

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

1.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini peneliti telah mengartikan dan mencari penelitian terdahulu dalam bentuk skripsi ataupun jurnal terdahulu yang telah dilakukan pada peneliti lain dengan pembahasan yang signifikan. Penelitian terdahulu yang dijadikan referensi berjumlah tiga (3) penelitian pada metode penelitian yang sama yaitu metode deskriptif kualitatif menggunakan Model Komunikasi . Ketiga penelitian terdahulu tersebut dijelaskan dalam sub-bab ini guna menunjukkan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini sehingga dapat terlihat bentuk originalitas yang dibangun dalam penelitian ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Iswara Silfia	Model Komunikasi Humas Polda Riau Dalam Membangun Komunikasi Eksternal Menggunakan	Kualitatif	Pada penelitian ini menghasilkan Model komunikasi Humas Polda Riau dalam membangun komunikasi eksternal menggunakan media sosial di instagram dapat diidentifikasi menjadi 4 model dalam

		n Media Sosial Di Instagram		mengelola media sosial yang dikemukakan oleh Regina Luttrell yaitu proses Share yang di gunakan oleh humas Polda Riau adalah media sosial instagram sebagai alat komunikasi yang sangat meluas yang dilatar belakangi oleh penggunaan media sosial terbanyak dan target sasarannya yaitu seluruh masyarakat Riau. Dengan memposting foto, video Humas Polda Riau berhasil menghimbau, mengajak masyarakat sehingga Followers semakin bertambah dan dapat menumbuhkan kepercayaan publik kepada polda Riau.
2.	Jeanneth Priscilla dan Puji Lestari	Model Komunikasi Krisis	Kualitatif	Pada penelitian ini menggunakan model komunikasi Krisis dalam

		Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah	mengelola persepsi negatif yang muncul akibat buruknya pelayanan RSUD Wonosari kepada pasien BPJS antara lain komunikasi langsung atau face-to-face dengan cara menghubungi serta mendatangi langsung pihak terkait (korban). Kemudian pihak RSUD Wonosari memberikan kompensasi atau kenang-kenangan tergantung dari kasus yang terjadi. Tidak hanya itu, pihak RSUD Wonosari juga menyatakan permohonan maaf kepada pihak korban. Tentunya sebelum melakukan komunikasi krisis, pihak manajemen melakukan tahapan-tahapan manajemen komunikasi krisis antara lain identifikasi masalah, audit
--	--	--	--

				medis internal, perencanaan komunikasi krisis, pelaksanaan komunikasi krisis, evaluasi dan pemulihan nama baik. Respon pihak RSUD Wonosari ini termasuk dalam jenis respon concession dimana pihak rumah sakit menerima dan mau bertanggung jawab atas keasalahan yang dilakukan serta menyatakan permohonan maaf. Respon concession ini merupakan bagian dari teori komunikasi situasi krisis dimana pada teori ini, organisasi lebih mengutamakan korban dibanding sibuk mencari cara untuk mengembalikan reputasi.
3.	Fadhilah Yussi Irfanti	Model Komunikasi	Kualitatif	Hasil penelitian mengatakan bahwa proses komunikasi

		Perawat Dalam Memberikan Informasi Kepada Keluarga Pasien Di Rumah Sakit Bhayangkara Haji Samsoeri Mertojoso Surabaya		perawat kepada keluarga pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor komunikasi, yaitu perkembangan, persepsi, nilai, latar belakang, emosi, jenis kelamin, pengetahuan, serta peran dan hubungan. Terdapat adanya model komunikasi secara interaksi dan transaksi yang terjadi dalam perawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Haji Samsoeri Mertojoso Surabaya, yang mana selama proses perawatan yaitu dengan menggunakan model komunikasi interaksi dan transaksi yang ada sehingga dapat dikatakan efisien, serta dari adanya model komunikasi tersebut sehingga dapat dinilai bahwa peran perawat di sini sangat
--	--	--	--	---

				berperan penting dalam kesembuhan dan keadaan atau kondisi dari pasien.
--	--	--	--	---

1.2 Kerangka Teori

1.2.1 Model Komunikasi

James A. F. Stoner mengatakan bahwa komunikasi adalah proses dimana seseorang berusaha memberikan pengertian dengan cara pemindahan pesan. Komunikasi merupakan aktifitas dasar manusia. Melalui komunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah ditempat kerja, pasar, masyarakat, atau dimanapun manusia berada.¹

Model komunikasi adalah gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya.² Werner J. Severin dan James W. Tankard Jr mengatakan model membantu merumuskan teori dan menyarakan hubungan. Oleh karna hubungan antar model dengan teori begitu erat, model dicampur-adukan dengan teori. Oleh karna kita memilih unsur-unsur tertentu yang kita masukkan dalam model, suatu model mengimplikasikan penilaian atas relevansi, dan ini pada gilirannya mengimplikasikan teori mengenai fenomena yang diteorikan. Model dapat

¹ Raudhonah, *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: UIN Jakarta Press, 2007, hal.12

² Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* . Jakarta:Bumi Aksara, 2000, hal 5

berfungsi sebagai basis bagi teori yang lebih kompleks, alat untuk menjelaskan teori dan menyarankan cara-cara untuk memperbaiki konsep-konsep.³

Model komunikasi yang dikemukakan oleh Harold Lasswell menggunakan lima pertanyaan yang perlu ditanyakan dan dijawab dalam melihat proses Komunikasi yaitu, *who* (siapa), *says what* (apa yang dikatakan), *in which channel* (saluran komunikasi), *to whom* (kepada siapa), *with what effect* (pengaruh).⁴

Adapun analisis yang dilakukan terhadap kelima komponen komunikasi tersebut adalah sebagai berikut :⁵

- **Analisis kontrol**, umumnya dilakukan untuk membantu pengirim pesan untuk memiliki seluruh kekuatan.
- **Analisis isi**, umumnya dikaitkan dengan *stereoptipe* dan representasi perbedaan kelompok politik dan berhubungan dengan tujuan pesan yang disampaikan.
- **Analisis media**, umumnya mengkaji pemilihan media yang akan digunakan untuk mencapai khalayak
- **Analisis khalayak**, umumnya mengkaji siapa yang menjadi target sasaran.

³ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2004, hal. 131

⁴ Raudhonah, *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: UIN Jakarta Press, 2019, hal 218

⁵<https://pakarkomunikasi.com/model-model-komunikasi> diakses pada Rabu, 31 Agustus 2022 , Pukul 10.00 WIB.

- **Analisis efek**, umumnya dilakukan sebelum proses dimulai dengan tujuan untuk memprediksi efek pesan terhadap target sasaran .

Devito juga mengatakan bahwa komunikasi yaitu proses pertukaran pesan baik secara non verbal atau verbal yang dikirim kepada seseorang dan diterima oleh orang lain atau sekelompok kecil orang yang menghasilkan efek dan feedback secara langsung.⁶

Definisi dan model komunikasi ini bertujuan untuk mempermudah kita dalam memahami proses yang rumit dari realitas komunikasi yang sebenarnya. Model ini sendiri dibangun berdasarkan pada perbedaan konsep dalam memandang peristiwa komunikasi. Dalam hal ini, ada terdapat banyak konseptualisasi mengenai komunikasi, dan konseptualisasi ini telah mengalami banyak perubahan dalam tahun-tahun terakhir ini. Perbedaan konseptualisasi ini didasarkan pada cara memahami dan menjelaskan fenomena komunikasi yang ada, termasuklah disini cara mendefinisikan komunikasi itu sendiri.⁷

Dalam penelitian ini model yang digunakan adalah model komunikasi sebagai interaksi (model interaksional) yang dimana pada komunikasi interaksi ini dianggap komunikasi sebagai suatu proses sebagai-akibat atau aksi-reaksi, yang arahnya bergantian. Seseorang menyampaikan pesan, baik verbal atau nonverbal, seorang penerima bereaksi dengan memberi jawaban verbal atau menganggukkan kepala,

⁶ Popy Ruliana, Puji Lestari. *Teori Komunikasi*, PT. Rajagrafindo persada. Depok 2021, hal 118.

⁷ Yasir, *Pengantar Ilmu Komunikasi Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif*. Yogyakarta: Deepublish, 2020. Hal 8

kemudian orang pertama bereaksi lagi setelah menerima respons atau umpan balik dari orang kedua, dan begitu seterusnya. Hal yang paling penting adalah masing-masing dari kedua pihak berfungsi berbeda, bila yang satu sebagai pengirim, maka yang satunya lagi sebagai penerima. Begitu pula sebaliknya. Komunikasi sebagai interaksi dipandang sedikit lebih dinamis daripada komunikasi sebagai tindak satu-arah. Namun keduanya ini masih membedakan para peserta komunikasi sebagai pengirim dan penerima pesan, karena itu masih tetap berorientasi pada sumber, meskipun kedua peran tersebut dianggap bergantian. Contoh definisinya menurut William F. Glueck yaitu proses pertukaran informasi dan pemindahan pengertian di antara dua atau sekelompok orang.⁸

Pada dasarnya proses interaksi yang berlangsung juga masih bersifat mekanis dan statis. Salah satu unsur yang penting untuk ditambahkan dalam model komunikasi ini adalah umpan balik (*feedback*) atau tanggapan terhadap suatu pesan yaitu apa yang disampaikan penerima pesan kepada sumber pesan, sekaligus sebagai petunjuk mengenai efektivitas pesan yang disampaikan sebelumnya. Umpan balik dapat berupa verbal atau nonverbal sengaja maupun tidak disengaja. Jadi, umpan balik terjadi setelah pesan diterima, tidak pada saat pesan sedang dikirim. Konsep komunikasi interaksional ini menekankan proses komunikasi dua arah diantara para komunikator.⁹

⁸ *Ibid* hal 11

⁹ Yasir, *Pengantar Ilmu Komunikasi Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif*. Yogyakarta: Deepublish, 2020. Hal 11

Komentar dari sebagian pakar komunikasi dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan interaksi atau sebuah hubungan komunikasi antara dua orang atau lebih untuk melakukan suatu proses pertukaran informasi serta saling memberikan *feedback*. Selain itu, komunikasi juga memiliki model yang dimana bertujuan untuk menjadi gambaran sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya.

Dalam melakukan komunikasi juga harus dengan menciptakan rasa kepercayaan, keterbukaan dan saling memahami untuk menghasilkan komunikasi antar individu yang lebih efektif.

