

# EFISIENSI

## KAJIAN ILMU ADMINISTRASI

Penataan Ruang Kantor dalam Menunjang Efektivitas Pekerjaan Kantor (*Daimatun Nafiah*). Halaman 1-22

Peran Komunikasi Non Verbal dalam Menunjang Profesionalisme Sekretaris (*Iin Kristiyanti*). Halaman 23-45

Pengaruh Pengetahuan dan Orientasi Religius Terhadap Minat menjadi Nasabah *Islamic Mini Bank* FE UNY (*Isroah, Mimin Nur Aisyah, Amanati Novi Yushita*). Halaman 46-68

Studi Tentang Implementasi Sistem Manajemen Arsip Elektronik Pada Kantor (*Sutirman, Nadia Sasmita Wijayanti, Purwanto*). Halaman 70-97

Peran Administrasi dalam Membangun Masyarakat Berkarakter (*Muhyadi*). Halaman 98-109

Jurnal Prodi P. ADP FE UNY	Vol. XIV	No.1	Hal. 1 - 112	Yogyakarta, Februari 2016	ISSN 1412-1131
-------------------------------	----------	------	--------------	------------------------------	-------------------



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI**

Alamat: Karangmalang Yogyakarta, 55281, Telp. (0274) 586168 Ext. 583 Fax. (0274) 554902  
Website : <http://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi> | e-mail : [efisiensi@uny.ac.id](mailto:efisiensi@uny.ac.id)

---

## **REDAKSI**

- Ketua Dewan Redaksi** : Dr. Sutirman, M.Pd.
- Sekretaris Redaksi** : Siti Umi Khayatun Mardiyah, M.Pd.
- Anggota Redaksi** : Joko Kumoro, M.Si.  
Muslikhah Dwihartanti, M.Pd.  
Arwan Nur Ramadhan, M.Pd.  
Rosidah, M.Si.
- Sekretariat** : Isti Kistiananingsih, S.Pd.
- Alamat Redaksi** : Program Studi Pendidikan Administrasi  
Perkantoran, Jurusan Pendidikan Administrasi,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri  
Yogyakarta.  
Kampus Karangmalang Yogyakarta 555281.  
Telp. (0274) 586168 Ext. 583 Fax. (0274) 554902  
Website :  
<http://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi>  
Email: [efisiensi@uny.ac.id](mailto:efisiensi@uny.ac.id)

*Redaksi menerima tulisan terkait hasil penelitian dan kajian-kajian ilmu administrasi. Redaksi berhak menyingkat dan mengedit tulisan yang akan dimuat tanpa mengubah substansi isinya. Hak cipta dilindungi oleh undang-undang.*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Jurnal Efisiensi Volume XIV Nomor 1 Februari 2016 dapat diterbitkan. Jurnal Efisiensi ini hadir sebagai media untuk mengekspresikan berbagai gagasan dan menyajikan informasi hasil-hasil penelitian dalam bidang administrasi. Gagasan-gagasan dan temuan-temuan penelitian yang dipublikasikan melalui jurnal Efisiensi ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi.

Tulisan yang disajikan pada jurnal Efisiensi Volume XIV ini diawali dengan gagasan tentang pentingnya penataan tata ruang kantor untuk menghasilkan efektivitas pekerjaan kantor. Rangkaian pekerjaan dalam suatu kantor dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat apabila ruang kantor ditata dengan baik sesuai dengan alur pekerjaan. Pengaturan ruang tempat bekerja yang sistematis sesuai dengan urutan pekerjaan dapat mendukung tercapainya efektivitas kerja di kantor.

Tulisan berikutnya membahas tentang peran komunikasi non verbal dalam menunjang profesionalisme sekretaris. Sekretaris sebagai profesi yang tugasnya banyak berhubungan dengan pihak lain, dituntut memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Seorang sekretaris tidak hanya dituntut menguasai keterampilan komunikasi verbal, melainkan juga harus menguasai keterampilan komunikasi non

verbal. Komunikasi non verbal diperlukan untuk memperkuat dan memperjelas pesan dari komunikator kepada komunikan.

Selanjutnya disajikan temuan hasil penelitian tentang pengaruh pengetahuan dan orientasi religius terhadap minat menjadi nasabah *Islamic Mini Bank* FE UNY. Selain itu juga disajikan temuan hasil penelitian tentang implementasi sistem manajemen arsip elektronik pada kantor pemerintahan kota Yogyakarta. Tulisan ini menyajikan informasi mengenai penerapan sistem manajemen arsip elektronik oleh lembaga-lembaga pemerintah di lingkungan pemerintah kota Yogyakarta.

Tulisan terakhir yang disajikan membahas peran administrasi dalam membangun masyarakat berkarakter. Krisis karakter yang melanda generasi bangsa Indonesia harus diatasi dengan berbagai disiplin ilmu. Tulisan ini menyajikan gagasan tentang membangun masyarakat berkarakter melalui disiplin ilmu administrasi.

Akhirnya, redaksi menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada para penulis yang telah menyumbangkan gagasan dan hasil penelitiannya. Semoga gagasan dan temua-temuan hasil penelitian yang disajikan pada jurnal Efisiensi Volume ini dapat merangsang diskusi yang lebih mendalam dan dapat menjadi referensi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat. Selamat membaca.

