

## **BAB III**

### **PENYAJIAN DATA**

#### **A. Deskripsi Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian**

##### **1. Deskripsi Subyek Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti tidak meneliti semua mahasiswa yang bekerja sambil kuliah di IAIN Sunan Ampel, melainkan cukup beberapa mahasiswa dari berbagai fakultas dengan berbagai profesi dari berbagai tempat kerja, dengan tujuan ingin mencari tahu keragaman pesan verbal dan nonverbal dari para mahasiswa tersebut. Adapun deskripsi mengenai informan adalah sebagai berikut:

- a. Jangki Dausat, mahasiswa jurusan Pendidikan Bahasa Arab di fakultas tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya, lahir di Kediri tanggal 11 Oktober 1984, bertempat tinggal di Jalan Merdeka 214 Keraton, Mojo, Kediri. Tahun 1991, Jangki sekolah di SDN 1 keraton. Kemudian meneruskan sekolah ke SMPN Mojo lulus pada tahun 2000, pernah menjabat sebagai ketua osis serta pernah mewakili SMP mengikuti lomba CCQ sampai ke tingkat kabupaten. Keluar dari SMP Jangki melanjutkan sekolah ke MAN 1 Kediri, untuk kedua kalinya Jangki dipercaya untuk menjadi ketua osis di sekolahnya tersebut. Lulus dari MAN Jangki tidak langsung melanjutkan ke universitas tapi mendalami ilmu agama terlebih dahulu di Pondok Pesantren Lirboyo Kediri sampai tahun 2008 baru

kemudian mendaftar di IAIN Sunan Ampel Surabaya. Saat berada di P.P Lirboyo Jangki tiga kali berturut-turut mendapat predikat sebagai santri teladan. Di IAIN Jangki bergabung dengan beberapa organisasi mahasiswa antara lain PMII dan HMJ sekaligus sebagai ketua di HMJ dari tahun 2008 sampai sekarang. Sejak tahun 2010 Jangki bekerja di PWNu Surabaya yang bertempat di Jalan Masjid Akbar Timur No 9, tepatnya sebagai operator sms.

Alasan menjadikan Jangki sebagai informan, sebelumnya dalam sebuah penelitian, peneliti memiliki standartisasi untuk menjadikan orang sebagai subyek dalam penelitiannya. Dilihat dari pendidikan dan organisasinya Jangki telah memiliki banyak pengalaman, kerjanya pun menuntut dia untuk selalu berhubungan dengan banyak orang secara intens. Selain itu setelah mengobservasi keseharian jangki, peneliti merasa Jangki cocok dijadikan informan dalam skripsi tentang komunikasi interpersonal.

- b. Muhammad Khozin, 22 tahun bertempat tinggal di Dusun Mojanu Rt 002 Rw 001, Mojanu, Sooko, Mojokerto. Dilahirkan di Mojokerto, 27 Juli 1990 pendidikan yang ditempuh Khozin yakni bersekolah di MI Nurul Ulum Mojokerto pada tahun 1997-2002, diteruskan ke MTsN Mojokerto tahun 2003-2005. Lulus dari MTs Khozin meneruskan sekolah ke MAN Mojokerto dan mengambil jurusan IPA, bahkan sempat menjadi juara 2 LKTI (Lomba Karya Tulis Ilmiah) se Mojokerto. Sekarang jurusan pendidikan

matematika di fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya. Organisasi yang di ikuti Khozin selama kuliah adalah IQMA, PMII dan Sema BEM MF. Khozin memulai karir sejak semester 3, dengan mulai mengajar di yayasan yatim piatu daerah Sidoarjo dan Kupang Krajan. Semester 5 Khozin berhenti mengajar dan mulai menambah pengalaman dengan mencoba menjadi sales motor Yamaha di CV. Sinar Makmur Motor Jemursari Surabaya selama 6 bulan. Semester 6 Khozin bergabung dengan LBB Supraono, namun hanya satu bulan kemudian Khozin membuka bimbingan sendiri yang sampai saat ini masih ditekuninya. Bulan April lalu Khozin mulai merentangkan sayap kembali ke dunia marketing, tepatnya sebagai marketing *credit card* BCA di bawah naungan PT. Solusindo, Manyar Tirnomoyo No 59, Surabaya.

Alasan memilih Khozin sebagai informan, dia sama halnya seperti Jangki banyak pengalaman di organisasi dan kerjanya menuntut dirinya untuk selalu berkomunikasi dengan banyak orang, namun perbedaan sifat dengan Jangki menjadikan peneliti tertarik untuk menjadikannya informan dan melihat arti komunikasi menurut Khozin.

- c. Yuslikah, 22 tahun dilahirkan di Bojonegoro 5 Agustus 1990 memiliki tempat tinggal asal di Banjaran, Baureno kabupaten Bojonegoro. Yuslikah dahulu bersekolah di MI An-Nafi'ah Banjaran, setelah lulus dari MI tersebut Yuslikah meneruskan ke

MTs.i At-Tanwir Sumberejo, kemudian melanjutkan ke MA.i yang sama yakni MA.i At-Tanwir Sumberejo. Di masa aliyah Yuslikah mengambil konsentrasi IPA dan mengikuti beberapa organisasi diantaranya PASUSKA dan PSABe (Persatuan Siswa Siswi At-Tanwir Baureno). Usai masa Aliyah Yuslikah berkuliah di IAIN Sunan Ampel Surabaya dan bergabung dengan beberapa organisasi yakni HMI dan FKMB.

- d. Desi Wulansari, Lahir di Tuban, 19 Desember 1989, memiliki tempat tinggal di Jalan Raya Plumpung 198 Kecamatan Plumpung, Tuban. Dahulu menempuh pendidikan di SDN 1 Plumpung, kemudian melanjutkan ke SMPN 1 Plumpungan, setelah lulus Desi meneruskan ke SMAN 2 Tuban sekaligus pernah menjabat sebagai OSIS Kabid. Keputrian. Walaupun latarbelakang pendidikan dari sekolah umum, namun Desi sering kali mendapatkan juara pada lomba kaligrafi dan berbagai lomba-lomba seni lainnya. Hal inilah yang mendorong des i untuk memilih konsentrasi Advertising pada jurusan Komunikasi, Fakultas Dakwah. Saat ini Desi masih berkuliah di IAIN Sunan Ampel Surabaya sekaligus bekerja di IAIN Press melalui rekomendasi dari pak Nafis. Selain bekerja di IAIN Press, Desi juga sebagai *Lay Outer* dan design grafis di majalah Solidaritas yang dikelola oleh mahasiswa IAIN. Disela aktifitasnya Desi juga sering menerima tugas sebagai *freeland* design untuk cover buku. Desi adalah sosok mahasiswa yang tidak pernah

menyia-nyiakan kesempatan yang ada dihadapannya, dan dalam penelitian ini peneliti membutuhkan sosok informan yang memiliki kemauan dalam bekerja seperti Desi, itulah alasan informan memilih desi sebagai informan.

