

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang sejenis terkait tentang Perilaku Komunikasi maupun berkaitan dengan Ruqyah dan penelitian kualitatif terdahulu dengan pendekatan studi kasus. Yaitu, Perilaku Komunikasi Sales Promotion Girl Provider XL Axiata (Studi Kasus Mengenai Perilaku Komunikasi Sales Promotion Girl Provider XL Axiata Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Konsumen di Dukomsel Kota Bandung), oleh Ria Dwi Mutiara mahasiswa Ilmu Komunikasi UNIKOM tahun 2013 dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perilaku Komunikasi Sales Promotion Girl Provider XL Axiata dalam Memberikan Pelayanan terhadap Konsumen di Dukomsel Kota Bandung. Penelitian ini membahas tentang perilaku komunikasi dilihat dari komunikasi verbal, komunikasi non verbal, dan motif yang melatari perilaku komunikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Proses pemilihan informan menggunakan Teknik purposive sampling. Selain itu, Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi partisipasi, dokumentasi, dan pencarian data di internet. Teknik Analisa data yang digunakan adalah model siklus Miles dan Huberman

untuk membahas mengenai permasalahan penelitian. Hasil dari penelitian adalah perilaku komunikasi dilihat dari komunikasi verbal berupa penggunaan bahasa Indonesia dan bahasa Sunda pada waktu tertentu, dan salam “Selamat datang di XL Axiata”. Sedangkan komunikasi non verbal berupa bahasa tubuh terdapat gerakan tangan dan kepala, ekspresi wajah dan kontak mata. Dan dilihat dari penampilan fisik busana berlogo XL Axiata serta karakter fisik. Dan yang terakhir adanya motif alasan menjadi SPG dan motif tujuan menjadi SPG dalam membentuk perilaku komunikasi tersebut. Simpulan perilaku komunikasi Sales Promotion Girl Provider XL Axiata dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen berupa penggunaan bahasa Indonesia serta sesekali berbahasa Sunda, penggunaan salam sambutan berupa “Selamat datang di XL Axiata”, penggunaan gerakan tangan dan kepala, ekspresi wajah dan kontak mata yang ditunjukkan, penggunaan seragam berlogo XL Axiata, beberapa karakter fisik yang dimilikinya. Dan yang terakhir adalah adanya motif masa lalu yang berasal dari pengalaman dan ajakan teman serta motif masa depan untuk untuk mendapatkan uang dan bentuk tanggung jawab terhadap perusahaan. Saran sebaiknya Sales Promotion Girl Provider XL Axiata membiasakan mengucapkan salam, mempertahankan bahasa yang bersahabat dan meningkatkan penggunaan bahasa tubuh dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen.

Ada juga penelitian lainnya yaitu Perilaku komunikasi Perawat Di RSUD Cibabat (Studi Fenomenologi Mengenai Perilaku Komunikasi

Perawatan Dalam Melayani Pasien di Kelas VIP RSUD Cibabat di kota Cimahi), oleh Luthfi Herfianto Ilmu Komunikasi UNIKOM tahun 2016, dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Perilaku Komunikasi Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi. Penelitian ini membahas tentang perilaku komunikasi dilihat dari komunikasi non verbal dari perilaku komunikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Informan dipilih dengan Teknik purposive sampling. Informan penelitian berjumlah 6 (enam) orang, terdiri dari informan inti 4 (empat) orang dan informan pendukung 2 (dua) orang. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam, studi lapangan, observasi, internet searching dan dokumentasi. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi data. Adapun Teknik Analisa data yang digunakan adalah reduksi data, pengumpulan data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku komunikasi dilihat dari komunikasi verbal para perawat RSUD Cibabat adalah menggunakan Bahasa Indonesia dan menggunakan Bahasa Sunda setiap harinya, komunikasi non verbal 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, busanan yang digunakan adalah seragam berwarna merah muda dan wajib digunakan ketika mulai berangkat dari rumah ke rumah sakit hingga pulang kembali

ke rumah. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku komunikasi perawat melalui komunikasi verbal dan non verbalnya saling berkaitan satu sama lain dan saling mendukung lingkungan mempengaruhi cara berkomunikasi, penampilan fisik menghas-ruskan para pesawat menggunakan seragam formal dan dilengkapi kartu tanda pengenalan. Saran untuk para perawat ketika melayani pasien meliputi penggunaan pesan komunikasi verbal selain menggunakan Bahasa Indonesia juga disertai dengan penggunaan Bahasa Sunda dan bahasa sehari-hari. Untuk komunikasi non verbal tetap mematuhi aturan SOP yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit.

Kemudian dari penelitian terdahulu selanjutnya yaitu, Komunikasi antara terapis dengan pasien dalam pelayanan terapi konseling di Klinik Bengkel Rohani Ciputat, oleh Syarif Hidayatullah UIN Jakarta Fakultas Dakwah dan Komunikasi tahun 2008, dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Klinik Bengkel Rohani Ciputat merupakan klinik terapi syari'ah dan penyembuhan penyakit secara Islami. Dalam pelayanannya Klinik Bengkel Rohani Ciputat mempunyai tahapan-tahapan dalam melakukan terapinya. Salah satunya adalah terapi konseling. Konseling ditujukan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan pasien terkena penyakit. Dan unsur yang paling penting dalam hubungan antara terapis dengan pasien pada saat konseling adalah komunikasi. Komunikasi merupakan unsur yang paling penting dalam konseling, terapis tidak hanya dituntut memiliki kemampuan dan keterampilan intelektual dan

profesional, tetapi juga memiliki kemampuan dan keterampilan berkomunikasi. Berdasarkan alasan di ataslah Penulis mencoba meneliti dan mengangkat judul “komunikasi antara terapis dengan pasien dalam pelayanan terapi konseling di Klinik Bengkel Rohani Ciputat”, dengan rumusan masalah yang ingin diteliti ialah bagaimanakah komunikasi yang terjadi antara terapis dengan pasien dalam pelayanan terapi konseling di Klinik Bengkel Rohani Ciputat? Dari hasil penelitian yang Penulis lakukan, dalam pelayanan terapi konseling di Klinik Bengkel Rohani Ciputat, komunikasi yang digunakan terapis kepada pasien ialah dengan menggunakan bentuk komunikasi antarpribadi, menggunakan teknik komunikasi persuasif untuk mendukung tercapainya tujuan dari konseling tersebut yakni, perubahan sikap, pendapat dan tingkah laku pasien, serta menggunakan model komunikasi Wilbur Schramm yakni adanya kesamaan bidang pengalaman terapis dan pasien dalam berkomunikasi.

