

**PENGARUH KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL PADA
KEBERHASILAN PELATIHAN KARYAWAN
(Studi pada Wana Artha Agent Star Premier Kediri)**

Yohana Agustina

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

Dosen Pembimbing:

Dr. Dodi Wirawan I., SE., M.Com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

Abstract:

The objective of this research is to measure the influence of verbal and non-verbal communication as independent variables on the success of training as the dependent variable using regression analysis by employing F and t test analysis.

This is an explanatory research since the objective tries to explain the relation and influence of the determined variable.

The sample of this study is 61 insurance agents of WannaArtha Agent Star Premier Kediri that have received a training program. The sample is obtained using census method, which uses the entire population as the respondents. The research instruments are assessed using validity test, multiple linear regression test, and classical assumption test, i.e. normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. The hypothesis is assessed using F test and t test.

The results of the multiple linear regression test show that verbal and non-verbal communication simultaneously play a significant role in the success of employee training, with the significance level of 0.001 and adjusted R^2 of 0.399 (39.9%). Verbal communication (X_1) = 0.001 and non-verbal communication (X_2) = 0.001 give a significant influence on the success of the training, which can be seen from the significance value of lower than 0.05

Keywords: verbal communication, non-verbal communication, success of training

Abstrak:

Penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas komunikasi verbal dan komunikasi non verbal terhadap variabel terikat keberhasilan pelatihan dengan menggunakan analisis regresi metode analisis uji F dan t.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian *explanatory research* karena penelitian bertujuan untuk menjelaskan hubungan dan pengaruh dari beberapa variabel yang telah ditetapkan.

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 61 agent asuransi dari WannaArtha Agent Star Premier Kediri yang telah mengikuti pelatihan. Sampel diambil dengan metode sensus yaitu menggunakan seluruh populasi sebagai responden. Uji yang digunakan untuk menguji instrumen penelitian adalah uji validitas, uji regresi linier berganda dan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas data, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Sedangkan untuk uji hipotesis menggunakan uji F dan uji t.

Hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara simultan variabel komunikasi verbal dan non verbal memiliki peranan yang signifikan terhadap keberhasilan pelatihan karyawan dengan

signifikansi 0,001 dan Adjusted R2 sebesar 0,399 (39,9%). Secara parsial, variabel komunikasi verbal (X_1) = 0,001 dan variabel komunikasi non verbal (X_2) = 0,001, menunjukkan adanya pengaruh secara signifikan terhadap keberhasilan pelatihan dilihat dari nilai signifikan lebih kecil daripada 0,05.

Kata kunci : Komunikasi verbal, komunikasi non verbal, keberhasilan pelatihan

1. PENDAHULUAN

Tantangan terbesar Indonesia sebagai negara berkembang adalah kualitas sumber daya manusia yang masih rendah, sedangkan di sisi lain tingginya jumlah angkatan kerja yang tidak bisa di tampung di pasar kerja karena tidak sebanding dengan lowongan kerja yang ada. Ada banyak faktor yang mempengaruhi rendahnya kualitas sumber daya manusia di Indonesia, salah satunya seperti rendahnya kualitas pendidikan. Pendidikan sendiri bagi sebagian masyarakat Indonesia masih dianggap sesuatu yang mahal sehingga tidak semua lapisan masyarakat dapat meraskan bangku pendidikan. Faktor lain yang mempengaruhi juga kurangnya pengalaman dan ketrampilan yang dimiliki, hal ini yang membuat posisi tawar mereka rendah sehingga seringkali mereka hanya mendapatkan pekerjaan berupah rendah di lapangan kerja. Karena adanya keterbatasan dari sumber

daya manusia ini membuat para angkatan kerja tidak bisa memanfaatkan kesempatan kerja dengan baik karena dianggap belum sesuai dengan kebutuhan pasar kerja (sumber:

<https://www.pressreader.com/indonesia/kompas>).

