

PERAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL DALAM HUBUNGAN MANUSIA

Alqanitah Pohan¹

ABSTRACT

Verbal communication (verbal communication) is a form of communication communicator to the communicant with the written way (written) or verbal (oral). Verbal communication occupies a large portion. Because in reality, ideas, thoughts or decisions, more easily conveyed verbally than non-verbal. With hope, the communicant (good listener maun reader) can more easily understand the messages being delivered. example: verbal communication through speech can be done by using the media, an example of someone who chatted by phone. While verbal communication through writing done indirectly between communicators with the communicant. Information process is done by using media such as letters, paintings, drawings, graphics and others. Non-verbal communication (nonverbal communicarion) occupies an important portion. Many verbal communication is not effective simply because komunikatornya not use non-verbal communication with both at the same time. Through non-verbal communication, people can take a conclusion about a conclusion about the various persaan people, pleasure, hate, love, miss and various other emotions. Relation to the business world, non-verbal communication can help communicators to further reinforce the message delivered at the same time understand the communicant reaction when receiving a message. Forms of non-verbal communication alone among them is, gestures,

¹ Dosen Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang

facial expressions, password, symbols, clothing sergam, color and tone of voice.

Keywords: *komunikasi verbal, komunikasi non verbal*

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk yang identik dengan makhluk sosial. Ha litu tidak bisa diungkiri karenaq ia hanya dapat hidup berkembang dan berperan sebagai manusia dengan berhubungan dan bekerja sama dengan manusia lain. Salah satu cara terpenting untuk berhubungan dan bekerja sama dengan manusia adalah komunikasi.

Komunikasi merupakan salah satu aspek terpenting dan kompleks bagi kehidupan manusia. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah dikenal maupun yang tidak dikenal sama sekali. Komunikasi memiliki peran yang sangat vital bagi kehidupan manusia, karena itu kita harus memberikan perhatian yang seksama terhadap komunikasi.

Setiap orang selalu berupaya memahami setiap peristiwa yang dialaminya. Orang memberikan makna terhadap apa yang terjadi di dalam dirinya sendiri atau lingkungan sekitarnya. Terkadang makna yang diberikan itu sangat jelas dan mudah dipahami orang lain, namun terkadang makna itu buram, tidak dapat dipahami dan bahkan bertentangan dengan makna sebelumnya. Dengan memahami komunikasi maka orang dapat menafsirkan peristiwa secara lebih fleksibel dan bermanfaat.

Jika anda ditanya, apakah komunikasi itu? Apa yang terjadi jika sejumlah orang bertemu dan berinteraksi? Ketika anda mencoba menjawab kedua pertanyaan itu, maka sebenarnya anda tengah menyusun sebuah komunikasi. Kedua pertanyaan

itu tampak mudah, bahkan orang awam yang bukan ahli pun dapat memberikan jawaban menurut sudut pandangnya.

Walaupun orang telah mempelajari komunikasi sejak zaman purbakala, namun perhatian terhadap pentingnya komunikasi baru muncul belakangan, yaitu pada awal abad ke-20. Barnett Pearce (1989) menyebutkan, munculnya peran komunikasi sebagai penemuan revolusioner (*revolutionary discovery*) yang sebagian besar disebabkan oleh penemuan teknologi komunikasi, seperti radio, televisi, telepon, handphone, satelit, dan jaringan computer (Morisan, 2009:1-2).

Lalu apa itu komunikasi? Komunikasi adalah proses social di mana individu-individu menggunakan symbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka (Richard, 2008:5). Komunikasi tak lain adalah proses *take and give* berbagai makna diantara dua person (Al Aththar, 2012: 10).

Akhir-akhir ini penulis menemukan beberapa hasil dari penelitian lapangan yang dilakukan secara langsung di lingkungan masyarakat sekitar tempat penulis tinggal yang terkait dengan masalah komunikasi yang dilakukan oleh manusia dalam bentuk verbal dan non verbal. Ketika seseorang berkomunikasi, tentunya salah satu hal yang paling diperhatikan ialah apa yang disampaikan oleh seorang komunikator terhadap komunikan, atau dengan kata lain tentang materi atau hal apa saja yang menjadi bahan pembicaraan yang mereka perbincangkan.

