

## Bahasa Formal dan Nonformal dalam Komunikasi Kantor: antara Profesionalisme dan Keakraban

Adhitya Saputra<sup>1</sup>, Adila Sevina<sup>2</sup>, Adinda Nasya Anggraeni Setiawan<sup>3</sup>, Aisyah Revalia Safitri<sup>4</sup>, Alya Luthfiyyah Salma<sup>5</sup>, Andika Haditya<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup> Pendidikan Manajemen Perkantoran, Universitas Pendidikan Indonesia

e-mail: [adhityasaputra@upi.edu](mailto:adhityasaputra@upi.edu)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengkaji fungsi ragam bahasa Indonesia formal dan nonformal dalam komunikasi di lingkungan kerja, dengan fokus pada upaya menjaga etika profesional tanpa mengorbankan keharmonisan relasi antarpegawai. Bahasa formal berperan penting dalam konteks resmi seperti rapat, surat dinas, dan komunikasi vertikal yang menuntut kejelasan serta penghormatan terhadap struktur organisasi. Sebaliknya, bahasa nonformal lebih banyak digunakan dalam interaksi sejajar antarrekan kerja yang mendukung hubungan sosial dan suasana kerja yang harmonis. Metodologi penelitian ini bersifat kualitatif melalui observasi dan wawancara mendalam di tempat kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemilihan ragam bahasa yang sesuai konteks sosial dan relasi antarindividu meningkatkan efektivitas komunikasi. Secara keseluruhan, penggunaan bahasa secara adaptif tidak hanya melestarikan nilai-nilai profesionalisme, tetapi juga memperkuat hubungan sosial di lingkungan kerja yang dinamis dan kondusif.

**Kata kunci:** *Komunikasi di Tempat Kerja, Ragam Bahasa, Keseimbangan Komunikasi*

### Abstract

This research aimed to analyze the function of formal and informal varieties of the Indonesian language in workplace communication, particularly in sustaining professional ethics while nurturing collegial relationships among employees. A qualitative approach was employed through field observation and in-depth interviews to explore how contextually appropriate language choices, informed by social relations, were used. The findings show that formal language plays a crucial role in official contexts such as meetings, formal correspondence, and vertical interactions, where precision, clarity, and adherence to institutional hierarchy are essential. Meanwhile, informal varieties support daily peer interactions that promote social bonding and create a friendly work environment. These linguistic strategies contribute to maintaining professionalism while simultaneously fostering interpersonal warmth within a productive workplace setting.

**Keywords :** *Workplace Communication, Speech Variety, Communication Balance*

### PENDAHULUAN

Komunikasi yang efektif dalam administrasi perkantoran memainkan peran penting dalam keberhasilan organisasi (Ramadhani, 2023). Di satu sisi, profesionalisme dalam berkomunikasi perlu dijaga agar tercipta struktur dan tata kelola yang baik; di sisi lain, suasana kerja yang akrab juga diperlukan untuk membangun hubungan yang harmonis antarpegawai. Ketidaksesuaian dalam penggunaan bahasa formal dan nonformal sering kali menjadi dilema, karena dapat memengaruhi keseimbangan antara menjaga profesionalisme dan menciptakan keakraban di lingkungan kerja. Ketidakseimbangan tersebut berpotensi menimbulkan kebingungan tentang sejauh mana interaksi harus tetap formal atau bisa lebih santai, yang pada akhirnya bisa menyebabkan kesalahpahaman, ketegangan, bahkan menurunnya kenyamanan kerja. Guffey dan Loewy (2010) menyebutkan bahwa komunikasi yang terlalu formal cenderung menciptakan jarak emosional antarpegawai dan menurunkan semangat kerja, sedangkan Jablin (2001) menyatakan

bahwa komunikasi yang terlalu informal dapat merusak citra profesional organisasi dan menurunkan fokus terhadap tugas.

Penelitian ini didasarkan pada pendekatan kualitatif melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam, yang diharapkan mampu menggambarkan dinamika penggunaan bahasa dalam konteks kantor secara kontekstual dan mendalam. Namun, penelitian ini juga memiliki keterbatasan, di antaranya adalah subjektivitas persepsi individu terhadap makna profesionalisme dan keakraban yang sangat dipengaruhi oleh latar belakang budaya, posisi dalam organisasi, serta pengalaman pribadi (Koch & Denner, 2022). Selain itu, metode kualitatif, meskipun menghasilkan data yang kaya, tidak mudah untuk digeneralisasikan (Whittaker, Frohlich, & Daly-Jones, 1994).

