

**PERAN KOMUNIKASI NONVERBAL DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS HUBUNGAN INTERPERSONAL DI LINGKUNGAN KERJA  
PADA KARYAWAN RUMAH SAKIT BHAKTI WIRA TAMTAMA  
SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Progam Sarjana (S-1) Progam Studi Ilmu Komunikasi**



**Disusun oleh :**

Sarah Ifada

32802100090

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**PROGAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

**2025**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sarah Ifada

NIM : 32802100090

Fakultas : Fakultas Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

**PERAN KOMUNIKASI NONVERBAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS HUBUNGAN INTERPERSONAL DI LINGKUNGAN KERJA PADA KARYAWAN RUMAH SAKIT BHAKTI WIRA TAMTAMA SEMARANG**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari tugas akhir orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak sesuai, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat digunakan bila diperlukan.

**Semarang, 4 Juni 2025**

**Pembuat Pernyataan**



**Sarah Ifada**

**32802100090**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Peran Komunikasi Nonverbal Dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Interpersonal di Lingkungan Kerja Pada Karyawan Rumah Sakit Bhakti Wira Tartama Semarang.

Nama : Sarah Ifada

Nim : 32802100090

Peminatan : *Broadcasting Journalism*

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Semarang, 4 Juni 2025

Penulis



Sarah Ifada

32802100090

Dosen Pembimbing :

Fikry Shofin Mubarak S.E., M.I.Kom

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Primanah, S.Sos., M.Si.

NIK. 211109008

## HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Judul Skripsi : PERAN KOMUNIKASI NONVERBAL DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS HUBUNGAN  
INTERPERSONAL DI LINGKUNGAN KERJA PADA  
KARYAWAN RUMAH SAKIT BHAKTI WIRA  
TAMTAMA SEMARANG

Penyusun

Nama : Sarah Ifada

NIM : 32802100090

Fakultas : Fakultas Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata 1.

Semarang, 4 Juni 2025

Penulis



Sarah Ifada

32802100090

Dosen Penguji

1. () Hj. Made Dwi Adnjani, S. Sos., M. Si., M. I.Kom

2. () Fikri Shofin Mubarak SE, M.I.Kom

3. () Hj. Iky Putri Arhistya S.I.Kom, M.I.Kom

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



UNISSULA  
SEMARANG

Primaiah, S.Sos., M.Si.

NIK. 211109008

## PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sarah Ifada  
NIM : 32802100090  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* dengan judul :

**PERAN KOMUNIKASI NONVERBAL DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS HUBUNGAN INTERPERSONAL DI LINGKUNGAN KERJA  
PADA KARYAWAN RUMAH SAKIT BHAKTI WIRA TAMTAMA  
SEMARANG**

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 4 Juni 2025

Yang menyatakan,



Sarah Ifada

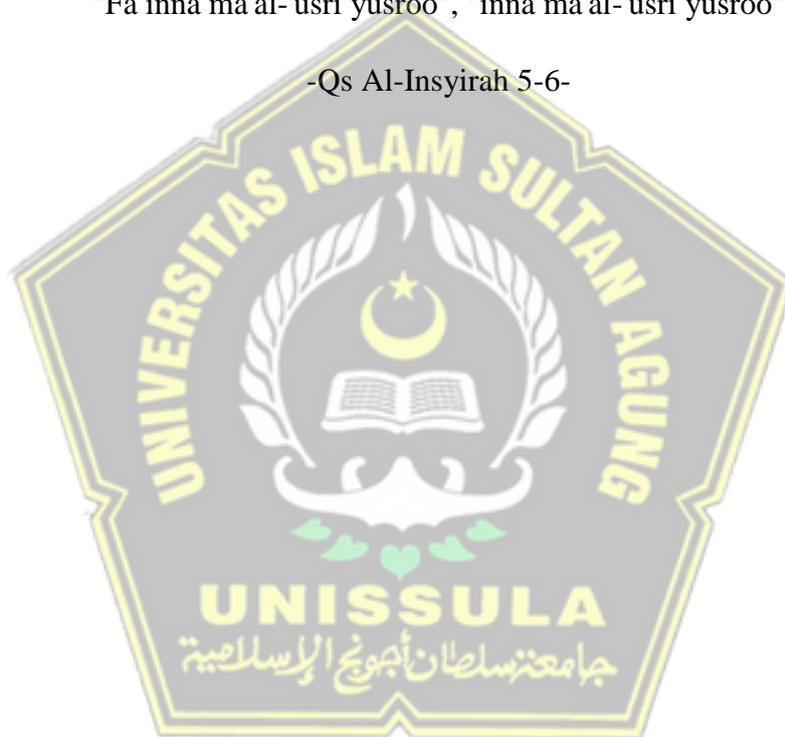
## MOTTO

"Tidak ada di dunia ini yang sulit, asal kita bersyukur, ikhlas, dan terus berusaha"

-Fada-

"Fa inna ma'al-'usri yusroo", "inna ma'al-'usri yusroo"

-Qs Al-Insyirah 5-6-



## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Tanpa mengurangi rasa syukur saya kepada Allah SWT yang senantiasa telah memberikan kemudahan dan kelancaran di tengah-tengah yang penulis hadapi selama penulis sedang berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini. Alhamdulillah berkat Allah SWT skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik dan lancar, dan ini akan saya persembahkan untuk ibu Imroatul Izzah dan bapak Nur Masduki yang telah membesarkan saya dengan kasih sayang yang luar biasa.*

*Terimakasih untuk Bapak Nur Masduki dan Ibu Imroatul Izzah yang menjadi orang tua terhebat bagi penulis dan keluarga, terimakasih atas dukungan dan doa, sampai akhirnya saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.*

*Terimakasih untuk sahabatku yang berada dirumah, maupun yang saat kenal di masa kuliah. Terimakasih telah menjadi sahabat dan teman, serta tempat berkeluh kesah saat penulis sedang mengalami kesulitan. Terimakasih atas dukungan dan motivasi kalian.*

*Terimakasih untuk calon suamiku yang telah menemani dan memberikan semangat serta dukungan selama penulis sedang proses menyelesaikan pendidikannya. Atas doa, semangat, serta dukungan, penulis menjadi lebih semangat dalam proses pengerjaan ini.*

*Terimakasih untuk diriku sendiri yang sudah bertahan sampai detik ini untuk menyelesaikan semuanya. Dan terimakasih juga untuk teman-teman Ilmu Komunikasi 2021, banyak rintangan suka maupun duka sudah kita lewati bersama-sama selama pendidikan.*

## ABSTRAK

### **PERAN KOMUNIKASI NONVERBAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS HUBUNGAN INTERPERSONAL DI LINGKUNGAN KERJA PADA KARYAWAN RUMAH SAKIT BHAKTI WIRA TAMTAMA SEMARANG**

**Sarah Ifada**

Komunikasi nonverbal merupakan bentuk komunikasi yang menyampaikan pesan melalui gerakan tubuh, ekspresi wajah, kontak mata, dan elemen nonverbal lainnya. Dalam lingkungan kerja, terutama di sektor pelayanan seperti rumah sakit, komunikasi nonverbal berperan dalam membangun relasi interpersonal yang harmonis dan mendukung kinerja tim. Penelitian ini bertujuan untuk memahami peran komunikasi nonverbal dalam meningkatkan kualitas hubungan interpersonal antar karyawan.

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap karyawan dari berbagai bidang seperti perawat, apoteker, dan staf administrasi. Proses analisis dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan penerapan triangulasi sumber untuk memastikan keabsahan data yang diperoleh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal memiliki peran signifikan dalam membangun kedekatan emosional antar karyawan, menciptakan rasa nyaman dalam lingkungan kerja, serta memperkuat hubungan kerja yang harmonis dan saling mendukung. Elemen-elemen nonverbal seperti kontak mata yang intens, gerakan tangan yang terbuka, serta ekspresi wajah yang bersahabat menjadi indikator penting dalam membangun interaksi sosial yang positif di lingkungan rumah sakit. Komunikasi nonverbal juga membantu menyampaikan empati, kepercayaan, dan sikap profesional tanpa perlu mengandalkan kata-kata secara langsung. Temuan ini memperjelas bahwa komunikasi nonverbal tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap komunikasi verbal, tetapi juga sebagai fondasi penting dalam membentuk dinamika hubungan interpersonal.

**Kata kunci: Komunikasi Nonverbal, Hubungan Interpersonal**

## **ABSTRACT**

### ***THE ROLE OF NONVERBAL COMMUNICATION IN IMPROVING THE QUALITY OF INTERPERSONAL RELATIONSHIPS IN THE WORK ENVIRONMENT IN EMPLOYEES OF THE BHAKTI WIRA TAMTAMA HOSPITAL SEMARANG***

**Sarah Ifada**

*Nonverbal communication is a form of interaction that conveys messages through body movements, facial expressions, eye contact, and other nonverbal elements. In the workplace, especially in service sectors such as hospitals, nonverbal communication plays a crucial role in building harmonious interpersonal relationships and supporting team performance. This study aims to understand the role of nonverbal communication in enhancing the quality of interpersonal relationships among employees.*

*This research adopts an interpretive paradigm with a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving employees from various departments, including nurses, pharmacists, and administrative staff. The data analysis process consisted of data reduction, data display, and drawing conclusions, with source triangulation applied to ensure data validity.*

*The findings indicate that nonverbal communication significantly contributes to fostering emotional closeness among employees, creating a comfortable work environment, and strengthening supportive and harmonious work relationships. Nonverbal cues such as steady eye contact, open hand gestures, and friendly facial expressions serve as key indicators in establishing positive social interactions within the hospital setting. Nonverbal communication also facilitates the expression of empathy, trust, and professionalism without relying solely on verbal language. These findings highlight that nonverbal communication is not merely a complement to verbal messages but also a fundamental element in shaping interpersonal dynamics.*

**Keywords: Nonverbal Communication, Interpersonal Relationships**

## KATA PENGANTAR

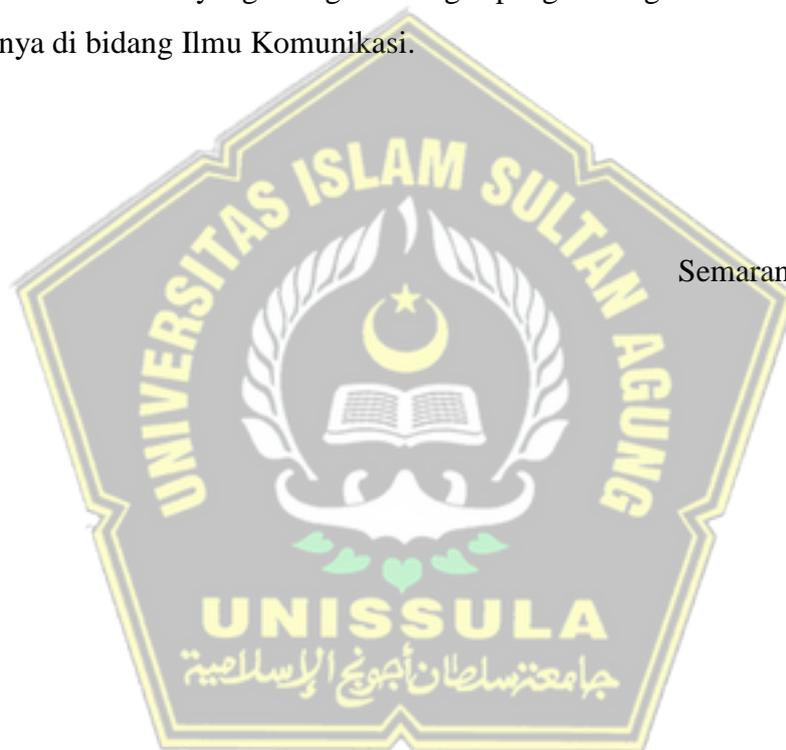
Alhamdulillahirobilalamin segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa kita curahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, yang sebagai mana menjadi suri tauladan kita semua yang kita nantikan syafaat nya di Yaumul akhir.

Penelitian ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dan bantuan oleh beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
2. Kedua orang tua yang selalu dan tiada henti untuk memberikan dukungan moral, cinta, materi, serta doa yang terbaik.
3. Ibu Trimannah, S.Sos, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Urip Mulyadi S.I.Kom, M.I.Kom selaku kepala Progam Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Bapak Fikri Shofin Mubarak, SE., M.I.Kom selaku dosen pembimbing skripsi saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Karyawan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang yang sudah memberikan pengalaman, wawasan, serta ilmu baru kepada penulis selama dalam proses penyusunan skripsi, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
7. Keluarga penulis, yang telah mendukung penulis dalam hal apapun yang penulis lakukan, terimakasih atas doa, dukungan, dan motivasi nya kepada penulis.
8. Sahabat (Afni, Tamara, Fira, Novi, Vivi, Monica) yang selalu menjadi tempat berbagi tawa dan duka selama penulis menjalani proses penyusunan skripsi maupun pada saat di luar kegiatan Pendidikan.

9. Teman-teman Ilmu Komunikasi Angkatan 2021 yang sudah mendukung satu sama lain dan saling memberi motivasi sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penelitian ini bisa memberikan manfaat bagi semua pihak yang sedang membutuhkan dan menjadi kontribusi yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Ilmu Komunikasi.



Semarang, 4 Juni 2025

Penulis,

Sarah Ifada

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan 11	
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1. Manfaat Akademis .....	11
1.4.2. Manfaat Praktis .....	12
1.4.3. Manfaat Sosial .....	12
1.5. Kerangka Pemikiran .....	12
1.5.1. Paradigma Penelitian .....	12
1.5.2. State of The Art.....	14
1.5.3. Teori Interaksi Simbolik .....	23
1.5.4. Konsep Toeri Komunikasi Simbolik .....	27
1.5.5. Kerangka Penelitian .....	31
1.6. Operasional Konsep .....	31
1.6.1. Komunikasi Nonverbal .....	31

1.6.2. Hubungan Interpersonal.....	39
1.6.3. Simbol.....	42
1.6.4. Lingkungan Kerja.....	45
1.7. Metode Penelitian.....	47
1.7.1. Tipe Penelitian.....	47
1.7.2. Subjek dan Objek Penelitian.....	48
1.7.3. Jenis Data.....	49
1.7.4. Sumber Data.....	49
1.7.5. Teknik Pengumpulan Data.....	50
1.7.6. Teknik Analisis Data.....	54
1.7.7. Unit Penelitian.....	55
1.7.8. Kualitas Data.....	55
<b>BAB II PROFIL PENELITIAN.....</b>	<b>58</b>
2.1. Sejarah Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang.....	59
2.2. Visi dan Misi.....	60
2.3. Struktur Organisasi.....	61
2.4. Logo Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang.....	63
<b>BAB III TEMUAN PENELITIAN.....</b>	<b>64</b>
3.1. Hasil Observasi.....	64
3.2. Temuan Wawancara.....	67
3.2.1. Pikiran ( <i>Mind</i> ).....	68
3.2.2. Diri ( <i>Self</i> ).....	70
3.2.3. Masyarakat ( <i>Society</i> ).....	72
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>75</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>87</b>
5.1. Kesimpulan.....	87
5.2. Saran.....	88
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. State of The Art.....	14
-----------------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Kerangka Penelitian .....	31
Gambar 2. 1. Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang.....	59
Gambar 2. 1. Struktur Organisasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama.....	61
Gambar 2. 2. Logo Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang.....	63



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam lingkungan kerja rumah sakit, seringkali muncul ketegangan atau miskomunikasi antar karyawan, baik antara perawat dengan dokter, apoteker dengan tenaga administrasi, maupun antar sesama staf medis. Situasi tekanan tinggi, ritme kerja cepat, dan tuntutan profesionalisme sering menyebabkan pesan tidak tersampaikan secara utuh. Tidak jarang, kesalahpahaman ini bukan disebabkan oleh ucapan langsung, melainkan oleh ekspresi wajah yang salah dimaknai, gerakan tubuh yang dianggap tidak sopan, atau nada suara yang dinilai kurang menyenangkan. Fenomena ini menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal memiliki pengaruh besar dalam membentuk hubungan interpersonal di lingkungan kerja yang sensitif dan dinamis seperti rumah sakit.

Padahal, keberhasilan pelayanan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh keahlian medis, tetapi juga oleh seberapa baik tim bekerja secara harmonis. Komunikasi yang efektif termasuk komunikasi nonverbal menjadi elemen penting dalam membangun kerja sama tim, meningkatkan empati, dan menciptakan lingkungan kerja yang saling mendukung. Dalam konteks rumah sakit, di mana kesalahan komunikasi bisa berdampak serius terhadap keselamatan pasien maupun iklim kerja, pemahaman terhadap komunikasi nonverbal menjadi sangat penting (Hamsal, Hendriani & Sukri, 2023).

Namun demikian, makna komunikasi nonverbal sering kali diabaikan atau disalahartikan karena sifatnya yang tidak eksplisit. Isyarat seperti kontak mata, postur tubuh, hingga jeda dalam berbicara sering dianggap sepele, padahal mampu membentuk persepsi dan menumbuhkan kepercayaan antar rekan kerja. Sebagaimana dikatakan Pohan (2015), komunikasi nonverbal cenderung lebih jujur karena muncul secara spontan, tetapi justru karena spontanitasnya, pesan ini lebih sulit ditafsirkan dibandingkan komunikasi verbal.

Melihat pentingnya peran komunikasi nonverbal dalam interaksi sehari-hari, khususnya di lingkungan rumah sakit yang kompleks dan melibatkan banyak profesi, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana komunikasi nonverbal dapat meningkatkan kualitas hubungan interpersonal antar karyawan di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang.

Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang merupakan fasilitas kesehatan di bawah naungan TNI AD yang melayani prajurit TNI, PNS Kementerian Pertahanan, dan masyarakat umum. Dengan visi menjadi rumah sakit pilihan utama dan kebanggaan di wilayah Kodam IV/Diponegoro, rumah sakit ini terus berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang optimal melalui berbagai layanan medis, seperti rawat jalan, rawat inap, unit gawat darurat, serta layanan spesialis dan subspecialis. Selain itu, rumah sakit ini juga menyediakan fasilitas umum, seperti kantin, mushala, taman, dan sarana olahraga, untuk

meningkatkan kenyamanan pasien dan tenaga medis. Dengan lingkungan yang mendukung dan tenaga medis yang profesional, Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama berkomitmen untuk terus mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat (RS Bhakti Wira Tamtama, 2024).

Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama, penting untuk memperhatikan komunikasi nonverbal antara tenaga medis, perawat, dan staf administrasi. Kualitas interaksi antarpribadi mereka dapat sangat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan, kebahagiaan pasien, dan lingkungan kerja yang mendukung peningkatan kinerja. Namun, penelitian belum banyak tentang cara komunikasi nonverbal dapat meningkatkan kualitas hubungan interpersonal dalam lingkungan medis. Salah satu cara orang berkomunikasi adalah melalui nada suara, bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan kontak mata. Saluran komunikasi ini dapat berfungsi sebagai pengganti atau melengkapi kata-kata yang diucapkan. Komunikasi nonverbal dapat bermanfaat untuk meningkatkan kerja sama, empati, dan kepercayaan di tempat kerja jika digunakan dengan benar.

