BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Kajian Pustaka

1. Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Meskipun komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang sangat dominan dalam kehidupan sehari-hari, namun tidak mudah memberikan definisi yang diterima semua pihak. Sebagaimana layaknya konsep-konsep dalam ilmu sosial lainnya, komunikasi interpersonal juga mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi ahli-ahli komunikasi yang memberikan batasan pengertian.

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang.[20]

Everett M. Rogers mengartikan bahwa komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara beberapa pribadi.[21]

Onong Uchjana Effendi mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dengan

[20] Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta : PT. Grasindo), hal 32.
[21] *Ibid, hal.* 35

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

komunikan. Hal ini senada dengan definisi yang diberikan Burgoon dan Ruffner bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjalin antara dua orang tanpa perantara media, dan harus dibedakan dari berbicara dimuka umum maupun komunikasi di dalam kelompok.[22]

Komunikasi interpersonal atau komunikasi anatarpribadi adalah proses pertukaran informasi serta pemindahan pengertian antara dua orang atau lebih di dalam suatu kelompok manusia kecil dengan berbagai efek dan umpan balik (*feed back*).[23]

Littlejohn (1999) memberikan definisi komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara individu-individu. Menurut Deddy Mulyana (2003:85) bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non-verbal. Menurut Devito (1989), komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

Dari pemahaman yang terkandung dalam berbagai pengertian tersebut, dapat dikemukakan pengertian yang

---

[22] Onong Uchjana Effendi, *Ilmu Publisitas dan Ilmu Komunikasi dalam Ichwal Komunikasi*, (Bandung : Fak. Publisistik Univ. Pajajaran, 1978), hal 14.
[23] A.W. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta : Bina Aksara, 1986), hal 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sederhana, bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan (*sender*) dengan penerima (*receiver*) baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi dikatakan secara langsung (primer) apabila pihak-pihak yang terlibat komunikasi dapat saling berbagi informasi tanpa melalui media. Sedangkan komunikasi tidak langsung (sekunder) dicirikan oleh adanya penggunaan media tertentu.[24]

b. Komponen-Komponen Komunikasi Interpersonal

Secara sederhana dapat dikemukakan suatu asumsi bahwa proses komunikasi interpersonal akan terjadi apabila ada pengirim menyampaikan informasi berupa lambang verbal maupun non-verbal kepada penerima dengan menggunakan medium suara manusia (*human voice*), maupun dengan medium tulisan. Berdasarkan asumsi ini maka dapat dikatakan bahwa dalam proses komunikasi interpersonal terdapat komponen-komponen komunikasi yang secara integratif saling berperan sesuai dengan karakteristik komponen itu sendiri.

1. Sumber/komunikator

   Merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal sendiri, baik yang bersifat emosional maupun

[24] Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal,* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011) hal 3-5.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

informasional dengan orang lain. Kebutuhan ini dapat berupa keinginan untuk memperoleh pengakuan sosial sampai pada keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku 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 kedalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampainnya.

3. Pesan

   Merupakan hasil *encoding*. Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non-verbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain. Komunikasi akan efektif apabila komunikan menginterpretasikan makna pesan sesuai yang diinginkan oleh komunikator.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Saluran

Merupakan saran 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. Penerima/komunikan

Adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi 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 oleh kedua pihak yakni komunikator dan komunikan.

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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang harus diubah kedalam 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 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 efektifitas komunikasi untuk selanjutnya menyesuaikan diri dengan situasi yang ada.

8. Gangguan (*noise*)

   Noise dapat terjadi di dalam komponen-komponen maupun dari sistem komunikasi. *Noise* merupakan apa saja yang menggangu atau membuat kacau penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik dan phsikis.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

9. Konteks Komunikasi

Komunikasi sering terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada tiga dimensi yaitu ruang, waktu, dan nilai.konteks ruang menunjuk pada lingkungan kongkrit dan nyata tempat terjadinya komunikasi, seperti ruangan, halaman, jalanan. Konteks waktu menunjuk pada waktu kapan komunikasi tersebut dilaksanakan, misalnya pagi, siang, sore, malam. Konteks nilai, meliputi nilai sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi, seperti adat istiadat, situasi rumah, norma sosial, etika, tata karma, dan sebagainya. Agar komunikasi interpersonal berjalan secara efektif, maka masalah konteks komunikasi ini kiranya perlu menjadi perhatian. Artinya, pihak komunikator dan komunikan perlu mempertimbangkan konteks komunikasi ini.[25]

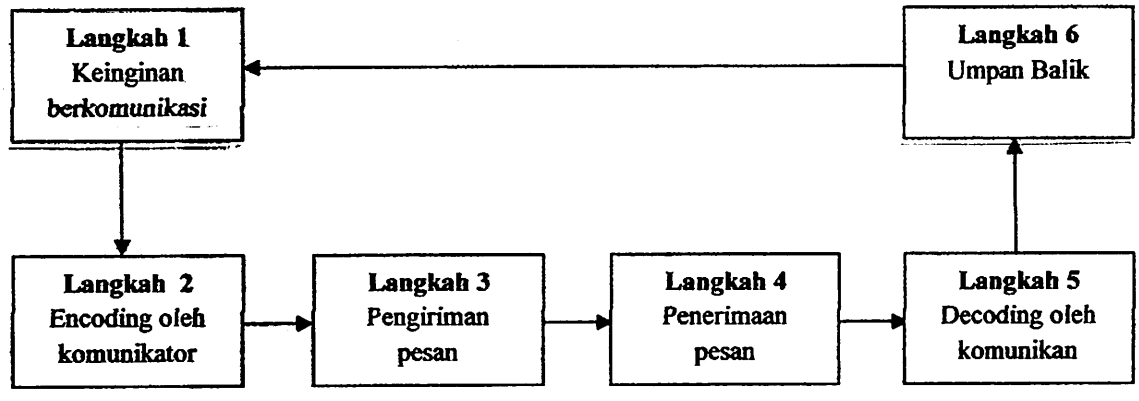
c. Proses Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. Hal ini disebabkan, kegiatan komunikasi sudah terjadi secara rutin dalam hidup sehari-hari, sehingga tidak lagi merasa perlu menyusun langkah-langkah tertentu secara sengaja ketika akan berkomunikasi.