Salam,  
Redaksi

## DAFTAR ISI

Halaman Cover .....	i
Redaksi .....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi .....	v
1. Penataan Ruang Kantor dalam Menunjang Efektivitas Pekerjaan Kantor ( <i>Daimatun Nafiah</i> )	1
2. Peran Komunikasi Non Verbal dalam Menunjang Profesionalisme Sekretaris ( <i>Iin Kristiyanti</i> )	23
3. Pengaruh Pengetahuan dan Orientasi Religius terhadap Minat Menjadi Nasabah <i>Islamic Mini Bank</i> FE UNY ( <i>Isroah, Mimin Nur Aisyah, Amanita Novi Yushita</i> )	46
4. Studi Tentang Implementasi Sistem Manajemen Arsip Elektronik pada Kantor Pemerintahan Kota Yogyakarta ( <i>Sutirman, Nadia S. Wijayanti, Purwanto</i> )	70
5. Peran Administrasi dalam Membangun Masyarakat Berkarakter ( <i>Muhyadi</i> )	98
Rambu-rambu Teknis Penulisan Jurnal Efisiensi	110

## **PERAN KOMUNIKASI NON VERBAL DALAM MENUNJANG PROFESIONALISME SEKRETARIS**

**Iin Kristiyanti**

*kristiyan\_in@yahoo.com*

### **ABSTRAK**

Keberadaan seorang sekretaris dalam suatu organisasi sangat penting. Seorang pimpinan tidak akan bisa menyelesaikan tugas-tugasnya tanpa bantuan seorang sekretaris. Kedudukan atau posisi sekretaris saat ini semakin strategis karena sekretaris dapat dikatakan sebagai ujung tombak organisasi atau perusahaan, sehingga sekretaris dituntut untuk mampu mengambil sikap dan keputusan ketika pimpinan tidak berada di kantor. Banyak tugas-tugas yang dikerjakan oleh sekretaris dalam rangka membantu dan mendampingi pimpinan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Sekretaris dalam menjalankan tugas operasionalnya akan banyak dihadapkan pada kegiatan atau tugas yang berhubungan dengan komunikasi, baik komunikasi secara lisan maupun komunikasi secara tertulis. Untuk itu sekretaris dituntut untuk mahir dalam berkomunikasi baik itu berkomunikasi dengan relasi internal organisasi maupun relasi eksternal organisasi. Profesionalisme sekretaris dalam menjalankan tugas salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan sekretaris untuk melakukan komunikasi. Komunikasi dapat dilakukan dalam bentuk komunikasi verbal maupun komunikasi non verbal. Komunikasi verbal adalah proses komunikasi baik secara lisan maupun tulisan dengan menggunakan kata-kata. Sedangkan komunikasi non verbal adalah suatu proses penyampaian pesan dengan menggunakan gerakan atau isyarat-isyarat tidak dengan menggunakan kata-kata. Komunikasi non verbal sangat berpengaruh terhadap keberhasilan sekretaris dalam berkomunikasi dan akan dapat meningkatkan profesionalisme sekretaris dalam menjalankan tugasnya.

***Kata kunci : Sekretaris, Komunikasi non verbal***

## Pendahuluan

Komunikasi merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam setiap aspek kehidupan. Demikian pula kegiatan suatu organisasi tidak terlepas dengan aspek komunikasi, karena organisasi pada hakekatnya adalah sekumpulan orang-orang yang melakukan aktifitas bersama-sama untuk mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan dan berkembangnya organisasi salah satunya dipengaruhi oleh bagaimana organisasi tersebut melakukan komunikasi, baik komunikasi di dalam internal organisasi maupun komunikasi dengan eksternal organisasi.

Sekretaris merupakan salah satu sumber daya manusia yang berada dalam organisasi,

yang keberadaannya dapat dikatakan sebagai ujung tombak organisasi dalam memperlancar kerja pimpinan dan keberhasilan organisasi. Untuk itu diperlukan profesionalisme sekretaris dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Tugas operasional sekretaris akan banyak dihadapkan pada kegiatan atau tugas yang berhubungan dengan komunikasi, baik komunikasi lisan maupun tulisan, dalam bentuk komunikasi verbal maupun non verbal. Seorang sekretaris harus dapat memahami bagaimana berkomunikasi yang efektif.

Salah satu komunikasi yang efektif dapat dipengaruhi oleh adanya bentuk komunikasi non verbal, terlebih lagi apabila

komunikasi tersebut dalam wujud komunikasi lisan. Komunikasi non verbal adalah suatu proses penyampaian pesan dengan menggunakan gerakan atau isyarat-isyarat tidak dengan menggunakan kata-kata.

Dalam melakukan komunikasi verbal yang didukung oleh komunikasi non verbal, maka akan membantu profesionalisme sekretaris dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Dengan komunikasi non verbal akan dapat lebih memperjelas apa yang dikomunikasikan oleh sekretaris, sehingga lawan bicara akan lebih dapat memahami dan puas dengan kinerja sekretaris. Lawan bicara akan lebih merasa dihormati dan dihargai.

