



MODUL **KOMUNIKASI** VERBAL DAN NONVERBAL





KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAN
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEMENTERIAN AGAMA
NOMOR 151 TAHUN 2023
TENTANG
PENETAPAN TIM PENYUSUN DAN PENGEMBANG MODUL
PELATIHAN TEKNIS ADMINISTRASI PADA PUSAT PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN TENAGA ADMINISTRASI TAHUN 2023

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEMENTERIAN AGAMA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas mutu pelatihan teknis administrasi pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Administrasi perlu menyusun dan mengembangkan modul pelatihan teknis administrasi;
- b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam Keputusan ini dipandang cakap, mampu dan memenuhi syarat untuk diangkat menjadi tim penyusun dan pengembang modul pelatihan teknis administrasi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan dan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Agama tentang Penetapan Tim Penyusun dan Pengembang Modul Pelatihan Teknis Administrasi Pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Administrasi Tahun 2023;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);
3. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 21);

4. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Sumber Daya Manusia pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 711);
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 15 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 846);
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 955);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEMENTERIAN AGAMA TENTANG PENETAPAN TIM PENYUSUN DAN PENGEMBANG MODUL PELATIHAN TEKNIS ADMINISTRASI PADA PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TENAGA ADMNISTRASI TAHUN 2023.
- KESATU : Menetapkan Tim Penyusun dan Pengembang Modul Pelatihan Teknis Administrasi pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Administrasi Tahun 2023 adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tim penyusun dan pengembang modul pelatihan teknis administrasi pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Administrasi yang selanjutnya disebut tim penyusun sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 14 November 2023
KEPALA BADAN PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN DAN PENDIDIKAN
DAN PELATIHAN,



SUYITNO

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEMENTERIAN AGAMA
NOMOR 151 TAHUN 2023

TENTANG

TENTANG PENETAPAN TIM PENYUSUN DAN PENGEMBANG MODUL
PELATIHAN TEKNIS ADMINISTRASI PADA PUSAT PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN TENAGA ADMINISTRASI TAHUN 2023

TIM PENYUSUN DAN PENGEMBANG MODUL PELATIHAN TEKNIS
ADMINISTRASI PADA PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TENAGA
ADMINISTRASI TAHUN 2023

NO	Judul	Penulis/Penyusun
1.	Teknik Dasar <i>Public Speaking</i>	1. Sri Mulyati 2. Sri Hendriani
2.	Kompetensi Pembicara	1. Ispawati Asri 2. Yaniwati
3.	Peran Komunikasi Verbal dan Non Verbal dalam Aktivitas <i>Public Speaking</i>	1. Agustina 2. Rana Mahira Althaf
4.	Klasifikasi Aktivitas Dalam Penataan Acara	1. Endah Prasetyani 2. Rahmi Siregar
5.	Konsep Dasar Perdamaian dalam Penanganan Konflik	1. Yulianti 2. Artie Pramita Aptery
6.	Membangun Bina Damai dalam Analisis Konflik Sosial	1. Qurrotu Aini 2. Syafrillah
7.	Kearifan Lokal dalam Menciptakan Kedamaian	1. Amik Tri Istiami 2. Ahmad Kamal
8.	Peran Aktor Kerukunan Umat Beragama dalam Bina Damai	1. Nurhasanah 2. Karnadi
9.	Penghentian Konflik melalui Bina Damai	1. Ainun Fitriyati 2. Wawan Gunawan
10.	Proses Bina Damai Pemulihan Pasca Konflik	1. Djubaidah 2. Samidi
11.	Manajemen Berbasis Madrasah (MBM)	1. Neneng Maria Kiptyah 2. Jumanto
12.	Pengembangan Potensi Diri Kepala Madrasah	1. Mardiyanti 2. Teja Primawati Utami
13.	Pemberdayaan Sumber Daya Madrasah	1. Rahmiyati 2. Afiati

14.	Inovasi dalam Kepemimpinan Kepala Madrasah	1. Siti Kusriyah 2. Hesti Kusumaningrum
15.	Pengelolaan Keuangan Madrasah	1. Devi Yonesi 2. Kiki Yulia Hanafia

KEPALA BADAN PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN DAN PENDIDIKAN
DAN PELATIHAN,



SUYITNO

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa. Berkat rahmat dan hidayah-Nya, Pusdiklat Tenaga Administrasi Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama telah berhasil menyelesaikan penyusunan Modul Pelatihan Teknis Administrasi.

Modul ini dapat diselesaikan berkat kontribusi berbagai pihak, untuk itu kami mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada para pengelola dan pelaksana kegiatan serta khususnya kepada penyusun modul. Semoga karya ini menjadi sumbangan berharga dalam mewujudkan kualitas pelatihan pada Kementerian Agama.

Substansi materi yang diuraikan dalam modul ini adalah pengejawantahan dari Kurikulum dan Silabus (Kursil) pelatihan yang telah disusun sebelumnya. Modul ini telah berhasil menuangkan standar kompetensi, indikator hasil belajar dan uraian materi sehingga memenuhi kebutuhan peserta pelatihan dalam memahami materi yang diajarkan oleh fasilitator.

Modul ini dapat membantu peserta pelatihan dalam proses pembelajaran dan memudahkan fasilitator dalam menyampaikan materi pelatihan. Semoga modul ini dapat membantu peserta dan fasilitator dalam mencapai tujuan pembelajaran.

Jakarta, 22 November 2023

Kepala Pusdiklat Tenaga Administrasi



Dr. Syafi'i, M.Ag

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	
.....	1
B. Deskripsi Singkat	
.....	2
C. Tujuan Pembelajaran	
.....	6
1. Hasil Belajar	6
2. Indikator Hasil Belajar	6
D. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok ..	
.....	6
E. Waktu	7
BAB II KOMUNIKASI VERBAL.....	8
A. Indikator	
Keberhasilan.....	8
B. Uraian dan Contoh	8
C. Latihan	
.....	13
D. Rangkuman	13
E. Evaluasi Materi Pokokn1	13
F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut.....	14
BAB III KOMUNIKASI NONVERBAL.....	16
A. Indikator	

Keberhasilan.....	16
B. Uraian dan	
Contoh.....	16
C. Latihan	
.....	26
D. Rangkuman	26
E. Evaluasi Materi Pokok 2	26
F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	26
 BAB IV PENUTUP	29
A. Simpulan.....	29
B. Tindak lanjut	29
 KUNCI JAWABAN	
.....	33
DAFTAR PUSTAKA	34
GLOSARIUM	35
DAFTAR LAMPIRAN	36

PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL

Petunjuk penggunaan modul ini berisi tentang cara menggunakan modul dan cara belajar yang sistematis agar memudahkan peserta pelatihan dalam mencapai kompetensi.

1. Langkah-langkah belajar yang perlu dilakukan:

- a. Pelajari setiap materi pokok dan sub materi pokok secara seksama dengan teliti dan sungguh sungguh;
- b. Jika ada bagian yang kurang jelas tanyakan kepada widyaiswara/tenaga pengajar/fasilitator;
- c. Lakukan *review* terhadap materi-materi pelatihan setiap akhir pembelajaran.

