

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Dalam tinjauan ini pada tinjauan pustaka mengacu kepada penelitian sejenis, yang mengkaji hal yang sama atau serupa serta relevan dengan kajian yang diteliti oleh peneliti. Peneliti mencari referensi berupa penelitian-penelitian relevan yang mengkaji yang berhubungan dengan perilaku komunikasi dan juga komunikasi kesehatan. Berikut penelitian yang serupa yang dijadikan referensi dalam penelitian ini dibuat dalam bentuk tabel berikut ini :

Tabel 2. 1
Tinjauan Penelitian Terdahulu

Aspek	Nama Peneliti		
	Adhytia Prayoga	Asmi Munandar	Luthfi Herfianto
Perguruan Tinggi	Universitas Komputer Indonesia	Universitas Komputer Indonesia	Universitas Komputer Indonesia
Judul Penelitian	Perilaku Komunikasi Petugas Jaga Lembur Di Kecamatan Andir Kota Bandung	Perilaku Komunikasi Pelatih Dengan Murid Dalam Program Pendidikan Seni Tari (Studi Deskriptif Mengenai Perilaku Komunikasi Pelatih Dengan Murid Dalam Program Pendidikan Seni Tari Di Sanggar Bali Githa Saraswati Jl. Dr. Otten No. 15 Bandung)	Perilaku Komunikasi Perawatan Di RSUD Cibabat (Studi Fenomenologi Mengenai Perilaku Komunikasi Perawatan Dalam Melayani Pasien di Kelas VIP RSUD Cibabat di Kota Cimahi)
Jenis Penelitian	Pendekatan Kualitatif dengan Studi Deskriptif	Pendekatan Kualitatif dengan Studi Deskriptif	Pendekatan kualitatif dengan Studi Fenomenologi

Aspek	Nama Peneliti		
	Adhytia Prayoga	Asmi Munandar	Luthfi Herfianto
Perguruan Tinggi	Universitas Komputer Indonesia	Universitas Komputer Indonesia	Universitas Komputer Indonesia
Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui perilaku komunikasi petugas jaga lembur dengan pedagang kaki lima di Kecamatan Andir Kota Bandung	Untuk mengetahui perilaku komunikasi pelatih dengan murid dalam program Pendidikan seni tari di Sanggar Bali Saraswati	Untuk mengetahui bagaimana perilaku komunikasi perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi
Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku komunikasi petugas jaga lembur dapat dilihat dari 1) komunikasi verbal, seperti bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Sunda, hambatan saat berinteraksi, dan bahasa khusu saat berinteraksi 2) komunikasi nonverbal terdapat empat hal yang sangat terlihat, yaitu gerakan tubuh yaitu contoh gerakan kepala, gerakan tangan dan kepala, ekspresi wajah seperti ramah dan tersenyum saat berinteraksi penampilan memakai baju hitam dan sepatu boot serta aksesoris ikatan kepala. 3) motif dimana mereka bisa menjadi petugas jaga lembur awalnya	Hasil penelitian yaitu pelatih dengan murid dalam program Pendidikan tari di Sanggar Bali Saraswati meliputi perilaku komunikasi verbal, dan nonverbal. Perilaku komunikasi verbal yang dilakukan dalam bentuk bahasa yang digunakan baik umum dan khusus, dilihat juga dari dialeg (logat), dan budaya atau custom yang diartikan sebagai suatu kebiasaan berbahasa. Perilaku komunikasi verbal pelatih dengan murid dalam program Pendidikan tari dilakukan secara lisan dengan penggunaan bahasa, yaitu bahasa umum (Indonesia) dan khusu (Bali) seperti agem dan sledet Bahasa tersebut digunakan bertujuan untuk mempermudah jalannya komunikasi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku komunikasi dilihat dari komunikasi verbal para perawat RSUD 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

Aspek	Nama Peneliti		
	Adhytia Prayoga	Asmi Munandar	Luthfi Herfianto
Perguruan Tinggi	Universitas Komputer Indonesia	Universitas Komputer Indonesia	Universitas Komputer Indonesia
	karena diajak oleh orang terdekat seperti teman atau saudara. 4) dan pengalaman yang dimiliki oleh masing-masing petugas jaga lembur, namun mereka memaknainya pun beragam.	antara pelatih dengan murid dalam penerapan program Pendidikan seni tari, bahasa daerah Bali, untuk memudahkan murid dalam menghafal dan memahami nama atau istilah gerak tari Bali. Perilaku komunikasi nonverbal seperti warna dan busana yang digunakan, gesture, gerak isyarat paralanguage, kinesics, diam, sentuhan, bunyi, bau, dan posture.	ketika mulai berangkat dari rumah ke rumah sakit ke rumah sakit hingga pulang kembali ke rumah.

Sumber : Penulis, 2021

2.2 Tinjauan Studi Literatur

2.2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi

Kata atau istilah komunikasi berasal dari bahasa Inggris “*communication*”. Secara etimologis atau menurut asal katanya istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin *communicates*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Kata *communis* memiliki makna ‘berbagi’ atau ‘menjadi milik bersama’ yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. Secara terminologis istilah komunikasi merujuk pada adanya proses penyampaian suatu

pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Jadi dalam pengertian ini yang terlibat dalam komunikasi adalah manusia.

Pada umumnya. Komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dimengerti oleh kedua belah pihak. Definisi dari komunikasi menurut Handoko sebagaimana dikutip oleh Ngalimun dalam bukunya Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis:

“Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain, yang melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus lokal dan sebagainya. Dan perpindahan efektif memerlukan tidak hanya transmisi data, tetapi bahwa seseorang mengirim berita dan menerimanya sangat tergantung pada keterampilan-keterampilan tertentu (membaca, menulis, mendengar, berbicara dan lain-lain)” (Handoko dalam Ngalimun, 2020:20)

Sedangkan definisi komunikasi menurut Hovland, Janis dan Kelly sebagaimana dikutip oleh Ngalimun dalam bukunya Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis:

“the process by which and individual (the communicator) transmits stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individuals (the audience)”
(Hovland, Janis dan Kelly dalam Ngalimun 2020:20)

Lalu komunikasi menurut Bernlund sebagaimana dikutip oleh Rismawaty, Desayu dan Sangra dalam bukunya Pengantar Ilmu Komunikasi

“komunikasi timbul didorong oleh kebutuhan-kebutuhan untuk mengurangi rasa ketidakpastian, bertindak secara efektif, mempertahankan dan memperkuat ego” (Bernlund dalam Rismawaty, Desayu dan Sangra 2014:68).

Dari definisi komunikasi diatas tampak proses suatu komunikasi sangatlah sederhana, yaitu mengirim dan menerima pesan. Tetapi sesungguhnya komunikasi

adalah suatu fenomena yang kompleks yang sulit untuk dipahami tanpa mengetahui prinsip dan komponen yang penting dari suatu komunikasi yang sedang dilakukan.

2.2.1.1 Fungsi Komunikasi

Komunikasi menjadi unsur penting dalam berlangsungnya kehidupan suatu masyarakat. Selain kebutuhan, aktivitas komunikasi sekaligus merupakan unsur pembentuk suatu masyarakat. Sebab tidak mungkin jika manusia hidup di suatu lingkungan tanpa berkomunikasi satu sama lain.