Pemilihan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang sebagai objek penelitian didasarkan alasan karena Rumah Sakit ini merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memiliki lingkungan kerja yang dinamis dengan berbagai tenaga medis dan non medis yang harus berkomunikasi secara efektif dalam memberikan pelayanan. Kondisi ini menjadikan komunikasi nonverbal menjadi aspek penting dalam membangun hubungan interpersonal yang baik antara karyawan maupun dengan pasien. Selain itu, sebagai rumah sakit yang

melayani berbagai jenis pasien dengan latar belakang yang beragam, interaksi yang terjadi di dalamnya memerlukan pemahaman tentang komunikasi yang tidak hanya verbal tetapi juga nonverbal. Komunikasi nonverbal dapat membantu tenaga kesehatan membangun kepercayaan pasien dan meningkatkan koordinasi dalam tim medis, terutama dalam situasi yang membutuhkan respon yang cepat.

Peneliti juga melakukan observasi awal yang dilakukan terhadap 10 orang karyawan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Survei ini menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal sering digunakan dalam tiga aspek utama dalam bekerja. Pertama, dalam interaksi antar karyawan, sebagian besar responden (6 dari 10) menyatakan sering menggunakan ekspresi wajah, kontak mata, dan bahasa tubuh untuk memperjelas instruksi atau memberikan umpan balik tanpa harus mengucapkan kata-kata. Kedua, dalam komunikasi dengan pasien, sebagian besar responden (7 dari 10) menggunakan senyuman, gerakan tangan, dan bahasa tubuh lainnya untuk menciptakan rasa nyaman dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien. Ketiga, dalam koordinasi tim medis, sekitar 7 dari 10 responden menggunakan gerakan tangan, anggukan kepala, dan gerakan tubuh lainnya untuk mempercepat komunikasi dalam situasi darurat atau saat menangani pasien secara bersamaan. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas hubungan kerja di rumah sakit (Observasi Awal, 2025).

Permasalahan dalam penelitian ini berfokus pada komunikasi yang sering terjadi secara cepat dan terburu-buru antar karyawan di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Dalam lingkungan kerja yang serba cepat dan penuh tekanan, komunikasi antar karyawan sering kali tidak efektif dan tidak tersampaikan dengan jelas. Komunikasi yang terburu-buru tersebut dapat menimbulkan kesalahpahaman dan ketidakkonsistenan dalam memahami pesan yang disampaikan. Hal tersebut berdampak pada kualitas hubungan interpersonal antar karyawan, dikarenakan kurangnya pemahaman yang mendalam dan komunikasi yang baik. Komunikasi nonverbal yang meliputi ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan kontak mata merupakan unsur penting untuk membantu memperjelas pesan dan mempererat hubungan antar karyawan, sehingga komunikasi menjadi lebih efektif dan hubungan interpersonal di tempat kerja dapat ditingkatkan.

Selain itu, lingkungan kerja di rumah sakit memang sangat dinamis dan penuh tekanan. Karyawan sering kali harus mengambil keputusan cepat dan berkoordinasi dengan berbagai departemen dalam waktu singkat. Kondisi ini menyebabkan komunikasi verbal menjadi terbatas dan kurang optimal, sehingga unsur komunikasi nonverbal menjadi sangat penting untuk melengkapi dan memperjelas pesan yang ingin disampaikan. Jika komunikasi nonverbal tidak diperhatikan, pesan yang tersampaikan bisa jadi ambigu atau salah tafsir, yang pada akhirnya menurunkan efektivitas kerja sama antar karyawan.

Selanjutnya, komunikasi nonverbal juga berperan dalam membangun rasa saling percaya antar rekan kerja. Misalnya, kontak mata yang baik menunjukkan perhatian dan keseriusan dalam berkomunikasi, sementara sikap tubuh yang terbuka dapat mencerminkan keterbukaan dan rasa hormat. Ketika komunikasi nonverbal ini tidak digunakan atau bahkan bertentangan dengan kata-kata yang diucapkan, hal tersebut dapat menimbulkan keraguan dan ketidaknyamanan, sehingga hubungan interpersonal menjadi renggang dan berdampak negatif pada suasana kerja.

Kemampuan untuk membaca dan memahami komunikasi nonverbal juga sangat berpengaruh pada kualitas interaksi antar karyawan. Tidak semua orang memiliki kepekaan yang sama terhadap isyarat nonverbal, sehingga ada kalanya pesan yang disampaikan secara nonverbal tidak ditangkap dengan tepat. Ketidaksesuaian ini dapat menimbulkan kesalahpahaman yang berulang, yang semakin memperburuk hubungan kerja dan menurunkan produktivitas. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran dan pelatihan mengenai komunikasi nonverbal sangat diperlukan agar pesan dapat tersampaikan dengan tepat dan hubungan interpersonal dapat terjaga.

Selain aspek internal, tekanan dari lingkungan kerja rumah sakit seperti tuntutan pasien, jadwal kerja yang padat, dan tekanan emosional juga dapat mempengaruhi cara karyawan berkomunikasi. Dalam kondisi stres, komunikasi verbal sering kali menjadi terbatas dan emosional, sehingga komunikasi nonverbal yang tepat dapat membantu menenangkan situasi dan menjaga harmoni antar karyawan. Dengan begitu, komunikasi nonverbal tidak

hanya sebagai pelengkap, tetapi juga sebagai alat penting dalam mengelola emosi dan membangun komunikasi yang sehat di lingkungan kerja.

Terakhir, hubungan interpersonal yang baik antar karyawan sangat berpengaruh terhadap suasana kerja dan pelayanan kepada pasien. Dalam Fatimah (2019), Karyawan yang mampu berkomunikasi dengan efektif, baik secara verbal maupun nonverbal, cenderung memiliki ikatan yang lebih kuat dan rasa solidaritas yang tinggi. Hal ini sangat penting di rumah sakit yang mengedepankan kerja sama tim dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik. Oleh karena itu, komunikasi nonverbal menjadi salah satu kunci utama dalam memperkuat hubungan interpersonal sehingga dapat mendukung kinerja tim dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Alasan penelitian ini dilakukan adalah untuk memahami peran komunikasi nonverbal dalam meningkatkan kualitas hubungan interpersonal di lingkungan kerja, khususnya di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Dalam lingkungan kerja rumah sakit yang serba cepat, komunikasi verbal sering kali terjadi secara terburu-buru, sehingga pesan yang disampaikan mungkin tidak sepenuhnya dipahami atau bahkan bisa menimbulkan kesalahpahaman. Hal ini dapat berdampak negatif pada hubungan antar karyawan, yang pada gilirannya mempengaruhi kinerja dan kolaborasi dalam tim. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana komunikasi nonverbal, seperti ekspresi wajah, kontak mata, dan bahasa tubuh, dapat memperjelas pesan dan memperkuat interaksi antara karyawan, agar hubungan interpersonal di tempat kerja dapat menjadi lebih harmonis dan efektif.

Urgensi penelitian adalah karena mengingat pentingnya hubungan interpersonal yang baik di lingkungan kerja, khususnya di rumah sakit. Karyawan rumah sakit yang sering kali dihadapkan pada situasi yang menegangkan dan penuh tekanan, membutuhkan komunikasi yang efektif agar dapat bekerja sama secara efisien dan memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Komunikasi yang terburu-buru atau tidak jelas dapat menimbulkan kesalahpahaman yang berdampak pada kualitas pelayanan, waktu kerja sama, dan suasana kerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengidentifikasi bagaimana komunikasi nonverbal dapat meningkatkan cara karyawan berinteraksi satu sama lain, mengurangi kesalahpahaman, dan meningkatkan hubungan interpersonal yang harmonis. Dengan meningkatkan kualitas hubungan antar karyawan, diharapkan produktivitas kerja akan meningkat, stres akan berkurang, dan kualitas pelayanan rumah sakit juga dapat terjaga dengan lebih baik.

Fokus pada komunikasi nonverbal antar karyawan di rumah sakit sangat penting karena komunikasi nonverbal memegang peranan penting dalam membangun hubungan yang efektif di antara mereka. Karyawan rumah sakit sering kali berinteraksi dalam situasi yang serba cepat dan menegangkan, di mana waktu dan kejelasan komunikasi sangat terbatas. Nafiah (2021), menyampaikan bahwa dalam kondisi seperti itu, elemen komunikasi nonverbal seperti ekspresi wajah, kontak mata, gerakan tubuh, dan postur tubuh dapat menyampaikan informasi yang lebih kuat dan memperjelas pesan yang mungkin tidak dapat disampaikan dengan kata-kata. Misalnya, ketika seorang

karyawan menunjukkan ekspresi wajah yang penuh perhatian atau melakukan kontak mata yang penuh empati, hal itu dapat meningkatkan saling pengertian dan memperkuat hubungan kerja yang lebih baik, meskipun komunikasi verbal dilakukan dengan tergesa-gesa.

Selain itu, komunikasi nonverbal juga dapat membantu mengurangi kesalahpahaman yang sering muncul akibat tekanan waktu dan situasi yang menegangkan di rumah sakit. Ketika karyawan tidak dapat menjelaskan sesuatu dengan jelas secara verbal, bahasa tubuh atau isyarat nonverbal dapat membantu menyampaikan makna dengan lebih baik, memfasilitasi kolaborasi, dan mempercepat penyelesaian masalah dalam tim. Oleh karena itu, memahami dan menganalisis komunikasi nonverbal di antara karyawan rumah sakit akan memberikan wawasan penting untuk meningkatkan kualitas hubungan interpersonal mereka, mengurangi potensi konflik, dan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif (Seroja, 2017).

Hal ini didukung dengan adanya penjelasan oleh Kompas.com. Menurut Kompas.com, Komunikasi nonverbal memiliki peran yang sangat penting dalam membangun hubungan yang baik antara petugas kesehatan dan pasien. Komunikasi ini melibatkan ekspresi wajah, suara, kontak mata, dan gerakan tubuh yang digunakan untuk menyampaikan pesan tanpa kata-kata. Bentuk komunikasi nonverbal ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien, karena membantu proses penyembuhan, memenuhi kebutuhan dasar pasien selama perawatan, dan menciptakan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, komunikasi nonverbal juga berperan dalam membangun

kepercayaan pasien, yang merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan (Kompas.com, 2024).

Beberapa alasan mengapa komunikasi nonverbal penting bagi kepuasan pasien antara lain karena dapat meningkatkan koneksi emosional antara pasien dan petugas kesehatan. Ekspresi wajah dan kontak mata yang penuh empati sering kali lebih mampu menyampaikan kepedulian dibandingkan dengan kata-kata. Selain itu, komunikasi nonverbal juga berfungsi untuk mengklarifikasi pesan verbal yang kadang sulit dipahami dalam situasi medis yang kompleks, seperti penjelasan teknis atau instruksi medis yang rumit. Hal ini mempermudah pasien dalam memahami informasi yang disampaikan dan memberikan rasa aman (Kompas.com, 2024).

Komunikasi nonverbal juga berperan dalam mengurangi ketegangan dan meningkatkan kesejahteraan pasien, terutama bagi mereka yang mengalami kecemasan. Gerakan tubuh yang tenang dan sikap bersahabat dari petugas kesehatan dapat memberikan rasa nyaman bagi pasien. Selain itu, komunikasi nonverbal membantu petugas kesehatan untuk lebih cepat mengenali kondisi fisik atau psikologis pasien, seperti rasa sakit atau stres, yang mungkin sulit dijelaskan secara verbal. Dengan demikian, komunikasi nonverbal tidak hanya mendukung proses penyembuhan, tetapi juga meningkatkan kualitas hubungan interpersonal di lingkungan kesehatan (Saputro & Fazrin, 2017).

Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada peran komunikasi nonverbal dalam meningkatkan kualitas hubungan interpersonal di lingkungan kerja Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Mengingat pentingnya

komunikasi nonverbal dalam interaksi sehari-hari antar karyawan, dengan pasien, dan dalam koordinasi tim medis, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih dalam bagaimana komunikasi nonverbal dapat mempererat hubungan kerja, mempercepat proses komunikasi, dan menciptakan suasana kerja yang lebih efektif dan harmonis. Fokus penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana ekspresi wajah, gerakan tangan, kontak mata, dan isyarat tubuh lainnya berkontribusi terhadap peningkatan kinerja dan kepuasan di lingkungan rumah sakit.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana peran komunikasi nonverbal dalam meningkatkan kualitas hubungan interpersonal di lingkungan kerja pada karyawan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang?

### **1.3. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran komunikasi nonverbal dalam meningkatkan kualitas hubungan interpersonal di lingkungan kerja pada karyawan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini antara lain:

#### **1.4.1. Manfaat Akademis**

Secara Akademis penelitian ini memberikan masukan dan rekomendasi komunikasi nonverbal yang efektif diidentifikasi dan komponen yang

mempengaruhi keberhasilannya dianalisis. Penelitian ini juga dijadikan referensi dan bahan kajian untuk penelitian berikutnya.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Secara Praktis memberikan masukan dan rekomendasi untuk manajemen Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama dalam mengembangkan dan menerapkan komunikasi nonverbal yang efektif telah diberikan, Selain itu, bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan dalam mengembangkan budaya komunikasi nonverbal yang positif untuk meningkatkan kualitas layanan dan kinerja organisasi turut diberikan.

#### **1.4.3. Manfaat Sosial**

Secara Sosial memberikan peningkatan kualitas layanan kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama dilakukan melalui peningkatan kualitas hubungan interpersonal antara staf medis, paramedis, dan pasien dengan penerapan komunikasi nonverbal yang efektif.

### **1.5. Kerangka Pemikiran**

#### **1.5.1. Paradigma Penelitian**

Paradigma adalah cara pandang orang terhadap diri dan lingkungan yang akan mempengaruhinya dalam berpikir, bersikap, dan bertingkah laku. Paradigma juga dapat berarti seprangkat asumsi, konsep, nilai, dan praktik yang di terapkan dalam memandang realitas dalam sebuah komunitas yang sama, khususnya dalam disiplin intelektual. Menurut (Moleong, 2004) paradigma penelitian merupakan cara dasar kita berpikir, berprestasi, menilai,

dan melakukan sesuatu secara realitas. Paradigma berguna untuk memilih metode dan menentukan cara – cara fundamental secara ontologis dan epistemologis. Menurut Sugiyono (2008) Paradigma pada penelitian dimaknai sebagai sebuah pola pemikiran yang bisa menunjukkan serta membuktikan adanya hubungan antar variabel yang nantinya diteliti serta juga memperlihatkan jenis serta hasil dari rumusan masalah yang dibutuhkan untuk diberi hasilnya dari penelitian serta teori yang dipakai agar bisa mendapatkan hipotesis, jenis, serta jumlah dari hipotesis, dan teknik dari analisis yang akan dipakai untuk bisa menjawab rumusan masalah tersebut.

Paradigma adalah kerangka berpikir yang menjadi landasan dalam memahami dan memaknai realitas. Kerangka berpikir ini terdiri dari pengalaman, pendidikan, budaya, agama, atau ideologi, dan membentuk cara Anda berpikir, bertindak, dan merasakan dunia. Paradigma penelitian memengaruhi cara peneliti melihat, mengumpulkan, dan menafsirkan data; oleh karena itu, sangat penting untuk memahami dan mengevaluasi hasil penelitian atau analisis. Paradigma interpretif merupakan paradigma yang memandang bahwa kebenaran, realitas atau kehidupan nyata tidak memiliki satu sisi, tetapi dapat memiliki banyak sisi, sehingga dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan Tingkat subyektifitas dari paradigma interpretif sangatlah tinggi. Sedangkan menurut (Mudjia, 2018) paradigma interpretif juga disebut paradigma fenomenologi atau naruralistik, walau diakui ini sering membingungkan.

Penulis menganalisis peran komunikasi nonverbal karyawan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama dengan paradigma interpretif. Bukan hanya mengukur hubungan sebab-akibat, tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman tentang arti dan interpretasi komunikasi nonverbal dari perspektif partisipan. Metode ini membantu kita memahami fenomena sosial dalam konteks kerja yang berbeda. Ini juga membantu kita mengetahui apa yang dipikirkan oleh karyawan rumah sakit. Ini menunjukkan bahwa eksplorasi dan pemahaman kontekstual adalah tujuan penelitian, yang sejalan dengan pendekatan interpretif.

Diharapkan penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya komunikasi nonverbal dalam lingkungan kerja rumah sakit, membantu manajemen membuat rencana komunikasi yang lebih baik, dan meningkatkan hubungan interpersonal dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

### 1.5.2. State of The Art

Untuk menunjang data dan referensi, berikut beberapa penelitian terdahulu sejenis yang digunakan sebagai acuan penulis.

Tabel 1. 1. State of The Art

NO	JUDUL DAN PENGARANG	BENTUK PUBLIKASI	HASIL PENELITIAN	METODE PENELITIAN
1	Analisis Bentuk Komunikasi Nonverbal	Jurnal Ilmu Komunikasi	Penelitian ini menemukan bahwa komunikasi nonverbal	Kualitatif

	<p>Guru dengan Siswa Tunarungu di SLB Negeri Pembina Samarinda (Nazisa et al, 2018).</p>		<p>memiliki peran penting dalam interaksi antara guru dan siswa tunarungu di SLB Negeri Pembina Samarinda. Guru menggunakan berbagai bentuk komunikasi nonverbal, seperti gerakan tubuh, ekspresi wajah, kontak mata, serta jarak fisik untuk menyampaikan pesan dan instruksi secara efektif. Ekspresi wajah menjadi elemen utama dalam menunjukkan emosi, memberikan dorongan semangat, serta memastikan pemahaman siswa terhadap materi yang diajarkan.</p>	
2	<p>Perbandingan Komunikasi Nonverbal Penutur Asli dan Penutur Asing Bahasa Inggris dalam Public</p>	<p>Skripsi Ilmu Sosial dan Humaniora</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan dalam penggunaan komunikasi nonverbal antara penutur asli</p>	<p>Kualitatif</p>

	Speaking (Paramarta & Sudana, 2016).		dan penutur asing bahasa Inggris dalam konteks public speaking. Penutur asli cenderung lebih ekspresif dan variatif dalam menggunakan komunikasi nonverbal, seperti gerakan tangan, ekspresi wajah, serta kontak mata, yang membuat penyampaian pesan lebih menarik dan efektif. Mereka lebih sering menggunakan gerakan tangan untuk menekankan poin-poin penting dalam pidato mereka.	
3	Komunikasi Verbal dan Nonverbal dalam Pembentukan Konsep Diri Anak Panti Asuhan Bunda Serayu (Wicaksono & Novianti, 2021).	Skripsi Ekonomi Manajemen Sistem Informasi	Penelitian ini menemukan bahwa komunikasi verbal dan nonverbal memiliki pengaruh yang besar dalam pembentukan konsep diri anak-anak di Panti Asuhan Bunda Serayu. Interaksi yang	Kualitatif

			<p>terjadi di lingkungan panti sangat mempengaruhi bagaimana anak-anak memandang diri mereka sendiri, di mana komunikasi nonverbal seperti sentuhan, ekspresi wajah, dan intonasi suara berperan penting dalam menciptakan perasaan diterima dan dihargai.</p>	
4	<p>Peran Komunikasi Verbal dan Nonverbal dalam Kualitas Layanan Publik Tania, R., &amp; Hamson, Z. (2024).</p>	<p>Skripsi Pranata Edu</p>	<p>Komunikasi verbal dan nonverbal yang jelas, seperti ekspresi wajah, kontak mata, dan gerakan tubuh, memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Gaya bahasa yang tepat, mudah dipahami, dan profesional membantu meningkatkan kepuasan masyarakat, memperlancar interaksi, dan mempererat hubungan antara</p>	<p>Kualitatif</p>

			petugas pelayanan dan penerima pelayanan.	
5	Gestur dan Ekspresi dalam Komunikasi Nonverbal Pemimpin terhadap Bawahan (Lestari, 2020).	Skripsi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal pemimpin berpengaruh terhadap motivasi dan kepercayaan bawahan. Pemimpin yang mampu menunjukkan ekspresi positif dan gestur yang mendukung lebih cenderung menciptakan lingkungan kerja yang nyaman serta meningkatkan efektivitas komunikasi dalam tim.	Kualitatif

(Sumber: Google Scholar)

Berdasarkan *State of The Art* diatas mengenai kebaruan dalam penelitian ini sebagai berikut.

