BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dalam penyusunan skripsi ini berisi definisi atau tinjauan yang berkaitan dengan komunikasi secara umum, dan pendekatan yang digunakan dalam penlitian

2.1.1 Peneliti Terdahulu

Tinjauan Penelitian terdahulu adalah referensi yang berkaitan dengan informasi peneliti. Penelitian terdahulu ini berupa hasil penelitian yang sudah dilakukan,peneliti terdahulu yang dijadikan sebagai bahan acuan,antara lain:

1. Penelitian dengan judul *"Tahapan-Tahapan Komunikasi Terapeutik di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa-Barat*".Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Tahapan Komunikasi Terapeutik di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jabar (Suatu Studi Deskriptif tentang Penyembuhan Jiwa Resident Melalui Tahapan Komunikasi Terapeutik oleh perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat),bagaimana **fase- interaksi** perawat mempersiapkan diri untuk berhadapan dengan resident, bagaimana **fase orientasi** dimana perawat berkenalan dengan resident agar terciptanya hubungan yang saling percaya, bagaimana **Fase Kerja** adalah fase yang perawat dapat focus terhadap masalah yang dihadapi oleh resident, dan terakhir. **Fase Terminasi** adalah hasil kesimpulan dari semua fase. Dengan demikian perawat menunjukan bahwa tahapan-

tahapan pada komunikasi terapeutik tidak dapat dilakukan dengan mudah dan tidak sengaja, tetapi harus direncanakan dan dipelajari dahulu agar tidak terjadinya bloking atau tidak tahu mahu bicara apa saat bertemu resident, (Indri Tyas Handayani ; Nim 41806138/Ilmu komunikasi UNIKOM : 2010)

2. Penelitian dengan judul *"Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Resident di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dalam Terapi musik di ruangan Rehabilitasi* " Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana komunikasi terapeutik perawat dengan resident di rumah sakit jiwa provinsi jawa barat dalam terapi musik di ruangan rehabilitasi dengan demikian perawat dapat menunjukan bahwa bahasa,kial,isyarat,gambar,warna dan media kegiatan-kegiatan yang ada di terapi musik denganadanya hal yang positif terapi musik melalui adanya hubungan dan komunkasi yang baik. (Ponco Budi R ; 41806825/Ilmu komunikasi UNIKOM : 2011)

2.1.2 Perkembangan dan definisi Ilmu *Komunikasi*

Komunikasi antarpribadi merupakan sebuah komunikasi antarpersona dapat berlangsung antara dua orang yang memang sedang berdua duaan seperti suami istri yang sedang bercakap-cakap, atau antara dua orang dalam suatu pertemuan, misalnya antara penyaji makanan dengan salah seorang peserta suatu seminar Jadi dapat dijelaskan bahwa komunikasi antarpersona adalah komunikasi yang diadakan dan berlangsung dalam situasi yang dialogis, komunikasi diadik adalah komunikasi yang melibatkan dua orang

atau berinteraksi secara sadar, langsung dan tatap muka. Sedangkan yang dimaksud dengan situasi yang dialogis adalah situasi yang berbagi dalam banyak hal, dapat berupa berbagai informasi, kegembiraan, kesedihan dan dalam komunikasi antarpersona tidak melihat adanya perbedaan status sosial atau ekonomi dari masing-masing prilaku komunikasi. Dalam situasi seperti ini terasa adanya kemurnian dialog yang dapat mengungkapkan berbagai pendapat, perasaan dan kepercyaandari individu-individu yang terlibat.

Ilmu Komunikasi merupakan ilmu yang mempunyai kontinuitas tinggi, tidak bersifat absolute atau berubah – ubah sesuai dengan perkembangan zaman, hal tersebut dikarenakan objek materi dan Ilmu Komunikasi adalah perbuatan, perilaku atau tingkah laku manusia yang selalu dipengaruhi oleh lingkungannya.

Menurut para ahli, Ilmu Komunikasi dianggap bagian dari ilmu social dan merupakan ilmu terapan (*applied science*), dan karena termasuk ke dalam ilmu social dan ilmu terapan, maka Ilmu Komunikasi sifatnya Interdisipliner atau Multidisipliner. Hal itu disebabkan oleh objek materialnya sama dengan ilmu-ilmu lainnya, terutama yang termasuk ke dalam ilmu social/ilmu kemasyarakatan.

Komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication*, yang berasal dari kata Latin, *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama di sini maksudnya adalah sama makna

Dari asal kata komunikasi diatas jelas, bahwa komunikasi merupakan suatu proses yang mempunyai tujuan yaitu tercapainya suatu kesamaan

makna atau arti, diantara individu yang terlibat dalam interaksi dalam suatu komunikasi.

Untuk lebih jelas lagi mengenai pengertian komunikasi, dapat dilihat beberapa definisi komunikasi menurut para ahli.

Sebagaimana telah di kutip Cangara, **Roger** dan **D Lawrence** (1981), mengatakan bahwa komunikasi adalah :

> *"A process in which two or more people to form or to exchange information with each other, which in turn will arrive at a deep understanding*
> "(Suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam)" (Cangara, 2004 : 19).

Sebagaimana dikutip oleh Djalaludin Rakhmat, **Raymond S Ross**, melihat komunikasi yang berawal dari proses penyampaian suatu lambang :

> *"A transactional process involving cognitive sorting, selecting, and sharing of symbol in such a way as to help another elicit from his own experiences a meaning or responses similar to that intended by the source."*
> (Proses transaksional yang meliputi pemisahan, dan pemilihan bersama lambang secara kognitif, begitu rupa sehingga membantu orang lain untuk mengeluarkan dari pengalamannya sendiri arti atau respon yang sama dengan yang dimaksud oleh sumber.) (Rakhmat, 2007:3)

Lain halnya dengan definisi komunikasi yang diberikan oleh **Onong Uchjana Effendy**. Menurutnya komunikasi yaitu:

> "Proses pernyataan antara manusia yang dinyatakan adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai penyalurnya." (Effendy, 1993:28)

Dari beberapa pengertian mengenai komunikasi di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses pertukaran pesan

atau informasi antara dua orang atau lebih, untuk memperoleh kesamaan arti atau makna diantara mereka.

