

## EFEKTIVITAS KOMUNIKASI NON VERBAL SUPELTAS DALAM MENGATUR LALULINTAS DI KOTA SURAKARTA

Muh Isa Al Mansyur

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Boyolali  
Korespondensi : isaalmansyur@gmail.com

### ABSTRAK

Pekerja relawan lalulintas banyak menyampaikan gagasan dan pikirannya lewat pesan nonverbal, pada gilirannya pengguna jalanpun lebih banyak membaca pikiran supeltas lewat petunjuk-petunjuk nonverbal. Faktor pesan nonverbal sangat menentukan makna dalam komunikasi. Disamping itu, perasaan dan emosi lebih cermat disampaikan lewat pesan nonverbal ketimbang pesan verbal.

**Kata Kunci** : Efektivitas Komunikasi Non Verbal, Supeltas, Mengatur Lalulintas

### PENDAHULUAN

Perkembangan industri kendaraan bermotor dan mobil serta penambahan penduduk terasa semakin pesat, demikian pula dampak sosialnya terasa sangat kompleks. Kesibukan perilaku manusia setiap harinya dalam memenuhi kebutuhannya tidak terlepas dengan sarana transportasi umum yang tersedia atau kepemilikan pribadi kendaraan roda empat dan bermotor yang dipergunakannya. Dalam aktivitasnya untuk melakukan pekerjaan bagi yg bekerja, dan hampir setiap orang termasuk pelajar, mahasiswa, pedagang maupun aparat birokrat dapat dipastikan mempergunakan alat transportasi. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa keadaan lalulintas di berbagai sudut jalan baik di pinggiran kota maupun di tengah kota itu sendiri akhir-akhir ini di kota Surakarta mengalami kemacetan ketika pagi hari maupun sore hari bersamaan waktu atau jam kantor pulang kerja.

Undang-Undang No.22 tahun 2009 menyebutkan sebagai gerak kendaraan dan orang di ruang lalulintas jalan, sedang yang dimaksud dengan ruang lalu lintas jalan adalah prasarana yang diperuntukkan bagi gerak indah kendaraan, orang dan/atau barang yang berupa jalan dan fasilitas pendukung. Pemerintah mempunyai tujuan untuk mewujudkan lalulintas dan angkutan jalan yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan efisien melalui manajemen lalulintas dan rekayasa lalulintas. Munculnya sukarelawan lalulintas dadakan di pertigaan, perempatan, ataupun tiap sudut jalan lalulintas maupun di penyeberangan/zebra cross adalah terlihat secara ikhlas bermaksud untuk membantu mengatur lalulintas dan membantu pejalan kaki yang sedang menyeberangi jalan lalulintas agar semua pengguna jalan segera sampai pada lokasi tujuan tepat waktu..

Di sisi lain, jumlah personil aparat petugas lalulintas dari kepolisian dan dinas perhubungan sangat terbatas untuk mengatur atau melayani publik di tengah masyarakat pengguna jalan lalulintas sehingga terjadi kemacetan di berbagai pertigaan atau perempatan jalan yang belum dilengkapi lampu traffic light khususnya di Surakarta. Bahkan di lokasi dimana masyarakat sedang membutuhkan pelayanan publik khususnya pengaturan lalu lintas jalan agar lancar dan aman, namun sebaliknya terjadi keruwetan lalulintas semakin tak teratur dari pengguna jalan yang saling menunjukkan kearoganannya.

Bagi sukarelawan lalulintas atau supeltas merupakan sebuah tantangan yang cukup berat dalam menghadapi resiko yang mungkin akan diterimanya, dengan hadirnya mereka

petugas dadakan lalu lintas di tengah kesibukan yang kompleks dan padat oleh pemakai jalan lalu lintas tepatnya di pertigaan atau perempatan sangat berfungsi dalam mengatur menjadi lebih lancar dan tertib. Karena itu bila diamati secara seksama, terdapat sesuatu teknik komunikasi yang melekat pada diri supeltas dalam menggunakan gerak tubuhnya sebagai medium nonverbal tanpa banyak menggunakan berbagai ucapan dan hanya dibantu dengan sebuah alat kecil yaitu alat peluit, bahkan hampir semua orang kurang memperhatikan kelebihan dan kekurangan yang dilakukan dalam berbagai variasi gerak tubuhnya oleh supeltas tersebut.

Namun di pihak pengendara kendaraan bermotor, sebagian besar dari mereka ada yang menunjukkan sikap baik dalam mengapresiasi kinerjanya dalam layanan kenyamanan dengan memberikan perhatian sebagaimana mestinya, dengan rasa berterima kasih memberikan imbalannya yang mungkin tidak seberapa nominalnya.