Salah satu yang ingin penulis teliti ialah apa yang dimaksud dengan komunikasi verbal dan nonverbal, perbedaannya, dan fungsinya.

B. Rumusan Masalah

1. Apa yang dimaksud dengan komunikasi verbal?

2. Apa yang dimaksud dengan komunikasi nonverbal?
3. Apa perbedaannya?
4. Bagaimana Fungsinya?

C. Pembahasan

Pesan yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima dapat dikemas secara verbal dengan kata-kata atau nonverbal tanpa kata-kata. Komunikasi yang pesannya dikemas secara verbal disebut *komunikasi verbal*, sedangkan komunikasi yang pesannya dikemas secara nonverbal disebut komunikasi *nonverbal*. Jadi, komunikasi verbal adalah penyampaian makna dengan menggunakan kata-kata. Sedang komunikasi nonverbal tidak menggunakan kata-kata. Dalam komunikasi sehari-hari 35% berupa komunikasi verbal dan 65% berupa komunikasi nonverbal (Agus M. Hardjana, 2003: 22).

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tulisan. Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Melalui kata-kata, mereka mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat, dan bertengkar. Dalam komunikasi verbal itu bahasa memegang peranan penting (Agus M. Hardjana, 2003: 22).

Ada beberapa unsur penting dalam komunikasi verbal, yaitu:

a. Bahasa

Pada dasarnya bahasa adalah suatu system lambang yang memungkinkan orang berbagi makna. Dalam komunikasi verbal, lambang bahasa yang dipergunakan adalah bahasa

verbal entah lisan, tertulis pada kertas, ataupun elektronik. Bahasa suatu bangsa atau suku berasal dari interaksi dan hubungan antara warganya satu sama lain (Agus M. Hardjana, 2003: 23).

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.

Bagaimana mempelajari bahasa? Menurut para ahli, ada tiga teori yang membicarakan sehingga orang bisa memiliki kemampuan berbahasa.

Teori pertama disebut *Operant Conditioning* yang dikembangkan oleh seorang ahli psikologi behavioristik yang bernama B. F. Skinner (1957). Teori ini menekankan unsur rangsangan (stimulus) dan tanggapan (response) atau lebih dikenal dengan istilah S-R. teori ini menyatakan bahwa jika satu organism dirangsang oleh stimuli dari luar, orang cenderung akan member reaksi. Anak-anak mengetahui bahasa karena ia diajar oleh orang tuanya atau meniru apa yang diucapkan oleh orang lain.

Teori kedua ialah teori kognitif yang dikembangkan oleh Noam Chomsky. Menurutnya kemampuan berbahasa yang ada pada manusia adalah pembawaan biologis yang dibawa dari lahir.

Teori ketiga disebut *Mediating theory* atau teori penengah. Dikembangkan oleh Charles Osgood. Teori ini menekankan bahwa manusia dalam mengembangkan kemampuannya

berbahasa, tidak saja bereaksi terhadap rangsangan (stimuli) yang diterima dari luar, tetapi juga dipengaruhi oleh proses internal yang terjadi dalam dirinya (Hafied Cangara, 2007: 99-102).

b. Kata

Kata merupakan unti lambang terkecil dalam bahasa. Kata adalah lambing yang 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 (Agus M. Hardjana, 2003: 24).

2. **Komunikasi Nonverbal**

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk nonverbal, tanpa kata-kata. Dalam hidup nyata komunikasi nonverbal jauh lebih banyak dipakai daripada komunikasi verbal. Dalam berkomunikasi hampir secara otomatis komunikasi nonverbal ikut terpakai. Karena itu, komunikasi nonverbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi nonverbal lebih jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan (Agus M. Hardjana, 2003: 26).