[25] *Ibid*, hal 7-9.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Secara sederhana proses komunikasi digambarkan sebagai proses yang menghubungkan pengirim dengan penerima pesan. Proses tersebut terdiri dalam enam langkah sebagaimana pada gambar



Bagan 2.1
Proses Komunikasi Interpersonal
(sumber dari : Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011) hal 11)

1. Keinginan berkomunikasi. Seorang komunikator mempunyai keinginan untuk berbagi gagasan dengan orang lain.
2. *Encoding* oleh komunikator. *Encoding* merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan kedalam simbol-simbol, kata-kata dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampainnya.
3. Pengiriman pesan. Untuk mengirim pesan kepada orang yang dikehendaki, komunikator memilih saluran komunikasi seperti telepon ,SMS, e-mail, surat, ataupun secara tatap muka. Pilihan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atas saluran yang akan digunakan tersebut bergantung pada karakteristik pesan, lokasi penerima, media yang tersedia, kebutuhan tentang kecepatan penyampaian pesan, karakteristik komunikan.

4. Penerimaan pesan. Pesan yang dikirim oleh komunikator oleh diterima oleh komunikan.
5. *Decoding* oleh komunikan. *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 kedalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Dengan demikian, *decoding* adalah proses memahami pesan. Apabila semua berjalan lancar, komunikan tersebut menterjemahkan pesan yang diterima dari komunikator dengan benar, memberi arti yang sama pada simbol-simbol sebagaimana yang diharapkan oleh komunikator.
6. Umpan balik. Setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikan memberikan respon atau umpan balik. Dengan umpan balik ini, seorang komunikator dapat mengevaluasi efektifitas komunikasi. Umpan balik ini biasanya juga merupakan awal dimulainya suatu siklus proses komunikasi baru, sehingga proses komunikasi berlangsung secara berkelanjutan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 2.1 menunjukkan proses komunikasi interpersonal berlangsung sebagai sebuah siklus. Artinya umpan balik yang diberikan oleh komunikan, menjadi bahan bagi komunikator untuk merancang pesan berikutnya. Proses komunikasi tersebut berlangsung secara interaktif timbal balik, sehingga komunikator dan komunikan dapat saling berbagi peran.[26]

Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian sebuah pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa berupa gagasan, informasi opini, dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan itu bisa berupa keyakinan, kepastian, keraguan, dan sebagainya.

d. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal, merupakan jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari. Apabila diamati dan dikomparasikan dengan jenis komunikasi lainnya, maka dapat dikemukakan ciri-ciri komunikasi interpersonal. Menurut Judy C. Pearson menyebutkan enam karakteristik komunikasi interpersonal, yaitu :[27]

---

[26] *Ibid*, hal 10-12

[27] S. Djuarsa Sendjaja, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2002) hal 41

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Komunikasi interpersonal dimulai dengan diri pribadi *(self)*. Artinya bahwa segala bentuk proses penafsiran pesan maupun penilaian mengenai orang lain, berangkat dari diri sendiri.
2. Komunikasi interpersonal bersifat transaksional. Ciri komunikasi seperti ini terlihat dari kenyataan bahwa komunikasi interpersonal bersifat dinamis, merupakan pertukaran pesan secara timbal balik dan berkelanjutan.
3. Komunikasi interpersonal menyangkut aspek isi pesan dan hubungan antarpribribadi. Maksudnya bahwa efektifitas komunikasi interpersonal tidak hanya ditentukan oleh kualitas pesan, melainkan juga ditentukan kadar hubungan antarindividu.
4. Komunikasi interpersonal mensyaratkan adanya kedekatan fisik antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal akan lebih efektif manakala antara pihak-pihak yang berkomunikasi itu saling bertatap muka.
5. Komunikasi interpersonal menempatkan kedua belah pihak yang berkomunikasi saling tergantung satu dengan lainnya (interdepensi). Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan ranah emosi, sehingga terdapat saling ketergantungan emosional diantara pihak-pihak yang berkomunikasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Komunikasi interpersonal tidak dapat diubah maupun diulang. Artinya, ketika seseorang sudah terlanjur mengucapkan sesuatu kepada orang lain, maka ucapan itu sudah tidak dapat diubah atau diulang, karena sudah terlanjur diterima oleh komunikan. Ibaratnya seperti anak panah yang sudah terlepas dari busurnya, sudah tidak dapat ditarik lagi. Memang, kalau seseorang terlanjur melakukan salah ucap, orang tersebut dapat meminta maaf, tetapi itu tidak berarti menghapus apa yang pernah diucapkan.

e. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Tujuan komunikasi interpersonal itu bermacam-macam, beberapa diantaranya adalah :[28]

1. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain

   Dalam hal ini seseorang berkomunikasi dengan cara menyapa, tersenyum, melambaikan tangan, membungkukkan badan, menanyakan kabar kesehatan dan sebagainya. Pada prinsipnya komunikasi interpersonal hanya dimaksudkan untuk menunjukkan adanya perhatian kepada orang lain, dan untuk menghindari kesan dari orang lain sebagai pribadi yang tertutup. Apabila diamati lebih serius, orang yang berkomunikasi dengan tujuan sekedar mengungkapkan

[28] Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011) hal 19-21.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perhatian kepada orang lain ini bahkan terkesan "hanya basa-basi". Meskipun bertanya, tetapi sebenarnya tidak terlalu berharap akan jawaban atas pertanyaan itu.

2. Menemukan diri sendiri

Artinya, seseorang melakukan komunikasi interpersonal karena ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi dari orang lain. Bila seseorang terlibat komunikasi interpersonal dengan orang lain, maka terjadi proses belajar banyak sekali tentang diri maupun orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak untuk berbicara tentang apa yang disukai dan apa yang dibenci.

3. Menemukan dunia luar

Dengan komunikasi interpersonal diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain termasuk informasi penting dan aktual misalnya komunikasi interpersonal dengan seorang dokter mengantarkan seseorang untuk mendapatkan informasi tentang penyakit dan penanganannya. Jadi, dengan komunikasi interpersonal dapat memperoleh informasi, dan dengan informasi itu dapat dikenali dan ditemukan keadaan dunia luar yang sebelumnya tidak diketahui.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

Sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan setiap orang adalah membentuk dan memelihara hubungan baik dengan orang lain. Pepatah mengatakan, "mempunyai seorang musuh terlalu banyak, mempunyai seribu teman terlalu sedikit". Maksudnya kurang lebih, bahwa manusia tidak dapat hidup sendiri, perlu bekerja sama dengan orang lain. Oleh karena itulah setiap orang telah menggunakan banyak waktu untuk komunikasi interpersonal yang diabadikan guna membangun dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain.

5. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku

Komunikasi interpersonal ialah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung maupun tidak langsung (dengan menggunakan media). Dalam prinsip komunikasi, ketika pihak komunikan menerima pesan atau informasi, berarti komunikan telah mendapat pengaruh dari proses komunikasi. Sebab pada dasarnya, komunikasi adalah sebuah fenomenal, sebuah pengalaman. Setiap pengalaman akan memberi makna pada situasi kehidupan manusia, termasuk memberi makna tertentu terhadap kemungkinan terjadinya perubahan sikap.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu

Ada kalanya, seseorang melakukan komunikasi interpersonal sekedar mencari kesenangan atau hiburan. Berbicara dengan teman mengenai acara perayaan hari ulang tahun, berdiskusi mengenai olahraga, bertukar cerita-cerita lucu adalah merupakan pembicaraan untuk mengisi dan menghabiskan waktu. Disamping itu juga dapat mendatangkan kesenangan, karena komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan suasana rileks, ringan, dan menghibur dari semua keseriusan berbagai kegiatan sehari-hari.

7. Menghilangkan kerugian akibat komunikasi

Komunikasi interpersonal dapat menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi (*mis communication*) dan salah interpretasi (*mis interpretation*) yang terjadi antara sumber dan penerima pesan. Mengapa? Karena dengan komunikasi interpersonal dapat dilakukan pendekatan secara langsung, menjelaskan berbagai pesan yang rawan menimbulkan kesalahan interpretasi.

8. Memberikan bantuan (konseling)

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

professional mereka untuk mengarahkan klienya dalam kehidupan sehari-hari, di kalangan masyarakatpun juga dapat dengan mudah diperoleh contoh yang menunjukkan fakta bahwa komunikasi interpersonal dapat dipakai sebagai pemberian bantuan (konseling) bagi orang lain yang memerlukan.

f. Komunikasi Interpersonal Secara Lisan dan Tertulis

Komunikasi interpersonal dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis. Masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan, sehingga penerapannya perlu memperhatikan situasi dan kondisi yang ada. Komunikasi lisan (*oral communication*) ialah proses pengiriman pesan dengan bahasa lisan. Komunikasi lisan mempunyai beberapa keuntungan yaitu :[29]

1.) Keuntungan terbesar dari komunikasi lisan adalah kecepatannya, dalam arti ketika kita melakukan tindak komunikasi dengan orang lain, pesan dapat disampaikan dengan segera. Aspek kecepatan ini akan bermakna kalau waktu menjadi persoalan yang esensial.

2.) Munculnya umpan balik segera (*instant feedback*). Artinya penerima pesan dapat dengan segera memberi tanggapan atas pesan-pesan yang kita sampaikan.

[29] Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal,* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011) hal 22-23.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.) Memberi kesempatan kepada pengirim pesan untuk mengendalikan situasi, dalam arti *sender* dapat melihat keadaan penerima pesan pada saat berlangsungnya komunikasi tersebut. Jika kita memiliki kemampuan berbicara yang lebih baik, memungkinkan pesan-pesan yang kita sampaikan akan menjadi lebih jelas dan cukup efektif untuk dapat diterima oleh *receiver*.

Komunikasi tertulis (*written communication*) ialah proses komunikasi, di mana pesan disampaikan secara tertulis. Pada komunikasi tertulis, keuntungannya adalah bahwa ia bersifat permanen, karena pesan-pesan yang disampaikan dilakukan secara tertulis. Selain itu, catatan-catatan tertulis juga mencegah terjadinya penyimpangan (distorsi) terhadap interpretasi gagasan-gagasan yang dikomunikasikan.

2. Tenaga Medis (dokter dan perawat) dan Pasien

a. Pengertian dan Komunikasi Dokter

Pengertian dokter dalam kamus bahasa Indonesia adalah orang yang ahli dalam hal penyakit dan pengobatan (tamatan sekolah yang istimewa untuk mempelajari penyakit, obat-obatan, dan lain sebagainya).[30]

[30] Poerwodarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1982), hal. 256.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tak dapat disangkal bahwa seorang dokter Indonesia ialah seorang yang lahir, dibesarkan dan dilingkungi alam dan kebudayaan Indonesia, alam dan kebudayaan timur. Demikian juga tak dapat disangkal bahwa seorang dokter Indonesia adalah seorang yang mendapat pendidikan formal dalam rasionalisme pikiran barat. Dengan demikian seorang dokter Indonesia ialah seorang yang berpangkal budaya timur yang diberi berakal budi barat.[31]

Dalam masalah kemanusiawian bukan hanya diperhatikan perilaku pribadi dokter, akan tetapi terutama sifat komunikatif dokter terhadap pasien dalam bidang penyampaian informasi kedokteran. Sering hal ini dianggap rahasia yang dipegang teguh dan kaku oleh semua pihak. Prinsip ini mengakibatkan dokter pada umumnya tidak secara jujur memberitahukan pasien tentang keadaan penyakitnya. Tepat tidaknya hal ini memang menjadi bahan perbincangan terutama bagi mereka yang berkecimpung dalam bidang keahlian sosial dan perilaku. Ada dokter yang enggan, tidak mau berkomunikasi dengan pasien karena takut akan mengecewakan pasien dan memperburuk proses pengobatan. Ada yang karena sifat pribadinya, tidak mau memberitahukan pasien tentang penyakitnya secara jujur. Ada pula di antara dokter secara ikhlas mau berterus terang dan menceriterakan segala sesuatu

[31] Dr. Mahar Mardjono, *Dokter Citra Peran dan Fungsi (Tinjauan Fenomena Sosial)*, (Yogyakarta: Kanisius, 1989) hal. 22

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyakitnya kepada pasien. Ada yang blak-blakan dan ada yang diplomasi tersendiri. Semua ini dilakukan hanya karena satu tujuan : tidak merugikan kesehatan pasien.[32]