Komunikasi nonverbal mempunyai pengaruh besar dalam memberikan makna dan harus selaras dengan pesan verbal. Dalam menganalisis komunikasi nonverbal dari orang lain dan menerapkan apa yang dipelajari pada diri sendiri serta ketika berhubungan dengan orang lain adalah bermanfaat. Oleh karena itu, yang dilakukan oleh supeltas merupakan cara-cara yang secara tidak disadari dengan menggunakan lambang komunikasi gerak tubuhnya atau bahasa tubuh sebagai medium berkomunikasi untuk mengatur masyarakat pengguna jalan cukup menarik dan komunikatif untuk diteliti.

Makna pesan sangat tergantung pada cara penyajiannya lebih mengacu pemanfaatan lambang komunikasi dalam membujuk atau menggugah perasaan untuk melakukan sesuatu sangat menentukan apakah orang lain akan menuruti bujukan tersebut atau tidak. Dalam kehidupan sehari-hari komunikasi nonverbal ternyata jauh lebih banyak digunakan dari pada komunikasi verbal. Karena itu, komunikasi nonverbal lebih terbuka dalam mengungkapkan suatu pesan yang akan disampaikan bersifat spontan dan lebih sulit ditafsir. Dipahami apa motivasi yang menyebabkannya sehingga pekerjaan itu setiap hari tetap dilakukan, meskipun di sisi lain penghasilannya belum pasti.

Penelitian ini untuk memperoleh data konkrit di lokasi penelitian sebagai bahan analisis pembahasan mengenai sikap dan perilaku supeltas yang diekspresikan melalui pesan nonverbal dan dalam upaya mempengaruhi pemakai kendaraan bermotor dan berupaya secara tulus ikut serta mengatasi kemacetan lalu lintas yang sering terjadi hampir setiap harinya. Di samping tersebut di atas, juga untuk mengembangkan ilmu pengetahuan sosial dengan spesifikasi bidang ilmu komunikasi.

Sebagian pengabdian masyarakat yang bersifat spontan ini menimbulkan banyak orang memberikan perhatiannya dan bimbingannya untuk menjadikan mereka sukarelawan pengatur lalu lintas. Sehingga para supeltas ini cukup piawai dalam membantu mengurai keruwetan atau kemacetan di sejumlah ruas jalan. Namun, dengan kehadiran supeltas tentu perlu diperhatikan oleh aparat pemerintah dalam sisi keamanan agar dalam melaksanakan tugas mengatur dan mengarahkan masyarakat pengguna lalu lintas dapat terbantu kelancarannya di ruas perjalanan serta menghindari terjadinya kecelakaan.

Seyogyanya para pekerja sukarelawan ini mendapatkan perhatian dari pemerintah kota, dan tentunya dapat dikelola secara profesional dengan harapan mereka juga mendapatkan upah yang layak sebagai imbalan pengabdian mereka pada masyarakat. Sebab, dalam kehidupan sehari-hari dalam diri pribadi seseorang memiliki konsepsi tersendiri tentang sifat-sifat apa saja yang sedang dihadapinya pada obyek lain. Seperti, sebuah konsep dari seseorang yang bertujuan membantu kesulitan atau suka menolong, toleran, bahkan tidak tambah mempersulit terhadap suatu kejadian apapun yang pernah dialami oleh orang lain.

Akan tetapi, bila melihat kemampuan kreativitas orang lain seperti yang dikerjakan pekerja dadakan supeltas dengan tampak ikhlasnya, maka perlu dipahami apa motivasi yang menyebabkannya sehingga pekerjaan itu setiap hari tetap dilakukan, meskipun di sisi lain penghasilannya belum pasti.

Penelitian ini untuk memperoleh data konkrit di lokasi penelitian sebagai bahan analisis pembahasan mengenai sikap dan perilaku supeltas yang diekspresikan melalui pesan nonverbal dan dalam upaya mempengaruhi pemakai kendaraan bermotor dan berupaya secara tulus ikut serta mengatasi kemacetan lalu lintas yang sering terjadi hampir setiap harinya. Di samping tersebut di atas, juga untuk mengembangkan ilmu pengetahuan sosial dengan spesifikasi bidang ilmu komunikasi.

## METODE

### a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan sebagai sumber dalam memperoleh data untuk penelitian ini. Pemilihan informan didasarkan pada subjek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang diteliti dan bersedia memberikan data. Maka pendekatan penelitian yang hendak dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Hamidi (2007:5) informan adalah orang yang dapat memberi informasi tentang dirinya dan orang lain. Informan yang banyak mengetahui tentang kondisi dan situasi objek yang diteliti.

Peneliti memilih informan berdasarkan beberapa pertimbangan yaitu informan yang dipilih peneliti adalah orang dianggap paling tahu dan menguasai tentang apa yang peneliti ingin teliti. Pengambilan informan dengan cara ini dapat disebut pula dengan cara purposive sampling (Sugiyono, 2009:216).

