

ANALISIS PELANGGARAN HARAPAN NONVERBAL DALAM JARAK PERSONAL KARYAWAN RIAU POS PEKANBARU

Oleh :

M.Syukri

m.syukri30@yahoo.com

Pembimbing:

Ir. Rusmadi Awza, S.Sos, M.Si

Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau, Pekanbaru

**Kampus Bina Widya Jl.HR.Subrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru
28293**

Telp/Fax 0761-63272

ABSTRACT

Violations within personal nonverbal expectations assume that everyone has certain expectations on nonverbal behavior of others and the need to communicate personal distance. If these expectations are violated, people will react to give a positive or negative ratings to reflect the characteristics of the offender. The authors study aimed to determine describe and analyze the nonverbal expectancy violations within personal employee Riau Pos Pekanbaru and also to determine whether the reward valence communicator affect employee assessment toward nonverbal expectancy violations within personal in Riau Pos Pekanbaru.

This study used a qualitative method with descriptive analysis approach. Subjects were all employees in Riau Pos Pekanbaru with a total of as many as 81 (eighty one) of the specified categories based on purposive sampling. The collection of data obtained through observation and interviews.

The results showed that employees Riau Pos Pekanbaru takes time and personal space for solitude could not be bothered. Time and distance required to be alone addressed and included in the positive offense because of the time and personal space that is required is to seek ideas on the news. Violations expectations in Riau Pos Pekanbaru makes employees work to be uncomfortable eg employees communicate with high intonation, but for employees Riau Pos it has become a habit, let alone still around work. They do not feel disadvantaged as long as it can help clinch a job, help, correct, then it is considered reasonable. So violations are not addressed expectations negative, but positive. When violations occur, the negative expectations of nonverbal communication is not continued and neglected.

Keyword: *In violation of hope nonverbal distance of employee personal riau pos pekanbaru*

PENDAHULUAN

Bukan hal yang baru bahwa manusia telah menggunakan bahasa tubuh sejak sejarah kehidupan awal bergulir, namun beberapa abad yang lalu hanya ada sedikit pria dan wanita yang memahami kekuatan bahasa non verbal tersebut. Sebuah penelitian, dimana partisipan ditunjukkan gambar orang-orang yang kelihatan menakutkan, dan kemudian aktivitas otak partisipan tersebut diukur dengan menggunakan teknologi MRI. Hasil penelitian tersebut menunjukkan terjadi peningkatan aktivitas otak yang mencatat sinyal-sinyal tanda adanya ketakutan. Hal ini membuktikan bahwa ketakutan dapat saja disebabkan karena bahasa tubuh orang lain (Buckley, 2013).

Manusia, pada sisi yang lain, sering percaya bahwa semua proses komunikasi terjadi secara verbal. Faktanya, beberapa ahli memperkirakan bahwa hanya sepertiga komunikasi manusia yang dilakukan secara verbal, karena itu apabila anda mengabaikan bahasa tubuh (nonverbal) maka anda akan kehilangan dua pertiga bagian dari proses komunikasi yang terjadi dalam setiap interaksi (Buckley, 2013).

Setiap orang memiliki harapan-harapan tertentu pada perilaku nonverbal orang lain. Teori Pelanggaran Harapan Nonverbal atau *Nonverbal Expectancy Violation Theory* merupakan salah satu teori komunikasi yang menggambarkan bahwa seseorang memiliki harapan terhadap jarak perilaku nonverbal orang lain yang dapat memberikan kenyamanan kepadanya. Teori ini melihat komunikasi sebagai pertukaran informasi yang dapat dianggap positif atau negatif tergantung pada rasa suka atau harapan antara dua orang yang berinteraksi.

Nonverbal Expectancy Violation Theory (NEV *Theory*) untuk pertama kalinya diuraikan secara panjang lebar

dalam tulisan Burgoon bertolak dari keyakinan bahwa kita memiliki harapan-harapan tertentu tentang bagaimana orang lain sepatutnya berperilaku atau bertindak ketika berinteraksi dengan kita. Kepatutan tindakan tersebut pada prinsipnya diukur berdasarkan norma-norma sosial yang berlaku atau berdasarkan kerangka pengalaman kita sebelumnya. Terpenuhi tidaknya ekspektasi ini akan mempengaruhi bukan saja cara interaksi kita dengan mereka tapi juga bagaimana penilaian kita terhadap mereka serta bagaimana kelanjutan hubungan kita dengan mereka.

Bertolak dari pernyataan diatas teori NEV ini berasumsi bahwa setiap orang memiliki harapan-harapan tertentu pada perilaku nonverbal orang lain. Jika harapan tersebut dilanggar maka orang akan bereaksi dengan memberikan penilaian positif atau negatif sesuai karakteristik pelaku pelanggaran tersebut. Sebelum lebih jauh kita membahas teori NEV, ada baiknya dibahas terlebih dahulu mengenai zona proksemik.

Ilmu yang mempelajari penggunaan ruang seseorang disebut proksemik (*proxemics*). Proksemik membahas cara seseorang menggunakan ruang dalam percakapan mereka dan juga persepsi orang lain akan penggunaan ruang. Edward Hall (dalam West & Turner, 2009) mengklaim bahwa terdapat empat zona proksemik yaitu jarak intim (0 sampai 46 cm), jarak personal (46 cm sampai 1,2 meter), jarak sosial (1,2 meter sampai 3,6 meter), dan jarak publik (3,7 meter atau lebih). Setiap zona digunakan untuk kepentingan yang berbeda, misalnya jarak personal sering digunakan untuk keluarga dan teman-teman dekat, sedangkan titik terdekat dari jarak publik biasanya digunakan untuk diskusi formal, sementara fase jauh dari jarak publik biasanya terjadi apabila dosen

mengajar dalam ruangan berkapasitas besar atau jarak para aktor dengan penonton dalam sebuah pertunjukan. Sangat penting untuk mengetahui jarak intim, jarak personal, jarak sosial, dan jarak publik, karena invasi terhadap jarak intim dan jarak personal dapat dianggap sebagai pelecehan seksual, tanpa memperhatikan apa tujuan sebenarnya.