2. Target waktu dan pencapaian dalam pembelajaran menggunakan modul:

No	Materi / Sub Materi Pokok	Estimasi Waktu	Keterangan
1.	Komunikasi Verbal	9 JP	Teori dan Praktek
	a. Pengertian		
	b. Tujuan		
	c. Fungsi dan Peran		
2.	Komunikasi Non Verbal		
	a. Pengertian		
	b. Tujuan		
	c. Fungsi dan Peran		

3. Hasil Evaluasi *Self Assessment*

Kerjakan latihan pada setiap akhir materi pokok dan kerjakan evaluasi pada setiap akhir pembelajaran. Cocokkan setiap jawaban dengan kunci jawaban yang tersedia untuk mengukur tingkat pemahaman dari setiap materi pelatihan;

4. Prosedur peningkatan kompetensi peserta

Peserta dapat mencari referensi bacaan dari berbagai sumber untuk memperluas wawasan dan memperoleh informasi terbaru yang dapat menunjang tugas dan fungsinya

5. Peran widyaiswara/fasilitator/tenaga pengajar dalam proses pembelajaran
widyaiswara/fasilitator/tenaga pengajar dapat memberikan bimbingan dan motivasi serta berbagi pengalaman dalam praktik pekerjaan yang dilakukan sehari-hari yang terkait dengan materi yang disampaikan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu komponen penting di dalam kegiatan *public speaking* adalah melakukan aktivitas komunikasi baik komunikasi secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi verbal merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan secara lisan dan tulisan. Sedangkan komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang dilakukan selain menggunakan lisan, atau dapat dilakukan dengan menggunakan isyarat, dengan memanfaatkan gerak tubuh, mimik, intonasi serta gaya bahasa. *Public speaking* merupakan keterampilan seseorang untuk dapat berbicara di depan umum. Dalam kegiatan *public speaking* diperlukan adanya keselarasan antara pembicara dan pendengar sehingga keduanya dapat melakukan komunikasi dengan baik.

Komunikasi merupakan bagian penting dari kehidupan manusia. Setidaknya menurut penelitian *Matthias Mehl* dan kawan periset lainnya, dalam komunikasi verbal, seseorang akan menggunakan sekitar 16.000 kata setiap harinya. Belum termasuk komunikasi non-verbal yang dilakukan baik secara sadar mau pun tidak. Apalagi di era sekarang yang membuat komunikasi bukan hanya terjadi lewat tatap muka, tapi juga di media digital. Berbagi pendapat lewat *Facebook*, foto di *Instagram*, hingga meneruskan pesan *hoax* di *WhatsApp*, kini makin banyak kanal komunikasi yang bisa digunakan. Orang yang bisa dijangkau pun semakin besar.

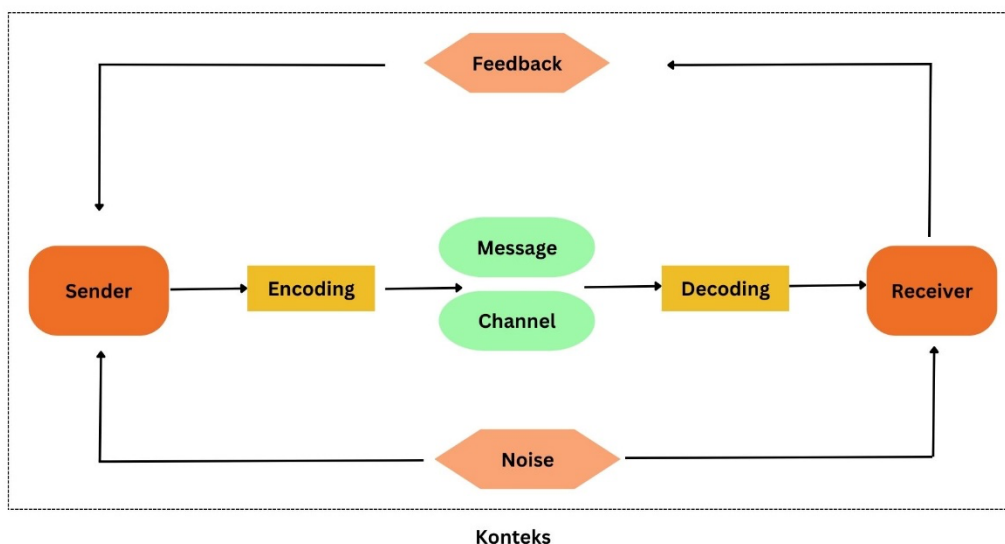
Komunikasi sendiri, meski terlihat sangat dasar dan bersifat sehari-hari, tapi menurut Littlejohn sulit didefinisikan. Kata ini bersifat abstrak dan punya banyak arti. Bahkan ilmuwan komunikasi *Frank dance* dan *Carl Larson* mengidentifikasi ada 126 definisi komunikasi yang sudah dipublikasikan. Namun untuk memudahkan pembelajaran, definisi komunikasi menurut buku *Gamble dan Gamble* bisa dijadikan patokan sebagai awal diskusi:

B. Deskripsi Singkat

Komunikasi diartikan sebagai pertukaran makna yang dilakukan baik secara sengaja mau pun tidak sengaja. Selama sesuatu yang dilakukan atau dikatakan seseorang diinterpretasikan sebagai pesan-atau selama perilaku seseorang mempengaruhi perilaku orang lain-maka saat itulah komunikasi sedang terjadi.”

Definisi komunikasi ini juga mirip dengan pendapat *John Fiske* yang mendefinisikan komunikasi sebagai transmisi pesan juga produksi dan pertukaran makna.

Proses komunikasi yang efektif harus memperhatikan elemen-elemen pokok komunikasi. Ada beberapa elemen pokok komunikasi menurut *Gamble & Gamble*:



Gambar 1. Elemen Pokok dan Proses Komunikasi

- Pelaku (baik pengirim dan penerima)
Peran sebagai pengirim atau penerima tidak eksklusif pada orang tertentu. Proses pengiriman dan penerimaan pesan akan terjadi secara bersamaan
- Pesan
Setiap proses komunikasi akan selalu terjadi proses pengiriman dan penerimaan pesan, baik pesan verbal juga nonverbal. Kata-kata yang digunakan, gerakan kecil, suara, hingga bau. Semua hal tersebut bisa menjadi pesan selama ada orang yang menginterpretasikannya.
- Kanal komunikasi (*channel*)

Kanak komunikasi adalah media yang digunakan untuk bertukar pesan. Kanal komunikasi ini bisa diklasifikasikan berdasarkan

1. Indera yang menerima pesan (misalnya penglihatan atau pendengaran)
2. Pesan disampaikan secara verbal, nonverbal atau keduanya
3. Sarana komunikasi utama yang digunakan untuk membawa pesan.

- Noise (penghalang Komunikasi)

Noise yang dimaksud bukan sekadar gangguan suara. Noise pada konteks komunikasi adalah segala sesuatu yang mengganggu atau menghalangi pengiriman atau penerimaan pesan. Noise dibagi dua, yaitu internal dan eksternal. Internal noise berkaitan dengan komunikator tersebut, seperti kemampuan berpikir, tekanan psikologis hingga keadaan fisiknya. External noise menyangkut keadaan lingkungan di sekitar terjadinya proses komunikasi. Misalnya, polusi suara, keadaan yang tidak nyaman, bahkan prasangka bisa menjadi noise yang menghambat proses komunikasi.

- Konteks

Komunikasi selalu terjadi dalam sebuah setting atau konteks tertentu. Kata-kata yang diucapkan pada konteks A, bisa jadi berbeda arti dengan yang disampaikan pada konteks B, meski pun kata-katanya sama. Misalnya saat menyebut *apple* di sebuah les bahasa Inggris pasti berbeda makna dengan menyebut *apple* di toko elektronik meski artinya sama-sama apel.