Sedangkan melihat dari sisi perusahaan, perusahaan harus tetap memiliki sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi untuk dapat terus berlangsung. Selain itu agar dapat tetap terus bersaing di era ini perusahaan harus terus melakukan pengembangan pada usahanya agar tidak tertinggal dengan para kompetitor. Kunci dari pengembangan usaha ini dipegang oleh sumber daya manusia yang dimiliki sebagai penggerak perusahaan.

Agar sumber daya manusia yang ada di perusahaan dapat memiliki kompetensi yang diinginkan oleh perusahaan guna peningkatan

kualitas dan produktivitas kerja dapat melakukan program pelatihan yang terpadu kepada para tenaga kerja. Pelatihan pada dasarnya diberikan untuk meningkatkan potensi dan keterampilan yang dimiliki pekerja guna memenuhi kebutuhan perusahaan.

Di dalam proses pelatihan tenaga kerja pasti terdapat proses komunikasi yang terjadi antara pelatih dan peserta pelatihan. Dalam hal ini kemampuan pelatih dalam mentransferkan ilmu kepada peserta merupakan hal yang penting. Kemampuan pelatih juga harus disesuaikan dengan para peserta agar informasi yang ingin disampaikan dapat diterima dengan baik dan tujuan dari pelatihan dapat tercapai.

Ada dua bentuk komunikasi menurut sifatnya, yaitu komunikasi verbal yang terdiri dari lisan dan tulisan dan komunikasi non verbal yang terdiri dari ekspresi wajah, kontak mata, serta gerakan tubuh. Sehingga perlu diperhatikan apakah sifat-sifat dalam komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan pelatihan yang dilakukan.

Variabel komunikasi dianggap penting karena dalam proses terjadinya penyampaian materi oleh pelatih komunikasi akan menentukan dapat diterima dengan baik atau tidak oleh peserta. Saat komunikasi dapat dilakukan dengan baik oleh pelatih maupun juga peserta, tujuan perusahaan untuk melakukan pelatihan akan lebih mudah dicapai.

Seperti banyak pelatihan yang diberikan kepada agen asuransi, dibutuhkan kemampuan pelatih untuk berkomunikasi dengan tepat dan baik agar dapat mentransferkan ilmunya kepada para agen. Ilmu yang diberikan oleh pelatih sendiri salah satunya adalah bagaimana agar mampu berkomunikasi dengan baik kepada para calon pemegang polis asuransi.

Kemampuan dalam berkomunikasi sangat dibutuhkan oleh seorang agen asuransi dalam menawarkan produknya kepada calon pemegang polis. Agen asuransi sebagai perwakilan dari perusahaan harus mampu memiliki kemampuan berkomunikasi yang efektif, hal ini akan memudahkan seorang agen

asuransi untuk menjual produk perusahaan. Perusahaan asuransi sendiri juga harus memperhatikan etika berpakaian dan perilaku sebagai profesional agen mereka, karena apa yang akan dilihat akan mewakili penilaian pada perusahaan asuransi tersebut. Sehingga komunikasi dapat digambarkan sebagai ujung tombak dari agen asuransi untuk dapat menjual produk mereka yang akan mempengaruhi produktivitas mereka.

Dengan dasar tersebut penyusun mencoba menganalisis salah satu lembaga yang menawarkan jasa asuransi jiwa yang tidak akan lepas akan kebutuhan pelatihan bagi karyawannya, yaitu Wana Artha Agent Star Premier Kediri. Hal ini karena banyaknya agen yang dimiliki oleh perusahaan ini sebagai sumber daya utama di perusahaan asuransi yang harus dilatih agar siap menjadi perantara serta perwakilan perusahaan yang akan mencari pihak-pihak untuk bekerja sama dengan perusahaan. Wana Artha Agent Star Premier Kediri selalu melakukan pelatihan baik untuk para agen baru yang digunakan sebagai sarana untuk memberikan

pengetahuan tentang produk-produk perusahaan serta standarisasi pelayanan dan juga pelatihan untuk agen lama agar dapat terus dapat meningkatkan kinerjanya. Sehingga pelatihan menjadi program perusahaan yang sangat penting guna dapat terus meningkatkan produktivitas perusahaan.

