

# “Nonverbal Expectancy Violation Theory”: Esensi dan Perkembangannya

Antar Venus

---

## ABSTRAK

*Setiap orang memiliki harapan tertentu pada perilaku nonverbal orang lain. Jika harapan tersebut dilanggar, maka orang akan bereaksi dengan memberikan penilaian positif atau negatif sesuai karakteristik pelaku pelanggaran tersebut. Bila kita menyukai orang tersebut maka besar kemungkinan kita akan menerima pelanggaran tersebut sebagai sesuatu yang wajar dan menilainya secara positif. Sebaliknya bila sumber pelanggaran dipersepsi tidak menarik atau kita tidak menyukainya maka kita akan menilai pelanggaran tersebut sebagai sesuatu yang negatif.*

---

### Latar Belakang Teori

Judec K. Burgoon, Profesor Komunikasi dari Universitas Arizona AS, merupakan salah seorang teoritikus wanita yang paling tekun dalam meneliti berbagai dimensi komunikasi nonverbal sepanjang dasawarsa 1970-an hingga 1990-an. Pemikirannya yang tersebar dalam ratusan artikel yang dimuat dalam jurnal dan buku-buku komunikasi memberikan pengaruh yang besar dalam membentuk pemahaman kita tentang berbagai aspek komunikasi nonverbal dewasa ini.

Ada kisah unik di balik ketertarikan Burgoon pada bidang komunikasi nonverbal. Ceritanya, ketika masih kuliah di tingkat sarjana di Universitas West Virginia, Amerika Serikat, Burgoon termasuk mahasiswi yang sangat cerdas tapi kurang menyukai topik-topik mata kuliah yang berkaitan dengan komunikasi nonverbal. Celakanya, dalam mata kuliah seminar yang diikutinya salah seorang dosen justru memintanya untuk mengupas topik tentang komunikasi nonverbal. Merasa tidak punya pilihan akhirnya dengan segala kesungguhan (dan juga keterpaksaan) Burgoon membaca semua literatur

yang ada. Hasilnya, ternyata luar biasa, ia tidak saja berhasil menyelesaikan tugas tersebut dengan bobot akademis yang tinggi, tetapi juga membekaskan minat yang mendalam untuk melakukan penelitian komunikasi nonverbal lebih lanjut, khususnya tentang penggunaan ruang dan jarak dalam berkomunikasi.

Studi tentang penggunaan ruang dan jarak dalam berkomunikasi, atau lebih populer disebut **Proksemika** sebenarnya telah dikembangkan oleh Edward T. Hall sejak tahun 1960-an. Dalam teorinya, Hall membedakan empat macam jarak yang menurutnya, menggambarkan ragam jarak komunikasi yang diperbolehkan dalam kultur Amerika, yakni jarak intim (0–18 inci), jarak pribadi (18 inci–4 kaki), jarak sosial (4–10 kaki), dan jarak publik (lebih dari 10 kaki).

Terkait dengan keempat macam jarak tersebut, kemudian timbul pertanyaan-pertanyaan seperti berikut; “Apa yang akan terjadi ketika seseorang menunjukkan tingkah laku nonverbal yang mengejutkan atau di luar dugaan?” Atau, “Bagaimana persepsi seseorang terhadap tingkah laku nonverbal yang mengejutkan tersebut bila dikaitkan dengan daya tarik antarpribadi? Berawal

---

dari pertanyaan macam itulah kemudian Burgoon meneliti perilaku komunikasi nonverbal masyarakat Amerika yang mengantarkannya pada penemuan sebuah teori yang kemudian dikenal sebagai *Non-verbal Expectancy Violation Theory (NEV Theory)*.

Teori tersebut untuk pertama kalinya diuraikan secara panjang lebar dalam tulisan Burgoon bertajuk "A communication Model of Personal Space Violations : Explication and an Initial Test," yang diterbitkan dalam Jurnal *Human Communication Reserch* Volume 4 Tahun 1978.