Tabel 2.1
Tinjauan Penelitian Terdahulu/Sejenis

No.	Judul	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Skripsi yang Dibuat
1.	Perilaku Komunikasi Sales Promotion Girl Provider XL Axiata	Ria Dwi Mutiara (UNIKOM)	Metode Kualitatif dengan pendekatan Studi Studi Kasus	perilaku komunikasi dilihat dari komunikasi verbal berupa penggunaan bahasa Indonesia dan bahasa Sunda pada waktu tertentu, dan salam “Selamat datang di XL Axiata”. Sedangkan komunikasi non verbal berupa bahasa tubuh terdapat gerakan tangan dan kepala, ekspresi wajah dan kontak mata. Dan dilihat dari penampilan fisik	Perbedaan dengan skripsi yang dibuat adalah perilaku komunikasi praktisi ruqyah yang menjelaskan tentang perilaku komunikasi seorang praktisi ruqyah kepada pasiennya dalam

				<p>busana berlogo XL Axiata serta karakter fisik. Dan yang terakhir adanya motif alasan menjadi SPG dan motif tujuan menjadi SPG dalam membentuk perilaku komunikasi tersebut.</p>	<p>menyembuhkan penyakit gangguan jin pada saat ruqyah.</p>
2.	<p>Perilaku komunikasi Perawat Di RSUD Cibabat</p>	<p>Luthfi Herfianto (UNIKOM)</p>	<p>Metode Penelitian Kualitatif dengan pendekatan studi fenomenologi</p>	<p>menunjukkan bahwa perilaku komunikasi dilihat dari komunikasi verbal para perawat RSUD Cibabat adalah menggunakan Bahasa Indonesia dan menggunakan Bahasa Sunda setiap harinya, komunikasi non verbal para perawat lebih sering menonjolkan berupa bahasa tubuh</p>	

				<p>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, busanan yang digunakan adalah seragam berwarna merah muda dan wajib digunakan ketika mulai berangkat dari rumah ke rumah sakit hingga pulang kembali ke rumah.Kabupaten Subang, dan di bagi kedalam dua tindakan yaitu, Tindakan</p>	
--	--	--	--	--	--

				Tertutup (Minat atau Motif dan Perasaan) dan Tindakan Terbuka yaitu tindakan yang lebih jauh daripada tindakan tertutup.	
3	Komunikasi antara terapis dengan pasien dalam pelayanan terapi konseling di Klinik Bengkel Rohani Ciputat	Syarif Hidayatullah (UIN Jakarta)	Metode penelitian kualitatif	dalam pelayanan terapi konseling di Klinik Bengkel Rohani Ciputat, komunikasi yang digunakan terapis kepada pasien ialah dengan menggunakan bentuk komunikasi antarpribadi, menggunakan teknik komunikasi persuasif untuk mendukung tercapainya tujuan dari konseling tersebut yakni, perubahan sikap, pendapat dan	

				<p>tingkah laku pasien, serta menggunakan model komunikasi Wilbur Schramm yakni adanya kesamaan bidang pengalaman terapis dan pasien dalam berkomunikasi.</p>	
--	--	--	--	---	--

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi

2.1.2.1 Definisi Tentang Komunikasi

Kata “komunikasi” sendiri berasal dari bahasa Latin “*communic*” yang berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan diantara dua orang bahkan lebih. Akar katanya *communis* adalah *communico*, yang artinya berbagi (Stuart, 1983). Dalam hal ini, yang dibagi adalah pemahaman bersama melalui pertukaran informasi atau pesan. Komunikasi sebagai kata kerja (*verb*) dalam bahasa Inggris, *communicate*, berarti :

1. Untuk bertukar pikiran-pikiran, perasaan-perasaan, dan informasi;
2. Untuk menjadi tahu;
3. Untuk membuat atau menjadi sama; dan

4. Untuk mempunyai sebuah hubungan yang simpatik.

Sedangkan dalam kata benda (*noun*), *communication*, berarti : (1) pertukaran symbol, pesan-pesan yang sama, dan informasi; (2) proses pertukaran diantara individu-individu melalui sistem simbol-simbol yang sama; (3) seni untuk megekspresikan gagasan-gagasan; dan (4) ilmu pengetahuan tentang pengiriman informasi. (Stuart, 1983 dalam Vardiansyah, 2004:3)

Menurut *Webster New Collegiate Dictionary* komunikasi adalah “suatu proses pertukaran informasi di antara individu melalui system, lambang-lambang, tanda-tanda atau tingkah laku”. (Riswandi, 2009:1)

Berikut ini adalah beberapa definisi tentang komunikasi yang dikemukakan oleh para ahli sebagai berikut :

1. Carl Hovland, Janis & Kelley

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

2. Harold Lasswell

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

3. Barnlund

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

4. Weaver

Komunikasi adalah seluruh prosedur yang melalui mana pikiran seseorang dapat mempengaruhi pikiran orang lainnya. (Riswandi, 2009:1-2)

2.1.2.2 Fungsi Komunikasi

Setelah kita mengetahui sebelumnya tentang apa itu komunikasi. Lalu, bagaimana fungsi komunikasi yang pada dasarnya sebagai pertukaran pendapat atau pikiran melalui interaksi. Berikut ini beberapa penjelasan tentang fungsi komunikasi dari para ahli :