Carl Rogers seorang psikolog menggambarkan mengenai pengembangan relasi secara *interpersonal* dari penelitian yang dilakukan ada tiga kondisi dan situasi yang dibutuhkan dalam mengembangkan sebuah hubungan secara interpersonal yaitu 'kecocokan', rasa positif, dan adanya empati.¹⁰

Yang dimaksud dari kecocokan yang ada pada komunikasi *interpersonal* yaitu dapat menambah hubungan ke tingkat yang lebih jauh. Kecocokan yaitu perasaan batin dan tampilan luar (fisik) dari seseorang yang mengalami keseimbangan. Orang yang dalam komunikasi *interpersonal* mengalami kecocokan pada umumnya menyampaikan pesan tanpa adanya perubahan, nyata, utuh, dan transparan. Sebaliknya,

¹⁰ Ali Nurdin, *Teori komunikasi interpersonal disertai contoh fenomena praktis*. Jakarta: Kencana, 2020, hal. 80

seseorang yang tidak cocok dalam komunikasi berusaha memainkan peran yang mengesankan dipermukaan dan bersembunyi dibalik penampilan fisiknya. Dia berperan sebagai orang lain dalam penampilan komunikasi dengan orang lain. Dia yang berbeda dengan dirinya sendiri.¹¹

Rasa positif yaitu sikap seseorang yang diberikan kepada orang lain pada saat berkomunikasi dengan cara menerima orang lain secara terbuka dan selalu memberikan pikiran yang positif. Orang yang memiliki kepribadian seperti ini lebih mudah mengembangkan relasi *interpersonal* dengan orang lain. Rasa positif yang dibangun dalam komunikasi ditandai dengan sikap yang hangat, peduli, suka, minat, dan rasa hormat pada orang lain sebagai lawan bicara.¹²

Rasa empati merupakan hal penting untuk memperluas relasi individu dalam berkomunikasi. Empati dilakukan melalui kemampuan yang memiliki rasa peduli dengan memilah nilai-nilai dan pandangan yang dimilikinya, dan berusaha untuk menerima dan membuka jalan menuju dunia orang lain tanpa berprasangka buruk. Seorang yang memiliki rasa empati akan memiliki kemampuan untuk mendengarkan pikiran, perasaan, dan makna orang lain seolah-olah menjadi miliknya sendiri. Menurut Devito mengatakan bahwa alasan tentang mengapa seseorang ingin memiliki hubungan dengan orang lain yaitu untuk mengurangi kesepian,

¹¹ *Ibid* 80

¹² *Ibid* hal 81

mendapatkan rangsangan, mendapatkan pengetahuan diri, dan meningkatkan kesenangan serta mengurangi penderitaan.¹³

Ketika melakukan komunikasi didalamnya akan terdapat beberapa unsur yaitu:¹⁴

1. Pengirim atau komunikator dalam komunikasi interpersonal merupakan asal mula dari pesan yang disampaikan,
2. *Encoding* yaitu suatu proses menyusun informasi yang dapat diberikan kepada komunikan melalui metode yang sudah ditentukan dan informasi atau pesan dapat dipahami komunikan ,
3. Pesan yaitu sebuah pemikiran yang disampaikan kepada komunikan secara verbal atau non verbal,
4. Saluran adalah sarana yang digunakan untuk memberikan suatu informasi dan pesan akan dapat diterima kepada komunikan,
5. *Decoding* yaitu komunikan akan mengartikan sebuah informasi atau pesan yang didapatkan dari komunikator dan informasi ataupesan yang didapatkan menjadi lebih jelas tetapi tetap memiliki makna yang mirip antara komunikator dan komunikan,
6. Penerima atau komunikan adalah seseorang mendapatkan sebuah informasi yang dikirimkan oleh komunikator. Sebagai komunikan bisa saja berada dalam letak seperti menyimak, memprediksi,

¹³ *Ibid* hal 81

¹⁴ Alo Liliweri, *Komunikasi Antarpersonal*. Jakarta: Kencana, 2017, hal.65-70

memeriksa, mendeteksi, sebuah informasi sehingga informasi bisa tersampaikan,

7. Gangguan atau *noise* yaitu suatu kendala yang terjadi di saat proses komunikasi sedang berlangsung sehingga komunikasi kurang efektif,

8. Umpan balik atau *feedback* yaitu sebuah tanggapan atau balasan yang diberikan komunikan terhadap pesan yang diterima dari komunikator bisa berupa verbal ataupun non verbal.

Guerero, Andersen, dan Afifi mengatakan ada beberapa karakter yang secara umum digunakan untuk membangun hubungan baik diantaranya: ¹⁵

1. *Openess and routine talk*, yaitu aktivitas saling bercakap dan memperhatikan antara satu sama lain.
2. *Positivity*, merupakan sesuatu untuk membuat hubungan menjadi lebih menyenangkan dan bersemangat.
3. *Assurances*, yaitu memberikan perasaan saling menjaga dalam menjalin hubungan serta saling perhatian antara satu sama lain.
4. *Supportiveness*, yaitu memberikan support dan serta dorongan.
5. *Mediated communication*, adalah komunikasi yang dilakukan secara tidak langsung dengan kartu, surat, telepon, dan teknologi, contohnya berkomunikasi melalui email, atau mengirim foto.

¹⁵ Yenny Wijayanti, *Proses Komunikasi Interpersonal Ayah dan Anak Dalam Menjaga Hubungan*
Vol I. No.3 Tahun 2013. Hal.129

6. *Conflict management*, adalah aktivitas yang mengatur konflik permasalahan dengan cara mendukung atau menciptakan sesuatu menuju pada penyelesaian masalah dan keteraturan.
7. Humor, adalah penggunaan aktivitas dengan hiburan, humor, atau sindiran seperti menggunakan nama panggilan yang lucu, dan menjadi bahan candaan

1.2.2 Proses Komunikasi

Proses komunikasi adalah proses perpaduan makna dari berbagai macam tanda komunikasi yang diberikan oleh komunikator kepada komunikan. Proses komunikasi menyangkut banyak faktor atau unsur didalamnya, yaitu komunikator dan komunikan, pesan (seperti bentuk, isi, dan cara penyajiannya), saluran, alat yang dipakai untuk memberikan pesan, keadaan, letak, dampak atau risiko yang terjadi, kendala yang muncul, serta suatu kondisi sedang berlangsung dalam proses komunikasi.¹⁶

Proses Komunikasi juga bersifat dinamis, kompleks, dan dapat berubah. Melalui pandangan ini, maka dapat ditekankan bahwa menciptakan makna adalah sesuatu yang dinamis, yang menyesuaikan konteks dan lingkungan dari keberadaan simbol yang dimaknai. Oleh karena itu, komunikasi tidak memiliki awal dan akhir yang jelas kapan kita dapat memaknai dengan benar makna dari sebuah simbol itu.

