

KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DENGAN BAHASA TUBUH

Indriati Yulistiani

Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Esa Unggul, Jakarta

Jalan Arjuna Utara No. 9, Jakarta - 11510

Indriati.yulistiani@esaunggul.ac.id

Abstract

Communication as one of the most basic human needs, has been carried out by humans being since before they could use words as verbal language. In some cases, communication cannot be carried out effectively due to various obstacles. Wilbur Schramm calls the obstacles as "noise". Body language, as a non-verbal communication, can be one of the noise that often occurs and was ignored by communicators. However, effective communication is established with a unity of messages conveyed by verbal language in the form of spoken language and non-verbal language in the form of body language. Mixed messages from verbal and non-verbal language, will make information not conveyed completely. For this reason, it is necessary to provide education about the importance of effective body language for the community, especially for the communicators who often delivered messages directly. Through the Forum Ilmiah Abdimas organized by LPPM Esa Unggul University, transfer of knowledge about this matter was carried out online. The goal is communicators has the knowledge about body language. Further more, they can maximize the use of body language as part of effective communication. In the webinar, participants get the knowledge about body language and also how to use it so they can do the effective communication dan the delivery of the messages.

Keywords: *online education, body language, effective communication*

Abstrak

Komunikasi merupakan salah satu kebutuhan manusia yang paling dasar. Komunikasi bahkan sudah dijalankan manusia mulai dari sebelum dapat menggunakan bahasa verbal berupa kata-kata. Namun seringkali, komunikasi tidak dapat dilakukan secara efektif karena adanya beragam kendala. Wilbur Schramm menyebut kendala yang menghambat proses komunikasi yang efektif sebagai "noise". Bahasa tubuh, sebagai bentuk komunikasi non verbal merupakan salah satu bentuk *noise* yang sering terjadi dan diabaikan oleh komunikator. Komunikasi efektif terjalin dengan adanya kesatuan pesan yang disampaikan bahasa verbal berupa lisan yang diucapkan dan bahasa non verbal berupa bahasa tubuh. Pesan yang tidak sama, apalagi bertolak belakang antara bahasa verbal dan non verbal, akan membuat informasi tidak tersampaikan dengan lengkap dan maknanya dapat diterima dengan sempurna. Untuk itu perlu diberikan edukasi mengenai pentingnya bahasa tubuh yang efektif bagi masyarakat terutama komunikator yang seringkali menyampaikan pesan secara langsung. Melalui Forum Ilmiah Abdimas yang diselenggarakan oleh LPPM Universitas Esa Unggul, edukasi ini dilakukan secara daring. Tujuannya agar para komunikator dapat memaksimalkan penggunaan bahasa tubuh sebagai bagian dari komunikasi efektif sehingga tujuan komunikasi untuk menghantarkan sebuah pesan dapat terlaksana. Dalam edukasi yang dilakukan dalam bentuk webinar, para peserta mendapatkan pelatihan mengenai bentuk-bentuk bahasa tubuh yang sesuai dengan pesan yang disampaikan.

Kata kunci: edukasi online, bahasa tubuh, komunikasi efektif

Pendahuluan

"*We cannot not communicate*" (kita tidak bisa tidak berkomunikasi), adalah satu dari lima aksioma yang disampaikan oleh Paul Watzlawick, seorang pakar psikologi komunikasi (Watzlawick, 1967). Pernyataan tersebut menegaskan fakta bahwa manusia tidak akan pernah lepas dari aktivitas berkomunikasi. Komunikasi adalah salah satu kebutuhan dasar manusia.

Dalam setiap tingkat kehidupannya, manusia sudah melakukan komunikasi dengan beragam cara. Komunikasi dijalin manusia mulai dari dalam kandungan dengan gerakan dan tendangan. Tangisan

merupakan bentuk komunikasi awal saat manusia ada di dunia dan belum dapat berkata-kata.

Hadirnya komunikasi dalam setiap tingkat dan waktu kehidupan manusia, melahirkan banyak teori yang merangkum proses komunikasi. Proses terjadinya komunikasi melahirkan apa yang disebut sebagai proses komunikasi berupa penyampaian pesan dari komunikator (*sender*) kepada komunikan atau penerima pesan (*receiver*). Dalam model komunikasi dua arah, posisi komunikator dan komunikan kadang sulit ditentukan karena dapat berganti-ganti. Dalam komunikasi yang terjadi, tidak

jarang membutuhkan alat sebagai medium pengantar pesan.