- Menurut Gordon I. Zimmerman, menjelaskan bahwa komunikasi berguna untuk menyelesaikan setiap tugas penting bagi kebutuhan kita, juga untuk memberi sandang pangan kepada diri sendiri dan memuaskan kepenasaran kita terhadap lingkungan serta untuk menikmati hidup.
- Menurut Judy C. Person & Paul E. Nelson, menjelaskan bahwa komunikasi memiliki fungsi untuk kelangsungan hidup diri sendiri dan kelangsungan hidup bermasyarakat. Contoh sebagai

kelangsungan hidup diri sendiri yaitu dalam meningkatkan kesadaran pribadi, keselamatan jiwa, menampilkan diri sendiri kepada orang lain dan juga menanggapi ambisi diri. Sedangkan fungsi untuk kelangsungan hidup bermasyarakat yaitu untuk memperbaiki hubungan sosial masyarakat dan mengembangkan keberadaan suatu masyarakat.

- Menurut Effendy, terdapat empat fungsi komunikasi, sebagai berikut :
 - a. Menginformasikan (*to inform*): Yaitu memberikan informasi kepada masyarakat, memberitahukan kepada masyarakat mengenai peristiwa yang terjadi, ide atau pikiran dan tingkah laku orang lain, serta segala sesuatu yang disampaikan orang lain.
 - b. Mendidik (*to educate*) yaitu : fungsi komunikasi sebagai sarana pendidikan. Melalui komunikasi, manusia dalam masyarakat dapat menyampaikan ide dan pikirannya kepada orang lain sehingga orang lain mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan.
 - c. Menghibur (*to entertain*) yaitu: Fungsi komunikasi selain menyampaikan pendidikan, dan mempengaruhi, komunikasi juga berfungsi untuk memberi hiburan atau menghibur orang lain.

- d. Mempengaruhi (*to influence*) yaitu: fungsi mempengaruhi setiap individu yang berkomunikasi, tentunya berusaha saling mempengaruhi jalan pikiran komunikan dan lebih jauh lagi berusaha merubah sikap dan tingkah laku komunikan sesuai dengan apa yang diharapkan. (Effendy, 1997:36)

2.1.2.3 Syarat Komunikasi

Dalam prakteknya, komunikasi memerlukan beberapa syarat tertentu yang digunakan agar suatu komunikasi dapat berjalan, diantaranya :

- *Source* (sumber). Sumber merupakan sebuah dasar untuk menyampaikan pesan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri. Sumber informasi tersebut adalah orang, lembaga, buku dan lain-lain.
- Komunikator. Komunikator merupakan pelaku yang menyampaikan pesan dapat berupa individu yang sedang berbicara atau penulis, selain itu dapat juga berupa kelompok orang, atau organisasi komunikasi seperti televisi, radio, surat kabar dan lainnya.
- Saluran (*channel*). saluran merupakan komunikator yang digunakan dalam menyampaikan pesan. Saluran komunikasi berupa saluran formal dan saluran informal.
- Komunikan. Komunikan adalah penerima pesan dalam komunikasi berupa individu, kelompok atau massa.

- *Effect* (hasil). Effect adalah hasil akhir dari suatu komunikasi dengan bentuk terjadinya perubahan sikap dan perilaku komunikasi. Perubahan tersebut dapat sesuai dengan keinginan atau tidak sesuai dengan keinginan komunikator.

2.1.2.4 Tujuan Komunikasi

Menurut Riant Nugroho (2004:72) tujuan komunikasi adalah menciptakan pemahaman bersama atau mengubah persepsi, bahkan perilaku. Sedangkan menurut Katz dan Robert Kahn yang merupakan hal utama dari komunikasi adalah pertukaran informasi dan penyampaian makna suatu sistem sosial atau organisasi. Akan tetapi komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi atau pesan saja, tetapi komunikasi dilakukan seorang dengan pihak lainnya dalam upaya membentuk suatu makna serta mengemban harapan-harapannya (Rosadi Ruslan, 2003:83). Dengan demikian komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan betapa efektifnya orang-orang bekerja sama dan mengkoordinasikan usaha-usaha untuk mencapai tujuan.

Pada umumnya, tujuan komunikasi yaitu :

- Supaya yang disampaikan komunikator dapat dimengerti oleh komunikasi, agar dapat dimengerti oleh komunikasi maka komunikator perlu menjelaskan pesan utama dengan sejelas-jelasnya dan sedetail mungkin.

- Agar dapat memahami orang lain, dengan melakukan komunikasi, setiap individu dapat memahami individu yang lain dengan kemampuan mendengar apa yang dibicarakan orang lain.
- Agar pendapat kita diterima orang lain, komunikasi dan pendekatan persuasif merupakan cara agar gagasan kita diterima oleh orang lain.
- Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, komunikasi dan pendekatan persuasif kita mampu membangun persamaan persepsi dengan orang kemudian menggerakkannya sesuai keinginan kita.

2.1.2.5 Proses Komunikasi

Jika komunikasi dipandang sebagai proses, maka komunikasi yang dimaksud adalah suatu kegiatan yang berlangsung secara dinamis. Sesuatu yang didefinisikan sebagai proses, berarti unsur-unsur yang ada di dalamnya bergerak aktif, dinamis dan tidak statis. Demikian Berlo dalam bukunya *The Process of Communication* (1960). Dilihat dari konteks komunikasi antarpribadi, proses menunjukkan adanya kegiatan pengiriman pesan dari seseorang kepada orang lain. Sedangkan dari konteks komunikasi massa, proses dimulai dari kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyebaran berita dari penerbit atau stasiun televisi kepada khalayaknya.