Praktek kedokteran pada hakikatnya ialah suatu pelayanan bukan kegiatan atau telaah akademis. Baik di dunia barat, maupun di lingkungan kebudayaan dan peradaban kita, senantiasa kita harapkan suatu hubungan antara dokter dan pasien secara pribadi dan tidak bergantung pada pihak yang ketiga. Namun demikian dengan semakin interdependennya segala segi kehidupan manusia, hubungan dokter pasien kini sangat memerlukan intervensi pihak lain, baik berupa sarana tehnologi, kenali sosial, pengawasan pemegang kebijaksanaan, pengaturan oleh norma, bahkan pembatasan oleh nilai, keyakinan dan sikap yang dianut masyarakat yang beradab. Namun demikian bagi dokter tentu sangat penting untuk pertama-tama menciptakan hubungan dengan pasiennya atas dasar kepercayaan. Setelah ini terjalin, berbagai pihak lain dapat mengintervensi demi kepentingan semua pihak dan terutama demi maslahat pasien. Dan bagi kita di Indonesia yang terikat akan panggilan agama untuk menekankan melayani

[32] Dr. Mahar Mardjono, *Dokter Citra Peran dan Fungsi (Tinjauan Fenomena Sosial)*, (Yogyakarta: Kanisius, 1989) hal. 14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

daripada dilayani, menunjukkan betapa praktek kedokteran merupak suatu ikhtiar pelayanan.[33]

Dengan perkembangan yang sangat pesat ilmu dan tehnologi kedokteran umumnya maupun ilmu dan tehnologi kesehatan khususnya, zaman sekarang tidak lagi serupa dengan awal abad ini ketika dokter masih menjalankan praktek seorang diri. Berkat kemajuan ini, masyarakat diberikan diversisifikasi pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya. Peran dokter dalam seluruh sistem pelayanan kesehatan sekarang akan berinteraksi dengan bermacam ragam profesi kesehatan lainnya, baik di dalam *hospital*, maupun didalam masyarakat, termasuk dalam puskesmas atau organisasi dan instansi administrasi kesehatan. [34]

b. Pengertian dan Tujuan Komunikasi Perawat

Menurut Purwanto komunikasi dalam bidang keperawatan, merupakan suatu proses untuk menciptakan hubungan antara perawat dengan pasien dan tenaga kesehatan yang lain, untuk mengenal kebutuhan pasien dan menentukan rencana tindakan serta kerjasama dalam memenuhi kebutuhan tersebut.[35]

---

[33] Dr. Mahar Mardjono, *Dokter Citra Peran dan Fungsi (Tinjauan Fenomena Sosial)*, (Yogyakarta: Kanisius, 1989) hal. 18.
[34] *Ibid.* hal. 78
[35] Kariyoso, *Pengantar Komunikasi Bagi Siswa Perawat*, (Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 1994), hal. 19.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Komunikasi yang dilakukan perawat termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antara perawat dengan pasiennya. Kegunaan dari komunikasi ini adalah, untuk mendorong dengan menganjurkan kerjasama antara perawat dengan pasien. Perawat akan berusaha mengungkapkan perasaan, mengidentifikasikan dan mengkaji masalah serta mengevaluasi tindakan yang dilakukan dalam proses perawatan. Proses komunikasi yang baik akan dapat memberikan pengertian tentang perilaku pasien, dan membantu pasien untuk menghadapi persoalan yang muncul dalam rangka menjalani perawatan.

Secara umum pekerjaan sebagai perawat memiliki ciri khusus yang membedakan dengan pekerjaan lain. Ciri tersebut adalah penggunaan sebagian besar waktunya untuk melakukan kontak dengan orang yang membutuhkan pertolongan dan mempunyai tujuan untuk melayani dan mensejahterahkan masyarakat.

Menurut Mudiarti, perawat didefinisikan sebagai orang yang telah menyesuaikan sebagai orang yang telah menyelesaikan pendidikan dasar keperawatan, memenuhi syarat dan diberi wewenang oleh pemerintah untuk memberikan layanan yang bermutu dan penuh tanggung jawab, dalam upaya peningkatan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesehatan pencegahan penyakit dan perawatan orang sakit dan rehabilitasi.[36]

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang ada sekarang ini, menyebabkan komunikasi memiliki peranan yang sangat penting. Komunikasi dari perawat sebagai orang yang terikat dengan pasien, menjadi lebih penting baik secara verbal maupun non verbal dalam membantu penyembuhan pasien. Oleh karena itu, perawat sebagai komponen penting dalam proses perawatan sangat di tuntut untuk mampu berkomunikasi dan pandangan mata, sentuhan, perhatian tidak dapat dig anti oleh peralatan canggih apapun.

Dalam kehidupan sehari-hari, atau lebih spesifik kehidupan perawat dalam menjalankan peranannya, perawat tidak lepas dari keberadaan orang lain. Hubungan yang baik akan sangat membantu perawat dalam menjalankan tugasnya, baik kepada teman sejawat, tim kesehatan yang lain maupun kepada klien dan keluarga klien.[37]

Secara umum tujuan komunikasi adalah :[38]

1. Supaya pesan yang disampaikan dapt dimengerti orang lain (komunikan), dalam menjalankan peranannya sebagai

---

[36] Suryanti Veni Dwi, *Pengaruh Komunikasi Perawat dalam Persepsi Pasien Terhadap Motivasi Kesembuhan Pasien di RSI. Siti Hajar Sidoarjo* (skripsi fakultas dakwah IAIN Sunan AMpel Surabaya, 2008) hal. 18.
[37] Mundakir, *Komunikasi Keperawatan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hal. 4.
[38] *Ibid*, hal. 5.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

komunikator, perawat perlu menyampaikan pesan dengan jelas, lengkap dan sopan. Hai ini sangat penting agar pesan kita diterima oleh klien.

2. Memahami orang lain, sebagai komunikator tidak akan dapat berlangsung dengan baik bila perawat tidak dapat memahami kondisi atau apa yang didinginkan oleh klien (komunikan) pemahaman ini sangat penting agar proses komunikasi dapat berlangsung secara efektif.

3. Supaya gagasan dapat diterima orang lain, selain sebagai komunikator, perawat juga sebagai *educator* yaitu memberikan pendidikan kesehatan kepada klien. Peran ini akan efektif dan berhasil bila apa yang disampaikan oleh perawat dapat dimengerti dan diterima oleh klien.

4. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, mempengaruhi orang lain untuk mau melakukan sesuatu sesuai keinginan kita bukanlah hal mudah, disini perlu adanya pendekatan-pendekatan jitu agar orang lain (klien) percaya dan yakin bahwa apa yang kita harapkan untuk dilakukan tersebut benar-benar dapat bermanfaat bagi klien atau komunikan yang lain.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dengan kata lain tujuan komunikasi adalah mengharapkan pengertian, dukungan, gagasan, dan tindakan komunikator dapat diterima oleh orang lain (komunikan).