¹⁶ Ridwansyah, "Proses Komunikasi Interpersonal Dalam Ta'aruf Di Kota Banda Aceh" dalam jurnal Komunikasi Global, Volume 7, Nomor 1, 2018, hal 54

Selain itu, karena komunikasi merupakan proses, banyak sekali yang dapat terjadi dari awal hingga akhir dari sebuah pembicaraan. Orang-orang dapat memilih sikap dan perilaku yang mungkin sama, namun bisa saja kita mengambil sikap yang sama sekali berbeda ketika sebuah pembicaraan dimulai dengan waktu pembicaraan diakhiri. Hal ini dapat menjelaskan kenapa konflik sering terjadi di antara sesama teman sekamar, pasangan suami istri dan bahkan sesama saudara. Semua berkemungkinan bisa saja terjadi dalam hitungan menit atau jam. Satu jam lalu seorang gadis bisa saja masih berpegangan tangan, namun saat ini sudah terjadi pertengkaran dan bahkan berpisah.¹⁷

Berdasarkan keterampilan berkomunikasi yang dilakukan komunikator, teknik komunikasi dapat diklasifikasikan menjadi:¹⁸

1. Komunikasi informatif (*informative communication*), yaitu komunikasi yang dilakukan dengan cara menginformasikan pesan atau pemberitahuan mengenai informasi terbaru. Sebuah informasi atau pemberitahuan yang baik harus memiliki syarat: unsur kelengkapan informasi dengan rumus 5W1H, ringkas, penuh pertimbangan, kejelasan, nyata, sesuai sopan santun dan etika, dan yang utama mengandung unsur kebenaran.
2. Komunikasi persuasif (*persuasive communication*), yaitu komunikasi yang dilakukan dengan cara membujuk dengan

¹⁷ Yasir, *Pengantar Ilmu Komunikasi Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif*. Yogyakarta: Deepublish, 2020. Hal 37

¹⁸ *Ibid* Hal 44

tujuan akhir untuk mengubah perilaku. Komunikasi persuasif sifatnya searah, ia banyak diterapkan pada seperti iklan, propaganda dan kampanye.

3. Komunikasi pervasif (*pervasive communication*), yaitu komunikasi yang mengandung upaya komunikator untuk menanamkan sesuatu yang dikehendaknya dengan menerobos alam bawah sadar komunikan secara berulang-ulang, sehingga tujuan komunikator itu menjadi kenyataan.

Dalam Proses komunikasi terutama Komunikasi antar individu juga ada yang dinamakan *sharing*, diskusi, dan wawancara untuk saling bertukar informasi atau pesan yang ingin disampaikan agar adanya pemahaman bersama, berikut ini uraian dari *sharing*, diskusi dan wawancara:

- ***Sharing***

Merupakan bagian penting dalam komunikasi antar individu yang memiliki fungsi untuk berbagi pendapat atau bertukar pendapat serta pikiran yang dapat memberikan berbagai manfaat bagi masing-masing individu, beberapa manfaat dari *sharing* adalah:¹⁹

1. *Sharing* memberikan kekuatan pikiran

Dengan melakukan *sharing* dapat mengetahui kekuatan, kelebihan dan kelemahan dari masing-masing manusia, sehingga dapat saling

¹⁹ Margaretha Dwi Yuliana, Indah Wahyu Utami, *Komunikasi Antar Individu*, Yogyakarta: Suluh Media. 2018. hal 47-48

memperbaiki dan memperluas pengetahuan serta pemahaman diri sendiri terhadap suatu hal.

2. *Sharing* menjadikan kekuatan mendengar

Dengan melakukan *sharing* membuat manusia dapat menjadi pendengar yang baik, menghargai dan memberikan respon terhadap masing-masing individu

3. *Sharing* dapat mengurangi rasa sakit

Dengan *sharing* dapat mengungkapkan rasa sakit kepada manusia lain yang dapat mengurangi beban yang ditanggung setiap manusia, bahkan mampu memberikan solusi untuk meredam rasa sakit yang dimiliki.

• **Diskusi**

Merupakan proses komunikasi antar individu yang bertujuan untuk pertukaran pemikiran dan pendapat mengenai suatu permasalahan yang dilakukan dengan terarah dan teratur. Ada 2 bagian yang dikelompokkan dalam diskusi, yaitu:

1. Diskusi kelompok

Merupakan pertukaran pemikiran dan pendapat yang dapat dilakukan oleh dua sampai sepuluh orang peserta diskusi yang bertujuan untuk membahas permasalahan tertentu.