Proses komunikasi adalah bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikatornya. Proses

komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif (sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya). Proses komunikasi, banyak melalui perkembangan. Proses komunikasi dapat terjadi apabila ada interaksi antar manusia dan ada penyampaian pesan untuk mewujudkan motif komunikasi. Lalu, proses komunikasi terbagi menjadi dua macam yaitu komunikasi primer dan komunikasi sekunder.

- Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media, bahasa, bahasa tubuh (*gesture*), isyarat, gambar, warna, dan lain-lain.
- Proses komunikasi sekunder adalah suatu proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

2.1.2.6 Bentuk Komunikasi

Adapun bentuk komunikasi yang digunakan, yaitu verbal dan non verbal :

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal ialah suatu bentuk kegiatan percakapan atau penyampaian pesan maupun informasi yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain, baik itu dilakukan secara lisan maupun dengan cara tertulis. Contohnya :

- Berbicara melalui telepon
- Presentasi tugas di depan kelas kepada teman
- Membaca koran
- Membaca majalah

2. Komunikasi non verbal

Komunikasi verbal yakni suatu proses komunikasi atau penyampaian pesan maupun informasi yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain tanpa adanya suatu ucapan atau kata-kata, akan tetapi caranya menggunakan gerakan atau isyarat.

Contohnya :

- Surat-menyurat
- Menonton televisi
- Mendengarkan siaran radio
- Memakai bahasa tubuh, seperti mengangguk-anggukkan kepala dan lain sebagainya.
- Dengan ekspresi wajah, seperti dengan senyuman, tertawa dan lain sebagainya.
- Memakai simbol atau lambang-lambang, seperti pada pakaian yang sedang dipakainya memberikan petunjuk identitas pemakainya.

2.1.3 Tinjauan Tentang Perilaku Komunikasi

2.1.3.1 Pengertian dan Definisi Perilaku Komunikasi

Perilaku atau aktivitas-aktivitas tersebut dalam pengertian yang luas, yaitu perilaku yang menampak (*overt behavior*) dan atau perilaku yang tidak menampak (*inert behavior*), demikian pula aktivitas-aktivitas dan kognitif. Sedangkan perilaku komunikasi sendiri yaitu suatu tindakan atau perilaku komunikasi baik itu berupa verbal ataupun non verbal yang ada pada tingkah laku seseorang.

Komunikasi bergerak melibatkan unsur lingkungan sebagai wahana yang "mencipta" proses komunikasi itu berlangsung. Porter dan Samovar, dalam Mulyana alih-alih komunikasi merupakan matrik tindakan-tindakan sosial yang rumit dan saling berinteraksi, serta terjadi dalam suatu lingkungan sosial yang kompleks. lingkungan sosial ini merefleksikan bagaimana orang hidup, dan berinteraksi dengan orang lain, lingkungan sosial ini adalah budaya, dan bila ingin benar-benar memahami komunikasi, maka harus memahami budaya.

Dalam hal lain diuraikan bahwa perilaku adalah suatu kegiatan atau aktifitas organisme (makhluk hidup) yang bersangkutan. oleh sebab itu, dari sudut pandang biologis semua makhluk hidup mulai dari tumbuh-tumbuhan, binatang sampai dengan manusia itu berperilaku, karena mereka mempunyai aktifitas masing-masing. sehingga yang dimaksud perilaku manusia, pada hakikatnya adalah tindakan atau aktifitas manusia dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan yang sangat luas

antara lain: berjalan, berbicara, tertawa, bekerja dan sebagainya. dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud perilaku (manusia) adalah serangkaian kegiatan atau aktifitas manusia, baik yang dapat diamati langsung maupun yang tidak dapat diamati pihak luar.

Skinner (1938) seorang ahli psikologi, merumuskan bahwa perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rangsangan dari luar). oleh karena perilaku ini terjadi melalui proses adanya stimulus terhadap organisme, dan kemudian organisme tersebut merespon, maka teori skinner disebut teori "S-O-R" atau stimulus - organisme- respon. skinner membedakan adanya dua proses.

1. respondent respon atau reflexive, yakni respon yang ditimbulkan oleh rangsangan-rangsangan (stimulus) tertentu. Stimulus semacam ini disebut electing stimulation karena menimbulkan respon-respon yang relatif. Misalnya : makanan yang lezat menimbulkan keinginan untuk makan, cahaya terang menyebabkan mata tertutup dan sebagainya. respondent respon ini juga mencakup perilaku emosional misalnya mendengar berita buruk menjadi sedih atau menangis, lulus ujian meluapkan kegembiraannya dengan mengadakan pesta dan sebagainya.
2. operant respon atau instrumental respon, yakni respon yang timbul dan berkembang kemudian diikuti oleh stimulus atau perangsang tertentu. perangsang ini disebut *reinforcing*

stimulation atau *reinforce*, karena memperkuat respon. misalnya apabila seorang petugas keehatan melaksanakan tugasnya dengan baik kemudian memperoleh penghargaan dari atasannya (stimulus baru), maka petugas kesehatan tersebut akan lebih baik lagi dalam melaksanakan tugasnya.

2.1.4 Tinjauan Tentang Ruqyah

2.1.4.1 Pengertian dan Definisi Ruqyah

Secara etimologi, kata “*ruqyah*” dapat ditemukan dalam berbagai kamus dengan pengertian sebagai berikut: dalam *kamus Arab-Indonesia* karya Mahmud Yunus disebutkan bahwa kata “*ruqyah*” bermakna jimat, azimat, tangkal. Dalam kamus *Al-Munawwir* kata “*ruqyah*” memiliki makna mantra, guna-guna, jampi-jampi, jimat. Sedangkan dalam Kamus Bahasa Indonesia “*ruqyah*” berarti segala yang berhubungan dengan pesona, guna-guna, sihir.

Jadi, secara etimologi *qur’anic healing* atau “*ruqyah*” memiliki arti menangkal segala sesuatu (segala macam bala, bencana dan segala bentuk penyakit, baik psikis maupun fisik) yang dapat membahayakan diri manusia dengan berpegang teguh pada Al-Qur’an dan As-Sunnah.