## Esensi Teori

Teori ini bertolak dari keyakinan bahwa kita memiliki harapan-harapan tertentu tentang bagaimana orang lain sepatutnya berperilaku atau bertindak ketika berinteraksi dengan kita. Kepatutan tindakan tersebut pada prinsipnya diukur berdasarkan norma-norma sosial yang berlaku, atau berdasarkan kerangka pengalaman kita sebelumnya (*Field of experience*). Terpenuhi tidaknya ekspektasi ini akan mempengaruhi, bukan saja cara interaksi kita dengan mereka, tapi juga bagaimana penilaian kita terhadap mereka serta bagaimana kelanjutan hubungan kita dengan mereka

Bertolak dari pernyataan di atas kemudian teori ini berasumsi bahwa "setiap orang memiliki harapan-harapan tertentu pada perilaku nonverbal orang lain. Jika harapan tersebut dilanggar maka orang akan bereaksi dengan memberikan penilaian positif atau negatif sesuai karakteristik pelaku pelanggaran tersebut."

Sebuah contoh kecil mungkin akan memperjelas pemahaman Anda tentang asumsi teori ini. Anggaplah Anda seorang "gadis jujur" yang sedang ditaksir dua orang pemuda. Anda tidak bingung karena jelas Anda hanya menyukai salah seorang di antara mereka. Apa yang terjadi ketika "pemuda yang Anda senangi tersebut menemui Anda dan berdiri terlalu dekat sehingga melanggar jarak komunikasi antarpribadi yang diterima secara normatif? Besar kemungkinan Anda akan menilainya secara positif! "Itulah tanda

perhatian yang tulus atau itulah perilaku pria sejati," ujar Anda. Namun bagaimana halnya bila yang melakukan tindakan tersebut pria yang bukan Anda senangi? Anda akan bereaksi secara negatif. Anda akan mengatakan bahwa orang itu tidak tahu sopan santun atau mungkin dalam hati anda akan berujar "dasar lu, kagak tahu diri!"

Jadi, kita menilai suatu pelanggaran didasarkan pada bagaimana perasaan kita pada orang tersebut. Bila kita menyukai orang tersebut, maka besar kemungkinan kita akan menerima pelanggaran tersebut sebagai sesuatu yang wajar dan menilainya secara positif. Sebaliknya, bila sumber pelanggaran dipersepsi tidak menarik atau kita tidak menyukainya maka kita akan menilai pelanggaran tersebut sebagai sesuatu yang negatif.

Menurut Burgoon, ada tiga konstruk pokok dari teori ini yakni; Harapan (*Expectancies*), Pelanggaran Harapan (*Expectancy violations*), dan Valensi ganjaran Komunikator (*communicator reward valence*) (Griffin, 2000).

Harapan atau Ekspektasi merujuk kepada pola-pola komunikasi yang diantisipasi oleh individu berdasarkan pijakan normatif masing-masing individu atau pijakan kelompok. Dengan kata lain, kita memiliki harapan terhadap tingkah laku nonverbal apa yang pantas dilakukan orang lain terhadap diri kita. Jika perilaku nonverbal seseorang, ketika berkomunikasi dengan kita, sesuai atau kurang lebih sama, dengan pengharapan kita, maka kita akan merasa nyaman, baik secara fisik maupun psikologis. Persoalannya adalah tidak selamanya tingkah laku orang lain sama dengan apa yang kita harapkan. Bila hal ini terjadi, maka akan terjadi gangguan psikologis maupun kognitif dalam diri kita, baik yang sifatnya positif ataupun negatif.

Ketika harapan nonverbal kita dilanggar oleh orang lain, kita kemudian melakukan penafsiran sekaligus menilai apakah pelanggaran tersebut positif atau negatif. Ini disebut juga *violation valence* atau Valensi pelanggaran. *Violation valence* dikatakan positif bila kita menyukai tindakan pelanggaran tersebut, misalnya karena ada ketertarikan atau suka sama suka dengan lawan

jenis. Dengan kata lain, jika kita menyukai orang yang melanggar tersebut, kita tidak akan terfokus pada pelanggaran yang dibuatnya, justru kita cenderung berharap agar orang tersebut tidak mematuhi norma-norma yang berlaku. Sebaliknya, bila orang yang melanggar tersebut adalah orang yang tidak kita sukai, maka kita akan terfokus pada pelanggaran atau kesalahannya dan berharap orang tersebut mematuhi atau tidak melanggar norma-norma sosial yang berlaku.