Rumusan Masalah

1. Apakah komunikasi verbal dan nonverbal dalam pelatihan berpengaruh secara simultan terhadap keberhasilan pelatihan karyawan?
2. Apakah komunikasi verbal dan nonverbal dalam pelatihan berpengaruh secara parsial terhadap keberhasilan pelatihan karyawan?
3. Manakah diantara komunikasi verbal dan nonverbal dalam pelatihan yang mempunyai pengaruh dominan terhadap keberhasilan pelatihan karyawan?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh secara simultan komunikasi verbal dan nonverbal dalam pelatihan

terhadap keberhasilan pelatihan karyawan.

2. Mengetahui pengaruh secara parsial komunikasi verbal dan nonverbal dalam pelatihan terhadap keberhasilan pelatihan karyawan.
3. Mengetahui diantara komunikasi verbal dan non verbal yang mempunyai pengaruh dominan terhadap keberhasilan pelatihan karyawan.

2. LANDASAN TEORI

Komunikasi adalah tindakan membujuk orang lain untuk menafsirkan suatu gagasan dengan cara yang dimaksudkan oleh si pembicara atau penulis. Istilah ini berasal dari kata Latin “communis”, yang berarti bersama atau “common” kata lain Inggris. Jika kita mengadakan suatu komunikasi atau gagasan- gagasan, maka kita telah membentuk suatu tempat pertemuan bersama yang mendasari pemahaman (Flippo,1995).

Wood (2012) komunikasi adalah sebuah proses sistematis di mana orang berinteraksi dengan melalui

simbol untuk menciptakan dan menafsirkan makna.

Mulyana (2014) simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Hampir semua rangsangan wicara yang kita sadari termasuk ke dalam kategori pesan verbal disengaja, yaitu usaha-usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan. Menurut Larry A. Samovar dan Richard E. Porter dalam Riswandi (2009) komunikasi non verbal mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu setting komunikasi, yang dihasilkan oleh individu dan penggunaan lingkungan oleh individu, yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima. Secara sederhana, pesan non verbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata.

Pelatihan adalah proses untuk mengajarkan kepada karyawan baru atau karyawan yang ada keterampilan yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan mereka, seperti memperlihatkan kepada

tenaga penjual baru mengenai cara menjual produk (Dessler, 2015).

Hipotesis Penelitian

H₁ :Komunikasi verbal dan nonverbal dalam penelitian berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keberhasilan pelatihan karyawan.

H₂ :Komunikasi verbal dan nonverbal dalam penelitian berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keberhasilan pelatihan karyawan.

H₃ :Komunikasi verbal memiliki pengaruh dominan terhadap keberhasilan pelatihan.

3.METODE PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan maka penelitian yang dilakukan termasuk jenis *explanatory research* dengan metode kuantitatif.

Objek Penelitian, Populasi dan Sampel

Objek yang digunakan sebagai objek penelitian yakni Wana Artha Agent Star Premier Kediri dengan populasi yang dipilih ialah seluruh

agen asuransi. Sampel yang ditentukan ialah sebanyak 61 sampel. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sensus.

Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh dengan mengumpulkan informasi yang berasal dari jurnal ilmiah dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan SPSS versi 20. Untuk menguji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan ialah uji normalitas, multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas.

4. HASIL PENELITIAN

Hasil penyebaran 61 kuesioner diperoleh gambaran umum responden sebagai berikut:

Tabel 4.1

Komposisi Mayoritas Responden

Komposisi Responden Mayoritas	Mayoritas Responden	Jumlah	%
Jenis Kelamin	Perempuan	39	63,9%
Usia	25-35 tahun	34	55,7%
Pendidikan	SMA	29	47,5%

Sumber: Data primer diolah (2017)

Mayoritas responden yang menjadi agen asuransi di Wana Artha Agent Star Premier Kediri ialah perempuan (63,9%), dengan mayoritas usia 25-35 tahun (55,7%), pendidikan terakhir SMA (47,5%).

Hasil Uji Instrumen Penelitian

Hasil uji validitas untuk semua item pernyataan untuk variabel komunikasi verbal (X_1), komunikasi non verbal (X_2), dan keberhasilan pelatihan (Y) memiliki nilai *person correlation* $> 0,250$ dan signifikansi $< 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan telah valid.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan memiliki koefisien *Alpha*

Crochbach $> 0,60$, sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen pernyataan dapat digunakan dalam penelitian sudah reliabel.

Hasil Regresi Linear Berganda

Tabel 4.2

Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel	Standardized Coefficients ()	t_{hitung}	Keterangan
(X_1)	0,395	3,644	Signifikan
(X_2)	0,374	3,448	Signifikan
Level of Significance			= 0,05
R			= 0,632
Koefisien Determinasi (R^2)			= 0,399
Adjusted R Square			= 0,379
F_{hitung}			= 19,288

Sumber: Data primer diolah (2017)

Tabel 4.3

Hasil Uji Hipotesis Pertama

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	543,689	2	271,844	19,288	,000 ^b
Residual	817,459	58	14,094		
Total	1361,148	60			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X_2 , X_1

Sumber: Data primer diolah (2017)

Tabel 4.4

Hasil Uji Hipotesis Kedua

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan
Komunikasi Verbal	3,644	2,001	Signifikan

Komunikasi Non Verbal	3,448	2,001	Signifikan
-----------------------	-------	-------	------------

Sumber: Data primer diolah (2017)

Tabel 4.5
Uji Hipotesis Ketiga

Variabel	Beta (Standardized Coefficient)
Komunikasi Verbal	3,644
Komunikasi Non Verbal	3,448

Sumber: Data primer diolah (2017)

Pembahasan Hasil Uji Hipotesis

H₁ :Komunikasi verbal dan nonverbal dalam penelitian berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keberhasilan pelatihan karyawan.

Dilihat dari Tabel 4.3 di atas didapatkan nilai F_{tabel} dengan degrees of freedom (df) $n_1 = 2$ dan $n_2 = 58$ memperoleh nilai F_{tabel} sebesar 4,01. Pengujian ini dapat dinyatakan bahwa H_1 diterima, yang artinya terdapat pengaruh secara simultan antara variabel komunikasi verbal

dan komunikasi non verbal (X_2) terhadap variabel keberhasilan pelatihan (Y) berdasarkan nilai dari F_{hitung} yang lebih besar dari pada F_{tabel} ($19,288 > 4,01$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari pada alpha (α) = 0,05.

H₂ :Komunikasi verbal dan nonverbal dalam penelitian berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keberhasilan pelatihan karyawan.

Dilihat dari tabel 4.4 menunjukkan nilai dari t_{hitung} dari komunikasi verbal yang lebih besar dari pada t_{tabel} ($3,644 > 2,001$) sedangkan dari t_{hitung} komunikasi non verbal yang lebih besar dari pada t_{tabel} ($3,644 > 2,001$) dan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang berarti lebih kecil dari pada alpha (α) = 0,05 yang berarti H_1 diterima, yang artinya terdapat pengaruh secara parsial antara variabel komunikasi verbal (X_1) dan komunikasi non verbal (X_2) terhadap variabel keberhasilan pelatihan (Y).

H₃ :Komunikasi verbal memiliki pengaruh dominan terhadap keberhasilan pelatihan.

Dilihat dari hasil uji dominan pada Tabel 4.5, variabel komunikasi verbal memiliki nilai yang lebih besar dari pada variabel komunikasi non verbal, hal ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi verbal memiliki pengaruh yang dominan terhadap keberhasilan pelatihan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil uji F yang dilakukan didapatkan hasil bahwa variabel – variabel independen komunikasi verbal (X_1) dan komunikasi non verbal (X_2) memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen keberhasilan pelatihan (Y) pada karyawan Wana Artha Agent Star Premier Kediri. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi verbal dan verbal yang dikombinasikan akan mempengaruhi keberhasilan pelatihan jika dilakukan dengan maksimal.

Pada dasarnya, satu- satunya alat untuk dapat berhubungan dengan orang lain di lingkungannya adalah komunikasi, baik secara verbal maupun non verbal. Setelah melakukan komunikasi yang bersifat verbal dengan menjelaskan secara lisan dan membaca serta membuat

tulisan untuk mempermudah dalam memahami apa yang disampaikan pelatih, biasanya seorang pelatih kemudian mengkomunikasikan gagasannya secara non verbal melalui body language seperti ekspresi wajah, gerakan mata, isyarat menunjukkan sesuatu, gerakan tubuh, penampilan, volume suara, dan sebagainya. Kombinasi komunikasi secara verbal maupun nonverbal tersebutlah yang menjadi suatu syarat dalam keberhasilan pelatihan jika kombinasi dari komunikasi verbal dan nonverbal dapat diterapkan dengan baik.

Sedangkan dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel – variabel independen komunikasi verbal (X_1) dan komunikasi non verbal (X_2) memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen keberhasilan pelatihan (Y) pada karyawan Wana Artha Agent Star Premier Kediri, berarti dari setiap variabel independen secara individu mampu mempengaruhi variabel dependen. Seperti komunikasi verbal yang dilakukan oleh pelatih dengan menggunakan pemilihan kata-kata yang mudah

dimengerti peserta latihan dapat mempengaruhi keberhasilan dari pelatihan, begitu juga dengan komunikasi non verbal yang dilakukan oleh pelatih seperti gerakan-gerakan tubuh yang dilakukan untuk menunjang penjelasannya atau wajah yang tampak ramah dan bersemangat juga mampu mempengaruhi keberhasilan peserta.

Dari dua variabel independen komunikasi verbal (X_1) dan komunikasi non verbal (X_2) mampu menjelaskan keberhasilan pelatihan sebesar 39,9% dan sisanya sebesar 60,1% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian. Faktor lain yang bisa mempengaruhi keberhasilan pelatihan terlebih dari faktor yang ditentukan oleh peserta pelatihan, seperti suasana hati dari peserta saat mengikuti pelatihan dan motivasi yang dimiliki oleh peserta. Faktor lain yang juga dapat mempengaruhi keberhasilan pelatihan adalah situasi dan kondisi saat dilakukannya pelatihan dan metode atau gaya pengajaran yang diberikan saat pelatihan.

Hasil uji dominan yang dilakukan menunjukkan bahwa komunikasi verbal memiliki nilai yang lebih tinggi dari pada komunikasi non verbal ($0,395 > 0,374$) hal ini menunjukkan bahwa komunikasi verbal menjadi variabel yang dominan yang mempengaruhi keberhasilan pelatihan. Karena pada pelatihan komunikasi verbal menjadi alat utama dalam menyampaikan materi pelatihan sedangkan komunikasi non verbal sebagai penunjang saat komunikasi terjadi.

Menurut Dessler (2015:285), pelatihan adalah proses untuk mengajarkan kepada karyawan baru atau karyawan yang ada keterampilan yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan mereka, seperti memperlihatkan kepada tenaga penjual baru mengenai cara menjual produk. Seperti apa yang dilakukan dalam pelatihan di Wana Artha Agent Star Premier Kediri di mana seorang pelatih sebagai pengirim informasi mentrasferkan ilmunya kepada kelompok peserta sebagai penerima informasi. Dalam hal penyampaian informasi inilah yang akan mempengaruhi

keberhasilan pelatihan yang dilakukan.