Namun dlm penelitian ini dilakukan modifikasi dengan obyek dan metode interaktif yang digunakan dng tinjauan pustaka dan beberapa teori yang ada, maka peneliti mengajukan kerangka pemikiran yg menggambarkan pelaksanaan komunikasi melalui nonverbal dalam mengatur kemacetan lalu lintas di pertigaan dan perempatan wilayah Surakarta

### b. Sumber Data

Informasi yang paling penting untuk dikumpulkan dan dikaji dalam penelitian ini berupa data kualitatif. Informasi tersebut akan digali dari pelaku pekerja relawan dan pengguna jalan lalu lintas di pertigaan dan perempatan yang dilalui pengendara bermotor.

### c Teknik Pengumpulan Data

- Wawancara mendalam, jenis ini bersifat terbuka dan bisa dilakukan berulang pada informan yang sama. Teknik wawancara ini akan dilakukan pada semua informan.
- Obsevasi, dalam observasi ini peneliti hanya sebagai pengamat yang hadir di lokasi.
- Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data dengan maksud mencatat langsung fenomena yang terlihat di lokasi, dan informasi yang ditemukan merupakan bahan pendukung hasil wawancara yang terkumpul.

### d. Teknik Analisa

Dalam model analisis ini, reduksi data, sajian data dan penarikan simpulan atau verifikasi, aktivitasnya dilakukan dalam bentuk interaktif dengan proses pengumpulan data sebagai suatu proses siklus. Aktivitas dalam bentuk interaktif tersebut baik pada analisis setiap unit kasusnya, maupun pada analisa antar kasusnya untuk memahami keesamaan dan perbedaannya. Dalam melaksanakan proses ini peneliti tetap selalu melakukan komponen analisis dengan pengumpulan datanya selama proses berlangsung.

Selanjutnya, peneliti hanya bergerak diantara tiga komponen analisis tersebut sesudah pengumpulan data selesai pada setiap unitnya dengan menggunakan waktu yang masih tersisa dalam penelitian ini. Apabila dalam proses mendekati simpulan akhir dirasakan belum cukup mantap, maka peneliti tetap akan berusaha kembali ke lokasi menggali data secara lebih fokus dengan tujuan mendapatkan data pendukung sebagai pelengkap dan pengembangan simpulan akhir, juga sebagai usaha bagi pendalaman data sebelum laporan dipastikan untuk disusun. (HB. Sutopo, 2006: 120)

## DISKUSI

### **Analisa Data dan Pembahasan**

#### **a/. Motivasi Supeltas Melakukan Pekerjaan Relawan**

Kelancaran lalu lintas bukan hanya menjadi tanggung jawab polisi, tentara, satpam, dinas perhubungan atau aparat pemerintah terkait, akan tetapi semua warga dimana mereka bertempat tinggal yang berstatus kependudukan tetap dalam suatu wilayah, dan memiliki pekerjaan atau aktivitas tetap secara psikologis disadari atau tidak juga mempunyai rasa tanggung jawab bersama sebagai pengguna jalan lalu lintas. Siapapun pengguna jalan seharusnya memiliki kesadaran untuk menciptakan kondisi lalu lintas yang tertib dan saling menghargai diantara kepentingan yang memanfaatkan jalan umum. Pekerja sukarelawan melihat keadaan di jalan umum hampir setiap harinya mengalami keruwetan dan selalu membuat ketidaknyamanan bagi pengguna jalan, kemudian timbul rasa ingin membantu masyarakat pengguna jalan yang sudah barang tentu segera mungkin apa yang menjadi tujuannya terpenuhi.

Walaupun tidak mendapatkan gaji pokok dari pihak pemerintah ataupun kepolisian, kesadaran menjadi sukarelawan pengatur lalu lintas ini dijalankan atas dasar ketulusannya untuk mengabdikan diri pada masyarakat yang seyogyanya pengguna jalan setiap saat mendapatkan pelayanan dari pemerintah daerah dengan baik. Kenyataan yang ada di lapangan, supeltas di kota Solo ini mendapatkan penghasilan atau imbalan jerih payahnya kadangkala dari pengguna jalan. Penerimaan setiap penghasilannya tidak dapat dipastikan, hal ini sangat disadari dengan baik sebab itu sebagai pekerja relawan dengan tekad kesungguhannya telah beranggapan bahwa rejeki yang akan diterimanya itu sudah ada yang mengatur berapapun jumlahnya.

Itupun tergantung pribadi supeltas yang menjalaninya, kalau diawali dari rumah dengan semangat untuk membantu kepentingan masyarakat dengan maksud tidak punya pamrih, maka biasanya tak terduga penghasilan yang diterimanya dari masyarakat pengguna jalan cukup lumayan yang diterimanya. Sebaliknya kalau keberangkatannya untuk mengatur di jalanan diawali dengan malas-malasan dan mulai kerja sudah kesiangan tentu saja akan mendapatkan hasil yang sangat minimal banget.

Hari-hari tertentu seperti hari Senin hingga Minggu tidak berpengaruh pada penghasilan yang diperoleh, walaupun hari Jum`at sampai Minggu merupakan weekend identik dengan keramaian di kota, tapi juga tidak mempengaruhi besar kecilnya penghasilannya. Bahkan pengguna jalan yang berkendara mobil bagus-bagus itu ketika lewat belum tentu juga memberikan saweran atau memberikan sekedar balas jasa.

