

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan proses umum yang dilalui untuk mendapatkan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti oleh penulis. Mencari sekumpulan penelitian - penelitian yang terkait kemudian diangkat untuk mendukung penelitian yang dibuat.

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Dalam tinjauan pustaka, peneliti mengawali dengan menelaah penelitian terdahulu yang berkaitan dan relevan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti. Dengan demikian, peneliti mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap, pembanding dan memberi gambaran awal mengenai kajian terkait permasalahan dalam penelitian ini.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

NO	Uraian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Luthfi Herfianto UNIKOM	Perilaku Komunikasi Perawatan Di RSUD Cibabat (Studi Fenomenologi Mengenai Perilaku Komunikasi Perawatan	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku komunikasi dilihat dari komunikasi verbal para perawat RSUD	PenelitiN Luthfi Herfianto bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Perilaku Komunikasi

NO	Uraian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		<p>Dalam Melayani Pasien di Kelas VIP RSUD Cibabat di Kota Cimahi)</p>		<p>Cibabat adalah menggunakan Bahasa Indonesia dan menggunakan Bahasa Sunda setiap harinya, komunikasi nonverbal para perawat lebih sering menonjolkan berupa bahasa tubuh yaitu gerakan tangan dan kepala, ekspresi wajah serta kontak mata dan dalam hal ini terdapat jarak dan ruang yang cukup dekat ketika berinteraksi sehingga menimbulkan kedekatan. Dilihat dari penampilan fisik, busana yang digunakan adalah seragam berwarna merah muda dan wajib digunakan ketika mulai berangkat dari rumah ke rumah sakit hingga pulang kembali ke rumah. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku komunikasi perawat melalui komunikasi verbal dan nonverbalnya saling berkaitan satu sama lain dan saling mendukung,</p>	<p>Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi. Penelitian ini membahas tentang perilaku komunikasi dilihat dari komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal dari perilaku komunikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku komunikasi dokter dalam memberikan pelayanan medis pada pasien rawat jalan di UPT puskesmas sukajadi bandung</p>

NO	Uraian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
				<p>lingkungan mempengaruhi cara berkomunikasi, penampilan fisik mengharuskan para perawat menggunakan seragam formal dan dilengkapi kartu tanda pengenal. Saran untuk para perawat ketika melayani pasien meliputi penggunaan pesan komunikasi verbal selain menggunakan Bahasa Indonesia juga disertai dengan penggunaan Bahasa Sunda dan bahasa sehari-hari. Untuk komunikasi non verbal tetap mematuhi aturan SOP yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit.</p>	
2.	<p>Mohamad Reza Supriatna</p> <p>UNIKOM</p>	<p>Perilaku komunikasi dokter muda (KOAS) : (studi fenomenologi tentang perilaku komunikasi dokter muda/koas kepada para pasien di Rumah Sakit Umum Daerah R.Syamsudin, S.H.Kota Sukabumi)</p>	Kualitatif	<p>Hasil penelitian yang dihasilkan yaitu diperoleh bahwa perilaku komunikasi dilihat dari komunikasi verbal mayoritas dokter muda menggunakan bahasa Sunda dan bahasa Indonesia pada waktu tertentu dan bagi beberapa dokter muda yang tidak menguasai bahasa sunda dan</p>	<p>Penelitian Mohamad Reza Supriatna bertujuan untuk mengetahui ntuk mengetahui maksud dari Perilaku Komunikasi Dokter Muda / Koas di Rumah Sakit Umum Daerah R. Syamsudin. S.H Kota</p>

NO	Uraian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
				<p>pada komunikasi non verbal dokter muda lebih sering menonjolkan berupa bahasa tubuh yaitu gerakan tangan dan kepala, ekspresi wajah serta kontak mata, dalam hal ini terdapat jarak dan ruang yang cukup dekat ketika berinteraksi sehingga menimbulkan kedekatan dan sentuhan ketika dalam pemeriksaan dan berjabat tangan hanya berupa pelengkap. Dilihat dari penampilan fisik, busana yang digunakan formal, rapih dan menggunakan jas dokter dilengkapi kartu tanda pengenal dan wajib digunakan ketika mulai berangkat dari rumah ke rumah sakit hingga pulang kembali ke rumah. Kesimpulan dari penelitian ini adalah, perilaku komunikasidokter muda / koas melalui pesan verbal dan non verbalnya saling berkaitan satu sama lain dan saling</p>	<p>Sukabumi. Penelitian ini membahas tentang perilaku komunikasi dilihat dari pesan komunikasi verbal dan pesan komunikasi non verbal perilaku komunikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Informan dipilih dengan teknik purposive sampling. Sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku komunikasi dokter dalam memberikan pelayanan medis pada pasien rawat jalan di UPT puskesmas sukajadi <u>bandung</u></p>

NO	Uraian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
				mendukung, lingkungan mempengaruhi cara berkomunikasi, penampilan fisik peraturan rumah sakit mengharuskan dokter muda menggunakan busana formal, rapih dan menggunakan jas dokter dilengkapi kartu tanda pengenalan. Saran bagi dokter muda sebaiknya selalu murah senyum dan bersikap simpati terhadap orang disekeliling baik yang dikenal maupun pasien yang sedang mengantri tidak hanya diruang poliklinik .	
3.	Kemas Silfiya UNIKOM	Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi Perawat Dalam Melayani Pasien Di Rumah Sakit jiwa Provinsi Jawa Barat	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini adalah Pesan, feedback, keterbukaan, empati, perilaku suportif, perilaku positif, kesetaraan merupakan factor penunjang efektivitas komunikasi antarpribadi perawat dalam menyampaikan pesannya kepada pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. Karena dengan faktor-faktor tersebut sebuah pesan yang	Penelitian Kemas Silfiya bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi Perawat Dalam Melayani Pasien Di Rumah Sakit jiwa Provinsi Jawa Barat Sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

NO	Uraian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
				disampaikan perawat kepada para pasien bisa diterima dengan baik oleh para pasien sehingga semua itu bisa berdampak pada kegiatan keperawatan yang nantinya akan berpengaruh pada perkembangan kesehatan kejiwaan para pasien kearah yang lebih baik di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.	perilaku komunikasi dokter dalam memberikan pelayanan medis pada pasien rawat jalan di UPT puskesmas sukajadi bandung

Sumber Peneliti : 2019

2.1.2 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi

Komunikasi berasal dari kata Latin *Communicare* atau *Communis* yang berarti sama atau menjadi milik bersama. Jika Anda berkomunikasi dengan orang lain, berarti Anda berusaha agar apa yang disampaikan kepada orang lain tersebut menjadi miliknya.

Berikut ini pengertian komunikasi berdasarkan para ahli :

1. Pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu , mengubah sikap , pendapat , atau perilaku , baik dengan cara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melewati media)

2. Raymond Ross, komunikasi merupakan proses menyortir , memilih , serta pengiriman simbol - simbol yang sedemikian rupa sehingga membantu pendengar menanggapi dengan respon atau makna dari pemikiran yang sama dengan yang dimaksudkan oleh komunikator.
3. Harold Laswell, komunikasi merupakan gambaran mengenai siapa , berbicara apa, melewati media apa , terhadap siapa , serta apa dampaknya.
4. Gerald R. Miller, komunikasi terjadi saat satu sumber menyampaikan pesan kepada penerima secara sadar untuk mempengaruhi perilaku mereka.
5. Himstreet dan Beaty, komunikasi merupakan sebuah proses pertukaran informasi antar individu melewati sebuah sistem yang lazim (biasa) , baik dengan simbol - simbol , sinyal - sinyal , maupun perilaku atau tindakan.
6. Hovland, Janis serta Kelley, komunikasi adalah proses individu mengirimkan rangsangan (stimulus) yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Pada pengertian ini mereka berpendapat komunikasi merupakan sebuah proses.
7. Bovee, komunikasi merupakan sebuah proses pengiriman atau penerimaan pesan.
8. Laswell, komunikasi merupakan proses yang menggambarkan siapa mengatakan apa dengan cara apa , terhadap siapa dengan efek apa.

9. Colin Cherry, komunikasi adalah proses dimana pihak - pihak saling menggunakan informasi untuk mencapai tujuan bersama dan berkaitan dengan hubungan yang ditimbulkan oleh penerus rangsangan serta pembangkitan balasannya.
10. Kafried Knapp, komunikasi adalah interaksi antar pribadi yang menggunakan sistem simbol linguistik, seperti sistem simbol verbal (kata - kata) dan non verbal. Sistem ini dapat disosialisasikan dengan cara langsung atau tatap muka atau melalui media lain seperti tulisan, oral, dan visual.

Menurut fisher sebagaimana dikutip oleh wiryanto, 2008,3 ilmu komunikasi mencakup semua dan bersifat *eklektif*. Sifat elektif ilmu komunikasi digambarkan oleh Wilbur Schramm sebagai jalan simpang yang ramai, semua disiplin ilmu melintasinya. Schramm membandingkan ilmu komunikasi dengan kota purba *Babelh-Dehre*. Di kota itu para pengembara lewat, singgah, dan meneruskan perjalanan. Bekas persinggahan para pengembara tersebut menunjukkan keluasan ilmu komunikasi. (Wiryanto, 2008:3)

2.1.2.1 Definisi Komunikasi

Berger dan Chaffe sebagaimana dikutip oleh wiryanto, 2008,3 menerangkan bahwa ilmu komunikasi adalah” *Communication science seeks to understand the production, processing and effect of symbol and signal system by developing testable theories containing lawful generalization, that explain phenomena associated with production, processing, and effect*” (Ilmu

komunikasi itu mencari untuk memahami mengenai produksi, pemrosesan dan efek dari symbol serta system signal dengan mengembangkan pengujian teori-teori menurut hukum generalisasi guna menjelaskan fenomena yang berhubungan dengan produksi, pemrosesan, dan efeknya). (Wiryanto, 2008:3)

Definisi yang dikemukakan oleh Berger dan Chaffie cukup memadai untuk menerangkan berbagai konteks komunikasi. Bahkan termasuk untuk menerangkan produksi, pemrosesan, efek atau sistem signal didalam komunikasi antarpribadi, komunikasi organisasi, komunikasi massa, komunikasi kelompok, komunikasi politik, komunikasi pendidikan, komunikasi pembangunan, komunikasi penyuluhan, dan lain-lain.(Wiryanto, 2008:3-4). Berikut ada beberapa definisi tentang komunikasi yang dikemukakan oleh para ahli :

1. Carl Hovland, Janis&Kelley

Komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lainnya (khalayak)

2. Harold Lasswell

Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses menjelaskan “siapa” mengatakan “apa”, dengan saluran “apa”, “kepada siapa” dan “ dengan akibat apa” atau “hasil apa”. (*who says what in which channel to whom and with what effect*).

3. Barnlund

Komunikasi timbul didorong oleh kebuuhan-kebutuhan untuk mengurangi rasa ketidakpastian bertindak secara efektif mempertahankan atau memperkuat ego.

4. Weaver

Komunikasi adalah seluruh prosedur yang melalui mana pikiran seseorang dapat mempengaruhi pikiran orang lainnya. (Riswandi, 2009:2)

Dari berbagai definisi tentang ilmu komunikasi diatas, terlihat bahwa para ahli memberikan definisinya sesuai dengan sudut pandangnya dalam melihat komunikasi. Masing-masing memberikan penekanan arti, ruang lingkup, dan konteks yang berbeda. (Riswandi, 2009:2)

2.1.2.2 Proses Komunikasi

Komunikasi merupakan sebuah proses. Asumsi ini tentu saja menjadi bagian penting bagi seluruh peristiwa komunikasi, dimana dalam setiap proses, tentu saja meliputi tahapan-tahapan tertentu. Dalam proses komunikasi, setidaknya melibatkan beberapa komponen komunikasi. Dimana jika berangkat dari paradigma Laswell, maka setidaknya terdapat lima komponen komunikasi, yakni komunikator, pesan, saluran, komunikan dan efek. Sebagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya maka dapat tercipta suatu makna antara komunikan dan komunikator. Proses komunikasi bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif.

Devito mengatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses untuk bertukar informasi dimana setiap komponennya saling berkaitan satu sama lain. Dengan kata lain, dalam proses ini para komunikator yang terdiri lebih dari dua orang saling beraksi dan bereaksi sehingga membentuk sebuah lingkaran yang disebut sebagai “*conversation*”.

Secara lebih lanjut, Devito juga memetakan proses komunikasi ini menjadi dua tahapan, yakni primer dan sekunder.

a. Proses Komunikasi Primer

Dalam tahapan proses komunikasi primer, penyampaian informasi akan dilakukan dengan menggunakan simbol-simbol sebagai media. Simbol yang dimaksud disini bukan melulu dalam bentuk kode, namun diwujudkan ke bentuk bahasa, isyarat dan lain sebagainya.

b. Proses Komunikasi Sekunder

Sedangkan pada tahap sekunder, proses penyampaian informasi maupun gagasan akan dilakukan dengan menggunakan sarana atau alat sebagai media kedua setelah penggunaan simbol (primer).

Dikemukakan oleh Suwanto pada bukunya Komunikasi Interpersonal bahwa proses komunikasi interpersonal memiliki 6 langkah, yaitu :

1. Keinginan berkomunikasi. Seseorang komunikator mempunyai keinginan unntuk berbagi gagasan dengan orang lain.

2. Encoding oleh komunikator. Encoding merupakan tindakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan kedalam simbol-simbol, kata- 25 kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampainnya.
3. Pengirim pesan. Untuk mengiri pesan kepada orang yang dikehendaki, komunikator memilih saluran komunikasi seperti telepon, e-mail, surat, ataupun secara tatap muka. Pilihan atas saluran yang akan digunakan tersebut bergantung pada karakteristik pesan, lokasi penerima, media yang tersedia, kebutuhan tentang kecepatan penyampaian pesan, karakteristik komunika.
4. Penerimaan pesan. Pesan yang dikirim oleh komunikatir telah diterima oleh komunikan.
5. Decoding oleh komunikan. Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera penerima penerima mendapatkan macammacamdaya dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah ke dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Dengan demikian, decoding adalah proses memahami pesan. Apabila semua berjalan lancar, komunikan tersebut menteremahkan pesan yang diterima dari komunikator dengan benar, memberi arti yang sama pada simbol-simbol sebagaimana yang diharapkan oleh komunikator.

6. Umpan balik. Setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikator memberikan respon atau umpan balik. Dengan umpan balik komunikator dapat mengevaluasi efektivitas komunikasi. Umpan balik ini biasanya juga merupakan awal dimulainya siklus proses komunikasi baru, sehingga proses komunikasi berlangsung secara berkelanjutan.

2.1.2.3 Fungsi Komunikasi

Pentingnya Komunikasi dalam kehidupan manusia, sehingga Komunikasi memiliki fungsi bagi kehidupan manusia. Fungsi komunikasi menurut Harol D. Laseswell adalah sebagai berikut : *The surveillance of the environment*, fungsi komunikasi adalah untuk mengumpullkan dan menyebarkan informasi mengenai kejadian dalam suatu lingkungan. Sedangkan Fungsi komunikasi menurut Onong Uchiana Effendi dalam buku Dimensi-dimensi komunikasi mempunyai pendapat sebagai berikut:

1. Memberikan informasi (*public information*)
2. Mendidik masyarakat (*public education*)
3. Mempengaruhi masyarakat (*public persuasion*)
4. Menghibur masyarakat (*public entertainment*)

Berikut beberapa fungsi komunikasi :

1. Fungsi Komunikasi Sosial

Fungsi komunikasi sosial menunjukkan bahwa komunikasi penting untuk:

- a. Membangun konsep diri
- b. Eksistensi dan aktualisasi diri
- c. Kelangsungan hidup, memupuk hubungan, dan mencapai kebahagiaan. (Riswandi, 2009:13)

2. Fungsi Komunikasi Ekspresif

Erat kaitannya dengan komunikasi sosial adalah komunikasi ekspresif yang dapat dilakukan secara sendiri dan kelompok. Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrument-instrumen untuk menyampaikan perasaan-perasaan kita. Perasaan-perasaan tersebut terutama dikomunikasikan melalui pesan-pesan non verbal. Misalnya perasaan sayang, marah, benci, takut, sedih, atau simpati, dapat dikomunikasikan melalui perilaku non-verbal. (Riswandi, 2009:18)

3. Fungsi Komunikasi Ritual

Erat kaitannya dengan komunikasi ekspresif adalah komunikasi ritual, yang biasanya, dilakukan secara kolektif. Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dan sepanjang hidup, yang disebut para antropolog sebagai *rites of passage*, mulai dari upacara tujuh bulanan, kelahiran, sunatan, ulang tahun, pertunangan, pernikahan, naik haji ke Mekkah, dan sebagainya. (Riswandi, 2009:19)

4. Fungsi Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum, yaitu:

- a. Menginformasikan
- b. Mengajar
- c. Mendorong
- d. Mengubah sikap, keyakinan, dan perilaku
- e. Menggerakkan tindakan
- f. Menghibur (Riswandi, 2009:21)

2.1.2.4 Tujuan Komunikasi

Menurut Riant Nugroho (2004:72) sebagaimana dikutip oleh Rosadi Ruslan dalam buku *Metode Penelitian PR dan Komunikasi* Tujuan komunikasi adalah menciptakan pemahaman bersama atau mengubah persepsi, bahkan perilaku. Sedangkan menurut Katz an Robert Kahn yang merupakan hal utama dari komunikasi adalah pertukaran informasi dan penyampaian makna suatu system social atau organisasi. Akan tetapi komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi atau pesan saja, tetapi komunikasi dilakukan seorang dengan pihak lainnya dalam upaya membentuk suatu makna serta mengemban harapan-harapannya (Rosadi Ruslan, 2003:83). Dengan demikian komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan betapa efektifnya orang-orang bekerja sama dan mengkoordinasikan usaha-usaha untuk mencapai tujuan. Pada umumnya tujuan komunikasi tujuan anantara lain, yaitu:

1. Supaya yang kita sampaikan dapat mengerti, sebagai komunikator kita harus menjelaskan kepada komunikan (penerima) dengan sebaik-baiknya dan tuntas sehingga mereka dapat mengerti dan mengakui apa yang kita maksud.
2. Memahami orang lain. Kita sebagai komunikator harus mengerti benar aspirasi masyarakat tentang apa yang diinginkan kemauannya.
3. Supaya gagasan dapat diterima orang lain. Kita berusaha agar gagasan kita dapat diterima orang lain dengan pendekatan persuasive bukan memaksakan kehendak.
4. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, menggerakkan sesuatu itu dapat bermacam-macam, mungkin berupa kegiatan. Kegiatan dimaksud di sini adalah kegiatan yang lebih banyak mendorong, namun yang penting harus diingat adalah bagaimana cara baik untuk melakukan (Widjaja, 200:66-67).

Adapun beberapa tujuan komunikasi sebagai berikut :

1. Komunikasi berdasarkan Penyampaian

Pada umumnya setiap orang dapat berkomunikasi satu sama lain karena manusia tidak hanya makhluk individu tetapi juga makhluk sosial yang selalu mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi dengan sesamanya. Namun tidak semua orang terampil berkomunikasi, oleh sebab itu dibutuhkan beberapa cara dalam menyampaikan informasi.

Berdasarkan cara penyampaian informasi dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu :

a. Komunikasi verbal (Lisan)

- Yang terjadi secara langsung serta tidak dibatasi oleh jarak, dimana kedua belah pihak dapat bertatap muka. Contohnya dialog dua orang.
- Yang terjadi secara tidak langsung akibat dibatasi oleh jarak. contohnya komunikasi lewat telepon.

b. Komunikasi nonverbal (Tertulis)

- Naskah yang biasanya digunakan untuk menyampaikan kabar yang bersifat kompleks.
- Gambar dan foto akibat tidak bisa dilukiskan dengan kata-kata atau kalimat.

2. Komunikasi berdasarkan Perilaku

Komunikasi berdasarkan perilaku dapat dibedakan menjadi :

- Komunikasi Formal , yaitu komunikasi yang terjadi diantara organisasi atau perusahaan yang tata caranya sudah diatur dalam struktur organisasinya. Contohnya seminar.
- Komunikasi Informal , yaitu komunikasi yang terjadi pada sebuah organisasi atau perusahaan yang tidak ditentukan dalam struktur organisasi serta tidak mendapat kesaksian resmi yang mungkin

tidak berpengaruh kepada kepentingan organisasi atau perusahaan.

Contohnya kabar buruk, desas-desus, dan sebagainya.

- Komunikasi Nonformal, yaitu komunikasi yang terjadi antara komunikasi yang bersifat formal dan informal yaitu komunikasi yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas pekerjaan organisasi atau perusahaan dengan kegiatan yang bersifat pribadi anggota organisasi atau perusahaan tersebut. Contohnya rapat mengenai ulang tahun perusahaan.

3. Komunikasi berdasarkan Kelangsungannya

Berdasarkan kelangsungannya, komunikasi dapat dibedakan menjadi :

- Komunikasi Langsung yaitu proses komunikasi dilakukan secara langsung tanpa bantuan perantara orang ketiga ataupun media komunikasi yang ada dan tidak dibatasi oleh adanya jarak.
- Komunikasi Tidak Langsung yaitu proses komunikasinya dilaksanakan dengan bantuan pihak ketiga atau bantuan alat - alat media komunikasi.

4. Komunikasi Berdasarkan Maksud Komunikasi

Berdasarkan maksud komunikasi dapat dibedakan sebagai berikut :

- a. Berpidato
- b. Memberi Ceramah
- c. Wawancara
- d. Memberi Perintah alias Tugas

Dengan demikian jelas bahwa inisiatif komunikator menjadi hal penentu, demikian pula kemampuan komunikator yang memegang peranan kesuksesan proses komunikasinya.

5. Komunikasi Berdasarkan Ruang Lingkup

Berdasarkan ruang lingkungnya, komunikasi dapat dibedakan sebagai berikut :

a. Komunikasi Internal

Komunikasi internal dapat dibedakan menjadi 3 macam yaitu :

- Komunikasi vertikal yang terjadi di dalam bentuk komunikasi dari pemimpin kepada anggota seperti perintah, teguran, pujian, dan sebagainya.
- Komunikasi horizontal yang terjadi di dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan diantara orang - orang yang memiliki kedudukan sejajar .
- Komunikasi diagonal yang terjadi di dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan diantara orang - orang yang memiliki kedudukan berbeda pada posisi tidak sejalur vertikal.

b. Komunikasi Eksternal

Komunikasi yang terjadi antara organisasi atau perusahaan dengan pihak masyarakat yang ada diluar organisasi atau perusahaan tersebut. Komunikasi eksternal dimaksudkan untuk

memperoleh pengertian , kepercayaan , bantuan dan kerjasama dengan masyarakat. Komunikasi dengan pihak luar bisa berbentuk :

- Eksposisi , pameran , promosi, dan sebagainya.
- Konperensi pers.
- Siaran televisi , radio dan sebagainya.
- Bakti sosial.

6. Komunikasi Berdasarkan Jumlah Yang Berkomunikasi

Komunikasi berdasarkan Jumlah yang berkomunikasi, dapat dibedakan menjadi :

- Komunikasi Perseorangan yaitu komunikasi yang terjadi dengan cara perseorangan atau individu antara pribadi dengan pribadi mengenai persoalan yang bersifat pribadi juga.
- Komunikasi Kelompok yaitu komunikasi yang terjadi pada kelompok mengenai persoalan - persoalan yang menyangkut kepentingan kelompok. Perbedaanya dengan komunikasi perseorangan yaitu komunikasi ini lebih terbuka dibandingkan dengan komunikasi perseorangan.

7. Komunikasi Berdasarkan Peranan Individu

Dalam komunikasi ini, peranan individu sangat mempengaruhi kesuksesan proses komunikasinya. Berikut beberapa macam komunikasi berdasarkan peranan individu, diantaranya :

- Komunikasi antar individu dengan individu *yang lain*. Komunikasi ini terjadi secara nonformal maupun informal, individu bertindak sebagai komunikator mampu mempengaruhi individu yang lain.
- Komunikasi antar individu dengan lingkungan yang lebih luas. Komunikasi ini terjadi karena individu yang dimaksud memiliki kemampuan yang tinggi untuk mengadakan hubungan dengan lingkungan yang lebih luas.
- Komunikasi antar individu dengan dua kelompok atau lebih, pada komunikasi ini individu berperan sebagai perantara antara dua kelompok atau lebih, sehingga dituntut kemampuan yang prima untuk menjadi penyelaras yang harmonis.

2.1.2.5 Fenomena Komunikasi

Sebagaimana dikutip oleh Soyomukti Dalam kajian ilmu sosiologi, syarat terjadinya interaksi sosial adalah adanya kontak social dan komunikasi. Komunikasi adalah suatu hubungan yang melibatkan proses ketika informasi dan pesan dapat tersalurkan dari satu pihak (orang dan benda/media) ke pihak lain. Tanpa adanya komunikasi, sejarah peradaban manusia tidak akan dapat maju sebagaimana tidak ada hubungan yang memungkinkan informasi/pesan dapat dibagi kepada orang lain yang membuat informasi, wawasan/pesan dapat tersampaikan. Sejak manusia hadir dalam kehidupan, sejak saat itu pula terjadi proses pertukaran ide, informasi, gagasan, keterangan, himbauan,

permohonan, saran, usul, bahkan perintah. Dengan itu pula, informasi atau pengetahuan yang ditemukan oleh seseorang atau kelompok manusia dapat diterima banyak orang dan pada akhirnya persepsi terhadap suatu hal mampu membuat masyarakat memahaminya secara bersama-sama. (Soyomukti, 2010:11-12)

Komunikasi merupakan gejala yang ada sejak manusia berinteraksi satu sama lain dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup dan mengembangkannya, diwarnai dengan berbagai hubungan kekuasaan. Perkembangan fenomena komunikasi dengan demikian tergantung sejauh mana perkembangan sumber komunikasi, yaitu pesan dan informasi (pengetahuan yang ada pada masyarakat), hingga media (teknologi komunikasi) yang ada. Mulai dari penggunaan daun lontar, jasa kurir, burung merpati untuk mengirim surat, hingga penggunaan teknologi yang sudah terbuat dari mesin elektronik dan seluler seperti sekarang ini, gejala komunikasi berkembang seiring dengan kemajuan pada ranah teknologi. (Soyomukti,2010:12)

Menurut Ruesch dan Bateson dalam Little John (1978) sebagaimana dikutip oleh Liliweri, 1994:3. Bahwa tingkatan yang paling penting dalam komunikasi manusia adalah Komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) yang diartikan sebagai relasi individual dengan orang lain dalam konteks sosialnya. Melalui proses ini individu menyesuaikan dirinya

dengan orang lain lewat pesan yang disebut *transmitting* dan *receiving*. (Liliweri,1994:3).

Melalui *transmitting* terjadilah suatu proses komunikasi yakni pemindahan pesan (baik verbal maupun nonverbal). Sedangkan melalui *receiving* terjadi suatu proses penerimaan pesan-pesan tersebut. Proses tersebut dalam model komunikasi antarpribadi dikenal sebagai *model linier* (suatu arah tanpa umpan balik) *model interaksi* (dengan umpan balik) dan yang terakhir yakni model transaksional yang meliputi penyertaan sikap, kepercayaan, konsep diri, nilai dan kemampuan berkomunikasi seperti diungkapkan oleh Berlo (1960). Bagaimanapun juga tiap orang setiap hari mengalami atau terlibat dalam berbagai tingkat komunikasi namun tidak ia sadari. (Liliweri, 1994:4).

2.1.3 Tinjauan Tentang Perilaku

2.1.3.1 Definisi Tentang Perilaku

Menurut Skinner seorang ahli psikologi yang dikutip dari Notoatmojdo (2003) merumuskan bahwa : Perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rangsang dari luar), dalam teori Skinner ada 2 respon, yaitu:

1. Respondent respon atau flexive, yakni respon yang ditimbulkan oleh rangsangan-rangsangan (stimulus tertentu). Stimulus semacam ini disebut *eleciting stimulation* karena menimbulkan respon yang relative tetap.

2. Operant respons atau instrumental respons, yakni respon yang timbul dan berkembang kemudian diikuti oleh stimulus atau perangsang tertentu. Perangsang ini disebut reinforcing stimulation atau reinforce karena memperkuat respon.

2.1.3.2 Bentuk Perilaku

Secara lebih operasional perilaku dapat diartikan suatu respons organisme atau seseorang terhadap rangsangan (stimulus) dari luar subjek tersebut. Respon ini berbentuk 2 macam yakni:

1. Bentuk Pasif Respons internal yaitu yang terjadi di dalam diri manusia dan tidak secara langsung dapat terlihat oleh orang lain, misalnya berpikir, tanggapan atau sikap batin dan pengetahuan.
2. Bentuk Aktif Perilaku itu jelas dapat diobservasi secara langsung, oleh karena perilaku mereka ini sudah tampak dalam bentuk tindakan nyata disebut overt behavior

2.1.4 Tinjauan Tentang Perilaku Komunikasi

2.1.4.1 Definisi Perilaku Komunikasi

Perilaku komunikasi yaitu suatu tindakan atau perilaku komunikasi baik itu berupa verbal ataupun non verbal yang ada pada tingkah laku seseorang. Komunikasi bergerak melibatkan unsur lingkungan sebagai wahana yang "mencipta" proses komunikasi itu berlangsung. Porter dan Samovar, dalam Mulyana alih-alih komunikasi merupakan matrik tindakan - tindakan sosial yang rumit dan saling berinteraksi, serta terjadi dalam suatu

lingkungan sosial yang kompleks. lingkungan sosial ini merefleksikan bagaimana orang hidup, dan berinteraksi dengan orang lain, lingkungan sosial ini adalah budaya, dan bila ingin benar-benar memahami komunikasi, maka harus memahami budaya. Dalam buku lain diuraikan bahwa perilaku adalah suatu kegiatan atau aktifitas organisme (mahluk hidup) yang bersangkutan.

2.1.5 Tinjauan Tentang Komunikasi Verbal

2.1.5.1 Definisi Komunikasi Verbal

Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat juga dianggap sebagai sistem kode verbal (Deddy Mulyana, *Ilmu komunikasi suatu pengantar* 2005). Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas. Jalaluddin Rakhmat (1994), mendefinisikan bahasa secara fungsional dan formal, secara fungsional bahasa diartikan sebagai alat yang dimiliki bersama untuk mengungkapkan gagasan ia menekankan dimiliki bersama, karena bahasa hanya dapat dipahami bila ada kesepakatan di antara anggota-anggota kelompok sosial untuk menggunakannya, secara formal bahasa diartikan sebagai semua kalimat yang terbayangkan yang dapat dibuat menurut peraturan tata bahasa, setiap bahasa mempunyai peraturan bagaimana kata-kata harus disusun dan dirangkaikan supaya memberi arti. “Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih, hampir semua rangsangan wicara yang kita sadari termasuk kedalam

kategori pesan verbal disengaja, yaitu usaha-usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan (Devito, 2011:51).”

2.1.5.2 Macam-Macam Bahasa Verbal

Bahasa verbal adalah sarana utama untuk menyatakan pikiran, dan maksud kita, bahasa verbal menggunakan kata-kata yang mempresentasikan sebagai aspek realitas individual kita, adapun macam bahasa verbal yang digunakan adalah :

1. Bahasa Indonesia adalah bahasa nasional yang digunakan sebagai bahasa persatuan Indonesia yang dipakai untuk memperlancar hubungan komunikasi dan merupakan lambang kebangsaan bangsa Indonesia (Buku Bahasa Indonesia Departemen Pendidikan & Kebudayaan).
2. Bahasa daerah adalah bahasa yang digunakan pada suatu daerah tertentu dan memiliki ciri khas tertentu di bidang kosa kata, peristilahan, struktur kalimat dan ejaannya, bahasa daerah merupakan lambang kebanggaan daerah yang bersangkutan (Buku Bahasa Indonesia Departemen Pendidikan & Kebudayaan).

2.1.5.3 Tatabahasa Verbal

Tatabahasa meliputi tiga unsur fonologi, sintaksis, dan semantik. Fonologi merupakan pengetahuan tentang bunyi-bunyi dalam bahasa. Sintaksis merupakan pengetahuan tentang cara pembentukan kalimat. Semantik merupakan pengetahuan tentang arti kata atau gabungan kata-kata.

2.1.5.4 Fungsi Bahasa

Menurut Larry L. Barker (dalam Deddy Mulyana, 2005) bahasa mempunyai tiga fungsi penamaan (naming atau labeling), interaksi, dan transmisi informasi.

1. Penamaan atau penjulukan merujuk pada usaha mengidentifikasi objek, tindakan, atau orang dengan menyebut namanya sehingga dapat dirujuk dalam komunikasi.
2. Fungsi interaksi menekankan berbagi gagasan dan emosi, yang dapat mengundang simpati dan pengertian atau kemarahan dan kebingungan.
3. Melalui bahasa, informasi dapat disampaikan kepada orang lain, inilah yang disebut fungsi transmisi dari bahasa. Keistimewaan bahasa sebagai fungsi transmisi informasi yang lintas-waktu, dengan menghubungkan masa lalu, masa kini, dan masa depan, memungkinkan kesinambungan budaya dan tradisi kita. Cansandra L. Book (1980), dalam *Human Communication: Principles, Contexts, and Skills*, mengemukakan agar komunikasi kita berhasil, setidaknya bahasa harus memenuhi tiga fungsi, yaitu:
 - a. Mengetahui dunia di sekitar kita. Melalui bahasa kita mempelajari apa saja yang menarik minat kita, mulai dari sejarah suatu bangsa yang hidup pada masa lalu sampai pada kemajuan teknologi saat ini.

- b. Berhubungan dengan orang lain. Bahasa memungkinkan kita bergaul dengan orang lain untuk kesenangan kita, dan atau mempengaruhi mereka untuk mencapai tujuan kita. Melalui bahasa kita dapat mengendalikan lingkungan kita, termasuk orang-orang di sekitar kita.
- c. Untuk menciptakan koherensi dalam kehidupan kita. Bahasa memungkinkan kita untuk lebih teratur, saling memahami mengenal diri kita, kepercayaan-kepercayaan kita, dan tujuan-tujuan kita.

2.1.6 Tinjauan Tentang Komunikasi Non Verbal

2.1.6.1 Definisi Komunikasi Non Verbal

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal, istilah nonverbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis, secara teoritis komunikasi nonverbal dan komunikasi verbal dapat dipisahkan, namun dalam kenyataannya, kedua jenis komunikasi ini saling jalin menjalin, saling melengkapi dalam komunikasi yang kita lakukan sehari-hari, definisi komunikasi non verbal sebagai berikut menurut Edward T. Hall mengartikan komunikasi non verbal sebagai berikut :

“Komunikasi non verbal adalah sebuah bahasa diam (silent language) dan dimensi tersembunyi (hidden dimension) karena pesan non verbal yang tertanam dalam konteks komunikasi”. (Mulyana, 2010:344)

2.1.6.2 Ciri-Ciri Umum Pesan Non Verbal

Devito dalam bukunya Komunikasi antar manusia mengemukakan bahwa pesan-pesan non-verbal mempunyai ciri-ciri umum, yaitu :

1. Perilaku komunikasi bersifat komunikatif, yaitu dalam situasi interaksi, perilaku demikian selalu mengkomunikasikan sesuatu.
2. Komunikasi non-verbal terjadi dalam suatu konteks yang membantu menentukan makna dari setiap perilaku non-verbal.
3. Pesan non-verbal biasanya berbentuk paket, pesan-pesan nonverbal saling memperkuat, adakalanya pesan-pesan ini saling bertentangan.
4. Pesan non-verbal sangat di percaya, umumnya bila pesan verbal saling bertentangan, kita mempercayai pesan non-verbal.
5. Komunikasi non-verbal di kendalikan oleh aturan. Komunikasi nonverbal seringkali bersifat metakomunikasi, non-verbal seringkali berfungsi untuk mengomentari pesan-pesan lain baik verbal maupun non-verbal. Devito (2011:54)

2.1.6.3 Klasifikasi Pesan Nonverbal

Jalaludin Rakhmat **dalam bukunya** (1994) mengelompokkan pesan-pesan nonverbal sebagai berikut:

1. Pesan kinesik. Pesan nonverbal yang menggunakan gerakan tubuh yang berarti, terdiri dari tiga komponen utama: pesan fasial, pesan gestural, dan pesan postural.

- A. Pesan fasial menggunakan air muka untuk menyampaikan makna tertentu,berbagai penelitian menunjukkan bahwa wajah dapat menyampaikan paling sedikit sepuluh kelompok makna kebahagiaan, rasa terkejut, ketakutan, kemarahan, kesedihan, kemuakan, pengecaman, minat, ketakjuban, dan tekad. Leathers (1976) menyimpulkan penelitian-penelitian tentang wajah sebagai berikut:
- a. Wajah mengkomunikasikan penilaian dengan ekspresi senang dan taksenang, yang menunjukkan apakah komunikator memandang objek penelitiannya baik atau buruk
 - b. Wajah mengkomunikasikan berminat atau tak berminat pada orang lain atau lingkungan
 - c. Wajah mengkomunikasikan intensitas keterlibatan dalam situasi situasi
 - d. Wajah mengkomunikasikan tingkat pengendalian individu terhadap pernyataan sendiri dan wajah barangkali mengkomunikasikan adanya atau kurang pengertian.
- B. Pesan gestural menunjukkan gerakan sebagian anggota badan seperti mata dan tangan untuk mengkomunikasi berbagai makna.

- C. Pesan postural berkenaan dengan keseluruhan anggota badan, makna yang dapat disampaikan adalah:
- a. Immediacy yaitu ungkapan kesukaan dan ketidak sukaan terhadap individu yang lain. Postur yang condong ke arah yang diajak bicara menunjukkan kesukaan dan penilaian positif
 - b. Power mengungkapkan status yang tinggi pada diri komunikator. Anda dapat membayangkan postur orang yang tinggi hati di depan anda, dan postur orang yang merendah
 - c. Responsiveness, individu dapat bereaksi secara emosional pada lingkungan secara positif dan negatif, bila postur anda tidak berubah, anda mengungkapkan sikap yang tidak responsif.
2. Pesan proksemik disampaikan melalui pengaturan jarak dan ruang. Umumnya dengan mengatur jarak kita mengungkapkan keakraban kita dengan orang lain.
- A. Pesan artifaktual diungkapkan melalui penampilan tubuh, pakaian, dan kosmetik. Walaupun bentuk tubuh relatif menetap, orang sering berperilaku dalam hubungan dengan orang lain sesuai dengan persepsinya tentang tubuhnya (body

image), erat kaitannya dengan tubuh ialah upaya kita membentuk citra tubuh dengan pakaian, dan kosmetik.

- B. Pesan paralinguistik adalah pesan nonverbal yang berhubungan dengan dengan cara mengucapkan pesan verbal, satu pesan verbal yang sama dapat menyampaikan arti yang berbeda bila diucapkan secara berbeda, pesan ini oleh Dedy Mulyana (2005) disebutnya sebagai parabahasa.
- C. Pesan sentuhan dan bau-bauan.
 - a. Alat penerima sentuhan adalah kulit, yang mampu menerima dan membedakan emosi yang disampaikan orang melalui sentuhan. Sentuhan dengan emosi tertentu dapat mengkomunikasikan: kasih sayang, takut, marah, bercanda, dan tanpa perhatian.
 - b. Bau-bauan, terutama yang menyenangkan (wewangian) telah berabad-abad digunakan orang, juga untuk menyampaikan pesan menandai wilayah mereka, mengidentifikasi keadaan emosional, pencitraan, dan menarik lawan jenis

2.1.6.4 Fungsi Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal bisa dikatakan hanya menggunakan isyarat atau tidak menggunakan kata-kata yang lisan, tapi tetap saja memiliki fungsi

dalam penggunaannya. Menurut Mark Knapp (1978) menyebutkan bahwa penggunaannya komunikasi non verbal memiliki fungsi untuk :

1. Meyakinkan apa yang diucapkannya (repletion).
2. Menunjukkan perasaan dan emosi yang tidak bisa diutarakan dengan kata-kata (substitution).
3. Menunjukkan jati diri sehingga orang lain bisa mengenalnya (identity).
4. Menambah atau melengkapi ucapan-ucapan yang dirasakan belum sempat. (Cangara, 2011:106)

Fungsi dari komunikasi non verbal dapat menjelaskan maksud dari penyampain pesan itu sendiri. Menurut Mark L. Knapp fungsi-fungsi tersebut yaitu:

1. Repetisi, Mengulang kembali gagasan yang sebelumnya sudah disajikan secara verbal.
2. Subtitusi, Menggantikan lambang-lambang verbal.
3. Kontradiski, Menolak pesan verbal atau memberi makna yang lain terhadap pesan verbal.
4. Komplemen, Melengkapi dan memperkaya makna pesan non verbal.
5. Aksentuasi Menegaskan pesan verbal atau menggarisbawahinya (Suranto, 2010:173)

2.1.6.5 Tujuan Komunikasi Non Verbal

Ketika kita melakukan komunikasi, baik itu melakukan komunikasi verbal terlebih dahulu yang kemudian diiringi dengan komunikasi non verbal

atau sebaliknya. Bahkan keduanya seringkali berbarengan dalam melakukannya ataupun penyampaiannya. Setiap penyampaian pesannya baik secara verbal ataupun non verbal sebenarnya memiliki tujuan-tujuan tertentu didalam pesan tersebut. Adapun tujuan dari komunikasi non verbal diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Menyediakan atau memberikan informasi.
2. Mengatur alur suara percakapan.
3. Mengekspresikan emosi.
5. Memberikan sifat, melengkapi, menentang, atau mengembangkan pesan-pesan dari komunikasi verbal.
6. Mengendalikan atau mempengaruhi orang lain.
7. Mempermudah tugas-tugas khusus yang memerlukan komunikasi non verbal.

2.1.6.6 Jenis Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal yang kita anggap cukup penting ternyata dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis-jenis pesan yang digunakannya. Dari jenis komunikasi non verbal yang pernah diberikan oleh para ahli sangat beragam. Adapun jenis-jenis komunikasi non verbal yaitu sebagai berikut :

1. Bahasa tubuh :
 - a. Isyarat tangan
 - b. Gerakan tangan
 - c. Postur tubuh dan posisi kaki

- d. Ekspresi wajah dan tatapan mata
2. Sentuhan
3. Parabahasa
4. Penampilan fisik :
 - a. Busana
 - b. Karakteristik fisik
5. Bau-bauan
6. Orientasi ruang dan jarak pribadi
 - a. Ruang pribadi dan ruang publik
 - b. Posisi duduk dan pengaturan ruangan
7. Konsep waktu
8. Diam
9. Warna
10. Artefak (Mulyana, 2010:353-433)

2.1.7 Tinjauan Tentang Hambatan

2.1.7.1 Definisi Hambatan

Hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang menghalangi ketika komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan, sehingga mengganggu tercapainya komunikasi yang efektif. Hambatan tersebut dapat mempersulit pemahaman yang akan disampaikan serta adanya kesulitan dalam memberikan umpan balik. Ada empat jenis hambatan komunikasi, yaitu :

1. Hambatan personal Hambatan personal adalah hambatan yang terjadi pada komunikator atau komunikan. Hambatan personal ini meliputi dalam hal sikap, emosi, prasangka, bias, stereotyping, dan lain-lain.
2. Hambatan kultural atau budaya Setiap kali kita melakukan komunikasi dengan orang lain pasti orang tersebut memiliki latar belakang kebudayaan yang berbeda-beda, maka dari itu kita harus memahami apa saja yang menjadi perbedaan tersebut. Hambatan kultural atau budaya mencakup seperti halnya bahasa, kepercayaan dan keyakinan. Hambatan bahasa yang sering kali terjadi yaitu ketika berkomunikasi tidak menggunakan bahasa yang sama atau tidak memiliki kemampuan dalam berbahasa yang sama.
3. Hambatan fisik Hambatan fisik dalam komunikasi mencakup jarak antar individu, panggilan telepon, dan radio. Namun, hambatan fisik ini pada umumnya masih dapat diatasi.
4. Hambatan lingkungan Dalam melakukan komunikasi, hambatan itu tidak semua terjadi disebabkan oleh manusia yang dijadikan sebagai peserta komunikasi. Faktor lingkungan juga dapat mempengaruhi proses komunikasi yang efektif. Pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat mengalami hambatan atau rintangan yang terjadi oleh faktor lingkungan yaitu bisa dikarenakan latar belakang fisik atau situasi di mana komunikasi itu terjadi. Hambatan lingkungan ini mencakup pada tingkat aktifitas tingkat kenyamanan, gangguan, serta

waktu. Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*, ada beberapa hal yang merupakan hambatan komunikasi dan harus menjadi perhatian bagi komunikator agar komunikasi yang ingin disampaikan dapat tersampaikan dengan sukses yaitu :

- a. Gangguan
- b. Kepentingan
- c. Motivasi terpendam
- d. Prasangka (Effendy, 2003: 45)

2.17.2 Faktor Penghambat Komunikasi

Meskipun dalam berkomunikasi kita sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menciptakan komunikasi yang baik sehingga tidak ada penghambat selama melakukan komunikasi, tetapi hambatan tersebut tentu saja ada. Hambatan komunikasi juga membuat komunikasi menjadi gagal karena berbagai alasan yang terjadi. Faktor penghambat komunikasi interpersonal diantaranya yaitu :

1. Kredibilitas komunikator yang dimiliki rendah Berkurang nya perhatian yang diberikan oleh komunikan kepada komunikator dapat disebabkan karena komunikator yang tidak berwibawa.
2. Kurang nya memahami latar belakang sosial dan budaya Setiap kali kita ingin melakukan komunikasi dengan orang lain harus memahami nilai-nilai latar belakang sosial dan budaya yang ada

disekitarnya, karena diberbagai daerah maupun masyarakat memiliki nilai-nilai sosial yang berbedabeda. Maka dari itu harus memahaminya agar kita sebagai komunikator dapat menyampaikan pesan dengan baik dan pesan yang ingin disampaikan dapat diterima.

3. Kurang memahami bagaimana karakteristik komunikasi Berbagai karakteristik dari komunikasi yaitu dapat dilihat dari tingkat pendidikan, jenis kelamin, usia dan sebagainya perlu diperhatikan oleh seorang komunikator ketika ingin melakukan komunikasi. Jika komunikator tidak memahami karakteristik tersebut maka hal ini dapat menjadi penghambat dalam komunikasi karena menimbulkan kesalah pahaman.
4. Prasangka buruk Prasangka buruk atau negatif yang terjadi diantara pihakpihak yang akan terlibat dalam komunikasi harus segera dihindari, karena hal tersebut dapat menunjukkan ke arah sikap penolakan atau ketidak pedulian.
5. Verbalistis Komunikasi yang dilakukan hanya melalui kata-kata saja dapat membosankan dan mengaburkan komunikasi dalam memahami setiap makna dalam pesan yang disampaikan.
6. Komunikasi satu arah Komunikasi yang berjalan hanya satu arah dari komunikator pada komunikasi saja dapat menyebabkan hilangnya kesempatan pada komunikasi untuk meminta penjelasan dari

pesan yang disampaikan oleh komunikator terhadap hal-hal yang belum dimengerti.

7. Tidak digunakan media yang tepat Memilih media untuk menyampaikan informasi yang tepat sangat dibutuhkan karena jika media yang dipilih tidak tepat maka dapat menyebabkan apa yang disampaikan tidak dapat dimengerti oleh komunikan.
8. Perbedaan bahasa Perbedaan bahasa yang digunakan selama melakukan komunikasi dapat menyebabkan perbedaan penafsiran terhadap simbol-simbol tertentu. Bahasa yang digunakan selama melakukan komunikasi dapat menjadi penghambat jika diantara komunikator dengan komunikan tidak mengerti akan bahasa yang disampaikan.
9. Perbedaan persepsi Perbedaan dari latar belakang sosial budaya dapat mengakibatkan perbedaan persepsi antara komuikator dengan komunikan. Tetapi, jika pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat dipersepsikan sama oleh komunikan, maka keberhasilan komunikasi akan menjadi jauh lebih baik.

2.1.7.3 Cara Mengatasi Hambatan Komunikasi

Hambatan komunikasi sering kali terjadi, maka dari itu ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan komunikasi tersebut, yaitu :

1. Gunakan umpan balik (feedback) Setiap orang yang melakukan komunikasi pasti saling memperhatikan satu sama lain. Maka dari itu umpan balik yang diberikan oleh lawan bicaranya baik secara verbal atau nonverbal, yang kemudian dapat memberikan penafsiran terhadap umpan balik secara benar.
2. Pahami perbedaan individu atau kompleksitas individu dengan baik Setiap individu memiliki pribadi yang berbeda-beda baik dari latar belakang psikologis, sosial, ekonomi, budaya dan pendidikan. Dengan memahami beberapa kepribadian dari setiap individu sehingga dapat digunakan sebagai taktik yang tepat dalam melakukan komunikasi
3. Gunakan komunikasi langsung (face to face) Komunikasi yang dilakukan secara langsung dapat mengatasi hambatan dalam komunikasi karena sifatnya yang lebih persuasif. Komunikator dapat menggunakan komunikasi secara verbal atau nonverbal. Selain menggunakan kata-kata, komunikasi secara langsung dapat dilakukan secara kontak mata, ekspresi wajah, bahasa tubuh dan lainnya.
4. Gunakan bahasa yang sederhana dan mudah Penggunaan kata yang akan disampaikan hendaknya dapat dimengerti oleh pendengar.

2.1.4 Tinjauan Tentang Dokter

2.1.4.1 Definisi Dokter

Secara operasional, definisi “Dokter” adalah seorang tenaga kesehatan (dokter) yang menjadi tempat kontak pertama pasien dengan dokternya untuk menyelesaikan semua masalah kesehatan yang dihadapi tanpa memandang jenis penyakit, organologi, golongan usia, dan jenis kelamin, sedini dan sedapat mungkin, secara menyeluruh, paripurna, bersinambung, dan dalam koordinasi serta kolaborasi dengan profesional kesehatan lainnya, dengan menggunakan prinsip pelayanan yang efektif dan efisien serta menjunjung tinggi tanggung jawab profesional, hukum, etika dan moral. Layanan yang diselenggarakannya adalah sebatas kompetensi dasar kedokteran yang diperolehnya selama pendidikan kedokteran. Oleh karena itu, profesi dokter disebut sebagai profesi luhur didasarkan kemanusiaan. Suatu pekerjaan dapat dikategorikan sebagai profesi, adapun ciri-ciri profesi, yaitu :

- a. Merupakan suatu pekerjaan yang berkedudukan tinggi dari para ahli terampil dalam menerapkan pengetahuan secara sistematis.
- b. Mempunyai kompetensi secara eksklusif terhadap pengetahuan dan keterampilan tertentu.
- c. Didasarkan pendidikan yang intensif dan disiplin tertentu.
- d. Mempunyai tanggung jawab untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilannya serta mempertahankan kehormatan.

- e. Mempunyai etik sendiri sebagai pedoman untuk menilai pekerjaan.
- f. Cenderung mengabaikan pengendalian dari masyarakat atau individu
- g. Pelaksananya dipengaruhi oleh masyarakat, kelompok kepentingan tertentu dan organisasi profesional lainnya terutama dari segi pengakuan terhadap kemandiriannya.

2.1.4.2 Pengetahuan Dokter Tentang Pelayanan Pasien

Pasien akan merasa nyaman dilayani oleh dokter yang mampu membangun hubungan komunikasi yang baik dengan pasien. Adanya rasa nyaman maka akan membuat pasien senang ditangani oleh dokter yang bersangkutan dan tidak segan untuk datang kembali pada dokter yang sama untuk berobat saat mengalami gangguan kesehatan.

2.1.5 Tinjauan Tentang Pasien

2.1.5.1 Definisi Pasien

Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan yang dikemukakan oleh Prabowo (dalam Wilhamda, 2011) . Sedangkan (Aditama, 2002) berpendapat bahwa pasien adalah mereka yang diobati dirumah sakit. Menurut (Soejadi, 1996) pasien adalah individu terpenting dirumah sakit. Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas dapat

disimpulkan bahwa pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan atau para medis yang di obati dirumah sakit.

2.1.5.2 Hak-Hak Pasien

Hak-hak yang dimiliki pasien sebagaimana diatur dalam Pasal 52 Undang-undang No.29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, adalah :

- a. Mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis.
- b. Meminta pendapat dokter atau dokter gigi lain
- c. Mendapat pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis;
- d. Menolak tindakan medis.
- e. Mendapatkan isi rekam medis.

2.1.5.3 Kewajiban-Kewajiban Pasien

Kewajiban pasien yang diatur dalam Pasal 53 Undang-undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran ini adalah:

1. Informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatanya
2. Mematuhi nasehat dan petunjuk dokter
3. Mematuhi ketentuan yang berlaku disarana pelayanan kesehatan
4. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima

2.1.6 Tinjauan Tentang Pelayanan

Menurut Kotler dalam buku Manajemen Pemasaran. Edisi 12 (2012:284), menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu *Tangibles, Reliability, Responsivess, Assurance, Empaty*

1. *Tangibles* (bukti langsung) Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability* (kehandalan) Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsivess* (daya tanggap) Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empaty* (empati) Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

2.1.7 Tinjauan Tentang Puskesmas

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes RI No 75, 2014). Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan puskesmas yang tertera pada peraturan menteri kesehatan

Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 Pasal 2 yang mana tujuan tersebut Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat; untuk mewujudkan masyarakat yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu; untuk mewujudkan masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat; untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

2.1.7.1 Tujuan Puskesmas

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang (Permenkes No. 75 Tahun 2014):

- a. Memiliki perilaku sehat meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat.
- b. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu.
- c. Hidup dalam lingkungan sehat.
- d. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

2.1.7.2 Fungsi Puskesmas

Fungsi Puskesmas Menurut Permenkes No. 75 tahun 2014, fungsi Puskesmas adalah :

- a. Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan.

- b. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan.
- c. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
- d. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait.
- e. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat.
- f. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas.
- g. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan.
- h. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan.
- i. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit.

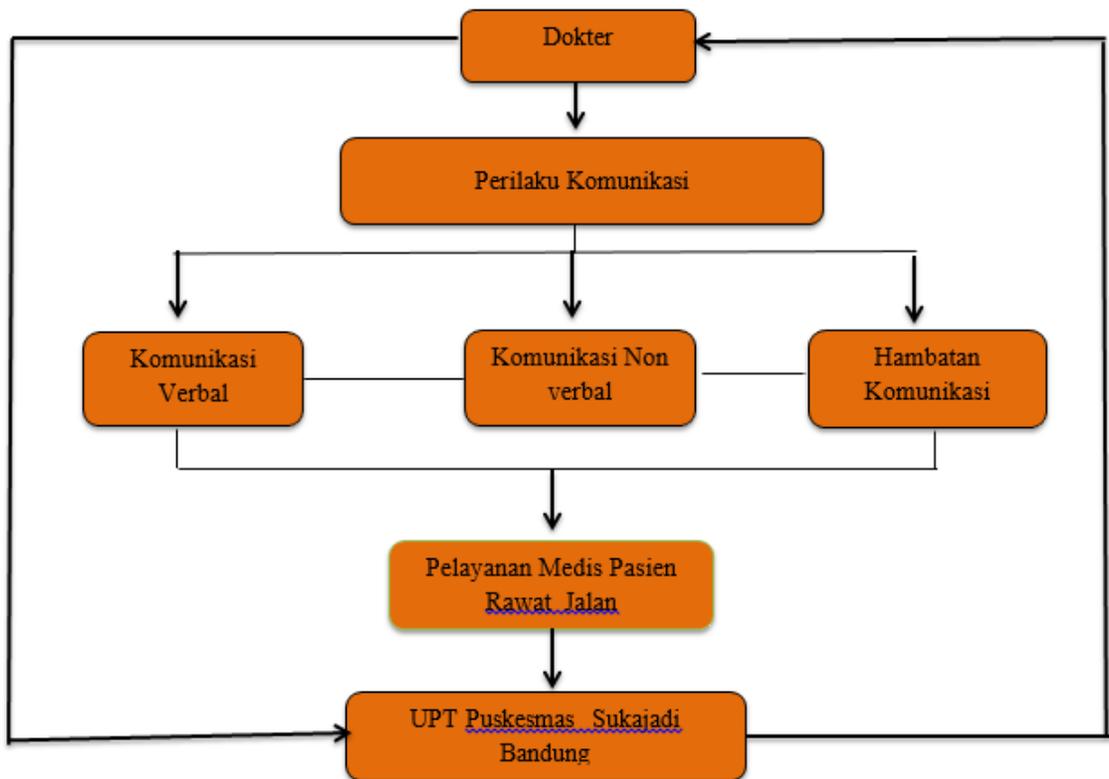
2.2 Kerangka Pemikiran

Pada kerangka pemikiran ini, peneliti akan membahas permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Pembahasan tersebut akan dijelaskan dengan menggunakan teori dan definisi yang ada hubungannya untuk membantu menjawab masalah

penelitian. Dalam penelitian ini peneliti hanya mengambil satu fokus yang akan diteliti yaitu tentang Perilaku Komunikasi.

Gambar 2.1

Alur Pikir Peneliti



Sumber: Data Peneliti 2019

Dalam kerangka pemikiran di atas yang kemudian diaplikasikan pada penelitian yang akan menjelaskan mengenai rumusan masalah penelitian. Merujuk dari pendapat Mulyana Deddy dalam bukunya Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar (2005) **Komunikasi verbal** adalah sebuah simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat juga dianggap

sebagai sistem kode verbal. Lalu **Komunikasi Non verbal** adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal, istilah nonverbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis. Kemudian Onong Uchjana Effendy dalam bukunya *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi* (Effendy, 2003:45) mengemukakan pendapat bahwa **Hambatan komunikasi** adalah segala sesuatu yang menghalangi ketika komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan, sehingga mengganggu tercapainya komunikasi yang efektif. Hambatan tersebut dapat mempersulit pemahaman yang akan disampaikan serta adanya kesulitan dalam memberikan umpan balik.

Bertolak dari kerangka teoritis diatas, maka pada kerangka pemikiran ini peneliti akan mencoba mengaplikasikan definisi Perilaku Komunikasi pada masalah penelitian. Melihat dari ke tiga subfokus diatas melalui Perilaku Komunikasi yang dilakukan oleh Dokter dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien rawat jalan, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **Komunikasi Verbal**

Ketika Dokter mengefektifkan komunikasi dengan pasien ketika proses pengobatan supaya pasien tidak merasa tegang, Dengan melakukan hal ini sudah terjadi kegiatan komunikasi yang membuat pasien merasa nyaman untuk berkonsultasi.

2. **Komunikasi Non verbal**

Ketika Dokter berkomunikasi dengan para pasien dengan memberikan mimik wajah, kontak mata dan nada suara yang baik. atau juga ketika Dokter

memberikan sentuhan seperti mengusap pundak jabatan tangan, dengan melakukan hal itu pasien akan merasa diperhatikan.

3. Hambatan Komunikasi

Ketika melakukan komunikasi terkadang hambatan memang tidak bisa di hindari, seperti hambatan komunikasi yang dialami antara dokter kepada pasien dalam menyampaikan pesan. Jika terjadi hambatan maka pesan yang disampaikan tidak akan efektif.