Selain unsur-unsur komunikasi tersebut, dalam banyak model komunikasi, terdapat unsur *noise* (yang dapat dimunculkan dalam berbagai istilah yang berbeda). Wilbur Schramm seperti dikutip oleh Rogers & Kincaid (1981), menjelaskan *noise* sebagai beragam gangguan yang dapat muncul saat manusia melakukan komunikasi dan dapat menghalangi terjadinya komunikasi yang efektif. Hal ini dapat berarti gagalnya tujuan dilakukan komunikasi, berupa penyampaian pesan. Noise dapat bersumber pada komunikator, komunikan, bentuk pesan, medium hingga situasi lain yang berpengaruh pada penyampaian pesan.

Setiap hari, dalam kehidupannya, manusia melakukan dua jenis komunikasi, yaitu komunikasi verbal berupa bahasa lisan dan komunikasi non verbal melalui bahasa tubuh. Kedua jenis komunikasi tersebut idealnya saling mendukung. Jika komunikasi non verbal memperlihatkan pesan yang berbeda dari komunikasi lisan yang disampaikan, tentu akan membingungkan bagi penerima pesan. Komunikasi bisa menjadi gagal. Komunikasi non verbal yang harusnya menjadi penguat pesan yang disampaikan melalui komunikasi verbal justru menjadi *noise* yang harus diatasi.

Untuk memberi pemahaman mengenai pentingnya penguasaan bahasa tubuh sebagai bentuk komunikasi non verbal, maka dilakukanlah Forum Ilmiah Abdimas Universitas Esa Unggul yang mengangkat judul besar “Sukses Berkomunikasi dalam Upaya Penyampaian Pesan”. Forum ini merupakan bagian dari Pengabdian Masyarakat yang merupakan sumbangsih dunia pendidikan untuk memberikan wawasan baru di masyarakat. Dengan kegiatan ini, Perguruan Tinggi akan membagikan informasi dan pemahaman terbaru terhadap kemajuan ilmu pengetahuan maupun teknologi yang sedang berkembang di masyarakat.

Metode Pelaksanaan

Situasi pandemi Covid-19 yang masih berlangsung, membuat berbagai acara harus dilaksanakan secara daring. Forum Ilmiah Abdimas Universitas Esa Unggul dilaksanakan secara daring dengan menggunakan aplikasi Zoom.

Sebelum pelaksanaan acara, informasi mengenai penyelenggaraan acara sudah disebarluaskan oleh penyelenggara dari LPPM Universitas Esa Unggul. Informasi disebarluaskan dengan menggunakan email dan media sosial serta grup *whatsapp*. Tujuannya, untuk menjangkau seluas mungkin target sasaran peserta yang terdiri dari kalangan akademisi, termasuk para dosen dan mahasiswa serta masyarakat umum lainnya.



Gambar 1
Media Informasi Forum Ilmiah Abdimas

Pelaksanaan acara Forum Ilmiah Abdimas juga dilakukan dengan metode webinar, yaitu dilaksanakan secara daring dengan menggunakan aplikasi *Zoom*. Secara bersamaan, acara juga disiarkan secara langsung (*live streaming*) melalui aplikasi *Facebook* dan *Youtube Channel*.

Peserta yang ingin mengikuti acara ini harus mendaftar terlebih dahulu secara daring melalui <https://bit.ly/RegisFIA08>. Menjelang acara dimulai, para peserta dan narasumber dapat masuk ke aplikasi *Zoom* menggunakan link yang tersedia atau menggunakan *Meeting ID* : 82811658050 dan *Passcode*: 443950.



Gambar 2
Webinar Melalui Aplikasi Zoom

Pelaksanaan webinar dilakukan dari rumah masing-masing pembicara, moderator dan pengisi acara serta panitia pelaksana lainnya. Terdapat tiga pembicara yang menyampaikan materi dengan judul yang saling terkait dengan tema besar acara. Setiap pembicara menyampaikan materinya selama sekitar 20 menit. Sesi tanya jawab dibuka kemudian untuk

memantapkan pemahaman peserta webinar mengenai materi yang disampaikan.