Dijelaskan oleh Theodore M.Newcomb, Ralph H.Turner dan Philip E.Converse (1981,37) bahwa tingkah laku setiap individu manusia itu sudah mengalami

modifikasi, artinya apa yang pernah dilakukan tentang sesuatu dari seseorang sebelumnya ada hubungannya dengan perilaku selanjutnya dalam berinteraksi dengan orang lain. Beberapa waktu kemudian bersama-sama dengan orang lain tersebut untuk melakukan aneka ragam aktivitas yang semuanya itu konsisten satu sama lainnya dengan maksud untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam kenyataan bahwa sebagian besar dari hal-hal yang dilakukan orang tersebut sesungguhnya ikut menyumbang kearah suatu tujuan utama. Berkaitan dengan motivasi supeltas adalah tujuan yang diinginkan untuk membantu mengatasi keruwetan jalan lalulintas yang sedang dan akan terjadi.

Sekeras-kerasnya orang melakukan pekerjaan dengan dedikasi tinggipun kalau memang belum waktunya mendapatkan penghasilan yang banyak, maka bisa diprediksikan bahwa segala sesuatunya rejeki adalah pemberian dari yang maha pengasih dan penyayang. Utamanya yang terpenting tidak boleh mempunyai keraguan atau sering mengeluh, berapa wujud rupiah yang diterimanya harus selalu disyukuri. Supeltas yang saat bertugas sesekali mendapatkan juga air putih, ada makanan atau berupa rokok selain rupiah.

Dengan cuaca di jalanan panas dan berusaha keras berdiri di tengah perempatan dan ada yang di sudut jalan pertigaan tanpa traffic light membantu masyarakat untuk mengurai kemacetan lalulintas, tanpa mengetahui akan mendapatkan hasil berapa rupiah jumlahnya untuk keluarga yang menunggu di rumah. Tetapi kepeduliannya terhadap situasi jalanan yang semakin padat dan ruwet, semestinya melihat keadaan di lapangan dalam kondisi demikian makin menumbuhkan kesadaran para polantas yang memang berhak dan wajib untuk menertibkan jalan raya. Saat melakukan pekerjaan sebagai relawan ini tidak sekedar menggerakkan tangan atau meniup peluit, tapi juga memberikan tanda-tanda khusus kapan harus memerintahkan kendaraan untuk melaju, berhenti atau kendaraan dari sebelah mana yang harus melaju lebih dulu.

Menurut Mc.Dougall (2007, 41) menjabarkan tentang faktor-faktor personal dalam perilaku terdapat puluhan instink yang menentukan perilaku dirinya. Sebagai misal mengapa manusia berperang, karena ia memiliki instink berkelahi. Mengapa orang berkelompok dan membentuk organisasi, sebab ia memiliki instink bekerjasama dan saling membantu diantara anggotanya. Demikian pula perilaku para supeltas bisa digambarkan bahwa dalam dirinya memiliki jiwa berkeinginan untuk membantu orang lain maupun masyarakat ketika sedang mengalami kesulitan.

Malvin H.Marx secara singkat menjelaskan mengenai salah satu motif sosiogenis yang disebut motif kompetensi, bahwa setiap orang ingin membuktikan bahwa ia mampu mengatasi persoalan kehidupan apapun. Perasaan mampu amat bergantung pada perkembangan intelektual, social, dan emosional. Motif kompetensi erat hubungannya dengan kebutuhan akan rasa aman. Bila orang sudah memenuhi kebutuhannya biologinya, dan yakin bahwa di hari depannya akan merasakan gemilang, nyaman seperti yang diharapkan. (Jalaludin Rakhmat, 2007 : 48).

Begitu juga harapan pekerja relawan pengatur lalulintas bertujuan secara tidak langsung ingin menciptakan kondisi jalan raya lalulintas tidak selalu macet, tapi mereka mampu untuk mengurai demi kelancaran bagi semua pengguna jalan dengan alat komunikasi yang dimiliki yaitu bahasa tubuh dan peluit. Sebagai supeltas tidak digaji oleh pemerintah, mendapatkannya penghasilan dari orang-orang yang melintasi jalan tersebut, meskipun tidak pasti mereka tetap bersyukur sebab apa yang

diperolehnya dengan upaya yang halal dan masih bisa untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari keluarganya.