Zona-zona proksemik merupakan kerangka yang penting dalam menginterpretasikan perilaku orang lain. Pelanggaran terhadap zona tersebut dapat mengakibatkan interpretasi negatif terhadap orang yang melanggarnya. Walaupun demikian, pelanggaran ini dapat juga dipandang dengan positif, tergantung dari persepsi penerima terhadap si pelanggar.

Riau Pos Pekanbaru adalah sebuah surat kabar regional di bawah PT. Riau Pos Intermedia atau PT. Riau Pos adalah perusahaan yang bergerak di bidang usaha penerbitan dengan produk andalan yang menjadi kebanggaan masyarakat Riau. Koran ini mempunyai wilayah edar di seluruh kabupaten dan kota di Provinsi Riau. Berdasarkan pengamatan peneliti di kantor Riau Pos Pekanbaru pada bulan Agustus 2014, peneliti mengamati pihak manajemen perusahaan ini kurang memperhatikan zona proksemik karyawan. Tata letak meja dan kursi para jurnalis dan para karyawan, kecuali bendahara yang memiliki ruang sendiri, tidak memperhatikan jarak dan lalu lintas karyawan dan pengunjung. Beberapa meja berdempetan atau jaraknya terlalu dekat dengan meja lainnya (termasuk jarak personal). Seharusnya jarak antar karyawan berada pada jarak sosial yang memungkinkan seseorang untuk menjalankan berbagai pekerjaan sekaligus. Misalnya, seorang karyawan dapat meneruskan pekerjaannya sembari berbicara dengan orang asing yang mendekat.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Komunikasi Nonverbal

Orang yang dihormati sebagai penemu komunikasi non verbal adalah Charles Darwin (1809-1882), walaupun Darwin tentu saja lebih dihargai sebagai ilmuwan yang mengembangkan teori tentang evolusi manusia. Darwin mencatat beberapa kesamaan dalam cara manusia dan binatang mengekspresikan emosi-emosi mereka melalui gerakan-gerakan wajah. Mata terbelalak, hidung membesar, dan mulut sedikit terbuka adalah tanda-tanda reaksi klasik pada binatang yang merasa takut, berusaha untuk mempertahankan diri atau melarikan diri. Yang menarik, manusia juga ternyata memiliki reaksi yang sama apabila merasa sangat takut, dimana mekanisme bertahan atau melarikan diri secara otomatis akan dilakukannya. Darwin berasumsi dengan mempelajari perilaku binatang dia dapat memahami perilaku manusia. Dan sejak saat itulah studi tentang isyarat-isyarat non verbal lahir (Buckley, 2013).

Binatang hampir seluruhnya bergantung pada membaca dan menginterpretasikan tindakan predator atau mangsa potensial untuk bertahan hidup. Manusia, pada sisi yang lain, sering percaya bahwa semua proses komunikasi terjadi secara verbal. Faktanya, beberapa ahli memperkirakan bahwa hanya sepertiga komunikasi manusia yang dilakukan secara verbal, karena itu apabila anda mengabaikan bahasa tubuh (nonverbal) maka anda akan kehilangan dua pertiga bagian dari proses komunikasi yang terjadi dalam setiap interaksi.

Selalu ada orang yang mengatakan dan berjanji bahwa mereka tidak akan pernah menilai orang hanya berdasarkan penampilan orang-orang itu. Namun, faktanya adalah bahwa semua orang menilai orang lain berdasarkan penampilannya pada suatu waktu atau

pada waktu yang lain, yang berbeda hanyalah sering tidaknya seseorang menilai orang lain, ada yang sangat sering dan ada yang tidak begitu sering (Buckley, 2013).

Ray Birdwhistell (dalam Buckley, 2013) menyebut studi tentang bahasa tubuh sebagai kinesik. Salah satu terori Birdwhistell menyatakan bahwa bahkan apabila anda tidak menafsirkan secara sadar bahasa tubuh partner bicara anda pada saat ia berbicara dengan anda, secara tidak sadar anda mencatat makna bahasa-bahasa tubuh itu di dalam otak anda.

2. Teori Pelanggaran Harapan Nonverbal

Teori pelanggaran harapan nonverbal merupakan salah satu teori komunikasi yang menggambarkan bahwa seseorang memiliki harapan terhadap jarak perilaku nonverbal orang lain yang dapat memberikan kenyamanan kepadanya. Teori ini melihat komunikasi sebagai pertukaran informasi yang dapat dianggap positif atau negatif tergantung pada rasa suka atau harapan antara dua orang yang berinteraksi. (Bandura dalam Wikipedia, 2014)

Judee Burgoon dan Steven Jones (Burgoon & Jones, 1976) pertamakali merancang teori pelanggaran pengharapan nonverbal (*Nonverbal Expectancy Violation Theory/NEV Theory*) untuk menjelaskan konsekwensi dari perubahan jarak dan ruang pribadi selama interaksi komunikasi antar pribadi. *NEV Theory* adalah salah satu teori pertama tentang komunikasi nonverbal yang dikembangkan oleh sarjana komunikasi. *NEV Theory* secara terus menerus ditinjau kembali dan diperluas; hari ini teori digunakan untuk menjelaskan suatu cakupan luas dari hasil komunikasi yang dihubungkan dengan pelanggaran harapan tentang perilaku komunikasi nonverbal. (Infante, 2003)

Menurut Richard West dan Lynn H. Turner (2009: 153-164) teori Pelanggaran Harapan menyatakan bahwa orang memiliki harapan mengenai perilaku nonverbal orang lain. Burgoon beragumen bahwa perubahan tak terduga yang terjadi dalam jarak perbincangan antara para komunikator dapat menimbulkan suatu perasaan tidak nyaman atau bahkan rasa marah dan sering sekali ambigu. Menginterpretasikan makna pelanggaran harapan ini tergantung pada seberapa positif si pelanggar di pandang.