Menurut William I. Gordon yang dikutip oleh Trikaloka & Fanani dalam bukunya Komunikasi Kesehatan, fungsi komunikasi ada empat, yaitu :

1. Sebagai komunikasi sosial

Sebagai komunikasi sosial, komunikasi penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri dan untuk kelangsungan hidup. Melalui komunikasi kita bekerja sama dengan anggota masyarakat untuk mencapai tujuan bersama.

- a. Pembentukan konsep diri. Konsep diri adalah pandangan kita mengenai diri kita, dan hal ini hanya bisa kita dapatkan melalui informasi yang diberikan orang lain kepada kita. Melalui komunikasi kita bekerja sama dengan anggota masyarakat untuk mencapai tujuan bersama. George Herbert Mead mengistilahkan *significant others* (orang lain yang penting) untuk orang-orang di sekitar kita. Ketika kita masih kecil, mereka adalah orang tua kita, saudara-saudara kita, dan orang yang tinggal satu rumah dengan kita. Dari merekalah, secara perlahan-lahan kita membentuk konsep diri

kita. Selain itu, terdapat apa yang disebut dengan *reference group* (kelompok rujukan) yaitu kelompok yang secara emosional mengikat kita, dan berpengaruh terhadap pembentukan konsep diri kita. Dengan melihat ini, orang yang mengarahkan perilakunya dan menyesuaikan dirinya dengan ciri-ciri kelompoknya.

- b. Eksistensi diri. Dengan berkomunikasi, seseorang menunjukkan dirinya eksis. Inilah yang disebut dengan eksistensi diri. Misalnya, kadang seseorang bertanya dalam sebuah forum tersebut dan bukan karena ingin mendapatkan penjelasan lebih lanjut dari seorang pembicara.
- c. Untuk kelangsungan hidup. Kita semua tidak bisa hidup sendiri untuk mempertahankan hidup. Kita perlu berkomunikasi dengan orang lain, membina hubungan yang baik dengan orang lain adalah penting agar kita bisa menjadi manusia yang sehat secara rohani. Dengan komunikasi, kita dapat memperoleh dan memberi informasi yang dibutuhkan, untuk membuat atau mempengaruhi orang lain, mempertimbangan solusi alternatif atas masalah kemudian mengambil keputusan, dan tujuan-tujuan sosial serta hiburan.

2. Sebagai komunikasi ekspresif

Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan tersebut terutama dikomunikasikan melalui pesan-pesan nonverbal. Selain dapat disampaikan melalui kata-kata,

perasaan sayang, simpati, gembira, sedih, takut, marah atau benci dapat disampaikan secara leboh ekspresif lewat perilaku nonverbal.

3. Sebagai komunikasi ritual

Kita sering mengucapkan kata-kata tertentu sebagai bentuk komunikasi ritual. Ritus-ritus seperti berdoa, membaca kitab suci, upacara bendera (termasuk menyanyikan lagu kebangsaan), upacara wisuda, perayaan lebaran (Idul Fitri) atau Natal adalah beberapa contoh komunikasi ritual. Mereka yang berpartisipasi dalam bentuk komunikasi ritual tersebut menegaskan kembali komitmen mereka kepada tradisi keluarga, suku, bangsa, ideologi, atau agama mereka.

4. Sebagai komunikasi instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum yaitu menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap, menggerakkan tindakan, dan juga menghibur. Sebagai instrumen, komunikasi tidak saja kita gunakan untuk menciptakan hubungan tersebut. Studi komunikasi membuat kita peka terhadap berbagai strategi yang dapat kita gunakan dalam komunikasi kita untuk bekerja lebih baik dengan orang lain demi keuntungan bersama. Komunikasi berfungsi sebagai instrumen untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan, baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. (William I. Gordon dalam Putri & Fanani, 2013:11)

2.2.1.2 Tujuan Komunikasi

Adanya pertukaran pesan saat melakukan komunikasi antara komunikator dengan komunikan sudah tentu akan mengakibatkan adanya suatu proses perubahan sikap, pendapat, perilaku ataupun perubahan secara sosial. Tujuan komunikasi menurut oleh Onong Uchjana Effendi yang dikutip oleh Manap, Melly dan Olih dalam bukunya *Interpersonal Skill*:

1) *Social Change/Social Participation*

Perubahan sosial dan partisipasi sosial. Memberikan berbagai informasi pada masyarakat tujuan akhirnya supaya masyarakat mau mendukung dan ikut serta terhadap tujuan informasi itu disampaikan. Misalnya supaya masyarakat ikut serta dalam pilihan suara pada pemilu atau ikut serta dalam berperilaku sehat dan sebagainya.

2) *Attitude Change*

Perubahan sikap. Kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan supaya masyarakat akan berubah sikapnya. Misalnya kegiatan memberikan informasi mengenai hidup sehat tujuannya adalah supaya masyarakat mengikuti pola hidup masyarakat dan sikap masyarakat akan positif terhadap pola hidup sehat.

3) *Opinion Change*

Perubahan pendapat. Memberikan berbagai informasi pada masyarakat tujuan akhirnya supaya masyarakat mau berubah pendapat dan persepsinya tujuan terhadap informasi itu disampaikan, misalnya dalam informasi mengenai pemilu. Terutama informasi mengenai kebijakan

pemerintah yang biasanya selalu mendapat tantangan dari masyarakat maka harus disertai penyampaian informasi yang lengkap supaya pendapat masyarakat dapat terbentuk untuk mendukung kebijakan tersebut.

4) *Behavior Change*

Perubahan perilaku. Kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan supaya masyarakat akan berubah perilakunya. Misalnya kegiatan memberikan informasi mengenai hidup sehat tujuannya adalah supaya masyarakat mengikuti pola hidup sehat dan perilaku masyarakat akan positif terhadap pola hidup sehat atau mengikuti perilaku hidup sehat. (Effendi dalam Manap, Melly & Olih 2015:10)

2.2.1.3 Unsur-Unsur Komunikasi

Berdasarkan dari pengertian tentang komunikasi, dapat disimpulkan jika komunikasi terdiri dari proses yang di dalamnya terdapat unsur-unsur komunikasi. Mengutip dari buku Endang Puroastuti dan Elisabeth Siwi Walyani yang berjudul Komunikasi dan Konseling Kebidanan

1. Pihak yang mengawali komunikasi/sumber/komunikator

Pihak yang mengawali komunikasi untuk mengirim pesan disebut *sender* dan ia menjadi sumber pesan (*source*). Pengirim yang dimaksud disini adalah orang yang masuk ke dalam hubungan, baik interpersonal dengan diri sendiri, interpersonal dengan orang lain dalam kelompok.

2. Pesan yang dikomunikasikan/message/content/information

Pesan yang dimaksud adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Agar dapat diterima dengan baik pesan hendaknya

dirumuskan dalam bentuk yang tepat, disesuaikan, dipertimbangkan berdasarkan keadaan penerima, hubungan pengirim dan penerima, dan situasi waktu komunikasi dilakukan.