2.1.3 Komponen – komponen Komunikasi

Berdasarkan beberapa pengertian komunikasi diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi terdiri dari proses yng di dalamnya terdapat unsur atau komponen. Menurut **Effendy** (2005:6), Ruang Lingkup Ilmu Komunikasi berdasarkan komponen terdiri dari:

1. Komunikator (*communicator*)
2. Pesan (*message*)
3. Komunikan (*communicant*)
4. Media (*media*)
5. Efek (*effect*)

Untuk itu, **Lasswell** memberikan paradigma bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu

1. Komunikator.

   Komunikator atau orang yang menyampaikan pesan harus berusaha merumuskan isi pesan yang akan disampaikan. Sikap dari komunikator harus empati, jelas. Kejelasan kalimat dan kemudahan bahasa akan sangat mempengaruhi penerimaan pesan oleh komunikan

2. Pesan

   Pesan adalah pernyataan yang didukung oleh lambang. Lambang bahasa dinyatakan baik lisan maupun tulisan. Lambang suara berkaitan dengan intonasi suara. Lambang gerak adalah ekspresi wajah dan gerakan tubuh, sedangkan lambang warna berkaitan dengan

pesan yang disampaikan melalui warna tertentu yang mempunyai makna, yang sudah diketahui secara umum, misalnya merah, kuning, dan hijau pada lampu lalu lintas

3. Komunikan

   Komunikan adalah penerima pesan. Seorang penerima pesan harus tanggap atau peka dengan pesan yang diterimanya dan harus dapat menafsirkan pesan yang diterimanya. Satu hal penting yang harus diperhatikan adalah persepsii komunikan terhadap pesan harus sama dengan persepsi komunikator yang menyampaikan pesan.

4. Media

   Media adalah sarana atau saluran dari komunikasi. Bisa berupa media cetak, audio, visual dan audio-visual. Gangguan atau kerusakan pada media akan mempengaruhi penerimaan pesan dari komunikan.

5. Efek

   Efek atau dapat disebut pengaruh, juga merupakan bagian dari proses komunikasi. Namun, efek ini dapat dikatakan sebagai akibat dari proses komunikasi yang telah dilakukan. Seperti yang dijelaskan Cangara, masih dalam bukunya "Pengantar Ilmu Komunikasi", pengaruh atau efek adalah:

   > "Perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan.Pengaruh ini bias terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang" (De Fleur, 1982, dalam Cangara, 2004:25).

Oleh sebab itu, Cangara mengatakan, “Pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan” (Cangara, 2004:25).

2.1.3.1 Komunikasi Verbal dan Komunikasi Non-Verbal

Didalam kegiatan komunikasi, kita menempatkan kata “verbal” untuk menunjukan pesan yang dikirimkan atau yang diterima dalam bentuk kata – kata baik lisan maupun lisan. Kata verbal sendiri berasal dari bahasa latin, *verbalis verbum* yang sering pula dimaksudkan dengan “berarti” atau “bermakna melalui kata” atau yang berkaitan dengan “kata” yang digunakan untuk menerangkan fakta, ide atau tindakan yang lebih sering berbentuk percakapan daripada tulisan. (Liliweri,2002:135)

Berbicara mengenai komunikasi verbal, maka kita juga akan membicarakan mengenai bahasa yang dipakai. Bahasa menurut Larry L. Barker dalam Deddy Mulyana (2005:243), harus memiliki tiga fungsi yaitu penamaan (*naming* atau *labelling*), interaksi dan transmisi informasi. Sementara itu, menurut Book, masih dalam Mulyana mengungkapkan bahwa:

> “Bahasa harus memenuhi tiga fungsi yaitu untuk mengenal dunia di sekitar kita, berhubungan dengan orang lain dan untuk menciptakan koherensi dalam kehidupa kita.”

Selain komunikasi verbal, kita mengenal juga komunikasi non – verbal. Komunikasi non – verbal lebih menitik beratkan pada aspek – aspek selain bahasa lisan maupun tulisan sebagai pesan komunikasi. Pesan dalam

komunikasi non – verbal dapat dilihat dari tatapan mata, gerakan tangan, jarak yang diambil hingga wewangian yang dipakai.

Menurut **Larry A. Samovar** dan **Richard E. Porter** dalam Mulyana (2005:308) :

> "Komunikasi non verbal mencangkup 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 mencangkup perilaku yang disengaja juga tidak disengaja sebagai bagian dari peristiwa komunikasi secara keseluruhan. Kita mengirim banyak pesan non-verbal tanpa menyadari bahwa pesan – pesan tersebut bermakna bagi orang lain."

Komunikasi non-verbal memegang peranan penting dalam komunikasi antara konsuler dan resident. Komunikasi non-verbal lebih banyak digunakan oleh paramedis daripada komunikasi verbal. Dalam hal menenangkan kecemasan resident, sentuhan dana tatapan mata yang hangat berperan besar untuk meredakan kegelisahan yang diderita. Namun, komunikasi non-verbal tidak hanya berupa tatapan mata atau sentuhan melainkan masih banyak klasifikasi pesan non verbal yang kita kirimkan namun seringkali kita tidak menyadarinya. Klasifikasi non-verbal yang dimaksud adalah bahasa tubuh, sentuhan, penampilan fisik, bau-bauan, orientasi dan jarak pribadi, konsep waktu, artefak.

2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal

2.1.4.1 Definisi Komunikasi interpersonal

Komunikasi intrapersonal dapat diartikan sebagai penggunaan bahasa atau pikiran yang terjadi di dalam diri komunikator sendiri. Jadi dapat diartikan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang membutuhkan pelaku atau personal lebih dari satu orang. R Wayne Pace mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah Proses komunikasi yang berlangsung antara 2 orang atau lebih secara tatap muka.

Komunikasi Interpersonal menuntut berkomunikasi dengan orang lain. Komunikasi jenis ini dibagi lagi menjadi komunikasi diadik, komunikasi publik, dan komunikasi kelompok kecil. Komunikasi Interpersonal juga berlaku secara kontekstual bergantung kepada keadaan, budaya, dan juga konteks psikologikal.