Studi tentang penggunaan ruang dan jarak dalam berkomunikasi atau lebih populer disebut Proksemik sebenarnya telah dikembangkan oleh Edward T. Hall sejak tahun 1960-an. Dalam teorinya, Hall membedakan empat macam jarak yang menurutnya menggambarkan ragam jarak komunikasi yang diperbolehkan dalam kultur Amerika yakni jarak intim (0 – 18 inci), jarak pribadi (18 inci – 4 kaki), jarak sosial (4 -10 kaki), dan jarak publik (lebih dari 10 kaki).

Terkait dengan keempat macam jarak tersebut kemudian timbul pertanyaan-pertanyaan seperti berikut: Apa yang akan terjadi ketika seseorang menunjukkan tingkah laku nonverbal yang mengejutkan atau diluar dugaan? atau bagaimana persepsi seseorang terhadap tingkah laku nonverbal yang mengejutkan tersebut bila dikaitkan dengan daya tarik antar pribadi? Berawal dari pertanyaan semacam itulah kemudian Burgoon meneliti perilaku komunikasi nonverbal masyarakat Amerika yang menghantarkannya pada penemuan sebuah teori yang kemudian dikenal sebagai *Nonverbal Expectancy Violation Theory (NEV Theory)*.

Teori tersebut untuk pertama kalinya diuraikan secara panjang lebar dalam tulisan Burgoon bertajuk *A Communication Model of Personal Space Violations: Explication and An*

Initial Test yang diterbitkan dalam Jurnal *Human Communication Research* Volume 4 tahun 1978.

Teori Pelanggaran Harapan berakar pada bagaimana pesan-pesan ditampilkan pada orang lain dan jenis-jenis perilaku yang dipilih orang lain dalam sebuah percakapan. Selain itu, terdapat tiga asumsi yang menuntun teori ini:

1. Harapan mendorong terjadinya interaksi antarmanusia.
2. Harapan terhadap perilaku manusia dipelajari.
3. Orang membuat prediksi mengenai perilaku nonverbal

Dalam keterkaitan teoritis, ada tiga teori yang berkaitan dengan teori pelanggaran harapan nonverbal yaitu: *Proxemics Theory*, *Anxiety/Uncertainty Management Theory*, dan *Social Exchange Theory*.

a. *Proxemics Theory*

Proxemics Theory merupakan akar dari perumusan asumsi-asumsi dalam teori pelanggaran harapan nonverbal. Bertolak dari konsep penggunaan ruang dan jarak dalam proksemikalah awal perjalanan teori ini dimulai, karena itu jelas kedua teori ini tidak dapat dipisahkan.

b. *Anxiety / Uncertainty Management (AUM) Theory*

Keterkaitan antara *NEV Theory* dengan *Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Theory* terutama tampak dalam hal penggunaan konsep ekspektasi dalam proses interaksi, konsep ketidaknyamanan dalam komunikasi yang ambigu atau tindakan-tindakan mengevaluasi suatu perilaku komunikasi.

c. *Social Exchange Theory*

Keterkaitan *NEV theory* dengan *Social Exchange Theory* dapat dilihat dalam hal penggunaan konsep ganjaran dan kerugian. Dalam hal ini kedua teori ini

berpendapat bahwa orang yang dipandang dapat memberikan ganjaran lebih (*High-Reward Person*) akan menciptakan situasi komunikasi yang lebih nyaman. Demikian berlaku sebaliknya bagi individu dalam kategori *Low-Reward Person*.

4. Dimensi Teori Pelanggaran Pengharapan Nonverbal

Teori pelanggaran pengharapan nonverbal bertolak dari keyakinan bahwa kita memiliki harapan-harapan tertentu tentang bagaimana orang lain sepatutnya berperilaku atau bertindak ketika berinteraksi dengan kita. Kepatutan tindakan tersebut pada prinsipnya diukur berdasarkan norma-norma sosial yang berlaku atau berdasarkan kerangka pengalaman kita sebelumnya. Terpenuhi tidaknya ekspektasi ini akan mempengaruhi bukan saja cara interaksi kita dengan mereka tapi juga bagaimana penilaian kita terhadap mereka serta bagaimana kelanjutan hubungan kita dengan mereka

Menurut *NEV Theory*, beberapa faktor saling berhubungan untuk mempengaruhi bagaimana kita bereaksi terhadap pelanggaran dari jenis perilaku nonverbal yang kita harapkan untuk menghadapi situasi tertentu.

Burgoon secara konsisten mengembangkan teori ini sejak penabalanannya pada tahun 1978. Beberapa perbaikan yang dengan mudah dapat diidentifikasi diantaranya mencakup penyederhanaan empat konstruk teori ini yang semula meliputi Harapan (*Expectancies*), Pelanggaran Harapan (*Expectancy Violations*), dan Valensi Komunikator (*Communicator Valence*) dan Valensi Pelanggaran (*Violation Valence*) menjadi tiga yakni Harapan (*Expectancies*), dan Pelanggaran Harapan (*Expectancy Violations*), serta Valensi Ganjaran Komunikator (*Communicator Reward*

Valence) yang menggabungkan Valensi Komunikator dan Valensi Pelanggaran menjadi satu. (Griffin, 2004)

a. Harapan (*Expectancies*)

Faktor *NEV Theory* yang pertama mempertimbangkan harapan kita. Melalui norma-norma sosial kita membentuk "harapan" tentang bagaimana orang lain (perlu) bertindak secara nonverbal (dan secara lisan) ketika kita saling berinteraksi dengan mereka. Harapan merujuk pada pola-pola komunikasi yang diantisipasi oleh individu berdasarkan pijakan normatif masing-masing individu atau pijakan kelompok. Jika perilaku orang lain menyimpang dari apa yang kita harapkan secara khas, maka suatu pelanggaran pengharapan telah terjadi. Apapun "yang diluar kebiasaan" menyebabkan kita untuk mengambil reaksi khusus (menyangkut) perilaku itu.

b. Valensi Pelanggaran (*Violations Valence*)