Nonverbal communication is all aspects of communication other than words themselves. It includes how we utter words (inflection, volume), features, of environments that affect interaction (temperature, lighting), and objects that influence personal images and interaction patterns (dress, jewelry, furniture). (Julia T. Wood, 2009:131) (Komunikasi nonverbal adalah semua aspek komunikasi selain kata-kata sendiri. Ini mencakup bagaimana kita mengucapkan kata-kata (infleksi, volume), fitur, lingkungan yang mempengaruhi interaksi (suhu,

pencapaian), dan benda-benda yang mempengaruhi citra pribadi dan pola interaksi (pakaian, perhiasan, mebel).

Komunikasi non verbal dapat berupa bahasa tubuh, tanda (sign), tindakan/perbuatan (action) atau objek (object). *Bahasa Tubuh*. Bahasa tubuh yang berupa raut wajah, gerak kepala, gerak tangan,, gerak-gerak tubuh mengungkapkan berbagai perasaan, isi hati, isi pikiran, kehendak, dan sikap orang.

Tanda. Dalam komunikasi nonverbal tanda mengganti kata-kata, misalnya, bendera, rambu-rambu lalu lintas darat, laut, udara; aba-aba dalam olahraga.

Tindakan/perbuatan. Ini sebenarnya tidak khusus dimaksudkan mengganti kata-kata, tetapi dapat menghantarkan makna. Misalnya, menggebrak meja dalam pembicaraan, menutup pintu keras-keras pada waktu meninggalkan rumah, menekan gas mobil kuat-kuat. Semua itu mengandung makna tersendiri.

Objek. Objek sebagai bentuk komunikasi nonverbal juga tidak mengganti kata, tetapi dapat menyampaikan arti tertentu. Misalnya, pakaian, aksesoris dandan, rumah, perabot rumah, harta benda, kendaraan, hadiah (Agus M. Hardjana, 2003: 27).

Hal menarik dari komunikasi nonverbal ialah studi Albert Mehrabian (1971) yang menyimpulkan bahwa tingkat kepercayaan dari pembicaraan orang hanya 7% berasal dari bahasa verbal, 38% dari vocal suara, dan 55% dari ekspresi muka. Ia juga menambahkan bahwa jika terjadi pertentangan antara apa yang diucapkan seseorang dengan perbuatannya, orang lain cenderung mempercayai hal-hal yang bersifat nonverbal.

Oleh sebab itu, Mark Knapp (1978) menyebut bahwa penggunaan kode nonverbal dalam berkomunikasi memiliki fungsi untuk:

- a. Meyakinkan apa yang diucapkannya (repetition)
- b. Menunjukkan perasaan dan emosi yang tidak bisa diutarakan dengan kata-kata (substitution)
- c. Menunjukkan jati diri sehingga orang lain bisa mengenalnya (identity)
- d. Menambah atau melengkapi ucapan-ucapan yang dirasakan belum sempurna.

3. **Perbedaan Antara Komunikasi Verbal dan Nonverbal**

There are differences between the two systems of communication.

First, nonverbal communication is perceived as more honest. If verbal and nonverbal behaviors are inconsistent, most people trust the nonverbal behavior. There is little evidence that nonverbal behavior actually is more trustworthy than verbal communication; after all, we often control it quite consciously. Nonetheless, it is perceived as more trustworthy. (Anderson, 1999) (ada perbedaan antara kedua sistem komunikasi. Pertama, komunikasi nonverbal yang dianggap lebih jujur. Jika perilaku verbal dan nonverbal yang tidak konsisten, kebanyakan orang percaya perilaku nonverbal. Ada sedikit bukti bahwa perilaku nonverbal sebenarnya lebih dapat dipercaya daripada komunikasi verbal, setelah semua, kita sering mengontrolnya cukup sadar. Meskipun demikian, hal itu dianggap lebih dapat dipercaya. (Anderson, 1999)

Second, unlike verbal communication, nonverbal communication is multi channeled. verbal communication usually occurs within a single channel; oral verbal communication is received through hearing, and written verbal communication may be seen, felt, heard, smelled, and tasted. We often receive nonverbal communication simultaneously through two or more channels, as when we feel and see a hug while hearing a whispered "I love you" (Kedua, tidak seperti komunikasi verbal, komunikasi nonverbal adalah multi disalurkan. komunikasi verbal biasanya terjadi dalam satu

saluran, komunikasi verbal lisan yang diterima melalui pendengaran, dan komunikasi verbal tertulis dapat dilihat, dirasakan, didengar, berbau, dan mencicipi. Kami sering menerima komunikasi nonverbal secara bersamaan melalui dua atau lebih saluran, seperti ketika kita merasa dan melihat pelukan sambil mendengar berbisik "I love you").