Menurut Devito (1989), komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Effendy,2003, p. 30).

> "Bentuk kegiatan komunikasi yang kerap dilakukan oleh manusia adalah komunikasi interpersonal yaitu komunikasi antara orang – orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun non verbal (Mulyana, 2008 : 81).

Menurut Teori Johari windows "*self disclosure"* ialah pengungkapkan diri yang dilakukan orang lain dalam proses komunikasi interpersonal. Caranya adalah dengan cara menceritakan fakta-fakta

mengenai diri sendiri kepada orang lain yaitu fakta fakta yang bersifat pribadi dan tidak diketahui orang orang pada umumnya serta cara berfikir,perasaan dan kebiasaan yang rahasia, dan segala sesuatu tentang diri yang bersifat pribadi" . Seperti teori "Self Disclosure" yang digambarkan oleh Johari Window.

	TAHU TTG DIRI	TIDAK TAHU TTG DIRI
DIKETAHUI ORG LAIN	Daerah Publik (Publik Area) A	Daerah Buta (Publik Area) B
TIDAK DIKETAHUI ORG LAIN	Daerah Tersembunyi (Hidden Area) C	Daerah yg Tdk Disadari (Unconscious Area) D

A. Open

Menggambarkan keadaan atau hal yang diketahui diri sendiri dan orang lain. Hal-hal tersebut meliputi sifat-sifat, perasaan-perasaan, dan motivasi-motivasinya. Orang yang "Open" bila bertemu dengan seseorang akan selalu membuka diri dengan menjabat tangan atau secara formal memperkenalkan diri bila berjumpa dengan seseorang. Diri yang terbuka, mengetahui kelebihan dan kekurangan diri sendiri demikian juga orang lain diluar dirinya dapat mengenalinya.

B. Blind

Disebut "Blind" karena orang itu tidak mengetahui tentang sifat-sifat, perasaan-perasaan dan motivasi-motivasinya sendiri padahal orang

lain melihatnya. Sebagai contoh, ia bersikap seolah-olah seorang yang sok akrab, padahal orang lain melihatnya begitu berhati-hati dan sangat tertutup, tampak formal dan begitu menjaga jarak dalam pergaulan. Orang ini sering disebut sebagai seseorang yang buta karena dia tidak dapat melihat dirinya sendiri, tidak jujur dalam menampilkan dirinya namun orang lain dapat melihat ketidak tulusannya.

C. Hidden

Ada hal-hal atau bagian yang saya sendiri tahu, tetapi orang lain tidak. Hal ini sering teramati, ketika seseorang menjelaskan mengenai keadaan hubungannya dengan seseorang. “Saya ingat betul bagaimana rasanya dikhianati pada waktu itu, padahal aku begitu mempercayainya”. Luka hati masa lalunya tidak diketahui orang lain, tetapi ia sendiri tak pernah melupakannya.

D. Unknown

Dikatakan “Unknown”, karena baik yang bersangkutan, maupun orang lain dalam kelompoknya tidak mengetahui hal itu secara individu. Sepertinya semua serba misterius.

Yang dimaksud dengan daerah publik adalah daerah yang memuat hal-hal yang diketahui oleh dirinya dan orang lain. Daerah buta adalah daerah yang memuat hal-hal yang diketahui oleh orang lain tetapi tidak diketahui oleh dirinya. Dalam berhubungan interpersonal, orang ini lebih memahami orang lain tetapi tidak mampu memahami tentang diri,

sehingga orang ini seringkali menyinggung perasaan orang lain dengan tidak sengaja. Daerah tersembunyi adalah daerah yang memuat hal-hal yang diketahui oleh diri sendiri tetapi tidak diketahui oleh orang lain. Dalam daerah ini, orang menyembunyikan/menutup dirinya. Informasi tentang dirinya disimpan rapat-rapat. Daerah yang tidak disadari membuat bagian kepribadian yang direpres dalam ketidaksadaran, yang tidak diketahui baik oleh diri sendiri maupun orang lain. Namun demikian ketidaksadaran ini kemungkinan bisa muncul.

2.1.4.2 Efektifitas Komunikasi Antar Pribadi

Kelebihan dari sistem komunikasi ini adalah umpan balik yang bersifat segera.Sementara itu, agar komunikasi interpersonal dapat berjalan efektif, maka harus memiliki lima aspek efektifitas komunikasi yang dikemukakan oleh Joseph De Vito yakni :

1. Keterbukaan (*Openess*)
2. Empati (*Emphaty*)
3. Sikap mendukung (*Supportiveness*)
4. Sikap positif (*Positiveness*)
5. Kesetaraan (*equality*)

1. Keterbukaan (*Openess*)

   Yaitu keterbukaan yang mengacu pada keterbukaan dan kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang dan keterbukaan peserta komunikasi interpersonal kepada orang yang ajak untuk berinteraksi. Salah satu contoh dari aspek ini yaitu menilai pesan secara objektif dengan menggunakan data dan keajegan logika.

2. Empati (*Emphaty*)

   Aspek kedua yakni empati (*emphaty*) adalah menempatkan diri kita secara emosional dan intelektual pada posisi orang lain.

3. Sikap mendukung (*Supportiveness*)

   Sikap mendukung (Supportiveness) dapat mengurangi sikap defensif komunikasi yang menjadi aspek ketiga dalam efektivitas komunikasi.

4. Sikap positif (*Positiveness*)

   Hal lain yang harus dimiliki adalah sikap positif *(positiveness).* Seseorang yang memiliki sikap diri yang positif, maka ia pun akan mengkomunikasikan hal yang positif. Sikap positif juga dapat dipicu oleh dorongan (stroking) yaitu perilaku mendorong untuk menghargai keberadaan orang lain

5. Kesetaraan (*equality*)

   Serta kesetaraan (*equality*) yang merupakan pengakuan bahwa masing – masing pihak memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Komunikasi antar persona merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik yang lagsung (DeVito dalam Liliwer, 1997:12).