Ketika harapan nonverbal kita dilanggar oleh orang lain, kita kemudian melakukan penafsiran sekaligus menilai apakah pelanggaran tersebut positif atau negatif. Penafsiran dan evaluasi kita tentang perilaku pelanggaran harapan nonverbal yang biasa disebut Valensi Pelanggaran. Valensi adalah istilah yang digunakan untuk menguraikan evaluasi tentang perilaku. *NEV Theory* berargumen bahwa jika perilaku yang diberikan lebih positif dibanding dengan apa yang diharapkan, hasilnya adalah pelanggaran harapan yang positif. Dan sebaliknya, jika perilaku yang diberikan lebih negatif dibanding dengan apa yang diharapkan, menghasilkan suatu pelanggaran harapan yang negatif (Infante, 2003). Ini disebut juga Valensi Pelanggaran. Valensi Pelanggaran dikatakan positif bila kita menyukai tindakan pelanggaran tersebut, dan sebaliknya dikatakan negatif jika kita tidak menyukai pelanggaran tersebut.

c. Valensi Ganjaran Komunikator (*Communicator Reward Valence*)

Sifat alami hubungan antara komunikator mempengaruhi bagaimana mereka (terutama penerima) merasakan tentang pelanggaran harapan. Jika kita "menyukai" sumber dari pelanggaran (atau jika pelanggar adalah seseorang yang memiliki status yang tinggi, kredibilitas yang tinggi, atau secara fisik menarik), kita boleh menghargai perlakuan yang unik tersebut. Bagaimanapun, jika kita "tidak menyukai" sumber, kita lebih sedikit berkeinginan memaklumi perilaku nonverbal yang tidak menepati norma-norma sosial; kita memandang pelanggaran secara negatif (Infante, 2003).

Valensi Ganjaran Komunikator adalah keseluruhan sifat-sifat positif maupun negatif yang dimiliki oleh komunikator termasuk kemampuan komunikator dalam memberikan keuntungan/ganjaran atau kerugian kepada kita di masa datang. Status sosial, jabatan, keahlian tertentu atau penampilan fisik yang menarik dari komunikator dianggap sebagai sumber ganjaran yang potensial. Orang-orang yang masuk dalam kategori ini dalam istilah Burgoon disebut *High-Reward Person*. Sementara kebodohan atau kejelekan rupa misalnya, dinilai sebagai yang sumber tidak potensial dalam memberikan keuntungan berkomunikasi dan mereka yang berada dalam posisi ini disebut dengan istilah *Low-Reward Person*. Dalam konstruksi Valensi Ganjaran Komunikator juga tercakup hasil dari kalkulasi tentang apa keuntungan atau kerugian dari suatu transaksi komunikasi dengan orang lain.

Zona Proksemik

Ilmu yang mempelajari penggunaan ruang seseorang disebut proksemik (*proxemics*). Proksemik membahas cara seseorang menggunakan

ruang dalam percakapan mereka dan juga persepsi orang lain akan penggunaan ruang.

Edward Hall (dalam West & Turner, 2009) mengklaim bahwa terdapat empat zona proksemik sebagai berikut:

a. Jarak Intim.

Zona ini mencakup perilaku yang ada pada jarak antara 0 sampai 46 cm. Perilaku dalam zona ini bervariasi mulai dari bersentuhan hingga mengamati bentuk wajah seseorang. Bisikan yang biasanya digunakan dalam jarak intim ini

b. Jarak Personal.

Zona ini mencakup perilaku yang terdapat pada area yang berkisar antara 46 cm sampai 1,2 meter. Perilaku dalam jarak personal termasuk bergandengan tangan hingga menjaga jarak dengan seseorang sejauh panjang lengan. Jarak personal sering digunakan untuk keluarga dan teman-teman dekat. Titik yang terjauh dari zona ini (1,2 meter) biasanya digunakan untuk hubungan yang kurang personal, seperti karyawan penjualan. Dalam jarak personal,

3. Jarak Sosial.

Jarak sosial berkisar antara 1,2 meter sampai 3,6 meter. Kategori ini menggambarkan banyak percakapan, contohnya percakapan di antara rekan kerja. Dalam kategori ini, tekstur rambut dan kulit pada fase dekat masih dapat terlihat. Untuk fase yang jauh, biasanya orang harus berbicara lebih keras. Selain itu, fase jauh dapat dianggap sebagai fase yang lebih formal dari fase dekat. Fase jauh dari jarak sosial memungkinkan seseorang untuk menjalankan berbagai pekerjaan sekaligus. Misalnya, seorang resepsionis dapat meneruskan pekerjaannya sembari berbicara dengan orang asing yang mendekat. Oleh karenanya, sangat mungkin untuk memerhatikan orang lain sembari menyelesaikan suatu pekerjaan. Contoh lainnya adalah karyawan bank yang bekerja sebagai “teller”, yaitu

sambil menghitung uang yang disetorkan nasabah, mereka masih bisa menjawab pertanyaan nasabah.

c. Jarak Publik.

Jarak yang melampaui 3,7 meter dan selebihnya biasanya dianggap jarak publik. Titik terdekat dari jarak publik biasanya digunakan untuk diskusi formal, contohnya, diskusi di dalam kelas antara guru dan murid. Figur publik biasanya berada pada fase jauh (sekitar 7,7 meter atau lebih). Sangat sulit untuk membaca ekspresi wajah dalam jarak ini, kecuali penggunaan media (seperti proyektor layar lebar). Fase jauh biasanya terjadi apabila dosen mengajar dalam ruangan berkapasitas besar.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah alat untuk memecahkan masalah yang akan diteliti. Suharsimi Arikunto mengatakan bahwa metode adalah suatu cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Contohnya adalah metode observasi, wawancara dan dokumentasi (Arikunto, 2010). Sedangkan menurut P. Joko Sibagyo, metode penelitian merupakan suatu cara atau jalan memperoleh kembali pemecahan terhadap segala permasalahan. Di dalam yang dikenal adanya beberapa macam teori untuk pemecahan untuk menerapkan salah satu metode yang relevan terhadap permasalahan tertentu, mengikat bahwa tidak setiap permasalahan yang dikaitkan dengan sembarangan metode peneliti. Dengan pertimbangan tersebut oleh penulis hal ini akan dibahas secara khusus pada bagian berikutnya (Sibagyo, 2006).