Finally, verbal communication is discrete, whereas nonverbal communication continuous. Verbal symbols start and stop; we begin speaking at one moment and stop speaking at another moment. In contrast, nonverbal communication tends to flow continually. Before we speak, our facial expressions and posture express our feelings; as we speak, our body movements and appearance communicate; and after we speak our posture changes, perhaps relaxing. (Akhirnya, komunikasi verbal adalah diskrit, sedangkan komunikasi nonverbal terus menerus. Simbol verbal mulai dan berhenti, kami mulai berbicara pada satu saat dan berhenti berbicara saat yang lain. Sebaliknya, komunikasi nonverbal cenderung mengalir terus. Sebelum kita berbicara, ekspresi wajah dan postur mengungkapkan perasaan kita, saat kita bicara, gerakan tubuh kita dan mengkomunikasikan penampilan, dan setelah kita berbicara postur tubuh berubah, mungkin santai) (Julia T. Wood, 2009: 131-132).

Secara sekilas telah diuraikan pada bagian awal tulisan ini, bahwa antara komunikasi verbal dan nonverbal merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, dalam arti. kedua bahasa tersebut bekerja bersama-sama untuk menciptakan suatu makna. Namun, keduanya juga memiliki perbedaan-perbedaan. Dalam pemikiran Don Stacks dan kawan-kawan, ada tiga perbedaan utama di antara keduanya yaitu kesengajaan pesan (the intentionality of the message), tingkat simbolisme dalam tindakan atau pesan (the degree of symbolism in the act or message), dan pemrosesan mekanisme

(processing mechanism). Kita mencoba untuk menguraikannya satu per satu.

a. Kesengajaan (intentionality)

Satu perbedaan utama antara komunikasi verbal dan nonverbal adalah persepsi mengenai niat (intent). Pada umumnya niat ini menjadi lebih penting ketika kita membicarakan lambang atau kode verbal. Michael Burgoon dan Michael Ruffner menegaskan bahwa sebuah pesan verbal adalah komunikasi kalau pesan tersebut

- 1) dikirimkan oleh sumber dengan sengaja dan
- 2) diterima oleh penerima secara sengaja pula.

Komunikasi nonverbal tidak banyak dibatasi oleh niat. atau intent tersebut. Persepsi sederhana mengenai niat ini oleh seorang penerima sudah cukup dipertimbangkan menjadi komunikasi nonverbal. Sebab, komunikasi nonverbal cenderung kurang dilakukan dengan sengaja dan kurang halus apabila dibandingkan dengan komunikasi verbal. Selain itu, komunikasi nonverbal mengarah pada norma-norma yang berlaku, sementara niat atau intent tidak terdefiniskan dengan jelas. Misalnya, norma-norma untuk penampilan fisik. Kita semua berpakaian, namun berapa Bering kita dengan sengaja berpakaian untuk sebuah situasi tertentu? Berapa kali seorang teman memberi komentar terhadap penampilan kita? Persepsi receiver mengenai niat ini sudah cukup untuk memenuhi persyaratan guna mendefinisikan komunikasi nonverbal.

b. Perbedaan perbedaan simbolik (symbolic differences)

Kadang-kadang niat atau intent ini dapat dipahami karena beberapa dampak simbolik dari komunikasi kita. Misalnya, memakai pakaian dengan warna atau model tertentu, mungkin akan dipahami sebagai suatu `pesan' oleh orang lain (misalnya

berpakaian dengan warna hitam akan diberi makna sebagai ungkapan ikut berduka cita).