2.1.4.3 Klasifikasi Komunikasi Interpersonal

Redding yang dikutip Muhammad (2004, p. 159-160) mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal menjadi :

1. Interaksi intim
2. Percakapan sosial
3. Interogasi atau pemeriksaan
4. Wawancara

1. Interaksi intim termasuk komunikasi di antara teman baik, anggota famili, dan orang-orang yang sudah mempunyai ikatan emosional yang kuat.
2. Percakapan sosial adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana. Tipe komunikasi tatap muka penting bagi pengembangan hubungan informal dalam organisasi.Misalnya dua orang atau lebih bersama-sama dan berbicara tentang perhatian, minat di luar organisasi seperti isu politik, teknologi dan lain sebagainya
3. Interogasi atau pemeriksaan adalah interaksi antara seseorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan menuntut informasi dari yang lain. Misalnya seorang karyawan dituduh mengambil barang-barang organisasi maka atasannya akan menginterogasinya untuk mengetahui kebenarannya.
4. Wawancara adalah salah satu bentuk komunikasi interpersonal di mana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. Misalnya atasan yang mewawancarai bawahannya untuk mencari informasi mengenai suatu pekerjaannya.

2.1.4.4 Kepercayaan pada komunikator

Dalam komunikasi antarpribadi, sebagai pelaku utama dalam proses komunikasi, komunikator memegang peranan penting terutama dalam mengendalikan jalanya komunikasi untuk itu seorang komunikator harus terampil berkomunikasi dan juga kaya akan ide serta penuh daya kreatifitas.

> ”Komunikator adalah orang yang menyampaikan lambang-lambang bermakna atau pesan yang mengandung ide, informasi, opini, kepercayaan, dan perasaan kepada orang lain”(Effendy, 1986:66).

Kepercayaan kepada komunikator ditentukan oleh keahliannya dan dapat tidaknya ia dipercaya. Kepercayaaan kepada komunikator dianggap benar dan sesuai dengan kenyataan. Pada umumnya komunikator dianggap sebagai ahli, apakah keahliannya itu bersifat umum seperti yang timbul dari pendidikan yang lebih baik atau status sosial atau jabatan profesi yang lebih tinggi.

Untuk mencapai komunikasi yang mengena, seorang komunikator selain mengenal dirirnya, ia juga harus memilki :

1. Kepercayaan *(credibility)*

   Kredibiltas adalah seperangkat persepsi tentang kelebihan – kelebihan yang dimiliki sumber sehingga diterima atau diikuti oleh khalayak atau penerima.

2. Daya Tarik *(attractive)*

   Daya tarik adalah salah satu faktor yang harus dimilki oleh seorang komunikator selain kredibilitas, faktor daya tarik banyak menentukan berhasil tidaknya komunikasi.

3. Kekuatan *(power)*

   Kekuatan adalah kepercayaan diri yang harus dimilki orang lain. Kekuatan bisa jugadiartikan sebagai kekuasaan dimana khalayak dengan mudah menerima suatu pendapat kalau hal itu disampaikan oleh orang yang memiliki kekuasaan.(Cangara, 2005:87-88)

James Mc. Croslay (1996) lebih jauh menjelaskan bahwa kredibilitas sebagai komunikator bersumber pada :

a. Kompetensi *(competence),* adalah penguasaan yang dimiliki komunikator terhadap masalah yang sedang dibahasnya.
b. Sikap *(character),* menunjukan pribadi komunikator apakah ia tegar atau toleran terhadap prinsip
c. Tujuan *(intention),* menunjukan apakah hal-hal yang disampaikan itu punya maksud baik atau tidak.
d. Kepribadian *(personality),* menunjukan apakah komunikator memiliki pribadi yang hangat dan bersahabat
e. Dinamika *(dynamism),* menunjukan apakah hal yang disampaikan itu menarik atau tidak (Cangara, 2000:96).

2.1.4.5 Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal merupakan sesuatu hal yang sangat penting dalam komunikasi interpersonal. Hubungan adalah sekumpulan harapan yang dimiliki oleh dua orang bagi perilaku mereka berdasarkan pola perilaku di antara mereka. (Littlejohn, 1997 : 43) dari definisi tersebut, maka setiap kali kita berkomunikasi kita bukan hanya sekedar menyampaikan isi pesan melainkan kita juga menemukan kadar suatu hubungan. Apabila hubungan interpersonal kita baik, maka makin terbuka seseorang untuk mengungkapkan dirinya, makin cermat persepsi tentang dirinya maupun orang lain sehingga kegiatan komunikasi akan berlangsung dengan lebih. efektif. Ada beberapa teori yang dapat melandasi komunikasi interpersonal maupun hubungan interpersonal dan salah satunya digunakan penulis sebagai landasan untuk penelitian. Teori ini adalah penetrasi sosial yang dikemukakan oleh Irwin Altman dan Dalmas Taylor (Littlejohn, 1997 : 457). Menurut mereka, sewaktu hubungan – hubungan berkembang, komunikasi bergerak dari tingkatan – tingkatan yang relatif dangkal dan tidak intim sampai pada tingkatan – tingkatan yang lebih dalam dan lebih pribadi. Dengan berkembanganya hubungan, pasangan – pasangan membagi lebih banyak aspek diri, memberikan luas dan juga kedalaman melalui pertukaran informasi, perasan dan aktifitas.

Komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik. Kegagalan komunikasi sekunder terjadi, bila isi pesan kita

dipahami, tetapi hubungan di antara komunikan menjadi rusak. Anita Taylor mengatakan Komunikasi interpersonal yang efektif meliputi banyak unsur, tetapi hubungan interpersonal barangkali yang paling penting.

2.1.5 Tinjauan Tentang Komunikasi Terapeutik

2.1.5.1 Pengertian Komunikasi Terapeutik

> "Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya difokuskan untuk kesembuhan resident, dan merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan untuk penyembuhan resident" (Heri Purwanto,1994).

Di dalam bukunya Stuart G.W mengatakan :

> "Pada profesi kekonsuleran komunikasi menjadi sangat penting karena komunikasi merupakan alat dalam melaksanakan proses kekonsuleran. Dalam asuhan kekonsuleran, komunikasi ditunjukan untuk mengubah perilaku resident dalam mencapai tingkat kesehatan yang optimal (Stuart, G.W.,1998).

