



## KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL

PERTEMUAN KE-3

KOMUNIKASI PADA DASARNYA TERDIRI DARI DUA BENTUK, YAITU:

1. KOMUNIKASI VERBAL
2. KOMUNIKASI NON VERBAL

# KOMUNIKASI VERBAL

- **Komunikasi Verbal** Adalah Bentuk Komunikasi Yang Digunakan Untuk Menyampaikan Pesan (Bisnis) Kepada Pihak Lain Dengan Menggunakan Kata/Bahasa Baik Secara **Tertulis Atau Lisan**.
- **Contoh**
  - **Membuat Dan Mengirim Suat Pengantar Barang Kepada Pihak Lain.**
  - **Seorang Presenter Membawakan Acara Musik Di Stasiun Televisi,**
  - **Seorang Wartawan Menulis Berita Atau Opinions Di Surat Kabar, Atau**
  - **Seorang Manajer Menelpon Bawahannya.**
- Dalam Dunia Bisnis, Komunikasi Verbal Menempati Porsi Besar. Karena Kenyataannya, Ide-ide, Pemikiran Atau Keputusan, Lebih Mudah Disampaikan Secara Verbal Ketimbang Nonverbal.

# PRAKTEK KOMUNIKASI VERBAL

Praktek Komunikasi Verbal Bisa Dilakukan Dengan Dua Cara:

## 1. **Berbicara** (*Speaking*) **Dan Menulis** (*Writing*).

- Untuk Menyampaikan Pesan (Bisnis), Orang Cenderung Lebih Menyukai Berbicara Daripada Menulis.
- Selain Karena Alasan Cepat Dan Praktis, Berbicara Dianggap Lebih Mudah “Menyentuh” Sasaran Karena Langsung Didengar Komunikasikan.
- Pesan Yang Sangat Penting Dan Kompleks Lebih Tepat Disampaikan Secara Tertulis. Bentuk Komunikasi Tertulis Antara Lain Berupa Surat, Memo, Dan Laporan.

## 2. **Mendengar** (*Listening*) **Dan Membaca** (*Reading*).

- Pelaku Bisnis Cenderung Lebih Suka Menerima Atau Mendapatkan Informasi Ketimbang Menyampaiakannya.
- Untuk Itu Keterampilan Mendengar Dan Membaca Sangat Diperlukan.

# ANEKA BENTUK KOMUNIKASI VERBAL DALAM BISNIS



Sumber: diadopsi dari Purwanto. *Komunikasi Bisnis*, 2014:7

# KOMUNIKASI NONVERBAL

- **Komunikasi Nonverbal** Adalah Bentuk Komunikasi Yang Digunakan Untuk Menyampaikan Pesan **Tanpa Kata** Terucap Dan Tertulis.
- Komunikasi Nonverbal Memiliki Sifat;
  - Kurang Terstruktur, Sehingga Sulit Dipelajari,
  - Spontan Dalam Hal Penyampaian Pesan.
  - Efisien
  - Sahih/ Reliabel, Komunikasi Nonverbal Mempunyai Tingkat Kepercayaan Yang Tinggi Terhadap Kebenaran Pesan-pesan Yang Disampaikan Lewat Bahasa Isyarat.
- Albert M. Dalam Sutisna Dewi (2007:8) Menyimpulkan Bahwa Tingkat Kepercayaan Yang Bersumber Dari Pembicaraan Orang, Hanya 7 % Yang Berasal Dari Bahasa Verbal , 38 % Dari Vokal Suara Dan 55 % Dari Ekspresi Wajah

# FUNGSI KOMUNIKASI NONVERBAL

Mark L. Knapp (Dalam Jalaludin, 1994), Menyebut Lima Fungsi Pesan Nonverbal Yang Dihubungkan Dengan Pesan Verbal:

**1.Repetisi**, Yaitu Meyakinkan Apa Yang. Misalnya Setelah Mengatakan Penolakan, Kita Menggelengkan Kepala.

**2.Substitusi**, Yaitu Menggantikan Lambang-lambang Verbal. Misalnya Tanpa Sepatah Katapun Kita Berkata, Kita Menunjukkan Persetujuan Dengan Mengangguk-anggukkan Kepala.

**3.Kontradiksi**, Menolak Pesan Verbal Atau Memberi Makna Yang Lain Terhadap Pesan Verbal. Misalnya Anda 'Memuji' Prestasi Teman Dengan Mencibirkan Bibir, Seraya Berkata "Hebat, Kau Memang Hebat."

**4.Komplemen**, Yaitu Melengkapi Dan Memperkaya Makna Pesan Nonverbal. Misalnya, Air Muka Anda Menunjukkan Tingkat Penderitaan Yang Tidak Terungkap Dengan Kata-kata.

**5.Aksentuasi**, Yaitu Menegaskan Pesan Verbal Atau Menggarisbawahinya. Misalnya, Anda Mengungkapkan Betapa Jengkelnya Anda Dengan Memukul Meja.

# ANEKA BENTUK KOMUNIKASI NONVERBAL



Bahasa Simbol

Bahasa Tubuh



Intonasi Suara



Seragam



Sentuhan



Ekspresi wajah



Bahasa Sandi

# TUJUAN KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI

- Menurut Purwanto (2014)) Beberapa Tujuan Komunikasi Antarpribadi, Meliputi;
  1. Menyampaikan Informasi Kepada Orang Lain, Agar Orang Tersebut Mengetahui Sesuatu.
  2. Berbagi Pengalaman Tentang Suka Duka Kehidupan Yang Mungkin Berharga Bagi Orang Lain
  3. Menumbuhkan Simpati (Sikap Positif) Utk Ikut Merasakan Apa Yang Dirasakan Oleh Orang Lain
  4. Melakukan Kerjasama Untuk Mencapai Tujuan Tertentu Yang Memberikan Manfaat Kedua Belah Pihak.
  5. Menceritakan Kekecewaan Atau Kekesalan Kepada Orang Lain, Sehingga Dapat Mengurangi Beban Pikiran.
  6. Menumbuhkan Motivasi Untuk Melakukan Sesuatu Yang Baik Dan Positif

# KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA

- Komunikasi antar budaya adalah suatu proses mengirimkan dan menerima pesan-pesan antar orang-orang yang latar belakang budayanya dapat membawa mereka mengartikan tanda-tanda verbal dan nonverbal dengan cara berbeda.
  - Keaneragaman angkatan kerja membawa manfaat yang nyata dalam bisnis; rentang pandangan dan ide-ide yang lebih luas; pengertian mengenai pasar yang lebih luas; kumpulan orang-orang berbakat yang dapat direkrut.
  - Budaya mempengaruhi semua hal tentang komunikasi termasuk;
    - Bahasa
    - Sinyal-sinyal Nonverbal
    - Arti Kata
    - Isu-isu Mengenai Waktu Dan Tempat
    - Aturan-aturan Tentang Hubungan Manusia

The background features a light gray gradient with several realistic water droplets of various sizes scattered in the corners. A large, faint watermark of the Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) logo is centered in the background.

**TERIMA KASIH**