Menurut terminologi, terdapat berbagai rumusan pengertian tentang *qur’anic healing* atau “*ruqyah*”. Ini sebagaimana yang tertulis dalam penegasan judul yaitu suatu istilah dari ayat-ayat Al-Qur’an yang

dibacakan pada orang yang sakit yang ditambahkan dengan doa-doa Al-Ma'tsurah, yang kita ulang-ulangi beberapa kali sehingga terjadi kesembuhan atas izin Allah SWT.

2.1.5 Tinjauan Tentang Praktisi

2.1.5.1 Pengertian dan Definisi Praktisi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, praktisi (prak-ti-si/pelaksana) atau seseorang yang melakukan atau mengerjakan suatu hal, dan mungkin saja ia termasuk salah seorang dalam bisnis. Atau dalam artian lain adalah seseorang profesional yang melakukan suatu profesinya, sebagai contoh seorang praktisi ruqyah yang melakukan kegiatan pengobatan dengan profesional sesuai dengan ketentuan-ketentuan menggunakan ayat-ayat Al-Qur'an sebagai metode pengobatan para pasiennya dengan berbagai macam penyakit secara psikis, rohani, maupun penyakit yang datang dari gangguan jin yang diobati dengan lantunan ayat-ayat Suci Al-Qur'an.

Praktisi memiliki satu arti. Praktisi memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga praktisi dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan. Praktisi adalah orang yang lebih memfokuskan tipe *career path* ke bidang industri. Keduanya merupakan tipe umum dari *career path* yang

ada di masa sekarang ini. Ciri utama dari tipe praktisi adalah sebagai berikut :

- Memiliki target industri yang akan dituju
- Memiliki beberapa keahlian
- Memiliki satu atau lebih sertifikasi
- Sering mengikuti pelatihan keahlian
- Dalam Pendidikan Memiliki tingkat pendidikan yang menengah (D3/S1)

2.1.5.2 Tujuan atau Fokus Praktisi

Seorang praktisi, berfokus pada hal praktik atau penerapan langsung. Seringkali, orang praktisi bekerja di suatu perusahaan negeri atau swasta. Bagi para *freshgraduate* (lulusan baru) yang ingin menjadi praktisi, maka lebih baik mengambil program Management Trainee yang merupakan program akselerasi karir. Performansi seorang praktisi dinilai berdasarkan *Key Performance Indicator* (KPI) yang diterapkan oleh perusahaan. Poin pada KPI tentu saja bergantung pada kebijakan perusahaan. Adapun urutan jabatan yang dimiliki oleh orang praktisi adalah sebagai berikut :

- Staf
- Supervisor
- Kepala Bidang/Kepala Bagian
- Manajer

- *General Manager* (Manajer Umum)
- *Managing Director/Director* (Direktur)
- *President Director* (Presiden Direktur)
- *Chief of Technology Officer* (CTO)/*Chief of Operation Officer* (COO)
- *Chief of Executive Officer* (CEO)

Urutan jabatan tersebut tentu saja berbeda di tiap perusahaan karena disebabkan oleh tingkat cakupan perusahaan itu sendiri. Di beberapa perusahaan, tidak ada jabatan kepala bidang/kepala bagian sehingga jika seorang Supervisor naik jabatan, maka akan langsung menjadi Manajer. Selain itu, pemberian nama posisi di suatu perusahaan pun sering berbeda. Namun, secara umum urutan jabatannya sama persis seperti yang telah disebutkan diatas.

Disisi lain, orang akademisi cenderung lebih cepat dalam segi waktu karena langsung melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya, sedangkan orang praktisi harus menunggu untuk mendapatkan pekerjaan dan pengalaman terlebih dahulu. Orang akademisi juga memiliki kebanggaan yang nyata berupa gelar yang disertakan dengan namanya. Selain itu, orang akademisi akan sering tampil pada forum, seminar, atau kuliah umum di berbagai instansi pendidikan. Keunggulan lain dari orang akademisi adalah sering mendapat subsidi atau beasiswa (yang seringkali disertai dengan uang saku).

Kebanyakan orang lebih memilih menjadi praktisi ketimbang akademisi karena ketika seseorang melakukan pekerjaan secara langsung/praktik, meskipun tidak memahami secara teoritis secara mendalam sedalam orang akademisi, akan mendapatkan pemahaman yang sangat baik. Hal ini disebabkan karena orang praktisi telah mengalami permasalahan atau hal-hal terkait suatu bidang secara langsung. Untuk itu, ketika orang praktisi akan melanjutkan *study* ke jenjang selanjutnya (S2/S3), maka akan lebih paham dan cepat untuk lulus karena pernah mengalaminya langsung dan lebih mudah mendapatkan topik tesis (S2) atau disertasi (S3) serta mendapatkan objek untuk penelitiannya tersebut. Seringkali, orang praktisi menggunakan perusahaan tempat dia bekerja sebagai bahan penelitian agar mampu menyelesaikan pendidikannya dan memberikan kontribusi bagi perusahaan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu alur piker peneliti yang dijadikan sebagai peta penelitian yang tentunya melatar belakangi suatu penelitian ini. Adapula sudut pandang dari pemikiran dan teori yang memberikan arahan dan juga patokan bagi peneliti agar dapat memahami serta mendeskripsikannya dari suatu perilaku komunikasi praktisi ruqyah dalam penyembuhan penyakit gangguan jin melalui studi kasus. Kasus ini pada dasarnya mempelajari suatu

serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam pada suatu program atau metode, peristiwa, dan aktifitas, yang dalam penelitian ini terhadap tingkat perorangan dalam satu Lembaga kesehatan swasta yang tentunya hal yang berlangsung secara aktual yang tergolong unik pada suatu peristiwa yaitu dalam perilaku komunikasi praktisi ruqyah.