Terlepas dari keterbatasan tersebut, studi ini memiliki keunikan karena mengintegrasikan pembahasan antara komunikasi formal dan informal dalam satu konteks, bukan sekadar memisahkannya sebagaimana dalam literatur sebelumnya (Tenhiälä & Salvador, 2020). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis dilema komunikasi bahasa formal dan nonformal dalam lingkungan kerja, serta mengeksplorasi pengaruhnya terhadap dinamika tim dan kinerja individu. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam memahami bagaimana budaya organisasi dan faktor individu berperan dalam menyeimbangkan profesionalisme dan keakraban melalui strategi komunikasi yang tepat.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam penggunaan ragam bahasa Indonesia formal dan nonformal dalam interaksi sehari-hari di kantor. Subjek penelitian ini adalah para pegawai kantor, baik staf maupun pimpinan, dengan objek penelitian berupa penggunaan bahasa Indonesia dalam bentuk formal dan nonformal dalam percakapan lisan. Peneliti berperan sebagai instrumen utama, didukung oleh kuesioner tertulis dan wawancara sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner digunakan untuk memperoleh gambaran umum mengenai kebiasaan berbahasa di lingkungan kerja, sedangkan wawancara bertujuan menggali lebih dalam pandangan dan pengalaman personal pegawai. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah pegawai dan wawancara terhadap beberapa informan terpilih. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif melalui proses penyederhanaan, pemilahan, dan penyajian informasi untuk mengidentifikasi pola-pola penggunaan bahasa yang mencerminkan keseimbangan antara profesionalisme dan keakraban dalam komunikasi di kantor.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan wawancara menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini merupakan karyawan dari berbagai latar belakang jabatan dan unit kerja pada beberapa instansi perkantoran. Mayoritas responden menggunakan bahasa formal dalam konteks profesional seperti rapat, komunikasi dengan atasan, serta penyusunan dokumen resmi. Sebanyak 71,2% responden menyatakan menggunakan bahasa formal saat berkomunikasi dengan atasan, dan 50% menyebut bahasa formal sangat mempengaruhi citra profesional. Sebaliknya, bahasa nonformal lebih sering digunakan dalam situasi santai seperti waktu istirahat atau percakapan antar rekan sejawat, dengan 84,6% responden mengaku menggunakannya dalam suasana informal.

Kuesioner dan wawancara ini dirancang untuk menggali pemahaman karyawan terkait pola penggunaan bahasa formal dan nonformal dalam komunikasi di tempat kerja. Data yang terkumpul mengungkap pandangan bahwa bahasa formal diperlukan untuk membangun kesan profesional dan menjaga etika, sedangkan bahasa nonformal dianggap mampu mencairkan suasana dan mempererat hubungan kerja. Sebanyak 63,5% responden merasa cukup nyaman menggunakan bahasa nonformal, menunjukkan adanya keseimbangan kebutuhan akan komunikasi yang profesional sekaligus hangat dan bersahabat. Peneliti mengklasifikasikan temuan menjadi lima kategori utama, yaitu: (1) seberapa sering pegawai menggunakan bahasa formal atau nonformal; (2) situasi apa saja yang mendorong penggunaan bahasa formal atau nonformal; (3) pandangan

pegawai tentang pentingnya bahasa formal untuk kesan profesional; (4) dampak penggunaan bahasa terhadap kenyamanan komunikasi dan hubungan sosial di kantor; serta jelaskan di (5) hubungan antara penggunaan bahasa dengan citra profesionalisme di tempat kerja.

**Tabel 1. Hasil Kuisisioner**

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Penggunaan bahasa formal di kantor	Selalu: 34,6% Sering: 34,6% Kadang-kadang: 28,8% Tidak pernah: 1,9%
2	Situasi penggunaan bahasa non-formal	Saat berbincang santai: 84,6% Saat rapat: 9,6% Saat menulis Email Resmi: 3,8% Saat presentasi: 1,9%
3	Pentingnya penggunaan bahasa formal	Sangat penting: 48,1% Penting: 32,7% Cukup penting: 17,3% Tidak penting: 1,9%
4	Kenyamanan dengan bahasa non-formal	Cukup nyaman: 63,5% Sangat nyaman: 23,1% Tidak terlalu nyaman: 13,5%
5	Komunikasi dengan atasan	Menggunakan bahasa formal: 61,5% Tergantung situasi: 26,9% Campuran: 9,6% Non-formal: 1,9%
6	Bahasa formal memengaruhi citra profesional	Sangat memengaruhi: 53,8% Cukup memengaruhi: 46,2%
7	Pernyataan yang disetujui	Bahasa formal meningkatkan profesionalisme: 48,1% Bahasa non-formal membuat suasana kerja lebih akrab: 25% Bahasa campuran lebih efektif digunakan: 25% Bahasa tidak terlalu berpengaruh dalam pekerjaan: 1,9%
8	Rekan kerja menggunakan bahasa non-formal dengan klien	Jarang: 48,1% Sering: 34,6% Sangat sering: 13,5% Tidak pernah: 3,8%
9	Rasa canggung tanpa bahasa formal dengan atasan	Cukup canggung: 38,5% Tidak terlalu canggung: 38,5% Sangat canggung: 17,3% Tidak sama sekali: 5,8%
10	Frekuensi penggunaan bahasa non-formal dalam pekerjaan	Cukup sering: 53,8% Jarang: 25% Sangat sering: 19,2% Tidak pernah: 1,9%