Dalam hal ini penulis menggunakan metode deskriptif analisis menggunakan data kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara pendekatan terhadap objek yang diteliti

untuk mendapatkan data yang akurat. Menurut Williams dalam Moleong (2008) metode penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Jelas definisi ini memberi gambaran bahwa penelitian kualitatif mengutamakan latar alamiah, metode alamiah, dan dilakukan oleh orang yang mempunyai perhatian alamiah.

Peneliti menggunakan metode kualitatif karena peneliti tidak melakukan pengolesan atau pengujian, melainkan berusaha menelusuri, memahami, menjelaskan gejala-gejala dan berkaitan hubungan antara segala yang diteliti yaitu mengenai pelanggaran harapan nonverbal dalam jarak personal karyawan Riau Pos Pekanbaru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Pelanggaran Harapan Nonverbal Dalam Jarak Personal Karyawan Riau Pos Pekanbaru

Menurut Richard West dan Lynn H. Turner (2009 : 153-164) teori Pelanggaran Harapan menyatakan bahwa orang memiliki harapan mengenai perilaku nonverbal orang lain. Burgoon beragumen bahwa perubahan tak terduga yang terjadi dalam jarak perbincangan antara para komunikator dapat menimbulkan suatu perasaan tidak nyaman atau bahkan rasa marah dan sering sekali ambigu. Menginterpretasikan makna pelanggaran harapan ini tergantung pada seberapa positif si pelanggar di pandang.

Pelanggaran harapan nonverbal berkaitan dengan Proksemik, yaitu membahas cara seseorang menggunakan ruang dalam percakapan mereka dan juga persepsi orang lain akan

penggunaan ruang. Banyak orang menganggap hubungan ruang yang ada antara komunikator sebagai suatu yg sewajarnya, tetapi dapat dilihat bahwa penggunaan ruang seseorang dapat mempengaruhi kemampuan mereka untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Penggunaan ruang dapat mempengaruhi makna dan pesan.

Burgoon pun juga berpendapat bahwa konsep penghargaan mencakup beberapa karakteristik yang menyebabkan seseorang untuk dipandang dengan positif atau negatif. Menurut teori pelanggaran harapan, interpretasi terhadap pelanggaran sering kali bergantung pada komunikator serta nilai-nilai yang mereka miliki.

Pernyataan diatas tentunya membenarkan pernyataan-pernyataan karyawan Riau Pos yang mengatakan bahwa para karyawan melakukan pelanggaran harapan karena faktor internal yang membuat para karyawan merasakan ketidak nyamanan atas pekerjaan mereka selama bertugas di lapangan, atau juga adanya faktor eksternal perusahaan yaitu faktor cuaca yang yang tidak mendukung dan sumber berita yang sulit dijangkau ketika bertugas di lapangan.

“Sebenarnya sih banyak faktor yah kalau bicara mengenai penyebabnya, bisa jadi mereka teman-teman wartawan yagn tugas di luar karena sudah capek, sudah lelah, atau bisa jadi mereka bosan, tapi kadang hal ini juga tidak bisa di pungkiri dari lapangan yang kesulitan mencari sumber berita dan faktor cuaca, tapi itu sudah merupakan tugas mereka, jadi dibawa happy saja oleh mereka” (Bapak Desriandi Candra, 26 April 2016)

“Misalnya faktor internal mereka yah bisa jadi karena mereka sedang tidak enak badan atau banyak gangguan lain seperti masalah keluarga atau masalah percintaan yang bisa menjadi berubahnya mood mereka dan jadi males bekerja. Tapi hal itu jarang sekali terjadi, karena kita dituntut untuk profesional sama tugas dan job kita”
(Bapak Aidil Adri, 26 April 2016)

Berhubung pelanggaran harapan nonverbal dalam jarak personal, karyawan Riau Pos menerapkan proksemik dalam percakapan mereka dan memerlukan ruang untuk menyendiri dalam mencari ide-ide berita yang akan dideadlinekan. Sebagaimana hasil dari wawancara dengan Bapak Aidil Adri selaku kepala departemen desain berikut ini:

“Kami butuh waktu beberapa menit untuk menyendiri yaitu ketika ingin mencari ide, tapi selain itu tidak perlu. Jadi jam untuk menyendiri tidak ditentukan. Ketika kita ada berita yang bakal deadline dan beritanya tidak ada foto, kita perlu cari inspirasi misalnya turun keluar gedung untuk sekedar minum dan merokok. Jika sudah dapat idenya langsung naik keatas untuk berbaur lagi dengan untuk mengerjakan. Kami butuh menyendiri hanya untuk mencari ide, bukan karena ingin menjauhkan diri dari kawan-kawan, tidak mau berbaur atau sebagainya. Waktu kerja aja tidak mau diganggu. Takutnya

pekerjaan jadi terhambat”
(Bapak Aidil Adri, 26 April 2016)

Berdasarkan wawancara yang diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya ruang untuk menyendiri untuk mencari ide-ide atau inspirasi mengenai berita yang akan dideadlinekan. Menyendiri disini bukan berarti menjauhkan diri dari teman-teman atau tidak mau bergaul dengan teman-teman sesama karyawan, namun menyendiri di sini merupakan waktu yang dibutuhkan karyawan untuk mencari ide-ide mengenai berita.

Karyawan membutuhkan waktu ruang tersendiri dan tidak mau diganggu, apalagi jika karyawan sangat membutuhkan ide mengenai berita. dikarenakan ruangan kerja bergabung dengan karyawan lainnya, maka dalam mencari ide, karyawan pergi keluar gedung untuk sekedar duduk dan minum kopi. Setelah ide-ide mengenai berita yang akan diterbitkan itu muncul, karyawan lalu naik keruang kerjanya untuk melanjutkan pekerjaan dan berbaur kembali dengan teman-teman sesama karyawan.