Komunikasi verbal dengan sifat-sifatnya merupakan sebuah bentuk komunikasi yang diantarai (mediated form of communication). Dalam arti kita mencoba mengambil kesimpulan terhadap makna apa yang diterapkan pada suatu pilihan kata. Kata-kata yang kita gunakan adalah abstraksi yang telah disepakati maknanya, sehingga komunikasi verbal bersifat intensional dan harus 'dibagi' (shared) di antara orang-orang yang terlibat dalam tindak komunikasi. Sebaliknya, komunikasi nonverbal lebih alami, isi beroperasi sebagai norma dan perilaku yang didasarkan pada norma. Mehrabian menjelaskan bahwa komunikasi verbal dipandang lebih eksplisit dibanding bahasa nonverbal yang bersifat implisit. Artinya, isyarat-isyarat verbal dapat didefinisikan melalui sebuah kamus yang eksplisit dan lewat aturan-aturan sintaksis (kalimat), namun hanya ada penjelasan yang samar-samar dan informal mengenai signifikansi beragam perilaku nonverbal.

Mengakhiri bahasan mengenai perbedaan simbolik ini, kita mencoba untuk melihat ketidaksamaan antara tanda (sign) dengan lambang (simbol). Tanda adalah sebuah representasi alami dari suatu kejadian atau tindakan. Ia adalah apa yang kita lihat atau rasakan. Sedangkan lambang merupakan sesuatu yang ditempatkan pada sesuatu yang lain. Lambang merepresentasikan tanda melalui abstraksi. Contoh, tanda dari sebuah kursi adalah kursi itu sendiri, sedangkan lambang adalah bagaimana kita menjelaskan kursi tersebut melalui abstraksi. Dengan perkataan lain, apa yang secara fisik menarik bagi kita adalah tanda (sign) dan bagaimana menciptakan perbedaan yang berubah-ubah untuk menunjukkan derajat ketertarikan tersebut adalah lambang (simbol). Komunikasi verbal lebih spesifik dari bahasa nonverbal, dalam arti is dapat

dipakai untuk membedakan hal-hal yang sama dalam sebuah cara yang berubah-ubah, sedangkan bahasa nonverbal lebih mengarah pada reaksi-reaksi alami seperti perasaan atau emosi.

c. Mekanisme pemrosesan (processing mechanism)

Perbedaan ketiga antara komunikasi verbal dan nonverbal berkaitan dengan bagaimana kita memproses informasi. Semua informasi termasuk komunikasi diproses melalui otak, kemudian otak kita menafsirkan informasi ini lewat pikiran yang berfungsi mengendalikan perilaku-perilaku fisiologis (refleks) dan sosiologis (perilaku yang dipelajari dan perilaku sosial).

Satu perbedaan utama dalam pemrosesan adalah dalam tipe informasi pada setiap belahan otak. Secara tipikal, belahan otak sebelah kiri adalah tipe informasi yang lebih tidak berkesinambungan dan berubah-ubah, sementara belahan otak sebelah kanan, tipe informasinya lebih berkesinambungan dan alami (pada uraian di bawah, Malandro dan Barker juga menjelaskan mengenai hal ini).

Berdasarkan pada perbedaan tersebut, pesan-pesan verbal dan nonverbal berbeda dalam konteks struktur pesannya. Komunikasi nonverbal kurang terstruktur. Aturan-aturan yang ada ketika kita berkomunikasi secara nonverbal adalah lebih sederhana dibanding komunikasi verbal yang mempersyaratkan aturan-aturan tata bahasa dan sintaksis. Komunikasi nonverbal secara tipikal diekspresikan pada saat tindak komunikasi berlangsung. Tidak seperti komunikasi verbal, bahasa nonverbal tidak bisa mengekspresikan peristiwa komunikasi di masa lalu atau masa mendatang. Selain itu, komunikasi nonverbal mempersyaratkan sebuah pemahaman mengenai konteks di mana interaksi tersebut terjadi, sebaliknya komunikasi verbal justru menciptakan konteks tersebut.