Komunikasi sebagai usaha menyampaikan pesan antar manusia, sementara pesan dimaknai sebagai segala sesuatu yang disampaikan komunikator kepada komunikan untuk mewujudkan motif komunikasinya. Artinya pada saat manusia melakukan tindak komunikasi dengan menyampaikan pesan kepada manusia lain, ia berusaha mewujudkan motif komunikasi. Karenanya, motif komunikasi sebagai sebab-sebab timbulnya keinginan yang mendorong komunikator menyampaikan pesannya kepada komunikan. (Dani Vardiansyah, 2004 : 46)

Dalam hal ini supeltas sengaja ingin menyampaikan pesan karena ia memiliki motif untuk mengatur lalulintas yang sedang mengalami keruwetan. Apa yang akan dilakukan oleh supeltas sudah barang tentu punya potensi komunikasi. Bahwa keinginan supeltas melakukan pekerjaan untuk membantu persoalan di masyarakat merupakan inisiatif yang diambil dalam menyampaikan pesan untuk mewujudkan motivasinya dengan komunikasi. Dilihat dari perilaku supeltas menunjukkan kesungguhannya disebabkan terpicu oleh faktor situasional yang selalu terjadi ditengah simpang jalan raya. Motivasi supeltas tersebut sangat proaktif yang muncul sebagai perencanaan dalam jangka waktu lama dengan tujuan sebisa mungkin mampu mengurai kepadatan lalulintas.

#### **b/. Kredibilitas Supeltas Selaku Komunikator**

Selama ini kredibilitas seorang supeltas masih kurang menurut pengguna jalan, namun dengan perkembangan waktu dan makin padatnya kondisi jalan raya di kota Solo, menunjukkan bahwa keterlibatan supeltas sangat diperlukan untuk membantu mengatasi persoalan ruwetnya lalulintas. Bila kita lihat supeltas yang berdiri di tengah perempatan atau pertigaan jalan yang tidak ada traffic light atau rambu-rambunya sedang sibuk membantu mengurai kesemrawutan pengendara motor, mobil dan yang lain. Di satu pihak, keadaan yang terjadi di jalan-jalan yang padat merupakan kewajiban yang harus diselesaikan oleh petugas polisi lalulintas, tetapi kebanyakan petugas dari aparat kepolisian malahan menempatkan dirinya justru yang sudah ada rambu-rambu lalulintasnya.

Bukan berarti dengan adanya supeltas lalu dianggapnya meringankan beban tugas dengan mengurangi aktivitasnya rutin terjun langsung ke lokasi dimana setiap harinya rawan kemacetan. Menurut informasi dari beberapa pengguna jalan raya bahwa sosok supeltas di jalan raya dengan sikap kerendahan hatinya dan penuh semangat itu, sementara ini kehadirannya cukup disegani ketika sedang melakukan aktivitasnya ditengah-tengah masyarakat.

Pengetahuan merupakan sumber kekuatan, dengan mengetahui mekanisme komunikasi seperti ketika menyampaikan pesan kepada orang lain, sebelumnya sudah berpikir cara mengantisipasi, menduga lebih dulu bagaimana orang lain tadi akan menerima, mengolah, dan menyimpan informasi yang akan disampaikan. Memiliki pengetahuan yang luas dapat dipergunakan untuk menciptakan hubungan diantara kita lebih efektif, lebih memuaskan dan lebih menyenangkan bagi orang banyak. (Jalaludin Rakhmat, 2007 : 259)

Masyarakat selama ini tidak menutup mata sebelah, bahkan beranggapan terhadap petugas lalulintas dari aparat pemerintah sepertinya sebagai penunggu jatah dari jalanan apabila ada diantara pengendara bermotor tidak tertib, bisa jadi pungutan liar di jalan secara terselubung terjadi. Lebih-lebih secara terbuka juga masih sering



terlihat dimuka umum melakukan transaksi dengan pengguna jalan yang dinyatakan tidak tertib dalam berlalulintas.

Supeltas ditengah kepadatan dan keruwetan jalan lalulintas semakin dirasakan oleh masyarakat sangat membantu dan sudah dibutuhkan. Ternyata supeltas mempunyai kemampuan dalam memberikan cerminan bagi setiap pengguna jalan bersikap sabar dan mau mentaati kehendak supeltas dengan cara penyampaian pesan bahasa tubuh. Sudah cukup banyak masyarakat yang memberikan kesan positif dan ada juga yang memberikan kesan negative. Akan tetapi terbukti tidak mengurangi semangat para relawan jalan lalulintas, untuk terus melakukan pekerjaannya sebagai relawan dengan tulus dan senang hati, tapi ada pula yang tak peduli pada supeltas ketika ia sedang mengatur kemacetan. Karena diantara pengguna jalan masih bersikap tidak membutuhkan, menganggap aktivitasnya supeltas itu hanya sekedar mengisi waktu atau sambil lalu.

Hal tersebut di atas, menunjukkan bahwa ketika supeltas diumpamakan sebagai komunikator sedang menyampaikan pesan pada pengguna jalan, yang berpengaruh bukan saja apa yang dikatakan atau disampaikan, tetapi juga keadaan ia sendiri. Sebagai pekerja relawan tidak dapat menyuruh atau mengatur orang lain untuk memperhatikan sifat perintahnya, akan tetapi pihak yang sedang diatur akan memperhatikan siapa orang yang sedang mengatur tersebut.