Perbedaan dengan penelitian Nazisa et al. (2018) berjudul “Analisis Bentuk Komunikasi Nonverbal Guru dengan Siswa Tunarungu di SLB Negeri Pembina Samarinda”. Penelitian Nazisa et al. (2018) menyoroti bentuk komunikasi nonverbal yang digunakan oleh guru dalam berinteraksi dengan

siswa tunarungu, seperti ekspresi wajah, gerakan tangan, dan kontak mata, untuk membantu pemahaman siswa dalam proses pembelajaran. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada bagaimana komunikasi nonverbal berperan dalam meningkatkan kualitas hubungan interpersonal di lingkungan kerja, khususnya pada karyawan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Perbedaan utama terletak pada konteks dan subjek penelitian, di mana penelitian terdahulu membahas interaksi dalam dunia pendidikan, sedangkan penelitian ini meneliti komunikasi nonverbal dalam lingkungan kerja rumah sakit.

Perbedaan dengan penelitian Paramarta & Sudana (2016) berjudul “Perbandingan Komunikasi Nonverbal Penutur Asli dan Penutur Asing Bahasa Inggris dalam *Public Speaking*”. Penelitian Paramarta & Sudana (2016) membahas perbedaan penggunaan komunikasi nonverbal antara penutur asli dan penutur asing bahasa Inggris dalam konteks public speaking. Fokus utama penelitian tersebut adalah bagaimana elemen nonverbal, seperti ekspresi wajah dan gerakan tangan, mempengaruhi efektivitas penyampaian pesan kepada audiens. Sementara itu, penelitian ini lebih menitikberatkan pada peran komunikasi nonverbal dalam membangun dan meningkatkan kualitas hubungan interpersonal di lingkungan kerja rumah sakit. Perbedaan mendasar terletak pada konteks komunikasi penelitian terdahulu membahas komunikasi dalam ranah publik dan presentasi, sedangkan penelitian ini menyoroti interaksi sehari-hari antar karyawan di tempat kerja.

Perbedaan dengan penelitian Wicaksono & Novianti (2021) berjudul “Komunikasi Verbal dan Nonverbal dalam Pembentukan Konsep Diri Anak Panti Asuhan Bunda Serayu”. Penelitian Wicaksono & Novianti (2021) berfokus pada bagaimana komunikasi verbal dan nonverbal berkontribusi dalam pembentukan konsep diri anak-anak di panti asuhan. Studi tersebut menyoroti aspek komunikasi seperti ekspresi wajah dan sentuhan fisik dalam membangun rasa percaya diri dan penerimaan sosial bagi anak-anak panti. Perbedaannya dengan penelitian ini adalah penelitian ini meneliti bagaimana komunikasi nonverbal membantu memperkuat hubungan interpersonal di lingkungan kerja rumah sakit. Perbedaannya terletak pada subjek penelitian, di mana penelitian terdahulu mengkaji anak-anak di panti asuhan, sementara penelitian ini meneliti karyawan rumah sakit dalam interaksi profesional mereka.

Perbedaan dengan penelitian Tania & Hamson (2024) berjudul “Peran Komunikasi Verbal dan Nonverbal dalam Kualitas Layanan Publik” Penelitian Tania & Hamson (2024) mengkaji bagaimana komunikasi verbal dan nonverbal berperan dalam meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya dalam interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat. Fokus utama penelitian tersebut adalah efektivitas komunikasi dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Sementara itu, penelitian ini lebih menitikberatkan pada komunikasi nonverbal dalam membangun hubungan interpersonal antar karyawan di lingkungan kerja rumah sakit. Perbedaan utama terletak pada fokus penelitian, di mana penelitian terdahulu berfokus

pada interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, sedangkan penelitian ini meneliti komunikasi di antara karyawan dalam organisasi.

Perbedaan dengan penelitian Lestari (2020) berjudul “Gestur dan Ekspresi dalam Komunikasi Nonverbal Pemimpin terhadap Bawahan”. Penelitian Lestari (2020) membahas bagaimana pemimpin menggunakan gestur, ekspresi wajah, dan postur tubuh dalam berkomunikasi dengan bawahan serta dampaknya terhadap motivasi dan kepercayaan dalam lingkungan kerja. Fokus penelitian ini adalah komunikasi nonverbal dalam hubungan kepemimpinan dan efektivitas manajerial. Sebaliknya, penelitian ini lebih spesifik meneliti peran komunikasi nonverbal dalam meningkatkan hubungan interpersonal antar karyawan di lingkungan kerja rumah sakit. Perbedaan utama terletak pada ruang lingkup penelitian, di mana penelitian terdahulu berfokus pada komunikasi nonverbal pemimpin terhadap bawahan, sementara penelitian ini membahas komunikasi nonverbal dalam interaksi profesional secara lebih luas di tempat kerja.

Penelitian ini memiliki beberapa kebaruan jika dibandingkan dengan studi-studi sebelumnya. Pertama, berbeda dengan penelitian Nazisa et al. (2018) yang meneliti komunikasi nonverbal dalam konteks pendidikan dengan subjek guru dan siswa tunarungu, penelitian ini memfokuskan pada komunikasi nonverbal dalam lingkungan kerja rumah sakit, khususnya di kalangan karyawan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Kedua, berbeda dengan Paramarta & Sudana (2016) yang mengkaji komunikasi

nonverbal dalam konteks public speaking antara penutur asli dan penutur asing, penelitian ini menitikberatkan pada interaksi sehari-hari antar karyawan di lingkungan kerja rumah sakit.

Ketiga, penelitian ini berbeda dari Wicaksono & Novianti (2021) yang fokus pada pembentukan konsep diri anak-anak panti asuhan melalui komunikasi verbal dan nonverbal. Sementara itu, penelitian ini menyoroti komunikasi nonverbal dalam membangun kualitas hubungan interpersonal antar karyawan rumah sakit. Keempat, penelitian ini berbeda dengan studi Tania & Hamson (2024) yang mengkaji komunikasi verbal dan nonverbal dalam layanan publik antara penyedia layanan dan pelanggan, sedangkan penelitian ini mempelajari komunikasi nonverbal antar karyawan di organisasi rumah sakit.

Kelima, berbeda dengan penelitian Lestari (2020) yang fokus pada komunikasi nonverbal antara pemimpin dan bawahan untuk mempengaruhi motivasi kerja, penelitian ini meneliti komunikasi nonverbal yang terjadi secara lebih luas dalam interaksi profesional antar karyawan. Dengan demikian, penelitian ini mengisi kekosongan studi yang mengkaji secara mendalam peran komunikasi nonverbal dalam memperkuat kualitas hubungan interpersonal antar karyawan di lingkungan kerja rumah sakit, sebuah konteks yang masih kurang dieksplorasi secara khusus.

### 1.5.3. Teori Interaksi Simbolik

Menurut George Herbert Mead teori interaksi simbolik merupakan interaksi sosial yang terjadi karena penggunaan simbol – simbol yang memiliki makna. Simbol – simbol tersebut dapat menciptakan makna yang dapat memicu adanya interaksi sosial antara individu satu dengan individu lainnya (Zanki, 2020).

Penelitian ini akan menerapkan Teori Interaksi Simbolik yang dikembangkan oleh George Herbert Mead. Teori ini digunakan dalam proses interaksi saat menangani anak jalanan, karena dalam interaksi tersebut terjadi pertukaran makna melalui simbol dan lambang, baik secara verbal maupun nonverbal. Simbol utama yang digunakan adalah bahasa, yang berfungsi untuk merepresentasikan objek dan gagasan, baik melalui percakapan, wawancara, diskusi, maupun ceramah. Selain itu, komunikasi nonverbal seperti gestur, ekspresi wajah, cara berpakaian, serta penggunaan benda tertentu juga berperan dalam menarik perhatian dan menyampaikan makna. Menurut konsep dasar Teori Interaksi Simbolik, manusia membangun dunia simbolik bersama individu lain, dan dunia simbolik tersebut memengaruhi perilaku manusia dalam kehidupan sosialnya (Harwanto, 2021).

Menurut Blumer istilah interaksionisme simbolik ini menunjuk kepada sifat khas dari interaksi antarmanusia. Kekhasannya adalah manusia saling menerjemahkan dan saling mendefinisikan tindakannya. Bukan hanya reaksi belaka dari tindakan orang lain, tetapi didasarkan atas “makna” yang

diberikan terhadap tindakan orang lain. Interaksi antarindividu, diantarai oleh penggunaan simbol-simbol, interpretasi, atau dengan saling berusaha untuk saling memahami maksud dari tindakan masing. Pada teori ini dijelaskan bahwa Tindakan manusia tidak disebabkan oleh “kekuatan luar” (sebagaimana yang dimaksudkan kaum fungsionalis struktural), tidak pula disebabkan oleh “kekuatan dalam” (sebagaimana yang dimaksud oleh kaum reduksionis psikologis) tetapi didasarkan pada pemaknaan atas sesuatu yang dihadapinya lewat proses yang oleh Blumer disebut *self-indication* (Panjang & Suana, 2022).

Teori interaksi simbolik menekankan pentingnya makna yang dibentuk dan dipertukarkan dalam proses interaksi sosial. Dalam konteks lingkungan kerja, makna tersebut tidak hanya tersampaikan melalui kata-kata, tetapi juga melalui simbol-simbol nonverbal seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan intonasi suara. Ketika karyawan mampu memahami dan menafsirkan simbol-simbol tersebut dengan benar, maka terbangunlah komunikasi yang efektif yang memperkuat hubungan interpersonal. Sebaliknya, kesalahan dalam penafsiran simbol dapat menimbulkan konflik dan kesalahpahaman yang merusak iklim kerja (Mulyana, 2018).

Interaksi simbolik juga menjelaskan bagaimana individu membentuk identitas sosial mereka melalui komunikasi dengan orang lain. Di lingkungan kerja rumah sakit, karyawan saling memandang dan menilai berdasarkan simbol-simbol yang muncul dalam komunikasi, baik verbal maupun nonverbal.

Misalnya, sikap terbuka dan kontak mata yang ramah dapat memperkuat persepsi positif antar kolega, sedangkan ekspresi wajah yang dingin atau sikap tertutup dapat menimbulkan jarak emosional. Oleh karena itu, komunikasi nonverbal menjadi alat penting dalam membangun dan memelihara citra sosial di tempat kerja (Putri & Santoso, 2019).

Lebih lanjut, interaksi simbolik mengajarkan bahwa makna dalam komunikasi bukanlah sesuatu yang tetap, melainkan dinamis dan terus berkembang melalui proses interaksi. Hal ini berarti dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan seperti rumah sakit, karyawan harus terus menyesuaikan cara berkomunikasi mereka agar sesuai dengan situasi dan kondisi yang berubah-ubah. Kemampuan beradaptasi ini sangat penting untuk menjaga hubungan interpersonal yang harmonis dan kolaboratif (Sari, 2020).

Dalam penerapan teori ini, komunikasi nonverbal juga berfungsi sebagai simbol yang memperkuat atau bahkan menggantikan komunikasi verbal. Di rumah sakit, misalnya, ketika verbal tidak memungkinkan karena situasi yang mendesak, gerakan tangan atau ekspresi wajah dapat memberikan petunjuk penting kepada rekan kerja. Penggunaan simbol nonverbal yang tepat dapat mempercepat pemahaman dan membantu mengurangi kesalahan dalam komunikasi yang dapat berdampak fatal dalam pelayanan kesehatan (Widjaja, 2017).

Selanjutnya, interaksi simbolik menekankan bahwa individu memiliki kemampuan untuk ‘memandang diri sendiri dari perspektif orang lain’ (taking

the role of the other). Kemampuan ini memungkinkan karyawan untuk lebih empati dan memahami bagaimana pesan yang mereka sampaikan akan diterima dan diinterpretasi oleh rekan kerja. Dengan demikian, komunikasi nonverbal yang sadar dan terkontrol dapat meningkatkan saling pengertian dan memperkuat hubungan interpersonal (Nurhayati & Ramadhan, 2021).

Teori ini juga mengingatkan bahwa setiap simbol membawa makna yang bersifat kontekstual. Artinya, ekspresi atau gerakan tertentu bisa memiliki arti yang berbeda tergantung pada budaya organisasi, pengalaman individu, maupun situasi kerja. Oleh karena itu, penting bagi karyawan rumah sakit untuk memahami konteks di mana komunikasi terjadi agar makna yang ditransmisikan melalui simbol nonverbal dapat diterima sesuai maksud yang diinginkan (Hasanah, 2018).

Dalam proses interaksi yang kompleks seperti di lingkungan rumah sakit, komunikasi nonverbal juga menjadi alat untuk mengelola emosi. Misalnya, senyuman atau anggukan kepala dapat meredakan ketegangan dan membangun rasa nyaman di antara karyawan yang sedang menghadapi tekanan kerja. Hal ini menunjukkan bagaimana simbol-simbol nonverbal memiliki fungsi sosial yang kuat dalam menjaga keharmonisan dan meningkatkan kualitas hubungan interpersonal (Fauziyah, 2019).

Selain itu, komunikasi nonverbal dapat menjadi sarana untuk mengekspresikan sikap dan nilai yang tidak selalu diungkapkan secara verbal. Dalam organisasi, hal ini berperan dalam pembentukan budaya kerja yang

mendukung kerja sama dan saling pengertian antar karyawan. Misalnya, gesture dukungan seperti tepukan di punggung atau kontak mata hangat bisa memperkuat solidaritas tim dan meningkatkan motivasi kerja (Ardianto & Wibowo, 2020).

Pentingnya komunikasi nonverbal dalam interaksi simbolik juga terlihat dari bagaimana karyawan menafsirkan tindakan dan reaksi satu sama lain dalam situasi kerja yang serba cepat. Kesadaran akan simbol-simbol nonverbal membantu menghindari konflik yang tidak perlu dan mempercepat resolusi masalah. Dengan demikian, penerapan teori ini dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kualitas hubungan interpersonal dan produktivitas kerja (Santika, 2021).

Terakhir, teori interaksi simbolik mengajarkan bahwa komunikasi adalah proses bersama yang terus berkembang dan mempengaruhi perilaku sosial. Oleh karena itu, meningkatkan kesadaran dan keterampilan komunikasi nonverbal di lingkungan kerja rumah sakit akan membantu menciptakan hubungan yang lebih sehat dan dinamis antar karyawan. Hal ini secara langsung akan berkontribusi pada terciptanya suasana kerja yang kondusif dan pelayanan kesehatan yang optimal (Rahman & Lestari, 2022).

#### **1.5.4. Konsep Toeri Komunikasi Simbolik**

Teori Pikiran, Diri, dan Masyarakat yang dikembangkan oleh George Herbert Mead menjelaskan bagaimana individu berinteraksi dalam masyarakat melalui simbol dan makna yang mereka ciptakan bersama (Zanki, 2020).

a. Pikiran (*Mind*)

Pikiran merupakan kemampuan individu untuk menggunakan simbol-simbol yang memiliki makna sosial yang sama. Menurut Mead, pikiran berkembang melalui interaksi dengan orang lain. Dalam bagian ini, bahasa berperan sebagai sistem simbol verbal dan nonverbal yang memungkinkan individu untuk mengekspresikan pikiran dan perasaan. Selain itu, pikiran dianggap sebagai percakapan internal dalam diri seseorang, yang membantu dalam proses pengambilan peran. Pengambilan peran ini memungkinkan individu untuk melihat suatu pengalaman dari sudut pandang orang lain, yang juga dikenal sebagai pengambilan perspektif.

b. Diri (*Self*)

Diri didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk memahami dan merefleksikan dirinya dari sudut pandang orang lain. Konsep mirror self menjelaskan bagaimana individu membentuk identitasnya berdasarkan persepsi orang lain. Proses ini melibatkan tiga tahap, yaitu: pertama, seseorang membayangkan bagaimana penampilannya di mata orang lain; kedua, ia menilai penilaian orang lain terhadap dirinya; dan ketiga, ia merasakan kepuasan atau kekecewaan dalam menanggapi penafsiran ini.

c. Masyarakat (*Society*)

Mead berpendapat bahwa interaksi sosial terjadi dalam struktur yang dinamis dan terus berkembang. Masyarakat didefinisikan sebagai jaringan hubungan sosial yang dibentuk oleh individu melalui interaksi yang berkelanjutan. Dalam proses ini, individu saling memengaruhi dan

menciptakan makna sosial yang membentuk pola hubungan dalam masyarakat.

Konsep *mind* menurut George Herbert Mead merupakan kemampuan individu untuk menggunakan simbol yang memiliki makna sosial sama. *Mind* berkembang melalui interaksi sosial dan memungkinkan individu melakukan percakapan internal untuk memahami perspektif orang lain (Zanki, 2020). Dalam konteks komunikasi nonverbal di lingkungan kerja, proses berpikir ini sangat penting untuk menafsirkan ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan isyarat lain yang menyampaikan pesan tersirat.

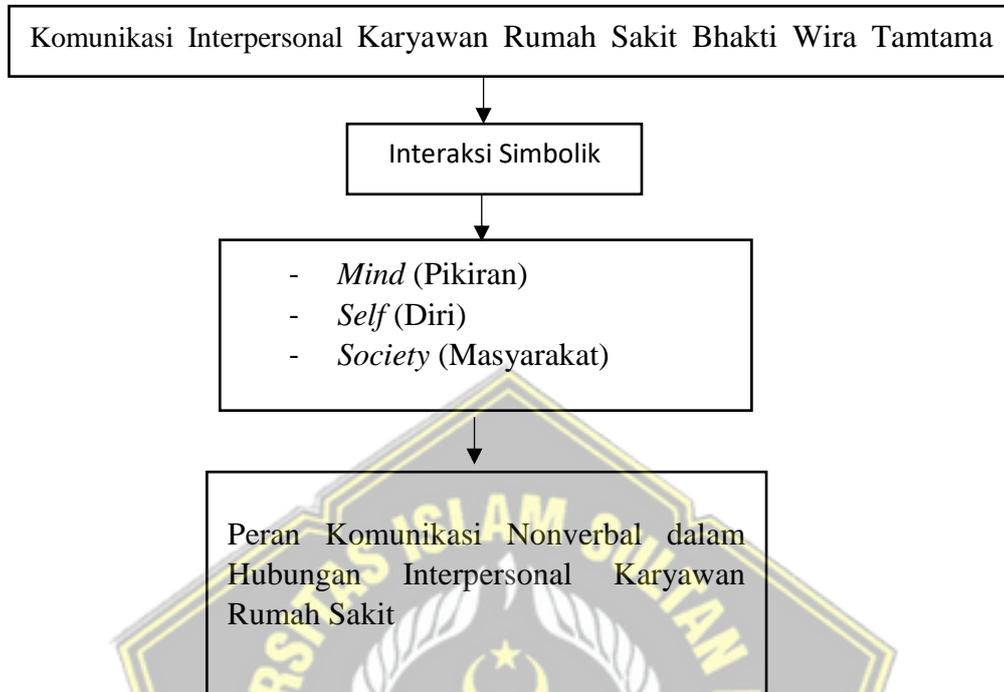
*Self* merupakan kemampuan individu untuk merefleksikan dirinya dari sudut pandang orang lain. Proses pembentukan *self* ini berjalan melalui tiga tahap: membayangkan bagaimana dirinya dipandang orang lain, menilai pandangan tersebut, dan merasakan respon emosional atas penilaian itu (Harwanto, 2021). *Self* yang terbentuk secara sosial ini memengaruhi cara seseorang berkomunikasi dan menyesuaikan perilaku nonverbal agar diterima dalam lingkungan kerja.