- Respons balik (*feedback*)

Informasi balasan yang didapatkan saat berkomunikasi. Informasi ini juga bisa berupa verbal mau pun nonverbal. Kedikan bahu, kerutan wajah, kata-kata balasan, bahkan ketiadaan balasan (diam) bisa menjadi tanda-tanda apakah kita harus meneruskan, mengubah atau menghentikan komunikasi yang dilakukan. Respons balik ini juga dibagi dalam 2 jenis, yaitu internal dan eksternal. *Internal feedback* adalah respons yang komunikator lakukan saat memantau kinerjanya saat berkomunikasi, sedangkan *external feedback* adalah respons dari orang lain yang terlibat dalam komunikasi tersebut. Agar menjadi komunikator yang efektif, seseorang sebaiknya peka terhadap kedua jenis *feedback* tersebut.

- Efek komunikasi

Selain yang disebutkan pada gambar di atas, ada juga yang disebut efek komunikasi. Komunikasi akan mengubah orang-orang yang terlibat dalam proses tersebut. Efek komunikasi ini disebut pertukaran pengaruh. Efek komunikasi bisa bersifat kognitif, emosional mau pun fisik. Ada proses komunikasi yang menyebabkan perubahan emosi, fisik, pengetahuan, hingga perilaku. Namun kadang efek ini tidak selalu bisa diamati secara langsung.

Komunikasi sendiri ada berbagai jenis dan tataran. Jika dibagi berdasarkan audiens atau pemirsanya, maka komunikasi dimulai dari yang levelnya paling kecil adalah:

- Komunikasi intrapersonal

Berkomunikasi dengan diri sendiri untuk mengambil keputusan hingga mencari makna.

- Komunikasi interpersonal

Komunikasi yang dilakukan antar individu.

- Komunikasi kelompok

Komunikasi yang terjadi pada sebuah kelompok kecil.

- Komunikasi organisasi

Kelompok-kelompok kecil yang terikat pada struktur akan mempunyai pola komunikasi yang berbeda, yang disebut komunikasi organisasi.

- Komunikasi publik atau sosial

Komunikasi yang dilakukan satu pihak ke banyak orang atau audiens.

- Komunikasi massa

Komunikasi yang dilakukan pada orang banyak atau khalayak luas melalui perangkat teknologi atau media massa.

- Komunikasi online/komunikasi dengan bantuan mesin

Zama kini, komunikasi juga bisa dilakukan pada berbagai platform di internet.

Perhatikan tataran atau level yang menjadi target komunikasi agar proses komunikasi berjalan efektif.

Beberapa prinsip komunikasi menurut Gamble dan Gamble adalah:

- Komunikasi itu bersifat dinamis
- Komunikasi tidak dapat diulang (unrepeatable) dan tidak dapat dikembalikan ulang (irreversible)
- Manusia tidak mungkin tidak berkomunikasi (we cannot not communicate).
- Komunikasi dipengaruhi oleh budaya
- Komunikasi dipengaruhi oleh etika dan tata susila
- Komunikasi didasari oleh kompetensi (competence-based)
- Media dan teknologi mengubah dan mentransformasi komunikasi. Konsep ini dijelaskan oleh Neil Postman dengan *technopoly*.

Namun proses komunikasi yang terjadi belum tentu efektif. Mempelajari komunikasi bisa membuat seseorang memikirkan kembali proses komunikasi yang dilakukan dan memahaminya dengan lebih baik. Banyak penelitian telah menunjukkan orang dengan kemampuan komunikasi yang baik maka karier dan hubungan pribadinya pun akan lebih baik. Namun jangan berkecil hati, kemampuan komunikasi bisa dibangun dan dipelajari. Bahkan seumur hidup kita, kemampuan komunikasi ini akan terus diperbarui. Maka, kapabilitas ini bisa dimulai dari sekarang lewat modul ini.

C. Tujuan Pembelajaran

1. Hasil Belajar

Setelah pelatihan ini peserta mampu mengimplementasikan peran komunikasi verbal dan nonverbal pada aktifitas *public speaking*.

2. Indikator Hasil belajar

Setelah mempelajari modul ini peserta mampu;

- a. Mempraktikkan komunikasi verbal;
- b. Mempraktikkan komunikasi nonverbal

D. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok

Mata pelatihan ini menambah kompetensi peserta dalam melakukan komunikasi baik verbal maupun nonverbal. Metode yang dilakukan dengan ceramah dan praktek, keseluruhan jam pembelajaran yang dibutuhkan sebanyak 36 Jam Pelajaran.

Pokok Bahasan dan sub pokok bahasan mata pelatihan ini adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi Verbal

- a. Pengertian;
- b. Tujuan;
- c. Fungsi dan peran

2. Komunikasi Nonverbal

- a. Pengertian;
- b. Tujuan;
- c. Fungsi dan peran

E. Waktu

Jam Pembelajaran (JP) yang diperlukan dalam Pelatihan ini yaitu sebanyak 54 JP yang terdiri dari: Mata Pelatihan Dasar, Mata Pelatihan Inti dan Mata Pelatihan Penunjang

BAB II

KOMUNIKASI VERBAL

A. Setelah selesai mempelajari bab 2 ini peserta diharapkan mampu mempraktikkan komunikasi verbal.

B. Konsep Komunikasi Verbal

1. Pengertian

Komunikasi yang menggunakan bahasa akan menghasilkan makna. Namun makna tersebut ada pada orang masing-masing. Bukan pada kata-katanya. Karena makna itu bersifat unik. Dua orang yang berbeda, bisa jadi saat menyebut apple merujuk pada dua hal yang berbeda. Sebagai bahasa Inggris apel atau merek alat teknologi terkenal.

Karena itu, bahasa bisa membantu komunikasi, tapi juga bisa menghambat komunikasi. Apalagi jika makna yang dirujuk tidak sama. Harus ada kesepakatan dalam kosakata yang disebutkan.

Tulisan sendiri sebetulnya paling lambat berkembang dibandingkan media komunikasi lainnya. Umurnya baru sekitar 5.500 tahun. Bandingkan dengan cara berkomunikasi secara lisan, isyarat mau pun gambar yang sudah ada sejak 100 ribu tahun lalu. Bahasa yang beraneka ragam adalah cerminan juga hasil interaksi dari masyarakat yang juga beragam.

Bahasa terbagi dua, yaitu lisan dan tulisan. Masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan. Sifat bahasa lisan yaitu lebih tidak terkontrol dan spontan, sedangkan bahasa tulisan lebih dapat dikontrol dan lebih banyak waktu. Namun tulisan juga bisa dibagi dua kembali, yaitu Bahasa tulisan verbal berupa kata-kata dan non-verbal berupa gambar, simbol, emoticon, dan lain-lain.

Faktor yang mempengaruhi komunikasi verbal yaitu faktor fisik dan faktor mental. Kemampuan bahasa dibentuk pada bagian otak. Kemampuan berbahasa sendiri masih diperdebatkan, apakah memang sudah ada dari sananya, sebagai bakat alami atau justru bisa ditumbuhkan dan menjadi bagian dari perkembangan seseorang? Namun kedua pendapat ini tetap sepakat bahwa interaksi antara individu dengan lingkungan sangat esensial bagi kemampuan bahasa.

Komunikasi verbal merupakan bentuk komunikasi yang paling sering kita lakukan. Selain karena lebih mudah untuk dilakukan, komunikasi verbal secara lisan juga dianggap lebih efisien secara waktu untuk menyampaikan informasi dalam sebuah pertemuan.