- e. M. Agus Shobirin, bertempat tinggal di Jalan Kolonel Sugiono, Waru, Sidoarjo. Dilahirkan di Sidoarjo, 7 Agustus 1987. Pendidikan yang pernah ditempuhnya yaitu TK Muslimat NU, MINU Berbek. Selanjutnya MTs. Darul Ulum Waru, kemudian meneruskan ke SMKN 11 Surabaya namun seterusnya agus berpindah ke MA Darul Ulum Waru. Semasa sekolah agus sering kali mewakili sekolahnya mengikuti lomba *drum band* bersama tim sekolah. Saat ini agus masih aktif kuliah di IAIN Sunan Ampel Surabaya. Sebelumnya Agus pernah berkuliah di Universitas Tujuh Belas Agustus Jurusan Informatika. Karirnya dimulai sejak agus kuliah di UNTAG, dia mencoba bekerja di percetakan daerah Mojokerto, karena terlalu jauh dari rumah dan tempat kuliah tidak lama kemudin Agus mencari kerja di daerah Surabaya, dia mendapat pekerjaan untuk menjaga konter pulsa selama kurang lebih satu tahun. Setelah itu Agus bekerja di pabrik pupuk pada bagian *packing* pupuk daerah Rungkut selama kurang lebih 5 bulan. Saat ini Agus mengembangkan usaha sendiri dirumahnya diantaranya konter pulsa dan toko baju, selain itu Agus juga membuka rental Playstation di Wonocolo gang 4 daerah IAIN sekarang membuka cabang Playstation di Semolowaru. Alasan

menjadikan Agus sebagai informan karena peneliti membutuhkan mahasiswa yang tidak hanya bekerja pada sebuah instansi untuk dijadikan subyek penelitian, namun juga mahasiswa yang memiliki usaha sendiri seperti yang dilakukan Agus Shobirin.

- f. Hamdan Zaki, 22 tahun dilahirkan di kota Gresik 1 Juni 1990. Beralamatkan di Jalan KH. Zubair 27/5 Gapuro Sukolilo, Gresik. Zaki dahulu bersekolah di SD Muhammadiyah 3 Gresik, kemudian melanjutkan ke SMP Muhammadiyah 1 Gresik, lulus dari SMP Zaki meneruskan ke sekolah menengah yang sama, SMA Muhammadiyah 1 Gresik. Sekarang Zaki menjadi salah satu mahasiswa IAIN Sunan Ampel Surabaya fakultas Syariah jurusan Akhwal Al Syakhshiyah (hukum keluarga islam). di kampus ini Zaki bergabung dalam organisasi IMM (Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah). Semester 1-2 Zaki menjabat sebagai Kader IMM, semester 3-4 ganti jabatan menjadi Sekretaris bidang Kader, kemudian semester 5-6 Zaki dipercaya untuk menjadi ketua IMM komisariat Syariah, dari semester 7 hingga sekarang Zaki berpindah jabatan menjadi koordinator bidang Pers.
- g. BadrulHikam, mahasiswa jurusan Tafsir Hadits fakultas Ushuluddin IAIN Sunan Ampel Surabaya. Dilahirkan Pamekasan 27 Juli 1987, bertempat tinggal di Pamekasan tepatnya desa Waru Timur. Badrul dulu mengenyam pendidikan di MI Mambaul Ulum Bata-Bata, kemudian melanjutkan sekolah ke MTs Mambaul Ulum Bata-Bata,

lulus dari sana Hikam kemudian tetap melanjutkan sekolah ke MA Mambaul Ulum Bata-Batadan menjabat sebagai wakil ketua osis MA MUBA tahun 2006. Saat duduk di bangku MTs Hikam menjadisekretarismajalah Pondok MUBA angkatan 2003, sekaligus selaku bendahara osis MTs MUBA 2003. Pada masa kuliah Hikam pernah menjabat sebagai Jarkom BEM-F tahun 2009-2010, bersamaan dengan itu menjabat sebagai wakil ketua HMJ tahun 2009-2010 dan jugawakil ketua Rayon PMII Ushuluddin, serta sebagai Pengkaderan KOMSAT PMII Sunan Ampel Surabaya. Selain kesibukannya tersebut, Hikam juga merintis usaha sebagai peternak Bebek, Distro Batik dan distributorkertas polio.

- h. Afrit Endah, dilahirkan di Mojokerto 14 oktober 1991, bertempat tinggal di Trowulan Mojokerto. Dulu bersekolah di SD Sooko, kemudian meneruskan ke MTs Darul Ulum Jombang, setelah lulus meneruskan kembali ke MAN Darul Ulum jombang.
- i. Rifatul Husniah, dilahirkan di Lamongan 22 oktober 1990, bertempat tinggal di desa Ima'an, Dukun, Gresik. Sekarang sebagai mahasiswa IAIN fakultas Syariah jurusan Muamalah. Dulu Nia bersekolah di MI Ihyaul Islam, setelah lulus melanjutkan sekolah ke MTS Ihyaul Ulum, kemudian ke MAN Tarbiyatut Tholabah Kranji.
- j. Arlika, mahasiswa IAIN jurusan Sastra Arab, dilahirkan di Jombang 2 Mei 1990. Bertempat tinggal di desa Wringin Pitu Mojowarno Jombang. Arlika dulu mengenyam pendidikan di SDN Mojowarno,

kemudian melanjutkan ke MTsN Denanyar Jombang setelah lulus meneruskan ke MAN Denanyar Jombang sekaligus sebagai santri di Pondok Pesantren Al-Bisyri Mamba'ul Ma'arif Denanyar Jombang.

Dan alasan peneliti memilih informan di atas, karena pada masing-masing informan memiliki semangat dan kemauan dalam bekerja, selain itu peneliti mencari mahasiswa yang bekerja tidak hanya bergantung pada jurusan yang di ambil mahasiswa pada saat kuliah, hal ini peneliti ketahui melalui observasi saat bersama dalam keseharian dengan informan.