Hasil wawancara yang dilakukan pada 30 April 2025 menunjukkan bahwa penggunaan bahasa formal lebih dominan di lingkungan kerja, khususnya saat rapat, berbicara dengan atasan, atau dalam situasi resmi antar rekan kerja. Sebaliknya, bahasa non-formal lebih sering digunakan dalam suasana santai seperti saat istirahat atau makan siang. Bahasa formal dianggap penting karena mencerminkan etika, profesionalisme, serta menunjukkan rasa hormat, terutama dalam komunikasi dengan atasan atau klien. Sementara itu, bahasa non-formal dinilai dapat menciptakan kenyamanan, rasa kebersamaan, dan hubungan yang lebih akrab antar karyawan. Oleh karena

itu, pemilihan bahasa disesuaikan dengan situasi untuk menjaga citra profesional sekaligus membangun hubungan kerja yang harmonis.

Data menunjukkan bahwa bahasa formal lebih dominan digunakan dalam situasi profesional, dengan 34,6% responden selalu dan 34,6% sering menggunakannya, terutama dalam rapat atau komunikasi dengan atasan. Di sisi lain, bahasa nonformal cukup sering dipakai (53,8% responden) dalam interaksi santai, seperti percakapan di ruang istirahat atau saat makan siang. Hal ini mengindikasikan kemampuan pegawai dalam menyesuaikan ragam bahasa berdasarkan konteks dan relasi sosial. Bahasa formal cenderung dipilih dalam situasi resmi seperti presentasi, penulisan email, atau komunikasi dengan atasan sementara bahasa nonformal mendominasi interaksi informal untuk menjaga keakraban dan efisiensi komunikasi (84,6% responden mengaku menggunakannya dalam situasi santai).

Pandangan pegawai terhadap bahasa formal juga memperkuat temuan ini. Sebanyak 50% responden meyakini bahwa bahasa formal sangat berpengaruh pada citra profesional, dan 61,5% menyetujuinya sebagai penanda peningkatan profesionalisme. Persepsi ini menunjukkan bahwa bahasa formal dianggap sebagai alat krusial untuk membangun kredibilitas, menghormati hierarki, dan memenuhi etika kerja, khususnya di lingkungan multikultural atau struktural. Namun, bahasa nonformal tidak sepenuhnya dikesampingkan. Sebanyak 63,5% pegawai merasa cukup nyaman, dan 23,1% sangat nyaman menggunakannya, karena kontribusinya dalam menciptakan keakraban sosial. Kendati demikian, ketidaksesuaian penggunaannya misalnya, bahasa nonformal di hadapan atasan dapat menimbulkan rasa canggung, menegaskan pentingnya pemilihan bahasa yang kontekstual.

Dampak bahasa terhadap citra profesionalisme semakin jelas terlihat ketika mayoritas responden menyadari korelasi langsung antara pilihan bahasa dan persepsi kompetensi. Bahasa formal dinilai esensial untuk memproyeksikan keseriusan dan kematangan, terutama di hadapan klien atau atasan (hanya 25% yang menggunakan bahasa nonformal dalam situasi ini). Sementara itu, bahasa nonformal berperan sebagai perekat hubungan interpersonal, meski jarang dipakai dalam ranah profesional eksternal. Temuan ini secara keseluruhan menekankan perlunya kecakapan adaptif dalam berbahasa untuk menyeimbangkan profesionalisme dan keharmonisan sosial di tempat kerja.

Penggunaan bahasa formal dan nonformal di tempat kerja mencerminkan kemampuan adaptasi karyawan dalam merespons dinamika komunikasi profesional. Bahasa formal tetap menjadi pilihan utama dalam konteks resmi untuk menjaga kesan profesional, etika, dan kredibilitas, sementara bahasa nonformal berperan penting dalam menciptakan kenyamanan dan memperlerat hubungan antarpegawai. Perbedaan penggunaannya dipengaruhi oleh konteks, jabatan, serta kebutuhan sosial dan psikologis di lingkungan kerja. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dalam memahami strategi komunikasi adaptif di lingkungan kerja modern, khususnya dalam konteks budaya kerja Indonesia. Meskipun pemilihan bahasa formal dan nonformal sering dianggap sebagai hal yang intuitif, penelitian ini memperjelas bagaimana keduanya digunakan secara strategis oleh karyawan berdasarkan konteks situasi dan relasi hierarkis. Temuan ini menunjukkan bahwa bukan sekadar pemisahan antara situasi formal dan informal, melainkan adanya pola penggunaan bahasa yang fleksibel dan responsif terhadap dinamika sosial di tempat kerja. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memvalidasi praktik yang sudah berlangsung, tetapi juga menawarkan kerangka komunikasi yang lebih manusiawi dan kontekstual, yang relevan dengan tuntutan kerja kolaboratif dan fleksibel di era sekarang.

## **SIMPULAN**

Bahasa formal dan nonformal memiliki fungsi saling melengkapi dalam komunikasi kantor; bahasa formal menjaga profesionalisme, sementara bahasa nonformal membangun keakraban tim. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan kepada manajer organisasi untuk menyediakan pelatihan komunikasi situasional dan menyusun pedoman bahasa yang kontekstual. Bagi seluruh karyawan, penting untuk menumbuhkan kesadaran linguistik yang peka terhadap budaya dan struktur hierarki. Tindakan ini bertujuan menciptakan komunikasi kerja yang efektif, adaptif, serta mendukung suasana kerja yang profesional sekaligus hangat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Guffey, M. E., & Loewy, D. (2010). *Business communication: Process and product* (7th ed.). Cengage Learning.
- Haminun. (2019). Pengaruh komunikasi formal dan informal terhadap efektivitas kerja pegawai bagian umum dan kepegawaian Unit Pelaksana Teknis Kecamatan Toili Barat Kabupaten Banggai. *Jurnal Ilmiah Clean Government*, 2(2), 217–224.
- Hasibuan, M. (2003). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Jablin, F. M. (2001). *Organizational communication*. In F. M. Jablin & L. L. Putnam (Eds.), *The new handbook of organizational communication* (pp. 3–58). Sage Publications.
- Koch, T., & Denner, N. (2022). Informal communication in organizations: Work time wasted at the water-cooler or crucial exchange among co-workers? *Corporate Communications: An International Journal*, 27(3), 494–508. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-08-2021-0087>
- Kompas.com. (2021, Desember 13). Komunikasi formal dan informal dalam organisasi. Kompas.com. <https://www.kompas.com>
- Kompasiana. (2021, Mei 24). Mengapa harus ada ragam bahasa formal dan nonformal? Kompasiana. <https://www.kompasiana.com>
- Matorang, H. D. (2019). Pengaruh komunikasi formal dan informal terhadap efektivitas kerja pegawai. *Jurnal Clean Government*, 2(2).
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Pakarkomunikasi.com. (n.d.). 4 perbedaan komunikasi formal dan informal dalam organisasi. Pakarkomunikasi.com. <https://pakarkomunikasi.com>
- Ramadhani, A. (2023). Komunikasi efektif dalam administrasi perkantoran. *Wistara: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra*, 4(2), 133–137. <https://doi.org/10.23969/wistara.v4i2.10945>
- Rosyid, B., et al. (2020). Pengaruh komunikasi organisasi formal dan informal terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(2), 150–160.
- Santoso, D. (2019). Bahasa Indonesia dalam konteks formal dan informal. *Jurnal Linguistik Terapan*, 5(1), 25–33.
- Suryani, L. (2022). Kendala dalam penggunaan bahasa formal di kalangan mahasiswa. *Jurnal Bahasa dan Komunikasi*, 4(4), 70–84.
- Tenhiälä, A., & Salvador, F. (2020). When communication should be formal. *MIT Sloan Management Review*. <https://sloanreview.mit.edu/article/when-communication-should-be-formal/>
- Ulfiyah, M., & Saripah, S. (2023). Komunikasi formal dan informal dalam jaringan komunikasi. *Jurnal Online Edukasi*, 6(1).
- Wardani, A. T., Christianita, H. U., Aruan, S. A., & Kaban, Y. D. (2024). Analisis penggunaan bahasa Indonesia formal dan informal terhadap komunikasi antar mahasiswa/i di kampus Universitas Negeri Medan. *Ekasakti Jurnal Penelitian dan Pengabdian*, 4(2), 200–205.
- Whittaker, S., Frohlich, D. M., & Daly-Jones, O. (1994). Informal workplace communication: What is it like and how might we support it? In *Proceedings of the 1994 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work* (pp. 1–12). <https://doi.org/10.1145/259963.260328>
- Wijayanti, R. (2021). Dampak media sosial terhadap penggunaan bahasa informal di kalangan mahasiswa. *Jurnal Komunikasi Sosial*, 3(1), 89–102.