Perbedaan lain tentang komunikasi verbal dan nonverbal dapat dilihat dari dimensi-dimensi yang dimiliki keduanya. Gagasan ini dicetuskan oleh Malandro dan Barker seperti yang dikutip dalam buku *Komunikasi Antar Budaya* tulisan Dra. Ilya Sunarwinadi, M.A.

a. Struktur >< Nonstruktur

Komunikasi verbal sangat terstruktur dan mempunyai hukum atau aturan-aturan tata bahasa. Dalam komunikasi nonverbal hampir tidak ada atau tidak ada sama sekali struktur formal yang mengarahkan komunikasi. Kebanyakan komunikasi nonverbal terjadi secara tidak disadari, tanpa urutan kejadian, yang dapat diramalkan sebelumnya. Tanpa pola yang jelas, perilaku nonverbal yang sama dapat memberi arti yang berbeda pada saat yang berlainan.

b. Linguistik >< Nonlinguistik

Linguistik adalah ilmu yang mempelajari anal usul, struktur, sejarah, variasi regional dan ciri-ciri fonetik dari bahasa. Dengan kata lain, linguistik mempelajari macam-macam segi bahasa verbal, yaitu suatu sistem dari lambang-lambang yang sudah diatur pemberian maknanya. Sebaliknya, pada komunikasi nonverbal, karena tidak adanya struktur khusus, maka sulit untuk memberi makna pada lambang. Belum ada sistem bahasa nonverbal yang didokumentasikan, walaupun ada usaha untuk memberikan arti khusus pada ekspresi-ekspresi wajah tertentu. Beberapa teori mungkin akan memberikan pengecualian pada bahasa kaum tuna-rungu yang berlaku universal, sekalipun ada juga lambang-lambang yang bersifat unik.

c. Sinambung (continuous) >< Tidak Sinambung (discontinuous)

Komunikasi nonverbal dianggap bersifat sinambung, sementara komunikasi verbal didasarkan pada unit-unit yang terputus-putus. Komunikasi nonverbal baru berhenti bila orang yang terlibat di dalamnya meninggalkan suatu tempat. Tetapi selama tubuh, wajah dan kehadiran kita masih dapat dipersepsikan oleh orang lain atau diri kita sendiri, berarti komunikasi nonverbal dapat terjadi. Tidak sama halnya dengan kata-kata dan simbol dalam komunikasi verbal yang mempunyai titik awal dan akhir yang pasti.

d. Dipelajari >< Didapat secara Ilmiah

Jarang sekali individu yang diajarkan cara untuk berkomunikasi secara nonverbal. Biasanya ia hanya mengamati dan mengalaminya. Bahkan ada yang berpendapat bahwa manusia lahir dengan naluri-naluri dasar nonverbal. Sebaliknya komunikasi verbal adalah sesuatu yang harus dipelajari.

e. Pemrosesan dalam Bagian Otak sebelah Kiri >< Pemrosesan dalam Bagian Otak sebelah Kanan

Pendekatan neurofisiologik melihat perbedaan dalam pemrosesan stimuli verbal dan nonverbal pada diri manusia. Pendekatan ini menjelaskan bagaimana kebanyakan stimuli nonverbal diproses dalam bagian otak sebelah kanan, sedangkan stimuli verbal yang memerlukan analisis dan penalaran, diproses dalam bagian otak sebelah kiri. Dengan adanya perbedaan ini, maka kemampuan untuk mengirim dan menerima pesan berbeda pula.

Masih dalam buku *Komunikasi Antar Budaya* karya Ilya Sunarwinadi Samovar, Porter dan Jain melihat perbedaan antara komunikasi verbal dan nonverbal dalam hal sebagai berikut.

- a. 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 memerah dan mata berkedip terus-menerus.
- b. Banyak komunikasi nonverbal serta lambang-lambang yang bermakna universal. Sedangkan komunikasi verbal lebih banyak yang bersifat spesifik bagi kebudayaan tertentu.
- c. Dalam komunikasi nonverbal bisa dilakukan beberapa tindakan sekaligus dalam suatu waktu tertentu, sementara komunikasi verbal terikat pada urutan waktu.
- d. Komunikasi nonverbal dipelajari sejak usia sangat dini. Sedangkan penggunaan lambang berupa kata sebagai alat komunikasi membutuhkan masa sosialisasi sampai pada tingkat tertentu.
- e. Komunikasi nonverbal lebih dapat memberi dampak emosional dibanding komunikasi verbal.