“Kalau dikantor kita jarang sendiri, ketika sudah jam tiga, kita melanjutkan menyiapkan editing dan menyiapkan laporan lapangan yang dibutuhkan oleh kawan-kawan redaktur selaku penanggung jawab, kalau melakukan itu memang butuh fokus, jika ada tamu saya minta cancel, diundur besok pagi atau siang, kalau panggilan lewat telpon minta konfirmasi selepas maghrib. Jadi jam tiga sampai jam enam memang waktu padat, kita butuh fokus dan tidak bisa diganggu”. (Bapak

Desriandi Candra, 26 April 2016)

Berdasarkan wawancara di atas, waktu luang untuk sendiri dalam mengerjakan tugas itu sangat diperlukan, hingga jika ada panggilan yang tidak begitu penting ditunda dulu sementara waktu sampai pekerjaan selesai. Bapak Desriandi menjelaskan bahwa waktu penting bagi mereka dalam mengerjakan pekerjaan yaitu dari pukul tiga sore hingga enam malam. Waktu-waktu tersebut merupakan waktu yang urgen, padat, butuh focus dan tidak bisa diganggu.

Karyawan saat berinteraksi dengan pemimpin tentunya memiliki harapan-harapan tertentu tentang bagaimana seorang pemimpin sepatutnya berperilaku atau bertindak ketika berinteraksi. Kepatutan tindakan pemimpin tersebut pada prinsipnya diukur berdasarkan norma-norma sosial yang berlaku, atau berdasarkan kerangka pengalaman sebelumnya (*field of experience*). Terpenuhi dan tidaknya ekspektasi ini akan mempengaruhi, bukan saja cara berinteraksi antara pemimpin dengan karyawan, tapi juga bagaimana penilaian karyawan terhadap pemimpinnya serta bagaimana keterlanjutan hubungannya (Venus, 2003:302).

“Jika ada kawan-kawan yang ingin bertemu, bisa datang langsung ke saya apa perlunya, seperti redaktur selaku penanggung jawab. Misalnya ada yang kurang jelas terkait berita yang disampaikan oleh wartawan baik yang tugas di kota Pekanbaru atau luar daerah mereka (redaktur) akan datang ke saya atau saya yang datang ke mereka minta penjelasan mengenai berita tersebut. Jarak yang

digunakan biasanya sekitar satu meter. Jika ada teman berteriak atau berbicara dari jarak jauh saya layani, kalau pertanyaan mudah maka kita akan langsung jawab, namun jika pertanyaan agak sulit yang butuh penjelasan tidak mungkin kita lakukan dengan jarak 20 meter, maka kita datangi mereka untuk menjelaskan atau mereka yang datang ke saya”. (Bapak Desriandi Candra, 26 April 2016)

Berdasarkan wawancara di atas, komunikasi antar karyawan di Riau pos saling bertoleransi. Bapak Desriandi Candra selaku koordinator liputan selalu mengerti situasi dan kondisi karyawannya. Dalam berkomunikasi jarak yang digunakan sekitar satu meter, namun jarak yang agak jauh juga tidak membatasi mereka dalam berkomunikasi meskipun berteriak. Namun jika kurang jelas terhadap komunikasi yang sedang mereka lakukan maka jarak komunikasi yang dekat diperlukan untuk memperjelas komunikasi yang mereka bahaskan.

Dalam berkomunikasi baik dengan pimpinan maupun antar karyawan Riau Pos menerapkan komunikasi yang baik, efektif, pas, dan berperilaku secara sopan. Sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

“Kita memerlukan perilaku yang baik, komunikasi yang baik, bahasa yang baik dan pas” (Bapak Aidil Adri, 26 April 2016)

Berdasarkan wawancara di atas, perlu komunikasi yang baik dalam membangun keutuhan suatu organisasi di perusahaan Riau Pos. Perilaku yang baik bisa menjalin keakraban dan

diterima dalam bergaul sesama karyawan. Komunikasi yang baik bisa menghindari kesalahpahaman dalam percakapan. Bahasa yang digunakan juga harus baik dan pas, agar lawan bicara mengerti terhadap pembicaraan yang sedang dikomunikasikan.

Pelanggaran Harapan Nonverbal Dalam Jarak Personal Karyawan Riau Pos Pekanbaru Membuat Para Karyawan Yang Bekerja Disana Menjadi Tidak Nyaman

Ketika harapan nonverbal kita dilanggar oleh orang lain, kita kemudian melakukan penafsiran sekaligus menilai apakah pelanggaran tersebut positif atau negatif. Jika pelanggaran tersebut ditanggapi positif maka pelanggaran tersebut tidak berpengaruh bagi karyawan dan merupakan hal biasa saja, namun jika pelanggaran tersebut ditanggapi negatif, maka akan mengakibatkan karyawan bekerja tidak nyaman.

Kepuasan adalah suatu konsep yang biasanya berkenaan dengan kenyamanan, jadi kepuasan dalam komunikasi berarti perasaan nyaman dengan pesan-pesan, media dan hubungan-hubungan dalam organisasi (Pace dan Faules, 2001:162). Terpenuhinya harapan-harapan komunikasi dalam hubungan organisasi baik antar karyawan maupun dengan pimpinan akan menimbulkan kepuasan komunikasi dalam organisasi.

Karyawan Riau Pos bekerja dalam suatu ruangan yang sama dan dibatasi dengan meja masing-masing karyawan, jadi interaksi antar sesama sering terjadi. Namun ketika memang membutuhkan waktu untuk fokus misalnya dalam mencari ide terhadap berita yang akan dideadlinekan, maka mereka tidak mau diganggu. Jika dalam ruangan mereka tidak menemukan kefokusannya dalam berfikir dan mencari ide, maka mereka keluar ruangan,

setelah ide didapat mereka berbaur kembali keruangan untuk bekerja dan berbaur dengan teman-teman.

“Misalnya ada yang berteriak masih seputar pekerjaan, bagi saya itu tidak melanggar dalam berbicara. Dan menanggapi dan melanjutkan pembicaraan dengan mereka. Tidak merugikan, misalnya ada pekerjaan yang tidak beres, kita harus bantu.” (Bapak Supri, 26 April 2016)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dalam bekerja ada yang dipandang agak tidak sopan, misalnya berteriak-teriak dalam berkomunikasi, namun bagi karyawan Riau Pos hal itu sudah menjadi kebiasaan, apalagi masih seputar pekerjaan. Bagi mereka berteriak masih seputar pembicaraan pekerjaan misalnya ada yang tidak paham atau ada tulisan yang salah maka hal itu dianggap biasa saja dan tidak melanggar dalam berkomunikasi. Mereka tidak merasa dirugikan, apalagi mengenai berita yang akan dideadlinekan, kalau ada yang salah mereka langsung berkomunikasi secara berteriak saja agar berita cepat bis dicetak dan diterbitkan tanpa kesalahan. Selama hal tersebut untuk membereskan pekerjaan, membantu, mengoreksi, maka hal tersebut dianggap wajar.

