

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Komunikasi merupakan kegiatan menyampaikan atau menerima informasi yang dilakukan oleh komunikator (pengirim pesan) dan komunikan (penerima pesan) melalui suatu media. Komunikasi dianggap efektif apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator memiliki kesamaan makna dengan komunikan. Komunikan dapat memberikan tanggapan atau umpan balik kepada komunikator.

Menurut cara penyampaiannya, komunikasi dibedakan menjadi dua macam, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang dilakukan secara lisan untuk menyampaikan informasi (Rorong MJ. 2016:64). Komunikasi non verbal menurut (Rorong MJ. 2016:70) berarti “berkomunikasi” dengan tidak menggunakan kata-kata, komunikasi ini berjalan dengan pemaknaan yang diberikan pada setiap kode yang secara universal disepakati bersama, kode non verbal yaitu kode komunikasi yang bisa dijelaskan dengan vokalisasi tanpa kata-kata, gerakan tubuh, ekspresi wajah, serta penampilan, penggunaan ruang, penggunaan waktu, sentuhan, isyarat vokal serta pakaian. Komunikasi non verbal juga memiliki fungsi yang beragam seperti Repetisi (Mengulangi), Substitusi (Menggantikan), Kontradiksi (Menolak), *Complement* (Melengkapi), dan Aksentuasi (Menegaskan) (Hernandez YR. 2015:16). Berkaitan dengan banyaknya jenis-jenis dan fungsi komunikasi non verbal tersebut maka komunikasi non verbal dianggap memiliki peranan yang penting dalam komunikasi.

Peranan dan komunikasi non verbal juga sangat melekat dalam komunikasi interpersonal. Penjelasan seorang ahli Hardjana A. (2019:31) komunikasi interpersonal merupakan proses penciptaan dan pertukaran pesan yang terjadi di antara dua orang. Artinya, dalam komunikasi interpersonal terdapat dua pribadi berbeda yang sedang berkomunikasi atau menyampaikan pesan. Sangat penting untuk mencapai komunikasi interpersonal yang efektif dan menyenangkan. Salah satu kiat dalam mencapai keefektifan komunikasi interpersonal adalah dengan menggunakan komunikasi non verbal sebagai media pendukung dari komunikasi verbal yang disampaikan. Manusia akan mengamati komunikasi non verbal yang baik secara sadar atau tidak disampaikan oleh lawan bicaranya. Berkaitan dengan hal tersebut komunikasi non verbal memiliki peranan yang penting dalam membentuk komunikasi interpersonal yang efektif dan menyenangkan.

Komunikasi non verbal juga memiliki peranan penting dalam motivasi kerja. Motivasi kerja adalah energi dari dalam diri, yakni kekuatan yang mendorong seseorang ataupun daya penggerak sebagai pembangkit semangat karyawan untuk melakukan tindakan (kerja) demi tercapainya tujuan individu terhadap perusahaan (Chatton AN. 2017:16). Motivasi menjadi penggerak dalam mencapai suatu tujuan. Semakin tinggi motivasi maka akan semakin mudah tujuan tercapai. Mulyadi D. (2018:52) mengatakan bahwa motivasi adalah mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah bekerja dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan organisasi. Artinya, dalam dunia kerja motivasi memegang peranan penting bagi keberhasilan sebuah instansi untuk mencapai tujuan perusahaan. Beberapa beranggapan bahwa motivasi kerja lebih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Sekolah Vokasi  
College of Vocational Studies

penting daripada sekedar laba perusahaan. Motivasi kerja yang tinggi dapat dipupuk melalui penggunaan komunikasi non verbal yang menyenangkan hati.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi non verbal memiliki peranan yang penting terhadap komunikasi interpersonal dan motivasi kerja. Komunikasi interpersonal yang baik pastinya didukung oleh penggunaan komunikasi non verbal yang menyenangkan hati. Begitu pula dengan motivasi kerja yang bisa didapatkan melalui komunikasi non verbal yang baik dan menyenangkan.

Berkaitan dengan masa pandemi ini, beberapa jenis komunikasi non verbal dibatasi penggunaannya. Menurut KBBI, pandemi adalah wabah yang berjangkit serempak di mana-mana, meliputi daerah geografi yang luas. Pada 11 maret 2021, WHO (*World Health Organization*) menetapkan Covid-19 sebagai Pandemi. Covid-19 merupakan infeksi dari virus corona yang terdeteksi di Wuhan, China. Merembaknya pandemi tersebut mengakibatkan seluruh dunia mengupayakan pemutusan mata rantai penyebaran virus tersebut. Upaya yang dilakukan Indonesia adalah menerapkan protokol kesehatan. Protokol tersebut mencakup memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak. Pemberlakuan protokol memakai masker tentunya akan mengurangi esensi dari penggunaan komunikasi non verbal pada area wajah. Meski begitu, peranan komunikasi non verbal pada area wajah dapat digantikan dengan pengoptimalan penggunaan komunikasi non verbal jenis lainnya. Artinya, komunikasi non verbal tetap memiliki peranan yang penting terhadap komunikasi interpersonal dan motivasi kerja meskipun di masa pandemi ini.