Karena bertujuan untuk terapi maka komunikasi dalam kekonsuleran disebut komunikasi terapeutik:

2.1.5.2 Model kekonsuleran

Model kekonseloran menurut Peplau konselor terapeutik yaitu satu seni menyembuhkan, menolong individu yang sakit atau membutuhkan pelayanan kesehatan. konselor dapat dipandang sebagai satu proses interpersonal karena melibatkan interaksi antara dua atau lebih individu dengan tujuan yang sama. Dalam keperawatan tujuan bersama ini akan mendorong kearah proses terapeutik dimana konselor dan resident saling menghormati satu dengan yang lain sebagai individu, kedua-duanya

mereka belajar dan berkembang sebagai hasil dari interaksi. Belajar menempatkan diri saat individu mendapat stimulus dalam lingkungan dan berkembang penuh sebagai reaksi kepada stimulus tersebut. ini memiliki empat komponen sentral yang mencangkup proses interpersonal, konselor, resident, dan ansietas.

1. **Interpersonal**
    a. Komponen ini menggambarkan metode penggunaan transformasi energi atau ansietas resident oleh konselor
    b. Proses interpersonal secara operasional memilki empat fase, yaitu:
        1. Fase Orientasi

            Dalam fase ini terjadi proses pengumpulan data, dan proses membina hubungan saling percaya antara konselor dan resident.
        2. Fase Identifikasi

            Dalam fase ini konselor berupaya dapat memfasilitasi ekspresi perasaan resident dan melaksanakan asuhan kekonseloran berdasarkan kebutuhan residentnya.
        3. Fase eksplorasi

            Dalam fase ini konselor membantu resident dalam memberikan gambaran kondisi resident dan seluruh aspek yang terlibat didalamnya.

4. Fase Resolusi

   Dalam fase ini resident secra bertahap membebaskan diri dari ketergantungan dengan tenaga profesional. Ini berarti bahwa resident diberi kesempatan untuk memenuhi kebutuhanya sendiri berdasarkan kemampuan yang dimilki.

2. Konselor

Dalam pelaksanaan model Peplau, konselor berperan sebagai berikut:

a. Sebagai mitra kerja

   Hubungan konselor – resident merupakan hubungan yang memerlukan kerja sama yang harmonis atas dasar kemitraan sehingga perlu dibina rasa saling percaya, mengasihi, dan menghargai.

b. Sebagai sumber informasi

   Konselor harus mampu memberikan informasi yang akurat, jelas dan rasional kepada resident dalam suasana yang bersahabat dan akrab.

c. Sebagai pendidik

   Konselor harus berupaya memberikan pendidikan, pelatihan, dan bimbingan pada resident/keluarganya terutama dalam mengatasi masalah kesehatan.

d. Sebagai pemimpin

Konselor harus mampu memimpin resident/keluarga untuk memecahkan masalah kesehatan melalui proses kerja sama dan partisipasi aktif resident

e. Sebagai wali/pengganti

Konselor merupakan individu yang dipercaya resident untuk berperan sebagai ornag tua, tokoh masyarakatatau rohaniawan guna membantu memenuhi kebutuhnya.

f. Sebagai konselor

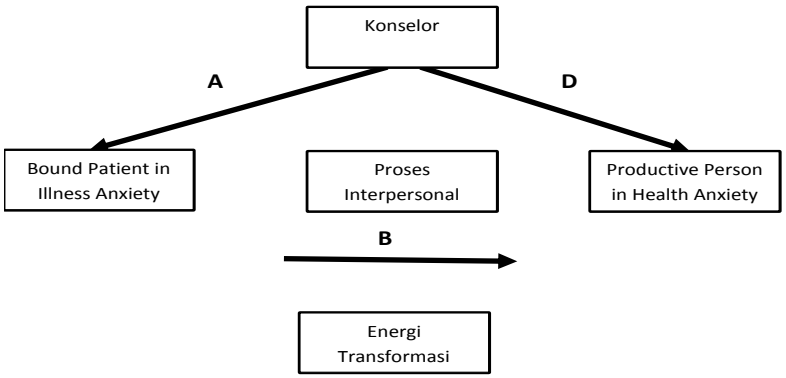
Konselor harus dapat memberi bimbingan terhadap masalah resident sehingga pemecahan masalah akan lebih mudah dilakukan.

3. Resident

Resident adalah subjek yang langsung dipengaruhi oleh adanya proses interpersonal

4. Ansietas

Dalam model Peplau ansietas merupakan konsep yang berperan penting karena berkaitan langsung dengan kondisi sakit. Dalam keadaan sakit biasanya tingkat ansietas meningkat. Oleh karena itu konselor pada saat ini harus mengkaji tingkat ansietas resident. Berkurangnya ansietas menunjukan bahwa kondisi resident semakin baik



Gambar 2.1
Model Peplau

Model kekonseloran proses interpersonal menurut Peplau Keterangan model peplau :

Panah A : Konselor berperan dalam mempengaruhi resident melalui proses komunikasi

Panah B : Penurunan ansietas akan meningkatnya proses kesembuhan resident.

Panah D : Konselor berperan untuk meningkatkan kesehatan dengan mengurangi ansietas resident. **(**Hildegard. E. Peplau : 1974)\

2.1.6 TujuanKomunikasi Terapeutik

2.1.6.1 Komunikasi terapeutik dilaksanakan dengan tujuan:

1. Membantu resident untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan untuk mengubah situasi yang ada bila resident percaya pada hal yang diperlukan.

2. Mengurangi keraguan, membantu dalam hal mengambil tindakan yang efektif dan mempertahankan kekuatan egonya.
3. Mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik dan dirinya sendiri dalam hal peningkatan derajat kesehatan.
4. Mempererat hubungan atau interaksi antara resident dengan terapis (tenaga kesehatan) secara professional dan proporsional dalam rangka membantu penyelesaian masalah resident.(purwanto : 1994)

2.1.6.2 Manfaat komunikasi terapeutik

> "Untuk mendorong dan menganjurkan kerjasama antara konselor dan resident melalui hubungan konselor dan resident. Mengidentifikasi. mengungkap perasaan dan mengkaji masalah dan evaluasi tindakan yang dilakukan oleh konselor (Indrawati, 2003:50).