Suatu pelanggaran dari harapan nonverbal kita dapat mengganggu ketenangan; hal tersebut dapat menyebabkan bangkitnya suasana emosional (Infante, 2003). NEV Theory atau teori pelanggaran nonverbal menyatakan bahwa harapan “meliputi penilaian tentang perilaku yang mungkin, layak, sesuai, dan khas untuk suasana tertentu, sesuai tujuan, dan merupakan bagian yang tidak

terpisahkan dari partisipan”. (Infante, 2003)

“Selama pekerjaannya bagus, beres, ketika dia berteriak, mungkin ada masalah yang urgen. Misalnya dia dari luar, datang ke kantor memakan waktu, datang ke kantor lalu berteriak kalau ada halaman sekian yang salah, maka harus di tanggap, karena kita bekerja lewat internet” (Bapak Supri, 26 April 2016)

Berdasarkan wawancara di atas, menyatakan bahwa berteriak bukan merupakan suatu pelanggaran yang membuat karyawan tidak nyaman. Komunikasi secara berteriak dapat dimaklumi selama pekerjaannya bagus dan beres, apalagi jika ada masalah penting yang perlu cepat untuk ditangani. Misalnya ada karyawan yang datang dari meliput berita di luar, karena sudah letih dari luar maka datang ke kantor dengan berteriak untuk menyampaikan kalau ada halaman sekian yang salah, maka karyawan yang di kantor harus memaklumi keadaan tersebut dan ditanggapi dengan cepat.

Valensi Ganjaran Komunikator Mempengaruhi Penilaian Karyawan Terhadap Pelanggaran Harapan Nonverbal Dalam Jarak Personal Di Kantor Riau Pos Pekanbaru

Sifat alami hubungan antara komunikator mempengaruhi bagaimana mereka (terutama penerima) merasakan tentang pelanggaran harapan. Jika kita “menyukai” sumber dari pelanggaran (atau jika pelanggar adalah seseorang yang memiliki status yang tinggi, kredibilitas yang tinggi, atau secara fisik menarik), kita boleh menghargai perlakuan yang unik tersebut. Bagaimanapun, jika kita ” tidak

menyukai” sumber, kita lebih sedikit berkeinginan memaklumi perilaku nonverbal yang tidak menepati norma-norma sosial; kita memandang pelanggaran secara negatif. (Infante, 2003: 178)

Dengan kata lain jika kita menyukai orang yang melanggar tersebut, kita tidak akan terfokus pada pelanggaran yang dibuatnya, justru kita cenderung berharap agar orang tersebut tidak mematuhi norma-norma yang berlaku. Sebaliknya bila orang yang melanggar tersebut adalah orang yang tidak kita sukai, maka kita akan terfokus pada pelanggaran atau kesalahannya dan berharap orang tersebut mematuhi atau tidak melanggar norma-norma sosial yang berlaku.

Valensi Ganjaran Komunikator adalah keseluruhan sifat-sifat positif maupun negatif yang dimiliki oleh komunikator termasuk kemampuan komunikator dalam memberikan keuntungan/ganjaran atau kerugian kepada kita di masa datang. Status sosial, jabatan, keahlian tertentu atau penampilan fisik yang menarik dari komunikator dianggap sebagai sumber ganjaran yang potensial.

“Jika ada pelanggaran norma-norma seperti perilaku yang tidak menyenangkan bagi kita, berkata kasar, kita harus paham dulu karakter orang. Kadang karakter dan tipekal orang berbeda, ada yang hobinya orang berkata kasar, jadi kalau kita tahu dia seperti itu, kita biasa aja dan tidak ada masalah. Tapi kalau tipikal seseorang tidak seperti itu, tiba-tiba berkata kasar kita jadi merasa heran saja, dan bertanya kenapa dia seperti itu, tapi di kantor kita banyak, tipikal orang berbeda-beda. Karena kita

telah lama bergaul sama mereka jadi kita maklumi saja. Ketika pelanggaran norma-norma itu terjadi ketika sedang berinteraksi, kita tidak melanjutkan dan mengabaikan, kecuali jika dia ada masalah keluarga atau tekanan dari bos, kita harus memahami, karna kita tahu biasanya dia tidak seperti itu. Tapi jika tak ada angin atau segala macam omongannya tidak bagus maka kita jauhkan.” (Bapak Aidil Adri, 26 April 2016)

Berdasarkan wawancara di atas, jika terjadi pelanggaran terhadap karyawan, seperti berkata kasar dan tidak mengindahkan bagi kita, maka kita perlu memahami dulu karakter seseorang. Bapak Aidil Adri mengungkapkan bahwa karakter setiap orang itu berbeda-beda, ada orang yang tipenya kasar, lembut, pemalu, pemarah, pendiam, dan sebagainya.

Dari hasil analisis tentang wawancara yang penulis lakukan terlihat bahwa karyawan membutuhkan waktu ruang tersendiri dan tidak mau diganggu karyawan membutuhkan untuk mencari ide mengenai berita, dikarenakan ruangan kerja bergabung dengan karyawan lainnya. Dalam mencari ide karyawan menjauhkan diri dari teman-teman atau tidak mau bergaul dengan teman-teman sesama karyawan, namun menyendiri di sini merupakan waktu yang dibutuhkan karyawan untuk sekedar mencari ide-ide mengenai berita.