Ada beberapa unsur penting dalam komunikasi verbal, yaitu:

1) Bahasa

Pada dasarnya bahasa adalah suatu system lambang yang memungkinkan orang berbagi makna. Dalam komunikasi verbal, lambang bahasa yang dipergunakan adalah bahasa verbal. Bentuknya bisa berupa lisan, tertulis pada kertas, ataupun elektronik. Bahasa suatu bangsa atau suku berasal dari interaksi dan hubungan antara warganya satu sama lain

2) Kata

Kata merupakan inti terkecil dalam bahasa. Kata melambangkan atau mewakili sesuatu hal, entah orang, barang, kejadian, atau keadaan. Jadi, kata itu bukan orang, barang, kejadian, atau keadaan sendiri. Makna kata tidak ada pada pikiran orang. Tidak ada hubungan langsung antara kata dan hal. Yang berhubungan langsung hanyalah kata dan pikiran orang.

2. Tujuan

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tulisan atau bentuk komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik dalam bentuk percakapan maupun tulisan. Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Melalui kata-kata, manusia mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat, dan bertengkar. Komunikasi verbal mengandung makna denotatif. Media yang sering dipakai yaitu bahasa yang memegang peranan penting dalam komunikasi verbal. Sebabnya, bahasa mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain.

3. Fungsi dan Peran

Bahasa memiliki banyak fungsi, namun sekurang-kurangnya ada tiga fungsi yang erat hubungannya dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Ketiga fungsi itu adalah:

- 1) Untuk mempelajari tentang dunia sekeliling kita;
- 2) Untuk membina hubungan yang baik di antara sesama manusia
- 3) Untuk menciptakan ikatan-ikatan dalam kehidupan manusia.

Selain itu, kegunaan lain bahasa dalam komunikasi verbal yaitu sebagai:

- Representasi, menampilkan elemen-elemen di dunia secara simbolis.
Walaupun banyak juga keterbatasannya
- *Conversation*. Ada negosiasi makna. Selain itu juga ada aturan dan ritual.
Terjadi juga perbedaan bahasa antar laki-laki dan perempuan
- Alat komunikasi sosial dan politik

Saat kita menggunakan bahasa, ada dua fungsi sekaligus. Seseorang bisa mendapatkan informasi tentang topik/isi. Juga mendapatkan informasi tentang hubungan yang ada dari pesan-pesan yang disampaikan.

Bahkan komunikasi verbal juga dinyatakan sebagai domain perkembangan kritis yang memungkinkan pertumbuhan emosional, kognitif, dan perilaku yang optimal di masa depan untuk anak-anak.

Public speaking (berbicara di depan umum) adalah tindakan mempersiapkan, mementaskan, dan menyampaikan presentasi kepada audiens. Komunikasi verbal dalam bentuk *public speaking* sendiri adalah salah satu hal paling menantang bagi kebanyakan orang. Ketakutan pada *public speaking* bahkan bisa lebih tinggi dibandingkan rasa takut pada sengatan lebah, ketinggian atau kecelakaan. Padahal, kebanyakan orang yang dikenal sukses adalah orang yang mampu berbicara di depan umum dengan baik. Contohnya, Oprah atau Steve Jobs. Lalu, bagaimana agar kita dapat lebih lancar dalam *public speaking*?

- 1) Kontrol kecemasan

Mengontrol kecemasan bisa dilakukan dengan cara teknikal maupun mental. Cara teknis yang bisa digunakan adalah relaksasi otot. Ketika otot menegang, otomatis kecemasan akan naik setingkat

lebih tinggi. Relaksasi otot memaksa calon pembicara lebih rileks dengan ‘memanipulasi’ fisik mereka. Calon pembicara juga bisa melakukan visualisasi public speaking. Cara ini banyak digunakan oleh atlet untuk melatih mereka berkompetisi lebih efektif. Caranya, calon pembicara duduk di tempat yang tenang, kemudian visualisasikan semua proses dalam public speaking. Mulai dari mendekati tempat yang digunakan (misalnya: podium), saat membawakan presentasi, hingga reaksi positif dari audiens lewat tepuk tangan mereka.

2) Analisis audiens yang akan dihadapi

Jebakan bagi banyak pembicara adalah mereka berbicara untuk menyenangkan diri mereka sendiri. Sehingga saat menyusun bahan pidato atau presentasi hanya berkutat dengan minat atau pandangan dalam pikiran mereka sendiri, mengabaikan kebutuhan dan kepentingan audiens mereka. Pembicara jenis ini akan sering memilih topik yang tidak pantas, berpakaian tidak pantas, atau menyampaikan presentasi yang terlalu sederhana atau terlalu teknis untuk penonton.

Riset jenis penonton yang akan dihadapi dengan mengetahui umur, jenis kelamin, orientasi keluarga, agama, pekerjaan, status ekonomi, hingga level edukasi mereka. Topik yang akan dibawakan pembicara akan lebih terasa membumi dengan pengetahuan-pengetahuan tersebut.

3). Prediksi perilaku penonton

Setelah mempertimbangkan demografi audiens, langkah selanjutnya adalah mencoba memprediksi sikap pendengar terhadap pembicara dan terhadap presentasi yang dibawakan. Pembicara harus mempertimbangkan apakah kehadiran penonton diharuskan atau tidak? Apakah penonton itu homogen atau heterogen? Selain itu juga apakah audiens menyukai posisi yang diambil pembicara terkait topik presentasi atau secara aktif menentangnya? Terakhir, pembicara perlu mempertimbangkan seberapa besar perhatian audiens terhadap tema yang dibawakan.

Apakah itu sangat penting bagi mereka? Atau sebaliknya, justru tidak relevan?

4). Pertimbangkan Acaranya

Jika diminta untuk berbicara di depan kelompok termasuk kelas Anda sendiri - tanggapan pertama Anda mungkin adalah Apa kesempatannya, Mengidentifikasi kesempatan dan peran Anda di dalamnya juga merupakan langkah penting dalam proses mempersiapkan pidato. Untungnya, banyak, jika tidak semua, apa yang perlu Anda ketahui tentang peristiwa itu relatif mudah ditentukan. Pada dasarnya, hanya hal-hal berikut yang perlu ditentukan:

- a) tanggal dan waktu presentasi
- b) panjang durasi presentasi
- c) lokasi presentasi
- d) sifat acara tersebut
- e) ukuran penonton.

Beberapa tips di atas diharapkan dapat meringankan kecemasan saat akan menjadi pembicara atau membawakan presentasi di depan publik.

C. Latihan Materi

1. Saksikan link video berikut: <https://youtu.be/shtTZ1EOcCc>. Termasuk jenis komunikasi apa tayangan tersebut, sebutkan factor ketidakefektifan komunikasi antara 2 orang tersebut
2. Dalam video ini: <https://youtu.be/G3GUtWqrUAI>, ada beberapa komunikasi verbal yang terjadi, apa saja cir-ciri komunikasi non verbal, sebutkan.

D. Rangkuman

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tulisan atau bentuk komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik dalam bentuk percakapan maupun tulisan. Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Melalui kata-kata, manusia

mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat, dan bertengkar.