Komunikasi yang dilakukan perawat bertujuan pelayanan keperawatan yang diberikan dapat berjalan efektif, kemampuan komunikasi yang efektif ini merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh perawat profesional. [39]

Adanya suatu komunikasi yang dilakukan oleh perawat juga memiliki tujuan, yaitu untuk menciptakan hubungan yang baik antara perawat dengan pasien guna mendorong pasien agar mampu meredakan segala ketegangan emosinya dan memahami dirinya serta mendukung tindakan konstruktip terhadap kesehatannya dalam rangka mencapai kesembuhan. Di dalam upaya perawatan dan penyembuhan, hubungan erat antara perawat dengan pasien diperlukan agar tindakan yang dilakukan oleh pasien didasarkan atas kesepakatan bersama.

Upaya yang dilakukan oleh perawat sebaiknya tidak hanya diakhiri oleh penyembuhan saja, akan tetapi diikuti rasa kepercayaan antara kedua belah pihak atas tindakan pelayanan yang dilakukan. Oleh karena itu emosi perlu terkendali dan

[39] Mundakir, *Komunikasi Keperawatan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hal. 5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemahaman atas masalah yang dihadapi dan upaya pemecahannya perlu dijaga.

c. Faktor Penghambat Komunikasi Perawat Dengan Pasien

Ada beberapa faktor penghambat jalannya suatu proses komunikasi perawat dengan pasien , diantaranya adalah :

a. Hambatan sosio-antro-psikologis

Proses komunikasi dalam konteks situasional (situasional context). Ini berati komunikator harus memperhatikan situasi ketika komunikasi dilangsungkan, sebab situasi amat berpengaruh terhadap kelancaran komunikasi, terutama situasi yang berhubungan dengan faktor-faktor sosiologis–antropologis-psikologis.[40]

Berkenaan dengan faktor penghambat komunikasi yang bersifat sosiologis-antropologis-psikologis itu yang menjadi permasalahan adalah bagaimana upaya kita mengatasinya.

Cara mengatasinya ialah mengenal diri komunikan seraya mengkaji kondisi psikologinya sebelum komunikasi dilancarkan dan bersikap empati kepadanya. Empati (*empathy*) adalah kemampuan memproyeksikan diri kepada diri orang

[40] Onong Uchana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2004), hal 11.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lain, dengan lain perkataan, kemampuan menghayati perasaan orang lain atau merasakan apa yang dirasakan orang lain.[41]

b. Hambatan semantic

Faktor semantic menyangkut bahasa yang dipergunakan komunikator sebagai "alat" untuk menyalurkan pikiran dan perasaannya kepada komunikan. Sering kali salah ucap disebabkan si komunikator berbicara terlalu cepat sehingga ketika pikiran dan perasaan belum mantap terformulasikan, kata-kata sudah terlanjur dilontarkan.[42]

Jadi untuk menghilangkan hambatan semantic dalam komunikasi, seorang komunikator harus mengucapkan pernyataannya dengan jelas dan tegas, memilih kata-kata yang tidak menimbulkan persepsi yang salah, dan disusun dalam kalimat-kalimat yang logis.

c. Hambatan ekologis

Hambatan ekologis terjadi disebabkan oleh gangguan lingkungan terhadap proses berlangsungnya komunikasi, jadi datangnya dari lingkungan, seperti : suara riuh orang, kebisingan dan lain-lain.[43] Situasi komunikasi yang tidak menyenangkan seperti itu dapat diatasi komunikator dengan menghindarkannya jauh sebelum atau dengan mengatasinya pada saat ia sedang berkomunikasi.

---

[41] *Ibid*, hal. 13.
[42] *Ibid*, hal 15.
[43] *Ibid*, hal 16.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Begitu pula proses komunikasi antara perawat dengan pasien, tidak selamanya berjalan dengan mulus dan berfungsi secara optimal, tetapi mungkin akan terjadi beberapa hambatan yang dapat disebabkan karena :[44]

1. Pasien kurang tempat mempersepsikan pesan, bimbingan, dorongan yang diberikan oleh perawat. Hal ini disebabkan karena hal-hal sebagai berikut :
   a. Pasien merasa cemas karena penyakit yang dideritanya.
   b. Pikiran pasien dipengaruhi oleh faktor luar misalnya memikirkan keadaan keluarga, rumah, dan lain-lain.
   c. Hubungan antara perawat dengan pasien kurang bersahabat.
2. Kekurangan yang dimiliki oleh perawat dalam mengadakan komunikasi dengan pasien yang disebabkan karena :
   a. Kurang pandai mengemukakan buah pikirannya.
   b. Bicaranya kurang jelas, atau terlalu cepat.
   c. Bahasa yang digunakan tidak dapat dimengerti oleh pasien.
3. Kebisingan (noise)
   a. Rintihan atau tangis pasien.
   b. Suara air gemericik di wastafel atau di kamar mandi.
   c. Suara brankar atau kereta dorong pasien.

---

[44] Pusat Pendidikan Tenaga Kesehetan, *Komunikasi Terapeutik Dalam Asuhan Kebidanan*, (Jakarta : Departemen Kesehatan RI, 1993), hal 7.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Suara antar pasien yang sedang bergurau.

Menurut Mundakir, secara umum hambatan yang terjadi selama komunikasi adalah sebagai berikut : [45]

a. Kurangnya penggunaan sumber komunikasi yang tepat.
b. Kurangnya perencanaan dalam berkomunikasi.
c. Penampilan, sikap dan kecakapan yang kurang tepat selama berkomunikasi.
d. Kurangnya pengetahuan.
e. Perbedaan persepsi.
f. Perbedaan harapan.
g. Kondisi fisik dan mental yang kurang baik.
h. Pesan yang tidak jelas.
i. Prasangka yang buruk.
j. Tranmisi atau media yang kurang baik.
k. Penilaian yang premature.
l. Tidak ada kepercayaan.
m. Ada ancaman.
n. Perbedaan status, pengetahuan, dan bahasa.
o. Distorsi (kesalahan informasi).

[45] Mundakir, *Komunikasi Perawatan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006) hal 51.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Proses Komunikasi Perawat Dengan Pasien

Komunikatif tidaknya komunikasi yang terjadi antara perawat dengan pasien itu amat tergantung dari dua pihak yaitu komunikator (dokter maupun pasien) dan pihak komunikan (pasien).