Menurut Aristoteles (Jalaludin Rakhmat, 2007 :261) menjelaskan bahwa persuasi tercapai karena karakteristik personal komunikator, yang ketika ia menyampaikan pembicaraannya kita menganggapnya dapat dipercaya. Kita lebih penuh dan lebih cepat percaya pada orang-orang baik dari pada orang lain. Ini berlaku umumnya pada masalah apa saja dan secara mutlak berlaku ketika tidak mungkin ada kepastian dan pendapat terbagi.

Di kota Solo, dari berbagai sudut simpang jalan sudah banyak yang muncul terlihat adanya supeltas dari hari ke hari jumlah selalu bertambah anggota baru dan secara langsung bergabung untuk melayani kesibukan masyarakat dengan penuh tanggungjawab. Menurut asal-usulnya sebelum menjadi supeltas kebanyakan dari mereka ada yang dulunya bekerja penarik becak, tukang batu bangunan dan mantan polisi sepek. Tujuan terbentuknya komunitas supeltas adalah dapat dikatakan mulia, agar mengurangi keresahan warga di dalam perjalanan menuju tempat kerjanya maupun dapat membantu mencairkan kepadatan pengguna jalan.

Supeltas yang ramah, sekarang ini yang masih terekam dalam benak masyarakat tentang karakteristiknya yang sudah melekat dalam dirinya, kemungkinan warga hampir setiap harinya menjumpai seorang supeltas ketika melewati jalan raya yang dilalui. Sehingga ada rasa dari sebagian pengguna jalan pengendara motor sudah merasa merindukan, karena gaya gerakan tubuhnya yang sering disajikan untuk mengatur seringkali menimbulkan gelaktawa dan menjadi semacam sebuah hiburan masyarakat. Dulu disebut polisi cepekan, saat ini sudah mulai berubah seiring munculnya relawan-relawan baru yang peduli pada keadaan di jalanan.

Kredibilitas itu tidak ada pada diri komunikator tapi merupakan seperangkat persepsi tentang sifat-sifat komunikator, karena ia dapat berubah atau diubah, dapat terjadi atau dijadikan. Tentu saja kita dapat menurunkan kredibilitas komunikator, misalnya dengan memberinya pakaian-pakaian yang lusuh atau menyuruhnya berperilaku yang menyebalkan. Gambaran tentang diri kredibilitas dari pengalaman langsung dengan komunikator, misalnya, karena sudah lama bergaul dengan dia dan

sudah mengenal integritas kepribadiannya atau karena sudah sering melihat atau mendengarnya. Kemungkinan bisa jadi dikarenakan telah terbentuk pemikiran komunikator yang inovatif atas dasar hasil bimbingan yang diterimanya dari pihak kepolisian, kemudian dengan menghubungkan pada persepsi kelompok masyarakat dimana supeltas sering menghadapinya.

### **c/. Efektivitas Komunikasi Nonverbal Supeltas**

Supeltas dalam hal ini sebagai media atau kepanjangan tangan dari pihak aparat pemerintah yang terkait dengan penertiban jalan raya di kota Surakarta. Sebagai medium pembawa pesan supeltas mendapatkan pembinaan dan bimbingan dari kepolisian, kemudian mereka memperoleh ijin sebagai relawan pengatur lalu lintas untuk membantu dan menjadi mediasi diantara pihak kepolisian dengan masyarakat di tengah berbagai simpang jalan. Pesan yang dibawakan merupakan bentuk aplikasi dari substansi perundang-undangan lalu lintas, praktek penyampaiannya melalui bahasa tubuh atau non verbal dan gaya penampilan.

Peralatan yang dipergunakan oleh supeltas dalam bahasa tubuh adalah hati nurani, akal pikiran, budi dan naluri, bekerja sepanjang kesadaran supeltas sebagai pemiliknya. Motif komunikasi yang mendorong supeltas melakukan tindak komunikasi dengan menyampaikan pesan nonverbal. Pesan nonverbal diartikan disini oleh supeltas dengan gerak gerik, mimik, serta suara alat peluit untuk menyampaikan apa ia pikir dan rasakan. Jadi, pesan yang disampaikan berupa nonverbal itu adalah pemikiran dan perasaan supeltas dalam mengekspresikan diri agar orang lain memahaminya. Pesan pada dasarnya bersifat abstrak, untuk membuatnya konkrit manusia dengan akal budinya menciptakan lambang komunikasi seperti gerak-gerik yang dilakukan para supeltas dan bahasa lesan maupun bahasa tulisan.

Lambang komunikasi bisa diartikan sebagai kode atau simbol, tanda lain yang digunakan komunikator untuk mengubah pesan yang abstrak menjadi konkrit. Sering terjadi, komunikasi tidak akan mengerti apa yang dipikirkan dan dirasakan komunikator sampai pada mewujudkan pesan ke dalam salah satu bentuk lambang komunikasi atau pesan yang bersifat nonverbal (Dani Vardiansyah, 2004:61). Manusia membuat simbol dan memberi makna atas simbol tersebut untuk merujuk pada obyek atau gagasan tertentu. Tanpa adanya kemampuan mewujudkan pesan dalam bentuk lambang komunikasi, maka hanya tinggal gagasan yang berada dalam benak komunikator.