E. Evaluasi

1. Komunikasi yang disimpulkan dengan kata-kata adalah...
 - A. Verbal
 - B. Nonverbal
 - C. Massa
 - D. Budaya
2. Tokoh yang mendefinisikan nonverbal sebagai kode yang luas adalah...
 - A. Eduard Sapir
 - B. Malandino
 - C. Frank
 - D. Carl
3. Yang *tidak termasuk* batasan komunikasi nonverbal adalah...
 - A. Komunikasi nonverbal adalah komunikasi tanpa kata-kata
 - B. Komunikasi nonverbal terjadi bila individu berkomunikasi tanpa suara
 - C. Komunikasi nonverbal adalah studi mengenai ekspresi atau isyarat
 - D. Komunikasi nonverbal merupakan komunikasi yang terdapat kata-kata
4. Nature approach merupakan pendekatan dari...
 - A. Massa
 - B. Organisasi
 - C. Verbal
 - D. Nonverbal
5. Tingkat kesuksesan komunikasi verbal paling besar diperoleh dengan
 - A. Intonasi suara
 - B. Nada bicara
 - C. Gestur
 - D. Tulisan / kata-kata

F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Setelah menjawab soal evaluasi di atas, cocokkan jawaban dengan kunci jawaban yang tersedia dibagian akhir modul, hitunglah jumlah jawaban benar. Kemudian gunakanlah rumus dibawah ini untuk mengetahui tingkat penguasaan Saudara.

Rumus:

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah jawaban Anda yang benar}}{5 \text{ (sesuai jumlah soal)}} \times 100\%$$

Arti masing-masing tingkat penguasaan yang dicapai:

90% - 100%	= Baik sekali
80% - 89%	= Baik
70% - 79%	= Sedang
< 70%	= Kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% ke atas, dapat meneruskan kegiatan belajar pada materi berikutnya. Tetapi bila tingkat penguasaan masih di bawah 80%, disarankan untuk mengulangi kegiatan belajar pada materi ini, terutama bagian yang belum dikuasai.

BAB III

KOMUNIKASI NONVERBAL

A. Setelah menyelesaikan pembelajaran ini peserta mampu mempraktikkan komunikasi nonverbal

B. Konsep Komunikasi Non Verbal

1. Pengertian

Setiap orang pasti berkomunikasi secara nonverbal. Bahkan selama percakapan normal antara dua orang, hanya 35% makna pesan yang disampaikan secara verbal, 65% sisanya dikomunikasikan lewat cara-cara nonverbal. Riset yang dilakukan Albert Mehrabian menyatakan bahwa:

- a. 7% dari pesan berkaitan dengan perasaan dan sikap ada dalam kata-kata yang diucapkan.
- b. 38% pesan berkaitan dengan perasaan dan sikap bersifat paralinguistik (cara kata-kata diucapkan).
- c. 55% dari pesan berkaitan dengan perasaan dan sikap adalah ekspresi wajah.

Namun tidak semua orang mempunyai kecakapan membaca tanda-tanda nonverbal tersebut. Pada bagian ini kita akan belajar mengidentifikasi pesan yang disampaikan secara nonverbal.

Komunikasi nonverbal juga bersifat ambigu seperti komunikasi verbal. Karena itu penting untuk memastikan agar pesan nonverbal tidak disalahartikan. Perhatikan konteks saat pesan tersebut diutarakan. Apalagi pesan verbal dan nonverbal bisa jadi tak sejalan, memberikan kesan yang berlawanan bagi penerimanya.

Penting juga untuk memperhatikan pesan nonverbal karena para peneliti komunikasi menemukan bahwa pesan tersebut jauh lebih sulit untuk dipalsukan dibanding pesan verbal. Contoh komunikasi nonverbal bisa dilihat pada video dalam tautan di bawah ini:

<https://www.youtube.com/watch?v=1sfM-xx7tHI>

2. Tujuan

Komunikasi tidak hanya terjadi secara verbal. Isyarat-isyarat yang tidak terujar bisa jadi punya arti yang lebih dalam dibandingkan kata-kata yang disampaikan. Dalam modul ini, pesan nonverbal dipelajari dengan lebih detail untuk bisa menerjemahkan dan mengomunikasikan pesan dengan baik lewat isyarat nonverbal.

Beberapa fungsi pesan nonverbal yang sudah diidentifikasi adalah:

a. Penguatan pesan

Saat isyarat/tanda nonverbal memperkuat pesan verbal yang disampaikan. Misalnya, saat seseorang yang menyatakan, “Saya marah padamu,” sambil mengarahkan tinjunya. Atau saat menjawab pertanyaan bagaimana rasa suatu makanan, “Maknyuss!” Orang tersebut juga mengacungkan jempolnya pada penanya. Tanda verbal dan nonverbal saling melengkapi pesan yang disampaikan.

b. Pembantahan pesan

Isyarat nonverbal yang ditunjukkan berbeda dan saling bertentangan dengan tanda verbal yang disampaikan. Misalnya saat seseorang menjawab ya ketika ditanya apakah ia sudah makan. Namun ia juga segera mengusap perutnya. Maka isyarat nonverbal tersebut membatalkan pesan verbal yang diberikan. Jika ini terjadi, perhatikan pesan nonverbal karena sulit untuk dipalsukan.

c. Penggantian/substitusi pesan

Pesan nonverbal bisa menggantikan isyarat verbal. Atau dengan kata lain tidak ada kata-kata yang diujarkan, melainkan aksi yang justru dilakukan. Misalnya, acungan jempol yang menandakan kondisi aman terkendali pada suatu acara.

d. Aksentuasi atau intensifikasi pesan

Isyarat nonverbal bisa digunakan untuk menggarisbawahi pesan verbal yang disampaikan. Seseorang bisa menggunakan jeda antara kata untuk menekankan arti pada sebuah pembahasan.

e. Pengaturan pesan

Tanda nonverbal bisa digunakan untuk mengatur alur interaksi. Kedipan mata atau gerakan tangan bisa menjadi isyarat untuk mempersilakan lawan komunikasi untuk mulai berbicara. Namun untuk mulai menggunakan isyarat nonverbal dengan benar, tanda ini harus dipahami terlebih dulu.

Beberapa jenis pesan nonverbal adalah: bahasa tubuh (gesture), suara (paralinguistics), ruang dan jarak (proxemics), penampilan, warna, pakaian dan artefak, waktu, sentuhan (haptics), dan bau. Isyarat-isyarat tersebut tidak berdiri sendiri, tapi ada interaksi yang terjadi. Kadang saling menguatkan, kadang saling bertentangan. Penjelasan dari bahasan di atas bisa lebih mudah dimengerti lewat video pada tautan ini:

<https://youtu.be/fJB3mZiEbnU>

Namun pada kesempatan kali ini, ada tiga aspek yang dibahas dengan lebih detail, yaitu bahasa tubuh, suara (paralanguage) juga ruang dan jarak.

- 1) Bahasa tubuh (kinesics). Bidang yang mempelajari hubungan bahasa tubuh dan komunikasi adalah kinesics. Bahasa tubuh yang dibahas di sini meliputi ekspresi wajah (terutama alis, dahi, mata, dan mulut), postur, dan gerak tubuh.

- a. Ekspresi wajah

Pembacaan wajah yang tepat bisa membuat proses komunikasi berjalan lebih baik. Emosi seseorang bisa dengan jelas terlihat pada wajah. Wajah yang tidak bisa disembunyikan ini membuat orang berusaha mengontrolnya dengan teknik manajemen wajah: intensifikasi, deintensifikasi, netralisasi, dan menyamarkan ekspresi wajah. Saat kita melakukan intensifikasi, respons wajah kita akan dilebih-lebihkan. Sebaliknya, pada deintensifikasi, ekspresi wajah dikurangi agar terlihat lebih patut atau pantas pada kondisi tertentu. Netralisasi dilakukan dengan menghindari menunjukkan ekspresi apa pun. Terakhir, menyamarkan, kita menyembunyikan ekspresi dan menukarnya dengan ekspresi yang mungkin lebih menguntungkan kita.