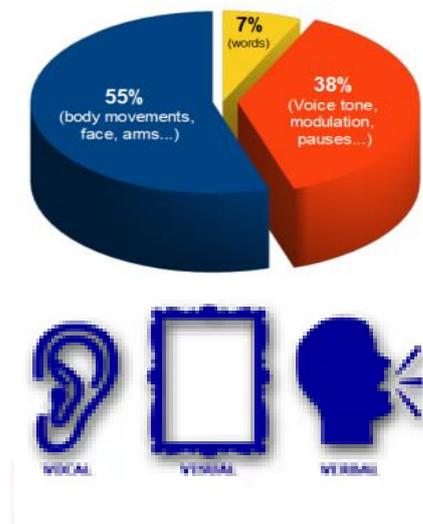
Setelah acara selesai, para peserta wajib mengisi kuesioner yang dapat diakses melalui <https://bit.ly/KuesionerFIA08>. Dengan mengikuti keseluruhan acara webinar, termasuk mengisi kuesioner untuk mengukur penyerapan materi yang disampaikan, para peserta berhak untuk mendapat E-sertifikat.

Hasil dan Pembahasan Komunikasi yang Efektif dengan Mengoptimalkan Bahasa Tubuh

Pentingnya komunikasi non verbal dalam mendukung penyampaian pesan yang disampaikan seseorang, antara lain ditemukan dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Albert Mehrabian. Dalam teori yang kemudian banyak dikenal sebagai 3V Theory, ahli psikologi komunikasi ini menjelaskan 3 komponen utama pembentuk komunikasi dan sumbangsinya dalam membentuk komunikasi yang efektif. Ketiga komponen tersebut adalah:

1. Vokal
2. Visual
3. Verbal

Dalam studinya, Mehrabian menemukan ketiga V saling menunjang dalam komunikasi efektif yang dilakukan oleh seorang komunikator. Jika dilakukan dengan tepat, maka penyampaian pesan yang dilakukan oleh seorang komunikator dapat berlangsung efektif. Makna pesan dapat diterima sepenuhnya oleh penerima pesan.



Gambar 3
Komponen Komunikasi

Seperti terlihat pada Gambar 3: Komponen Komunikasi, keberhasilan komunikasi sebesar 55% ditunjang oleh visual yang merupakan bahasa tubuh.

Gerakan tubuh, wajah, tangan dan gerakan lainnya yang dilakukan oleh tubuh manusia termasuk dalam kategori ini. Komponen lainnya adalah vokal yang menyumbang sebesar 38%. Tinggi rendah nada yang digunakan, modulasi serta jeda saat berbicara termasuk dalam komponen V yang kedua. V ketiga adalah verbal berupa kata-kata yang kita ucapkan yang menyumbang sebesar 7% dari keberhasilan komunikasi. Dalam tulisan yang dimuat dalam <http://www.kaaj.com/psych/smorder.html>, Mehrabian memang menyatakan pula bahwa penerapan teori ini terkait dengan komunikasi yang menyangkut perasaan dan perilaku, namun studi-studi yang dilakukan belakangan tetap melihat besarnya pengaruh komponen bahasa tubuh dalam komunikasi yang dilakukan oleh manusia

Joe Navarro dan Marvin Karlins menyatakan bahwa ada beragam bentuk bahasa tubuh yang harus diperhatikan dalam komunikasi yang dilakukan oleh manusia. Studi yang didasarkan atas pengalaman Navarro saat menjadi agen FBI memperlihatkan, bahasa tubuh meliputi (Navarro, et.all, 2007: 2-4):

1. Gerakan tubuh seperti berjalan, maju, mundur, menghindar
2. Gesture atau sikap tubuh
3. Sentuhan
4. Postur atau cara berdiri yang tegak, bungkuk dan sebagainya
5. Ekspresi wajah
6. Hiasan tubuh seperti busana, asesoris, tata rambur hingga tato
7. Suara berupa intonasi, nada yang digunakan serta volume.

Berbeda dengan Mehrabian, Navarro memasukkan unsur suara sebagai bagian dari bahasa tubuh. Gabungan penggunaan unsur-unsur dalam bahasa tubuh, akan berpengaruh besar pada pesan yang akan disampaikan oleh komunikator.