*Communicator reward valence* atau Valensi ganjaran komunikator adalah keseluruhan sifat-sifat positif maupun negatif yang dimiliki oleh komunikator termasuk kemampuan komunikator dalam memberikan keuntungan/ganjaran atau kerugian kepada kita di masa datang. Status sosial, jabatan, keahlian tertentu atau penampilan fisik yang menarik dari komunikator dianggap sebagai sumber ganjaran yang potensial. Orang-orang yang masuk dalam kategori ini dalam istilah Burgoon disebut *High-reward Person*. Sementara, kebodohan atau kejelekan rupa, misalnya, dinilai sebagai sumber yang tidak potensial dalam memberikan keuntungan berkomunikasi, dan mereka yang berada dalam posisi ini disebut dengan istilah *Low-Reward Person*. Dalam konstruk *Communicator reward valence*, juga tercakup hasil dari kalkulasi atau "audit mental" tentang apa keuntungan atau kerugian dari suatu transaksi komunikasi dengan orang lain.

Di samping tiga konstruk pokok sebagaimana diuraikan diatas, Burgoon juga mengajukan sebelas proposisi yang menjadi landasan teoretisnya. Proposisi-proposisi ini tidak mengalami perubahan sejak penabalan teori ini pada tahun 1978. Berikut adalah kesebelas proposisi tersebut

- (1) Manusia memiliki dua kebutuhan yang saling berlomba untuk dipenuhi yakni kebutuhan untuk berkumpul atau bersama-sama dengan orang lain dan kebutuhan untuk menyendiri (*personal space*). Kedua kebutuhan ini tidak dapat dipenuhi secara bersamaan.
- (2) Hasrat untuk bergabung dengan orang lain digerakkan atau diperbesar oleh hadirnya ganjaran dalam konteks komunikasi. Ganjaran tersebut dapat bersifat biologis maupun

sosial.

- (3) Semakin tinggi derajat suatu situasi atau seseorang dianggap menguntungkan (*rewarding*), semakin besar kecenderungan orang untuk mendekati seseorang atau situasi tersebut. Sebaliknya, semakin tinggi seseorang atau suatu situasi dipandang tidak memberikan manfaat, semakin besar kecenderungan orang untuk menghindari seseorang atau situasi tersebut.
- (4) Manusia memiliki kemampuan untuk merasakan gradasi dalam jarak.
- (5) Pola interaksi manusia, termasuk ruang pribadi atau pola jarak, bersifat normatif.
- (6) Manusia dapat mengembangkan suatu pola tingkah laku yang berbeda dari norma-norma sosial.
- (7) Dalam konteks komunikasi manapun, norma-norma adalah fungsi dari faktor: (1) karakteristik orang yang berinteraksi, (2) bentuk dari interaksi itu sendiri, dan (3) lingkungan sekitar saat komunikasi berlangsung.
- (8) Manusia mengembangkan harapan-harapan tertentu pada perilaku komunikasi orang lain. Konsekuensinya, tiap orang memiliki kemampuan untuk membedakan, atau setidaknya memberikan, tanggapan secara berbeda terhadap perilaku komunikasi orang lain yang menyimpang atau sejalan dengan norma-norma sosial.
- (9) Penyimpangan dari harapan-harapan yang muncul akan membangkitkan tanggapan tertentu.
- (10) Orang-orang yang berinteraksi membuat evaluasi terhadap orang lain.
- (11) Penilaian-penilaian yang dilakukan dipengaruhi oleh persepsi terhadap sumber, bila sumber dihormati atau dianggap dapat memberikan ganjaran maka pesan komunikasinya akan dianggap penting pula demikian sebaliknya. (Burgoon, 1978: 129-142).