Rangkaian lambang komunikasi sebagai satu kesatuan sistem yang bermakna dinamakan bahasa, sehingga bahasa tubuh merupakan suatu tanda atau simbol komunikasi. Oleh karena itu, lambang atau tanda sebagai sesuatu yang secara sengaja digunakan untuk merujuk pada sebuah obyek. Obyek yang ditunjuk oleh lambang identik dengan apa yang dimaksud oleh kelompok sosial penggunaannya dan melekat pada budaya setempat, tidak harus ada hubungan yang penting antara obyek yang ditunjuk dengan makna lambang yang menunjuknya.

Makna muncul ketika sebuah lambang komunikasi yang mengacu pada suatu obyek dipakai secara konsisten oleh para penggunaannya. Penampilan dan gaya relawan yang disajikan dihadapan para pengguna jalan raya sesuatu yang konsisten karena memaknai materi tata tertib yang sudah berlaku di masyarakat. Saat itulah terjadi proses pembentukan makna di dalam akal budi para pengguna jalan raya pada umumnya.

Hidup untuk memberkahi orang lain dan berjuang tidak hanya untuk dirinya sendiri, selalu merelakan apa yang dipunyai untuk orang lain. Persimpangan jalan bukanlah satu-satunya titik yang sering dijaga supeltas, tapi ada supeltas yang menjaga



tempat yang biasa diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin memutar haluan untuk berbalik arah. Kegiatan yang dilakukan para supeltas membutuhkan pengetahuan untuk mempersiapkan mental dirinya bukan karena faktor keterpaksaan, tapi harus mampu berinteraksi dengan baik. Dalam kenyataannya pekerja relawan tersebut telah berusaha dengan cara-cara yang dimiliki sesuai karakteristiknya mampu mempengaruhi pengguna jalan, teknik yang dipergunakan menunjukkan gaya gerak-gerak cukup menarik perhatian.

Menurut persepsi warga Solo, salah seorang mereka pernah membuktikan sendiri dan pernah juga dibantu oleh supeltas berseragam, dan kebetulan dalam keadaan cuaca sangat panas beradu dengan debu dan asap jalanan yang larut dalam udara. Pemerintah mempunyai tujuan untuk mewujudkan lalulintas dan angkutan jalan yang aman, menciptakan keselamatan masyarakat, lancar, tertib, teratur, nyaman dan efisien melalui manajemen dan rekayasa lalulintas.

Dengan semua resiko yang pernah dialami maupun yang akan terjadi, para petugas dari supeltas di ruas sudut simpang jalan dan zebra-cross atau rambu penyeberangan menjadi lebih teratur sehingga dapat sedikit membantu dalam mengurangi kepadatan lalulintas. Setidaknya tindakan yang perlu dilakukan dari masyarakat memberikan pengertian dan kepercayaan, disamping itu memberikan perhatian atas jerih payah yang disumbangkan secara tulus dan ikhlas tersebut. Menurut salah seorang petugas relawan, bahwa setiap pekerjaan ataupun kegiatan pasti ada suka dukanya yang pernah diasakan, seperti ketika bekerja sebagai pengatur lalulintas yang pasti kepanasan dan kejuhan, kadang ada juga caci-makian.

Cara yang dilakukan supeltas bukan tanpa tujuan, dengan percaya dirinya bertekad untuk berbuat mengerjakan sesuatu memecahkan persoalan yang sering ditemuinya di setiap simpang jalan lalulintas yang selalu terjadi kepadatan pengendara motor maupun mobil dan yang lain. Sehingga berusaha untuk diterima pengguna jalan dengan menggunakan bahasa tubuh yang bersifat menghibur, pertama untuk menarik perhatian agar pengguna jalan mau mentaatinya.

Atraksi fisik menjadi faktor penting untuk menciptakan daya persuasi dalam penyampaian pesan, atraksi fisik juga menyebabkan munculnya daya tarik dari komunikator agar pesannya tak terkesan monoton. Berbagai variasi atraksi fisik menyebabkan daya tarik yang ditampilkan komunikator dan karena menarik sehingga memiliki daya persuasive (Hamidi, 2010 : 72). Penyajian gaya tubuh supeltas menunjukkan formalitas dirinya, dengan berpakaian cukup rapi yang disertai identitas relawan, guna mendorong kredibilitasnya.

Pada dasarnya sebagai warga yang baik secara tidak langsung mempunyai kewajiban belajar yang banyak tentang orang lain seperti relawan jalan lalulintas, melalui seluruh rangkaian penghayatan perasaan dalam dirinya. Memilih menjadi pekerja relawan tidak melulu terkait dengan masalah intelektual, tetapi juga tugas dari hati yang bekerja dibalik ungkapan bahasa yang menyertakan perasaan, keinginan, kebutuhan dasar serta intuisi. Sesungguhnya, setiap orang akan bisa memahami orang lain, tidak hanya melalui kata-kata yang keluar dari mulutnya, tetapi melalui pemahaman intuisi atau membaca hal-hal yang terungkap melalui perilaku nonverbal yang terlihat kasatmata sebagai bahasa tubuhnya.