2. Diskusi umum

Merupakan pertukaran pemikiran dan pendapat yang dapat dilakukan oleh lebih dari sepuluh orang peserta diskusi yang bertujuan untuk membahas permasalahan tertentu.²⁰

- **Wawancara**

Dalam wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang berbentuk fakta dan pendapat dalam kegiatan tertentu yang melibatkan dua individu atau lebih. Wawancara digolongkan ke dalam berbagai macam, diantaranya:

1. Wawancara terbuka

Wawancara terbuka yaitu wawancara yang dilakukan untuk mendapatkan jawaban bebas tanpa batas atau tidak terikat.

2. Wawancara tertutup

Wawancara tertutup yaitu wawancara yang dilakukan berdasarkan keadaan jawaban yang dibatasi atau terikat.

3. Wawancara individual

Wawancara individual yaitu wawancara yang terjadi antara dua individu yaitu pewawancara dan responden.²¹

²⁰ Margaretha Dwi Yuliana, Indah Wahyu Utami, *Komunikasi Antar Individu*, Yogyakarta: Suluh Media. 2018. hal 48

²¹ Margaretha Dwi Yuliana, Indah Wahyu Utami, *Komunikasi Antar Individu*, Yogyakarta: Suluh Media. 2018. hal 49

1.2.3 Fungsi Model Komunikasi

Menurut Gardon Wiseman dan Larry Barker mengemukakan tiga fungsi model, yaitu:²²

- a. Melukiskan proses komunikasi
- b. Menunjukkan hubungan visual
- c. Membantu dalam menemukan dan memperbaiki kemacetan komunikasi

Deutsch menyebutkan bahwa model mempunyai empat fungsi yaitu:

- a. Fungsi mengorganisasikan, yaitu membantu dalam mengorganisasikan unsur-unsur yang memiliki kemiripan data dan hubungan yang sebelumnya tidak diamati.
- b. Fungsi heuristik, menunjukkan fakta-fakta dan metode baru yang tidak diketahui.
- c. Fungsi Prediktif, membantu memperkirakan hasil dan akibat yang akan diperoleh.
- d. Fungsi pengukuran, mengukur fenomena yang diprediksi.

Komunikasi berfungsi untuk mengembangkan kreativitas imajinasi, memahami dan mengendalikan diri sendiri, serta meningkatkan kematangan berpikir sebelum mengambil keputusan. Mengembangkan kreativitas imajinasi berarti menciptakan suatu daya nalar melalui

²² Ardianto, Elvinaro, dkk, *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2007, hal 68

komunikasi diri sendiri, serta meningkatkan kematangan berpikir sebelum mengambil keputusan dengan cara seperti ini seseorang dapat mengetahui keterbatasan keterbatasan yang dimilikinya sehingga tahu diri tahu membawakan diri, menempatkan diri dalam masyarakat.²³

Dari komunikasi juga akan menimbulkan efek bagi komunikator dan komunikan. Efek komunikasi adalah situasi yang diakibatkan oleh pesan komunikator dalam diri komunikannya. Efek komunikasi ini berupa efek psikologis yang terdiri dari tiga hal:²⁴

1. **Pengaruh kognitif**, yaitu bahwa dengan komunikasi, seseorang menjadi tahu tentang sesuatu. Berarti, komunikasi berfungsi untuk memberikan informasi. Misalnya, petugas kesehatan yang melakukan rehabilitasi pasien dengan gangguan jiwa dengan cara memberikan suatu informasi mengenai tindakan di lingkungan sosial yang baik dan benar. Dan pasien akan menjadi tahu tentang tindakan di lingkungan sosial yang baik dan benar.
2. **Pengaruh afektif**, yaitu bahwa dengan pesan yang disampaikan terjadi perubahan perasaan dan sikap. Misalnya, pasien yang menerima suatu pengetahuan bersifat persuasif, tercipta sikap untuk melakukan sesuatu atau sikap setuju atau tidak setuju terhadap sesuatu).

²³ Cangara Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT raja grafindo persada 2018.hal 49

²⁴ Nurani Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media 2012. Hal. 64-65

3. **Pengaruh konatif**, yaitu pengaruh yang berupa tingkah laku dan tindakan. Karena menerima pesan dari komunikator atau penyampaian pesan, komunikan bisa bertindak untuk melakukan sesuatu. Misalnya, pasien dengan gangguan jiwa sedang dalam kondisi tidak stabil dan bertingkah laku tidak wajar dihadapan pasien yang lainnya. Maka pasien yang lain akan merasa terganggu dan bisa saja melakukan hal serupa karna faktor kondisi yang dialaminya.

1.2.4 Hambatan Komunikasi

Hambatan atau gangguan komunikasi pada dasarnya dapat dibedakan atas tujuh macam menurut Hafied Cangara yaitu:²⁵

1. Hambatan secara Teknis dapat terbentuk jika salah satu alat yang dipakai dalam berkomunikasi mendapatkan sebuah gangguan, sehingga pesan atau informasi yang disebarkan mendapati kecacatan. Contohnya bila sedang berlangsung komunikasi antara komunikator dan komunikan dengan menggunakan media elektronik seperti handphone maka gangguan sinyal akan menyebabkan ketidakefektifnya pada pesan yang disampaikan.

²⁵ Putri, Bq. Monanggi Kusuma Putri. *Hambatan Komunikasi Interpersonal Pada Masyarakat Pendatang Non-Bangsawan Dengan Masyarakat Asli Bangsawan (Studi pada Masyarakat Kampung Pedalaman Desa Masbagik Utara Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur)*. 2019. Di akses pada 1 April 2022.