Kualitas asuhan kekonseloran yang diberikan kepada resident sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan konselor-resident, Bila konselor tidak memperhatikan hal ini, hubungan konselor-resident tersebut bukanlah hubungan yang memberikan dampak terapeutik yang mempercepat kesembuhan resident, tetapi hubungan sosial biasa.

2.1.6.3 Fungsi komunikasi terapeutik

Untuk mendorong dan mengajarkan kerjasama antara konselor dan resident melalui hubungan konselor dan resident. Konselor berusaha mengungkapkan perasaan, mengidentifikasi dan mengkaji masalah serta mengevaluasi tindakan yang dilakukan dalam konseloran (Purwanto, 1994).

2.1.6.4 Karakteristik Komunikasi Terapeutik

Ada tiga hal mendasar yang memberi ciri-ciri komunikasi terapeutik yaitu sebagai berikut : (Arwani,2003 : 54).

1. Ikhlas (*Genuiness*)

   Semua perasaan negatif yang dimiliki oleh resident barus bisa diterima dan pendekatan individu dengan verbal maupun nonverbal akan memberikan bantuan kepada resident untuk mengkomunikasikan kondisinya secara tepat.

2. Empati (*Empathy*)

   Merupakan sikap jujur dalam menerima kondisi resident. Obyektif dalam memberikan penilaian terhadap kondisi resident dan tidak berlebihan.

3. Hangat (*Warmth*)

   Kehangatan dan sikap permisif yang diberikan diharapkan resident dapat memberikan dan mewujudkan ide-idenya tanpa rasa takut, sehingga resident bisa mengekspresikan perasaannya lebih mendalam.

2.1.6.5 Hambatan Komunikasi Terapeutik

Hambatan komunikasi terapeutik daam hal kemajuan hubungan konselor-resident terdiri dari tiga jenisl utama : resistens, transferens, dan kontertransferens (Hamid, 1998). Ini timbul dari berbagai alasan dan mungkin terjadi dalam bentuk yang berbeda, tetapi semuanya menghambat Komunikasi terapeutik. Konselor harus segera mengatasinya. Oleh karena

itu hambatan ini menimbulkan perasaan tegang baik bagi konselor maupun bagi resident. Untuk lebih jelasnya marilah kita bahas satu-persatu mengenai hambatan komunikasi terapeutik itu.

1. Resisten

   Resisten adalah upaya resident untuk tetap tidak menyadari aspek penyebab ansietas yang dialaminya. Resisten merupakan keengganan alamiah atau penghindaran verbalisasi yang dipelajari atau mengalami peristiwa yang menimbulkan masalah aspek diri seseorang. Resisten sering merupakan akibat dari ketidaksediaan resident untuk berubah ketika kebutuhan untuk berubah telah dirasakan. Perilaku resistens biasanya diperlihatkan oleh resident selama fase kerja, karena fase ini sangat banyak berisi proses penyelesaian masalah

2. Transferens

   Transferens adalah respon tidak sadar dimana resident mengalami perasaan dan sikap terhadap konselor yang pada dasarnya terkait dengan tokoh dalam kehidupannya di masa lalu. Sifat yang paling menonjol adalah ketidaktepatan respon resident dalam intensitas dan penggunaan mekanisme pertahanan pengisaran (displacement) yang maladaptif. Ada dua jenis utama reaksi bermusuhan dan tergantung.

3. Kontertransferens

   Yaitu kebuntuan terapeutik yang dibuat oleh konselor bukan oleh resident. Konterrtransferens merujuk pada respon emosional spesifik oleh konselor terhadap resident yang tidak tepat dalam isi maupun konteks hubungan terapeutik atau ketidaktepatan dalam intensitas emosi. Reaksi ini biasanya berbentuk sayu dari tiga jenis reaksi yang sangat mensintai reaksi sangat bermusuhan atau membenci dan reaksi sangat cemas yang digunakan resistens kepada resident

Untuk mengatasi hambatan komunikasi terapeutik, konselor harus siap untuk mengungkapkan perasaan emosional yang sangat kuat dalam konteks hubungan konselor-resident (Hamid, 1998). Awalnya, konselor harus mempunyai pengetahuan tentang hambatan komunikasi terapeutik dan mengenali perilaku yang menunjukkan adanya hambatan tersebut. Latar belakang perilaku digali baik resident atau konselor bertanggung jawab terhadap hambatan terapeutik dan dampak negatif pada proses terapeutik.

2.1.7 Tinjauan tentang Konselor

2.1.7.1 Pengertian Konselor

Seseorang yang mempunyai keahlian dalam melakukan penyuluhan atau konseling konselor HIV/AIDS bertugas dan bertanggungjawab memberikan layanan dan bimbingan konseling terhadap resident. Dalam undang – undang kesehatan bahwa, konselor

adalah mereka yang memiliki kemampuan dan kewenangan melakukan tindakan kekonseloran berdasarkan ilmu yang dimilikinya yang diperoleh melalui pendidikan kekonseloran. Seorang konselor dikatakan profesional jika memiliki ilmu pengetahuan dan pengalaman saat menanggani resident, keterampilan kekonseloran profesional serta memiliki sikap professional sesuia dengan kode etik profesi

Dalam menjalankan tugasnya konsoler harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan profesinya, dengan mengikuti perkembangan pengetahuan dan tekhnologi melalui pendidikan dan pelatihan

> "Dalam melaksanakan praktik kekonseloran, konselor juga dituntut melakukan peran dan fungsinya sebagaimana yang diaharapkan oleh profesi dan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kekonseloran (Kusnanto, 2004).

2.1.7.2 Peran Konselor

Peran adalah seperangkat perilaku yang diharapkan secara sosial yang berhubungan dengan fungsi individu pada berbagai kelompok sosial. Tiap individu mempunyai berbagai peran yang terintegrasi dalam pola fungsi individu. (Gaffar.S.Kp).