Ada beberapa usaha yang bisa dilakukan untuk meningkatkan komunikatifnya komunikasi seperti berikut :[46]

1. Komunikator
   a. Amat tergantung dari kecakapan komunikator dalam melaksanakan komunikasi, yaitu komunikator harus menguasai metoda atau cara menyampaikan pesan, baik secara verbal maupun nonverbal.
   b. Perawat sebagai komunikator harus bersikap tegas, penuh penerimaan, penuh penghargaan dan jangan menunjukkan kesombongan, ragu, dan menunjukkan ketidakpercayaan di hadapan pasien.
   c. Jangan memaksakan budaya sendiri dalam mengadakan komunikasi dengan pasien.
   d. Pesan yang disampaikan supaya diulang agar dapat ditangkap oleh komunikan.

[46] Pusat Pendidikan Tenaga Kesehetan, *Komunikasi Terapeutik Dalam Asuhan Kebidanan*, (Jakarta : Departemen Kesehatan RI, 1993), hal 8.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Komunikan

a. Pasien atau komunikan diupayakan agar dapat menangkap seluruh pesan yang disampaikan oleh perawat baik secara verbal maupun nonverbal.

b. Sikap atau rasa curiga, rasa acuh tak acuh, rasa tidak senang terhadap komunikator harus dihilangkan.

c. Pengalaman pasien berpengaruh terhadap proses komunikasi, oleh karena itu perlu diperhatikan.

d. Pasien mempunyai kelainan panca indera terutama panca indera mata, telinga, dan perasaan, mendapat hambatan dalam berkomunikasi oleh karena itu harus dicari teknik yang dapat mengurangi hambatan tersebut.

e. Jarak antara perawat dengan pasien pada waktu berkomunikasi harus tidak terlalu jauh atau terlalu dekat.

f. Pasien diupayakan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan.

Secara umum, kekurangan yang terjadi dalam proses komunikasi dapat diperbaiki dengan cara sebagai berikut :[47]

1. Meningkatkan kesadaran diri

Kesadaran diri merupakan hal utama untuk memperbaiki kekurangan yang terjadi selama komunikasi. Kesadaran diri dapat muncul apabila ada pengetahuan dan kemauan yang

[47] Mundakir, *Komunikasi Perawatan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006) hal 52.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

cukup untuk memperbaiki kualitas komunikasinya. Faktor-faktor pribadi perawat yang harus disadari adalah tentang sikap, nilai-nilai, kepercayaan, perasaan dan perilaku.

Komunikasi yang efektif membutuhkan orang-orang yang terlibat di dalamnya memaksimalkan kesadaran diri. Seorang perawat dapat berkomunikasi secara baik dengan klien bila mempunyai kesadaran diri yang baik.

2. Melatih keterampilan interpersonal

Kemampuan komunikasi yang baik, sistematis, sopan merupakan modal utama perawat dalam menjalin hubungan interpersonal. Membiasakan komunikasi yang baik akan sangat mempengaruhi kualitas komunikasi yang diharapkan. Untuk mendapatkan hasil komunikasi yang efektif maka seorang perawat perlu meningkatkan keterampilan komunikasi tersebut secara terstruktur dan terencana.

3. Meningkatkan pengetahuan tentang konsep.

Paling tidak ada dua hal yang harus diketahui oleh seorang perawat agar terhindar dari hambatan-hambatan komunikasi. *Pertama* adalah pengetahuan perawat tentang atau materi yang di komunikasikan. Pengetahuan ini sangat membantu kelancaran perawat dalam melaksanakan komunikasi. *Kedua* pengetahuan tentang strategi yang tepat dalam komunikasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Heron (1990) mengkategorikan enam intervensi yang melibatkan keterampilan dalam strategi khusus dalam berkomunikasi, antara lain :

a.) Intervensi preskiptif, yaitu intervensi komunikasi yang bertujuan untuk mengarahkan perilaku orang lain. Misalnya perawat menganjurkan pasien untuk minum obat atau makan secara teratur.

b.) Intervensi informatif. Misalnya perawat menjelaskan tentang prosedur tindakan keperawatan yang akan dilakukan.

c.) Intervensi konfrontatif, bertujuan menantang sudut pandang, sikap atau perilaku klien, misalnya perawat melarang klien yang akan turun dari tempat tidur meskipun klien mengaku mampu.

d.) Intervensi katartik, komunikasi yang bertujuan untuk memberi ruang atau kesempatan, bahkan atau di perlukan untuk mengajak klien mengungkapkan apa yang dirasakan klien.

e.) intervensi katalitik, intervensi ini bertujuan untuk membantu klien mengeluarkan informasi dan pemahaman diri klien.

f.) Intervensi suportif, yaitu intervensi untuk menguatkan arti diri atau kondisi yang dialami oleh klien.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Memperjelas tujuan interaksi

Salah satu tanda komunikasi yang efektif adalah tercapainya tujuan komunikasi, kejelasan komunikasi membantu perawat untuk tetap fokus dalam berkomunikasi hingga tujuan komunikasi tercapai.

e. Pengertian Pasien

Pengertian pasien dalam kamus bahasa Indonesia adalah orang sakit (yang dirawat dokter).[48] Pasien atau pesakit adalah seseorang yang menerima perawatan medis sering kali, pasien menderita penyakit atau cedera dan memerlukan bantuan dokter untuk memulihkannya. Kata pasien dari bahasa Indonesia analog dengan kata *patient* dari bahasa Inggris. *Patient* diturunkan dari bahasa Latin yaitu *patiens* yang memiliki kesamaan arti dengan kata kerja *pati* yang artinya "menderita".[49]

Seorang pasien sangat memerlukan seorang dokter dan perawat dalam menangani masalah kesehatan yang dideritanya. Begitu pula antara dokter dan perawat juga membutuhkan pasien karena mereka tidak akan mampu melakukan profesi sebagaimana mestinya jika tidak ada pasien yang ditanganinya. Ketiganya (dokter, perawat, dan pasien) adalah kesatuan yang saling membutuhkan dan tidak dapat dipisahkan.

---

[48] Poerwodarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1982), hal. 715.
[49] http://id.wikipedia.org/wiki/Pasien diakses pada tanggal 8 April

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Komunikasi Interpersonal Antara Tenaga Medis Dengan Pasien

Adapun secara sederhana, setelah dijelaskan dengan uraian diatas maka komunikasi interpersonal antara tenaga medis dengan pasien merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dimana komunikator maupun komunikan adalah tenaga medis dan pasien, yaitu sekelompok orang yang terlibat komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam sebuah lembaga pelayanan kesehatan lebih tepatnya di Puskesmas mengenai masalah kesehatan.