Contoh menarik mengenai hal ini adalah penampilan Hillary Clinton saat mengikuti debat untuk pemilihan kandidat calon presiden Amerika Serikat dari partai Demokrat, tanggal 13 Oktober 2015. Menurut pakar bahasa tubuh Dr. Nick Morgan, Hillary sudah memenangkan pemilihan kandidat tersebut bahkan sebelum debat dimulai, yaitu saat ia mulai tampil di atas panggung (Feloni: Business Insider, 2015).

Penampilan Hillary yang percaya diri tercermin dari sikap tubuh terbuka dan bahasa tubuh yang sangat natural. Senyum lebar yang menghiasi wajahnya membuat penampilan Hillary langsung terlihat menonjol bila dibandingkan dengan kandidat lainnya. Senyum memang merupakan bagian penting dari sebuah peran yang dijalankan. James Borg menyatakan (terjemahan Abdul Hamid, 2010:

146-147), senyum tulus yang sesuai dengan peranan dan situasi akan menegaskan pesan



Gambar 4

Hillary Clinton Pada Debat Partai Demokrat 2015
Sumber: Joe Raedle/Getty

Saat melakukan komunikasi, kontak mata juga menjadi komponen penting. Seperti yang diperlihatkan oleh Hillary yang tidak ragu melakukan kontak mata dengan para pendukungnya dari atas panggung. Kontak mata merupakan salah satu cara mudah untuk membangun hubungan dengan orang lain. Kontak mata memperlihatkan perhatian. Di saat yang sama, kontak mata juga membangun kepercayaan dari lawan bicara.

Postur tegak akan membuat penampilan seorang komunikator terlihat lebih percaya diri. Komunikator dapat memperlihatkan pentingnya pesan yang disampaikan secara verbal, dengan cara lebih mendekatkan diri dengan lawan bicara sebelum pesan dinyatakan. Namun jangan pernah bergerak saat menyampaikan sebuah pesan. Gerakan akan membuat perhatian lawan bicara teralihkan. Pesan yang penting mungkin tidak akan ditangkap sepenuhnya.

Gerakan tangan dapat menjadi bagian dari ekspresi. Gerakan tangan akan membantu menegaskan sebuah pesan yang disampaikan. Di sisi lain, tangan yang ditahan gerakannya akan menambah tekanan bagi komunikator. Gerakan tangan justru dapat menjadi sarana pelepasan emosi dan tekanan yang dihadapi oleh seorang komunikator.

Tentu saja, selain gerakan tangan, wajah adalah pembentuk ekspresi terbesar. Wajah yang terlihat tulus, dengan senyum tulus yang tidak dibuat-buat, merupakan bahasa tubuh natural yang akan membangun kepercayaan dari lawan bicara. Lawan bicara seringkali mencoba mencari motivasi tersembunyi dari ekspresi yang ditampilkan.

Komponen lain dari bahasa tubuh yang seringkali terabaikan adalah suara. Navarro (Navarro, *et.all.*, 2007: 4), memasukkan suara sebagai bahasa tubuh. Suara merupakan elemen bahasa tubuh yang sangat fleksibel. Suara dapat digunakan untuk mempengaruhi orang lain, melalui perpaduan intonasi, penggunaan nada serta volume yang dipakai.

Chef yang juga pembawa acara televisi Gordon Ramsay adalah contoh yang baik dari penggunaan suara sebagai elemen bahasa tubuh. Jika dilihat pada tiga acara masak memasak yang dipandunya, yaitu Master Chef, Master Chef Junior serta Hell Kitchen terlihat perbedaan nyata penggunaan elemen suara dalam bahasa tubuh Ramsay.

1. Master Chef Junior

Sebagai presenter lomba masak bagi anak-anak, Gordon Ramsay tampil dengan sangat hangat. Secara verbal, tidak ada kata-kata kasar yang keluar dari mulutnya. Bahkan saat berbicara, Ramsay cenderung memosisikan diri sejajar dengan anak-anak yang menjadi peserta dengan cara berjongkok, untuk memastikan kontak mata dapat dilakukan. Secara verbal dan non verbal, penampilan Ramsay pada acara ini memperlihatkan sikap mengayomi dan kesabaran yang sangat besar.