2. Hambatan Semantik yaitu kesalahan pada bahasa yang digunakan sehingga menyebabkan hambatan pada komunikasi. Hal yang biasa terjadi di Hambatan semantik yaitu:

a) Menggunakan Kalimat yang terlalu banyak dengan istilah bahasa asing menyebabkan sulit nya dimengerti dan dipahami oleh khalayak tertentu.

b) Komunikator menggunakan Bahasa yang berbeda dengan bahasa yang digunakan oleh komunikan.

c) Menggunakan Struktur bahasa yang tidak wajar, sehingga penerima merasa kesulitan.

d) Latar belakang budaya juga bisa memberikan dampak mengenai salah persepsi terhadap simbol-simbol bahasa yang digunakan. Contohnya ketika sedang berlangsungnya komunikasi antara komunikan dengan komunikator tetapi diantara mereka ada perbedaan budaya dan perbedaan bahasa. Oleh karena itu akan menyebabkan perbedaan persepsi antara peserta komunikasi.

3. Hambatan Budaya adalah terjadinya perbedaan nilai serta norma dan kebiasaan yang diyakini oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi. Di negara-negara sedang berkembang masyarakat yang cenderung menerima informasi dari sumber yang memiliki banyak persamaan dengan dirinya, seperti bahasa, agama dan kebiasaan-kebiasaan lainnya. Misalnya pada masyarakat yang berasal dari negara budaya timur

berkomunikasi dengan masyarakat yang berasal dari budaya barat akan menimbulkan persepsi yang berbeda saat mereka berkomunikasi.

4. Hambatan Status yaitu terjadi karena adanya jarak sosial antara pemeran komunikasi. Misalnya, perbedaan status antara atasan

dan bawahan atau senior dan junior. Perbedaan tersebut yang menuntut perilaku komunikasi selalu mempertimbangkan kondisi dan etika yang sudah membudaya dalam masyarakat, yakni rakyat cenderung hormat pada raja yang memimpinya, atau bawahan kepada atasan.

5. Hambatan Psikologis terjadinya hambatan ini karena adanya gangguan yang berasal dari persoalan-persoalan yang ada di dalam diri masing-masing individu. Contohnya adanya perasaan curiga dengan penerima yang memiliki sumber, situasi berduka atau adanya keadaan gangguan kejiwaan sehingga menyebabkan penerimaan dan pemberian informasi menjadi tidak sempurna.

6. Hambatan kerangka berpikir yaitu sesuatu perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang digunakan dalam komunikasi, hal ini dapat terjadi karena pengalaman dan pendidikan yang berbeda. Misalnya seseorang dengan pendidikannya sarjana sedang berkomunikasi dengan seseorang yang hanya lulus sekolah dasar, dalam

pembicaraan tersebut akan adanya perbedaan dan tujuan komunikasi sehingga tidak terjalin sesuai dengan apa yang diinginkan.

7. Hambatan Fisik adalah disebabkan karena kondisi geografis yang menimbulkan adanya gangguan organik, berarti tidak berfungsinya salah satu panca indera pada komunikasi. Contohnya orang yang memiliki kekurangan fisik seperti kurang pendengaran karena usia ketika berkomunikasi dapat menyebabkan pesan yang disampaikan tidak efektif dan terjadi kesalahpahaman.

1.2.5 Pengertian Pasien Gangguan Jiwa

Gangguan jiwa organik dan *simtomatik*, *skizofrenia*, gangguan *skizotipal*, gangguan waham, gangguan suasana perasaan, gangguan neurotik, gangguan *somatoform*, sindrom perilaku yang berhubungan dengan gangguan fisiologis dan faktor fisik, gangguan kepribadian dan perilaku masa dewasa, retardasi mental, gangguan perkembangan psikologis, gangguan perilaku dan emosional dengan onset masa kanak dan remaja merupakan beberapa jenis dari Gangguan jiwa.

Kata pasien dan gangguan jiwa merupakan asal mula dari Pasien gangguan jiwa. Seseorang yang dimana tubuhnya tidak dapat berfungsi dengan baik dan sehingga jiwanya pun mengalami hal yang sama maka disebut sebagai pasien, Pasien juga dapat disebut sebagai orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya. Selain itu, pasien

juga disebut sebagai manusia yang merasa kurang mendapatkan apa yang mereka inginkan dan sehingga kadang-kadang mengalami depersonalisasi atau penurunan kepribadian diri.²⁶

Gangguan jiwa adalah bentuk suatu kelainan perilaku yang terjadi karena adanya kesalahan dalam mengontrol emosi sehingga ditemukan hal yang tidak biasa dalam tingkah lakunya. Hal ini menyebabkan penurunan dari semua fungsi kejiwaan seseorang akan mengalami gangguan jiwa apabila ditemukan adanya gangguan pada kesehatan mental, seperti: pikiran, emosi, perasaan, perilaku, motivasi, kemauan, keinginan, daya tilik diri, dan persepsi sehingga terganggunya proses hidup dimasyarakat. Hal tersebut akan menyebabkan keinginan seseorang untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia dalam bertahan di kehidupannya sehingga seseorang secara langsung berfikir dan memiliki keinginan untuk mengapai cita-cita yang mewajibkan seseorang memiliki relasi dengan orang lain, ketika keinginan itu tercapai, maka dari hal tersebut timbul respons fisiologis maupun psikologis²⁷

Pasien gangguan jiwa akan terlebih dahulu di *assessment* oleh dokter psikiater sebelum mendapatkan proses upaya pemulihan dari gangguan jiwa yang dialami oleh pasien. *Assessment* atau penilaian keadaan adalah berisi mengenai diagnosis kerja, diagnosis diferensial atau

²⁶ Benyamin Lumenta, *Pasien (Citra, Peran Dan Perilaku)*, Yogyakarta: Kanius, 1989, hal.11.