Komunikasi adalah untuk menjalin hubungan sosial (*social relationship*) antara pembicara dan lawan bicara. Dalam hal menjalin hubungan sosial ini tujuan komunikasi menjadi sangat kompleks. Kompleksitas ini disebabkan tidak hanya faktor-faktor linguistik (*linguistic factor*) yang harus dipertimbangkan oleh pembicara dan lawan bicara, namun faktor-faktor non linguistik (*non-lingustic factors*) juga memegang peranan penting. Seorang pembicara tidak cukup memilih formulasi gramatikal dan pilihan kata yang tepat untuk berbicara, tetapi aspek sosio kultural juga harus menjadi pertimbangan. Hudson (1980) menyebutkan bahwa faktor peran dan hubungan (*role relationship*), usia (*age*), dan stratifikasi sosial (*social stratification*) juga sangat berperan dalam mencapai tujuan komunikasi untuk menjalin hubungan sosial antara tenaga medis dengan pasien.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Kajian Teori

Komunikasi interpersonal atau lebih dikenal dengan komunikasi antarpribadi adalah proses pertukaran informasi serta pemindahan pengertian antara dua orang atau lebih di dalm suatu kelompok manusia kecil dengan berbagai efek dan umpan balik.[50] Sedangkan menurut Capella (1987) komunikasi antarpribadi sebagai komunikasi yang berlangsung diantara dua orang atau yang mempunyai hubungan yang mantap dan jelas. Jadi misalnya, komunikasi antarpribadi meliputi komunikasi antara pramuniaga dan pelanggan, anak dan ayah, dokter dan pasien, dua orang dalam suatu wawancara, dan sebagainya.[51]

Sebagaimana telah dijelaskan di Bab I, peneliti menggunakan teori pendukung dalam penelitian ini yaitu Teori S-O-R.

1. Teori S-O-R

Teori S-O-R merupakan singkatan dari Stimulus-Organism-Response. Objek material dari psikologi dan ilmu komunikasi adalah sama yaitu manusia yang jiwanya meliputi komponen-komponen : sikap, opini, perilaku, kognisi, afek dan konasi. Asumsi dasar dari model ini adalah media massa menimbulkan efek yang terarah, dan efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus khusus.[52]

---

[50] A.W. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta: Bina Aksara, 1986) hal.4

[51] Joseph A. Devito, *Komunikasi Antar Manusia*, (Tangerang : Karisma Publising Group, 2001) hal. 252.

[52] Onong U. Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakri, 2003), hal. 254

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hovland, et al (1953) mengatakan bahwa proses perubahan perilaku pada hakikatnya sama dengan proses belajar. Proses perubahan perilaku tersebut menggambarkan proses belajar pada individu yang terdiri dari : rangsang (*stimulus*) yang diberikan kepada komunikan (*organisme*) dapat diterima atau ditolak. Apabila stimulus tersebut tidak diterima atau ditolak berarti stimulus itu tidak efektif mempengaruhi perhatian individu dan berhenti disini. Tetapi bila stimulus diterima organism berarti ada perhatian dari individu dan stimulus tersebut efektif. Apabila stimulus telah mendapat perhatian dari organism (diterima) maka ia mengerti stimulus ini dan dilanjutkan pada proses selanjutnya. Seperti yang diungkapkan oleh Hovland, Janis, dan Kelly menyatakan ada tiga variable penting dalam menelaah sikap (perhatian, pengertian, dan penerimaan).

Secara interpretative komunikasi yang dilakukan oleh dokter atau perawat merupakan stimulus yang akan ditangkap oleh pasien. Komunikasi akan berlangsung jika ada perhatian dari komunikan. Proses berikutnya komunikan mengerti, kemampuan komunikan inilah yang melanjutkan proses berikutnya. Setelah komunikan mengolahnya dan menerimanya, maka terjadilah kesediaan untuk mengubah sikap. Perubahan sikap terjadi ketika komunikan memiliki keinginan untuk mencoba sembuh dari penyakitnya. Dalam kerangka pikir yang ditulis oleh peneliti menjelaskan bahwa antara pasien maupun perawat selalu melakukan komunikasi baik secara verbal maupun non-verbal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Secara umum komunikasi dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu verbal dan non-verbal. Komunikasi verbal menggunakan kata-kata dalam bentuk lisan atau tulisan, sedangkan komunikasi non-verbal menggunakan bentuk lain seperti sikap dan gerak tubuh atau ekspresi wajah. Di dalam komunikasi yang dilakukan oleh tenaga medis (dokter dan perawat), kedua jenis komunikasi ini timbul bersama, karena dokter dan perawat memberi penjelasan kepada pasiennya tidak hanya di lakukan dengan kata-kata (lisan), akan tetapi juga diikuti oleh gerak tubuh dan ekspresi wajah.

Sehubungan dengan pembahasan di atas, jenis komunikasi dapat dibedakan menjadi :

1.) Komunikasi verbal

Komunikasi verbal sangat tergantung dengan kata-kata yang dipergunakan, sehingga antara pasien dengan dokter atau perawat keduanya dapat memahami informasi apabila kata-kata yang dipergunakan dapat dipahami.

Bahasa verbal adalah sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan dan maksud kita. Bahasa verbal menggunakan kata-kata yang mempresentasikan berbagai aspek realitas individual kita.[53]

[53] Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung : PT. Remaja Rosda Karya,2003), hal. 238

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penggunaan kata-kata di dalam komunikasi verbal dilakukan secara sadar. Kata-kata yang dikeluarkan membantu pesan dan berbagai perasaan yang disampaikan.

Jadi definisi komunikasi verbal yaitu komunikasi yang menggunakan kata-kata secara lisan dengan secara sadar dilakukan oleh manusia untuk berhubungan dengan manusia lain.[54]

Dasar komunikasi verbal adalah interaksi antara manusia. Dan menjadi salah satu cara bagi manusia berkomunikasi secara lisan atau bertatapan dengan manusia lain, sebagai sarana utama menyatukan pikiran, perasaan dan maksud kita.