## **2. Deskripsi Obyek Penelitian**

Adapun obyek penelitian pada skripsi ini adalah tentang ilmu komunikasi khususnya komunikasi interpersonal yang terkait dengan verbal dan nonverbal. Dalam kehidupan sehari-hari kapanpun dimana pun, komunikasi tetaplah menjadi kunci utama. Begitu juga dalam dunia kerja, komunikasi interpersonal lebih banyak digunakan. Mulai dari komunikasi yang dilakukan kepada atasan, rekan sampai kepada bawahan. Atau bahkan antara produsen dan konsumen sampai bahasa yang digunakan sehari-hari kepada bawahan, rekan sejawat terlebih penting kepada atasan. Bagaimana bahasa yang seharusnya digunakan untuk membedakan antar atasan dan bawahan. Nonverbal dalam komunikasi interpersonal juga dapat menunjang karir seseorang dalam dunia kerja. Sikap tegas saat menerima titah dari atasan, sikap saat menghadapi masalah ditempat kerja, raut wajah saat konsumen datang,



menjadi salah satu faktor penunjang untuk menciptakan komunikasi yang efektif. Cara mahasiswa berkomunikasi di tempat kerjanya tidak menutup kemungkinan untuk menunjang kemajuannya dalam bekerja.

### **3. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan diberbagai tempat, tergantung dimana informan penelitian bekerja, yakni:

- a. Kantor PWNNU. Terletak di Jln. Masjid Akbar Timur No 9 Surabaya. Kantor jangki berada di lantai dua. Setiapdevisi memiliki ruang sendiri-sendiri. Kebetulan jangki masuk ke devisi operator. Terdapat satu komputer dan satu printer disana. Dengan dua meja kerja dan 1 set sofa sederhana. Sistem kerjanya sip-sipan, karena masih kuliah jangki sering dapat jadwal sip siang sampai malam. Layaknya NU program yang ada juga berhubungan dengan aswaja. Lebih seringnya acara-acara yang berbau aswaja, seperti ceramah terbuka dan lomba cerdas cermat aswaja.
- b. BCA yang bekerja sama dengan PT. Solusindo. Manyar Tirnomoyo No 59, Surabaya.PT itu merupakan badan penyuluhan dan penyaluran karyawan, khususnya dibidang marketing, kebetulan M. Khozin yang menjadi informan penelitian ditempatkan di bank BCA sebagai marketing kartu kredit BCA.
- c. SAC IAIN Sunan Ampel. SAC merupakan gedung yang berada dibawah naungan IAIN, biasa digunakan untuk seminar-seminar dan kadang juga disewakan untuk acara resepsi pernikahan. Informan

peneliti bekerja di SAC ini sebagai design grafis untuk cover dan lainnya. Kantor IAIN Press terletak di lantai dua gedung SAC, sebelah kiri setelah tangga. Namun penelitian tidak hanya terbatas di kantor itu saja, karena informan yang bersangkutan masih berkuliah di IAIN sehingga peneliti bisa melakukan observasi dengan informan dalam kesehariannya.

- d. Hello Collection, hello collection tempat yuslika bekerja berada di Royal Plaza lantai 2. Rukonya bisa dibilang lumayan luas, mungkin kira-kira 4 x 7 meter, saat masuk dipintu masuk ada satu orang SPG yang menyapa pelanggan dengan ramah kemudian mempersilahkan masuk untuk memilih-milih, didalam akan dijumpai SPG lagi untuk menemani pembeli memilih-milih dan jika pembeli membutuhkan bantuan. Atasannya duduk di meja kasir sambil sesekali ikut memberikan komentar. Dari paras wajahnya, pemilik hello collection ini terlihat seperti orang cina, dengan kulit putih kemerah-merahan rambut lurus dan mata sipit. Baju yang ditawarkan dominan merupakan baju remaja wanita mulai dari kaos, blus, kemeja, rok, clana dan beberapa kaos pria. Kadang yuslika berjaga di pintu masuk untuk menyambut tamu yang datang, kadang juga juga *standby* di dalam untuk melayani pembeli.
- e. Play Station Agus Shobirin. Terletak di wonocolo gang 4, keluar dari gang dosen terus berjalan ke selatan hingga pertigaan alfamart belok kanan ke barat lurus kurang lebih 5 meter dari gapura wonocolo gang

4. Di sana terdapat 4 buah televisi 24 inc yang digunakan sebagai media untuk bermain playstation. Agar orang-orang yang bermain tidak merasa jenuh disana juga menyediakan minuman ringan dan berbagai snak. Selain itu disana juga skaligus menyediakan penjualan pulsa elektrik *all operator*. Ukuran ruangan yang agus kontrak kurang lebih 3 x 4 meter dengan fasilitas kamar mandi dalam. Di ruangan itu sedua aktifitas agus lakukan, namun tidak sepenuhnya dia yang menjaga tapi bergantian dengan temannya. Terlihat pula beberapa stik PS yang tidak dipakai karena sudah rusak.
- f. Zaki Hamdan sebagai sales philips, sebenarnya dia tidak bekerja langsung di perusahaan philips tetapi di PT. Gita Lima, yang terletak di jalan ngagel, menurut zaki barang yang ditawarkan tidak hanya dari philips, tetapi devisinya kebetulan memegang tanggung jawab untuk penjualan lampu philips. Hanya saja penelitian yang dilakukan peneliti tidak di kantor tempat zaki bekerja melainkan hanya melakukan observasi saat zaki sedang melaksanakan tugas.
- g. Arlika, mengajar di di TPQ gang salafiah belakang IAIN, yang diketuai oleh ustad falah. Selain mengajar di TPQ dia juga sambil privat dari rumah kerumah, tergantung LBB windy's house mengirim dia kemana, LBB tersebut menurut arlika sederhana, tidak formal seperti primagama, disana hanya sebuah rumah yang ditempati windy, kadang tapi jarang dipakai untuk les anak SD dan TK, windy mencari

anak buah dengan bertanya kepada tetangga-tetangganya barangkali ada yang mau mengajar, namun sistimnya bagi hasil.

- h. Badrul Hikam, penelitian pada Badrul Hikam peneliti hanya melakukan wawancara kepada badrul hikam di kampus, dan dari pengalaman pribadi peneliti yang sering mengambil barang pada Badrul Hikam.
- i. Begitu pula penelitian yang dilakukan kepada Afit Endah, peneliti hanya mewawancarai Afit Endah di warung bakso pak Kasir, kemudian minta ikut Afit saat Afit menarik uang barang yang Afit titipkan di kos temannya. Dari situ peneliti juga bisa sambil melakukan observasi dengan melihat interaksi yang mereka lakukan.
- j. Yang terakhir di PT. Mega Utama di perumahan Kertajaya. Rumah tingkat satu, dibagian bawah digunakan untuk gudang dan produksi lilin serta sarung tangan, dan di lantai atas digunakan sebagai kantor.