Analisis ekspresi wajah dapat dibagi menjadi tiga area besar: alis dan jidat, mata, juga mulut.

b. Postur

Postur menunjukkan dengan jelas posisi atau perasaan seseorang pada orang di sekitarnya. Posisi saat berdiri atau duduk akan membuat lingkungan menyimpulkan pikiran dan perasaannya. Riset menunjukkan beberapa informasi penting. Posisi yang tegap biasanya dilakukan oleh orang yang berpengaruh, sedangkan orang yang dianggap tidak penting sering tertunduk atau membungkuk. Begitu juga dengan peletakan kepala. Orang dengan posisi rendah akan menundukkan kepala, sedangkan orang yang berlaku sebagai atasan biasanya akan mengangkat kepala mereka tinggi-tinggi. Untuk mulai memiliki percaya diri dan memiliki peran saat komunikasi berjalan, mulailah berdiri dengan tegak.

2) Gestur (gerakan kecil)

Gerakan lengan, tangan, hingga kaki membawa isyarat nonverbal yang penting. Namun, perlu diperhatikan bahwa gestur tidak memiliki makna yang universal. Gestur yang dianggap bagus di suatu budaya bisa jadi dianggap tidak sopan pada kultur lain. Jangan lupa untuk memperhatikan konteks saat sedang berkomunikasi.

3) Suara (paralanguage)

Unsur penuturan yang tidak termasuk kata-kata disebut juga paralanguage. Misalnya, decakan lidah, seruan atau gumaman. Beberapa elemen penting dalam paralanguage adalah pitch, volume, kecepatan bicara juga keheningan.

a. Pitch

Pitch adalah rendah tingginya suara, seperti pitch pada tangga nada. Pitch yang rendah identik dengan kekuatan dan kematangan. Sebaliknya, suara dengan pitch yang tinggi disamakan dengan ketegangan dan kecemasan. Setiap orang memiliki pitch yang menjadi karakteristiknya, tapi ia juga belajar untuk mengubah pitch sesuai dengan perasaan atau mengundang ketertarikan orang lain.

Salah satu tips untuk menemukan pitch suara yang tidak terlalu tinggi adalah dengan menguap. Cobalah meregangkan badan, lalu menguaplah sambil bersuara. Hitung satu sampai sepuluh dengan keras. Niscaya pitch suaramu akan lebih enak didengar

b. Volume

Volume bisa diartikan sebagai tingkat kekencangan suara. Volume mampu mempengaruhi makna pesan yang terujar. Orang yang bersuara kencang sering dianggap agresif atau sombong. Volume kecil sering identik dengan sifat pemalu atau sopan.

c. Kecepatan bicara

Peningkatan kecepatan bicara identik dengan penilaian tingkat kredibilitas seseorang. Misalnya sales yang berbicara dengan cepat untuk menarik perhatian calon konsumen. Meski begitu, para politisi umumnya bicara dengan kecepatan bicara yang lebih lambat.

d. Keheningan

Keheningan dapat digunakan untuk berpikir, bisa juga menjadi tanda bahwa apa yang akan disampaikan sangatlah penting. Namun diam juga bisa berarti ketidaksetujuan, bahkan kemarahan. Penting untuk mengidentifikasi arti keheningan agar respons yang dilakukan tepat.

4) Ruang dan jarak (proxemics)

Proxemics adalah studi tentang ruang yang ada saat seseorang berbicara atau berhubungan dengan yang lain, juga cara seseorang menggunakan ruang di sekitarnya.

a. Jarak

Jarak menurut Hall dapat dibagi empat: jarak intim, personal, sosial dan publik. Jarak intim mulai dari nol (0) sampai 45,72 cm. Pada jarak ini, kontak fisik bersifat sangat alami dan indera bekerja secara penuh. Mudah distimulasi tapi juga mudah disinggung. Jarak personal berkisar antara 45,72 cm hingga 122 cm. Jarak personal adalah jarak yang sangat umum di antara orang yang berkomunikasi secara informal di tempat kerja, kelas, atau acara pesta. Jika jarak ini dikurangi hingga ke jarak intim, lawan interaksi bisa menjadi tidak

nyaman. Sebaliknya, jika jarak ini diperlebar, orang akan merasa tertolak. Ketiga, jarak sosial antara 1,2 hingga 3,7 meter. Pada jarak sosial, informasi yang dipertukarkan biasanya tidak bersifat pribadi. Percakapan yang terjadi pada jarak ini misalnya konferensi bisnis atau rapat kantor. Semakin besar jarak antara orang, maka semakin formal pula interaksi mereka. Sebaliknya, jarak yang lebih kecil menandakan kedekatan mereka. Terakhir, jarak publik. Jarak lebih dari 3,7 meter diperuntukkan ketika bertemu dengan orang asing dan tidak ingin ada interaksi dengannya. Jarak publik ini tidak memungkinkan adanya percakapan.

b. Ruang

Peneliti komunikasi nonverbal membagi ruang menjadi tiga: informal, semi-tetap (semi-fixed feature space), dan ruang fitur-tetap (fixed-feature space).

- ✓ Ruang informal adalah ruang yang sangat mobile, cepat berubah, berkisar dari intim hingga publik (dari tidak ada ruang antara kita dan orang lain hingga 762 cm atau lebih). Ruang informal berfungsi sebagai gelembung pribadi yang dapat kita perbesar untuk menjaga jarak atau penurunan orang agar mereka lebih dekat.
- ✓ Berbeda dengan mobilitas tinggi ruang informal, ruang semi-fixed-feature menggunakan objek untuk menciptakan jarak. Fitur semi-tetap termasuk kursi, bangku, sofa, tanaman, dan barang bergerak lainnya. Peneliti menemukan bahwa penghalang seperti meja mengurangi interaksi. Satu studi tentang hubungan dokter-pasien menemukan bahwa pasien lebih nyaman berbicara dengan dokter yang duduk di kursi di seberang mereka daripada ketika dokter duduk di belakang meja. Di banyak tempat umum, jika interaksi diinginkan, ruang biasanya berisi kursi yang saling berhadapan. Pengaturan seperti itu ditemukan di bar, restoran, dan lounge. Sebaliknya, kursi di ruang tunggu di bandara dan terminal bus sering dibaut bersama dalam barisan panjang yang sejajar.
- ✓ Ruang fitur tetap berisi objek yang relatif permanen yang menentukan lingkungan di sekitar kita. Fitur tetap termasuk dinding,

pintu, pohon, trotoar, jalan raya, dan jalan raya yang tidak dapat dipindahkan. Fitur tersebut membantu memandu dan mengontrol tindakan kita. Misalnya, sebagian besar ruang kelas berbentuk persegi panjang, dengan jendela di satu sisi, biasanya di sebelah kiri siswa. Letak jendela juga menentukan bagian depan ruangan. Pusat perbelanjaan dan department store mengandalkan fitur tetap untuk membantu merutekan lalu lintas pejalan kaki ke arah tertentu yang akan meningkatkan penjualan. Lain kali Anda berbelanja di toko yang dirancang dengan cermat, periksa fitur tetapnya. Bisakah Anda berjalan, tanpa hambatan, ke departemen mana pun, atau apakah Anda seperti diarahkan ke bagian tertentu?