Pollit & Hungler (1990) adalah tokoh dalam studi kasus dalam ilmu sosial yang mengatakan fokus studi kasus, sebagai berikut :

“fokus studi kasus terletak pada penentuan dinamika mengenai pertanyaan lebih lanjut mengapa seseorang berpikir, melakukan sesuatu, atau bahkan mengembangkan diri. Fokus ini dinilai sangat penting dalam studi kasus karena dibutuhkan analisis yang intensif, bukan berfokus pada status, kemajuan, tindakan, atau pikiran yang dimilikinya.”

Dalam hal ini, Pollit & Hungler diikuti oleh pemikiran Husserl, yaitu pemahaman actual kegiatan kita, dan pemberian makna terhadapnya, sehingga ter-refleksi dalam tingkah laku, (Kuswarno, 2013:18)

Menyinggung dan membahasa tentang perilaku komunikasi Praktisi Ruqyah dalam pendekatan studi kasus tidak bias terlepas dari lambing verbal dan non verbal yang tentunya menjadi inti dari komunikasi. Karena komunikasi tidak akan pernah berlangsung jika tidak adanya lambing-lambang yang saling dipertukarkan dari seseorang tersebut. Perilaku komunikasi dalam artian penggunaan lambing-lambang komunikasi (Kuswarno, 2013:103).

Perilaku komunikasi yang menggunakan komunikasi verbal dapat dilihat ketika Praktisi Ruqyah sedang mealkukan interaksi komunikasi dengan Tuhan

(Allah SWT) maupun dengan pasiennya. Komunikasi verbal yang dilakukan meliputi bahasa yang ia gunakan dalam berinteraksi. Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata maupun lebih. Bahasa dapat juga dianggap sebagai system kode verbal (Deddy Mulyana, 2005).

Bahasa dapat dijelaskan atau didefinisikan sebagai seperangkat symbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami. Sedangkan menurut Devito dalam buku Komunikasi Antar Manusia, komunikasi verbal adalah bahasa yang dibayangkan sebagai kode, atau system simbol yang digunakan untuk membentuk pesan-pesan verbal. (Devito, 2011:130), bahasa yang biasanya praktisi ruqyah gunakan sehari-hari bahasa nasional yakni meliputi bahasa Indonesia dan bahasa Sunda sebagai bahasa daerah.

Selain itu juga, perilaku komunikasi selain menggunakan komunikasi verbal, seorang praktisi ruqyah menggunakan komunikasi non verbal yang tentunya dapat dilihat ketika berkomunikasi dengan Tuhan (Allah SWT) dan dengan pasiennya. Komunikasi non verbal seperti isyarat, gerakan tubuh, ekspresi wajah, dan lainnya. Ia gunakan dalam menunjang pesan non verbal yang dia sampaikan.

“Komunikasi non verbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata, melainkan menggunakan bahasa isyarat seperti gerakan tubuh, sikap tubuh, vocal yang bukan berupa kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak, sentuhan, dan sebagainya”. (Suranto, 2010:146)

Mengenai hal ini, komunikasi verbal dan komunikasi non verbal pula tidak terlepas dari motif yang melatarinya. Merujuk pada Kuswarno (2009:192) menyatakan bahwa motif adalah dorongan untuk menetapkan suatu pilihan perilaku yang secara konsisten dijalani oleh seseorang sedangkan alasan adalah keputusan yang pertama kali keluar pada diri seseorang ketika dirinya mengambil suatu tindakan tertentu. Terbagi menjadi dua yakni *because motive* untuk menunjukkan fase motif pada masa lalu dan *in order to motive* untuk menunjukkan fase motif pada masa yang akan datang. Dalam hal ini ada motif masa lalu maupun masa yang akan datang juga tentunya melatar belakangi praktisi ruqyah memilih profesinya menjadi praktisi dan menjadikan suatu pekerjaannya.

Perilaku komunikasi Praktisi Ruqyah di BRC Dago Bandung dapat dilihat dari pandangan teori Interaksi Simbolik. Interaksi simbolik lebih menekankan studinya tentang perilaku komunikasi manusia pada hubungan antar pribadi, bukan pada keseluruhan kelompok atau masyarakat. Proporsi paling mendasar dari interaksi simbolik adalah perilaku dan interaksi manusia itu dapat dibedakan, karena ditampilkan lewat simbol dan maknanya.

Perspektif interaksi simbolik, perilaku manusia harus dipahami dari sudut pandang subjek, dimana teoritis interaksi simbolik ini memandang bahwa kehidupan social pada dasarnya adalah interaksi manusia dengan menggunakan simbol-simbol. (Mulyana, 2013:70)

Dalam terminology yang dipikirkan Mead, setiap isyarat atau perkataan dalam bentuk bahasa komunikasi verbal dan pesan yang disampaikan melalui

komunikasi non verbal yang dimaknai berdasarkan kesepakatan Bersama oleh semua pihak yang terlibat dalam suatu interaksi merupakan satu bentuk simbol yang mempunyai arti yang sangat penting. Maka, dengan demikian interaksi simbolik berasumsi bahwa manusia dapat memahami ataupun mengerti berbagai hal dengan belajar dari pengalaman.

Sehingga dari anggapan-anggapan atau pemahaman maupun asumsi tersebut sangat berhubungan dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini bahwa dengan demikian studi kasus akan menuntun atau memimpin peneliti pada latar belakang dan juga berbagai kondisi dibalik suatu pengalaman khususnya pada perilaku komunikasi Praktisi Ruqyah dalam pemahaman interaksi simbolik yang menjelaskan bahwa *mind* atau pikiran terdiri dari suatu percakapan internal yang merefleksikan interaksi yang sudah ataupun telah terjadi antara seseorang dengan orang lain. Sementara itu, suatu tingkah laku terbangun atau tercipta maupun terbentuk di dalam kelompok social selama proses interaksi (Kuswarno, 2013:114).