Melihat hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Nurmala, dkk (2016) pada kegiatan belajar mengajar di Rumah Bintang Bandung, menunjukkan bahwa ketika proses belajar mengajar berlangsung menunjukkan bahwa dalam prosesnya baik secara sadar maupun tidak sadar komunikasi verbal dan nonverbal pengajar menggunakan dalam kegiatan belajar mengajar seperti penggunaan bahasa Indonesia dengan kata-kata yang tidak baku untuk mengajarnya, bahasa tubuh yang digunakan seperti penggunaan intonasi yang datar dengan suara yang tidak melengking-lengking ketika mengajar dan suara yang tidak terlalu cepat maupun lambat dan penggunaan busana bebas atau tidak berseragam. Hal ini menunjukkan kesamaan dengan penelitian saat ini, bahwa komunikasi akan terjadi mengalir begitu saja baik sadar maupun tidak sadar.

Berdasarkan pernyataan Birdwhistle yang dikutip oleh Mulyana (2014:316), bahwa dari komunikasi yang berlangsung tatap

muka, sekitar 65% merupakan komunikasi nonverbal sedangkan 35% merupakan komunikasi verbal. Namun, dalam penelitian yang dilakukan di Wana Artha Agent Star Premier Kediri penelitian terdahulu ini tidak sesuai karena dalam uji dominan dijelaskan bahwa komunikasi verbal memiliki pengaruh yang lebih besar dari pada komunikasi non verbal, meskipun selisih angka yang diperlihatkan dalam hasil uji dominan memiliki selisih yang kecil. Hal ini dapat dijelaskan karena di saat peneliti melakukan penelitian melihat bagaimana pelatih dalam pelatihan di Wana Artha Agent Star Premier Kediri lebih sering menuliskan teori-teori secara garis besar dalam papan tulis sambil menjelaskan secara luas oleh pelatih sehingga komunikasi verbal yang dilakukan memiliki presentase yang cukup besar juga.

Dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Fithriana (2011) dengan judul Peranan Komunikasi Verbal dan Nonverbal dalam Pelatihan terhadap Keberhasilan Pelatihan Tenaga Kerja pada AJB Bumi Putra 1912 Cabang Malang

yang menggunakan sampel sebanyak 57 karyawan dengan uji yang digunakan sama dengan yang dipakai oleh peneliti saat ini menunjukkan hasil penelitian bahwa secara simultan komunikasi verbal dan non verbal memiliki peranan yang signifikan terhadap keberhasilan pelatihan karyawan dan secara parsial, variabel lisan, tulisan, kinesik, proksemik menunjukkan adanya pengaruh secara signifikan terhadap keberhasilan pelatihan dilihat, variabel yang berpengaruh dominan terhadap keberhasilan pelatihan karyawan yaitu variabel tulisan. Hasil ini menunjukkan kesamaan dengan hasil penelitian yang dilakukan peneliti saat ini, dalam uji dominan penelitian Fithriana (2011) menunjukkan variabel tulisan sebagai hasilnya di mana variabel tulisan adalah komunikasi verbal yang juga menjadi hasil dominan dari penelitian ini.

Keberhasilan pelatihan karyawan pada Wana Artha Agent Star Premier Kediri adalah tujuan utama perusahaan untuk dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Dalam penyampaian