Sebagai penutup, kita bisa mengulang kembali jenis-jenis komunikasi nonverbal lewat video pada tautan <https://youtu.be/csaYYpXBCZg>.

3. Fungsi dan Peran.

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. 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.
- 5) *Accenting* (Aksentuasi), yaitu menegaskan pesan verbal atau mengaris 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.

Dalam perkembangannya, fungsi komunikasi nonverbal dipandang sebagai pesan-pesan yang holistik, lebih dari pada sebagai sebuah fungsi pemrosesan

informasi yang sederhana. Fungsi-fungsi holistik mencakup identifikasi, pembentukan dan manajemen kesan, muslihat, emosi dan struktur percakapan. komunikasi nonverbal terutama berfungsi mengendalikan (controlling), dalam arti kita berusaha supaya orang lain dapat melakukan apa yang kita perintahkan.

Hickson dan Stacks menegaskan bahwa fungsi-fungsi holistik tersebut dapat diturunkan dalam 8 fungsi, yaitu pengendalian terhadap percakapan, kontrol terhadap perilaku orang lain, ketertarikan atau kesenangan, penolakan atau ketidaksenangan, peragaan informasi kognitif, peragaan informasi afektif, penipuan diri (self-deception) dan muslihat terhadap orang lain.

Komunikasi nonverbal digunakan untuk memastikan bahwa makna yang sebenarnya dari pesan-pesan verbal dapat dimengerti atau bahkan tidak dapat dipahami. Keduanya, komunikasi verbal dan nonverbal, kurang dapat beroperasi secara terpisah, satu sama lain saling membutuhkan guna mencapai komunikasi yang efektif.

Mengamati Isyarat Nonverbal

Pedoman berikut akan terbukti bermanfaat saat terus mengembangkan kemampuan untuk membuat penilaian dan keputusan yang valid berdasarkan komunikasi nonverbal.

1. Perhatikan si komunikator

Apakah jenis kelamin, usia, atau status komunikator akan berpengaruh pada hubungan mereka. Kaji sejauh mana, jika ada, daya tarik, pakaian, atau

penampilan fisik akan memengaruhi interaksi. Tentukan apakah, dalam pikiran Anda sendiri, pakaian komunikator sesuai dengan lingkungan. Putuskan apakah komunikator tampak menyukai satu sama lain dan memiliki tujuan yang sama.

2. Amati bahasa tubuh

Apa yang diungkapkan oleh ekspresi wajah masing-masing komunikator? Nilai sejauh mana Anda yakin ekspresi wajah itu asli. Analisis isyarat tubuh yang signifikan. Kaji sejauh mana orang yang berinteraksi mencerminkan postur satu sama lain. Tanyakan pada diri Anda bagaimana postur mendukung atau bertentangan dengan status hubungan mereka. Menganalisis kapan dan mengapa komunikator mengubah postur tubuh mereka. Perhatikan perilaku mata para peserta. Tentukan apakah salah satu lebih sering berpaling daripada yang lain. Tentukan apakah salah satu menatap yang lain.

3. Dengarkan isyarat vokal

Nilai apakah komunikator menggunakan volume vokal dan kecepatan berbicara yang sesuai, berdasarkan situasi mereka. Tentukan apakah dan bagaimana cara sesuatu yang dikatakan secara verbal mendukung atau bertentangan dengan apa yang dikatakan secara nonverbal. Analisis bagaimana dan kapan keheningan digunakan. Bersikap tanggap terhadap sinyal kegugupan dan perubahan nada.

4. Periksa penampilan, pakaian, artefak, dan warna

Tentukan bagaimana penampilan, pakaian, dan artefak seseorang dapat memengaruhi kesan pertama Anda terhadapnya. Tanyakan apakah pakaian, peran, dan perilaku orang tersebut sesuai. Dengan cara apa, jika ada, warna yang dikenakan seseorang atau menghiasi ruangan memengaruhi persepsi dan perilaku?

5. Amati efek waktu, sentuhan, dan bau

Amati bagaimana Anda dan orang lain memperlakukan waktu. Menganalisis makna sentuhan atau behavior penghindaran sentuhan. Perhatikan untuk melihat apakah peserta saling bersentuhan. Tentukan, jika bisa, mengapa mereka menyentuh dan bagaimana pengaruhnya terhadap mereka. Apakah itu

sesuai atau tidak sesuai dengan situasi? Juga tentukan cara bau menarik atau menolak interaksi.

6. Periksa lingkungan

Untuk interaksi nonverbal apa pun, tanyakan pada diri Anda apakah ada rangsangan lingkungan yang mungkin memengaruhinya. Tentukan apakah orang lain yang hadir dapat memengaruhi komunikasi. Cobalah untuk menentukan apakah warna dan dekorasi akan berdampak pada sifat dan nada komunikasi. Menganalisis jumlah ruang yang tersedia untuk interaktif. Tentukan apakah faktor arsitektur dapat mengubah hasilnya. Di mana letak kursi, meja, lorong, dan meja? Mengapa orang yang berinteraksi menempatkan diri mereka seperti yang mereka lakukan? Jenis perilaku apa yang akan kita harapkan untuk dilihat di lingkungan ini?

C. Latihan

1. Jelaskan pengertian komunikasi nonverbal dalam *public speaking*.
2. Sebutkan fungsi dari komunikasi nonverbal dalam *public speaking*.
3. Apa saja yang bisa kita amati dalam isyarat nonverbal, jelaskan.

D. Rangkuman

Isyarat nonverbal merupakan bagian penting dari komunikasi, apalagi dalam konteks *public speaking*. Isyarat nonverbal bisa digunakan untuk membantah, menguatkan, mengganti, mengintensifikasi, juga mengatur pesan. Beberapa jenis pesan nonverbal adalah: bahasa tubuh, suara, ruang dan jarak, penampilan, warna, pakaian dan artefak, waktu, sentuhan, dan bau.

E. Evaluasi

1. Jarak antar individu sebesar 47,5-122 cm disebut juga sebagai
 - A. Jarak intim
 - B. Jarak personal
 - C. Jarak social
 - D. Jarak publik
2. Dari pilihan di bawah, manakah yang tidak termasuk bagian dari ruang fitur tetap?

- A. Pohon
 - B. Pintu
 - C. Dinding
 - D. Kursi
3. Dari pilihan di bawah, manakah yang tidak termasuk isyarat nonverbal?
- A. Pitch
 - B. Volume
 - C. Amplitude
 - D. Keheningan
4. Menunjukkan tangan yang membentuk huruf V (victory), termasuk dalam fungsi isyarat nonverbal untuk pesan.
- A. Repetisi
 - B. Substitusi
 - C. Kontradiksi
 - D. Aksentuasi
5. Dari pilihan di bawah, manakah yang tidak termasuk tahapan mengembangkan kemampuan membuat penilaian dan keputusan yang valid berdasarkan komunikasi nonverbal?
- A. Memperhatikan komunikator
 - B. Mendengarkan isyarat vokal
 - C. Memeriksa lingkungan
 - D. Memeriksa waktu

F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Setelah menjawab soal evaluasi di atas, cocokkan jawaban dengan kunci jawaban yang tersedia dibagian akhir modul, hitunglah jumlah jawaban benar. Kemudian gunakanlah rumus dibawah ini untuk mengetahui tingkat penguasaan Saudara.