Proposisi pertama sebagaimana dinyatakan di atas, menurut Neuliep (2000), dirujuk dari konsep-konsep dasar ilmu antropologi, sosiologi, dan

---

psikologi yang meyakini bahwa manusia adalah makhluk sosial yang memiliki naluri biologis untuk berdekatan atau hidup bersama orang lain. Sebaliknya, manusia tidak bisa mentoleransi kedekatan fisik yang berlebihan karena manusia memiliki kebutuhan terhadap ruang pribadi dan privasi. Meski proposisi pertama ini tampaknya berlaku universal, namun kapan dan bagaimana derajat kebutuhan orang untuk menyendiri atau bersama orang lain sepenuhnya ditentukan secara kultural.

Proposisi kedua mengindikasikan bahwa hubungan kita dengan orang lain dipicu oleh ganjaran dalam konteks komunikasi. Dalam hal ini, ganjaran tersebut dapat bersifat biologis (makanan, seks, atau rasa aman) atau sosial (rasa memiliki, harga diri atau status). Kebutuhan biologis dapat dipastikan berlaku universal, namun kebutuhan sosial umumnya dipelajari dari lingkungan dan akan berbeda dari satu budaya ke budaya lain. Proposisi ketiga pada dasarnya menegaskan proposisi kedua dengan menambahkan bahwa manusia cenderung tertarik pada situasi yang mendatangkan ganjaran dan menghindari situasi komunikasi yang mengakibatkan kerugian. Proposisi ini juga tampaknya bersifat universal, namun perlu dicatat bahwa apa yang dianggap sebagai situasi yang menguntungkan atau merugikan akan dipahami secara berlainan dalam budaya yang berbeda.

Proposisi keempat manusia memiliki kemampuan untuk merasakan berbagai bentuk perbedaan dalam penggunaan jarak berkomunikasi. Atas dasar ini tiap individu dapat mengatakan kapan seseorang berbicara terlalu dekat atau terlalu jauh dengan dirinya. Sementara, proposisi kelima terkait dengan penepatan perilaku nonverbal yang bersifat normatif. Perilaku normatif di sini diartikan sebagai perilaku yang umumnya diterima secara sosial dan memiliki pola-pola yang khas.

Proposisi keenam menegaskan bahwa meskipun tiap-tiap individu mengikuti aturan-aturan komunikasi verbal dan nonverbal yang normatif, tiap orang juga pada prinsipnya dapat mengembangkan gaya interaksi yang bersifat personal yang khas bagi dirinya sendiri. Sedangkan Proposisi ketujuh menyatakan bahwa norma-norma komunikasi pada dasarnya merupakan fungsi dari

karakteristik pelaku komunikasi (seperti jenis kelamin dan usia), karakteristik interaksi (misalnya derajat keakraban pelaku komunikasi dan status sosial masing-masing), serta karakteristik lingkungan yang meliputi seluruh aspek yang terkait dengan penataan tempat terjadinya peristiwa komunikasi.

Proposisi kedelapan berhubungan dengan unsur kunci teori ini, yaitu konsep ekspektasi. Dalam hal ini, Burgoon berpendapat bahwa selama proses komunikasi berlangsung, pelaku komunikasi mengembangkan harapan-harapan tertentu pada perilaku nonverbal orang lain. Siapa pun yang menjadi mitra komunikasi kita diharapkan dan diantisipasi berperilaku secara patut sesuai situasi yang dihadapi. Harapan-harapan nonverbal tersebut didasarkan pada norma-norma budaya yang secara sosial berlaku pada suatu budaya tertentu. Namun demikian, pada kasus-kasus tertentu boleh jadi orang berharap munculnya perilaku yang berbeda yang keluar dari norma-norma yang berlaku.

Proposisi kesembilan terkait dengan unsur kunci *NEV theory* lainnya, yakni Pelanggaran Harapan (*Expectancy Violations*). Sebagaimana dijelaskan di muka, ketika pengharapan nonverbal seseorang dilanggar, orang tersebut akan bereaksi dengan cara menafsirkan dan mengevaluasi apakah pelanggaran tersebut menguntungkan atau merugikan. Reaksi yang muncul dapat berupa perilaku komunikasi yang bersifat adaptif atau defensif.