materi pelatihan antara pelatih dan peserta pelatihan terjadi komunikasi baik secara verbal dan non verbal, sehingga komunikasi ini menjadi salah satu acuan berhasil tidaknya pelatihan ini berhasil. Perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi seperti Wana Artha Agent Star Premier Kediri memiliki agen sebagai perwakilan perusahaan, oleh karena itu seorang agen memerlukan pendidikan dan pelatihan dalam menjalankan tugasnya agar memiliki kecakapan dalam menjelaskan dan menawarkan produk-produk dari perusahaan. Seorang pelatih memiliki kewajiban untuk dapat menyampaikan materi dengan baik agar agen memiliki bekal yang cukup dan kemampuan yang memadai saat melakukan tugasnya. Dengan komunikasi verbal dan nonverbal dilakukan secara serentak dan kombinasi komunikasi ini diterapkan dengan baik maka akan timbul reaksi dari peserta dalam wujud perubahan dan sikap yang akan ditunjukkan ketika mereka mendapatkan pelatihan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Komunikasi verbal dan komunikasi non verbal berpengaruh secara simultan terhadap keberhasilan pelatihan karyawan WanaArtha Agent Star Premier Kediri.
2. Komunikasi verbal dan komunikasi non verbal berpengaruh secara parsial terhadap keberhasilan pelatihan karyawan WanaArtha Agent Star Premier Kediri.
3. Dari komunikasi verbal dan komunikasi non verbal, komunikasi verbal memiliki pengaruh yang dominan dibanding komunikasi non verbal terhadap keberhasilan pelatihan.

Saran

1. Melihat adanya pengaruh dari komunikasi verbal dan non verbal terhadap keberhasilan dapat menjadi perhatian bagi pelatih untuk semakin meningkatkan kemampuannya dalam berkomunikasi baik secara verbal dan non verbal dengan memperhatikan

pemilihan kata – kata yang tidak terlalu kaku dan baku sehingga dapat menarik perhatian dari peserta atau pemilihan materi tertulis untuk menunjang keberhasilan pelatihan. Memperllihatkan wajah yang optimis dan ramah dapat menjadi nilai tambah bagi seorang pelatih.

2. Meningkatkan kompetensi dari seorang pelatih dengan pembekalan materi sehingga apa yang disampaikan adalah informasi yang akurat dan dapat dipercaya untuk dapat dijadikan sebagai acuan.
3. Menjalin keharmonisan dengan peserta pelatihan agar dapat menciptakan suasana pelatihan yang menyenangkan baik bagi pelatih maupun bagi peserta pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, E., W. 2012. *Aplikasi SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- Anwar, Sanusi. 2014. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Arief, Sritua. 1993. *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Jakarta: Universitas. Indonesia.
- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Cangara, Hafied. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Della, Prisca Oktavia. 2014. *Peneapan Metode Komunikasi Non Verbal yang Dilakukan Guru pada Anak-anak Autis di Yayasan Pelita Bunda Therapy Center Samarinda*. *Jurnal Nasional*. 2 (4), 114-128
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Flippo, Edwin B. 1995. *Manajemen Personalia*. Erlangga: Jakarta.
- Hidayat, Riswanto. 2010. *Komunikasi Nonverbal*, (online) <http://riswantohidayat.wordpress.com/komunikasi/komunikasi-non-verbal/> diakses 26 November 2016
- Kompas. 2016. *Kualitas Tenaga Kerja Terancam*, (online) <https://www.pressreader.com/indonesia/kompas/20161004/281496455782227> diakses 26 November 2016
- Liputan6. 2016. *Kelebihan Perempuan Jadi Agen Asuransi*, (online) <http://liputan6.com/bisnis/read/2487317/kelebihan-perempuan-jadi-agent-asuransi>
- Mulyana, Dedy. 2014. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurmala, Rina., Maulana, Syarif., Prasetio, Arie., 2016. *Komunikasi Verbal dan Nonverbal dalam Proses Kegiatan Belajar Mengajar*. *Jurnal Nasional*.
- Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Riswandi. 2009. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Singgih, Santoso. 2002. *SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swasto, Bambang. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UB Press.
- Tubiyono. 2010. *Perbedaan Komunikasi Verbal dan Nonverbal*, (online) <http://tubiyono.com/template-features/tulisan-ilmiah/83-perbedaan-komunikasi-verbal-dan-non-verbal> diakses 26 November 2016

Wibowo, Faisal. 2013. *Komunikasi Verbal dan Non Verbal*, (online) <http://faisal-wibowo.blogspot.co.id/2013/01/komunikasi-verbal-dan-non-verbal.html?m=1>) diakses 21 Januari 2017

Wood, J. T., 2012. *Komunikasi Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.