Konselor disini sangatlah berperan penting sekali bagi kelangsungan komunikasi tersebut disini, berikut ;

1. Membangkitkan perubahan perilaku yang sesuai
2. Menyediakan informasi terkini tentang prevensi

3. Memberikanin formasi tentang sumber yang dapat membantu kesulitan, sosial, ekonomu dan budaya
4. Membantu resident untuk menemukan arti kehidupan
5. Memungkinkan orang untuk mengenali dan mengekpresikan keadaan
6. Membantu resident membangun rencana tidak dengan maslah yang dihadapi

2.1.7.3 Fungsi Konselor

Fungsi adalah suatu pekerjaan yang harus dilaksanakan sesuai denagn perannya, fungsi dapat berubah dari suatu keadaan yang lain. Ruang lingkup dan fungsi kekonseloran semakin berkembang dengan fokus manusia tetap sebagai sentral pelayanan kekonseloran. Bentuk asuhan yang menyeluruh dan utuh dilandasi keyakinan tentang manusia sebagai makhluk bio-psiko-sosio-spiritual yang unik dan utuh.

Dalam hal ini praktik kekonseloran harus berlandaskan prinsip ilmiah dan kemanusiaan serta berilmu pengetahuan dan terampil dalam melaksanakan pelayanan kekonseloran dan bersedia di evaluasi. Inilah ciri-ciri yang menunjukan profesionalisme konselor yang sangat vital bagipelaksanaan fungsi kekonseloran mandiri, ketergantungan dan kolaboratif (Gaffar. S.Kp).

2.1.7.4 Resident

Resident merupakan sebuah nama yang mempunyai banyak arti dan di Rumah Cemara disini nama resident adalah merupakan korban

penyalahgunaan narkoba yang mengikuti kegiatan terapi agar dapat sembuh dari ketergantungan tersebut

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Kerangka Teoritis

Pada profesi kekonseloran/terapi komunikasi menjadi sangat penting karena komunikasi merupakan alat dalam melaksanakan proses kekonseloran/terapi. Dalam asuhan kekonseloran, komunikasi ditunjukan untuk mengubah perilaku resident dalam mencapai tingkat kesehatan yang optimal (Stuart, G.W.,1998). Karena bertujuan untuk terapi maka komunikasi dalam kekonseloran disebut komunikasi terapeutik.

Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal, yaitu komunikasi antara orang – orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal dan nonverbal. (Mulyana, 2000). Dengan titik tolak saling memberikan pengertian antara konselor dengan resident. Persoalan yang mendasar dari komunikasi ini adalah adanya saling membutuhkan antara konselor dan resident, sehingga dapat dikategorikan ke dalam komunikasi pribadi di antara konselor dan resident, konselor membantu dan resident menerima bantuan.

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang terstruktur yang terdiri dari empat tahap (Suryani, 2006) yaitu :

a. Fase pra-interaksi

Fase pra-interaksi merupakan masa persiapan sebelum berhubungan dan berkomunikasi dengan resident. Dalam tahapan ini konselor

menggali perasaan dan menilik dirinya dengan cara mengidentifikasi kelebihan dan kekurangannya. Pada tahap ini juga konselor mencari informasi tentang resident sebagai lawan bicaranya. Setelah hal ini dilakukan konselor merancang strategi untuk pertemuan pertama dengan resident. Tahapan ini dilakukan oleh konselor dengan tujuan mengurangi rasa cemas atau kecemasan yang mungkin dirasakan oleh konselor sebelum melakukan komunikasi terapeutik dengan resident. Kecemasan yang dialami seseorang dapat sangat mempengaruhi interaksinya dengan orang lain (Ellis, Gates dan Kenworthy, 2000 dalam Suryani, 2006). Hal ini disebabkan oleh adanya kesalahan dalam menginterpretasikan apa yang diucapkan oleh lawan bicara. Pada saat konselor merasa cemas, dia tidak akan mampu mendengarkan apa yang dikatakan oleh resident dengan baik (Brammer, 1993 dalam Suryani, 2006) sehingga tidak mampu melakukan *active listening* (mendengarkan dengan aktif dan penuh perhatian).

b. Fase orientasi

Fase orientasi atau perkenalan merupakan fase yang dilakukan konselor pada saat pertama kali bertemu atau kontak dengan resident. Tahap perkenalan dilaksanakan setiap kali pertemuan dengan resident dilakukan. Tujuan dalam tahap ini adalah memvalidasi keakuratan data dan rencana yang telah dibuat sesuai dengan keadaan resident

saat ini, serta mengevaluasi hasil tindakan yang telah lalu (Stuart.G.W, 1998).