Sebagian karyawan mempunyai waktu khusus yang tidak bisa diganggu yaitu dari pukul 15.00-18.00 WIB. Waktu tersebut merupakan waktu yang sangat khusus dan butuh fokus yang tinggi dalam mengerjakan pekerjaan mereka. Menurut Richard West dan Lynn H. Turner (2009 : 153-164) teori

Pelanggaran Harapan menyatakan bahwa orang memiliki harapan mengenai perilaku nonverbal orang lain. Burgoon beragumen bahwa perubahan tak terduga yang terjadi dalam jarak perbincangan antara para komunikator dapat menimbulkan suatu perasaan tidak nyaman atau bahkan rasa marah dan sering sekali ambigu. Menginterpretasikan makna pelanggaran harapan ini tergantung pada seberapa positif si pelanggar di pandang.

Pelanggaran Harapan Nonverbal Dalam Jarak Personal Karyawan Riau Pos Pekanbaru Membuat Para Karyawan Yang Bekerja Disana Menjadi Tidak Nyaman

Ketika harapan nonverbal kita dilanggar oleh orang lain, kita kemudian melakukan penafsiran sekaligus menilai apakah pelanggaran tersebut positif atau negatif. Jika pelanggaran tersebut ditanggapi positif maka pelanggaran tersebut tidak berpengaruh bagi karyawan dan merupakan hal biasa saja, namun jika pelanggaran tersebut ditanggapi negatif, maka akan mengakibatkan karyawan bekerja tidak nyaman.

Pelanggaran harapan nonverbal dalam jarak personal yang ditanggapi negatif akan berefek kepada ancaman. Batas ancaman adalah jarak dimana orang yang berinteraksi mengalami ketidaknyamanan fisik dan fisiologis dengan kehadiran orang lain. Dalam kata lain, batas ancaman toleransi bagi pelanggar jarak. Burgoon menyatakan “ketika jarak disamakan dengan ancaman, jarak yang lebih dekat dilihat sebagai lebih mengancam dari jarak yang lebih jauh lebih aman”.

Suatu pelanggaran dari harapan nonverbal kita dapat mengganggu ketenangan; hal tersebut dapat menyebabkan bangkitnya suasana emosional (Infante, 2003). Dalam bekerja di Riau pos ada karyawan yang

dipandang agak tidak sopan, misalnya berteriak-teriak dalam berkomunikasi, namun bagi karyawan Riau Pos hal itu sudah menjadi kebiasaan, apalagi masih seputar pekerjaan. Mereka tidak merasa dirugikan, apalagi mengenai berita yang akan dideadlinekan, kalau ada yang salah mereka langsung berkomunikasi secara berteriak saja agar berita cepat bisa dicetak dan diterbitkan tanpa kesalahan. Selama hal tersebut untuk membereskan pekerjaan, membantu, mengoreksi, maka hal tersebut dianggap wajar.

Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan dari bab-bab sebelumnya maka yang menjadi kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

1. Pelanggaran harapan nonverbal dalam jarak personal karyawan Riau Pos Pekanbaru

Karyawan Riau Pos Pekanbaru membutuhkan waktu dan jarak personal untuk menyendiri yang tidak bisa diganggu. Waktu dan jarak yang dibutuhkan untuk menyendiri ditanggapi dan termasuk dalam pelanggaran positif karena waktu dan jarak personal yang dibutuhkan adalah untuk mencari ide-ide mengenai berita.

2. Pelanggaran harapan nonverbal dalam jarak personal karyawan Riau Pos Pekanbaru membuat para karyawan yang bekerja disana menjadi tidak nyaman

Pelanggaran harapan di Riau Pos Pekanbaru yang membuat karyawan yang bekerja menjadi tidak nyaman misalnya karyawan berkomunikasi dengan intonasi yang tinggi, namun bagi karyawan Riau Pos hal itu sudah menjadi kebiasaan, apalagi masih seputar pekerjaan. Mereka tidak merasa dirugikan selama hal tersebut dapat membantu membereskan pekerjaan, membantu, mengoreksi, maka hal tersebut dianggap wajar.

3. Valensi ganjaran komunikator mempengaruhi penilaian karyawan terhadap pelanggaran harapan nonverbal dalam jarak personal di Kantor Riau Pos Pekanbaru

Dalam berinteraksi valensi ganjaran komunikator mempengaruhi penilaian karyawan terhadap pelanggaran harapan nonverbal, dalam jarak personal para karyawan di Kantor Riau Pos Pekanbaru sudah mengerti bahwa karakter setiap orang itu berbeda-beda, jadi harus pahami dulu dia tipenya seperti apa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Reneka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi IV)* Jakarta: Rineka Cipta
- Buckley, Susan G. (2013). *Buku Pintar Bahasa Tubuh*. Jakarta: Penerbit Cerdas Pustaka.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. (1994). *Organisasi edisi ke-4 Jilid 2*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama
- Griffin Emory A. (2003). *A First Look at Communication Theory*, Singapore: McGraw-Hill
- Ignatius, Emmi., Marja Kokkonen (2007). *Factors Contributing to Verbal Self-Disclosure. Nordic Psychology 59 (4): 362–391*. doi:10.1027/1901-2276.59.4.362.
- Infante, Dominic A, Andrew S Rancer, & Deanna F Womack. (2003). *Building Communication Theory*. Illinois: Waveland Press Inc.
- KBBI. (2014). Kamus Besar Bahasa Indonesia: Kamus versi online/daring. Doi: kbbi.web.id/valensi, diakses Desember 2014.
- Keith Davis & John W Newstrom. (1994). *Prilaku dalam Organisasi Edisi 7 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Littlejohn, S.W. (1996). *Theories of Human Communication, Fifth edition*. Belmont CA: Wadsworth.
- Moleong. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Pace, R. Wayne., & Faules, Don F. (2001). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Turner, Lynn. (2008). *Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Lenteng Agung : Salemba Humanika.
- Venus, Antar. (2003). Nonverbal Expectancy Violation Theory: Esensi dan Perkembangannya. *Jurnal. Mediator* Vol.4 No.2.
- West, Richard., & Turner, Lynn H. (2009). *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*, Edisi 3, Buku 1. Jakarta: Salemba Humanika.
- West, Richard., & Turner, Lynn H. (2010). *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*, Edisi 3, Buku 2. Jakarta: Salemba Humanika
- Wikipedia. (2014). Teori Pelanggaran Harapan. doi: id.wikipedia.org/wiki/teori_pelanggaran_harapan, diakses November 2014.