Inti pada penelitian ini adalah mengungkap bagaimana cara praktisi ruqyah menggunakan simbol-simbol verbal, non verbal, maupun motif yang akan dijelaskan dalam proses komunikasi. Pada penelitian ini, peneliti mencoba mendeskripsikan dan menganalisis perilaku komunikasi dari praktisi ruqyah yang menggunakan komunikasi verbal, komunikasi non verbal, dan juga motif yang melatari seorang praktisi ruqyah dalam perilaku komunikasinya.

1. Komunikasi Verbal

Tindakan verbal merupakan bahasa, perbincaraan atau ujaran, ucapan, dan kata-kata yang lazim dipahami dan dimengerti (Mulyana, 2008:83). Melihat perilaku komunikasi praktisi ruqyah dalam berkomunikasi secara verbal, dapat dilihat pada saat ia berbicara dengan orang-orang atau pasien yang sedang melakukan interaksi dengan dirinya, bagaimana cara mereka berinteraksi demi menarik lawan bicaranya, bagaimana pula ia mencoba memahami maksud pembicaraan dari orang lain atau pasien yang mengajaknya berinteraksi. Dalam hal konteks komunikasi verbal, penelitian ini ingin lebih mengkaji lebih dalam mengenai seperti apa komunikasi verbal yang praktisi ruqyah gunakan sehari-hari khususnya dalam konteks perilaku komunikasi di dalam ruqyah.

2. Komunikasi Non Verbal

Lalu tindakan komunikasi non verbal meliputi isyarat, ekspresi wajah, kontak mata, postur dan gerakan tubuh, \sentuhan, pakaian, dan diam (Mulyana, 2008:79). Begitu juga jika dilihat dari komunikasi non verbalnya itu, praktisi ruqyah melakukan komunikasi non verbal dapat dilihat ketika ia sedang ingin melakukan sesuatu tanpa menggunakan bahasa verbalnya, dengan menggunakan komunikasi non verbalnya itu akan mempermudah seorang praktisi ruqyah memahami dan menangkap apa yang ia sampaikan secara tidak langsung. Penelitian ini ingin mengkaji lebih dalam tentang perilaku komunikasi non verbal praktisi ruqyah seperti memberi isyarat apa yang ia gunakan dalam

menarik seorang pasien, hal apa saja yang ia lakukan dalam lingkup atau konteks komunikasi non verbal dalam menarik pasien ruqyah maupun calon pasien ruqyah. Disisi lain, apa saja yang sering terjadi pada praktisi ruqyah dalam konteks komunikasi non verbal (komunikasi yang dilakukan secara tidak langsung) yaitu seperti kontak batin yang sangat kuat antara praktisi dengan pasiennya maupun dengan Allah SWT.

3. Motif

Dalam hal ini, perilaku komunikasi verbal dan komunikasi non verbal praktisi ruqyah dilatari oleh motif, dimana motif itu adalah suatu dorongan maupun keinginan yang ada di dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tindakan maupun kegiatan. Schutz, menyebutkan *because motive* untuk menunjukkan fase motif pada masa lalu dan *in order to motive* untuk menunjukkan fase motif pada masa depan atau masa yang akan datang (Kuswarno, 2013:194). Motif-motif tersebut yang melatari bagaimana praktisi ruqyah berperilaku, motif apa yang melatari praktisi ruqyah. Penelitian ini ingin mengkaji lebih dalam mengenai apa yang menjadi dasar praktisi ruqyah dalam menentukan profesinya itu dan menjadikannya suatu pekerjaan sebagai praktisi. Adakah motif tertentu demi mendapatkan suatu rprofesi yang sesuai dengan keinginannya. Motif apa yang akan ia lakukan demi kesembuhan pasien dari penyakit gangguan jin yang sesuai dengan visi dan misi hidupnya, agar sesuai dengan ekspektasi target yang diharapkan oleh dirinya sebagai seorang praktisi ruqyah dengan pasien ruqyahnya.

Dan dalam kerangka pemikiran, penelitian ini mendukung teori interaksi simbolik, dimana suatu pemahan diri yang terkait dengan verbal dan non verbal ini terjadi dalam komunikasi diantara praktisi ruqyah dengan pasiennya serta secara tidak langsung berkaitan dengan komunikasi transcendental dimana dalam penyembuhan penyakit yang diderita pasien dalam metode pengobatan ini meminta pertolongan dan memohon kepada Allah SWT dengan cara melantunkan ayat-ayat suci Al-Qur'an. Kemudian dalam diri (*self*) memiliki peran masing-masing dalam penelitian ini diantaranya seorang praktisi dan juga seorang pasien yang berada pada lingkungan masyarakat (*society*). Karena Teori Interaksi Simbolik ini adalah teori yang dibangun sebagai respon kepada teori-teori psikologi yang beraliran behaviorisme, etnologi, serta struktural fungsionalis. Tentunya teori ini dikembangkan dalam ilmu dibidang psikologi sosial dan sosiologi yang memiliki seperangkat pernyataan yang digunakan sebagai dasar penarikan kesimpulan (premis) tentang bagaimana seorang diri individu (*self*), dan masyarakat (*society*) di jelaskan atau didefinisikan melalui interaksi dengan orang lain, dimana suatu komunikasi dan partisipasi menggenggam peranan yang tentunya sangat penting.

Karya tunggal Mead yang sangat penting dalam hal ini terdapat dalam bukunya yang berjudul *Mind, Self, dan Society*. Mead mengambil tiga konsep kritis yang dibutuhkan juga saling keterkaitan satu sama lain untuk menyusun sebuah teori interaksionisme simbolik. Tiga konsep ini dan

relasi di antara ketiga-tiganya merupakan inti dari hasil pemikiran Mead, sekaligus kata kunci (*key words*) dalam teori tersebut. Interaksionisme simbolis atau interaksi simbolik secara terpisah atau khusus menerangkan maupun menjelaskan tentang bahasa, interaksi sosial, dan reflektifitas.