c. Fase kerja

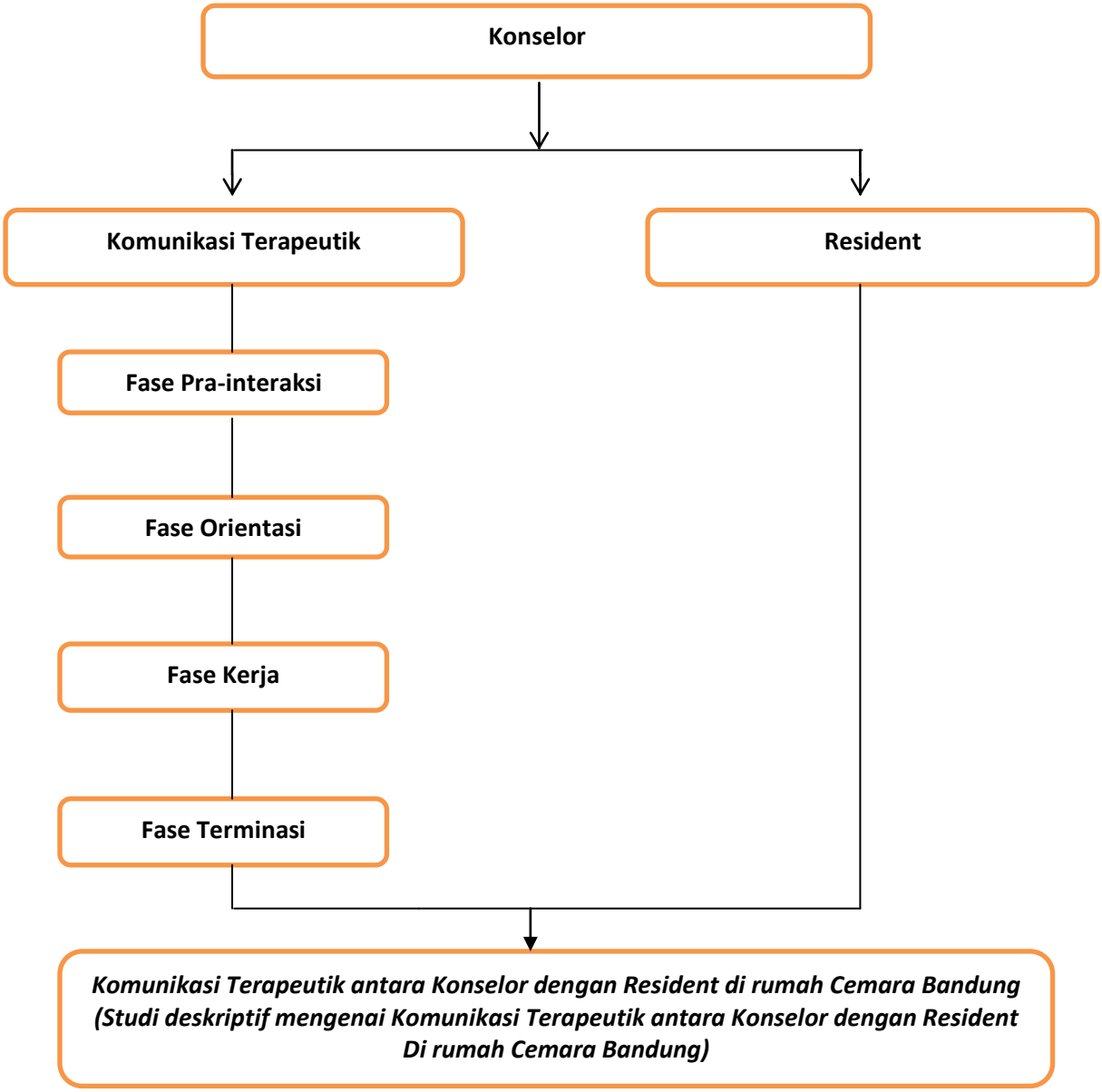
Tahap ini merupakan inti dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik. Tahap ini konselor bersama resident mengatasi masalah yang dihadapi resident. Konselor dan resident mengeksplorasi stressor dan mendorong perkembangan kesadaran diri dengan menghubungkan persepsi, perasaan dan perilaku resident. Tahap ini berkaitan dengan pelaksanaan rencana asuhan yang telah ditetapkan. Tekhnik komunikasi terapeutik yang sering digunakan konselor antara lain mengeksplorasi, mendengarkan dengan aktif, refleksi, berbagai persepsi, memfokuskan dan menyimpulkan (Geldard,D,1996, dikutip dari Suryani, 2006).

d. Fase terminasi

Terminasi merupakan akhir dari pertemuan konselor dan resident. Tahap terminasi dibagi dua yaitu terminasi sementara dan terminasi akhir (Stuart,G.W,1998). Terminasi sementara adalah akhir dari tiap pertemuan konselor dan resident, setelah hal ini dilakukan konselor dan resident masih akan bertemu kembali pada waktu yang berbeda sesuai dengan kontrak waktu yang telah disepakati bersama. Sedangkan terminasi akhir dilakukan oleh konselor setelah menyelesaikan seluruh proses kekonseloran. Fase ini merupakan fase yang sulit dan penting, karena hubungan saling percaya sudah terbina

dan berada pada tingkat optimal. Konselor dan resident keduanya merasa kehilangan.

2.2.2 Kerangka Konseptual



Peneliti April 2013

Gambar 2.2

Model Pemikiran

Konselor yaitu orang yang memberikan konsultasi atau nasihat khususnya dalam suatu bidang bertujuan untuk meningkatkan dan menghadapi yang stress. Yang bertujuan untuk membangkitkan perilaku perubahan yang sesuai, menyediakan informasi terkini tentang prevensi, memberikan informasi tentang sumber yang dapat membantu kesulitan ekonomi dan budaya, membantu resident untuk menemukan arti kehidupan sedangkan resident merupakan korban penyalahgunaan narkoba yang mengikuti kegiatan terapi agar dapat sembuh dari ketergantungan. Komunikasi disini sangatlah berperan penting sekali bagi cara berkomunikasi antara konselor dengan resident agar terciptanya komunikasi yang baik antara kedua belah pihak **fase- interaksi** konselor mempersiapkan diri untuk berhadapan dengan resident, bagaimana **fase orientasi** dimana konselor berkenalan dengan resident agar terciptanya hubungan yang saling percaya, bagaimana **Fase Kerja** adalah fase yang konselor dapat focus terhadap masalah yang dihadapi oleh resident, dan terakhir. **Fase Terminasi** adalah hasil kesimpulan dari semua fase dengan demikian konselor menunjukan bahwa tahapan-tahapan padakomunikasi terapeutik tidak dapat dilakukan dengan mudah dan tidak sengaja, tetapi harus direncanakan dan dipelajari dahulu agar tidak terjadinya bloking atau tidak tahu mahu bicara apa saat bertemu resident.

Kerangka praktis/konseptual merupakan aplikasi dari kerangka teoritis yang sebelumnya telah mendapatkan berbagai teori pendukung penelitian ini. Kegiatan komunikasi terapeutik pada resident terapi Rumah Cemara

Bandung merupakan pemberian cara berkomunikasi dengan sesorang agar bisa diterima oleh kedua belah pihak. Tujuan Komunikasi terapeutik pada resident terapi Rumah Cemara Bandung adalah membantu resident terapi memperjelas berkomunikasi serta mengurangi beban perasaan dan pikiran selama proses terapi, membantu mengambil tindakan yang efektif untuk resident serta membantu mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik dan diri sendiri untuk kenyamanan dan proses terapi yang sedang dijalankan.