4. Fungsi Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Meskipun komunikasi verbal dan nonverbal memiliki perbedaan-perbedaan, namun keduanya dibutuhkan untuk berlangsungnya tindak komunikasi yang efektif. Fungsi dari lambang-lambang verbal maupun nonverbal adalah untuk memproduksi makna yang komunikatif.

Secara historis, kode nonverbal sebagai suatu multi saluran akan mengubah pesan verbal melalui enam fungsi: pengulangan (repetition), berlawanan (contradiction), pengganti (substitution), pengaturan (regulation), penekanan

(accentuation) dan pelengkap (complementation). Dalam tahun 1965, Paul Ekman menjelaskan bahwa pesan nonverbal akan mengulang atau meneguhkan pesan verbal. Misalnya dalam suatu lelang, kita mengacungkan satu jari untuk menunjukkan jumlah tawaran yang kita minta, sementara secara verbal kita mengatakan "satu".

Pesan-pesan nonverbal juga berfungsi untuk mengkontradiksikan atau menegaskan pesan verbal seperti dalam sarkasme atau sindirian-sindirian tajam. Kadang-kadang, komunikasi nonverbal mengganti pesan verbal. Misalnya, kita tidak perlu secara verbal menyatakan kata "menang", namun cukup hanya mengacungkan dua jari kita membentuk huruf 'V' (victory) yang bermakna kemenangan.

Fungsi lain dari komunikasi nonverbal adalah mengatur pesan verbal. Pesan-pesan nonverbal berfungsi untuk mengendalikan sebuah interaksi dalam suatu cara yang sesuai dan halus, seperti misalnya anggukan kepala selama percakapan berlangsung. Selain itu, komunikasi nonverbal juga memberi penekanan kepada pesan verbal, seperti mengacungkan kepalan tangan. Dan akhirnya fungsi komunikasi nonverbal adalah pelengkap pesan verbal dengan mengubah pesan verbal, seperti tersenyum untuk menunjukkan rasa bahagia kita. Pemikiran yang sama juga diungkapkan oleh Samovar (Ilya Sunarwinadi, *Komunikasi Antar Budaya*), bahwa dalam suatu peristiwa komunikasi, perilaku nonverbal digunakan secara bersama-sama dengan Bahasa verbal:

- a. Perilaku nonverbal memberi aksen atau penekanan pada pesan verbal. Misalnya menyatakan terima kasih dengan tersenyum.
- b. Perilaku nonverbal sebagai pengulangan dari bahasa verbal. Misalnya menyatakan arah tempat dengan

menjelaskan "Perpustakaan Universitas Terbuka terletak di belakang gedung ini", kemudian mengulang pesan yang sama dengan menunjuk arahnya.

- c. Tindak komunikasi nonverbal melengkapi pernyataan verbal, misalnya mengatakan maaf pada teman karena tidak dapat meminjamkan uang; dan agar lebih percaya, pernyataan itu ditambah lagi dengan ekspresi muka sungguh-sungguh atau memperlihatkan saku atau dompet yang kosong.
- d. Perilaku nonverbal sebagai pengganti dari komunikasi verbal. misalnya menyatakan rasa haru tidak dengan kata-kata, melainkan dengan mata yang berlinang-linang.

Dalam perkembangannya sekarang ini, 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. Karenanya, 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.

D. Penutup

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tulisan. Sedangkan komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk nonverbal, tanpa kata-kata, lebih ke ekspresi. Dalam komunikasi verbal terdapat dua unsur penting, yaitu bahasa dan kata. Dalam komunikasi nonverbal terdapat beberapa unsur penting, yaitu: bahasa tubuh, tanda (sign), tindakan/perbuatan (action) atau objek (object).

Daftar Kepustakaan

- Ahmad Al-'Aththar, Muhammad. 2012. *The Magic of Communication*. Jakarta; Zaman
- Cangara, Hafied. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta; Raja Grafindo Persada
- M. Hardjana, Agus. 2003. *Komunikasi Intra Personal dan Interpersonal*. Yogyakarta; Kanisius
- T. Wood, Julia. 2009. *Communication in Our Lives*. Boston; Wadsworth Cengage Learning