²⁷ Abdul Nasir, Abdul Muhtith, *Dasar-Dasar Keperawatan Jiwa*, Salemba Medika, Jakarta, 2011, hal.19.

problem pasien, yang didapatkan dari menggabungkan penilaian subyektif dan obyektif.²⁸

Assessment tersebut di dalam nya terdapat komunikasi yang dilakukan antara psikiater dengan pasien ataupun keluarga pasien, untuk mengungkapkan diagnosis penyakit yang dialami pasien. Untuk mendapatkan diagnosis tersebut, pentingnya melakukan pendekatan komunikasi dengan pasien dan keluarga pasien agar pasien terbuka terhadap keadaan yang dialaminya.

1.2.6 Masalah Psikologis

Suatu kondisi yang memengaruhi pemikiran, perasaan, suasana hati, dan perilaku merupakan Penyakit psikologis atau gangguan mental. Penyakit psikologis tertentu ada beberapa yang hanya muncul sesekali, dan beberapa dapat bertahan lama (kronis). Penyakit psikologis dapat berpengaruh dengan kemampuan untuk berkomunikasi dengan orang lain dan berfungsi secara normal setiap harinya.²⁹

Gangguan mental atau gangguan kejiwaan merupakan rujukan dari istilah penyakit psikologis yang cukup sering digunakan. Gangguan mental atau gangguan jiwa merupakan suatu gejala psikologis yang memengaruhi beberapa hal dalam bidang kehidupan. Mengalami gangguan ini akan menimbulkan tekanan bagi orang tersebut.³⁰

²⁸ <https://snars.web.id/rs/panduan-pengisian-catatan-dokter-metode-s-o-a-p>

²⁹ <https://www.merdeka.com/jatim/jenis-penyakit-psikologis-yang-umum-terjadi-waspadai-perkembangannya-> (Di akses pada 1 April 2022, pukul 22.00 WIB)

³⁰ Ibid

Tanda psikologis terganggu menurut *American Psychiatric Association* mengatakan, yaitu:

- **Adanya perasaan Ketakutan atau kegelisahan secara berlebihan.**

Menjadi kerap kali merasa takut, cemas, gugup, atau panik berlebihan, ataupun merasakan hal-hal yang tidak terlalu penting.

- **Adanya Perubahan suasana hati.**

Perubahan suasana seperti rasa sedih yang mendalam, ketidakmampuan untuk mengekspresikan kegembiraan, merasa tidak peduli pada situasi, memiliki rasa putus asa, tertawa di kala yang tidak tepat dan tanpa alasan yang jelas, atau berpikir untuk melakukan bunuh diri.

- **Adanya permasalahan dalam berpikir.**

Sering merasa tidak mampu untuk berkonsentrasi atau bermasalah dengan ingatan, pikiran, atau ucapan yang susah untuk dijelaskan.

- **Memiliki Perubahan waktu tidur atau nafsu makan.**

Perubahan yang drastis pada kebiasaan waktu tidur dan makan dari biasanya. Dan disertai dengan kenaikan atau penurunan berat badan secara cepat.

- **Adanya Penarikan pada diri.**

Sering melakukan aktivitas seperti duduk dan tidak melakukan apa-apa dengan waktu cukup lama, atau berhenti dari aktivitas yang sebelumnya dinikmati.³¹

1.2.7 Komunikasi Terapeutik

Komunikasi terapeutik diartikan sebagai komunikasi yang direncanakan terlebih dahulu dengan kegiatan dan tujuan yang dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Misalnya seorang dokter diharapkan dapat merancang pesan atau informasi yang mudah dipahami oleh pasien terkait dengan segala hal proses penyembuhan dan pemulihan kembali pada pasien.

Dengan komunikasi yang dilakukan dokter dengan pasien akan menjadi bagian dari komunikasi yang dimana komunikasi tersebut dilakukan secara tatap muka atau langsung. Membuat dokter dan pasien dapat saling memberikan reaksi secara langsung pula yang terkait dengan pelayanan kesehatan.³² Komunikasi yang berlangsung tersebut antara dokter dan pasien harus tetap dilatih agar dapat memperoleh pelayanan informasi yang baik bagi pasien.

Dalam komunikasi terapeutik ini mengasumsikan bahwa manusia aktif dalam melaksanakan aktivitas berkomunikasi sesuai dengan teori interaksi simbolik. Selain itu dalam model interaksional mengatakan

³¹ <https://www.halodoc.com/artikel/10-tanda-kalau-kondisi-psikologis-sedang-terganggu> (Di akses pada 1 April 2022, pukul 22.00 WIB)

³² Nadra Ideyani Vita. *Komunikasi Terapeutik Dialogis*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021. Hal 6.

bahwa peserta komunikasi akan lebih bersifat aktif, reflektif dan kreatif, menafsirkan menampilkan perilaku yang rumit dan sulit diramalkan. Menurut Blumer juga mengemukakan tiga premis dasar dalam model ini yaitu: Pertama, manusia bertindak berdasarkan makna yang diberikan individu terhadap lingkungan sosialnya (simbol verbal, simbol nonverbal, lingkungan fisik). Kedua, makna berhubungan langsung dengan interaksi sosial yang dilakukan individu dengan lingkungan sosialnya. Ketiga, makna diciptakan, dipertahankan dan diubah lewat proses penafsiran yang dilakukan individu dalam berhubungan dengan lingkungan sosialnya.³³

Menurut Charles et.al terdapat tiga model komunikasi antara dokter dan pasien yang dapat diterapkan disaat melayani pasien yaitu:³⁴

- a. *Paternalistic Model (Patron-client)*, pada model ini menunjukkan bahwa dokter secara langsung mengontrol informasi atau pesan kepada pasien mengenai kondisi dan memberikan penanganan mengenai pengobatan.
- b. *Informed Model*, model ini menunjukkan bahwa dokter akan menyampaikan semua informasi yang dibutuhkan terkait fungsi dan akibat dari sebuah pengobatan berdasarkan bukti kepada pasien dan pasien dapat menentukan, berpikir dan mengambil keputusan sesuai apa yang terbaik baginya.