## **B. Deskripsi Data Penelitian**

Setiap penelitian haruslah memiliki data yang konkrit dan mampu dipertanggung jawabkan. Sehingga data dalam penelitian diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data. Selain itu untuk mendapatkan hasil yang maksimal peneliti diharapkan memahami dan mampu menguraikan fokus permasalahan yang di angkat dalam penelitiannya.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan observasi mengenai penerapan komunikasi interpersonal mahasiswa yang sukses dalam

dunia kerja, serta pesan verbal dan nonverbal yang mahasiswa gunakan dalam dunia kerja demi mencapai sukses.

### **1. Pesan Verbal Mahasiswa IAIN Sunan Ampel Dalam Dunia Kerja**

Dalam dunia kerja seseorang pasti berkecimpung dengan banyak orang, komunikasi pun banyak digunakan, terlebih lagi komunikasi interpersonal. Dimana setiap orang dapat berperan sebagai komunikator dan disisi lain dapat beralih menjadi komunikan dengan berbagai ragam pesan yang disampaikan.

Penerapan pesan verbal yang dilakukan mahasiswa berbeda satu dengan lainnya, cara mahasiswa berbicara, bagaimana mahasiswa menghadapi masalahnya tempat kerjanya, bagaimana seorang mahasiswa mencari simpati dari atasannya dan lain sebagainya, seperti hasil wawancara mahasiswa berikut ini:

Kalo ditanya kenapa kuliah sambil kerja, dulu pertamanya aku dapet tawaran les privat dari temen ke temen gitu aja mbak, trus aku coba dari pada nganggur. Mungkin karena temen ku ngeliat aku semangat, jadi dia sering ngelempar kerjaan ke aku kalo dia gak bisa. Kan keliatan toh mbak orang yang semangat beneran sama yang terpaksa. Berawal dari situ akhirnya aku diajak ikut bantu ngajar di yayasan yatim piatu di daerah sidoarjo sana. Tapi misalkan kerjaan itu bentrok sama kuliah ku ya aku minta maaf dan kalo bisa minta rubah jadwal. Sebenarnya kalo buat aku pribadi aku selalu membiasakan diri nyopo ke temen-temen, berusaha welcome lah lek onok temen yg mau cerita. Soale bayangan ku mbak manusia iku suatu saat pasti butuh manusia lain, aku pun juga. Jadi perbanyak temen ae lah, pasti banyak juga manfaatnya. Alhamdulillah e temen-temen selalu inget aku kalo ada kerja. Lagian kalo masalah kerjaan sendiri aku tuh gak terlalu pilih-pilih. Jurusan ku kan matematika jadinya aku ya gak harus cari kerja yang nyambung sama itu, pokoknya ada temen nawarin ya tak trimo gitu ae, dicoba dulu lah. Tapi aku emang lebih tertarik dibidang pendidikannya itu lebih milih ke privat, kalo kerja

umumnya aku lebih suka ke marketing. Gak tau ya kok bagi ku menantang gitu, kan tiap hari ketemu sama orang banyak. (kalau ditanya mengapa kuliah sambil kerja, dulu saya mendapat tawaran les privat dari teman yang satu ke teman yang lain, dari pada hanya diam saja akhirnya saya tertarik untuk mencoba. Mungkin karena teman-teman melihat semangat saya, saya selalu dipercaya untuk menggantikan jadwal mengajar jika teman-teman tidak bisa hadir untuk mengajar. Berawal dari hal tersebut kemudian saya di minta untuk ikut mengajar di yayasan yatim piatu daerah sidoarjo. Tetapi jika jadwal mengajar bentrok dengan jadwal kuliah saya, saya meminta maaf dan jika bisa meminta pergantian jadwal. Sebenarnya bagi saya pribadi, saya selalu membiasakan diri untuk tegur sapa kepada teman-teman, berusaha terbuka jika ada teman yang ingin bercerita. Karena bagi saya manusia itu suatu saat pasti memerlukan manusia lain, begitujuga dengan saya. Jadi memperbanyak teman pasti juga banyak manfaatnya. Alhamdulillahnya teman-teman selalu ingat saya jika ada kerja. Lagipula jika masalah kerja itu sendiri saya tidak pernah terlalu memilih. Jurusan saya memang matematika tapi saya tidak harus mencari kerja yang ada sangkut pautnya dengan itu. Yang penting ada tawaran teman saya trima dan saya coba terlebih dahulu. Tetapi saya memang lebih tertarik untuk bidang pendidikan lebih khususnya ke privat, jika pekerjaan umumnya saya lebih suka dibidang marketing. Bagi saya pekerjaan itu menantang, karena setiap hari bertemu dengan banyak orang)<sup>1</sup>.

Nah kerja disana aku baru sadar mbak kalo ternyata nyapa orang biarpun cuma senyum tok lho ternyata penting. Apalagi aku kan SPG toh mbak, jadi yo sapaan ramah gitu tuh penting buat menarik pembeli. Trus kalo SPG itu kan ada targetnya tho mbak, sehari harus dapet brapa, kalo kita akrab sama sesama SPG enak mbak,,jadi kalo temen udah memenuhi target trus aku belum, mereka itu bantu, gitu juga sebaliknya, jadi dari pada kita bersaing trus merugikan yang lainnya mendingan kita kerja sama. Kebetulan di hello collection kita itu udah kayak sodara, sekarang aku udah berenti kerja disitu karena ada PPL tapi dari atasannya masih suka telpon kalo misalnya pas ada pameran gitu, ditawari sapa tau mau cari-cari tambahan uang jajan. Itu waktu aku di hello collection, tapi awal semester 8 kemaren aku ada tawaran jadi kasir di toga mas, aku coba daftar, setelah 3 kali tes lah alhamdulillah kok aku langsung diterima. Tapi cuma sebentar mbak, soale ganggu ke skripsi ku juga e. (saya sedikit bercerita, dulu saya iseng melihat mading kemudian ada lowongan kerja sebagai SPG di hello

---

<sup>1</sup>Hasil wawancara M. Khozin 15 mei 2012

collection, pada saat itu saya sudah semester 5, semester 5 itu jadwal perkuliahan sudah tidak terlalu padat, jadi saya bersama teman saya mencoba untuk melamar disana, tapi kebetulan mungkin keberuntungan saya, hanya saya yang diterima disana. Setelah bekerja disana saya baru menyadari bahwa menyapa orang walaupun hanya sekedar senyuman itu penting. Apalagi saya seorang SPG, jadi sapaan ramah itu penting untuk menarik pelanggan. SPG itu mempunyai target dalam satu harinya, kalau kita akrab dengan SPG lain enak, jadi jika seorang teman sudah memenuhi target sedangkan saya belum, mereka membantu begitupun sebaliknya, jadi dari pada kita bersaing lalu merugikan lainnya lebih baik kita bekerja sama. Kebetulan di hello collection kita sudah seperti saudara, sekarang saya sudah berhenti bekerja disana karena ada PPL tetapi atasan masih suka telepon jika ada pameran, ditawari jika ingin mencari uang jajan tambahan. semester 8 lalu saya mendapat tawaran menjadi kasir di Toga Mas, saya mencoba daftar, setelah 3 kali tes, alhamdulillah saya langsung diterima. Tapi hanya sebentar karena mengganggu ke skripsi saya)<sup>2</sup>.

#### Badrul Hikam:

Awalnya cuma seneng belanja sendiri, terus kok temen-temen banyak yang suka sama barang-barang saya, kadang titip juga, kebetulan saya itu emang selain suka belanja saya juga suka jalan-jalan, kayak ke jogja, makassar, jadi kalo pas beli barang saya suka inget temen-temen, biasanya mereka suka barang ku, jadi buat jaga-jaga aku pedekate sama yang jual, minta no hapenya. Jelasnya gak cuma sekedar minta, sering juga saya sms tanya kabar biar kalo pas mau pesen gak canggung, kadang juga aku tawari mereka ngopi bareng, kalo pas satu kota. Dari situ akhirnya aku mikir dari pada saya Cuma dititipi, sekalian saya jadi distributornya juga ae, kan sama-sama dapet untung. Prinsip ku kalo mau barang bagus, harga juga pasti mahal, sekarang ini lumayan banyak temen-temen yang pesen kayak jaket, kaos, celana jeans kadang baju-baju cewek juga banyak, yang pesen buku kadang juga ada. Kadang heran juga, padahal saya menawarkan barang dengan harga yang bisa dibilang mahal buat kantong mahasiswa, tapi teman-teman makin banyak yang ambil di saya, kata mereka bener mahal tapi barangnya bagus, jadi gak ngecewain. Harga segitu saya juga dapet untuk kok, yang penting gimana cara saya ngerayu produsennya. Jadi keatasnya enak saya ke bawahnya juga enak.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>Hasil wawancara Yuslika, 28 mei 2012

<sup>3</sup>Hasil wawancara Badrul Hikam 20 juni 2012

Ada maksud ada tujuan dan pastinya ada jalan serta usaha untuk menggapai seluruh keinginan:

Dikantor saya berusaha semaksimal mungkin ingin bisa akrab dengan semua orang dikantor. Biasanya itu ya kalo dateng ke kantor sewajarnya aja, salam trus jabat tangan. Berusaha bersikap dan berpikir dewasa. Nah biasanya tanpa kita sadari atasan itu sering ngetes kemampuan kita, misal e ngene ngajak aku ngobrol bahas program atau sesuatu apapun, lah kalo aku gak cermat, aku bisa ngomong ngelantur, jadi aku jaga-jaga kalo bos ngomong sama aku, aku berusaha mengimbangi omongan beliau koyok-koyok aku iki wong pinter, tapi bukane keminter, maksud e iku usahakan omongan kita itu berbobot ngunu lhu tapi jangan sampe kita membantah atasan apalagi sok tahu padahal gak tahu. Kalaupun ada yang tidak kita sukai dari kebijakan atasan, kita harus tetap ingat bahwa pemilik wewenang tertinggi tetap bos. Contoh lagi aku pernah dikasih tugas untuk jadi koordinator acara cabang malang, dan 3 teman ku jadi koordinator di 3 kota lain. Lah 4 orang ini pasti selalu diawasi sama atasan, kalo ada salah satu koor kerjanya gak bener, atasan itu cerita ke koor lainnya tapi dengan imbuhan “aku percaya kamu pasti bisa lebih baik dari itu”. Saya sadar kalo itu cuma kalimat bohong, tapi saya tanamkan dalam hati saya harus bisa memegang kepercayaan ini dan harus bisa bikin bos seneng. Alhamdulillah sekarang ini bisa dikatakan saya jadi kepercayaan bos, tapi bukan bos direktur e,,tapi wakil direktur, karna dirut nya juarang ada dikantor. Saya selalu berusaha menjaga kepercayaan, ngomong apa adanya, sopan terutama. Itu kalo sama atasan, kalo sama temen biasanya saya mencoba mengenal sifatnya terlebih dahulu, jadi kalau mau guyonan ato mau kasih kritik enak. Tapi jangan lupa, kata ‘tolong’ dan ‘terimakasih’ jangan pernah hilang sekalipun itu sama bawahan.<sup>4</sup>

Dalam komunikasi verbal di tempat kerja yang terjadi secara tatap muka, segala atribut yang ada pada diri selalu dinilai orang lain, bersikap terbuka dan lebih mendengarkan keluhan orang lain, akan meningkatkan kepercayaan orang kepada diri kita:

Mungkin sama dengan teman-teman marketing yang lain, ada tamu dateng aku menyapa, bertanya adakah yang bisa saya bantu, terus

---

<sup>4</sup>Hasilwawancara Jangki Dausat 20 juni 2012



kasih penjelasan tentang yang mereka butuhkan, tapi bedanya aku sama temen-temen marketing dikantor itu, aku orangnya gak suka nyerobot, andai tamu itu dateng lebih dulu ke teman ku, ya udah biar mereka yang menanganinya, tapi aku sering tamu ku diserobot temen-temen. Bukannya aku pasrah tapi aku lebih belajar, mungkin dari segi penampilan mereka lebih meyakinkan dari pada aku, jadi tamu lebih tertarik datang ke yang lain dari pada ke aku, jadi tiap hari tuh aku belajar dari lingkungan, dan yang terpenting aku mengasah skill ku biar omongan ku bisa lebih meyakinkan dan menarik minat tamu. Aku selalu kasih semangat sama diri ku sendiri untuk selalu sabar dan sabar. Soalnya kadang-kadang tamu banyak tanya padahal aku tuh udah jelasin berkali-kali tapi masih tanya lagi, tapi aku berusaha sabar ngasih penjelasan dan senyum yang penting, jangan sampe ngasih liat wajah yang gak enak. Lah trus lagi mbak, hal sepele tapi berarti, kalo ada tamu yang awal mula dateng dengan bahasa jawa entah kasar entah jawa campuran, kadang juga ada yang kromoan, itu aku nyambutnya tuh juga pake bahasa yang sama ama mereka, ternyata mereka malah lebih merasa enjoy, walaupun standarnya kantor itu kan pake bahasa indonesia tho. Aku juga berusaha gak takut ngasih nomer Hp ke klien, jadi sewaktu-waktu mereka mau tanya-tanya atau apa gitu saya bisa bantu, tapi kalau itu gak ganggu privasi ku. Tamu ingin diperlakukan sopan dan disambut baik, begitupun aku, aku juga pengen disambut baik sama bos, jadi aku mencoba lebih meningkatkan skill karna itu yang utama diliat bos. Apalagi bos ku kan dua, satu dari tempat kerja ku, satu lagi dari CV ku.<sup>5</sup>

Begitu juga menurut Rifatul Husnia:

Kerja dengan banyak orang pastinya ada aja masalah, yang beda pemahaman, pembahasan gak nyambung, kadang ada juga yang sumpek dirumah dibawa-bawa ke kantor, karyawan satunya gak suka sama karyawan satunya lagi, tapi aku membiasakan diri gak mau terpancing sama masalah yang ada, rugi sendiri kalo ikut-ikutan, nah kalo udah gitu biasanya ada kan temen yang curhat ke aku, ya udah aku dengerin aja, sambil kadang-kadang tak demdem ben gak mangkel maneh. Pernah ada temen ku, mungkin dia lagi kesel banget atau apa, dia bilang gini “aku tuh lagi kesel, kamu kok ngomong gitu terus”, yang aku tangkap posisi dia lagi kesel trus curhat sama aku, tapi aku kasih masukan positif, maksud ku kan biar dia gak mangkel lagi, eh ternyata dia malah butuh temen yang bisa di ajak mangkel. Aku diem aja sambil senyum. Dapet berapa

---

<sup>5</sup>Hasil wawancara M. Khozin 15 mei 2012

hari mungkin dia malu akhirnya dia minta maaf ke aku, tapi gitu ya gak kapok, masi curhat ae.<sup>6</sup>

Arlika :

Aku sederhana ae, kalo aku suka di sapa, berarti orang lain juga suka, jadi sebisa mungkin aku menyapa mereka. Kalo aku gak suka dimarahin, berarti orang lain juga, kalo aku seneng di hormati mereka juga suka jadi aku bersikap selalu melihat ke aku sendiri.<sup>7</sup>

Utamakan kerja tim namun mendatangkan manfaat bagi diri sendiri dari pada kerja sendiri tapi diri tidak mendapatkan apa-apa:

Ditempatku itu yang penting ngomong seh, pastinya nu aku kan sales, dari kantor itu satu bulan sekali biasanya ada latihan, apalagi kalo philips ngeluarin produk baru, kalo cuma lampu-lampu yang biasa kan aku udah punya langganan di toko-toko, jadi aku tinggal nyetorin sesuai permintaan, tapi kalo produk baru, selain promosi di toko langganan, aku juga promo dari pintu ke pintu, lah disini tantangannya, harus nerima resiko juga. Tantangannya itu, gimana aku bisa jelasin tentang produk ini ke orang dengan keadaan ekonomi sedang dan ke atas agar mereka sama-sama mau beli produk ku. Lah kalo aku, sebisa aku nerangin aku usahain aku gak membandingkan sama produk dari merk lain, jadi aku membandingkan keunggulan produk baru itu dengan produk lamanya merk ku juga, aku cuma menghindari omongan “iyo di apik-apikno wong merk e dewe”, lah kayak gitu. Biasanya memasarkan produk kan dikasih jangka waktu, itu juga tergantung dari barang yang dijual, kira-kira pemasarannya sulit apa enggak. Selama pemasaran aku banyak berhadapan sama orang dan banyak juga denger tanggapan-tanggapan orang. Pada saat evaluasi aku berusaha gak menutup diri, jadi kesulitan ku pada saat pemasaran ketika aku bertemu orang dengan latar belakang seperti apa, trus gimana cara mainin omongan menghadapi orang itu, trus pas aku laris memasarkan dengan cara ku, itu semua aku ungkapin di dalam forum evaluasi, maksud ku biar aku ini gak ngepek seneng dewe, sedang konco ku susah, begitu juga sebaliknya. Tujuan ku biar temen-temen sama managernya itu semakin welcome sama aku.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara Rifatul Husniah 21 Mei 2012

<sup>7</sup> Hasil wawancara Arlika 7 juni 2012

<sup>8</sup> Hasil wawancara Hamdan Zaky 13 juni 2012

Memberikan stimulus pada diri sendiri agar tetap pada pikiran positif bahwa kita selalu bisa menghadapi sesuatu yang baru harus terus ditanamkan dalam diri:

Bagi ku, kuncinya kalo sama atasan itu ya sopan, patuh, trus kalo dikasih amanat itu sebisa mungkin aku bilang iya, walaupun aku gak tau aku bisa apa enggak, tapi yang penting aku berusaha semaksimal mungkin, toh nantinya kalo bos tau kita serius ngejalanin tugas biarpun hasilnya kurang memuaskan pasti bos berterima kasih atas kerja keras kita. Tapi aku juga gak mau ngentengin gitu aja, pokoknya sebisa mungkin aku bersikap serius, sopan tapi santai. Yang penting aku selalu semangat dan enjoy lah, karena menurutku semua orang suka sikap kayak gitu, biar aku nya sendiri juga gak merasa diperbudak dan bekerja dengan terpaksa.<sup>9</sup>

Menurut penuturan Afit Endah:

Aku biasanya kalo pas kula'an bingung, takutnya barang yang aku beli gak ada yang minat, apalagi kadang toko tempat ku kulak gak mau tukeran barang kalo udah gak laku, tapi tak dem dem dewe mbak, *'ini bagus kok, kenapa harus gak laku'*.