Proposisi kesepuluh berkenaan dengan penilaian-penilaian yang dibuat oleh seseorang terhadap perilaku nonverbal orang lain. Dan proposisi kesebelas memperjelas bagaimana tindakan evaluatif tersebut dibuat. Dalam hal ini ditegaskan bahwa faktor yang paling menentukan apakah suatu pelanggaran harapan nonverbal akan dinilai positif atau negatif adalah derajat kemampuan komunikator untuk memberikan reward pada mitra komunikasinya atau dalam istilah teori ini disebut *Communicator Reward Valence*.

### **Penerapan dan Keterkaitan Teori**

Pada awalnya, teori Burgoon ini hanya

diterapkan dalam konteks pelanggaran penggunaan ruang dan jarak dalam berkomunikasi (*Spatial violations*), namun sejak pertengahan tahun 1980-an Burgoon menyadari bahwa perilaku penggunaan ruang dan jarak sebenarnya hanyalah bagian dari sistem isyarat nonlinguistik dalam komunikasi nonverbal. Berdasarkan pertimbangan ini kemudian Burgoon mulai menerapkan teori ini pada aspek-aspek komunikasi nonverbal lainnya seperti ekspresi wajah, kontak mata, sentuhan sampai pada isyarat gestural lainnya. Dengan perluasan ini maka keberlakuan dan pemanfaatan teori ini menjadi semakin luas.

Kini, teori ini telah hadir di tengah-tengah komunitas ilmuwan komunikasi selama lebih dari dua puluh tahun. Banyak di antara peminat studi komunikasi yang menerapkan teori ini dalam konteks komunikasi antarpribadi. Sayangnya, menurut Neulip (2000), penerapan teori ini dalam konteks antarpribadi pada *setting* komunikasi antarbudaya terasa sangat kurang sekali. Padahal teori ini merupakan salah satu terobosan untuk dapat memahami dan mengidentifikasi pola-pola perilaku komunikasi berbagai kultur/masyarakat. Dengan memahami teori ini, lanjut Neulip, kita akan lebih mengetahui faktor-faktor apa sebenarnya yang dapat melancarkan transaksi komunikasi kita dengan orang lain yang berbeda budaya.

Dalam hal keterkaitan teoretis, dapat dikatakan setidaknya ada tiga teori yang secara langsung atau tidak berkaitan dengan teori Pelanggaran Harapan Nonverbal. Keempat teori tersebut adalah *Proxemics Theory*, *Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Theory*, dan *Social Exchange Theory (SET)*.

*Proxemics Theory* merupakan akar dari perumusan asumsi-asumsi dalam teori pelanggaran harapan nonverbal. Bertolak dari konsep penggunaan ruang dan jarak dalam prokemikal awal perjalanan teori ini dimulai, karena itu jelas kedua teori ini tidak dapat dipisahkan.

Dalam menjelaskan hubungan antara *NEV Theory* dengan *Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Theory*, Ting Toney dan Chung (Gudykunst, *et.al.*, 1996) menegaskan bahwa kedua

teori tersebut bersifat saling melengkapi, keterkaitan kedua teori tersebut terutama tampak dalam hal penggunaan konsep ekspektasi dalam proses interaksi, konsep “ketidaknyamanan” dalam komunikasi yang ambigu atau tindakan-tindakan mengevaluasi suatu perilaku komunikasi.

Sementara, dengan *Social Exchange Theory*, keterkaitan teori ini dapat dilihat dalam hal penggunaan konsep ganjaran dan kerugian. Dalam hal ini, kedua teori ini berpendapat bahwa orang yang dipandang dapat memberikan ganjaran lebih (*High-Reward Person*) akan menciptakan situasi komunikasi yang lebih *favourable* (nyaman). Demikian berlaku sebaliknya bagi individu dalam kategori *Low-Reward Person*.