1. Pikiran (*mind*)

Dalam interaksi mereka, manusia menjelaskan atau menafsirkan tindakan verbal dan non verbal. Bagi Mead, tindakan verbal merupakan alat atau mekanisme utama. Penggunaan bahasa atau isyarat simbolik oleh manusia dalam interaksi sosial mereka pada gilirannya menimbulkan pemikiran (*Mind*) dan diri (*self*).

2. Diri (*self*)

Inti dari teori interaksi simbolik ini adalah tentang diri (*self*) dari George Herbert Mead. Mead sama seperti Cooley yang menganggap bahwa konsep diri adalah suatu proses yang berasal dari terjadinya interaksi sosial individu dengan orang lain. Diri ini tidak terlihat seperti yang berada di dalam individu yaitu “aku” atau kebutuhan yang terstruktur atau teratur, motivasi dan norma serta nilai dari dalam. Diri ini adalah definisi yang dibuat atau diciptakan oleh orang melalui interaksinya dengan orang lain di tempat ia berada. Dalam mendefinisikan “aku”, manusia mencoba untuk melihat diri sendiri sebagai orang lain, melihatnya dengan cara menafsirkan atau menjabarkan tindakan dan isyarat yang diarahkan kepada mereka dan

dengan jalan menempatkan posisi dirinya sendiri di dalam posisi peranan orang lain. (Moleong, 2005:22)

3. Masyarakat (*society*)

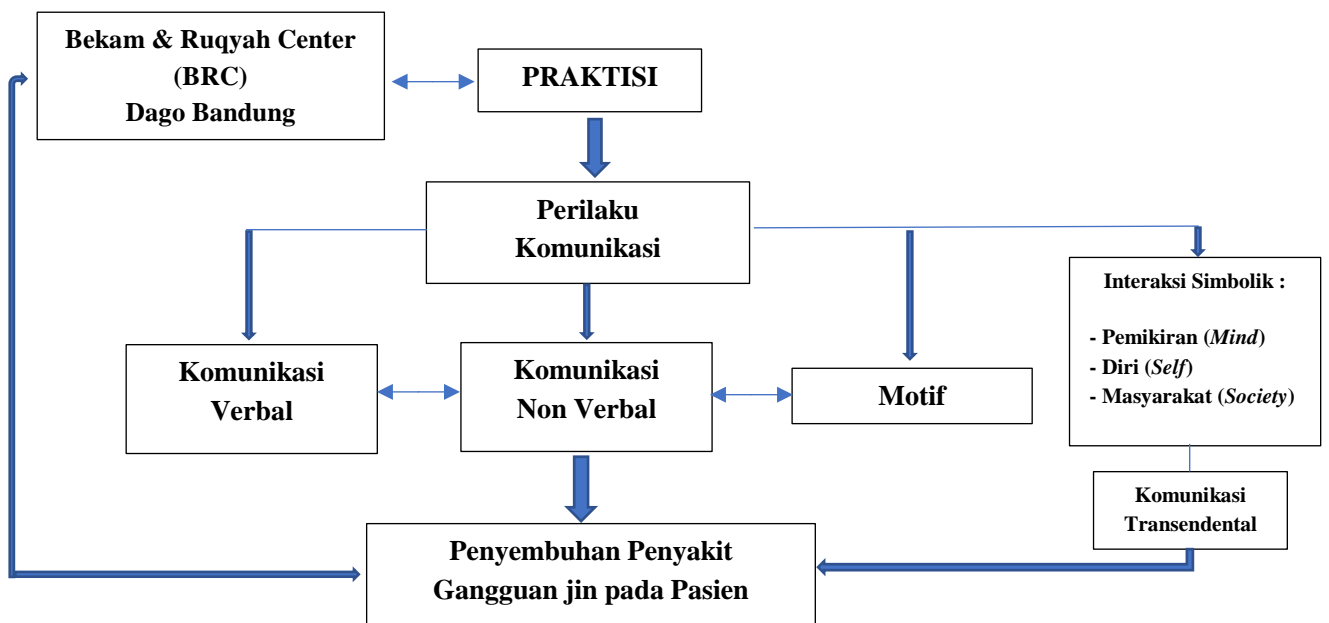
Mead berpendapat bahwa interaksi mengambil tempat dimana di dalam sebuah struktur sosial yang dinamis-budaya, masyarakat dan lainnya. Tiap-tiap individu lahir dalam konteks atau situasi sosial yang telah ada. Mead mendefinisikan masyarakat sebagai suatu bentuk struktur hubungan sosial yang diciptakan oleh manusia. Tiap-tiap individu terlibat di dalam masyarakat melalui perilaku yang mereka pilih secara aktif dan sukarela. Jadi, masyarakat mendeskripsikan (menggambarkan) keterkaitan dari beberapa perangkat perilaku yang terus disesuaikan oleh individu-individu. Masyarakat ada sebelum individu tetapi diciptakan dan dibentuk oleh individu (Yasir, 2011:39).

Jika membicarakan tentang orang lain secara umum (*generalized others*) terpaku pada cara pandang dari satu kelompok sosial atau budaya sebagai suatu keseluruhan. Hal ini diberikan dari masyarakat kepada kita, dan sikap yang berasal dari orang lain secara umum yaitu sikap dari keseluruhan komunitas. Orang lain secara umum memberikan dan menyediakan informasi yang berisi tentang peranan, aturan-aturan, dan sikap yang dimiliki oleh komunitas. Orang lain secara umum juga memberikan kita peranan mengenai bagaimana orang lain bereaksi

kepada diri kita dan harapan sosial secara umum (West dan Tuner, 2008:108).

Untuk lebih jelasnya, peneliti akan menggambarkan kerangka pikir sebagai berikut :

Gambar 2.1
Alur Model Kerangka Pikir



Sumber : Peneliti 2018