Meraup keuntungan dalam usaha memang bisa memuaskan diri, namun belum tentu memuaskan orang lain, dalam komunikasi hubungan timbal balik yang baik itu sendiri lebih dibutuhkan untuk meningkatkan keuntungan:

Namanya buka usaha sendiri, semuanya kita yang ngatur, istilah e maju gak e usaha onok nang tangan seng nyekel. Aku cuma berusaha enakan lah sama pelanggan, kalo pas di PS ya ngajak mereka ngobrol, kadang juga aku kasih bonus buat mereka yang sering main di tempat ku, lah kalo di toko baju itu aku mencoba jujur sama pembeli, biasanya kan pembeli ada yang gak pede sama pilihannya sendiri, suka tanya-tanya, disini aku gak mau ambil untung ku aja, biasanya aku biarpun itu bagus tapi sekiranya kurang cocok dipake pembeli itu, ya aku bilang kurang cocok, trus aku cari'in yang sekiranya lebih cocok biarpun kadang harganya

---

<sup>9</sup>Hasil Wawancara Rifatul Husnia

lebih murah dari pilihan mereka. Aku cuma gak mau pembeli kecewa, soale garai kapok trus gak gelem balek nang toko ku maneh.<sup>10</sup>

Afit Endah mengaku:

Sering jengkel sih, kadang temen-temen itu ya se enaknyanya sendiri, habis milih, barang dibawa dapet berapa hari minta tuker, sempet pernah ada yang dikembaliin, untung barangnya emang belum diapa-apain jadi aku mau dikembaliin, tapi mau gimana lagi ya, temen sendiri.

Beda orang, beda tempat kerja, beda kebijakan, namun sapaan sama-sama digunakan dimanapun :

Biasa lah, dateng ke kantor, sampe tempat parkir nyapa pak satpam, masuk kantor say hallo sama temen-temen, ngobrol sebentar lah trus baru kerja.

Bukannya aku pasrah tapi aku lebih belajar, mungkin dari segi penampilan mereka lebih meyakinkan dari pada aku, jadi tamu lebih tertarik datang ke yang lain dari pada ke aku, jadi tiap hari tuh aku belajar dari lingkungan, dan yang terpenting aku mengasah skill ku biar omongan ku bisa lebih meyakinkan dan menarik minat tamu.

Lah trus lagi mbak, hal sepele tapi berarti, kalo ada tamu yang awal mula dateng dengan bahasa jawa entah kasar entah jawa campuran, kadang juga ada yang kromoan, itu aku nyambutnya tuh juga pake bahasa yang sama ama mereka, ternyata mereka malah lebih merasa enjoy, walaupun standartnya kantoran itu kan pake bahasa indonesia tho

Tamu ingin diperlakukan sopan dan disambut baik, begitupun aku, aku juga pengen disambut baik sama bos, jadi aku mencoba lebih meningkatkan skill karna itu yang utama diliat bos. Apalagi bos ku kan dua, satu dari tempat kerja ku, satu lagi dari CV ku.<sup>11</sup>

Seperti juga yuslika:

Nah kerja disana aku baru sadar mbak kalo ternyata nyapa orang biarpun cuma senyum tok lho ternyata penting. Apalagi aku kan SPG toh mbak, jadi yo sapaan ramah gitu tuh penting buat menarik pembeli. Ya pake bahasa indonesia mbak. Sama yang punya tokonya juga gitu.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup>Hasil wawancara Agus Shobirin 9 Juni 2012

<sup>11</sup>Hasil wawancara M. Khozin 15 mei 2012

<sup>12</sup> Hasil wawancara Yuslika 28 mei 2012

Rifatul Husnia:

Kalo sama bos pake bahasa indonesia sehari-harinya, karna bosnya pake bahasa indonesia, tapi kalo sama managernya kadang pake bahasa kromo jawa, aku pokoknya ngikutin bos-bos ku, kalau beliau mulai pake bahasa indonesia aku jawabnya juga tapi kalo pake jawa aku juga gitu. Tapi kalo rapat semuanya pake bahasa formal, beda lagi kalo evaluasi, biar gak tegang biasanya atasan ku itu omongannya gak terlalu formal. Kalo sama temen ya bahasa campuran.<sup>13</sup>

Menurut arlika:

Gak hanya atasan atau ustad-ustadnya aja hormat dan ngasih salam, ngasih salam, nyapa ke murid-murid juga perlu lo.<sup>14</sup>

Hasil wawancara mengenai pesan verbal di atas, diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti. Adapun paparannya adalah sebagai berikut:

- a) Hubungan baik yang di jalin Desi dengan pak Nafis dan tim majalah solidaritas, membuat desi terekomendasi untuk menjadi salah satu pegawai tetap di IAIN Press. Dengan demikian menjalin hubungan baik akan mendatangkan hal yang baik pula.
- b) Dari awal bertemu Yuslika, dia langsung bersikap enjoy, rilek dan blak-blakan pada peneliti, menanyakan apa keperluan peneliti dan apa yang bisa dia bantu, hal ini membuat peneliti merasa nyaman dan welcome dengan suasana yang informan ciptakan. Jadi bersikap terbuka kepada orang lain membuat orang menganggap keberadaan kita.

---

<sup>13</sup>Hasil wawancara Rifatul Husnia

<sup>14</sup>Hasil wawancara Arlika

- c) Tata etika kesopanan dan kejujuran harus tetap dijaga dalam hubungan komunikasi. Rata-rata dari 5 informan yang ada, 4 diantaranya mengucapkan salam saat pertama perjumpaan.
- d) Kebanyakan mahasiswa yang bekerja menggunakan bahasa yang sedikit lebih formal pada saat berbicara, tak jarang mereka menyebut “saya” kepada dirinya sendiri.

## **2. Pesan Nonverbal Mahasiswa IAIN Sunan Ampel Dalam Dunia Kerja**

Dalam sebuah komunikasi isi pesan yang disampaikan bisa melalui pelantara media, namun sering pula melibatkan di dalamnya perilaku nonverbal, seperti layaknya yang terjadi di tempat kerja:

Sebagai seorang bawahan, sebagai rasa hormat kalo ada atasan dateng, ya mengucap salam, tapi ya gak formal banget yang sampe berdiri terus membungkukkan badan gitu enggak, asal sopan, biar lebih rileks gitu suasananya, kadang kalo aku lagi repot cukup dengan menganggukkan kepala gitu aja.<sup>15</sup>

Jangki Dausat:

Dikantor saya berusaha semaksimal mungkin ingin bisa akrab dengan semua orang dikantor. Biasanya itu ya kalo dateng ke kantor sewajarnya aja, salam trus jabat tangan.

Yuslika:

Gak seformal itu mbak, sekedarnya yang sering itu pas mau pulang jabat tangannya.