2. Master Chef

Dalam lomba masak bagi para amatir, penampilan Gordon Ramsay terlihat berbeda. Bahasa verbal yang kadang keras diucapkan Ramsay meski di saat lain, dia juga dapat menghadirkan kata-kata hiburan yang disampaikan dengan intonasi yang lebih lembut dan volume rendah. Posisi tubuh saat berbicara juga relative terbuka. Pesan verbal dan non verbal yang disampaikan Ramsay pada acara ini juga sikap mengayomi yang disertai tuntutan profesionalitas. Hal ini sejalan dengan tema acara yang memberi kesempatan para koki rumahan untuk menjadi profesional setelah mengikuti acara ini.

3. Hell Kitchen

Pada lomba masak untuk profesional ini, Ramsay tampil dengan sangat keras. Toleransi kesalahan yang sangat rendah bagi para peserta membuat mereka akan langsung mendapat hardikan keras saat hal itu terjadi. Bahasa verbal yang digunakan seringkali kasar dengan ekspresi yang memperlihatkan kemarahan. Nada yang digunakan cenderung tinggi dengan volume yang besar untuk mendukung situasi yang penuh dengan tekanan.

Pada contoh Gordon Ramsay tersebut, terlihat bagaimana komponen suara dimaksimalkan sebagai elemen bahasa tubuh. Suara dapat digunakan sebagai sarana persuasi ataupun membangun tekanan yang dibutuhkan oleh acara. Bayangkan misalnya, Ramsay berbicara seperti pada Master Chef Junior pada saat berbicara pada peserta Hell Kitchen, tentu inti pesan tidak akan tersampaikan serta suasana yang penuh tekanan tidak akan terbangun.

Kesimpulan

Bahasa tubuh merupakan hal penting yang harus dikuasai oleh seorang komunikator. Bahasa non verbal ini idealnya akan memberikan pemahaman yang lebih baik atas pesan yang disampaikan. Pada kenyataannya, banyak komunikator yang mengabaikan faktor bahasa tubuh sehingga komunikasi menjadi tidak efektif. Pesan bahkan dapat gagal tersampaikan jika ada pesan yang berbeda, apalagi bertolak belakang, antara bahasa verbal dengan bahasa tubuh yang digunakan.

Bahasa tubuh adalah salah satu kemampuan yang dapat dipelajari. Dengan mengikuti pelatihan, seorang komunikator dapat meningkatkan kemampuannya dalam menggunakan bahasa non verbal untuk memperkuat pesan yang disampaikan.

Webinar Forum Ilmiah Abdimas yang diselenggarakan LPPM Universitas Esa Unggul merupakan salah satu cara yang paling tepat untuk membangun pemahaman tentang pentingnya bahasa tubuh dalam komunikasi. Melihat antusiasme peserta serta tanggapan yang diberikan, tujuan diselenggarakan acara ini dapat berhasil.

Daftar Pustaka

Borg, James. Diterjemahkan oleh Abdul Hamid. (2010). *Buku Pintar Memahami Bahasa Tubuh*. Jogjakarta: Penerbit Think.

Feloni, Richard. (15 Oktober 2015), Body language expert: Hillary Clinton owned the debate from the moment she walked on stage. (Body Language). Business Insider, <https://www.businessinsider.com/body->

[language-expert-hillary-won-the-debate-2015-10?r=US&IR=T](https://www.businessinsider.com/body-language-expert-hillary-won-the-debate-2015-10?r=US&IR=T).

Mehrabian, Albert. (1995-2016), "Silent Messages", A Wealth of Information About Nonverbal Communication. (Body Language). <http://www.kaaj.com/psych/smorder.html>.

Navarro, Joe., Karlins, Marvin. (2007). *What Every Body Is Saying*. New York: Harper Collins Publisher.

Rogers, Everett M & Kincaid, D. Lawrence. (1981). *Communication Network: Toward A New Paradigm for Research*. New York: The Free Press.

Watzlawick, P., Beavin-Bavelas, J., Jackson, D. (1967). *Some Tentative Axioms of Communication. In Pragmatics of Human Communication - A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*. New York: W. W. Norton.