³³ Nadra Idayani Vita, *Komunikasi Terapeutik Dialogis*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021. Hal. 16

³⁴ *Ibid* Hal 7

- c. *Shared Model*, mengartikan bahwa dokter dan pasien membuat keputusan bersama, terutama mengenai pengobatan medis.

Komunikasi terapeutik yang dilakukan dokter dengan pasien di rumah sakit tidak luput dari ruang lingkup komunikasi kesehatan. Komunikasi kesehatan yang berarti salah satu bidang kajian dari Ilmu komunikasi yang saat ini begitu menjadi perhatian. Komunikasi kesehatan merupakan proses komunikasi yang meliputi pesan kesehatan, unsur-unsur atau peserta komunikasi. Orang-orang yang terlibat dalam komunikasi ini adalah dokter, perawat, pasien, keluarga pasien dan unsur lainnya. Mendalami komunikasi dokter dengan pasien yang terjadi di rumah sakit tentu akan menemukan suatu pola komunikasi.³⁵

Komunikasi terapeutik merupakan bagian pembelajaran dari komunikasi kesehatan komunikasi terapeutik ini merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Sedangkan, Departemen Kesehatan Republik Indonesia menyatakan Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang mendorong proses penyembuhan klien. Komunikasi terapeutik ini berfokus pada komunikasi yang berlangsung antara petugas kesehatan dan pasien dalam upaya melayani proses pengobatan dan penyembuhan pasien, dalam hal terbut akan melibatkan

³⁵ Nadra Ideyani Vita. *Komunikasi Terapeutik Dialogis*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021. Hal 12

komunikasi *interpersonal*. Jadi komunikasi merupakan proses berbagi makna pesan melalui perilaku verbal dan nonverbal.³⁶

Komunikasi terapeutik yang terjadi antara dokter dan pasien tidak luput dari komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal adalah suatu komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan lisan atau tulisan. Untuk memberikan informasi yang berbentuk pesan verbal dalam suatu komunikasi bukan hal yang mudah. Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Selain itu, Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol dengan aturan untuk menggabungkan simbol-simbol tersebut yang digunakan dan dipahami untuk seseorang.³⁷

Sedangkan menurut Larry A. Samovar dan Richard E. Porter komunikasi non verbal adalah mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu pengaturan komunikasi yang dihasilkan oleh individu dan penggunaan lingkungan yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima. Jadi secara tidak langsung komunikasi non verbal mencakup perilaku yang disengaja ataupun tidak disengaja sebagai bagian dari peristiwa komunikasi secara keseluruhan, karena kita sering mengirimkan banyak pesan nonverbal tanpa menyadari bahwa pesan pesan tersebut bermakna bagi

³⁶ Nadra Ideyani Vita. *Komunikasi Terapeutik Dialogis*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021. hal 13

³⁷ *Ibid*

orang lain. Adapun yang termasuk kedalam Komunikasi Nonverbal adalah:³⁸

1. Kinesik adalah posisi dan gerakan tubuh, termasuk wajah.
2. *Haptics* adalah indera peraba atau sentuhan
3. Tampilan fisik
4. Artefak adalah objek personal yang digunakan untuk mengumumkan identitas dan warisan kita, juga untuk personalisasi lingkungan kita.
5. Faktor lingkungan adalah elemen tata letak yang memengaruhi apa yang kita rasakan dan perbuat. Contohnya, kita menanggapi arsitektur, warna, desain ruangan, temperatur, suara, bau dan pencahayaan.
6. *Proxemics* dan jarak personal adalah merujuk jarak (spasi) dan bagaimana kita menggunakannya.
7. *Chronemics* adalah merujuk pada bagaimana kita mempersepsikan dan menggunakan waktu untuk mendefinisikan identitas dan interaksi.
8. *Paralanguage* adalah komunikasi yang diucapkan (vokal), tetapi tidak menggunakan kata-kata. Misalnya, bisikan, hembusan napas, dan kualitas vokal, seperti *volume*, titik nada dan perubahan nada.

³⁸ Nadra Ideyani Vita. *Komunikasi Terapeutik Dialogis*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021. hal 14-15

9. Keheningan, yang justru dapat menyampaikan pesan yang kuat. Komunikasi yang berlangsung dengan menggunakan pesan nonverbal begitu besar perannya dalam komunikasi antar pribadi.

1.3 Kerangka Pemikiran

Dari penjelasan diatas, komunikasi merupakan komunikasi bersifat pribadi dan dilakukan secara langsung (tatap muka) untuk menciptakan suatu pemahaman bersama. Selain itu, model komunikasi yang dimaksud disini yaitu komunikasi petugas kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Islam Klender Jakarta Timur dalam upaya pemulihan pasien, Hal tersebut dibahas dalam penelitian ini di Rumah Sakit Jiwa Islam Klender Jakarta Timur yang belum pernah dibahas sebelumnya oleh penelitian terdahulu. Untuk itu, kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran