

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Literatur

2.1.1 Review Penelitian Sejenis

Penelitian terdahulu ini sebagai acuan dan referensi bagi peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti bisa memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Bagian ini sebagai proses peneliti untuk membuat pebandingan penelitian yang peneliti lakukan terhadap penelitian lain yang telah ada. Disini peneliti mendapatkan beberapa penelitian sejenis, yaitu:

- 1) Muhammad Salman Al Farisy, penelitian ini dilakukan oleh mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Pasundan pada tahun 2019 yang berjudul **“POLA KOMUNIKASI PENGASUH PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA BUDI PERTIWI KOTA BANDUNG”**. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi interpersonal para pengasuh di panti sosial tresna werdha budi pertiwi Kota Bandung. Metode yang digunakan studi deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan adalah teori interaksi simbolik George Herbert Mead. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan mempelajari buku – buku referensi, observasi langsung ke lapangan, wawancara mendalam. Informan dari penelitian adalah pengasuh

dan juga penerima manfaat dari Panti Sosial Tresna Werdha Budi Pertiwi, dapat diperoleh bahwa komunikasi antara pengasuh dan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Pertiwi, berpola komunikasi dua arah. Dimana terjadi proses komunikasi interpersonal antara lansia sebagai penerima manfaat dan pengasuh, dalam tahap ini lansia mulai menceritakan keluh kesahnya dan mulai menceritakan kerinduannya pada keluarga lalu pengasuh melakukan pendekatan dan memberikan semangat dan juga dukungan sehingga terbentuk konsep diri lansia yang positif yang menjadikannya terbuka dan mempunyai semangat hidup kembali, karena keterbukaannya, pikirannya pun menjadi tenang dan luas sehingga ketika berinteraksi dengan pengasuh yang dianggapnya dekat yang muncul hanyalah nilai positif seperti kesenangan dan pikiran yang tenang, sehingga lansia menjadi pribadi yang ceria dan dapat bersosialisasi dengan baik dengan sesama penerima manfaat maupun para pengasuh yang ada di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Pertiwi Kota Bandung, peneliti menyarankan pertahankan apa yang selama ini sudah dilakukan oleh pengasuh kepada semua nenek yang selama ini tinggal di panti, karena tidak ada nenek yang mengaku tidak betah tinggal di panti karena pengasuhnya galak atau pun tidak ramah, bahkan semua nenek mengaku semua pengasuh yang ada di panti semuanya baik dan ramah, dan itu pula salah satu alasan mereka

betah tinggal di panti.

- 2) Siska Febrina, penelitian ini dilakukan oleh mahasiswi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau pada tahun 2019 yang berjudul **“KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PENGASUH DENGAN LANJUT USIA DI UPT PELAYANAN SOSIAL TRESNA WERDHA KHUSNUL KHOTIMAH PEKANBARU”**. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan bagaimana komunikasi interpersonal yang terjadi antara lanjut usia dengan para pengasuh di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru. Metode yang digunakan studi deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan mempelajari buku – buku referensi, observasi langsung ke lapangan, wawancara mendalam. Informan dari penelitian adalah pengasuh dan juga penerima manfaat dari UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru. Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian, dapat diperoleh bahwa komunikasi interpersonal pengasuh dengan lanjut usia terdiri dari dua bentuk yaitu komunikasi verbal dan non verbal. Bentuk komunikasi verbal yang terjadi yaitu lewat komunikasi lisan sebagai media untuk tempat bercerita, memberikan teguran, memberikan nasehat, memberikan apresiasi kepada lanjut usia, dan membaca koran. Sedangkan komunikasi non verbal yang

terjadi yaitu komunikasi gestur yang meliputi memberikan sentuhan, senyuman dan menggelengkan kepala. Peneliti menyarankan bagi pihak UPT pelayanan sebaiknya menyeleksi dengan tepat calon pengasuh dan mengadakan pelatihan tentang pembentukan sikap yang baik ketika bekerja

- 3) Muhammad Faiq Robbani, penelitian ini dilakukan oleh mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Pasundan pada tahun 2018 yang berjudul **“POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DI PANTI ASUHAN PERMATA HATI KOTA BANDUNG”**. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui interpretasi dari makna komunikasi interpersonal dan juga agar bisa memahami konsep diri dari pelaku komunikasi interpersonal yang ada di Yayasan Panti Asuhan Permata Hati Kota Bandung. Pada penelitian ini dapat diperoleh bahwa komunikasi interpersonal satu sama lain telah dilakukan cukup intens yang cenderung ringan dan santai. Meski begitu, ada suatu kendala dimana anak asuh dirasa masih memiliki bawaan konsep diri negatif dari lingkungan sebelumnya. Namun kini mereka terus berupaya membangun kepribadian sambil terus membangun interaksi dengan lingkungan barunya. Peneliti menyarankan untuk pihak panti asuhan perlu mengadakan suatu acara atau kegiatan yang mampu mempererat hubungan dan jalinan komunikasi anak asuh didalan panti asuhan. Misalnya

kegiatan sharing rutin yang berfungsi membuat kepribadian anak asuh menjadi percaya diri dan terbuka antara satu sama lain. Alangkah lebih baik pihak Panti Asuhan juga membuat program penyaluran hobi anak – anak sehingga kemampuan mereka terus berkembang dan tidak hanya mendapat dorongan dari bentuk motivasi saja.

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

Nama dan Judul Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Muhammad Salman Al Farisy, 2019 POLA KOMUNIKASI PENGASUH PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA BUDI PERTIWI KOTA BANDUNG	Teori Interaksi Simbolik	Kualitatif	- Objek penelitian sama yaitu Panti Sosial	- Lokasi penelitian berbeda - Menggunakan teori yang berbeda
Siska Febrina, 2019 KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PENGASUH DENGAN LANJUT USIA DI UPT PELAYANAN SOSIAL TRESNA WERDHA KHUSNUL KHOTIMAH PEKANBARU	Teori Interaksi Simbolik	Kualitatif	- Objek penelitian sama yaitu Panti Sosial	- Lokasi penelitian berbeda - Menggunakan teori yang berbeda

Muhammad Faiq Robbani, 2018 POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DI PANTI ASUHAN PERMATA HATI KOTA BANDUNG	Teori Interaksi Simbolik	Kualitatif	- Objek penelitian sama yaitu Panti Sosial	- Fokus utama dalam penelitian pola komunikasi ini ialah meneliti pola komunikasi anak - anak. Sedangkan pola komunikasi yang diteliti oleh peneliti ialah pola komunikasi orang tua. - Lokasi penelitian berbeda
---	--------------------------------	------------	--	---

2.2 Kerangka Konseptual

2.2.1 Komunikasi

Kata komunikasi berasal dari bahasa latin *communicatio*, yang bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna, jadi komunikasi dapat terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan di terima oleh komunikan. Hovland mendefinisikan proses komunikasi sebagai proses yang memungkinkan seseorang menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain. (Mulyana, 2010: 62).

Terlihat sangat jelas jika komunikasi adalah inti dari semua hubungan sosial. Pada dasarnya manusia itu makhluk sosial yang mempunyai rasa ingin tahu, ingin maju dan terus berkembang pastinya membutuhkan komunikasi sebagai sarana atau alat untuk mewujudkan segala keinginannya baik rasa ingin tahu, ingin maju dan berkembang.

Komunikasi juga merupakan salah satu sarana untuk berinteraksi semua makhluk hidup khususnya manusia. Dalam ruang lingkup pergaulan manusia, setiap individu mempunyai keanekaragaman dan mulai terjadi interaksi, saling mempengaruhi demi kepentingan dan keuntungan pribadi setiap individu. Maka dari sanalah terjadi saling menyampaikan pikiran dan perasaan dalam bentuk lisan atau percakapan.

Ditinjau dari sisi penyampaian informasi, komunikasi yang bertujuan bersifat informatif dan persuasif. Karena memang tidak mudah dapat merubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang atau jumlah orang. **Hovland, Jania, Kelly dan Rakhmat** dan dalam bukunya yang berjudul Psikologi Komunikasi mendefinisikan komunikasi sebagai berikut: *“Proses pengiriman stimuli (biasanya verbal) oleh seseorang (komunikator) untuk memodifikasi perilaku orang lain (publik).”* (2000:5)

Ross dalam bukunya Psikologi Komunikasi Rakhmat mendefinisikan komunikasi sebagai berikut :

“Proses transaksional yang meliputi pemisahan, dan pemilihan bersama lambang secara kognitif, begitu rupa sehingga membantu orang lain untuk mengeluarkan dari pengalaman sendiri atau respons yang sama dengan yang dimaksud.” (2005:3)

Intinya didalam komunikasi diperlukan kesamaan makna pesan diantara komunikator dan komunikan. Sehingga akan menghasilkan situasi komunikatif dengan kata lain akan menghasilkan komunikasi yang efektif.

Menurut **Effendy** dalam bukunya yang berjudul **Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek** menjelaskan proses komunikasi yaitu adalah :

“Hakikat manusia sebenarnya adalah pikiran atau manusia yang dinyatakan itu adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai penyalurnya.”(2003:28)

Definisi menurut **James A.F.Stoner** adalah proses dimana seseorang berusaha memberikan pengertian dengan cara pemindahan pesan. Sedangkan pendapat menurut definisi **Drs. H.A.W Widjaya** yang mengatakan bahwa pengertian komunikasi adalah hubungan kontak antara manusia baik individu maupun kelompok.

Menurut **William F.Glueck** yang menjelaskan bahwa komunikasi dapat dibagi menjadi dua bentuk yaitu :

- 1) *Interpersonal communications* : *intepersonal communications* (komunikasi antarpribadi) adalah proses pertukaran informasi serta pemindahan pengertian antara dua orang atau lebih di dalam suatu kelompok kecil manusia.
- 2) *Organization communications* : *Organizations communications* (komunikasi organisasi) adalah proses dimana pembicara secara sistematis memberikan informasi dan memindahkan pengertian kepada orang banyak dalam organisasi dan kepada pribadi – pribadi juga lembaga – lembaga di luar yang ada hubungannya dengan organisasi.

Dari penjelasan diatas, komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan, dengan bentuk pesan yang

bervariasi dan menggunakan pola penyampaian pesan yang sesuai dengan kondisi atau daya tangkap komunikan dalam menerima pesan.

2.2.2 Unsur – unsur Komunikasi

Dari pengertian yang sudah dijelaskan, maka dapat dimaknai bahwa komunikasi antar manusia hanya bisa terjadi, jika ada seseorang yang menyampaikan pesan kepada orang lain dengan tujuan tertentu.

1) Sumber

Pengirim pesan adalah individu atau orang yang mengirim pesan. Pesan atau informasi yang akan dikirimkan berasal dari isi pikiran si pengirim pesan. Maka dari itu sebelum pengirim mengirimkan pesan, si pengirim harus menciptakan dulu pesan yang ingin disampaikan. Menciptakan pesan adalah memberi arti apa yang akan disampaikan kemudian menyandikan arti tersebut ke dalam suatu pesan. Sesudah itu baru dikirim melalui saluran.

2) Pesan

Pesan adalah informasi yang ingin dikirimkan kepada si penerima. Pesan ini bisa saja berupa verbal maupun *non verbal*. Pesan dengan jenis verbal dapat secara tertulis seperti surat, buku, majalah, memo, sedangkan pesan secara lisan dapat berupa, percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, radio dan sebagainya. Pesan yang *non verbal* dapat berupa isyarat, gerakan badan, ekspresi muka, dan nada

suara.

3) Media

Media atau saluran adalah jalan yang dilalui pesan dari si pengirim dengan si penerima. Media yang biasa dalam komunikasi adalah gelombang cahaya dan suara yang dapat kita lihat dan kita dengar. Akan tetapi alat dengan cahaya atau suara itu berpindah mungkin berbeda beda. Kita dapat menggunakan bermacam – macam alat untuk menyampaikan pesan seperti buku, radio filmt televisi, surat kabar tetapi saluran pokoknya adalah gelombang suara dan cahaya. Di samping itu kita juga dapat menerima pesan melalui alat indera penciuman, alat pengecap, dan peraba.

4) Penerima pesan

Penerima pesan adalah yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya.

5) Efek

Efek adalah respons terhadap pesan yang diterima dan dikirimkan kepada si pengirim pesan. Dengan diberikannya reaksi ini kepada si pengirim, pengirim akan dapat mengetahui apakah pesan yang dikirimkan tersebut diinterpretasikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Bila arti pesan yang dimaksudkan oleh si pengirim diinterpretasikan sama oleh si penerima berarti

komunikasi tersebut efektif. Respons yang diberikan tidak seperti apa yang diharapkan oleh si pengirim karena si penerima pesan kurang tepat dalam menginterpretasikan pesan.

2.2.3 Tujuan Komunikasi

Pada proses komunikasi tentunya ada tujuan yang ingin diwujudkan oleh seseorang baik dari pemberi pesan (komunikator) maupun penerima pesan (komunikan). Menurut **Effendy** dalam bukunya **Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi**, adapun tujuannya sebagai berikut:

1. Mengubah Sikap (*to change the attitude*)
2. Mengubah opini (*to change opinion*)
3. Mengubah perilaku (*to change the behavior*)
4. Mengubah masyarakat (*to change society*) (2003:55)

Berdasarkan empat poin yang dikemukakan dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi bertujuan untuk mengubah sikap. Sikap terdiri dari kognitif, afektif, konatif. Terciptanya ide atau gagasan yang dipaparkan baik oleh komunikator maupun komunikan sebagai hasil dari komunikasi atau *feedback*. Sehingga menghasilkan perilaku serta tindakan dari lawan bicara yang diharapkan sesuai dengan keinginan komunikator disamping itu, komunikasi juga bertujuan untuk mewujudkan perubahan sosial masyarakat dengan menggunakan interaksi antara masyarakat yang satu dengan lain nya

2.2.4 Fungsi Komunikasi

Setiap kegiatan memiliki fungsi, terutama komunikasi, berikut adalah komunikasi yang dikemukakan oleh **Effendy** dalam bukunya yang berjudul **Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi**, yaitu :

1. Menginformasikan (*to inform*)
2. Mendidik (*to educate*)
3. Menghibur (*to entertain*)
4. Mempengaruhi (*to influence*) (2003:55)

Fungsi dari komunikasi ialah sebagai penyampai informasi yang utama, mendidik, memberikan hiburan, dan yang terakhir mempengaruhi orang lain dalam menentukan sikap dan bertindak. Berdasarkan fungsi diatas bahwa penyampaian informasi ini merupakan hal umum dan biasa dalam kehidupan sehari – hari, kemudian mendidik (*to educate*) umumnya fungsi ini dilakukan oleh orang yang berprofesi sebagai pengajar (guru atau dosen) dan seorang orang tua yang mengarahkan kepada anaknya. Kemudian hiburan (*to entertain*) merupakan salah satu fungsi komunikasi yang cukup dimengerti karena adanya factor kesenangan, serta mempengaruhi (*to influence*) biasanya bersatu dengan penyampaian informasi.

Laswell, seperti yang dikutip oleh Nurdin dalam bukunya sistem komunikasi Indonesia mengungkapkan fungsi komunikasi sebagai berikut:

1. Penjagaan/pengawasan (*surveillance of environment*)

2. Menghubungkan bagian – bagian yang terpisah dari masyarakat untuk menanggapi lingkungan (*correlation of the part of society is responding to the environment*)
3. Menurunkan warisan sosial dari generasi ke generasi berikutnya (*transmission of the social heritage*) (2010:15)

Manusia bisa mengenal satu sama lain pastinya melalui komunikasi. Proses penyampaian harus dilakukan agar bisa saling mengenal dan bersosialisasi sehingga membentuk suatu masyarakat. Manusia tentunya berinteraksi dengan pengenalan dimana lingkungan dia berada. Pertemuan yang dikenal dalam istilah silaturahmi, tidak menghilangkan bagian dalam berhubungan sosial antara satu dengan yang lainnya.

Kegiatan komunikasi yang melancarkan warisan sosial dari setiap generasi untuk dapat saling bertukar informasi misalnya berupa sejarah atau budaya untuk bisa dilestarikan pada generasi selanjutnya.

2.2.5 Hambatan Komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy mengemukakan hambatan komunikasi merupakan suatu gejala bahwa ada sesuatu yang tidak sesuai dalam proses komunikasi. Dalam buku yang berjudul *Dinamika Komunikasi*. Faktor – Faktor penghambat komunikasi adalah:

- 1) Hambatan Sosio-psikologis.

Artinya adalah ketika komunikator mencoba untuk melakukan aktivitas komunikasi, komunikator harus memperhatikan situasi ketika komunikasi berlangsung.

2) Hambatan Semantis

Hambatan komunikasi yang meyangkut bahasa yang dipergunakan komunikastor sebagai alat untuk menyalurkan pesan dan perasaannya kepada komunikan.

3) Hambatan Mekanis

Maksudnya hambatan yang dijumpai pada media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya, ilmu, teori dan Filsafat Komunikasi ada beberapa hal yang merupakan hambatan komunikasi yang harus menjadi perhatian bagi komunikator bila ingin komunikasinya efektif, yaitu sebagai berikut:

- 1) Gangguan
- 2) Kepentingan
- 3) Motivasi Terpendam
- 4) Prasangka.

2.2.6 Komunikasi Verbal

Komunikasi dapat dilakukan dengan macam – macam cara, dimana sebuah pesan dapa disampaikan, dimengerti oleh penerima pesan dan mempengaruhi perilakunya. Salah satunya adalah komunikasi verbal, merupakan bentuk komunikasi yang di sampaikan komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis (writen) atau lisan (oral).

Komunikasi verbal menempati posisi besar. Karena kenyataan ide –

ide, pemikiran atau keputusan, lebih mudah tersampaikan secara verbal ketimbang non verbal dengan harapan, komunikasi (baik pendengar maupun pembicara) bisa lebih mudah memahami pesan – pesan yang disampaikan.

Suara dan kata adalah bagian dari komunikasi verbal, adapun tatapan mata, tangan dan lainnya yang bisa digunakan sebagai media komunikasi yang disebut dengan komunikasi non verbal.

2.2.7 Komunikasi Non Verbal

Komunikasi *no verbal* adalah suatu tahapan pembuatan dan pertukaran pesan (komunikasi) dengan tidak menggunakan kata – kata, namun dengan gerakan tubuh, ekspresi wajah, vokal, sentuhan dan lain sebagainya. Banyak komunikasi verbal tidak efektif karena pelaku komunikasinya tidak menggunakan komunikasi no verbal dengan benar dalam waktu bersamaan. Secara teoritis komunikasi non verbal dan komunikasi verbal dapat dipisahkan. Namun dalam kenyataan, kedua jenis komunikasi ini saling bersangkutan dalam komunikasi yang kita lakukan sehari – hari.

Sebagaimana yang diungkapkan Suranto memberikan definisi komunikasi nonverbal sebagai berikut :

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 jarak, sentuhan, dan sebagainya. (2010:146)

Melalui komunikasi non verbal, umumnya manusia mengambil

kesimpulan tentang berbagai macam perasaan orang, baik rasa senang, benci, cinta rindu dan, macam – macam perasaan lainnya. Bentuk komunikasi non verbal sendiri di antaranya adalah, bahasa isyarat, ekspresi wajah, sandi, simbol – simbol, warna dan intonasi suara.

Petunjuk komunikasi non verbal itu terdiri dari proksemik atau jarak kedekatan ketika menyampaikan pesan, lalu kinesik atau biasa yang disebut gestur tubuh, wajah atau mimik, paralinguistik atau tinggi rendah nada suara/vokal, artifaktual atau penampilan.

2.2.8 Konteks Komunikasi

Komunikasi tidak berlangsung di ruang hampa-sosial, melainkan dalam konteks atau situasi tertentu. Kategori yang dilandaskan tingkat (level) paling lazim digunakan untuk melihat konteks komunikasi, dimulai dari komunikasi yang melibatkan jumlah peserta terbanyak. Terdapat empat tingkat komunikasi yang disepakati banyak pakar, yakni:

1) Komunikasi Intrapribadi

Komunikasi Intrapribadi (*Intrapersonal communication*) adalah komunikasi dengan diri sendiri, salah satu contohnya adalah berpikir. Komunikasi ini merupakan landasan komunikasi antarpribadi dan komunikasi dalam konteks – konteks lainnya, meskipun dalam disiplin komunikasi tidak disinggung secara lebih jelas dan tuntas. Dengan kata lain, komunikasi intrapribadi ini sangat erat hubungannya dengan komunikasi dua orang atau lebih karena sebelum kita

berkomunikasi dengan orang lain kita biasanya berkomunikasi dengan diri sendiri (mempresepsi dan memastikan makna pesan orang lain), hanya saja caranya sering kurang disadari. Keberhasilan komunikasi kita dengan orang lain bergantung pada efektif atau tidaknya komunikasi kita dengan diri sendiri.

2) Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi (*Interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang – orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pelakunya menangkap *feedback* orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi ini adalah komunikasi diadik (*dyadic communication*) yang melibatkan hanya dua orang, seperti suami istri, dua sahabat, guru dan murid, lalu sebagainya.

Ciri – ciri dari komunikasi diadik adalah kedua pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak dekat dan juga pihak – pihak yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara stimulan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal. Keberhasilan komunikasi menjadi tanggung jawab para peserta komunikasi.

3) Komunikasi Kelompok

Kelompok merupakan sekumpulan orang yang memiliki

tujuan yang sama, yang berinteraksi satu sama lainnya untuk mencapai tujuan bersama (adanya saling ketergantungan), saling mengenal satu sama lain dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut, meskipun tiap anggota mempunyai peran berbeda. Kelompok ini misalnya adalah keluarga, tetangga, teman – teman, kelompok diskusi, kelompok pemecahan masalah, atau suatu komite yang tengah berapat untuk mengambil suatu keputusan. Dengan demikian, komunikasi kelompok biasanya merujuk pada komunikasi kelompok biasanya merujuk pada komunikasi kelompok yang dilakukan oleh kelompok kecil jadi bersifat tatap muka.

4) Komunikasi Publik

Komunikasi publik (*public communication*) adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang (khalayak), yang tidak bisa dikenali satu persatu. Komunikasi yang seperti itu sering juga disebut pidato, ceramah, atau kuliah umum. Komunikasi publik umumnya berlangsung lebih formal dan lebih sulit daripada komunikasi antarpribadi atau komunikasi kelompok, karena komunikasi publik menuntut persiapan pesan yang cermat, keberanian dan kemampuan menghadapi sejumlah orang yang banyak.

5) Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi (*Organizational communication*) terjadi dalam suatu organisasi. Bersifat formal dan informal, dan berlangsung dalam jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi sering melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi dan ada kalanya juga komunikasi publik.

6) Komunikasi Massa

Komunikasi massa (*mass communication*) adalah komunikasi yang menggunakan media massa, baik cetak (surat kabar, majalah) atau elektronik (radio, televisi), berbiaya relatif mahal, yang dikelola oleh suatu lembaga atau orang yang dilembagakan, yang ditujukan kepada sejumlah besar orang yang sudah tersebar pada banyak tempat, anonim, dan heterogen. Pesan bersifat umum, disampaikan secara cepat serentak dan selintas (khususnya media elektronik).

2.3 Komunikasi Kesehatan

Manusia sebagai makhluk sosial, terkandung suatu maksud bahwa manusia bagaimanapun juga tidak dapat terlepas dari individu yang lain. Hidup bersama antar manusia akan berlangsung dalam berbagai bentuk komunikasi dan situasi. Ada berbagai bentuk pola interaksi antar manusia dalam kehidupan ini, khususnya mengenai interaksi yang disengaja, salah satunya interaksi

dalam memberikan informasi kesehatan (komunikasi kesehatan). Salah satu isu utama dalam komunikasi kesehatan adalah mempengaruhi individu dan komunitas. Dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan dengan cara berbagi informasi seputar kesehatan. Menurut Healthy People 2010 dalam Liliweri (2009), komunikasi kesehatan yaitu seni menginformasikan, mempengaruhi dan memotivasi individu, institusi, serta masyarakat tentang isu-isu penting di bidang kesehatan dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesehatan individu dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Cline, R. dalam Liliweri (2009), komunikasi kesehatan merupakan sebuah bidang teori, riset dan praktek yang berkaitan dengan pemahaman dan saling ketergantungan mempengaruhi komunikasi (interaksi simbolik dalam bentuk pesan dan makna) dan kepercayaan kesehatan terkait, perilaku dan hasil. Komunikasi kesehatan menurut Notoatmodjo (2007), merupakan usaha yang sistematis untuk mempengaruhi secara positif perilaku kesehatan masyarakat dengan menggunakan berbagai prinsip dan metode komunikasi, baik menggunakan komunikasi interpersonal, maupun komunikasi massa. Ratzan dalam Liliweri (2009) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan komunikasi kesehatan ialah proses kemitraan anara partisipan berdasarkan dialog dua arah yang di dalamnya ada suasana interaktif, ada pertukaran gagasan, ada kesepakatan mengenai kesatuan gagasan mengenai kesehatan, juga merupakan teknik dari pengirim dan penerima untuk memperoleh informasi mengenai kesehatan yang seimbang demi membaharui pemahaman bersama.

2.4 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi dengan orang tua, teman, sahabat, pacar atau satu lawan satu lawan satu disebut sebagai komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang meliputi dalam tatap muka dan saling mendengarkan, menyampaikan pernyataan, mempengaruhi, keterbukaan, kepekaan yang merupakan cara paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang dengan mendapatkan umpan balik secara langsung.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang mempunyai efek besar dalam hal mempengaruhi orang lain terutama masing – masing individu. Hal ini disebabkan, biasanya pihak – pihak yang terlibat dalam komunikasi bertemu secara langsung, tidak menggunakan media dalam penyampaian pesannya sehingga tidak ada jarak yang memisahkan antara komunikator dengan komunikan (*face to face*). Oleh karena itu saling berhadapan muka, maka masing masing individu dapat langsung mengetahui respon yang diberikan, serta mengurangi tingkat kebohongan sedang terjadi komunikasi (suranto AW, 2011).

Menurut sifatnya, komunikasi interpersonal dapat dibedakan atas dua macam, yakni komunikasi diadik dan komunikasi kelompok kecil. Komunikasi komunikasi diadik adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi diadik menurut Pace (dalam Cangara, 2015) dapat dilakukan dalam tiga bentuk, yakni percakapan, dialog dan wawancara. Percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan

informal. Dialog berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam dan lebih personal, sedangkan wawancara sifatnya lebih serius, yakni adanya pihak yang dominan pada posisi bertanya dan yang lainnya pada posisi menjawab. Sedangkan komunikasi kelompok kecil ialah proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka, dimana para anggota saling berinteraksi satu sama lainnya.

Komunikasi kelompok kecil oleh banyak kalangan dinilai sebagai tipe komunikasi interpersonal karena :

- 1) Para anggotanya terlibat dalam suatu proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka.
- 2) Pembicaraan berlangsung secara terpotong – potong di mana semua anggota bisa berbicara dalam kedudukan yang sama, dengan kata lain tidak ada pembicara tunggal yang mendominasi situasi
- 3) Sumber dan penerima sulit diidentifikasi. Tidak ada batas yang menentukan secara tegas berapa besar jumlah anggota suatu kelompok kecil. Biasanya antara 2 – 3 orang, bahkan ada yang mengembangkan sampai 20 – 30 orang, tetapi tidak lebih dari 50 orang.

Komunikasi akan menjadi lebih akrab dan jalinan akan terus kuat apabila mempunyai kesamaan tertentu, seperti kesamaan pandangan, sikap, usia dan kesamaan ideologi, dan sebagainya.

2.4.1 Fungsi Komunikasi Interpersonal

Terdapat berbagai tujuan dalam komunikasi interpersonal. Menurut

Arni Muhammad (2009, 165 – 168) tujuan komunikasi tidak perlu disadari pada saat terjadinya pertemuan dan juga tidak perlu ditanyakan, tujuan ini boleh disadari atau tidak disadari dan boleh disengaja. Diantara tujuan – tujuan itu adalah sebagai berikut :

a) Menemukan diri sendiri

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain. Kenyataannya sebagian besar dari kita menanggapnya adalah hasil dari apa yang telah kita pelajari dalam pertemuan interpersonal. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai atau mengenai diri kita.

b) Menemukan dunia luar

Komunikasi interpersonal adalah salah satu cara agar kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Hal ini menjadikan kita memahami lebih baik dunia luar, dunia objek, berbagai macam kejadian dan orang lain.

c) Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita dipergunakan dalam komunikasi

interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan dengan orang lain.

d) Berubah sikap dan tingkah laku

Sebagian besar waktu kita gunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu. Kita lebih sering membujuk melalui komunikasi interpersonal dari pada komunikasi media massa.

e) Untuk bermain dan kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan dilingkungan kita.

f) Untuk membantu

Ahli kejiwaan dan ahli psikologi terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka mengarahkan kliennya. Kita semua juga berfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari – hari. Apakah profesional atau tidak profesional, keberhasilan memberikan bantuan tergantung kepada pengetahuan dan keterampilan komunikasi interpersonal.

2.4.2 Komponen Komunikasi Interpersonal

Dalam proses komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal arus komunikasi yang terjadi adalah sirkuler atau berputar, artinya setiap individu mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi komunikator dan komunikan. Menurut **Suranto** pada bukunya yang berjudul **komunikasi Interpersonal** ada beberapa komponen-komponen komunikasi antarpribadi yaitu sebagai berikut:

1) Sumber/komunikator

Merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal sendiri, baik yang bersifat emosional maupun informasional dengan orang lain. Dalam konteks, komunikasi interpersonal komunikator adalah individu yang menciptakan, memformulasikan dan menyampaikan pesan.

2) Encoding

Encoding adalah suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan non verbal yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikan. Encoding merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.

3) Pesan

Merupakan hasil encoding. Pesan adalah seperangkap simbol-simbol baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya,

yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk 16 disampaikan kepada pihak lain. Dalam aktivitas komunikasi, pesan merupakan unsur yang sangat penting. Pesan itulah yang disampaikan oleh komunikator untuk diterima dan diinterpretasikan oleh komunikan. Komunikasi akan efektif apabila komunikan menginterpretasikan makna pesan sesuai yang diinginkan oleh komunikator.

4) Saluran

Merupakan sarana fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke orang lain secara umum. Dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media semata-mata karena situasi dan kondisi tidak memungkinkan dilakukan komunikasi secara tatap muka. Prinsipnya, sepanjang masih dimungkinkan untuk dilaksanakan komunikasi secara tatap muka, maka komunikasi interpersonal tatap muka akan lebih efektif.

5) Komunikan

Adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasikan pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik. Berdasarkan umpan balik dari komunikan inilah seorang komunikator akan dapat mengetahui keefektifan komunikasi yang telah dilakukan, apakah makna pesan dapat dipahami secara bersama-sama oleh kedua belah pihak yakni komunikator dan

komunikasikan.

6) Decoding

Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk mentah, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah ke dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Secara bertahap dimulai dari proses sensasi, yaitu proses dimana indera menangkap stimuli. Proses sensasi dilanjutkan dengan persepsi, yaitu proses memberi makna atau decoding.

7) Respon

Yakni apa yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan terhadap pesan. Respon dapat bersifat positif, netral, maupun negatif. Respon positif apabila sesuai dengan yang dikehendaki komunikator. Netral berarti respon itu tidak menerima ataupun menolak keinginan komunikator. Dikatakan respon negatif apabila tanggapan yang diberikan bertentangan dengan yang diinginkan oleh komunikator. Pada hakikatnya respon merupakan informasi bagi sumber sehingga ia dapat menilai efektivitas komunikasi untuk selanjutnya menyesuaikan diri dengan situasi yang ada.

8) Gangguan (*Noise*)

Gangguan atau noise atau barrier beraneka ragam, untuk itu harus didefinisikan dan dianalisis. Noise dapat terjadi di dalam komponen-komponen manapun dari sistem komunikasi. Noise merupakan apa saja yang mengganggu atau membuat kacau

penyampain dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik dan psikis.

9) Konteks komunikasi

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada tiga dimensi yaitu ruang, waktu dan nilai. Konteks ruang menunjuk pada lingkungan konkrit dan nyata tempat terjadinya komunikasi, seperti ruangan, halaman dan jalanan. Konteks waktu menunjuk pada waktu kapan komunikasi tersebut dilaksanakan, misalnya: pagi, siang, sore, atau malam. Konteks nilai, meliputi nilai sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi, seperti: adat istiadat, situasi rumah, norma sosial, norma pergaulan, etika, tata krama, dan sebagainya. Agar respon komunikasi interpersonal dapat berjalan secara efektif, maka masalah konteks komunikasi ini kiranya perlu menjadi perhatian. Artinya, pihak komunikator dan komunikan perlu mempertimbangkan konteks komunikasi ini

2.4.3 Klasifikasi Komunikasi Interpersonal

Dikutip **Muhammad (2004,p.159-160)** mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal menjadi interaksi intim, percakapan sosial, interogasi atau pemeriksaan dan wawancara.

1) Interaksi intim

Termasuk komunikasi di antara teman baik, anggota keluarga, 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.

2.5 Kerangka Teoritis

Dalam kerangka teoritis ini, peneliti akan mencoba untuk mengkaji dan menjelaskan permasalahan yang sedang diteliti dengan menggunakan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang ada. Tahap yang paling penting dalam komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau informasi yang

terjadi antara dua orang atau lebih.

Julia T. Wood (2013) dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Interpersonal menyatakan bahwa semua komunikasi kecuali komunikasi intrapersonal adalah komunikasi interpersonal, dan definisi komunikasi interpersonal yang lebih lengkap, yaitu: pertama, selektif (setiap orang akan memilih dengan siapa akan berkomunikasi). Kedua, sistematis (dipengaruhi oleh beberapa sistem beberapa sistem budaya, pengalaman pribadi dan sebagainya). Ketiga, unik (masing – masing hubungan mengembangkan ritme dan pola tersendiri yang khas). Keempat, prosedural adalah orang yang berlangsung dan berkesinambungan, dan kelima transaksi adalah proses transaksi di antara orang – orang yang berkomunikasi secara terus menerus dan bersamaan.

2.6 Kerangka Pemikiran

Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan atau informasi yang terjadi antara dua orang atau lebih. Komunikasi interpersonal atau biasa disebut dengan komunikasi antarpribadi ini sendiri bisa terjadi dimana saja dan bersifat terbuka serta komunikatif, sehingga komunikasi interpersonal ini memungkinkan terjadinya penerimaan pesan atau informasi secara langsung, baik secara verbal maupun non-verbal.

Komunikasi dengan orang tua, teman, sahabat, pacar atau satu lawan satu lawan satu disebut sebagai komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang meliputi dalam tatap muka dan saling mendengarkan, menyampaikan

pernyataan, mempengaruhi, keterbukaan, kepekaan yang merupakan cara paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang dengan mendapatkan umpan balik secara langsung.

Alasan peneliti menggunakan teori ini karena peneliti melihat di dalam berkomunikasi antarpribadi secara tatap muka harus berkesinambungan dan menjalankan komunikasi interpersonal yang efektif. Pengasuh harus mengerti pesan yang penerima manfaat berikan, dan penerima manfaat juga harus memahami pesan yang pengasuh sampaikan.

Supaya tujuan komunikasi interpersonal dapat tercapai, harus dipastikan komunikasi interpersonal yang dilakukan berjalan efektif. Komunikasi interpersonal yang dikatakan efektif memiliki lima aspek efektivitas komunikasi yang dikemukakan **Joseph A. Devito** dalam **Alo Liliweri** yaitu:

1. **Keterbukaan (*openness*)**
2. **Empati (*empathy*)**
3. **Sikap Mendukung (*suportiveness*)**
4. **Sikap positif (*possitiveness*)**
5. **Kesetaraan (*equality*) (1997:1)**

1. Keterbukaan (*openness*)

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Yaitu harus ada ketersediaan untuk mengungkapkan diri dan informasi yang biasanya ditutupi, dengan syarat hal tersebut untuk dibicarakan.

Yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Percakapan yang membosankan pada

umumnya karena peserta yang diam, tidak kritis, dan tidak menanggapi apa yang dibicarakan oleh komunikator. Sebab kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi spontan terhadap orang lain. Tidak ada yang lebih buruk dari pada ketidak acuhan, bahkan ketidap sependapatan jauh lebih menyenangkan.

Aspek ketiga menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran (Bochner dan Kelly, 1974). Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang anda lontarkan adalah memang milik anda dan anda bertanggung jawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata saya (kata ganti orang pertama tunggal).

2. Empati (*empathy*)

Menurut **Henry Backrack (1976)** mendefinisikan empati sebagai “kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui’ apa yang sedang dialami orang lain adalah merasakan atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal.

3. Sikap Mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Suatu konsep yang perumusannya dilakukan berdasarkan Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung.

4. Sikap positif (*positiveness*)

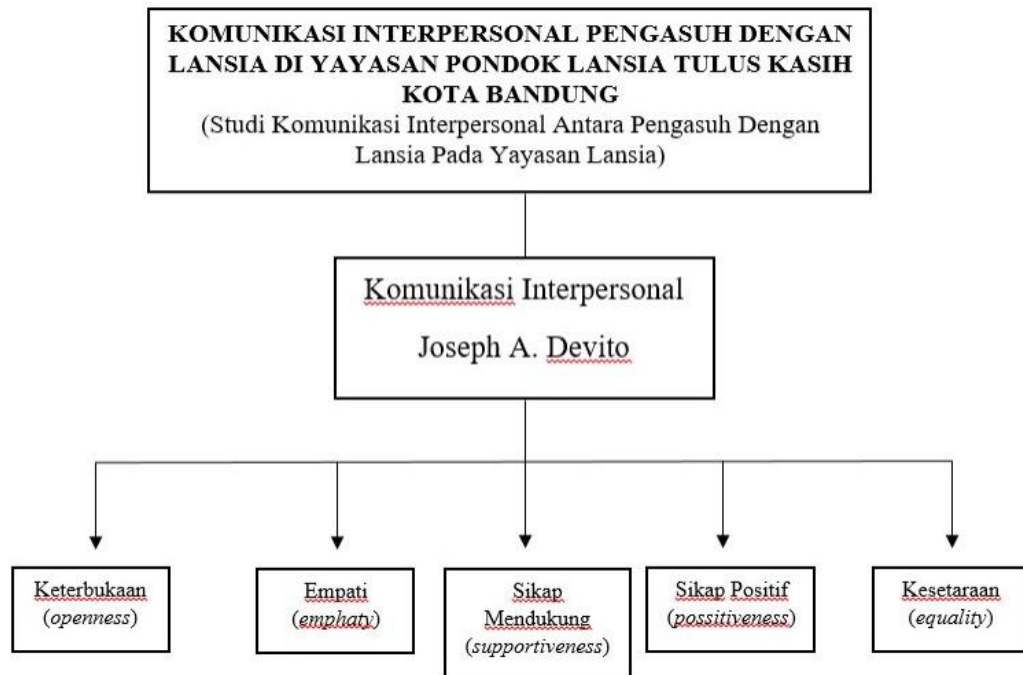
Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikit dua cara: menyatakan sikap positif dan secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.

5. Kesetaraan (*equality*)

Komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam – diam bahwa kedua pihak sama – sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing – masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Dari penjelasan diatas, kerangka pemikiran pada penelitian ini secara singkat tergambar dalam bagan sebagai berikut.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Joseph A. Devito, modifikasi dosen pembimbing dan peneliti (2022)