3. Media atau saluran yang digunakan untuk komunikasi dan gangguan-gangguan yang terjadi pada waktu komunikasi dilakukan

Media merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima pesan. Setelah dikemas pesan dapat disampaikan melalui saluran (*channel*) atau media. Media dapat berupa lisan (*oral*), tertentu atau elektronik.

a. Media lisan

Dapat dilakukan dengan menyampaikan sendiri pesan secara lisan (*oral*), baik melalui telepon atau saluran yang lainnya kepada perorangan, kelompok kecil, kelompok besar, atau masa. Keuntungan dari penyampaian pesan secara lisan ini adalah si penerima pesan mendengar secara langsung tanggapan atau pertanyaan, memungkinkan disertai nada atau warna suara, gerak-gerik tubuh atau raut wajah, dan dapat dilakukan dengan cepat.

b. Media tertulis

Pesan disampaikan secara tertulis melalui surat, memo, handout, gambar, dan lain-lain. Keuntungannya adalah ada catatannya sehingga data dan informasi tetap utuh tidak dapat berkurang atau tambah seperti informasi lisan, memberi waktu untuk dipelajari isinya, cara penyusunannya dan rumusan kata-katanya.

c. Media elektronik

Disampaikan melalui faksimili, email, radio, televisi, keuntungannya adalah prosesnya cepat, data bisa disimpan. Penggunaan media dalam penyampaian pesan tentunya dapat mengalami gangguan atau masalah sehingga dapat menghambat komunikasi. Gangguan itu dapat berupa hal-hal yang dapat mengganggu panca indera seperti suara terlalu keras atau lemah, udara panas, faktor pribadi seperti prasangka, perasaan tidak cakap dan lain-lain.

d. Lingkungan/situasi ketika komunikasi dilakukan

Lingkungan atau situasi (tempat, waktu, cuaca, iklim keadaan alam dan psikologis) adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi proses komunikasi. Karena itu pada waktu komunikasi dengan orang lain kita perlu memperhatikan situasi. Faktor ini dapat diklasifikasikan menjadi empat macam, yaitu lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis dan dimensi waktu.

Lingkungan fisik yang dimaksud contohnya adalah keadaan geografi, ini dapat menyebabkan kesulitan dalam komunikasi, hal ini bisa disebabkan karena jarak yang jauh, dimana tidak terdapat fasilitas komunikasi seperti telepon, faksimili, kantor pos dan lain-lain. Faktor lain menunjukkan faktor budaya, ekonomi, dan politik bisa menjadi hambatan untuk komunikasi, misalnya kesamaan

bahasa, orang yang punya bahasa berbeda dan tidak saling memahami bahasa yang digunakan maka dapat menimbulkan macetnya suatu komunikasi.

4. **Pihak yang menerima pesan**

Penerima pesan adalah pihak yang menerima pesan atau menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa disebut juga dengan khalayak, sasaran, komunikan, atau *audi-ence/receiver*. Penerima pesan adalah elemen penting karena menjadi sasaran dalam komunikasi. Apabila pesan yang diterima dengan penerima pesan maka dapat mengakibatkan berbagai masalah yang seringkali menuntut perubahan, entah pada saluran pesan atau saluran. Penerima pesan ini bisa perorangan, atau saluran kelompok, organisasi atau negara.

5. **Umpan balik (*Feedback*)**

Umpan balik merupakan tanggapan penerima terhadap pesan yang diterima dari pengirim. Tetapi ada juga yang beranggapan bahwa umpan balik terjadi sebagai akibat pengaruh yang berasal dari penerima. Umpan balik ini dapat berupa umpan balik positif atau negatif. Umpan balik positif bila tanggapan penerima menunjukkan kesediaan menerima atau mengerti pesan dengan baik, serta memberi tanggapan sesuai yang diinginkan pengirim. Umpan balik positif ini bisa membuat komunikasi tetap berlanjut, urusan selesai dan hubungan tetap baik atau bertumbuh baik.

Umpan balik negatif adalah umpan balik yang menunjukkan penerima pesan tidak dapat menerima dengan baik pesan yang diterimanya.

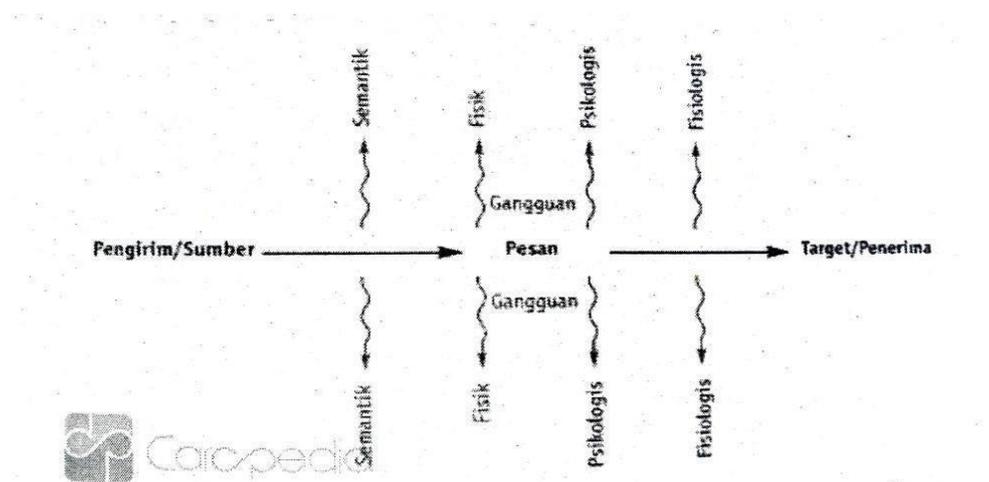
Umpan balik negatif dapat benar atau salah. Benar jika cara penyampaiannya dilakukan dengan benar, serta penafsiran pesan juga benar. Salah jika isi dan cara penyampaian pesan dilakukan secara benar tetapi penafsiran penerima yang salah. (Purowastuti dan Walyani, 2015:6-8)

2.2.1.4 Model-Model Komunikasi

Pada komunikasi terdapat banyak model dari komunikasi. Disini akan membahas tiga model paling utama, serta pendekatannya yang mendasarinya dan bagaimana komunikasi konseptualisasikan dalam perkembangannya. Model komunikasi yang dikutip oleh Trikaloka H. Putri dan Achmad Fanani dalam Komunikasi Kesehatan

1. Model Komunikasi Menurut Claude Shannon dan Warren Weaver

Gambar 2. 1
Model Komunikasi Menurut Claude Shannon dan Warren Weaver



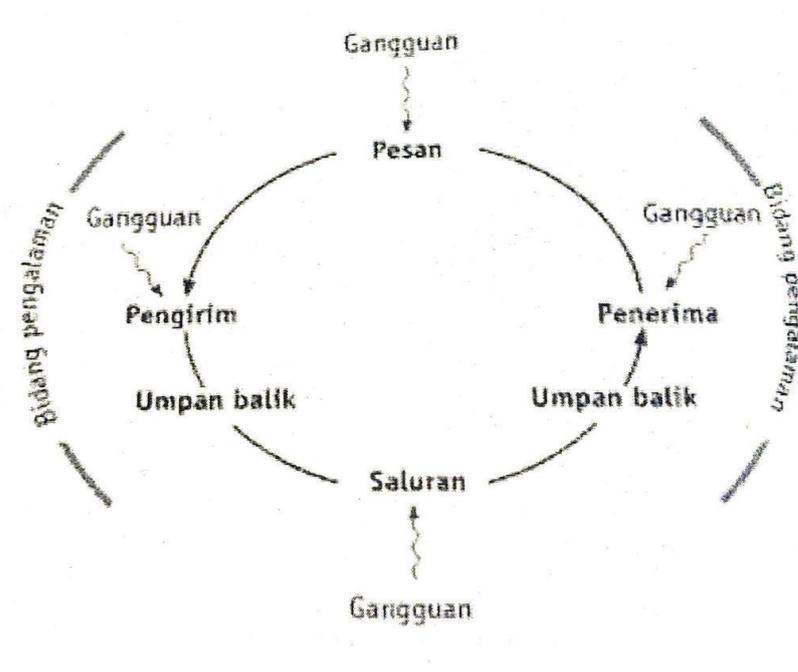
Sumber : Buku Komunikasi Kesehatan

Model komunikasi ini disebut model komunikasi linear. Model komunikasi ini dikemukakan oleh Claude Shannon dan Warren Weaver pada tahun 1949 dalam buku *The Mathematical of Communication*. Mereka mendeskripsikan komunikasi sebagai proses linear karena tertarik pada teknologi radio dan telepon dan ingin mengembangkan suatu model yang dapat menjelaskan bagaimana informasi melewati berbagai saluran (channel). Hasilnya adalah konseptualisasi dari komunikasi linear (*linear communication model*). Pendekatan ini terdiri atas beberapa elemen kunci: sumber (*source*), pesan (*message*) dan penerima (*receiver*). Model linear berasumsi bahwa seseorang hanyalah pengirim atau penerima. Tentu saja hal ini merupakan pandangan yang sangat sempit terhadap partisipan-partisipan dalam proses komunikasi.

Dalam pandangan model ini komunikasi seseorang mengkomunikasikan pesan-pesannya melalui sebuah saluran kepada seorang penerima, yang kemudian memberikan umpan balik kepada pengirim tersebut (*one-way communication*). Dengan kata lain komunikator memberikan suatu stimuli dan komunikan melakukan respon yang diharapkan tanpa mengadakan seleksi dan interpretasi. Komunikasinya bersifat monolog. Atau juga model komunikasi linear (model komunikasi satu arah) model ini menggambarkan proses komunikasi dua orang yang satu arah (*one way traffic communication*). Karena searah maka yang aktif adalah komunikatornya, sementara komunikan lebih bersifat pasif.

2. Model interaksional

Gambar 2. 2
Model interaksional



Sumber : Buku Komunikasi Kesehatan

Model interaksional dikembangkan oleh Wilbur Schramm pada tahun 1954 yang menekankan pada proses komunikasi dua arah: dari pengirim dan kepada penerima dan dari penerima kepada pengirim. Bila dalam komunikasi linear, seseorang hanya berperan sebagai pengirim atau penerima, maka pada model komunikasi interaksional juga diamati hubungan antara seorang pengirim dan penerima. Dalam model komunikasi interaksional, manusia cenderung dilihat lebih aktif dalam memberikan dan menerima respon. Proses melingkar ini menunjukkan bahwa komunikasi selalu berlangsung. Para peserta komunikasi menurut model interaksional adalah orang-orang yang mengembangkan potensi manusiawinya melalui interaksi sosial, tepatnya melalui pengambilan peran orang lain. Patut

dicatat bahwa model ini menempatkan sumber dan penerima pada kedudukan yang sederajat.

Suatu elemen yang penting bagi model interaksional adalah umpan balik (*feedback*), atau tanggapan terhadap suatu pesan. Adanya umpan balik merupakan bukti bahwa pesan telah terkirim dan telah sampai kepada lawan bicara. Tanggapan (umpan balik) bisa berupa pesan verbal maupun pesan nonverbal, sengaja maupun tidak sengaja. Adanya umpan balik ini membantu komunikator untuk mengetahui sejauh mana pesan telah disampaikan dan sejauh mana pencapaian makna terjadi. Dalam model komunikasi interpersonal, suatu umpan balik merupakan respon setelah pesan dikirim atau dapat dirasakan ketika pesan telah dikirim bukan terjadi bersamaan pengiriman pesan.

3. Model transaksional

Model komunikasi transaksional dikembangkan oleh Barnlund pada tahun 1970. Model ini menggarisbawahi pengirim dan penerima pesan yang berlangsung secara terus-menerus dalam sebuah episode komunikasi. Komunikasi bersifat transaksional adalah proses kooperatif: pengirim dan penerima sama-sama bertanggung jawab terhadap dampak dan efektifitas komunikasi yang terjadi. Dalam model transaksional proses pengirim dan penerima pesan berlangsung secara terus menerus dalam sebuah episode komunikasi. Kata transaksi selalu mengacu pada proses pertukaran dalam suatu hubungan. Dalam komunikasi antarpribadi pun dikenal transaksi. Yang dipertukarkan adalah pesan-pesan baik verbal maupun nonverbal. Model komunikasi transaksional berarti proses yang terjadi bersifat kooperatif, pengirim dan penerima sama-sama bertanggung jawab

akan dampak efektifitas komunikasi yang terjadi. Dalam model ini komunikasi hanya dapat dipahami dalam konteks hubungan (*relationship*) antara dua orang atau lebih. Pandangan ini menekankan bahwa semua perilaku adalah komunikatif. Tidak ada satupun yang dapat dikomunikasikan. Dalam model ini komunikasi merupakan upaya untuk mencapai kesamaan makna. Apa yang dikatakan seseorang dalam sebuah transaksi sangat dipengaruhi pengalamannya di masa lalu.

Model komunikasi transaksional berasumsi bahwa ketika komunikasi terjadi terus menerus, kita akan berurusan dengan elemen verbal dan nonverbal, artinya para komunikator sedang menegosiasikan makna.(Putri dan Fanani, 2013:15-19)

2.2.1.5 Konteks Komunikasi

Secara umum ragam komunikasi, yang dikutip oleh Trikaloka H. Putri dan Achmad Fanani dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Kesehatan adalah sebagai berikut, :

- 1) Komunikasi intrapribadi (*intrapersonal communication*) yaitu komunikasi yang terjadi dalam diri seseorang yang berupa proses pengolahan informasi melalui panca indera dan sistem saraf manusia. Seorang individu menjadi pengirim sekaligus penerima pesan, memberikan umpan balik bagi dirinya sendiri dalam proses internal yang berkelanjutan.
- 2) Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Penyampaian pesan oleh satu orang dan penerima pesan satu orang atau

sekelompok kecil orang dengan berbagai dampaknya dan peluang untuk memberikan umpan balik segera. Pemikiran ini diwakili oleh Bittner yang menerangkan bahwa Komunikasi Antarpribadi berlangsung apabila pengirim menyampaikan informasi berupa kata-kata kepada penerima dengan menggunakan media suara manusia (*human voice*).

- 3) Komunikasi kelompok (*group communication*) yaitu komunikasi yang berlangsung antara beberapa orang dalam suatu kelompok “kecil” seperti dalam rapat, pertemuan, konferensi, dan sebagainya. Menurut Michael Burgoon komunikasi kelompok merupakan interaksi secara tatap muka antara tiga orang atau lebih, dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagai informasi, menjaga diri, pemecahan masalah, yang mana anggota-anggotanya dapat mengingat karakteristik pribadi anggota-anggota yang lain secara tepat.
- 4) Komunikasi organisasi (*organization communication*) yaitu pengirim dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Misalnya: memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

5) Komunikasi massa (*mass communication*). Komunikasi massa dapat didefinisikan sebagai suatu jenis komunikasi yang ditujukan kepada sejumlah audiens yang tersebar, heterogen, dan anonim melalui media massa cetak atau elektronik sehingga pesan yang sama dapat diterima secara serentak dan sesaat. Kemudian Mulyana (2005:74) juga menambahkan konteks komunikasi publik. Pengertian komunikasi publik adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang (khalayak), yang tidak bisa dikenali satu persatu. Komunikasi demikian sering juga disebut pidato, ceramah atau kuliah (umum). Beberapa pakar komunikasi menggunakan istilah komunikasi kelompok besar (*large group communication*) untuk komunikasi jenis ini. (Putri dan Fanani, 2013:20-21)

2.2.1.6 Proses Komunikasi

Dalam buku Trikaloka H. Putri dan Achmad Fanani yang berjudul Komunikasi Kesehatan mengutip dari karya Harlod Lasswell, *The Structure and Function of Communication in Society* mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah dengan menjawab pernyataan berikut: *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?* (Siapa Mengatakan Apa Melalui Apa Kepada Siapa dengan Dampak Apa?)

Berdasarkan pada paradigma Lasswell di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur, yaitu:

1. Komunikator (siapa yang mengatakan?)
2. Pesan (mengatakan apa?)
3. Media (melalui *channel* (saluran) atau media apa?)

4. Komunikasikan (kepada siapa?)
5. Efek (dengan dampak. Efek apa?)

Jadi berdasarkan paradigma Lasswell tersebut, secara sederhana proses komunikasi adalah pihak komunikator membentuk (*encode*) pesan dan menyampaikannya melalui suatu saluran tertentu kepada pihak penerima yang menimbulkan efek tertentu.

Effendy (1994:11-19) yang dikutip oleh Trikaloka H, Putri dan Achmad Fanani dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Kesehatan membedakan proses komunikasi menjadi dua tahap, yaitu:

1. Proses komunikasi secara primer

Dalam proses komunikasi secara primer lambing (*symbol*) digunakan sebagai media untuk menyampaikan pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain. Lambing bisa berupa pesan verbal (khusus) dan pesan nonverbal (*gesture*, isyarat, gambar, warna, dan lain-lain) yang secara langsung dapat menerjemahkan pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.

Komunikasi dapat berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang dibuat oleh komunikator dan yang diterima oleh komunikan. Secara sederhana prosesnya sebagai berikut, pertama-tama komunikator menyandi (*encode*) pesan yang akan disampaikan kepada komunikan dengan cara memformulasikan pikiran dan atau perasaannya ke dalam bentuk lambing (bahasa) yang diperkirakan akan dimengerti oleh komunikan. Setelah itu giliran komunikasi untuk menerjemahkan (*decode*)

pesan yang diterima dari komunikator. Dalam hal ini ia menafsirkan lambing yang mengandung pikiran dan atau perasaan komunikator tadi. Kesetaraan makna yang diterima oleh komunikan dari komunikator adalah yang terpenting dalam proses komunikasi.

2. Proses komunikasi sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambing sebagai media pertama.

Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam menyampaikan komunikasi kerana komunikan sebagai sasaran berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film. Dsb adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi. Proses komunikasi secara sekunder itu menggunakan media yang dapat diklasifikasikan sebagai media massa (surat kabar, televisi, radio,dsb) dan media massa (telepon, surat, megapon, dsb). (Effendi dalam Putri & Fanani, 2013:3)

2.2.1.7 Hambatan Komunikasi

Tidaklah mudah ketika melakukan komunikasi secara efektif. Ada banyak hambatan yang dapat menghambat komunikasi yang efektif. Dalam hal ini tentu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan bagi komunikator jika ingin komunikasi tersebut sukses. Rismawaty, Desayu Eka Surya dan Sangra Juliano P dalam

bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Komunikasi menjelaskan hambatan-hambatan komunikasi secara umum yaitu:

a. Hambatan Internal

Yaitu hambatan yang berasal dari dalam diri individu yang terkait kondisi fisik dan psikologis. Contohnya, jika seseorang mengalami gangguan pendengaran maka akan mengalami hambatan komunikasi. Demikian juga seseorang yang sedang tertekan (depresi) tidak akan dapat melakukan komunikasi dengan baik.

b. Hambatan eksternal

Yaitu hambatan yang berasal dari luar individu yang terkait dengan lingkungan fisik dan lingkungan sosial budaya. Contohnya suara gaduh dari lingkungan sekitar dapat menyebabkan komunikasi tidak berjalan lancar. Contoh lainnya yaitu perbedaan latar belakang sosial budaya dapat menyebabkan salah pengertian. (Rismawaty, Desayu Eka Surya & Sangra Juliano P, 2014:147-148)

2.2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Kesehatan

Komunikasi kesehatan berkaitan dengan penumbuhan hubungan yang kuat antara tenaga kesehatan dan pasien. Dengan komunikasi yang kuat yang kuat, pasien dapat membuat keputusan-keputusan yang tepat bagi kesehatan mereka, selain itu penyedia layanan kesehatan dapat memastikan bahwa pasien-pasien mereka mematuhi rekomendasi klinis dan rejimen pengobatan, komunikasi yang efektif memberikan panduan bagi masyarakat, media massa, penyedia layanan kesehatan, dan pasien dalam merespon dengan tepat terhadap terjangkitnya

penyakit. Tujuan dari komunikasi kesehatan adalah tercapainya perubahan perilaku *kesehatan* pada sasaran ke arah yang lebih kondusif sehingga (pada akhirnya) dimungkinkan terjadinya peningkatan derajat/status *kesehatan* sebagai dampak dari Program *komunikasi kesehatan*.

Dalam sebuah konferensi internasional dalam bidang komunikasi kesehatan mengeluarkan “*Toronto Consensus Statement*” yang berkait dengan praktik komunikasi dalam dunia kesehatan (Simpson et al.1991 dalam Berry 2007) yang dikutip oleh Deddy Mulyana, dkk dalam bukunya Komunikasi Kesehatan. Dalam pernyataan tersebut terdapat 8 butir kunci yang terkait dengan arti penting komunikasi kesehatan.

- 1) Komunikasi dalam praktik media sangat penting dan masalah komunikasi merupakan hal yang biasa terjadi.
- 2) Kecemasan dan ketidakpastian pasien berkaitan dengan ketidakpastian, kekurangan informasi dalam hal penjelasan ataupun *feedback* yang diberikan.
- 3) Dokter seringkali keliru dalam persepsi menyangkut jumlah dan bentuk informasi yang diinginkan oleh pasiennya.
- 4) Menambah kualitas dalam komunikasi yang bersifat klinis berkaitan dengan hasil penyembuhan.
- 5) Menjelaskan dan mencoba memberikan pemahaman terhadap pasien, agar mereka tidak cemas.
- 6) Lebih besar partisipasi yang dilakukan pasien akan menambah kepuasan dan mempengaruhi hasil (penyembuhan).

- 7) Psikologis level stress pada pasien yang menderita sakit serius akan lebih sedikit apabila mereka mempersepsi dirinya telah menerima informasi yang cukup mengenai sakit yang dideritanya.
- 8) Komunikasi kesehatan sangat menguntungkan dan dapat dilakukan dalam praktik sehari-hari karenanya kemanapun berkomunikasi harus selalu ditingkatkan. (Berry dalam Mulyana, dkk 2018:37-38)

Delapan butir itu menjadi hal yang penting untuk menggarisbawahi apa, bagaimana dan untuk apa komunikasi kesehatan itu ada. Mengutip pernyataan Rogers (dalam Harrington, 2015:8) yang dikutip juga oleh Dedddy Mulyana, dkk dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Kesehatan yang memberikan definisi mendasar mengenai komunikasi kesehatan yaitu

“Health communication is a multifaceted and multidisciplinary approach to reach different audiences and share health-related information with the goal of influencing engaging and supporting individuals, communities, health professionals, special groups, policymakers and the public to champion, introduce, adopt, or sustain a behavior, practice, or policy that will ultimately improve health outcomes”. (Rogers dalam Mulyana.dkk 2018:38)

Mengacu pada definisi tersebut nyata bahwa spektrum kajian komunikasi kesehatan begitu luas dan kaya. Bahkan, komunikasi kesehatan ada dalam berbagai aspek, meliputi berbagai lapisan masyarakat bahkan pemegang kebijakan.

Tujuan komunikasi kesehatan bertujuan untuk memperbaiki kualitas hidup serta kesehatan individu dan masyarakat. WHO (*World Health Organization*) mendefinisikan kesehatan yang dikutip oleh Deddy Mulyana, dkk dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Kesehatan:

“Health is a state of complete physical, mental, and social well-being.”
 Komunikasi kesehatan adalah studi mengenai pesan yang menciptakan makna dalam kaitan fisik, mental, dan sosial. (WHO dalam Mulyana, dkk 2018:39)

2.2.3 Tinjauan Tentang Perilaku Komunikasi

Perilaku komunikasi merupakan suatu tindakan individu dalam lingkungannya dan situasi komunikasinya. Perilaku komunikasi biasanya dapat diamati melalui kebiasaan komunikasi dari seseorang. Sehingga perilaku komunikasi akan mempengaruhi kebiasaan pelakunya.

Gould dan Kolb yang dikutip Ichwanudin (2003), mendefinisikan perilaku komunikasi sebagai berikut:

“perilaku komunikasi adalah segala aktivitas yang bertujuan untuk mencari dan memperoleh informasi dari berbagai sumber dan untuk menyebarkan informasi kepada pihak manapun yang memerlukan. Perilaku komunikasi pada dasarnya berorientasi pada tujuan dalam arti perilaku seseorang”(Gould dan Kolb dalam Ichwanudin 2003)

Sedangkan Rogers menyatakan bahwa

“perilaku komunikasi merupakan suatu kebiasaan dari individu atau kelompok di dalam menerima atau menyampaikan pesan yang diindikasikan dengan adanya partisipasi, hubungan dengan sistem sosial, kekosmopolitan, hubungan dengan agen pembaharu, keterdedahan dengan media massa, keaktifan mencari informasi, pengetahuan mengenai hal-hal baru” (Rogers 1993:40).

Perilaku pada dasarnya yaitu suatu aktivitas seseorang pada saat berkomunikasi, definisi menurut Kuswarno (2013:103)

“perilaku komunikasi yaitu penggunaan lambang-lambang komunikasi verbal dan nonverbal. Lambang-lambang dalam perilaku komunikasi terdiri dari lambang verbal dan non verbal. Perilaku pada hakikatnya merupakan tanggapan atau balasan (respon) terhadap rangsangan (stimulus), karena itu rangsangan mempengaruhi tingkah laku. Intervensi organisme terhadap stimulus respon dapat berupa kognisi sosial, persepsi, nilai, atau konsep. Perilaku adalah suatu hasil dari peristiwa atau proses belajar. Proses tersebut

adalah proses alami. Sebab akibat dari perilaku komunikasi harus dicari pada lingkungan eksternal manusia bukan dalam diri manusia itu sendiri”.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa perilaku komunikasi adalah suatu aktivitas dari individu ataupun kelompok pada saat menerima dan menyampaikan pesan dengan adanya perilaku seseorang tersebut, dalam perilaku komunikasi terbagi menjadi dua bagian yakni perilaku verbal dan non verbal.

2.2.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tulisan. Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Melalui kata-kata, mereka mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat, dan bertengkar.

Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat juga dianggap sebagai sistem kode verbal (Deddy Mulyana, 2005). Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas. Sedangkan menurut Jalaludin Rakhmat yang dikutip oleh Ngalimun dalam bukunya Ilmu Komunikasi:

“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” (Rakhmat dalam Ngalimun, 2020:45)

Menurut Larry L. Barker (dalam Deddy Mulyana, 2005) yang dikutip oleh Ngalimun di bukunya yang berjudul Ilmu Komunikasi, bahasa mempunyai tiga fungsi: penamaan (naming atau labelling), 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 berbagai 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. (Barker dalam Ngalimun, 2020:26)

2.2.5 Tinjauan Tentang Komunikasi Non Verbal

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk nonverbal, tanpa kata-kata. Dalam dunia nyata komunikasi nonverbal jauh lebih banyak dipakai daripada komunikasi verbal. Dalam berkomunikasi hampir secara otomatis komunikasi nonverbal ikut terpakai. Karena itu, komunikasi nonverbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi nonverbal lebih jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan. Menurut Larry A. Samovar dan Richard E. Porter yang dikutip oleh Deddy Mulyana dalam bukunya Ilmu Komunikasi:

“komunikasi nonverbal mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu setting komunikasi, yang dihasilkan oleh individu dan penggunaan lingkungan oleh individu, yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima: jadi definisi ini mencakup perilaku yang disengaja juga tidak disengaja sebagai bagian dari peristiwa komunikasi secara keseluruhan: kita mengirim banyak pesan nonverbal tanpa menyadari bahwa pesan-pesan tersebut bermakna bagi orang lain”(Samovar & Porter dalam Mulyana, 2017:343).

Jalaluddin Rakhmat (1994) yang dikutip Ngalimun dalam bukunya Ilmu Komunikasi 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. 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 tak senang, 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.
2. Pesan gestural menunjukkan gerakan sebagian anggota badan seperti mata dan tangan untuk mengkomunikasikan berbagai makna.
3. Pesan postural berkenaan dengan keseluruhan anggota badan, makna yang dapat disampaikan adalah:
 - a. Immediacy yaitu ungkapan kesukaan dan ketidaksukaan terhadap individu yang lain. Postur yang condong ke arah yang diajak bicara menunjukkan kesukaan dan penelitian 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 kepada lingkungan secara positif dan negative. Bila postur anda tidak berubah, anda mengungkapkan sikap yang tidak responsif.
4. Pesan proksemik disampaikan melalui pengaturan jarak dan ruang. Umumnya dengan mengatur jarak kita mengungkapkan keakraban kita dengan orang lain.
5. 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.

6. Pesan paralinguistik adalah pesan nonverbal yang berhubungan dengan cara mengucapkan pesan verbal. Satu pesan yang sama dapat menyampaikan arti yang berbeda bila diucapkan secara berbeda. Pesan ini oleh Deddy Mulyana (2005) disebutnya sebagai parabahasa.
7. Pesan sentuhan dan bau-bauan. 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. Bau-bauan, terutama yang menyenangkan (wewangian) telah berabad-abad digunakan orang, juga untuk menyampaikan pesan memadai wilayah mereka, mengidentifikasi keadaan emosional, pencitraan, dan menarik lawan jenis. (Rakhmat dalam Ngalimun 2020:29-51)

Paul Ekman (Deddy Mulyana, 2004: 314) yang dikutip Ngalimun dalam bukunya Ilmu Komunikasi menyebut lima fungsi pesan nonverbal, yaitu:

1. Emblem. Gerakan mata tertentu merupakan simbol yang memiliki kesetaraan dengan simbol verbal. Kedipan mata dapat mengatakan, “saya tidak sungguh-sungguh”.
2. Illustrator. Pandangan kebawah dapat menunjukkan kesedihan atau depresi.
3. Regulator. Kontak mata berarti saluran percakapan terbuka. Memalingkan muka menandakan ketersediaan berkomunikasi.

4. Penyesuai. Kedipan mata yang meningkat ketika orang berada dalam tekanan. Itu merupakan respon yang tidak disadari yang merupakan upaya tubuh mengurangi kecemasan.
5. Affect Display. Pembesaran manik-mata menunjukkan peningkatan emosi. Isyarat wilayah lainnya menunjukkan perasaan takut, terkejut, atau senang.(Ekman dalam Ngalimun, 2020:51)

2.2.6 Tinjauan Tentang Simpati dan Empati

Simpati adalah perasaan prihatin seseorang ketika mendengar atau melihat situasi dan kondisi seseorang tersebut. Sedangkan empati adalah memiliki rasa yang lebih mendalam, seperti memposisikan diri kita kepada orang tersebut sehingga kita tahu apa yang dia rasakan. Dikutip dalam buku Sumartono yang berjudul *Komunikasi Kasih Sayang*.

“Empati adalah kemampuan (seolah-olah) menjadi diri orang lain. Empati berarti kita mampu membaca pikiran dari sudut pandang orang lain. Kita mampu menyelaraskan diri dengan orang lain. Walaupun misalkan keinginan kita berbeda dengan orang tersebut. Melakukan empati dengan harapan kita memperoleh simpati” (Sumartono, 2004:118).

Empati berarti munculnya kerelaan diri untuk menjelajahi dunia orang lain. Kita seolah-olah meninggalkan diri kita sendiri untuk menjadi orang tersebut. Berusaha menarik simpati orang lain dengan harapan kita mampu meluluhkan hatinya. Orang yang sukses adalah ketika mampu menebarkan empati-empati kepada orang lain secara baik tanpa merendahkan diri sendiri dan tanpa mengorbankan orang lain. Empati bukan sifat “menjilat” tetapi kemampuan seseorang dalam membaca dan menyesuaikan diri dengan orang lain. Empati berarti munculnya kesadaran untuk selalu menghargai orang lain. (Sumartono, 2004:119)

2.2.7 Tinjauan Tentang Bidan

Definisi bidan menurut Ikatan Bidan Indonesia atau IBI dalam website resminya

“seorang perempuan yang telah mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan yang telah diakui pemerintah dan lulus ujian sesuai dengan persyaratan yang berlaku dan diberi izin secara sah untuk melaksanakan praktik, dalam melaksanakan pelayanan kesehatan dan kebidanan di masyarakat, bidan diberi wewenang oleh pemerintah sesuai dengan wilayah pelayanan yang diberikan. Wewenang tersebut berdasarkan peraturan Menkes RI.Nomor 900/Menkes ISK/VII/2002 tentang registrasi dan praktik bidan.”

Bidan adalah tenaga medis yang bertanggung jawab bekerja sebagai mitra perempuan untuk memberikan dukungan, asuhan dan nasehat selama masa hamil, masa persalinan dan masa nifas, memfasilitasi dan memimpin persalinan atas tanggung jawab sendiri dan memberikan asuhan kepada bayi baru lahir. Bidan mempunyai tugas penting dalam konseling dan Pendidikan kesehatan, tidak hanya kepada perempuan, tetapi juga pada keluarga dan masyarakat.

2.2.8 Tinjauan Tentang Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) telah diperkenalkan di Indonesia sejak tahun 1968 sebagai lembaga yang memberikan jasa Kesehatan kepada individu, keluarga dan masyarakat. Dalam Kepmenkes No 128 Tahun 2004 tentang kebijakan dasar puskesmas, puskesmas adalah unit pelaksana Teknis (UPT) dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah. Puskesmas merupakan ujung tombak dari Dinas Kesehatan dalam meningkatkan Kesehatan masyarakat. Dalam pelaksanaan puskesmas memiliki tujuan yaitu untuk mendukung tercapainya tujuan untuk meningkatkan kesadaran dan juga kemauan masyarakat untuk hidup sehat.

Puskesmas juga mempunyai fungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan Kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan juga pusat pelayanan Kesehatan strata pertama.

2.2.9 Tinjauan Tentang Ibu Hamil

Ibu hamil adalah wanita yang mengandung janin dalam Rahim, kehamilan manusia terjadi selama 40 minggu, antara waktu menstruasi terakhir dan kelahiran (38 minggu dari pembuahan)

Ibu hamil adalah orang yang sedang dalam proses pembuahan untuk melanjutkan keturunan. Di dalam tubuh seorang wanita hamil terdapat janin yang tumbuh di dalam rahim. Kehamilan merupakan masa kehidupan yang penting. Seorang ibu hamil harus mempersiapkan diri sebaik-baiknya agar tidak menimbulkan permasalahan pada kesehatan ibu, bayi, dan saat proses kelahiran salah satu faktor yang mempengaruhi kesehatan ibu adalah keadaan gizi (Waryana, 2010).

2.2.10 Tinjauan Tentang Pelayanan

Menurut Soetopo (Napitupilu, 2007) yang dikutip oleh Rusdin Nawi dalam bukunya yang berjudul *Perilaku Kebijakan Organisasi*:

“serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dirasakan daripada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut” (Soetopo dalam Nawi, 2017:22)

Sejalan dengan pendapat Soetopo, Gronroos (Winarsih dan Ratminto, 2009:2) yang dikutip oleh Rusdin Nawi dalam bukunya yang berjudul *perilaku kebijakan organisasi*:

“pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” (Gronroos dalam Nawi, 2017:22)

Dari kedua pengertian pelayanan diatas yakni menyatakan bahwa masyarakat adalah prioritas utama dalam mendapatkan pelayanan yang juga didukung dengan setiap pelayanan mengutamakan masyarakat.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan alur pikir peneliti yang dijadikan sebagai gambaran pemikiran dari penelitian, dalam kerangka peneliti akan menjelaskan pokok masalah penelitian. Penjelasan yang disusun akan menggabungkan antara perilaku komunikasi dengan pendekatan interaksi simbolik Bidan dan Ibu Hamil di Puskesmas Sukamulya. Gould dan Kolb yang dikutip Ichwanudin (2003),

“perilaku komunikasi adalah segala aktivitas yang bertujuan untuk mencari dan memperoleh informasi dari berbagai sumber dan untuk menyebarluaskan informasi kepada pihak manapun yang memerlukan. Perilaku komunikasi pada dasarnya berorientasi pada tujuan dalam arti perilaku seseorang”.

Hasil dari perilaku komunikasi yang mengharuskan seseorang mendapat titik temu dari tindakannya. Perilaku komunikasi akan menampilkan teknik dan keterampilan dari seseorang untuk mencapai tujuan komunikasinya, hal ini dapat diterapkan pada seseorang yang mengatur teknik komunikasinya baik secara verbal maupun secara nonverbal.

Proses penyampaian pesan komunikasi yang digunakan oleh Bidan di Puskesmas Sukamulya ialah lebih banyak menggunakan komunikasi verbal, karena

dengan bahasa akan lebih mudah dalam menjelaskan kepada ibu hamil perihal hal apa saja yang dilakukan ketika menjelang persalinan. Komunikasi nonverbal juga secara langsung akan terbawa seperti kontak mata, ekspresi wajah, dan gerakan tubuh lainnya.

Inti dari penelitian ini adalah menjelaskan bagaimana cara manusia menggunakan simbol-simbol yang menjelaskan apa yang akan mereka sampaikan dalam komunikasi dengan sesama. Pada penelitian ini mencoba mendeskripsikan dan menganalisis perilaku komunikasi Bidan kepada Ibu Hamil menggunakan komunikasi verbal, komunikasi non verbal dan juga hambatan komunikasi:

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tulisan. Komunikasi verbal yang dilakukan yaitu dengan memberikan perhatian dengan bahasa mengenai bagaimana persiapan yang dilakukan ketika akan bersalin. Melalui kata-kata, mereka mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat, dan bertengkar.

2. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk nonverbal, tanpa kata-kata. Dalam dunia nyata komunikasi nonverbal jauh lebih banyak dipakai daripada komunikasi verbal. Komunikasi nonverbal yang dilakukan yaitu dengan kontak mata bersama ibu hamil dan juga menggunakan gestur tubuh ketika menjelaskan

bagaimana persiapan untuk bersalin untuk lebih meyakinkan. Dalam berkomunikasi hampir secara otomatis komunikasi nonverbal ikut terpakai. Karena itu, komunikasi nonverbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi nonverbal lebih jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan.

3. Hambatan Komunikasi

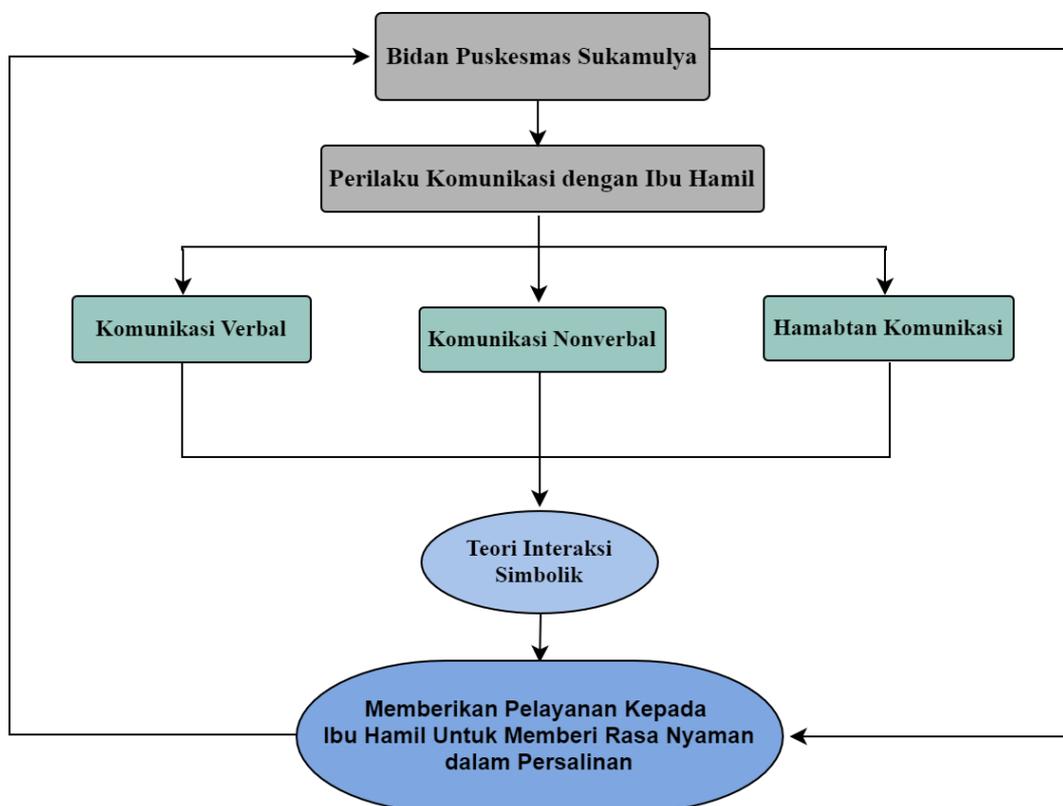
Hambatan komunikasi sering terjadi ketika berkomunikasi. proses komunikasi tentu tidak akan berhasil ketika terjadi hambatan atau gangguan yang terjadi dalam berkomunikasi. hambatan tersebut bisa berupa internal dan eksternal. Hambatan internal yaitu hambatan dari dalam diri individunya yang terkait kondisi fisik atau psikologis. Sedangkan hambatan eksternal yaitu hambatan berasal dari luar individu yang terkait dengan lingkungan fisik dan lingkungan sosial budaya.

Dari paparan diatas untuk memahami perilaku komunikasi Bidan, menggunakan interaksi simbolik sebagai teori pendukung. Interaksi simbolik memfokuskan perhatiannya kepada cara-cara yang digunakan manusia untuk membentuk makna dan struktur masyarakat melalui percakapan, dalam interaksi ini yang terjadi yaitu pertukaran simbol-simbol baik verbal maupun nonverbal. Dalam simbol-simbol atau lambang-lambang tersebut terdapat makna yang dipahami oleh anggotanya saja. Makna ini sangat akan mempengaruhi individu bertingkah laku atau berperilaku. Teori yang mengkaji mengenai interaksi ini adalah interaksi simbolik. George Herbert Mead (1962) yang dikutip oleh Rulli Nasrullah dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Antar Budaya:

“menekankan pada bahasa yang merupakan simbol karena digunakan untuk memaknai berbagai hal. Dengan kata lain, simbol atau teks merupakan representasi dari pesan yang dikomunikasikan kepada publik” (Mead dalam Nasrullah, 2012:91)

Pada dasarnya teori interaksi simbolik adalah sebuah teori yang menjelaskan hubungan yang terjadi secara alami antar individu di dalam hubungan bermasyarakat, interaksi terjadi antar individu berkembang melalui simbol-simbol yang mereka ciptakan.

Gambar 2. 3
Alur Pikir Peneliti



Sumber : Penulis 2021