Dengan komunikasi non verbal akan mencerminkan kepribadian sekretaris pada khususnya dan organisasai pada umumnya, sehingga akan membuat kesan positif terhadap sekretaris maupun organisasi.

### **Teori dan Pembahasan**

Komunikasi dapat berlangsung setiap saat, di mana saja, kapan saja, oleh siapa saja dan dengan siapa saja. Manusia sebagai makhluk sosial pandai dalam berbicara, menulis dan menggunakan bahasa tubuh. Dalam menyampaikan perasaan, pendapat dan tindakannya, manusia dapat menyampaikannya melalui ucapan, tulisan ataupun suatu tindakan. begitu pula sebaliknya apabila manusia dalam

menerima pendapat, perasaan dan tindakan dari orang lain. Untuk itu maka diperlukan suatu komunikasi.

Demikian halnya dengan organisasi, komunikasi merupakan aspek yang sangat penting dalam suatu organisasi. Komunikasi merupakan salah satu sarana penting yang digunakan oleh organisasi untuk berinteraksi, baik itu komunikasi internal yang berlangsung di dalam organisasi itu sendiri maupun komunikasi eksternal yang digunakan untuk berinteraksi dengan pihak-pihak di luar organisasi.

Komunikasi berasal dari bahasa Latin, yaitu *communicatio* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran pikiran. Istilah *communication*

berasal dari kata *communis* yang mempunyai arti sama maknanya (Bratawidjaya 1992: 59). Untuk itu, apabila seseorang akan mengadakan komunikasi dengan orang lain atau pihak lain, maka harus menentukan terlebih dahulu suatu sasaran sebagai dasar untuk memperoleh pengertian yang sama. Sebagaimana yang disampaikan oleh Usman (2013: 470) komunikasi adalah merupakan proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa non verbal. Disampaikan pula oleh Himstreet dan Batty bahwa komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi

antar individu melalui sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbul, sinyal-sinyal maupun perilaku atau tindakan (Purwanto 2006: 3).

Dengan demikian komunikasi adalah merupakan proses penyampaian pesan dari satu pihak kepada pihak lain dengan menggunakan suatu media sehingga akan didapatkan suatu respon atau *feedback*. Proses komunikasi itu sendiri akan terjadi apabila didalamnya terdapat komponen-komponen yaitu seorang pengirim atau yang biasa disebut dengan komunikator (*communicator*), seorang penerima atau komunikan (*communicate*), sebuah pesan (*message*), satu saluran atau sering disebut dengan media

(*transmits*), dan umpan balik (*feedback*) atau respon (*response*). (Pearl L. Heart 20037: 8).

Komunikator adalah merupakan orang atau pihak yang mengirimkan pesan. Sedangkan orang atau pihak yang menerima pesan disebut dengan komunikan. Pesan merupakan ide atau gagasan yang timbul dari komunikator yang tertuang dalam bentuk bahasa atau lambang-lambang tertentu. Biasanya pesan akan dikirim dengan menggunakan media, baik itu media lisan, media tertulis maupun media elektronik. Dengan penyampaian pesan tersebut maka akan muncul sebuah respon ataupun *feedback* dari penerima pesan atau komuni-

kan. Para proses komunikasi terkadang akan muncul nois atau hambatan-hambatan yang membuat kurang lancarnya komunikasi.

Pada dasarnya terdapat dua bentuk komunikasi yang biasa atau lazim digunakan dalam kegiatan sehari-hari. Disampaikan oleh Haryani (2001: 20) bahwa bentuk komunikasi dapat berupa komunikasi verbal maupun komunikasi non verbal. Hal ini tidak berbeda dengan yang disampaikan oleh Purwanto (2006: 5) bahwa terdapat dua bentuk dalam komunikasi yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Kedua bentuk komunikasi ini berbeda, akan tetapi dalam praktiknya kedua bentuk

komunikasi ini saling mengisi atau melengkapi.

Komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan simbol-simbol verbal. Simbol-simbol verbal dalam bahasa merupakan pencapaian manusia yang paling impresif. ([https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi\\_verbal](https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi_verbal)).

Disampaikan pula oleh Purwanto (2006: 5) bahwa yang dimaksud dengan komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang lazim digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan kepada pihak lain baik secara tertulis (*written*) maupun lisan (*oral*). Tidak jauh berbeda dengan apa yang dikemukakan oleh Haryani (2001: 23) bahwa komunikasi verbal adalah

komunikasi dengan menggunakan simbol-simbol yang mempunyai makna yang berlaku umum dalam proses komunikasi.

Dengan demikian komunikasi verbal adalah merupakan bentuk komunikasi yang disampaikan dari komunikator atau pengirim pesan kepada komunikan atau penerima pesan baik secara tertulis (*written*) maupun lisan (*oral*) yang pada umumnya menggunakan lambang bahasa. Bentuk komunikasi verbal memiliki struktur yang teratur dan terorganisir dengan baik, sehingga tujuan dalam penyampaian pesan akan tercapai dengan baik. Komunikasi verbal terbagi menjadi dua, yaitu komunikasi lisan atau

*oral communication* (berbicara dan mendengar), dan komunikasi tertulis atau *written communication* (menulis dan membaca). Contoh dari komunikasi verbal secara lisan (*oral*), misalnya orang bercakap-cakap melalui telepon, siaran berita di televisi, siaran radio. Sedangkan sebagai contoh dari komunikasi verbal secara tertulis (*written*), misalnya tulisan-tulisan artikel di surat kabar atau majalah, berbagai macam surat, laporan-laporan tertulis, pamflet, baleho, grafik. Dengan komunikasi verbal ide-ide, pemikiran atau keputusan, lebih mudah disampaikan.

Selain komunikator menggunakan bentuk komunikasi verbal dalam berkomunikasi,

biasanya akan dilengkapi dengan komunikasi non verbal. Sebagaimana dikemukakan oleh Bovee & Thill, komunikasi non verbal adalah kumpulan isyarat, gerak tubuh, intonasi suara, sikap dan sebagainya yang memungkinkan seseorang untuk berkomunikasi tanpa menggunakan kata-kata (Haryani 2001: 20). Demikian juga dalam Wikipedia Bahasa Indonesia, dijelaskan bahwa komunikasi non verbal adalah proses komunikasi di mana pesan disampaikan tidak menggunakan kata-kata. Contoh komunikasi non verbal ialah menggunakan gerak isyarat, bahasa tubuh, ekspresi wajah dan kontak mata, penggunaan objek seperti pakaian, potong-

an rambut, dan sebagainya, simbol-simbol, serta cara berbicara seperti intonasi, penekanan, kualitas suara, gaya emosi, dan gaya berbicara. ([https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi\\_nonverbal](https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi_nonverbal)).

Secara singkat dapat dikatakan bahwa komunikasi non verbal adalah penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan tanpa menggunakan kata-kata. Beberapa contoh dari bentuk komunikasi non verbal adalah orang menggelengkan kepala yang berarti tidak setuju, orang yang berjalan mondar-mandir dapat diartikan orang tersebut sedang gelisah, Orang yang sedang menangis dapat dikatakan bahwa orang tersebut sedang bersedih.

Komunikasi non verbal sering muncul secara spontan tidak terencana atau terstruktur, akan tetapi komunikasi non verbal memiliki pengaruh yang lebih besar dari pada komunikasi verbal. Salah satu kebaikan dari komunikasi non verbal adalah sifatnya dapat dipercaya (*reliable*). Misalnya seseorang dapat menutup-nutupi kebohongannya atau kecurangannya dengan isyarat verbal misalnya secara tertulis, akan tetapi isyarat non verbal dapat menunjukkan bahwa orang tersebut berbohong atau tidak, bisa dilihat atau tercermin dari ekspresi wajahnya. Pelaksanaan komunikasi non verbal akan lebih efisien dan efektif, karena dengan penjelasan yang tidak

panjang lebar, komunikan sudah dapat memahaminya.

Dalam komunikasi sehari-hari baik secara sadar maupun tidak sadar kita menggunakan komunikasi non verbal. Komunikasi non verbal dapat membantu komunikator untuk lebih memperkuat pesan yang disampaikan sekaligus memahami reaksi komunikan saat menerima pesan. Dengan komunikasi non verbal seseorang dapat mengambil kesimpulan mengenai berbagai macam perasaan orang lain, baik rasa senang, benci, kecewa, cinta, rindu, heran, marah dan sebagainya.

Terdapat banyak sekali bentuk-bentuk komunikasi non verbal. Sebagaimana disampaikan oleh Bovee & Thill bahwa

terdapat lebih dari 700.000 tipe atau bentuk komunikasi non verbal. Dari banyaknya bentuk atau jenis komunikasi non verbal tersebut dikelompokkan ke dalam enam kategori, yaitu: 1) Ekspresi wajah dan mata; 2) Sikap tubuh; 3) Karakteristik suara; 4) Penampilan; 5) Sentuhan dan; 6) Penggunaan waktu dan jarak dalam komunikasi (Haryani 2001: 21).

Di dalam Wikipedia Bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas ([https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi\\_nonverbal](https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi_nonverbal)) disebutkan bahwa bentuk-bentuk atau jenis-jenis komunikasi non verbal sebagai berikut:

### 1. Komunikasi Objek

Bentuk komunikasi non verbal objek yang paling

umum adalah penggunaan pakaian. Seseorang sering dinilai dari jenis pakaian yang digunakannya. Orang lebih menyukai orang lain yang cara berpakaianya menarik. Misalnya, orang yang akan melakukan presentasi menggunakan pakaian kerja atau setelan jas, hal ini akan menunjukkan status orang tersebut. Contoh lain dari penggunaan komunikasi objek adalah penggunaan seragam.

### 2. Sentuhan

Komunikasi non verbal dapat dilakukan dalam bentuk sentuhan. Sentuhan dapat berupa menepuk dada, menutup telinga, menutup mata dengan tangan, ber-salaman, menggenggam

tangan, berciuman, menepuk punggung, mengelus-elus, pukulan, dan lain-lain. Bentuk komunikasi non verbal dengan sentuhan dapat menyampaikan pesan tentang tujuan atau perasaan dari sang penyentuh. Selain itu sentuhan dapat menyebabkan suatu perasaan pada sang penerima sentuhan, baik positif ataupun negatif.

### 3. Kronemik

Kronemik adalah bidang yang mempelajari penggunaan waktu dalam komunikasi non verbal. Dalam komunikasi non verbal waktu dapat mengkomunikasikan makna tertentu. Misalnya anggota keluarga menelepon di

waktu tengah malam, berarti pesan yang disampaikan tersebut penting dan harus mendapatkan perhatian.

### 4. Gerakan tubuh

Bentuk komunikasi non verbal, kinesik atau gerakan tubuh meliputi kontak mata, ekspresi wajah, isyarat, dan sikap tubuh. Gerakan tubuh biasanya digunakan untuk menggantikan suatu kata atau frasa. Misalnya ada orang menangis menunjukkan perasaannya yang baru sedih, menggelengkan kepala menunjukkan bahwa orang tidak setuju, dan sebagainya.

### 5. Proxemik

Proxemik dapat diartikan bahasa ruang, yaitu jarak yang digunakan ketika ber-

komunikasi dengan orang lain, termasuk juga tempat atau lokasi posisi kita. Pengaturan jarak dapat menentukan seberapa jauh atau seberapa dekat tingkat keakraban seseorang, menunjukkan seberapa besar penghargaan, suka atau tidak suka dan perhatian seseorang terhadap orang lain, selain itu juga menunjukkan simbol sosial. Misalnya dalam berkomunikasi posisi duduk berdekatan, ini menunjukkan bahwa mereka mempunyai hubungan yang akrab atau dekat.

## 6. Vokalik

Vokalik atau *paralanguage* adalah bentuk komunikasi non verbal

dalam bentuk ucapan, yaitu cara berbicara. Ilmu yang mempelajari hal ini disebut paralinguistik. Sebagai contoh adalah nada bicara, nada suara, keras atau lemahnya suara, kecepatan berbicara, kualitas suara, intonasi, dan lain-lain. Misalnya seseorang berbicara dengan nada tinggi dapat mempunyai makna orang tersebut sedang marah.

## 7. Lingkungan

Lingkungan dapat digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan tertentu. Diantaranya adalah penggunaan ruang, jarak, temperatur, penerangan, dan warna. Misalnya, pada saat seseorang menyebutkan

bahwa ”jaraknya sangat dekat”, ”ruangan ini berantakan”, ”lingkungannya dingin” dan lain-lain, berarti seseorang tersebut menyatakan demikian karena atas dasar penglihatan dan perasaan kepada lingkungan tersebut.

Bentuk-bentuk komunikasi non verbal ini sering dilakukan secara tidak sadar dan spontan. Bentuk-bentuk komunikasi non verbal sangat penting, terutama dalam kaitannya penyampaian perasaan dan emosi seseorang. Banyak sekali contoh-contoh bentuk komunikasi non verbal baik yang ada dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam lingkungan kerja.

Komunikasi non verbal penting artinya bagi pengirim dan penerima pesan karena mempunyai sifat yang efisien. Komunikator dalam menyampaikan pesan non verbal tidak perlu berfikir panjang dan komunikanpun dapat menangkap artinya dengan cepat.

Selain karena memiliki sifat yang efisien, penggunaan komunikasi non verbal mempunyai beberapa tujuan atau fungsi. Sebagaimana yang terdapat dalam Wikipedia Bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas ([https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi\\_non\\_verbal](https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi_non_verbal)) fungsi komunikasi non verbal adalah:

#### 1. Repetisi

Fungsi repetisi merupakan perilaku non verbal

yang dapat mengulangi perilaku verbal. Misalnya, kita mengangkat jari ketika mengatakan "saya pak," atau menggelengkan kepala ketika mengatakan "tidak," atau menunjukkan arah (dengan telunjuk) ke mana seseorang harus pergi untuk menemukan ruang pimpinan.

## 2. Subtitusi

Fungsi subtitusi merupakan perilaku non verbal yang dapat menggantikan perilaku verbal, tanpa berbicara seseorang dapat berinteraksi dengan orang lain. Misalnya, pada saat siswa ramai, kemudian tanpa mengucapkan kata sepatah katapun kita meletakkan jari telunjuk kita di

mulut. (ini merupakan pengganti dari kata "Diam") Isyarat non verbal yang menggantikan kata atau frasa inilah yang disebut emblem.

## 3. Kontradiksi

Fungsi kontradiksi merupakan perilaku non verbal yang dapat membantah atau bertentangan dengan perilaku verbal dan bisa memberikan makna lain terhadap pesan verbal. Misalnya, kita memuji prestasi teman sambil mencibirkan bibir.

## 4. Aksentuasi

Fungsi aksentuasi dalam komunikasi non verbal adalah untuk memperteguh, menekankan atau melengkapi perilaku verbal.

Misalnya, menggunakan gerakan tangan, nada suara yang melambat ketika berpidato, wajah yang sedih pada saat bercerita tentang musibah. Isyarat non verbal tersebut disebut *affect display*.

#### 5. Komplemen

Fungsi komplemen merupakan perilaku non verbal yang dapat meregulasi perilaku verbal. Misalnya, saat ada tamu dan kita harus pergi untuk menghadiri suatu pertemuan, kita sering melihat jam tangan sehingga tamu segera untuk berpamitan.

Sedangkan tujuan/fungsi komunikasi non verbal yang lain sebagaimana disampaikan oleh Bovee dan Thill dalam

*Excellence in Business Communications* (Purwanto 2006:10) adalah: 1) Memberikan informasi; 2) Mengatur alur suatu percakapan; 3) Mengekspresikan emosi; 4) Memberi sifat, melengkapi, menentang, atau mengembangkan pesan-pesan verbal; 5) Mengendalikan atau mempengaruhi orang lain; 6) Mempermudah tugas-tugas khusus, misalnya memberi contoh cara mengetik yang baik dan benar.

Meskipun komunikasi non verbal ini dapat berdiri sendiri, tetapi komunikasi non verbal sering kali juga berkaitan erat dengan ucapan (lisan). Denny menyampaikan bahwa manusia dalam berkomunikasi lebih banyak menggunakan gerak-

gerak, postur, posisi, dan jarak dari pada menggunakan metode lainnya. Beberapa hal yang menarik mengenai bahasa tubuh menurut Denny (2006: 62), adalah: 1) Bahasa tubuh selalu mengirim pesan; 2) Pesan itu kadang-kadang jelas, kadang-kadang tidak, tetapi kebanyakan tentang perasaan; 3) Kebanyakan orang dapat belajar membaca pesan itu dengan cukup akurat; 4) Seseorang dapat mengubah perasaan, dan dengan secara sadar mengubah bahasa tubuhnya; 5) Posisi tubuh yang lebih disukai, menyampaikan pesan mengenai sifat seseorang. Kemampuan berkomunikasi yang efektif, perlu memiliki kemampuan memahami, membaca dan

menafsirkan komunikasi non verbal.

### **Kajian**

Profesionalisme sekretaris dalam era globalisasi saat ini sangat dibutuhkan, hal ini sangat penting untuk menunjang segala aktivitas pimpinan. Profesionalisme dapat diartikan sebagai *the conduct, aims, or qualities that characterize or mark a professional or a professional person* ([http://www.academia.edu/8498131/Pentingnya\\_Kecerdasan\\_Emosi\\_dalam\\_Peningkatan\\_Profesionalisme\\_Sekretaris\\_Oleh\\_Dewi\\_Irawati](http://www.academia.edu/8498131/Pentingnya_Kecerdasan_Emosi_dalam_Peningkatan_Profesionalisme_Sekretaris_Oleh_Dewi_Irawati)). Profesionalisme dapat diartikan pula suatu mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang

professional. (<http://kbbi.web.id/profesionalisme>).

Dengan demikian profesionalisme sekretaris adalah merupakan tingkah laku, keahlian atau kualitas yang dimiliki oleh sekretaris dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Salah satu pencapaian atau peningkatan profesionalisme sekretaris dapat dicapai dengan komunikasi, karena tugas-tugas sekretaris banyak berhubungan dengan komunikasi. Keahlian dalam berkomunikasi tidak hanya mencakup komunikasi verbal akan tetapi untuk ketercapaian komunikasi verbal secara maksimal, maka sangat dibutuhkan dukungan dari komunikasi non verbal. Untuk itu seorang sekretaris selain dituntut paham dan ahli

dalam berkomunikasi secara verbal juga ahli dalam komunikasi non verbal.

Beberapa komunikasi non verbal yang perlu diperhatikan oleh sekretaris dalam meningkatkan profesionalisme kerjanya antara lain sebagaimana yang disampaikan oleh Morgan (2005: 21) meliputi: 1) Penampilan diri; 2) Ekspresi Wajah; 3) Sikap tubuh; 4) Gerakan; 5) Gerak isyarat atau sikap; dan 6) Nada suara.

Tidak begitu berbeda dengan pendapat Morgan, seorang ahli bernama Heart (2004: 112) mengemukakan bahwa ada sembilan kategori perbendaharaan komunikasi non verbal. Kesembilan kategori ini dapat untuk membantu sekretaris dalam

meningkatkan profesionalismenya yaitu: 1) Ekspresi wajah; 2) Postur tubuh, bisa menunjukkan apa yang dirasa; 3) Isyarat tubuh dan gerakan; 4) Nada suara; 5) Sentuhan; 6) Pakaian bisnis; 7) Suasana sekitar dan artefak; 8) Waktu; dan 9). Ruang. Dalam menjalankan kegiatan atau pekerjaan kantor baik secara sadar maupun tidak sadar atau secara spontan, seorang sekretaris akan menggunakan komunikasi non verbal.

Seorang sekretaris akan selalu berhadapan dengan tamu-tamu atau relasi-relasi pimpinan. Pandangan pertama serta kesan pertama seseorang terhadap diri sekretaris dapat dinilai dari bagaimana cara sekretaris tersebut berpakaian.

Berpakaian yang rapi dan sopan serta dilengkapi dengan asesoris yang tidak glamour serta tata rias wajah yang tidak menor akan mendapatkan kesan yang positif dan menyenangkan.

Seseorang mendapatkan kesan yang positif terhadap sekretaris tidak hanya dilihat dari bagaimana sekretaris tersebut berpakaian. Akan tetapi kesan yang menyenangkan dan pelayanan terhadap pimpinan, relasi-relasi atau pihak-pihak lain akan lebih profesional apabila dapat diimbangi dengan komunikasi non verbal yang lainnya. Ekspresi wajah sering muncul secara tiba-tiba atau otomatis akan menyesuaikan dengan apa yang sedang dikerjakan atau

dikatakan. Misalnya dalam menghadapi tamu yang datang seorang sekretaris dapat menunjukkan ekspresi wajah yang ramah, biasanya keramahan ini akan diekspresikan dengan tersenyum. Mendengarkan tamu berbicara dengan penuh antusias, bisa ditunjukkan dengan wajah yang gembira tidak dengan wajah yang masam dan dahi selalu berkerut.

Gerakan tubuh dan posisi tubuh juga dapat digunakan untuk menunjukkan emosi dan sikap sekretaris. Dengan cara berdiri atau duduk tegak dapat menunjukkan sikap perhatian kepada relasi atau orang lain. Contoh lain dari sikap tubuh atau postur tubuh adalah apabila sekretaris melayani

relasi atau orang lain dengan bersandar malas atau duduk membungkuk, maka akan terkesan tidak mempunyai perhatian terhadap orang tersebut. Sebaiknya sekretaris menunjukkan sikap tubuh terbuka, dan tidak menantang. Berhati-hati dalam mengayunkan kaki atau menepukkan telapak kaki, karena keduanya menunjukkan ketidaksabaran. Sekretaris harus dapat melayani orang lain dengan cepat dan tepat, karena orang lain akan merasa senang apabila dapat dilayani atau direspon dengan cepat. Gerakan yang lambat akan dapat menjengkelkan seseorang.

Isyarat-isyarat tubuh dan gerakan-gerakan perlu dilakukan oleh sekretaris untuk

melengkapi atau menekankan pesan verbal, sehingga orang lain akan lebih mudah untuk menangkap pesan yang disampaikan. Misalnya apabila sekretaris sedang berkomunikasi dengan relasi atau orang lain sebaiknya dihindari menyilangkan tangan atau menopang kepala dengan tangan. Hal ini menunjukkan bahwa orang merasa didengarkan dan tidak memiliki prasangka apapun. Sekretaris dalam mempersilahkan tamu duduk, diikuti dengan menggerakkan tangan kedepan. Selain dengan gerakan tangan untuk lebih menghargai tamu maka sekretaris dapat memberikan sentuhan dengan mengajak tamu berjabat tangan.

Sekretaris dalam berkomunikasi harus memperhatikan dan mengatur nada suara. Dalam berbicara nada suara tidak boleh monoton. Orang akan lebih menanggapi terhadap bagaimana seseorang mengatakan sesuatu dari pada apa yang dikatakan. Memberi penekanan-penekanan untuk kalimat-kalimat yang perlu mendapat perhatian. Intonasi tidak terlalu cepat karena akan terkesan sekretaris terburu-buru atau tergesa-gesa.. Tidak menunjukkan nada suara yang terkesan menjengkelkan, tidak sabar, atau merendahkan, orang lain.

Sekretaris dalam menjalankan tugasnya harus memperhatikan lingkungan kerja, misalnya ruang kerja yang

bersih, dan nyaman yang dilengkapi dengan perabot-perabot dan peralatan yang terawat, hal ini akan mempermudah dan memperlancar dalam sekretaris menyelesaikan tugas-tugasnya. Menjalin keterdekatan dalam berkomunikasi dengan relasi-relasi atau orang lain serta harus dapat mengelola waktu dengan baik.

Dengan sekretaris mempelajari dan memperhatikan serta menggunakan komunikasi non verbal, maka sekretaris akan dapat melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya dengan profesional. Komunikasi non verbal sangat membantu dalam keefektifan sekretaris dalam melaksanakan pekerjaan dan orang lainpun

akan lebih paham dengan apa yang dikerjakan atau dilakukan oleh sekretaris.

## **Kesimpulan**

Komunikasi non verbal adalah penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan tanpa menggunakan kata-kata, merupakan kumpulan isyarat, gerak tubuh, intonasi, suara, sikap dan sebagainya yang memungkinkan seseorang untuk berkomunikasi tanpa menggunakan kata-kata. Komunikasi non verbal ini sering muncul secara spontan tidak terencana atau terstruktur, akan tetapi komunikasi non verbal memiliki pengaruh yang lebih besar pada ketercapaian tujuan komunikasi verbal.

Dengan penggunaan komunikasi non verbal, seorang sekretaris akan dapat meningkatkan profesionalismenya dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya. Kesan pertama seseorang terhadap seorang sekretaris dapat dilihat atau dinilai dari komunikasi non verbal yang dilakukan oleh sekretaris. Dengan komunikasi non verbal sekretaris dapat lebih efektif dalam pelaksanaan pekerjaannya, karena tanpa menjelaskan panjang lebar, seorang komunikasikan atau pihak lain dapat menangkap artinya dengan cepat

### Daftar Pustaka

Bratawidjaya. TW. 1992.  
*Sekretaris Profesional.*

- Jakarta . PT Pustaka  
Binaman Pressindo
- Denny. R. 2006. *Communicate to Win (Kiat Komunikasi yang Efektif dan Impresif). Edisi II.* Jakarta. Gramedia
- Dewi Irawati. *Pentingnya Kecerdasan Emosi dalam Peningkatan Profesionalisme Sekretaris.* Diambil tanggal 18 Februari 2016 dari [http://www.academia.edu/8498131/Pentingnya\\_Kecerdasan\\_Emosi\\_dalam\\_Peningkatan\\_Profesionalisme\\_Sekretaris](http://www.academia.edu/8498131/Pentingnya_Kecerdasan_Emosi_dalam_Peningkatan_Profesionalisme_Sekretaris).
- Haryani. S. 2001. *Komunikasi Bisnis.* Yogyakarta. AMP YKPN

Heart. PL. 2004. *Tip dan Strategi Komunikasi Bisnis*. Jakarta. Prestasi Pustaka

Kbbi. *Profesionalisme*. Diambil tanggal 18 Februari 2016 dari <http://kbbi.web.id/profesionalisme>.

Morgan. RL. 2005. *Melayani Pelanggan Kecewa (Tetap Efektif dalam Kondisi Kecewa)*. Jakarta. PPM.

Purwanto. D. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta. Erlangga.

Wikipedia Bahasa Indonesia ensiklopedia bebas. *Komunikasi Non Verbal*. Diambil tanggal 18 Februari 2016 dari <https://id.wikipedia.org/>

wiki/Komunikasi\_non verbal  
Wikipedia Bahasa Indonesia ensiklopedia bebas. *Komunikasi Verbal*. Diambil tanggal 18 Februari 2016 dari [https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi\\_verbal](https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi_verbal).

### **Biodata**

Dra. Iin Kristiyanti, M.Pd. adalah salah satu staf pengajar Program Studi Sekretari di ASMIDESANTA Yogyakarta. Lahir di Wonogiri pada tanggal 14 Desember 1968. Pendidikan terakhir S2 Manajemen Pendidikan UNY.

**RAMBU-RAMBU TEKNIS PENULISAN**  
**JURNAL EFISIENSI – KAJIAN ILMU ADMINISTRASI**

1. Tulisan merupakan suatu kajian ilmiah tentang hasil penelitian dalam bidang administrasi, kajian permasalahan tentang administrasi, dan hasil studi pustaka/pemikiran dan belum pernah dipublikasikan pada media lain baik cetak maupun *online*.
2. Tulisan dari hasil penelitian disusun dengan sistematika ilmiah mencakup unsur-unsur sebagai berikut: Judul, Abstrak, Pendahuluan, Metode, Hasil, Pembahasan, Kesimpulan, Referensi, Ucapan Terima Kasih, dan Profil Penulis. (*download template pada laman jurnal*)
3. Tulisan dari hasil pemikiran dan kajian tentang permasalahan administrasi disusun dengan sistematika ilmiah mencakup unsur-unsur sebagai berikut: Judul, Abstrak, Pendahuluan, Pembahasan, Kesimpulan, Referensi, dan Profil Penulis. (*download template pada laman jurnal*)
4. Judul tulisan dibuat secara singkat namun menggambarkan substansi isi, sebaiknya tidak lebih dari sepuluh kata.
5. Nama penulis dan alamat dicantumkan di bawah judul, tanpa gelar.
6. Abstrak yang menggambarkan intisari keseluruhan isi tulisan, disusun secara naratif, kurang lebih 100 kata, diketik satu spasi. Dibawah abstrak ditulis kata kunci.
7. Penunjukan sumber acuan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Azhar Kasim (1998: 3) menyatakan bahwa ...
  - b. Senada dengan pendapat Azhar Kasim (1998: 4) bahwa ...
  - c. ... dikemukakan pula oleh Kristiadi (Azhar Kasim, 1998: 4) kebijakan swastanisasi merupakan ...
8. Penulisan daftar pustaka:
- a. Azhar Kasim. (nama, tahun, halaman). *Pengukuran Efektivitas dalam Organisasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI & Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial.
  - b. March, J.G. dan J.P.Olsen (ed). 1990. *Ambiguity and Choice in Organization*. Oslo Universitetsforlaget.
9. Profil penulis ditulis dalam narasi, memuat nama lengkap, gelar, tempat dan tanggal lahir, pendidikan terakhir, nama lembaga dan karya ilmiah yang relevan dengan masalah yang dibahas.
10. Panjang tulisan 10 sampai 15 halaman kuarto ketik spasi ganda (MS Word, Arial 10), diterima redaksi dalam bentuk *print-out* dua eksemplar dan CD (*soft file*).

# EFISIENSI

**KAJIAN ILMU ADMINISTRASI**

**Volume XIV, Nomor 1, Februari 2016**

**ISSN: 1412-1131**

**Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta**

Alamat: Karangmalang Yogyakarta, 55281, Telp. (0274) 586168 Ext. 583 Fax. (0274) 554902  
Website Prodi : <http://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi> | E-mail Prodi: [efisiensi@uny.ac.id](mailto:efisiensi@uny.ac.id)