Rumus:

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah jawaban Anda yang benar}}{5 \text{ (sesuai jumlah soal)}} \times 100\%$$

Arti masing-masing tingkat penguasaan yang dicapai:

90% - 100%	= Baik sekali
80% - 89%	= Baik
70% - 79%	= Sedang
< 70%	= Kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% ke atas, dapat meneruskan kegiatan belajar pada materi berikutnya. Tetapi bila tingkat penguasaan masih di bawah 80%, disarankan untuk mengulangi kegiatan belajar pada materi ini, terutama bagian yang belum dikuasai.

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Komunikasi merupakan pekerjaan dan tindakan yang dilakukan oleh manusia sehari-harinya. Bahkan saat tidak sengaja berkomunikasi pun, isyarat-isyarat komunikasi nonverbal bisa muncul tanpa disadari. Dengan mengenal lebih dalam komunikasi verbal dan nonverbal, peserta diharapkan mampu mengimplementasikan pengetahuan ini dan bisa berkomunikasi lebih efektif. Baik untuk lingkup pekerjaan atau pun di ruang publik lainnya.

B. Evaluasi Kegiatan Belajar Akhir

Kerjakan soal – soal berikut dengan memilih jawaban yang benar:

1. Dibawah ini yang termasuk pengertian dari Komunikasi verbal adalah...
 - A. Komunikasi yang menggunakan kata – kata baik lisan maupun tulisan
 - B. Ketika seorang menjawab pertanyaan
 - C. Komunikasi yang paling banyak digunakan dalam berbagai situasi
 - D. Semua jawaban benar
2. Apa manfaat dari komunikasi verbal?
 - A. Mengungkapkan emosi dan perasaan.
 - B. Memperkuat ikatan sosial.
 - C. Menyampaikan informasi dengan jelas.
 - D. Membangun hubungan yang baik dengan orang lain.
3. Apa yang dimaksud dengan komunikasi nonverbal?
 - A. Komunikasi melalui kata-kata yang diucapkan atau ditulis.
 - B. Komunikasi melalui bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan isyarat.
 - C. Komunikasi melalui telepon, email, atau surat.
 - D. Komunikasi melalui pesan suara atau video.

4. Komunikasi adalah

- A. Sebuah proses penyampaian pikiran dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti betul apa yang dimaksud oleh penyampai pikiran-pikiran.
- B. Komunikasi secara tepat waktu, akurat, jelas, dan mudah dipahami oleh penerima, sehingga dapat mengurangi tingkat kesalahan (kesalahpahaman).
- C. Sebuah proses penyampaian pikiran dari seseorang kepada orang lain
- D. Sebuah proses penyampaian pikiran dari seseorang kepada orang lain secara mudah dipahami oleh penerima, sehingga dapat mengurangi tingkat kesalahan

5. Gangguan atau hambatan dalam komunikasi

- A. Bahasa, isi pesan berlebihan
- B. Bersifat satu arah
- C. Keadaan psikologis komunikan
- D. a, b dan c benar semua

6. Dibawah ini yang termasuk tidak termasuk unsur dalam komunikasi verbal adalah...

- A. Kata
- B. Bahasa
- C. Efektif
- D. Ucapan

7. Dibawah ini yang termasuk karakteristik bahasa adalah...

- A. Pengalihan (displacement)
- B. Pelenyapan
- C. Transmisi budaya
- D. Jawaban A, B dan C benar

8. Aktifitas berbicara, menulis, mendengarkan dan membaca adalah beberapa aktifitas dalam komunikasi ...

- A. Verbal
- B. Nonverbal
- C. Interpersonal

- D. Intrapersonal
9. Jenis komunikasi nonverbal antara lain ...
- A. Sentuhan (haptic)
 - B. Komunikasi objek
 - C. Gerakan tubuh (kinestetik)
 - D. Jawaban A, B dan C benar
10. Gerakan tubuh (kinestetik) dapat diwujudkan dalam bentuk ...
- A. Emblem
 - B. Illustrator
 - C. Jawaban A, B benar
 - D. Jawaban A, B salah
11. Jarak yang digunakan ketika berkomunikasi dengan orang lain, termasuk juga tempat atau lokasi posisi berada disebut dengan istilah ...
- A. Illustrator
 - B. Proxemic
 - C. Adaptor
 - D. Regulator
12. jaraknya dari 0 – 45 cm. (Fase dekat 0-15 cm, Fase Jauh 15-45 cm) disebut dengan ...
- A. Jarak intim
 - B. Jarak personal
 - C. Jarak sosial
 - D. Jarak publik
13. jaraknya dari 120 – 360 cm disebut dengan ...
- A. Jarak intim
 - B. Jarak personal
 - C. Jarak sosial
 - D. Jarak publik
14. jaraknya dari 45 – 120 disebut dengan ...

- A. Jarak intim
- B. Jarak personal
- C. Jarak sosial
- D. Jarak publik

15. Fungsi komunikasi nonverbal antara lain adalah ...

- A. Repeating (Repetisi)
- B. Substituting (Substitusi)
- C. Contradicting (Kontradiksi)
- D. Jawaban A, B, dan C benar

KUNCI JAWABAN

Materi Pokok 1

- 1. A
- 2. A
- 3. D
- 4. C
- 5. D

Materi Pokok 2

- 1. B
- 2. D
- 3. C
- 4. B
- 5. D

Evaluasi Kegiatan Belajar

1. D
2. C
3. B
4. A
5. D
6. C
7. D
8. A
9. D
10. C
11. B
12. A
13. C
14. B
15. D

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
2. Gamble, M., Gamble, T. K., & Gamble, M. (2006). *Communication Works* (11th ed.). McGraw-Hill Companies.
3. GCFLearnFree. (2019, January 10). *Body Language*. YouTube. Retrieved June 12, 2023, from <https://www.youtube.com/watch?v=1sfM-xx7tHl>
4. Hall, V. (2013, February 19). *8 Types of Nonverbal Communication* YouTube. Retrieved June 11, 2023, from <https://youtu.be/csaYYpXBCZg>.
5. Lin, F., Ceh, K., Bervinchak, D., Riley, A., Miech, R., & Niparko, J. (2007). Development of a Communicative Performance Scale for Pediatric Cochlear Implantation. *Ear and Hearing*, 28, 703-712.
6. Littlejohn, S. W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2017). *Theories of Human Communication* (11th ed.). Illinois: Waveland Press.
7. Stewart, L., & Ruben, B. D. (2014). *Communication and Human Behavior* (5th ed.). Kendall Hunt Publishing Company.
8. Wadhwani, C. (2020, August 27). *Non-verbal Communication*. YouTube. Retrieved June 11, 2023, from <https://youtu.be/fJB3mZiEbnU>

GLOSARIUM

Accenting	Menegaskan pesan verbal
Channel	Kanal Komunikasi
Contradicting	Menolak pesan verbal
Complementing	Melengkapi dan memperkaya pesan
Ekspresi Wajah	Pembacaan wajah
Facebook	Media social
Feedback	Respons balik
Gestur	Gerakan kecil
Instagram	Media social
intrapersonal	Komunikasi dengan diri sendiri
interpersonal	Komunikasi antar individu
Kinesics	Bahasa tubuh
Noise	Penghalang komunikasi
Paralanguage	Suara
Pitch	Rendah tingginya suara
Repeating	Mengulang pesan
Substituting	Menggantikan lambing verbal
Volume	Tingkat kekencangan
Whatsapp	Media social