## Evaluasi dan Perkembangan Teori

Burgoon (Littlejohn, 1996; Griffin, 2000) secara konsisten mengembangkan teori ini sejak penabalanannya pada tahun 1978. Beberapa perbaikan yang dengan mudah dapat diidentifikasi, di antaranya, mencakup penyederhanaan empat konstruk teori ini yang semula meliputi Harapan (*Expectancies*), Pelanggaran Harapan (*Expectancy Violations*), Valensi Komunikator (*Communicator Valence*), dan Valensi Pelanggaran (*Violation Valence*) menjadi tiga yakni dengan tetap memepertahankan konstruk Harapan (*Expectancies*), dan Pelanggaran Harapan (*Expectancy Violations*), serta menggabungkan valensi komunikator dan valensi pelanggaran menjadi satu konstruk Valensi Ganjaran Komunikator (*Communicator Reward Valence*).

Dalam hal keterandalan teori, James W. Neuliep (2000) menyatakan bahwa tidak sedikit temuan-temuan penelitian yang mendukung teori pelanggaran harapan nonverbal ini. Penelitian yang dilakukan Lodbell, tahun 1990, tentang “Teman dan anggota keluarga yang baru pulang dari perjalanan keluar negeri dengan membawa nilai dan perilaku yang berbeda” serta survey yang dilakukan oleh Chung dan Ting-Toney (1994) terhadap Etnik *Asian-American* tentang “Identitas etnik mereka dan harapan-harapan dalam berkomunikasi” sejalan dengan asumsi dan

proposisi-proporsi yang dinyatakan dalam teori ini. Demikian pula penelitian yang dilakukan Kernahan, Bartholow dan Battencourt (Wise, 2000) yang berjudul " *Effects of Category-Based Expectancy on affect-Related Evaluation*" yang diterbitkan dalam *Journal of Basic and Applied Social Psychology*, edisi 22/2000, juga mendukung keberlakuan teori Pelanggaran Harapan Nonverbal dalam konteks komunikasi antarbudaya.

Meski banyak dukungan diberikan oleh ilmuwan komunikasi terhadap keberlakuan teori Pelanggaran Harapan Nonverbal, namun teori ini tidak terbebas dari kritikan. Salah satunya disampaikan Griffin (2000) yang menyatakan bahwa teori ini tidak sepenuhnya memperhitungkan mengenai hubungan timbal balik di antara pelaku komunikasi dalam suatu proses interaksi. Tampak jelas bahwa penilaian terhadap pelanggaran nonverbal dilakukan hanya oleh "pihak yang dilanggar," bukan oleh kedua pihak.

## Daftar Rujukan

- Andersen, Peter A. 2002. "Influential Actions: Nonverbal Communication and Persuasion." Makalah. School of Communication, San Diego State University USA.
- Burgoon, Judee K. 1978. "A Communication Model of Personal Space Violations: Explication and Initial Test," *Human Communication Research*, 4, 129-124.
- Burgoon, J.K.& J.L. Hale. 1988. "Nonverbal Expectancy Violations: Model Elaboration and Application to Immediacy Behaviors." *Communication Monograph*, 55, 58-79.
- Gudykunst, William B., S. Ting Toney, & T.Nishida.(1996). *Communication in Personal Relationship Accross Culture*. London: Thousand Oaks.
- Littlejohn, S.W. 1996. *Theories of Human Communication*, Fifth Edition. Belmont CA: Wadsworth.
- Neuliep, James W. 2000. *Intercultural Communication: a Contextual Approach*. USA: Houghton Mifflin Company.
- Ting Toney, S. & Lecva Chung. 1996. "Cross Cultural Interpersonal Communication" dalam Gudykunst, William B., S. Ting Toney, & T.Nishida.(1996). *Communication in Personal Relationship Accross Culture*. London: Thousand Oaks.
- Wise, Matt. 2002. "Expectancy Violation Theory." Makalah (data tidak lengkap) Wood, Julia T. (1997). *Communication in Our Lives*. Belmont CA : Wadsworth P.C.