Etika sebagai seorang mahasiswa terlebih mahasiswa IAIN harus terus dijaga walaupun sedang berada di tempat kerja:

---

<sup>15</sup>Hasil Wawancara Desi wulansari 9 juni 2012

Semua temen ku tau kalo aku masih mahasiswa, bos ku juga tahu, mereka gak pernah komplain, tapi dari awal kerja emang aku disuruh nyetor jadwal kuliah, tapi sebelumnya dikampus itu aku usahakan muter-muter jadwal ku biar semuanya enak. Yang aku jaga, aku ini mahasiswa, kalo aku jelek pasti kampus ku dibawa-bawa, jadi sebisa mungkin aku selalu menjaga kesopanan, tapi sopan dalam praktiknya saya bedakan antara denan dosen di kampus dan dengan atasan ataupun tamu di kantor. Kalo dengan dosen, aku anggap beliau adalah guru, orang tua dan pembimbing kita, jadi kalau salaman aku biasanya mencium tangan beliau sebagai rasa hormat ku, tapi lain halnya jika di tempat kerja, sama bos aku jabat tangan biasa, tapi salamannya agak ditekan dan sedikit di gerakkan, itu demi memberikan gambaran kepada atasan kalo aku tuh orangnya tegas.<sup>16</sup>

Sedikit berbeda dengan penuturan Arlika:

Emangnya kalo anak IAIN terus harus sopan, kalo gak anak IAIN gak sopan gak apa-apa ya, gak penting kita mahasiswa mana, tapi emang kita penting buat sopan, toh bagusnya ke kita juga.

Penuturan Khozin:

Bukannya aku pasrah tapi aku lebih belajar, mungkin dari segi penampilan mereka lebih meyakinkan dari pada aku, jadi tamu lebih tertarik datang ke yang lain dari pada ke aku, jadi tiap hari tuh aku belajar dari lingkungan, dan yang terpenting aku mengasah skill ku biar omongan ku bisa lebih meyakinkan dan menarik minat tamu.

Intonasi atau tekanan-tekanan pada saat berbicara memiliki arti tersendiri dalam sebuah komunikasi:

“aku percaya kamu pasti bisa lebih baik dari itu”. Saya sadar kalo itu cuma kalimat bohong, tapi saya tanamkan dalam hati saya harus bisa memegang kepercayaan ini dan harus bisa bikin bos seneng. Saya pikir-pikir setelah dapet omongan kayak gitu dari atasan, saya tuh jadi semangat kerja. Jadi aku coba juga omongan itu sama anak buah saya katakanlah A “tolong bantu saya menyelesaikan tugas ini, saya gak mungkin bisa nyelesain tugas ini sendirian, saya butuh bantuan kamu, saya percaya kamu pasti bisa” Lah kata-kata “saya percaya” nya itu sedikit ditekan, namun demi menjaga biar dia gak sombong sama temen yang lain biar dia juga merasa saya hormati dan saya percaya, saya beri imbuhan “tolong jangan bilang tentang

---

<sup>16</sup>Hasil wawancara Rifatul Husniah 21 Mei 2012

tugas ini dengan teman yang lain”. Tapi demi keamanan saya biar dia gak bersikap sewenang-wenang, saya pilih lagi satu orang anak buah untuk mengawasi tugas A tadi, dan dengan kata-kata yang sama pula “tolong, saya percaya kamu bisa dipercaya”. Saya biasa nyebut ini “lingkaran setan”. Jadi tugas selesai, anak buah saya semakin merasa saya hormati dan saya percaya.

Sekecil apapun kalimat penghargaan itu, memiliki arti yang begitu luas

bagi orang yang menerimanya:

Tapi jangan lupa, kata ‘tolong’ dan ‘terimakasih’ jangan pernah hilang, sekalipun itu sama bawahan.<sup>17</sup>

Menurut desi:

Kata orang seni itu tergantung sama mood juga, kalo lagi gak mood susah dapet inspirasi, apalagi kalo kerjaan udah numpuk trus deadlinenya juga udah deket, itu emang pernah juga saya rasain, jadi saya ngerasa hasil yang saya bikin kurang maksimal, tapi atasan saya beliau bilang, “bagus, kalo bisa lebih dirapikan lagi”. Jadinya gak yang marah-marah trus suruh ganti atau bikin lagi gitu enggak, beliau bisa menghargai lah, jadi kerja juga kan gak tegang kalo gitu.

Afit Endah mengatakan:

Kalo nawarin barang itu nada ngomongnya itu harus dibedakan, gak kayak kalo ngobrol biasa, biar pembeli lebih berminat, tapi ya jangan berlebihan sampe harus bahong juga.<sup>18</sup>

Membiasakan diri bersikap tegas dan percaya akan kemampuan:

Bagi ku, kuncinya kalo sama atasan itu ya sopan, patuh, trus kalo dikasih amanat itu sebisa mungkin aku bilang iya, walaupun aku gak tau aku bisa apa enggak, tapi yang penting aku berusaha semaksimal mungkin, toh nantinya kalo bos tau kita serius ngejalanin tugas biarpun hasilnya kurang memuaskan pasti bos berterima kasih atas kerja keras kita.<sup>19</sup>

Pemaparan mengenai pesan verbal yang dilakukan mahasiswa IAIN

Sunan Ampel juga diperkuat dengan hasil observasi seperti di bawah ini:

---

<sup>17</sup>Hasilwawancara Jangki Dausat 20 juni 2012

<sup>18</sup>Hasil Wawancara Afit Endah

<sup>19</sup>Hasil Wawancara Afit Endah 3 Juni 2012



- a) Sebagai mahasiswa yang membawa nama baik kampus, tata etika kesopanan harus lebih dijaga. Yuslika tetap memakai kerudung walau sedang bekerja di perusahaan umum.
- b) Saling berjabat tangan jika bertemu dengan teman atau atasan. Semua informan penelitian walau tak semua mengucapkan salam, namun mereka semua menjabat tangan peneliti, walaupun jabatan tangan mereka berbeda-beda dan memiliki arti masing-masing dalam komunikasi nonverbal.
- c) Saat selesai wawancara dengan desi, kebetulan saat jam kerja selesai pula, desi mengobrol dan mengucapkan sepatah dua patah kalimat perpisahan kepada rekan-rekannya.
- d) Berterimakasih setelah meminta bantuan kepada siapapun serta jangan melupakan senyum.
- e) Berpenampilan rapi, dengan sikap tubuh yang tegak demi mendapatkan sikap tegas diri. jangki dausat saat diwawancara dengan pertanyaan yang menurutnya harus ditanggapi dengan serius.
- f) Selalu memperhatikan artikulasi dan intonasi ketika berbicara. Sehingga terbawa pula ketika informan diwawancara oleh peneliti.