Peranan komunikasi non verbal terhadap komunikasi interpersonal dan motivasi kerja juga terlihat pada instansi Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Polri merupakan salah satu lembaga penting negara yang bertanggung jawab langsung dibawah presiden untuk menjaga ketertiban, keamanan dan penegakan hukum. Berkaitan dengan hal tersebut Polri memiliki banyak satuan-satuan kerja untuk mendukung keberhasilan kinerja Polri, salah satunya adalah Bagian Penerangan Satuan. Bagian ini terdapat pada Biro Penerangan Masyarakat Divisi Hubungan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia. Bagian ini bertugas merupakan sumber informasi penerangan seluruh personel Kepolisian Negara Republik Indonesia. Informasi yang diberikan pada satuan ini akan mempengaruhi seluruh satuan kerja dalam Kepolisian Negara Republik Indonesia. Untuk itu sebelum menyampaikan peranan besar kepada seluruh satuan kerja, penting untuk membentuk Bagpensat yang memiliki kinerja yang memuaskan.

Pada pelaksanaan praktik kerja lapangan, penulis mengamati bahwa komunikasi non verbal memiliki peranan yang penting dalam membentuk komunikasi interpersonal dan motivasi kerja para personel Bagian Penerangan Satuan Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia (selanjutnya disebut Bagpensat) meskipun ditengah situasi pandemi. Untuk itu penulis merasa pentingnya untuk menerangkan dan menguraikan bagaimakah komunikasi non verbal yang seharusnya digunakan untuk membentuk komunikasi interpersonal yang efektif agar terciptanya motivasi kerja para personel Bagpensat di tengah pandemi.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang akan dibahas pada Laporan Akhir ini adalah:

1. Bagaimana dampak pandemi Covid-19 terhadap proses komunikasi non verbal di Bagpensat?
2. Bagaimana penggunaan komunikasi non verbal dalam komunikasi interpersonal dan motivasi kerja?
3. Komunikasi non verbal seperti apa yang seharusnya digunakan antar personel di tengah pandemi ini, untuk membentuk komunikasi interpersonal efektif dan motivasi kerja?

### **Tujuan**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut maka didapati beberapa tujuan yang akan menjadi kajian penulis. Tujuan tersebut mencakup :

1. Menjelaskan pandemi Covid-19 dan dampaknya terhadap komunikasi non verbal.
2. Menjelaskan komunikasi non verbal dalam komunikasi interpersonal dan motivasi kerja.
3. Menerangkan penggunaan komunikasi non verbal untuk membentuk komunikasi interpersonal efektif dan motivasi kerja.

### **METODE**

#### **Lokasi dan Waktu**

Pengumpulan data akan dilakukan di Ruang Biro Penerangan Masyarakat Gedung Divisi Hubungan Masyarakat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia yang beralamat di Jl. Trunojoyo No.3, RT.2/RW.1, Selong, Kecamatan Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, 12110. Praktik Kerja Lapangan dan pengumpulan data telah dilaksanakan pada 1 Maret 2021 sampai dengan 1 Mei 2021 pada pukul 07.00 hingga 15.00 WIB.

#### **Data dan Instrumen**

Barlian E. (2016:67) mengatakan, berdasarkan sumbernya data dikelompokkan menjadi, Data primer (data yang diperoleh langsung dari sumber informasi) dan data sekunder (data yang tidak langsung diperoleh dari sumber data). Data yang dibutuhkan pada Laporan Akhir dengan judul Peran Komunikasi Non Verbal terhadap Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Personel Bagpensat Mabes Polri ini mencakup :

1. Data Primer  
Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber informasi. Sumber informasi pada Laporan Akhir ini adalah Bagpensat Mabes Polri. Bagian ini berada pada Biro Penerangan Masyarakat, Divisi Hubungan Masyarakat Kepolisian Republik Indonesia. Bagian ini memiliki delapan orang personel. Berdasarkan jenis kelaminnya, bagian ini terbagi menjadi empat orang pria dan empat orang wanita. Jangka umur para personel berkisar 20-60 tahun. Data primer yang diperoleh mencakup komunikasi non verbal (jenis, fungsi, respon dan dampak) yang digunakan para personel Bagpensat pada