, kecepatan berbicara, kualitas suara, intonasi, dan lain-lain.

FUNGSI KOMUNIKASI NONVERBAL

- **Mark Knapp** (1978) menyebut bahwa kode nonverbal dalam berkomunikasi memiliki fungsi untuk:
 1. **Repeating (Repetisi)** , yaitu mengulang kembali pesan yang disampaikan secara verbal. Contohnya mengangguk kepala ketika mengatakan 'Iya' dan menggelengkan kepala ketika mengatakan 'Tidak'.
 2. **Substituting (Substitusi)** , yaitu menggantikan lambang-lambang verbal. Contohnya menggoyangkan tangan anda dengan telapak tangan menghadap depan sebagai pengganti kata 'Tidak' saat pedagang menghampiri anda. Kita tidak perlu secara verbal menyatakan kata "menang", namun cukup hanya mengacungkan dua jari kita membentuk huruf `V' (*victory*) yang bermakna kemenangan.

FUNGSI KOMUNIKASI NONVERBAL

Menyatakan rasa haru tidak dengan kata-kata, melainkan dengan mata yang berlinang-linang.

- 3. *Contradicting (Kontradiksi)*** , yaitu menolak pesan verbal atau memberikan makna lain terhadap pesan verbal. Contohnya seorang suami mengatakan 'Bagus' ketika dimintai komentar istrinya mengenai baju yang baru dibelinya sambil matanya terus terpaku pada koran yang sedang dibacanya.
- 4. *Complementing (Komplemen)*** , yaitu melengkapi dan memperkaya pesan maupun makna nonverbal. Contohnya melambaikan tangan saat mengatakan selamat jalan.

FUNGSI KOMUNIKASI NONVERBAL

- 5. *Accenting (Aksentuasi)*** , yaitu menegaskan pesan verbal atau menggaris bawahinya. Contohnya Mahasiswa membereskan buku-bukunya atau melihat jam tangan ketika jam kuliah berakhir atau akan berakhir, sehingga dosen sadar diri dan akhirnya menutup kuliahnya.

KARAKTERISTIK KOMUNIKASI NONVERBAL

- Komunikasi nonverbal memiliki karakteristik yang bersifat universal, diantaranya:
 1. **Komunikatif**, yaitu perilaku yang disengaja/tidak disengaja untuk mengkomunikasikan sesuatu sehingga pesan yang ada bisa diterima secara sadar. Contoh mahasiswa memandang keluar jendela saat kuliah yang menunjukkan perasaan bosan.
 2. **Kesamaan perilaku**, yaitu kesamaan perilaku nonverbal antara 1 orang dengan orang lain. Secara umum bisa dilihat pada gerak tangan, cara duduk, berdiri, suara , pola bicara, kekerasan suara, cara diam.

KARAKTERISTIK KOMUNIKASI NONVERBAL

3. **Artifaktual**, yaitu komunikasi nonverbal bisa juga dalam bentuk artefak seperti cara berpakaian, tata rias wajah, alat tulis, mobil, rumah, perabot rumah & cara menatanya, barang yang dipakai seperti jam tangan.
4. **Konstektual**, yaitu bahasa nonverbal terjadi dalam suatu konteks, membantu tentukan makna dari setiap perilaku non verbal. Misalnya, memukul meja saat pidato akan berbeda makna dengan memukul meja saat dengar berita kematian.
5. **Paket**, yaitu bahasa nonverbal merupakan sebuah paket dalam satu kesatuan. Paket nonverbal jika semua bagian tubuh bekerjasama untuk komunikasikan makna tertentu. Harus dilihat secara keseluruhan (paket) dari perilaku tersebut Contoh : ada cewek lewat kemudian

KARAKTERISTIK KOMUNIKASI NONVERBAL

kedipkan mata. Gabungan paket verbal dan nonverbal, misalnya marah secara verbal disertai tubuh & wajah menegang, dahi berkerut. Hal yang wajar jadi tidak diperhatikan. Dikatakan tidak satu paket bila menyatakan “Saya senang berjumpa dengan anda” (verbal) tapi hindari kontak mata atau melihat/ mencari orang lain (non verbal).

- 6. Dapat dipercaya,** Pada umumnya kita cepat percaya perilaku non verbal. Verbal & non verbal haruslah konsisten. Ketidak konsistenan akan tampak pada bahasa nonverbal yang akan mudah diketahui orang lain. Misalnya seorang pembohong akan banyak melakukan gerakan-gerakan tidak disadari saat ia berbicara.

KARAKTERISTIK KOMUNIKASI NONVERBAL

- 7. Dikendalikan oleh aturan,** sejak kecil kita belajar kaidah-kaidah kepatutan melalui pengamatan perilaku orang dewasa. Misalnya: Mempelajari penyampaian simpati (kapan, dimana, alasan) atau menyentuh (kapan, situasi apa yang boleh atau tidak boleh).

DAFTAR PUSTAKA

- Mulyana Deddy. 2005. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Baron, A. Robert. 2013. Psikologi Sosial. Jakarta: Erlangga
- Jalaludin Rakhmat. 2008. Psikologi Komunikasi, PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- De Vito, Joseph A. 2015. *Human Communication the Basic Course, ed. 13*. Boston: Pearson Int.
- Mulyana, Deddy. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi suatu Pengantar*. Bandung: Rosda.

Thank You