Pekerja relawan lalulintas banyak menyampaikan gagasan dan pikirannya lewat pesan-pesan nonverbal, pada gilirannya pengguna jalanpun lebih banyak membaca pikiran supeltas lewat petunjuk-petunjuk nonverbal. Faktor pesan nonverbal sangat

menentukan makna dalam komunikasi. Disamping itu, perasaan dan emosi lebih cermat disampaikan lewat pesan nonverbal ketimbang pesan verbal.

Pesan nonverbal menyampaikan makna dan maksud yang relative bebas dari penipuan, distorsi dan kerancuan. Pesan nonverbal jarang dapat diatur oleh komunikator secara sadar. Mereka tahu ketika tidak diucapkan, seluruh tubuhnya bahwa lebih jujur berkomunikasi melalui pesan nonverbal. Pesan nonverbal mempunyai fungsi metakomunikatif yang sangat diperlukan untuk mencapai komunikasi yang berkualitas tinggi, artinya memberikan informasi tambahan yang memperjelas maksud dan makna pesan (Jalaludin Rakhmat, 2007:304)

Ada situasi komunikasi yang menuntut diri seseorang untuk mengungkapkan gagasan atau emosi secara tidak langsung. Sugesti di sini, dimaksudkan menyarankan sesuatu kepada orang lain secara tersirat, hal itu paling efektif disampaikan melalui pesan-pesan nonverbal.

### KESIMPULAN

Hampir semua orang tahu bahwa melalui gerak-gerik tubuh seseorang dapat menunjukkan interaksi yang memiliki makna yang spesifik dan muncul dalam konteks pemberdayaan perasaan, gairah, dan inspirasi atau justru menunjukkan makna yang sebaliknya. Kata-kata bukan cara satu-satunya dalam berkomunikasi dan mendapatkan informasi dari orang lain. Seyogyanya untuk mengetahuinya bahwa melalui bahasa tubuh dapat menangkap dan meyakinkannya terhadap sesuatu sehingga siapapun dapat menolak sesuatu tersebut dengan tegas.

Suatu saat seorang warga pernah bercerita memandang pada sekelompok pekerja relawan lalu lintas yang sedang berkumpul duduk bersama di teras depan toko tertutup pintunya tepatnya ditepi jalan Dr. Rajiman dekat perempatan bundaran Baron. Dari sebagian kelompok supeltas tersebut, dengan sangat menarik melakukan tugasnya menyampaikan pesan-pesan bahasa tubuhnya, yang sifatnya perintah pada pengguna jalan di simpang bundaran itu.

Menurut salah seorang pengguna jalan telah mengakui bahwa petunjuk atau perintah supeltas ketika mengatur di tengah pertigaan dan perempatan yang belum terpasang traffic light sangat membantu dan efektif, karena terlihat dengan jelas pesan nonverbal oleh supeltas telah dipatuhi oleh pengguna jalan yang dilewati tersebut.

Seorang supeltas sedang beraksi yang bersikap simpatik dalam menertibkan jalannya lalu lintas dan serta-merta dalam melakukan pekerjaan tersebut membuat seorang warga pengguna jalan tiba-tiba berpengaruh kemudian dengan spontan memberikan apresiasi kepadanya. Warga pengguna jalan tersebut menilai dan merespon terhadap pengamatannya yaitu merupakan hasil penilaian terhadap bahasa tubuh yang jelas dari penyajian pesan komunikasi supeltas. Karena supeltas tersebut mampu membuat daya tarik dengan gaya gerak-gerik tubuh yang mudah diikuti, dan posisinya ketika di tengah persimpangan penampilannya bersikap sangat menarik dan lucu.

### DAFTAR PUSTAKA

- Gerungan, WA, 1977, Psikologi Sosial Bandung-Jakarta, Eresco.  
Hamidi, 2010, Metodologi Penelitian dan Teori Komunikasi, Malang, UMM Press.

- Hardjana M. Agus, 2003, Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal, Yogyakarta, Kanisius.
- Hendra Negoro, Sherly, 2014, Kredibilitas Customer Service dan Citra Perusahaan, Yogyakarta, Universitas Atmajaya.
- Newcom, Turner, 1981, Psikologi Sosial, Bandung, Diponegoro.
- Rahkmat, Jalalludin, 1989, Metode Penelitian Komunikasi, Bandung, Remaja Karya.
- , 2007, Psikologi Komunikasi, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Sutopo HB, 2006, Metodologi Penelitian Kualitatif, Surakarta, Universitas Sebelas Maret.
- Vardiansyah, Dani, 2004, Pengantar Ilmu Komunikasi, Bojonegara, Ghalia Indonesia.