Selain itu, teori Mead menjelaskan adanya dualitas *self* berupa “I” sebagai aspek spontan dan kreatif, serta “Me” sebagai aspek reflektif yang menginternalisasi norma sosial. Keseimbangan antara kedua aspek ini penting dalam interaksi sosial agar komunikasi nonverbal dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh rekan kerja (Harwanto, 2021).

*Masyarakat (society)* menurut Mead adalah jaringan hubungan sosial yang terbentuk melalui interaksi berkelanjutan antara individu. Melalui interaksi simbolik, norma dan makna sosial dibentuk dan terus berkembang (Zanki, 2020). Dalam lingkungan kerja rumah sakit, komunikasi nonverbal antar karyawan turut membentuk budaya organisasi yang memengaruhi kualitas hubungan interpersonal.

Lebih lanjut, dalam kelompok sosial yang berbeda, seperti tim atau departemen di rumah sakit, simbol dan makna komunikasi nonverbal bisa bervariasi. Pemahaman terhadap variasi ini sangat penting agar pesan yang disampaikan tidak menimbulkan kesalahpahaman dan hubungan kerja tetap harmonis (Harwanto, 2021). Dengan penerapan teori komunikasi simbolik, karyawan dapat meningkatkan kemampuan komunikasi nonverbal mereka. Pemahaman tentang *mind*, *self*, dan *society* membantu mereka menginterpretasikan pesan dengan tepat dan membangun hubungan kerja yang efektif di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang.

### 1.5.5. Kerangka Penelitian



Gambar 1 1. Kerangka Penelitian

## 1.6. Operasional Konsep

### 1.6.1. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah bentuk komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata, melainkan disampaikan melalui ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak mata, intonasi suara, serta elemen lain seperti jarak fisik dan sentuhan. Komunikasi ini sering kali terjadi secara spontan dan dapat memperjelas atau bahkan menggantikan pesan verbal. Komunikasi nonverbal terdiri dari beberapa elemen penting yang dikomunikasikan tanpa menggunakan kata-kata tertulis atau lisan. Gerakan, postur, ekspresi wajah, dan kontak mata adalah semua aspek bahasa tubuh. Nada, intonasi, volume, dan kecepatan bicara adalah semua komponen vokal. Ruang dan jarak mengacu

pada jarak fisik dan lingkungan, sedangkan sentuhan mencakup berjabat tangan dan menepuk punggung. Pakaian dan gaya adalah bagian dari penampilan. Dengan mengungkapkan emosi, membangun hubungan, menunjukkan kredibilitas, dan mempengaruhi persepsi, komunikasi nonverbal membantu meningkatkan kualitas komunikasi (Iskandar, 2024).

Komunikasi nonverbal yang efektif dapat membantu karyawan berhubungan lebih baik satu sama lain dan meningkatkan kinerja tim di tempat kerja rumah sakit. Komunikasi nonverbal juga dapat membantu mencegah kesalahpahaman dan memastikan bahwa pesan dipahami dengan benar. Ini sangat penting di rumah sakit, karena koordinasi yang baik antara karyawan sangat penting untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien. Oleh karena itu, memahami dan menggunakan komunikasi nonverbal yang efektif dapat menghasilkan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif (Sari & Kom, 2018).

Komunikasi nonverbal sangat penting untuk meningkatkan hubungan di tempat kerja, termasuk di rumah sakit. Dalam hubungan interpersonal, isyarat nonverbal seperti sentuhan, kontak mata, dan bahasa tubuh dapat meningkatkan kepercayaan dan keintiman satu sama lain. Ini juga memungkinkan setiap orang mengungkapkan emosi, perasaan, dan sikap mereka, yang membantu mereka lebih memahami satu sama lain. Komunikasi nonverbal juga dapat memperkuat atau memperlemah pesan verbal, membantu menyampaikan makna yang lebih jelas, mengelola konflik, dan mengurangi ketegangan dalam hubungan interpersonal (Triningtyas, 2018).

Selain itu, komunikasi nonverbal yang menarik dapat membuat kesan pertama yang lebih baik, yang membantu memperbaiki hubungan awal. Oleh karena itu, komunikasi nonverbal sangat penting untuk meningkatkan hubungan di tempat kerja. Ini terutama berlaku di lingkungan kerja yang membutuhkan kolaborasi dan kerja sama yang baik antar karyawan (Triningtyas, 2018).

Menurut informasi dari Verywell Mind dan Indeed, berikut banyak contoh komunikasi nonverbal yang patut Anda pahami karena sangat penting dalam dunia kerja (Trias Ismi, 2024).

1. Ekspresi wajah: Ekspresi wajah dianggap sebagai bagian penting dari komunikasi nonverbal karena memungkinkan kita menyampaikan banyak informasi kepada orang lain. Ekspresi wajah adalah hal pertama yang dilihat orang sebelum mereka mulai berbicara, jadi penting untuk memerhatikannya saat kita berbicara di tempat kerja. Misalnya ketika kita tertarik pada orang lain, ekspresi wajahnya akan seperti senyuman. Sebab jika kita memperlihatkan muka yang kotor, maka akan sangat mengganggu orang lain. Oleh karena itu, menjaga ekspresi wajah sama pentingnya dengan menjaga ucapan.
2. Gestur: Gestur tersebut juga merupakan salah satu contoh komunikasi nonverbal yang perlu Anda pahami. Hal ini sangat berbeda dan seringkali terjadi baik disengaja maupun tidak disengaja. Dalam dunia kerja, gerak tubuh akan menjadi perhatian ketika berkomunikasi dengan atasan atau klien Anda. Misalnya, jika Anda menunjukkan sikap canggung saat

berbicara, lawan bicara akan mengetahui bahwa Anda lelah. Selain itu, sikap seperti mengangkat tangan saat mengajukan pertanyaan dalam rapat juga akan menunjukkan bahwa Anda adalah orang yang penuh hormat karena tidak ingin mengganggu pembicaraan lain.

3. Bahasa Tubuh: Bahasa adalah cara seseorang menyesuaikan tubuhnya berdasarkan situasi, lingkungan, dan perasaannya. Inilah sebabnya kita bisa mendapatkan informasi dari bahasa tubuh orang yang berinteraksi, misalnya tentang suasana hatinya. Misalnya, ketika seseorang berbicara dengan tangan disilangkan dan wajah berkerut, kemungkinan besar dia sedang lelah dan marah. Oleh karena itu, ketika Anda sedang berbicara dengan seseorang yang Anda hormati, sebaiknya Anda tidak hanya memperhatikan kata-kata Anda, tetapi juga bahasa tubuh Anda.
4. Sentuhan: Sentuhan juga merupakan salah satu contoh komunikasi nonverbal. Namun, sentuhan pantas dilakukan oleh orang yang Anda kenal baik. Jika kita menyentuh seseorang yang tidak kita kenal, akan terjadi rasa malu atau bahkan kesalahpahaman. Sentuhan seringkali digunakan untuk memberikan dukungan atau memberikan kenyamanan kepada orang lain. Misalnya, jika rekan kerja Anda sedang sedih, Anda bisa menunjukkan simpati dengan berjabat tangan atau mengusap punggungnya.
5. Penampilan: Penampilan, mulai dari gaya dan warna pakaian, gaya rambut hingga riasan juga harus diperhatikan. Misalnya saja ketika Anda hendak wawancara kerja, tentunya atasan akan mengecek penampilan

Anda. Jadi, saat Anda tampil untuk wawancara, sebaiknya selalu memilih pakaian yang tepat. Selain itu, gaya rambut dan tata rias juga akan diperiksa. Jangan pedulikan majikan hanya karena Anda tidak menyukainya.

6. Parabahasa: Parabahasa adalah bagian ujaran yang tidak termasuk dalam bahasa lisan, seperti kecepatan bicara, intonasi, nada suara, dan lain-lain. Misalnya, saat Anda mengatakan “ya” dengan lantang, orang lain akan mengira Anda sedang marah atau tertekan.
7. Kontak Mata: Kontak mata merupakan salah satu cara untuk menunjukkan ketertarikan atau ketidaktertarikan saat berkomunikasi dengan orang lain. Misalnya, ketika Anda sedang berbicara dengan seseorang dan mereka melihat sesuatu yang lain seperti lantai atau ponselnya, ini bisa menunjukkan ketidaktertarikan dan bahkan semacam penghinaan.

Komunikasi nonverbal dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu (Gantiano, 2019) :

1. Kinesik: studi tentang gerakan, termasuk postur. Kinesik mempunyai banyak aspek, yaitu gerak fisik, gerakan kepala, kontak mata, dan ekspresi wajah.
2. Proksemik: studi tentang penggunaan ruang dan mata komunikasi manusia.

3. Kronemik: juga disebut komunikasi sementara, bagaimana orang mengatur dan menggunakan waktu dan informasi yang dibuat. Waktu mempunyai pengaruh komunikasi, termasuk perbedaan kalangan waktu, perbedaan antara mereka yang berusaha Masa depan dan masa lalu, dan juga perspektif budaya saat ini sesuatu yang tetap dan terukur atau lembut dan sederhana direformasi.
4. Paralinguistik: ini adalah bunyi yang tidak memiliki kata atau ciri linguistik tanpa kata-kata seperti nada, volume, kualitas dan kualitas.
5. Artifak: perhiasan yang dipajang.
6. Haptik: perilaku taktil yang memberikan informasi real-time hubungan. Tangan bekerja di berbagai tingkatan, termasuk termasuk profesional, sosial, persahabatan-hangat dan hubungan cinta.

Komunikasi nonverbal juga memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan dan kredibilitas di tempat kerja. Misalnya, ketika seorang karyawan menunjukkan sikap terbuka melalui kontak mata yang konsisten dan postur tubuh yang rileks, hal ini dapat menciptakan kesan positif dan meningkatkan rasa percaya dari rekan kerja maupun atasan. Sebaliknya, bahasa tubuh yang tertutup atau gestur yang defensif bisa menimbulkan kesan kurang profesional dan mengurangi efektivitas komunikasi. Dalam konteks rumah sakit, kepercayaan antara staf medis dan pasien juga sangat dipengaruhi oleh komunikasi nonverbal, seperti sikap perhatian dan empati yang disampaikan melalui ekspresi wajah dan sentuhan yang tepat (Nurhadi, 2020).

Selain itu, komunikasi nonverbal dapat membantu mengelola dan meredakan konflik di lingkungan kerja. Ketika terjadi perbedaan pendapat atau ketegangan antar karyawan, kemampuan untuk membaca isyarat nonverbal dapat memberikan sinyal dini mengenai emosi atau ketidaknyamanan yang dirasakan. Dengan demikian, pihak-pihak yang terlibat dapat mengambil langkah untuk menenangkan situasi sebelum konflik menjadi lebih serius. Penggunaan intonasi suara yang tenang dan bahasa tubuh terbuka dapat membantu meredakan ketegangan dan membuka ruang dialog yang lebih konstruktif (Widjaja, 2019).

Penggunaan komunikasi nonverbal yang efektif juga mendorong kolaborasi yang lebih baik dalam tim. Dalam lingkungan kerja rumah sakit yang kompleks dan penuh tekanan, koordinasi antar tim sangat krusial. Gestur, kontak mata, dan ekspresi wajah yang sesuai dapat memperkuat pesan verbal, memperjelas instruksi, dan meningkatkan kejelasan komunikasi. Hal ini berkontribusi pada kerja sama yang lancar serta mengurangi risiko kesalahan komunikasi yang dapat berdampak pada keselamatan pasien (Fitriani & Santoso, 2021).

Komunikasi nonverbal juga berperan dalam membentuk budaya organisasi yang sehat dan suportif. Ketika karyawan merasa bahwa ekspresi perasaan dan sikap mereka diterima melalui komunikasi nonverbal yang positif, mereka cenderung merasa lebih dihargai dan termotivasi. Ini mendorong semangat kerja yang tinggi serta loyalitas terhadap organisasi. Di sisi lain, komunikasi

nonverbal negatif seperti menghindari kontak mata atau ekspresi wajah yang dingin dapat menyebabkan perasaan terasing dan menurunkan motivasi kerja (Handayani, 2022).

Pentingnya komunikasi nonverbal juga terlihat dalam pelatihan dan pengembangan karyawan. Melatih kesadaran terhadap sinyal nonverbal dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam berinteraksi secara efektif dengan pasien, rekan kerja, dan atasan. Pelatihan ini tidak hanya fokus pada pengenalan elemen komunikasi nonverbal, tetapi juga pada bagaimana menyesuaikan gaya komunikasi agar sesuai dengan situasi dan budaya organisasi. Hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja organisasi secara keseluruhan (Prasetyo, 2019).

Terakhir, perkembangan teknologi komunikasi juga mempengaruhi penggunaan komunikasi nonverbal di tempat kerja. Meskipun komunikasi digital seperti email dan pesan teks tidak memungkinkan penggunaan isyarat nonverbal secara langsung, penggunaan video call dan konferensi virtual semakin memungkinkan ekspresi nonverbal seperti ekspresi wajah dan gestur tangan tetap digunakan. Oleh karena itu, pemahaman dan keterampilan komunikasi nonverbal harus terus dikembangkan agar tetap relevan dan efektif di era digital ini (Saputra & Lestari, 2023).

### 1.6.2. Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal adalah serangkaian interaksi yang terjadi antara dua atau lebih orang yang saling mengenal, mempengaruhi, dan bergantung satu sama lain. Hubungan ini melibatkan pertukaran perasaan, informasi, dan harapan, serta pembentukan ikatan emosional antara orang-orang yang terlibat. Komunikasi interpersonal yang efektif adalah dasar untuk membangun dan mempertahankan hubungan interpersonal yang positif. Kedua hal ini memperkuat satu sama lain dan berdampak satu sama lain (Pratidina & Mitha, 2023).

Komunikasi nonverbal juga dapat memperkuat atau memperlemah pesan verbal, membantu menyampaikan makna yang lebih jelas, mengelola konflik, dan mengurangi ketegangan dalam hubungan interpersonal. Selain itu, komunikasi nonverbal yang menarik dapat membuat kesan pertama yang lebih baik, yang membantu memperbaiki hubungan awal. Oleh karena itu, komunikasi nonverbal sangat penting untuk meningkatkan hubungan di tempat kerja. Ini terutama berlaku di lingkungan kerja yang membutuhkan kolaborasi dan kerja sama yang baik antar karyawan (Pratidina & Mitha, 2023).

Hubungan interpersonal adalah proses interaksi yang berlangsung antara dua atau lebih individu yang saling mengenal dan berpengaruh satu sama lain. Hubungan ini terbentuk melalui komunikasi yang melibatkan pertukaran pikiran, perasaan, dan sikap, yang pada akhirnya membangun ikatan emosional serta kepercayaan di antara para pihak (Pratidina & Mitha, 2023). Hubungan

interpersonal yang sehat sangat penting di lingkungan kerja karena dapat menciptakan suasana yang kondusif untuk kolaborasi dan pencapaian tujuan bersama.

Komunikasi nonverbal berperan besar dalam memperkuat hubungan interpersonal. Isyarat nonverbal seperti ekspresi wajah, kontak mata, dan bahasa tubuh dapat memperjelas pesan verbal, membantu mengelola konflik, dan mengurangi ketegangan yang mungkin muncul dalam interaksi. Dengan demikian, komunikasi nonverbal tidak hanya melengkapi komunikasi verbal, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas hubungan interpersonal di tempat kerja (Pratidina & Mitha, 2023).

Selain itu, hubungan interpersonal yang baik akan meningkatkan rasa saling percaya dan empati antar karyawan. Empati memungkinkan seseorang untuk memahami dan merasakan apa yang dialami oleh orang lain, sehingga mampu memberikan respon yang tepat dan memperkuat ikatan sosial. Keberhasilan hubungan interpersonal sangat bergantung pada kemampuan setiap individu dalam mengelola emosi dan menyampaikan perasaan secara efektif (Putri & Santoso, 2021).

Dalam konteks organisasi, hubungan interpersonal yang positif dapat meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi karyawan. Ketika karyawan merasa dihargai dan dipahami oleh rekan kerja maupun atasan, mereka cenderung lebih berkomitmen terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja. Oleh karena itu, pengembangan hubungan interpersonal menjadi salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia (Putri & Santoso, 2021).

Salah satu tantangan dalam membangun hubungan interpersonal adalah perbedaan karakter dan latar belakang individu. Setiap orang membawa pengalaman, nilai, dan budaya yang berbeda ke dalam interaksi sosial. Oleh karena itu, kemampuan untuk menerima perbedaan dan beradaptasi sangat dibutuhkan agar hubungan interpersonal dapat berjalan dengan baik dan harmonis (Pratidina & Mitha, 2023).

Konflik dalam hubungan interpersonal memang tidak dapat dihindari, namun jika dikelola dengan baik, konflik dapat menjadi peluang untuk memperbaiki komunikasi dan memperkuat hubungan. Komunikasi nonverbal yang tepat, seperti menunjukkan sikap terbuka dan empatik, sangat membantu dalam menyelesaikan konflik secara efektif. Selain itu, hubungan interpersonal yang sehat juga dapat memperkuat jaringan sosial di dalam organisasi. Jaringan sosial yang luas dan kuat akan memudahkan pertukaran informasi, kerja sama, dan dukungan antar karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas organisasi secara keseluruhan (Pratidina & Mitha, 2023).

Pemimpin yang mampu membangun hubungan interpersonal yang baik dengan bawahannya dapat menciptakan iklim kerja yang positif. Kepemimpinan yang mengedepankan komunikasi terbuka, saling percaya, dan penghargaan terhadap individu mampu meningkatkan loyalitas dan kinerja karyawan. Penggunaan teknologi komunikasi dalam era digital saat ini juga mempengaruhi hubungan interpersonal di tempat kerja. Meskipun komunikasi daring memudahkan interaksi jarak jauh, komunikasi nonverbal menjadi lebih

terbatas sehingga karyawan perlu lebih waspada dalam menafsirkan pesan untuk menghindari kesalahpahaman (Pratidina & Mitha, 2023).

Secara keseluruhan, hubungan interpersonal merupakan fondasi penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Melalui komunikasi nonverbal yang efektif, empati, dan pengelolaan konflik yang baik, hubungan interpersonal dapat diperkuat sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi secara optimal (Putri & Santoso, 2021).

### 1.6.3. Simbol

Dalam konteks komunikasi, simbol memegang peranan penting sebagai media penyampai pesan. Simbol dapat berupa kata-kata, gerakan, warna, bentuk, hingga suara, yang digunakan untuk mewakili suatu gagasan atau makna tertentu. Dalam komunikasi interpersonal, simbol tidak hanya membantu individu dalam mengungkapkan pikiran dan perasaan, tetapi juga membentuk realitas sosial yang dipahami secara bersama. Oleh karena itu, pemahaman terhadap simbol sangat penting dalam menganalisis makna yang terkandung dalam setiap bentuk interaksi manusia (Endraswara, 2017).

Simbol adalah konstruksi budaya yang terus berkembang sesuai dengan pengalaman, latar belakang, dan konteks sosial masyarakat. Apa yang dianggap bermakna dalam satu budaya bisa saja tidak memiliki arti yang sama dalam budaya lain. Misalnya, warna putih di budaya Barat sering diasosiasikan dengan kemurnian, sementara di beberapa budaya Asia, warna tersebut melambangkan kematian atau duka. Hal ini menunjukkan bahwa

simbol sangat kontekstual dan membutuhkan pemahaman sosial yang mendalam untuk ditafsirkan secara tepat (Endraswara, 2017).

Dalam dunia kerja dan lingkungan profesional, simbol-simbol tertentu juga sering digunakan untuk mencerminkan identitas, kekuasaan, atau struktur organisasi. Contohnya, seragam kerja bukan hanya berfungsi sebagai pakaian, melainkan juga simbol dari peran, tanggung jawab, dan status dalam hierarki organisasi. Simbol-simbol ini menciptakan pemahaman implisit di antara anggota organisasi mengenai bagaimana mereka harus berperilaku dan berinteraksi satu sama lain (Endraswara, 2017).

Penggunaan simbol juga erat kaitannya dengan komunikasi nonverbal. Gestur, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh adalah bentuk simbolik yang menyampaikan pesan tanpa menggunakan kata-kata. Misalnya, senyuman bisa melambangkan keramahan atau persetujuan, sementara mengernyitkan dahi bisa menunjukkan kebingungan atau ketidaksetujuan. Simbol nonverbal semacam ini berperan penting dalam membangun dan memelihara hubungan interpersonal yang efektif (Endraswara, 2017).

Lebih lanjut, simbol memiliki kekuatan untuk membentuk persepsi dan memengaruhi tindakan seseorang. Ketika suatu simbol dimaknai secara kuat oleh kelompok tertentu, simbol tersebut dapat menciptakan solidaritas, identitas kolektif, bahkan motivasi untuk bertindak. Oleh karena itu, dalam konteks organisasi atau masyarakat, simbol kerap dimanfaatkan sebagai alat

untuk mengkonstruksi narasi, membentuk budaya, serta memperkuat nilai-nilai yang dipegang bersama (Endraswara, 2017).

Simbol merupakan representasi dari sesuatu yang memiliki makna di luar bentuk fisiknya sendiri. Sebagai contoh, kata "bunga" tidak hanya merujuk pada bentuk fisik bunga itu sendiri, tetapi juga membawa gambaran atau konsep yang lebih luas. Simbol tidak dapat dipahami secara terpisah, melainkan harus dikaitkan dengan simbol lainnya dalam suatu hubungan makna (Sihabudin, 2022).

Simbol memiliki tiga aspek utama, yaitu penafsiran oleh pengguna, aturan penggunaan dalam suatu wacana, serta pemberian makna berdasarkan maksud penggunaannya. Ketiga aspek ini membentuk apa yang disebut sebagai bentuk simbolik. Secara umum, simbol dikategorikan menjadi tiga jenis (Endraswara, 2017) :

- a. **Simbol Universal** – Mengandung makna yang bersifat umum dan sering dikaitkan dengan konsep arketipal, misalnya tidur yang melambangkan kematian.
- b. **Simbol Kultural** – Berakar dari suatu kebudayaan tertentu, seperti keris dalam budaya Jawa, yang melambangkan keberanian dan status sosial.
- c. **Simbol Individual** – Memiliki makna yang lebih subjektif dan hanya dapat dipahami dalam konteks karya seseorang, seperti simbol yang digunakan oleh seorang penulis dalam karyanya.

#### 1.6.4. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai tempat di mana karyawan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Setiap individu tidak dapat dipisahkan dari lingkungan sekitarnya, yang berperan dalam mendukung atau menghambat optimalisasi kinerja. Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan motivasi karyawan, sementara lingkungan yang kurang kondusif dapat berdampak negatif terhadap efisiensi dan kenyamanan kerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu menciptakan suasana kerja yang mendukung agar karyawan merasa aman, nyaman, dan mampu bekerja secara optimal (Cahyati & Adelia, 2024).

Secara umum, lingkungan kerja terbagi menjadi dua jenis. Lingkungan kerja fisik mencakup berbagai aspek seperti pencahayaan, suhu, kelembaban, sirkulasi udara, kebersihan, serta tingkat kebisingan yang dapat memengaruhi kenyamanan pekerja. Sementara itu, lingkungan kerja non fisik berkaitan dengan interaksi sosial di tempat kerja, termasuk hubungan antara karyawan dengan atasan maupun sesama rekan kerja. Kedua aspek ini berperan penting dalam menciptakan kondisi kerja yang efektif dan produktif (Cahyati & Adelia, 2024).

Lingkungan kerja non fisik memiliki pengaruh besar terhadap kesejahteraan psikologis karyawan. Suasana kerja yang penuh tekanan, konflik antar rekan kerja, atau gaya kepemimpinan yang otoriter dapat menyebabkan stres dan menurunkan kepuasan kerja. Sebaliknya, lingkungan sosial yang positif, didukung oleh komunikasi yang terbuka dan penghargaan terhadap

kontribusi individu, akan menciptakan rasa memiliki dan meningkatkan semangat kerja. Oleh karena itu, membangun budaya kerja yang sehat menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis (Al-Mustajidi, Kurniawan & Ruma, 2025).

Selain aspek kenyamanan dan relasi sosial, faktor keamanan juga menjadi komponen penting dalam lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang aman secara fisik dan psikologis dapat memberikan rasa perlindungan kepada karyawan dalam menjalankan tugasnya. Perusahaan perlu memperhatikan standar keselamatan kerja, menyediakan fasilitas yang memadai, serta menetapkan kebijakan yang melindungi hak-hak karyawan, termasuk perlindungan dari diskriminasi atau pelecehan di tempat kerja (Al-Mustajidi, Kurniawan & Ruma, 2025).

Lingkungan kerja yang inklusif dan mendukung keberagaman juga menjadi aspek penting di era kerja modern. Ketika perusahaan menghargai perbedaan latar belakang, budaya, dan pandangan karyawan, maka akan tercipta suasana kerja yang lebih terbuka, kreatif, dan inovatif. Karyawan merasa dihargai sebagai individu yang unik, yang pada akhirnya dapat mendorong loyalitas dan kinerja yang lebih baik (Al-Mustajidi, Kurniawan & Ruma, 2025).

Terakhir, peran manajemen dalam menciptakan dan mempertahankan lingkungan kerja yang sehat tidak dapat diabaikan. Kepemimpinan yang mampu mendengarkan, memberi dukungan, serta mengelola dinamika tim

dengan bijak akan berkontribusi besar dalam menciptakan tempat kerja yang produktif dan menyenangkan. Dengan begitu, lingkungan kerja bukan hanya menjadi tempat untuk menyelesaikan tugas, tetapi juga sebagai ruang tumbuh bagi setiap individu di dalamnya (Al-Mustajidi, Kurniawan & Ruma, 2025).

## **1.7. Metode Penelitian**

### **1.7.1. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini adalah kualitatif deskriptif untuk menganalisis secara keseluruhan mengenai situasi peran komunikasi nonverbal dalam meningkatkan kualitas hubungan interpersonal di lingkungan kerja Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama setelah melewati pengamatan dan analisis data sesuai dengan teori yang di dapatkan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Rukin, 2019).

Metode kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pengumpulan data non-numerik, seperti wawancara, observasi, dokumentasi, atau studi kasus. Penelitian ini menekankan pada makna, pemahaman subjektif, dan pengalaman individu dalam konteks kehidupan nyata. Peneliti kualitatif berperan aktif dalam proses pengumpulan dan interpretasi data, sehingga relasi antara peneliti

dan subjek menjadi bagian penting dalam memperoleh data yang autentik dan kaya (Rukin, 2019).

Dalam penerapannya, metode kualitatif tidak berfokus pada pengukuran statistik, melainkan pada eksplorasi menyeluruh terhadap realitas sosial dari sudut pandang partisipan. Proses analisis dilakukan secara induktif, yaitu dengan mengidentifikasi pola, tema, dan makna yang muncul dari data yang dikumpulkan. Tujuan utamanya adalah menghasilkan pemahaman yang holistik tentang suatu peristiwa atau gejala sosial, bukan untuk melakukan generalisasi. Oleh karena itu, metode ini sangat cocok digunakan dalam penelitian yang menelaah perilaku manusia, hubungan sosial, komunikasi, budaya organisasi, dan konteks interpersonal lainnya (Rukin, 2019).

Peneliti memilih metode kualitatif karena ingin memahami lebih dalam bagaimana komunikasi nonverbal berperan dalam membangun hubungan antar karyawan di tempat kerja. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggali pengalaman, persepsi, dan makna yang diberikan karyawan terhadap komunikasi nonverbal, seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan kontak mata. Metode ini juga lebih fleksibel, karena data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, sehingga hasil penelitian bisa lebih jelas dan sesuai dengan kondisi nyata di lingkungan kerja.

### **1.7.2. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah karyawan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang yang terdiri dari berbagai bidang pekerjaan, yaitu perawat, apoteker, dan staf administrasi. Penelitian ini melibatkan sebanyak 3 informan

yang dipilih secara purposive sampling, yaitu dengan kriteria karyawan yang telah bekerja lebih dari 4 tahun di bidangnya, memiliki waktu senggang untuk wawancara, dan bekerja pada Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang.

Objek penelitian adalah komunikasi nonverbal yang digunakan oleh karyawan dalam meningkatkan kualitas hubungan interpersonal di lingkungan kerja Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama. Penelitian ini menitikberatkan pada pola, bentuk, dan makna komunikasi nonverbal yang muncul dalam interaksi antar karyawan.

#### **1.7.3. Jenis Data**

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan jenis data dari narasumber yang bekerja di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama yang di dalamnya mempunyai fakta dan konteks yang dapat dianalisis lebih lanjut.

#### **1.7.4. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber utama melalui proses pengumpulan data oleh peneliti sendiri. Data ini biasanya dikumpulkan melalui wawancara, observasi, atau survei, yang dilakukan secara langsung kepada responden untuk menjawab pertanyaan penelitian (Fadila & Wulandari, 2023).

Dengan demikian data primer akan diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan karyawan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama.

## 2. Data sekunder

Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder guna mendukung penelitian ini. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada dan telah dikumpulkan oleh pihak lain. Data ini bisa berasal dari laporan penelitian sebelumnya, jurnal, buku, dokumen resmi, arsip, atau data yang telah dipublikasikan oleh instansi tertentu (Fadila & Wulandari, 2023).

Data sekunder pada penelitian ini adalah berupa buku, jurnal, skripsi, serta bahan lain yang memiliki hubungan dengan penelitian yang diambil.

### 1.7.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### a. Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, melalui teknik ini dapat diketahui data sebagai bukti untuk menjawab pokok permasalahan. Peneliti akan melakukan pengamatan langsung terhadap interaksi dan komunikasi nonverbal yang terjadi di antara karyawan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama ( Ni'matuzahroh & Prasetyaningrum, 2018).

b. Wawancara

Menurut Hanitijo wawancara adalah sebuah dialog atau tanya jawab yang dilakukan dua orang atau lebih yaitu pewawancara dan responden atau narasumber dilakukan secara berhadapan (*face to face*). Wawancara yang peneliti gunakan adalah jenis wawancara pendekatan yang menggunakan petunjuk umum, yaitu mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan membuat garis-garis besar atau pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara. Penyusunan pokok-pokok ini dilakukan sebelum wawancara, dalam hal ini pewawancara harus dapat menciptakan suasana yang santai tapi serius. Artinya, bahwa wawancara dilakukan dengan sungguh-sungguh, tidak main-main tetapi tidak kaku ( Ni'matuzahroh & Prasetyaningrum, 2018).

Wawancara ini akan membahas berbagai aspek komunikasi nonverbal yang terjadi di lingkungan kerja, terutama bagaimana ekspresi wajah, kontak mata, gestur tubuh, dan intonasi suara digunakan dalam interaksi sehari-hari. Responden akan diminta untuk menjelaskan pengalaman mereka dalam menggunakan komunikasi nonverbal, baik dalam berkoordinasi dengan rekan kerja maupun dalam berinteraksi dengan orang lain di lingkungan kerja. Selain itu, wawancara juga akan mengeksplorasi sejauh mana komunikasi nonverbal dapat menggantikan atau melengkapi komunikasi verbal, terutama dalam situasi di mana kata-kata tidak cukup untuk menyampaikan maksud atau emosi.

Selain membahas bentuk komunikasi nonverbal yang digunakan, wawancara ini juga akan menyoroti dampaknya terhadap hubungan interpersonal di tempat kerja. Responden akan diminta untuk berbagi pengalaman tentang bagaimana komunikasi nonverbal dapat mempererat kerja sama, membangun kepercayaan, atau bahkan menyebabkan kesalahpahaman. Wawancara juga akan menggali tantangan dalam menggunakan komunikasi nonverbal serta strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitasnya. Dengan demikian, wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai peran komunikasi nonverbal dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

Dengan demikian peneliti akan melakukan wawancara mendalam dengan karyawan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran komunikasi nonverbal dengan narasumber sebagai berikut :

- Ners. Ismail Julianto S.Kep (28 tahun) bekerja sebagai perawat Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang
- Titania Dewi (27 tahun) bekerja sebagai staff administrasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang
- Navtalina Putri Sekar Langit (24 tahun) bekerja sebagai apoteker Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan sebagai bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Dalam proses ini, peneliti akan

bertanya secara tatap muka kepada responden untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam mengenai peran komunikasi nonverbal di lingkungan kerja rumah sakit. Melalui komunikasi langsung ini, peneliti tidak hanya mendengarkan jawaban verbal dari responden, tetapi juga dapat mengamati ekspresi wajah, nada suara, dan gestur tubuh yang menyertai jawaban mereka. Hal ini penting karena dalam komunikasi nonverbal, makna sering kali tidak hanya disampaikan melalui kata-kata, tetapi juga melalui bahasa tubuh dan ekspresi yang menyertainya.

Aspek yang Digali dalam Wawancara pada penelitian ini adalah peneliti akan menanyakan bentuk komunikasi nonverbal apa saja yang sering digunakan dalam interaksi antar karyawan, seperti kontak mata, ekspresi wajah, gestur tangan, atau intonasi suara. Selain itu, wawancara juga akan mengeksplorasi bagaimana komunikasi nonverbal membantu dalam membangun hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan kerja sama tim, atau menyampaikan emosi dan maksud tanpa kata-kata. Peneliti juga akan menggali tantangan yang mungkin muncul dalam penggunaan komunikasi nonverbal serta cara karyawan mengatasinya. Dengan wawancara ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana komunikasi nonverbal berkontribusi terhadap kualitas hubungan interpersonal di rumah sakit.

#### c. Studi Dokumentasi

Menurut Yatim Riyanto, “dokumentasi merupakan cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada”. Dokumentasi berarti mencari

data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa buku, surat, transkrip, prasasti, notulen, majalah, rapat, agenda dan lain sebagainya (Ni'matuzahroh & Prasetyaningrum, 2018).

Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber yang menunjukkan penggunaan komunikasi nonverbal di lingkungan kerja Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama. Salah satu sumbernya adalah pedoman atau aturan rumah sakit yang mengatur cara karyawan berinteraksi, seperti standar pelayanan pasien atau etika kerja tim. Selain itu, dokumen seperti notulen rapat juga bisa menjadi sumber data, karena dalam rapat, komunikasi nonverbal pasti terjadi, misalnya melalui ekspresi wajah, gestur, atau kontak mata saat berdiskusi. Melalui dokumentasi ini, peneliti dapat melihat bagaimana komunikasi nonverbal digunakan dalam situasi nyata, misalnya dalam koordinasi tim medis atau saat menenangkan pasien. Dengan begitu, penelitian ini dapat memahami lebih dalam bagaimana komunikasi nonverbal berperan dalam membangun hubungan kerja yang baik di rumah sakit.

Dengan demikian peneliti akan menganalisis dokumen – dokumen, seperti laporan, catatan, atau aturan yang terkait dengan komunikasi di lingkungan kerja Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama.

#### **1.7.6. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini akan menggunakan teknik analisis data kualitatif, yang melibatkan tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring,

menyederhanakan, dan memilih informasi yang paling relevan dari hasil wawancara, observasi, atau dokumen terkait, sehingga data lebih terorganisir dan mudah dipahami. Selanjutnya, data yang telah disaring akan disajikan secara sistematis, baik dalam bentuk narasi, tabel, atau diagram, untuk mempermudah analisis serta membantu dalam menemukan keterkaitan antarvariabel yang diteliti. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan, di mana hasil analisis digunakan untuk mengidentifikasi pola komunikasi nonverbal yang muncul, memahami makna yang terkandung di dalamnya, serta melihat dampaknya terhadap kualitas hubungan interpersonal di lingkungan kerja. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana komunikasi nonverbal memengaruhi dinamika kerja dan interaksi sosial di tempat kerja (Nartin,dkk, 2024).

#### **1.7.7. Unit Penelitian**

Unit pada penelitian ini adalah Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama dengan subjek penelitiannya adalah karyawan rumah sakit yang terlibat dalam interaksi dan komunikasi interpersonal di lingkungan kerja.

#### **1.7.8. Kualitas Data**

Triangulasi dalam hal ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu sendiri, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Syahrani, 2020).

Peneliti juga menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Triangulasi adalah melihat sesuatu realitas dari berbagai sudut pandang atau perspektif, dari berbagai segi sehingga lebih kredibel dan akurat. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data.

Norman K. Denkin menyatakan bahwa triangulasi adalah sebuah pendekatan yang menggabungkan berbagai metode untuk mengkaji fenomena dari perspektif yang berbeda. Ia menjelaskan bahwa triangulasi mencakup empat aspek, yaitu: (1) triangulasi metode, (2) triangulasi antar-peneliti (jika penelitian dilakukan secara kelompok), (3) triangulasi sumber data, dan (4) triangulasi teori (Wahyudin, 2019).

1. **Triangulasi metode** dilakukan dengan membandingkan data atau informasi yang diperoleh melalui cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif, peneliti dapat menggunakan metode seperti wawancara, observasi, dan survei untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap dan memastikan keandalan informasi. Peneliti bisa memadukan wawancara dan observasi untuk memverifikasi kebenaran informasi, serta menggunakan informan yang berbeda untuk memastikan konsistensi data. Tahap ini diterapkan apabila ada keraguan terhadap kebenaran data dari sumber tertentu.
2. **Triangulasi antar-peneliti** dilakukan dengan melibatkan lebih dari satu peneliti dalam pengumpulan dan analisis data. Tujuannya adalah untuk memperkaya wawasan pengetahuan mengenai informasi yang

diperoleh dari subjek penelitian. Namun, penting bahwa peneliti yang terlibat memiliki pengalaman yang memadai dan bebas dari konflik kepentingan agar tidak menciptakan bias baru yang dapat memengaruhi hasil penelitian.

3. **Triangulasi sumber data** melibatkan penggunaan berbagai metode dan sumber data untuk memverifikasi kebenaran informasi. Selain wawancara dan observasi, peneliti juga bisa memanfaatkan dokumen tertulis, arsip, catatan resmi, catatan pribadi, foto, atau gambar. Masing-masing sumber data ini memberikan perspektif berbeda yang akan memperkaya pemahaman tentang fenomena yang sedang diteliti.
4. **Triangulasi teori** membandingkan hasil temuan penelitian dengan berbagai teori yang relevan untuk menghindari bias yang mungkin timbul dari perspektif peneliti. Pendekatan ini juga meningkatkan kedalaman analisis dengan menggabungkan teori-teori yang relevan, yang memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif atas hasil data yang telah dikumpulkan.

Dalam penelitian ini peneliti memilih triangulasi sumber, yang artinya menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil observasi, wawancara arsip, maupun dokumen lainnya. Sehingga dalam hal ini triangulasi sumber mengarahkan peneliti untuk mengumpulkan dan menggunakan berbagai sumber yang ada dengan sumber teks dan dokumen

literatur yang menguatkan tentang komunikasi nonverbal karyawan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama.



## BAB II

### PROFIL PENELITIAN

#### 2.1. Sejarah Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang



Gambar 2. 1 Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang

Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang memiliki sejarah yang panjang sejak masa awal kemerdekaan Indonesia. Pada tanggal 14 Desember 1949, Mayor Dr. Sumartono, didampingi oleh Lettu Adam Saleh dan Lettu Ismaun, menerima penyerahan Militer Hospital yang berlokasi di Jalan Bojong 150, Semarang. Penyerahan ini dilakukan secara bertahap, dimulai dengan penyerahan Territorial Militair Gezondheids Dienst (TMGD). Pada bulan Agustus 1950, Militer Hospital Yuliana di Jalan HOS Cokroaminoto 10 juga diserahkan kepada Republik Indonesia dan diberi nama Rumah Sakit Divisi III Tentara dan Teritorium Jawa Tengah. Sejak saat itu, rumah sakit ini telah berkembang dan bertransformasi menjadi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama yang kita kenal saat ini (Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang, 2025).

Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang adalah rumah sakit yang berada di bawah naungan Tentara Nasional Indonesia (TNI) dan berfungsi sebagai fasilitas kesehatan bagi anggota TNI, keluarga, serta masyarakat umum. Rumah sakit ini didirikan untuk memberikan layanan kesehatan yang optimal dan berstandar tinggi.

Sebagai salah satu rumah sakit milik TNI, Bhakti Wira Tamtama Semarang memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan standar militer yang disiplin, cepat, dan efisien. Seiring berjalannya waktu, rumah sakit ini berkembang menjadi pusat pelayanan kesehatan dengan berbagai spesialisasi, termasuk layanan darurat, bedah, penyakit dalam, dan rehabilitasi medis.

Melalui peningkatan fasilitas, sumber daya manusia, dan sistem manajemen, Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama terus berupaya meningkatkan mutu pelayanannya. Saat ini, rumah sakit juga menjadi bagian dari sistem kesehatan nasional dengan menjalankan program pemerintah dalam bidang kesehatan masyarakat dan pelayanan pasien BPJS.

## 2.2. Visi dan Misi

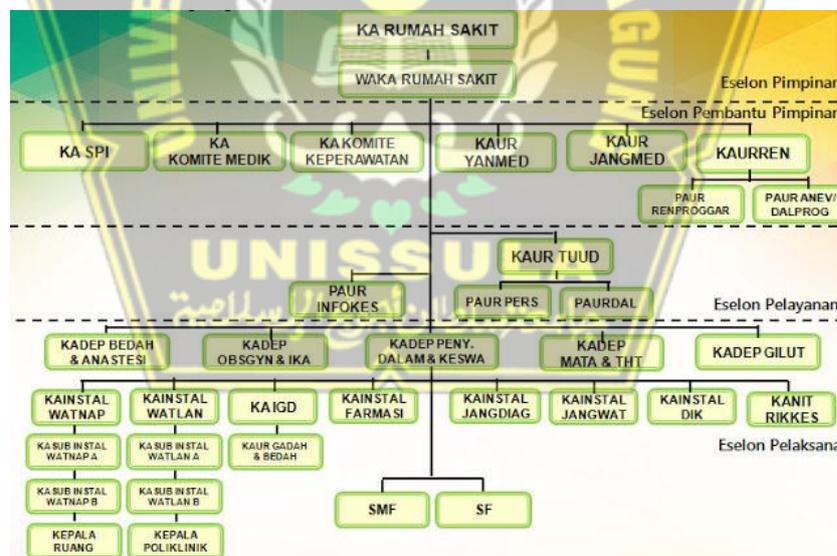
**Visi:** "Menjadi pilihan pelayanan utama dan kebanggaan prajurit TNI, PNS Kemhan dan Keluarga di wilayah Kodam IV/Diponegoro serta masyarakat secara paripurna."

**Misi:**

1. Memberikan pelayanan kesehatan preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara profesional sesuai perkembangan zaman dan kondisi pandemi.

2. Menyediakan pelayanan rujukan dan dukungan kesehatan yang prima dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.
3. Mengembangkan kemampuan sumber daya melalui pendidikan dan pelatihan.
4. Melaksanakan tata kelola organisasi yang terintegrasi, efektif, efisien, dan akuntabel untuk mencapai pertumbuhan finansial dan sistem manajemen profesional.
5. Menjalankan fungsi pendidikan, penelitian, dan pengembangan ilmu kesehatan melalui kerja sama dengan pusat pendidikan.
6. Menjadi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama yang terakreditasi paripurna.

### 2.3. Struktur Organisasi



Gambar 2. 2. Struktur Organisasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama

Semarang

Struktur organisasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang mencerminkan sistem manajemen rumah sakit militer yang terstruktur dan

disiplin. Berikut adalah struktur umum yang biasanya terdapat dalam rumah sakit milik TNI:

1. Direktur Rumah Sakit – Bertanggung jawab atas seluruh operasional rumah sakit dan kebijakan strategis.
2. Wakil Direktur – Membantu direktur dalam mengelola rumah sakit dan mengawasi berbagai departemen.
3. Kepala Bagian Pelayanan Medis – Bertanggung jawab atas seluruh pelayanan medis, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan unit gawat darurat.
4. Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan – Mengelola administrasi umum, keuangan, dan anggaran rumah sakit.
5. Kepala Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) – Mengelola tenaga medis dan non-medis, termasuk rekrutmen, pelatihan, dan kesejahteraan karyawan.
6. Kepala Bagian Keperawatan – Bertanggung jawab atas pelayanan keperawatan, pelatihan perawat, dan peningkatan kualitas layanan pasien.
7. Kepala Instalasi dan Unit Pelayanan – Mengawasi unit farmasi, laboratorium, radiologi, dan unit layanan lainnya.

#### 2.4. Logo Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang



Gambar 2. 3. Logo Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang

Logo Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang memiliki makna yang mencerminkan identitas dan nilai-nilai rumah sakit. Simbol palang hijau melambangkan layanan kesehatan dan dedikasi dalam memberikan pelayanan medis. Daun berwarna hijau dan kuning menggambarkan pertumbuhan, harapan, dan keseimbangan dalam merawat pasien dengan pendekatan holistik. Bentuk landasan berwarna hijau dengan lingkaran merah dan tanda plus putih merepresentasikan kesiapan rumah sakit dalam memberikan pertolongan medis secara profesional. Keseluruhan desain logo mencerminkan visi rumah sakit untuk menjadi fasilitas kesehatan yang profesional, bermoral, ramah, dan nyaman bagi pasien.

## BAB III

### TEMUAN PENELITIAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal berperan signifikan dalam memperkuat hubungan interpersonal di lingkungan kerja rumah sakit. Hasil wawancara dengan karyawan mengindikasikan bahwa ekspresi wajah, kontak mata, dan gerakan tubuh tidak hanya melengkapi komunikasi verbal, tetapi juga berfungsi sebagai alat utama untuk mengekspresikan empati, meningkatkan kerja sama, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif. Temuan ini diklasifikasikan ke dalam tiga aspek utama berdasarkan teori interaksi simbolik, yaitu pikiran (*mind*), diri (*self*), dan masyarakat (*society*).

#### 3.1. Hasil Observasi

1. **Jarak:** Hal ini dapat dilihat pada saat perawat berinteraksi dengan pasien, dimana jarak yang digunakan cukup dekat namun tetap memperhatikan kenyamanan pasien agar tindakan medis dan komunikasi dapat berjalan efektif tanpa menimbulkan rasa tidak nyaman. Hal ini berbeda dengan apoteker yang cenderung menjaga jarak lebih formal sekitar satu sampai satu setengah meter saat berkomunikasi dengan pasien atau rekan kerja, sehingga suasana tetap profesional dan privasi terjaga. Selain itu, pada staf administrasi jarak yang digunakan lebih jauh dan formal, karena mereka biasanya melayani pasien melalui meja atau loket sehingga interaksi berjalan secara efisien tanpa mengurangi kesopanan.

2. **Kinesik (Ekspresi Wajah, Kontak Mata, Postur Tubuh):** Hal ini dapat dilihat pada perawat yang menggunakan ekspresi wajah ramah dan penuh perhatian untuk menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan pada pasien. Kontak mata langsung dan postur tubuh yang terbuka seperti membungkuk sedikit ke depan menunjukkan perhatian yang tinggi selama interaksi. Pada apoteker, ekspresi wajah ramah sekaligus serius digunakan dengan kontak mata terjaga untuk menampilkan profesionalisme dan empati, serta postur tubuh yang tegap menandakan kesiapan membantu pasien. Sedangkan staf administrasi menunjukkan ekspresi wajah ramah dan penuh perhatian, kontak mata yang konsisten, dan postur tubuh formal yang sopan untuk menciptakan suasana pelayanan yang menyenangkan dan profesional.
3. **Isyarat dan Gerak Tubuh:** Hal ini dapat dilihat pada perawat yang sering menggunakan gerak tangan untuk memperjelas instruksi atau memberi isyarat kepada pasien, seperti menunjuk area yang perlu perhatian atau menganggukkan kepala sebagai tanda konfirmasi. Pada apoteker, isyarat tangan digunakan secara hati-hati untuk menunjuk bagian label obat atau mengangguk, sehingga komunikasi tetap formal dan profesional. Sementara itu, staf administrasi menggunakan gerakan tubuh minimal namun jelas, seperti memberi arah dengan tangan untuk mengarahkan pasien ke loket berikutnya agar proses pelayanan berlangsung lancar.
4. **Paralinguistik (Nada, Volume dan Intonasi Suara):** Hal ini dapat dilihat pada perawat yang menggunakan nada suara lembut dan intonasi menenangkan untuk mengurangi kecemasan pasien serta membangun

kepercayaan selama komunikasi. Apoteker menggunakan nada yang jelas dan tegas namun ramah dengan volume suara yang disesuaikan agar informasi dapat tersampaikan secara efektif tanpa terdengar menggurui. Selain itu, staf administrasi menggunakan nada suara sopan dan ramah dengan intonasi yang menyenangkan agar suasana layanan tetap positif dan pasien merasa dihargai meski interaksinya lebih singkat dan formal.

5. **Haptik (Sentuhan):** Hal ini dapat dilihat pada perawat yang sering menggunakan sentuhan ringan seperti menyentuh lengan atau bahu pasien sebagai bentuk dukungan emosional dan untuk memperkuat komunikasi verbal, sehingga membantu membangun kedekatan dan rasa percaya pasien. Sebaliknya, apoteker jarang menggunakan sentuhan karena interaksi mereka lebih bersifat informatif dan formal. Begitu pula staf administrasi yang hampir tidak menggunakan sentuhan dalam interaksi mereka, guna menjaga jarak formal dan profesional.
6. **Artifak (Penggunaan Baju dan Aksesorisnya):** Hal ini dapat dilihat dari penggunaan seragam perawat yang rapi, lengkap dengan name tag dan atribut profesi yang memudahkan pasien mengenali mereka sekaligus memberikan kesan profesional. Pada apoteker, jas laboratorium putih yang dikenakan menjadi simbol kepercayaan dan profesionalisme dalam bidang farmasi, serta memudahkan saat bekerja dengan obat dan peralatan medis. Sedangkan staf administrasi memakai pakaian formal yang rapi sesuai aturan institusi, memberikan citra profesional dan dapat dipercaya saat melayani pasien.

7. **Tata Letak Ruangan, Pencahayaan:** Hal ini dapat dilihat pada tata letak ruangan perawat yang dirancang agar memudahkan pergerakan dan interaksi langsung dengan pasien, dengan pencahayaan terang yang mendukung ketelitian aktivitas medis. Tata letak ruangan apoteker difokuskan pada area pelayanan dan penyimpanan obat, dengan pencahayaan yang cukup terang dan terfokus agar pekerjaan dapat dilakukan dengan teliti tanpa kesalahan. Sedangkan ruang administrasi dan pelayanan diatur strategis agar mudah diakses oleh pasien, dengan pencahayaan yang nyaman untuk mendukung suasana yang ramah namun tetap efisien dalam proses administrasi.

### 3.2. Temuan Wawancara

Untuk memahami lebih dalam mengenai peran komunikasi nonverbal dalam meningkatkan kualitas hubungan interpersonal di lingkungan kerja, peneliti melakukan wawancara langsung dengan Perawat, Staff Administrasi dan Apoteker di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Berikut merupakan data perawat, staff administrasi, dan apoteker di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang.

Tabel 3.1 Data Karyawan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang

No	Jabatan	Jumlah
1	Perawat	52
2	Staff Administrasi	15
3	Apoteker	20

Sumber : Karyawan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang

Dengan adanya data di atas, penelitian ini hanya melibatkan wawancara dengan satu orang per profesi, yaitu perawat, staf administrasi, dan apoteker, untuk menggali pemahaman dan penerapan komunikasi nonverbal dalam konteks hubungan interpersonal di lingkungan rumah sakit.

### 3.2.1. Pikiran (*Mind*)

Berdasarkan hasil wawancara, karyawan rumah sakit sering mengandalkan komunikasi nonverbal untuk memahami maksud pasien dan rekan kerja. Seorang perawat dapat mengenali pasien yang merasa kesakitan hanya dari raut wajah mereka yang tegang atau gerakan tubuh yang gelisah. Hal ini dijelaskan oleh perawat bahwa ekspresi wajah pasien yang cemas atau kesakitan, seperti dahi yang berkerut atau bibir yang digigit, sering kali menjadi petunjuk yang jelas bagi perawat untuk segera memberikan perhatian. Gerakan tubuh yang gelisah, seperti tangan yang gemetar atau tubuh yang terlihat kaku, juga memberikan sinyal kepada perawat bahwa pasien membutuhkan bantuan

segera, tanpa harus menunggu pasien mengungkapkan keluhannya secara verbal.

Selain itu, dalam interaksi dengan rekan kerja, komunikasi nonverbal juga sangat berguna untuk memperjelas instruksi dan menghindari kesalahpahaman. Ketika suasana kerja sedang sibuk dan banyak hal yang harus dikerjakan dalam waktu yang terbatas, cukup dengan tatapan mata atau isyarat tangan, staf medis dapat berkoordinasi dengan efisien tanpa perlu berbicara banyak. Hal ini dijelaskan oleh perawat bahwa mereka sering menggunakan gerakan tangan untuk memberikan arahan atau memperjelas maksud tertentu, seperti menunjuk atau memberi isyarat dengan tangan untuk menunjukkan hal yang harus dilakukan berikutnya.

Selain itu, staff administrasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang juga mengatakan bahwa dalam berkerja sering menggunakan ekspresi wajah, kontak mata, dan gerakan tubuh ketika berkomunikasi. Terutama saat menjelaskan prosedur administrasi kepada pasien atau keluarganya. Staff administrasi menjelaskan bahwa staff administrasi berusaha menjaga ekspresi wajah yang ramah dan profesional, seperti senyuman yang menenangkan, untuk membuat pasien merasa lebih nyaman dan tidak bingung. Kontak mata yang konsisten juga digunakan untuk menunjukkan perhatian dan kepedulian, memastikan bahwa pasien merasa didengarkan dan dihargai. Selain itu, gerakan tubuh, seperti mengangguk atau sedikit menundukkan kepala, digunakan untuk memberikan tanda bahwa mereka mengerti dan siap membantu lebih lanjut.

Dalam hal ini, peneliti menemukan bahwa apoteker memahami pentingnya komunikasi nonverbal sebagai bagian dari penyampaian pikiran dan perasaan kepada pasien maupun rekan kerja di rumah sakit. Simbol-simbol nonverbal seperti ekspresi wajah, kontak mata, dan nada suara digunakan oleh apoteker. Berdasarkan wawancara dijelaskan bahwa ekspresi wajah apoteker, digunakan untuk menunjukkan empati atau keprihatinan, sementara kontak mata yang tepat menunjukkan perhatian dan fokus pada percakapan. Selain itu, nada suara yang digunakan apoteker juga membantu memberikan penekanan atau kejelasan dalam menyampaikan pesan. Tim medis, termasuk apoteker, memaknai simbol-simbol nonverbal ini sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari komunikasi yang efektif, terutama dalam situasi darurat yang menuntut respons cepat dan koordinasi yang baik.

### 3.2.2. Diri (*Self*)

Dalam teori interaksi simbolik, konsep "diri" (*self*) mengacu pada bagaimana seseorang memahami dan menilai dirinya melalui interaksi dengan orang lain. Di lingkungan rumah sakit, komunikasi nonverbal tidak hanya memengaruhi cara individu berkomunikasi dengan orang lain, tetapi juga membentuk bagaimana mereka memandang peran profesionalnya.

Perawat menyadari bahwa ekspresi wajah dan bahasa tubuh yang mereka gunakan berbeda tergantung pada lawan bicara. Ketika berinteraksi dengan pasien, mereka berusaha menampilkan ekspresi yang ramah dan perhatian, seperti tersenyum atau melakukan kontak mata dengan lembut agar

pasien merasa lebih nyaman dan tidak cemas. Selain itu, mereka juga menjaga nada suara agar terdengar menenangkan.

Namun, saat berbicara dengan atasan, mereka lebih menjaga postur tubuh agar terlihat profesional dan menunjukkan sikap hormat, seperti berdiri tegak atau duduk dengan posisi yang rapi. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara bahwa perawat memahami pentingnya menjaga sikap tubuh yang sesuai dengan konteks percakapan. Mereka menganggap bahwa komunikasi nonverbal yang tepat membantu menciptakan hubungan yang baik dan memperlihatkan profesionalisme, baik dalam interaksi dengan pasien maupun dengan rekan kerja atau atasan.

Karyawan rumah sakit yang menganggap komunikasi nonverbal sebagai faktor penting dalam menunjukkan sikap profesional. Mereka menghindari postur tubuh yang terlalu santai atau gestur seperti menyilangkan tangan saat berbicara dengan pasien, karena dapat terkesan kurang menghormati. Sebagai gantinya, mereka lebih memilih berdiri tegak, menjaga kontak mata dengan sopan, dan menggunakan gerakan tangan yang mendukung komunikasi agar pesan tersampaikan dengan jelas dan efektif.

Hal ini juga dijelaskan oleh staff administrasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang bahwa saat berbicara dengan atasan, staff lebih menjaga postur tubuh tetap tegak, menggunakan kontak mata dengan sopan, dan mengangguk sebagai tanda bahwa staff memahami instruksi. Dengan rekan kerja, interaksi lebih santai, sering kali menggunakan ekspresi wajah yang

lebih lepas dan gestur tangan saat berdiskusi. Sementara itu, saat berhadapan dengan pasien, staff lebih sering tersenyum dan menggunakan nada suara yang ramah agar mereka merasa nyaman.

Dalam penelitian ini, Apoteker di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang mengatakan sangat memperhatikan bagaimana komunikasi nonverbal yang ditunjukkan dapat mempengaruhi persepsi orang lain terhadap dirinya. Melalui tindakan sederhana seperti menyapa dengan ramah, menjaga kontak mata, dan menunjukkan ekspresi wajah yang positif, apoteker berusaha membentuk citra diri yang peduli dan profesional di mata pasien dan rekan kerja. apoteker selalu berusaha untuk menyapa pasien dengan ramah, dengan senyuman yang tulus dan nada suara yang hangat, agar pasien merasa diterima dan nyaman. Selain itu, menjaga kontak mata yang baik menjadi hal penting bagi apoteker, karena ini menunjukkan perhatian dan keseriusan dalam mendengarkan pasien. Ketika berbicara dengan pasien, apoteker juga memastikan ekspresi wajahnya tetap positif dan terbuka, seperti tersenyum lembut, untuk menunjukkan rasa peduli dan empati.

### **3.2.3. Masyarakat (*Society*)**

Dalam teori interaksi simbolik, masyarakat terbentuk melalui interaksi sosial yang terus berkembang, di mana individu saling memengaruhi dan menciptakan makna sosial bersama. Di lingkungan rumah sakit, komunikasi nonverbal memainkan peran penting dalam membangun hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan kerja sama tim, serta menciptakan budaya kerja yang positif di antara karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat kebiasaan komunikasi nonverbal yang sudah menjadi bagian dari budaya kerja di rumah sakit. Salah satunya adalah kebiasaan tersenyum dan mengangguk sebagai bentuk penghormatan atau sapaan ketika bertemu rekan kerja. Hal ini tidak hanya menciptakan suasana kerja yang lebih ramah, tetapi juga mempererat hubungan antar karyawan. Dalam wawancara dijelaskan oleh perawat bahwa kebiasaan ini telah menjadi pola yang tidak hanya berlaku di antara sesama staf medis, tetapi juga antara staf medis dan staf administrasi, menciptakan suasana kerja yang lebih ramah dan penuh perhatian. Misalnya, ketika bertemu rekan kerja di lorong rumah sakit atau ruang pertemuan, banyak karyawan yang secara otomatis tersenyum dan mengangguk sebagai bentuk saling menghargai tanpa harus berhenti untuk berbicara. Tersenyum di sini tidak hanya sekadar menunjukkan keramahan, tetapi juga menyampaikan sikap positif dan keterbukaan terhadap orang lain.

Dalam wawancara perawat juga dijelaskan bahwa saat di ruang perawatan atau IGD, perawat dan rekan-rekan sering menggunakan kontak mata atau anggukan kepala untuk memberi isyarat bahwa kami siap membantu satu sama lain. Hal ini sangat efektif saat harus bertindak cepat tanpa perlu banyak bicara. Selain itu, gestur tangan juga sering digunakan. Jika perawat sedang menangani pasien dan membutuhkan alat medis, cukup dengan menunjuk atau memberi isyarat tangan kepada rekan kerja, mereka langsung mengerti tanpa harus mengganggu fokus saya. Begitu juga saat mengoper tugas

dalam shift, senyuman atau tepukan ringan di bahu bisa menjadi bentuk dukungan yang mempererat kerja sama.

Hal ini juga disampaikan oleh staff administrasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang bahwa komunikasi nonverbal bisa sangat membantu. Ketika ada pasien yang marah karena antrean panjang, staff tetap menjaga ekspresi wajah yang tenang dan mengangguk untuk menunjukkan bahwa staff memahami kekhawatiran mereka. Nada suara yang lembut dan gerakan tangan yang menenangkan juga membantu meredakan situasi tanpa perlu berdebat.

Peneliti juga menemukan bahwa komunikasi nonverbal memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk hubungan sosial di lingkungan rumah sakit. Apoteker di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang menunjukkan bahwa melalui komunikasi nonverbal, seperti senyuman, anggukan, dan isyarat tangan, hubungan antar sesama anggota tim medis dapat terjalin dengan baik dan saling menghargai. Saat berada di ruang farmasi yang cukup sibuk, apoteker sering kali memberikan anggukan kecil sambil tersenyum kepada perawat atau dokter sebagai bentuk salam dan pengakuan atas kehadiran mereka, tanpa harus mengganggu pekerjaan yang sedang berlangsung.

## BAB IV

### PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil temuan dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti terhadap tiga jenis informan, yaitu perawat, staf administrasi, dan apoteker di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Pembahasan dilakukan dengan mengaitkan data yang diperoleh di lapangan dengan teori komunikasi simbolik dari George Herbert Mead, yang mencakup tiga konsep utama: pikiran (*mind*), diri (*self*), dan masyarakat (*society*).

Fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana komunikasi nonverbal digunakan oleh ketiga profesi tersebut dalam membangun dan meningkatkan hubungan interpersonal di lingkungan kerja rumah sakit. Melalui ekspresi wajah, gestur tangan, kontak mata, nada suara, hingga postur tubuh, komunikasi nonverbal memiliki peran penting dalam menciptakan suasana kerja yang saling menghargai, mendukung koordinasi tim, dan membangun hubungan yang positif antara tenaga kesehatan dan pasien. Dengan demikian berikut merupakan bahasan pikiran (*mind*), diri (*self*), dan masyarakat (*society*).

#### a. Pikiran (*Mind*)

Pikiran merupakan kemampuan individu untuk menggunakan simbol-simbol yang memiliki makna sosial yang sama. Dalam bagian ini, bahasa berperan sebagai sistem simbol verbal dan nonverbal yang memungkinkan individu untuk mengekspresikan pikiran dan perasaan. Pengambilan peran ini memungkinkan individu untuk melihat suatu pengalaman dari sudut pandang orang lain, yang juga dikenal sebagai pengambilan perspektif.

Dalam hal ini peneliti melihat perawat sering mengandalkan komunikasi nonverbal saat berinteraksi dengan pasien maupun sesama tenaga medis. Selain itu, perawat juga sering menggunakan tangan untuk menandakan perhatian pada pasien, misalnya dengan menunjuk atau mengarahkan perhatian pasien pada instruksi tertulis atau pada bagian tubuh yang perlu diperhatikan.

Staff administrasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang juga mengatakan bahwa dalam berkerja sering menggunakan ekspresi wajah, kontak mata, dan gerakan tubuh ketika berkomunikasi. Terutama saat menjelaskan prosedur administrasi kepada pasien atau keluarganya. Staff administrasi menjelaskan bahwa staff administrasi berusaha menjaga ekspresi wajah yang ramah dan profesional, seperti senyuman yang menenangkan, untuk membuat pasien merasa lebih nyaman dan tidak bingung.

Saat mengamati apoteker, peneliti melihat bahwa apoteker saat berbicara dengan pasien atau rekan kerja, apoteker secara aktif menjaga kontak mata. Kontak mata ini bukan hanya untuk menunjukkan perhatian, tetapi juga untuk memastikan bahwa percakapan berjalan dengan serius dan fokus, serta agar pasien merasa dihargai dan dipahami. Ekspresi wajah apoteker, digunakan untuk menunjukkan empati atau keprihatinan, sementara kontak mata yang tepat menunjukkan perhatian dan fokus pada percakapan.

Dengan demikian, Pada bagian ini, pembahasan lebih menyoroti bagaimana individu (perawat, apoteker, staf administrasi) menggunakan dan menafsirkan simbol-simbol nonverbal seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak mata, dan nada suara untuk menyampaikan pikiran dan maksud kepada orang lain.

Jadi, fokusnya adalah pemahaman dan interpretasi simbol dalam interaksi sehari-hari.

Hal ini didukung oleh penelitian dari Wulandari & Puspitasari (2021), yang menyebutkan bahwa simbol-simbol nonverbal seperti ekspresi wajah dan kontak mata sangat efektif dalam memperkuat pesan dan menciptakan pemahaman bersama, terutama dalam konteks pelayanan publik seperti rumah sakit. Komunikasi nonverbal membantu individu dalam mengambil peran sosial dengan memahami posisi dan emosi orang lain melalui sinyal-sinyal tubuh yang muncul dalam interaksi.

Diperkuat juga jurnal dari Citra,dkk (2024) yang menjelaskan bahwa gestur dan ekspresi empatik dalam komunikasi nonverbal tenaga kesehatan dapat meningkatkan kenyamanan pasien, serta jurnal dari Ainun Nisa Pungki Astiti (2021) yang menemukan bahwa komunikasi nonverbal perawat, seperti kontak mata dan ekspresi wajah, memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

b. Diri (*Self*)

Dalam teori interaksi simbolik, konsep "diri" (*self*) mengacu pada bagaimana seseorang memahami dan menilai dirinya melalui interaksi dengan orang lain. Di lingkungan rumah sakit, komunikasi nonverbal tidak hanya memengaruhi cara individu berkomunikasi dengan orang lain, tetapi juga membentuk bagaimana mereka memandang peran profesionalnya.

Saat berbicara dengan pasien, perawat cenderung menggunakan ekspresi wajah yang ramah, seperti senyuman lembut dan tatapan mata yang penuh perhatian,

untuk menciptakan suasana yang nyaman dan mengurangi kecemasan pasien. Selain itu, perawat sering menggunakan gestur tangan untuk mengarahkan perhatian pasien pada informasi penting, seperti menunjukkan cara penggunaan obat atau menjelaskan prosedur medis. Gerakan tangan yang digunakan juga lebih terbatas dan terkontrol, tidak terlalu ekspresif atau lepas, sebagai bentuk penghormatan dan profesionalisme.

Perawat menyadari bahwa ekspresi wajah dan bahasa tubuh yang mereka gunakan berbeda tergantung pada lawan bicara. Ketika berinteraksi dengan pasien, mereka berusaha menampilkan ekspresi yang ramah dan perhatian, seperti tersenyum atau melakukan kontak mata dengan lembut agar pasien merasa lebih nyaman dan tidak cemas.

Apoteker sangat memperhatikan ekspresi wajahnya saat berbicara dengan pasien atau rekan kerja. Hal ini ditemukan saat peneliti melihat apoteker berbicara dengan pasien, apoteker mencoba tersenyum dengan tulus dan menjaga ekspresi wajahnya agar terlihat ramah dan terbuka. Melalui tindakan sederhana seperti menyapa dengan ramah, menjaga kontak mata, dan menunjukkan ekspresi wajah yang positif, apoteker berusaha membentuk citra diri yang peduli dan profesional di mata pasien dan rekan kerja.

Dengan demikian, pada bagian ini, pembahasan menekankan bagaimana tenaga kesehatan memahami dan membentuk persepsi tentang dirinya sendiri (misalnya sebagai tenaga yang ramah, profesional, peduli) melalui cara mereka berkomunikasi secara nonverbal. Di sini, komunikasi nonverbal digunakan sebagai cermin bagaimana mereka ingin dilihat oleh pasien atau rekan kerja.

Hal ini didukung oleh penelitian Putri dan Rahayu (2022), yang menjelaskan bahwa komunikasi nonverbal seperti ekspresi wajah dan postur tubuh membantu tenaga medis membangun kesan profesional dan menciptakan kepercayaan dari pasien. Selain itu, studi oleh Wijayanti (2020) menunjukkan bahwa pemahaman tenaga kesehatan terhadap komunikasi nonverbal memengaruhi cara mereka merefleksikan peran dan identitas profesionalnya.

c. Masyarakat (*Society*)

Dalam teori interaksi simbolik, masyarakat terbentuk melalui interaksi sosial yang terus berkembang, di mana individu saling memengaruhi dan menciptakan makna sosial bersama. Di lingkungan rumah sakit, komunikasi nonverbal memainkan peran penting dalam membangun hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan kerja sama tim, serta menciptakan budaya kerja yang positif di antara karyawan.

Salah satu yang paling sering terlihat adalah perawat yang tersenyum dan mengangguk saat bertemu rekan kerja. Gestur ini bukan sekadar sapaan, tetapi juga mencerminkan lingkungan kerja yang ramah serta mendukung kerja sama tim. Selain itu, dalam interaksi antar karyawan, perawat sering menggunakan gerakan tangan untuk menyampaikan instruksi dengan cepat.

Staff Administrasi dalam hal ini terbiasa menggunakan nada suara yang lembut dan gerakan tangan yang menenangkan juga membantu meredakan situasi tanpa perlu berdebat. Komunikasi nonverbal juga membantu apoteker menjaga hubungan yang baik dengan rekan kerja di rumah sakit. Hal ini ditemukan peneliti saat melihat apoteker dalam situasi sibuk, apoteker seringkali

menggunakan isyarat tangan untuk memberi tanda kepada perawat atau dokter tanpa perlu berbicara.

Dengan demikian bahasan ini membahas bagaimana komunikasi nonverbal berperan dalam membentuk budaya kerja dan hubungan sosial di rumah sakit. Fokusnya adalah makna sosial kolektif yang diciptakan bersama melalui kebiasaan seperti tersenyum saat menyapa, memberi isyarat saat bekerja sama, dan menciptakan suasana kerja yang mendukung.

Kalimat ini didukung oleh penelitian Ayuningtyas dan Farida (2021), yang menyebutkan bahwa komunikasi nonverbal seperti kontak mata, ekspresi wajah, dan gerakan tubuh menjadi fondasi penting dalam menciptakan kerja sama tim medis yang efektif dan suasana kerja yang kondusif di lingkungan rumah sakit. Selain itu, studi dari Hapsari (2020) juga menjelaskan bahwa budaya komunikasi nonverbal yang terbentuk dalam organisasi kesehatan dapat meningkatkan rasa saling percaya dan memperkuat hubungan antarpegawai.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, simbol-simbol nonverbal yang digunakan oleh karyawan rumah sakit, seperti ekspresi wajah, kontak mata, dan gerakan tangan, dapat digolongkan ke dalam kategori simbol yang berbeda.

- a. Simbol Universal: Beberapa ekspresi wajah dan gerakan tubuh yang digunakan oleh perawat, staf administrasi, dan apoteker, seperti senyuman atau anggukan kepala, dapat dianggap sebagai simbol universal. Simbol ini memiliki makna yang bersifat umum dan diterima secara luas dalam komunikasi sosial. Hal ini dapat dilihat dari senyuman yang digunakan oleh apoteker atau perawat saat

berinteraksi dengan pasien, yang berfungsi untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman dan mengurangi kecemasan pasien. Senyuman ini merupakan simbol universal yang mengandung makna positif dan dapat diterima oleh hampir semua budaya sebagai tanda kebaikan atau perhatian. Berbeda dari simbol lain, simbol universal tidak bergantung pada konteks budaya atau individu, melainkan berlaku secara luas di berbagai lingkungan sosial.

- b. Simbol Kultural: Selain simbol universal, terdapat juga simbol kultural yang lebih terkait dengan kebudayaan atau lingkungan tertentu. Dalam konteks rumah sakit, simbol kultural bisa terlihat dalam cara komunikasi nonverbal yang dipengaruhi oleh budaya kerja dan norma yang ada di rumah sakit tersebut. Hal ini dapat dilihat dari cara staf administrasi menjaga ekspresi wajah yang ramah atau sikap formal perawat saat berbicara dengan atasan adalah simbol kultural yang muncul karena tradisi profesional di lingkungan kerja mereka. Hal ini menunjukkan bagaimana simbol-simbol nonverbal yang dipilih oleh individu dipengaruhi oleh kebudayaan tempat mereka bekerja. Perbedaannya dengan simbol universal terletak pada keterikatan simbol kultural terhadap norma dan nilai yang berlaku dalam suatu kelompok atau organisasi tertentu.
- c. Simbol Individual: Terakhir, simbol individual dapat terlihat pada penggunaan gestur atau ekspresi yang lebih subjektif, yang hanya dipahami dalam konteks individu tersebut. Hal ini dapat dilihat dari, perawat yang menggunakan gerakan tangan tertentu untuk menunjukkan perhatian lebih pada pasien atau apoteker yang memilih untuk menggunakan ekspresi wajah yang lebih serius

ketika berbicara dengan rekan kerja, menunjukkan pengendalian diri dan profesionalisme. Meskipun simbol-simbol ini mungkin tidak universal atau kultural, mereka memiliki makna yang lebih pribadi bagi individu yang menggunakannya, dan sering kali hanya dipahami dalam konteks pengalaman atau interaksi pribadi di tempat kerja. Berbeda dengan simbol universal dan kultural, simbol individual bersifat unik dan personal, serta tidak selalu dapat dimaknai oleh orang lain tanpa pemahaman terhadap latar belakang individu tersebut.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bagaimana komunikasi nonverbal yang digunakan oleh perawat, staf administrasi, dan apoteker tidak hanya mengandung makna universal dan kultural, tetapi juga menciptakan simbol-simbol individu yang membentuk cara mereka berinteraksi dan membangun hubungan interpersonal di rumah sakit

Komunikasi nonverbal memegang peranan penting dalam interaksi di lingkungan rumah sakit. Melalui ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak mata, dan intonasi suara, tenaga kesehatan dapat menyampaikan empati, perhatian, dan profesionalisme kepada pasien serta rekan kerja. Misalnya, perawat yang tersenyum dan melakukan kontak mata dengan pasien dapat menciptakan suasana yang nyaman dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan jurnal yang menyebutkan bahwa komunikasi nonverbal memiliki peran penting dalam meningkatkan hubungan interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien serta memberikan dampak positif pada kepuasan layanan kesehatan (Usman et al., 2021, Jurnal Ilmu Kesehatan).

Selain itu, komunikasi nonverbal juga berperan dalam membentuk citra diri profesional tenaga kesehatan. Apoteker, misalnya, dengan menjaga postur tubuh yang tegap dan ekspresi wajah yang ramah saat berinteraksi dengan pasien, dapat menunjukkan sikap yang peduli dan kompeten. Staf administrasi yang menggunakan nada suara lembut dan gestur yang sopan saat melayani pasien juga dapat menciptakan kesan positif dan meningkatkan kenyamanan pasien selama proses administrasi. Hal ini didukung oleh jurnal yang menjelaskan bahwa komunikasi nonverbal dapat memperkuat persepsi pasien terhadap profesionalisme dan kredibilitas tenaga medis, yang berdampak pada kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan (Simanjuntak & Nasution, 2022, Jurnal Keperawatan Holistik).

Di lingkungan kerja rumah sakit, komunikasi nonverbal juga berkontribusi dalam membangun budaya kerja yang harmonis dan kolaboratif. Kebiasaan seperti saling menyapa dengan senyuman atau anggukan saat bertemu rekan kerja dapat mempererat hubungan antar karyawan dan menciptakan suasana kerja yang positif. Dalam situasi yang menuntut respons cepat, seperti keadaan darurat medis, isyarat tangan atau kontak mata antar anggota tim medis dapat mempercepat koordinasi dan pengambilan keputusan tanpa perlu komunikasi verbal yang panjang. Hal ini sejalan dengan jurnal yang menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal mendukung efektivitas tim medis dalam bekerja di bawah tekanan dan berkontribusi pada keselamatan pasien (Wardani & Fitria, 2020, Jurnal Komunikasi Kesehatan).

Secara keseluruhan, komunikasi nonverbal merupakan komponen krusial dalam interaksi di rumah sakit. Komponen krusial merujuk pada bagian-bagian

penting dan esensial yang menentukan keberhasilan suatu proses atau sistem. Dalam konteks komunikasi nonverbal, komponen krusial adalah unsur-unsur utama yang berperan signifikan dalam menyampaikan pesan tanpa kata, dan memiliki dampak besar terhadap efektivitas interaksi antarindividu. Komponen-komponen ini tidak hanya menunjang proses komunikasi, tetapi juga menjadi penentu terciptanya hubungan yang empatik dan profesional antara tenaga kesehatan dan pasien. Keberadaan komponen krusial dalam komunikasi nonverbal memungkinkan pesan emosional, sikap, dan nilai-nilai personal dapat tersampaikan secara lebih utuh dan dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan (Chichirez & Purcărea, 2018).

Dengan memperhatikan aspek-aspek nonverbal dalam komunikasi, tenaga kesehatan dapat meningkatkan efektivitas interaksi, membangun kepercayaan, dan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pasien. Oleh karena itu, integrasi pemahaman dan keterampilan komunikasi nonverbal dalam pelatihan dan praktik sehari-hari menjadi langkah strategis dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hal ini diperkuat oleh jurnal yang menyatakan bahwa komunikasi nonverbal merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang holistik dan berorientasi pada empati (Pratiwi & Sari, 2021, Jurnal Psikologi Komunikasi).

Dalam penelitian ini, peneliti telah melakukan **triangulasi sumber** untuk meningkatkan kredibilitas data. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan beberapa karyawan dari berbagai divisi di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama, observasi langsung di lingkungan kerja, serta penelaahan dokumen

seperti pedoman pelayanan dan laporan internal. Hasil dari setiap metode tersebut kemudian dibandingkan dan dianalisis untuk memastikan konsistensi informasi. Sebagai pelengkap, peneliti juga membandingkan temuan lapangan dengan teori-teori komunikasi nonverbal yang relevan dari literatur akademik. Langkah ini memperkuat pemahaman peneliti terhadap fenomena yang diamati dan memastikan bahwa interpretasi data tidak hanya bergantung pada satu sumber. Dengan demikian, penggunaan triangulasi sumber telah dilakukan secara nyata dalam proses pengumpulan dan analisis data, untuk memperoleh gambaran yang utuh tentang peran komunikasi nonverbal dalam membangun hubungan interpersonal antar karyawan rumah sakit.

Temuan ini juga sejalan dengan teori interaksi simbolik yang menekankan bahwa pikiran, diri, dan masyarakat terbentuk melalui interaksi bermakna, termasuk melalui simbol-simbol nonverbal. Dalam praktiknya, tenaga kesehatan tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun makna bersama melalui tindakan nonverbal yang disesuaikan dengan situasi dan lawan bicara. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal bukan hanya bagian pelengkap dalam interaksi, melainkan komponen utama yang membentuk iklim kerja dan relasi sosial di lingkungan rumah sakit.

Dengan demikian, pemahaman dan pengelolaan komunikasi nonverbal secara efektif menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan pelayanan yang berkualitas. Kepekaan terhadap makna simbolik dari setiap ekspresi atau gerak tubuh dapat memperkuat kerja sama tim, memperlancar koordinasi, dan meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting bagi

rumah sakit untuk memberikan pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan dalam hal komunikasi nonverbal agar setiap karyawan mampu mengembangkan kemampuan interpersonal yang profesional dan berempati.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

1. Komunikasi nonverbal berperan sebagai medium penting dalam membentuk dan memperkuat hubungan interpersonal antar karyawan di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Elemen-elemen seperti ekspresi wajah, kontak mata, gerakan tangan, dan postur tubuh memberikan kontribusi pada terciptanya suasana kerja yang harmonis serta meningkatkan kualitas interaksi antar perawat, apoteker, dan staf administrasi berdasarkan pengalaman dan makna yang mereka rasakan dalam keseharian.
2. Komunikasi nonverbal juga berfungsi sebagai alat untuk membentuk identitas profesional dan memperkuat pemahaman antar individu. Karyawan menyadari pentingnya menjaga ekspresi dan gestur tubuh yang sesuai dalam situasi kerja, yang menunjukkan perhatian tidak hanya pada aspek teknis pekerjaan, tetapi juga pada kualitas relasi sosial di lingkungan rumah sakit.
3. Secara keseluruhan, komunikasi nonverbal memiliki peran strategis dalam menciptakan hubungan yang positif, empatik, dan saling menghargai antar karyawan. Hal ini berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas interaksi interpersonal dan berdampak terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

## 5.2. Saran

- 1 Rumah sakit disarankan untuk mengadakan pelatihan komunikasi nonverbal bagi karyawan, agar mereka lebih memahami cara berkomunikasi yang efektif dan empatik melalui ekspresi wajah, kontak mata, dan gerakan tubuh.
- 2 Diperlukan penguatan budaya kerja yang mendukung komunikasi nonverbal sebagai bagian dari profesionalisme, guna menciptakan hubungan yang lebih harmonis di antara karyawan dan dengan pasien.
- 3 Rumah sakit perlu melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas komunikasi nonverbal untuk mengetahui dampaknya terhadap hubungan interpersonal dan kepuasan kerja karyawan.

## 5.3. Keterbatasan Penelitian

1. Terbatas pada satu lokasi penelitian, yaitu Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan ke rumah sakit lain yang memiliki budaya organisasi atau sistem kerja yang berbeda.
2. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam, sehingga data yang diperoleh sangat bergantung pada keterbukaan dan kejujuran informan dalam menyampaikan pengalaman dan pandangan mereka.
3. Fokus penelitian hanya pada komunikasi nonverbal, sehingga belum mengkaji hubungan antara komunikasi verbal dan nonverbal yang mungkin juga berpengaruh dalam membentuk kualitas hubungan interpersonal.

4. Perbedaan latar belakang dan jabatan informan (perawat, apoteker, dan staf administrasi) dapat memunculkan perspektif yang beragam, namun juga bisa menyebabkan ketidakseimbangan dalam representasi pengalaman masing-masing kelompok.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Endraswara, S. (2017). *Teori kritik sastra*. Bandung: Media Pressindo.
- Hartono, D. (2016). Modul Psikologi. Psikologi, cetak pert(December), 1–6.
- Iskandar, R. (2024). Bab 8 Jenis Dan Model Komunikasi Pendidikan. *Komunikasi Pendidikan*, 108.
- Nartin, S. E., Faturrahman, S. E., Ak, M., Deni, H. A., MM, C., Santoso, Y. H., ... & Eliyah, S. K. (2024). *Metode penelitian kualitatif*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Ni'matuzahroh, S. P. M. S., & Prasetyaningrum, S. (2018). *Observasi: teori dan aplikasi dalam psikologi* (Vol. 1). UMMPress.
- Rukin, S. P. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Sari, A. A., Sos, S., Kom, M. I., Syaifullah, J., & Kom, M. I. (2018). *Komunikasi organisasi*. BuatBuku. com.
- Sari, A. A., Sos, S., Kom, M. I., Syaifullah, J., & Kom, M. I. (2018). *Komunikasi organisasi*. BuatBuku. com.
- Sihabudin, H. A. (2022). *Komunikasi antarbudaya: Satu perspektif multidimensi*. Bumi Aksara.
- Smith, J. A., & Purwandari, S. (2021). *Interaksionisme Simbolik, Idiografi dan Studi Kasus: Rethinking Psychology*. Nusamedia.
- Triningtyas, D. A. (2016). *Komunikasi antar pribadi*. CV. AE MEDIA GRAFIKA.

### Jurnal:

- Al-Mustajidi, M. F., Kurniawan, A. W., & Ruma, Z. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Biringkassi Raya. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 3(1), 269–281
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (Mude)*, 1(3), 337–342. <https://doi.org/10.37676/Mude.V1i3.2611>
- Ardianto, D., & Wibowo, A. (2020). Peran komunikasi nonverbal dalam pembentukan budaya kerja di organisasi kesehatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 8(2), 123-134.
- Astiti, A. N. P. (2021). *Hubungan Komunikasi Nonverbal Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Bangil*. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 13(2), 112–119.
- Ayuna, N. E. (2023). Peran Komunikasi Dalam Proses Akulturasi Sistem Sosial Lokal. *Technomedia Journal*, 8(1 Juni), 35-51.

- Ayuningtyas, D., & Farida, N. (2021). *Peran Komunikasi Nonverbal dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Tim Medis di Rumah Sakit*. Jurnal Komunikasi Kesehatan Indonesia, 5(2), 78–86
- Benita, A., & Gischa, S. (2022). 7 Bentuk Komunikasi Non-Verbal. <https://www.kompas.com/skola/read/2022/11/07/133000669/7-bentuk-komunikasi-non-verbal>
- Cahyati, I. K., & Adelia, M. (2024). Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi: Kunci Optimalisasi Kinerja Di Tempat Kerja. *Indonesian Journal Of Public Administration Review*, 1(3), 14-14.
- Chichirez, C. M., & Purcărea, V. L. (2018). Effective communication in healthcare. *Journal of Medicine and Life*, 11(2), 119–122.
- Citra, D. Y., Hasanah, U., & Putri, R. P. (2024). *Peran Komunikasi Nonverbal dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Komunikasi Kesehatan, 6(1), 45–56.
- Dwi, A. (2023). Proses, Efektivitas dan Contoh Komunikasi Interpersonal. <https://fisip.umsu.ac.id/prosesefektivitas-dan-contoh-komunikasi-interpersonal/>
- Fadilla, A. R., & Wulandari, P. A. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(3), 34-46. Fadilla, A. R., & Wulandari, P. A. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(3), 34-46.
- Fatimah, S. (2019). Komunikasi nonverbal dalam hubungan interpersonal di lingkungan kerja. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 10(2), 145-157.
- Fatimah, S. (2019). *Komunikasi nonverbal dalam hubungan interpersonal di lingkungan kerja*. Jurnal Komunikasi Indonesia, 10(2), 145-157
- Fauziyah, R. (2019). Pengelolaan emosi melalui komunikasi nonverbal di lingkungan kerja rumah sakit. *Jurnal Psikologi Organisasi*, 5(1), 77-88.
- Friska. (n.d.). Teori Interaksi Simbolik Menurut Ahli. Gramedia Blog. <https://www.gramedia.com/literasi/teori-interaksi-simbolik/>
- Gantiano, H. E. (2019). Analisis Dampak Strategi Komunikasi Non Verbal. *Dharma Duta*, 17(2), 80-95.
- Gantiano. (2019). *Komunikasi nonverbal: Teori dan aplikasi*. Penerbit Ilmu Komunikasi.
- Hamsal, H., Hendriani, S., & Sukri, A. (2023). Soft Skill Komunikasi Pada Pemberdayaan Sumber Daya Manusia. *Management Studies And Entrepreneurship Journal (Msej)*, 4(3), 2281-2296.
- Hapsari, R. A. (2020). *Budaya Komunikasi Nonverbal di Kalangan Tenaga Kesehatan: Sebuah Studi Interaksi Organisasi*. Jurnal Ilmu Komunikasi dan Sosial, 12(1), 101–113.
- Harwanto, D. C. (2021). Kesenian Kentrung Di Kabupaten Jepara: Kajian Interaksionisme Simbolik. *Tonika: Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Seni*, 4(1), 52-66.
- Harwanto, R. (2021). *Interaksi simbolik dan komunikasi interpersonal di lingkungan kerja*. Jurnal Komunikasi Sosial, 9(1), 35-48.

- Hasanah, N. (2018). Konteks budaya dalam komunikasi nonverbal organisasi kesehatan. *Jurnal Budaya dan Komunikasi*, 6(3), 56-67.
- Iskandar, R. (2024). *Peran komunikasi nonverbal dalam komunikasi organisasi*. *Jurnal Komunikasi Modern*, 12(1), 45-58.
- Kadarsih, R. (2009). Teori Penetrasi Sosial Dan Hubungan Interpersonal. *Jurnal Dakwah*, X(1), 65. [https://Digilib.Uin-Suka.Ac.Id/Id/Eprint/8381/1/Ristiana%20kadarsih%20teori%20penetrasi%20sosial%20dan%20hubungan%20interpersonal.Pdf](https://digilib.uin-suka.ac.id/eprint/8381/1/Ristiana%20kadarsih%20teori%20penetrasi%20sosial%20dan%20hubungan%20interpersonal.pdf)
- Kompas.com. (2024). Pengaruh komunikasi kesehatan non-verbal terhadap pasien. *Kompasiana*. <https://www.kompasiana.com/shabrinaaqila1913/6778ac2ec925c40a63045a82/pengaruh-komunikasi-kesehatan-non-verbal-terhadap-pasien>, diakses 2 Februari 2025.
- Meinda, M. S., & Munanjar, A. (2023). Peranan Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa: (Studi Pada Guru–Guru Di Smp Van Lith). *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Komunikasi*, 3(3), 178-192.
- Moleong, J. Lexy. (2004). Paradigma Penelitian Sifat Penelitian. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 27–50. [https://Opac.Perpusnas.Go.Id/Detailopac.aspx?id=1133305](https://opac.perpusnas.go.id/detailopac.aspx?id=1133305)
- Mudjia, R. (2018). Paradigma Interpretif. *Jurnal Penelitian Sejarah Dan Budaya*, 4(1), 1032–1047.
- Mulyana, D. (2018). *Komunikasi interpersonal dan dinamika organisasi*. Remaja Rosdakarya.
- Nurhayati, T., & Ramadhan, F. (2021). Empati dalam komunikasi nonverbal untuk meningkatkan hubungan kerja. *Jurnal Psikologi dan Komunikasi*, 9(1), 22-31.
- Panjang, J. T., & Suana, I. W. (2022). Interaksi Sosial Antara Masyarakat Pendatang Dengan Masyarakat Lokal Di Desa Tanambanas Kecamatan Umbu Ratu Nggay Kabupaten Sumba Tengah Nusa Tenggara Timur: Social Interaction Between Immigrants And Local Communities In Tanambanas Village, Umbu Ratu Nggay District, Central Sumba Regency, East Nusa Tenggara. *Nirwasita: Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 62-72.
- Pohan, A. (2015). Peran Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Dalam Hubungan Manusia. *Jurnal Ilmiah Dakwah Dan Komunikasi*, 6(2), 5–21.
- Pratidina, N. D., & Mitha, J. (2023). Dampak Penggunaan Media Sosial Terhadap Interaksi Sosial Masyarakat: Studi Literature. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(1), 810-815.
- Pratidina, N., & Mitha, A. (2023). The role of nonverbal communication in strengthening interpersonal relationships at workplace. *Journal of Communication and Media Studies*, 8(2), 112-124.
- Puspitasari, D., & Danaya, B. P. (2022). Pentingnya Peranan Komunikasi Dalam Organisasi: Lisan, Non Verbal, Dan Tertulis (Literature Review

- Manajemen). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 257-268.
- Putri, R. A., & Santoso, H. (2019). Identitas sosial dan komunikasi nonverbal di lingkungan kerja rumah sakit. *Jurnal Komunikasi dan Media*, 11(4), 198-210.
- Putri, R. A., & Santoso, H. B. (2021). Impact of interpersonal relationships on employee performance: The mediating role of job satisfaction. *International Journal of Human Resource Management*, 12(3), 201-215.
- Putri, S. N., & Rahayu, D. (2022). *Peran Komunikasi Nonverbal dalam Meningkatkan Kepercayaan Pasien terhadap Tenaga Medis*. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 4(1), 55–63.
- Rahman, A., & Lestari, P. (2022). Strategi komunikasi nonverbal untuk menciptakan suasana kerja kondusif. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 14(1), 65-75.
- Riadi, S., & Sunyianto, S. (2020). Efektivitas Komunikasi Dalam Pendidikan Stipap Medan Ditinjau Dari Hambatan Komunikasi. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 4(2), 121-130.
- RS Bhakti Wira Tamtama Semarang. (n.d.). Fasilitas Umum. 2024. <https://rstbwt-semarang.com/fasilitas-umum>, diakses 2 Februari 2025.
- Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. (n.d.). *Visi, Misi, dan Motto*. Retrieved March 1, 2025.
- Santika, M. (2021). Pengaruh komunikasi nonverbal terhadap penyelesaian konflik di tempat kerja. *Jurnal Manajemen Konflik*, 7(2), 90-99.
- Saputro, H., & Fazrin, I. (2017, August). Anak Sakit Wajib Bermain Di Rumah Sakit: Penerapan Terapi Bermain Anak Sakit; Proses, Manfaat Dan Pelaksanaannya. *Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes)*.
- Sari, D. (2020). Adaptasi komunikasi dalam lingkungan kerja yang dinamis. *Jurnal Komunikasi Bisnis*, 13(3), 145-155.
- Sari, D., & Kom, R. (2018). Pengaruh komunikasi nonverbal terhadap kinerja tim di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 5(2), 120-130.
- Syahrani, M. (2020). Membangun Kepercayaan Data Dalam Penelitian Kualitatif. *Primary Education Journal (Pej)*, 4(2), 19-23
- Tania, R., & Hamson, Z. (2024). Peran Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Dalam Kualitas Layanan Publik. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 6(1), 26-35.
- Trias Ismi. (2024). Komunikasi Nonverbal: Definisi dan Contohnya dalam Dunia Kerja. *Glints*. <https://glints.com/id/lowongan/komunikasi-nonverbal/>
- Triningtyas, L. (2018). Komunikasi nonverbal dalam meningkatkan hubungan interpersonal di tempat kerja. *Jurnal Psikologi dan Komunikasi*, 3(1), 75-84.
- Wahyuddin, A. (2019). *Efektivitas Peraturan Pemerintah No. 48 Tahun 2014 Dalam Pengelolaan Biaya Pencatatan Nikah (Studi Kasus Pada Kua Kec. Talun Kabupaten Cirebon)* (Doctoral Dissertation, Iain Syekh Nurjati).

Web:

- Widjaja, H. (2017). Fungsi komunikasi nonverbal dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(2), 112-120.
- Zanki, A. (2020). *Teori interaksi simbolik dan aplikasinya dalam komunikasi sosial*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 5(1), 45-56.
- Wijayanti, A. D. (2020). *Komunikasi Nonverbal dan Representasi Diri Tenaga Medis di Rumah Sakit*. *Jurnal Sosiologi Reflektif*, 14(2), 210–222.
- Zanki, H. A. (2020). Teori Psikologi Dan Sosial Pendidikan (Teori Interaksi Simbolik). *Scolae: Journal Of Pedagogy*, 3(2).
- Zulkifli, M. (2019). Peranan Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Meningkatkan Pengetahuan Anak (Studi Pada Guru-Guru Di Paud Kharisma Dan Paud Lestari). *Jurnal Pamator: Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo*, 12(1), 67-72.