2.) Komunikasi non verbal

Menurut Larry A. Samovar dan Richard E. Porter, komunikasi non verbal mancakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu *setting* komunikasi, yang dihasilkan oleh individu dan penggunaan lingkungan oleh individu, yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima.[55]

Observasi terhadap perilaku non verbal pasien perlu dilakukan, karena hal ini sangat berguna untuk mengetahui sikap pasien dan memudahkan mengambil tindakan perawatan dan pengobatan, hendaklah kita memperhatikan perilaku non verbal

---

[54] Marhaeni Fajar, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009) hal 110.
[55] Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung : PT. Remaja Rosda Karya,2003), hal. 308

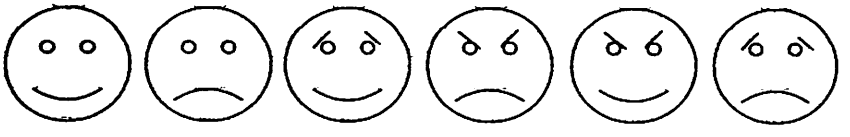
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kita sendiri dalam komunikasi dengan pasien, karena pasien akan selalu memperhatikannya.

Komunikasi non-verbal mempergunakan hal-hal sebagai berikut :[56]

1.) Ekspresi wajah

Wajah tanpa ekspresi adalah suatu teka-teki, menyulitkan sekaligus bebas untuk ditafsirkan. Wajah manusia amat mudah berubah, sehingga dapat melukiskan kebosanan, heran, rasa kasih, dan ketidak setujuan, satu setelah yang lainnya dalam sekian detik saja. Kenyataannya, isyarat-isyarat wajah merupakan sumber tunggal komunikasi verbal yang paling penting.



Gambar 2.1
Ekspresi Wajah
(sumber dari : Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, Pengantar Deddy Mulyana, *Human Communication Prinsip-Prinsip Dasar*, Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 1996)

Gambar 2.1 suatu analisis atau hasilnya menghasilkan kesimpulan bahwa alis diangkat menunjukkan sikap ragu-ragu: mata setengah tertutup, kebosanan mata: tertutup, tidur: mulut yang melengkung ke atas, kebahagiaan, dan mulut yang melengkung kebawah, ketidakbahagiaan. Senyuman dengan

[56] Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, Pengantar Deddy Mulyana, *Human Communication Prinsip-Prinsip Dasar*, (Bandung : PT. Remaja Rosda Karya : 1996) hal 129-143.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mulut tertutup namun tergambar pada air muka – ditunjukkan oleh mata dan bibir sedikit melengkung ke atas – cukup memberi kesan, hampir pada semua orang, sebagai wajah yang bahagia.

2.) Gerak mata

Meskipun wajah disebut "pembohong nonverbal utama", isyarat yang diberikan dalam kontak mata tampaknya menunjukkan banyak hal mengenai kepribadian.

Penelitian lebih luas tentang gerakan mata dimulai selama tahun 1970-an, ketika suatu bentuk baru terapi muncul yang terutama difokuskan pada perilaku mata sebagai petunjuk adanya masalah yang tersembunyi. Pendekatan ini "*neurolinguistic programming* " (NLP), merupakan suatu usaha untuk mengubah atau memprogram kembali perilaku pasien dengan menemukan apa yang sedang dipikirkan pasien.

3.) Gerakan tubuh

Ekman (1965b) mempertanyakan apakah isyarat-isyarat yang diberikan gerakan tubuh berbeda dengan gerakan kepala dan wajah. Temuannya menunjukkan bahwa isyarat dari kepala dan wajah menyatakan emosi yang sedang dialami sedangkan isyarat tubuh melemahkan kadar emosi tersebut. Meskipun demikian, tangan ternyata memberi informasi yang sama dengan yang kita terima dari kepala dan wajah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4.) Isyarat tangan

Tangan manusia yang luwes memungkinkan manusia untuk menggunakan alat dan membuat berbagai syarat ketika berkomunikasi. Sama seperti cara komunikasi nonverbal, isyarat tangan merupakan syarat terpenting yang kedua setelah isyarat wajah. Isyarat tangan kadang-kadang menggantikan komunikasi verbal. Penyandang bisu-tuli menggunakan suatu sistem isyarat tangan yang amat komprehensif sehingga dapat menggantikan bahasa lisan secara harfiah.

Dalam analisisnya mengenai gerakan-gerakan kaki, kepala, dan tangan pada pasien yang sedang dirawat di Rumah Sakit, Ekman (1965a) dapat membedakan lebih dari seratus gerakan tangan yang berlainan. Ketika menyandi gerakan-gerakan tersebut bersama-sama dengan gerakan tubuh lainnya, ia menemukan bahwa sejak pasien mulai menunjukkan kesembuhannya, gerakan tangannya berkaitan dengan berbagai tahap pengobatan.

5.) Haptika (sentuhan)

Sentuhan merupakan salah satu alat kita yang paling penting untuk komunikasi nonverbal. Heslin dan Alper (1983) menunjukkan bahwa disamping berperan dalam pemeliharaan dan perawatan, sentuhan juga menunjukkan suatu hubungan profesional.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari ringkasan penelitian sentuhan penting bagi perkembangan psikologis dan baik bagi emosi orang dewasa. Kemampuan untuk menyentuh manusia lainnya tampaknya berkaitan dengan penghargaan diri yang tinggi dan kemmapuan bersosialisasi. Sentuhan juga digunakan untuk mempengaruhi orang lain. Kenyataanya, sentuhan meningkatkan penyingkapan diri dan kerelaan.

6.) Penampilan fisik dan penggunaan objek

Cara berpakaian, berdandan, dan penampilan fisik seringkali menjadi dasar bagi kesan pertama yang relatif bertahan lama. Baju seragam memberi informasi tentang tingkat dan status orang kepada kita, banyak orang percaya bahwa pakaian dan cara berpakaian juga menunjukkan hal yang sama.

Kajian tentang bagaimana kita memilih dan memanfaatkan objek fisik dalam komunikasi nonverbal disebut objektika (*objectics*). Objektika menyangkut semua jenis objek fisik, mulai dari baju yang kita kenakan dan sebagainya.

Terlepas dari apakah kita bermaksud berkomunikasi atau tidak, cara kita memilih dan menunjukkan objek-objek fisik, digunakan oleh orang lain sebagai sumber informasi mengenai kita. Dapat dimengerti bahwa informasi semacam ini tidak selalu cermat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setelah dokter maupun pasien melakukan komunikasi baik secara verbal maupun non-verbal terhadap pasien maka akan menimbulkan suatu stimulus tertentu. Stimulus ini terjadi apabila ada suatu pendekatan-pendekatan mengenai teori S-O-R yang dipakai oleh peneliti.

Pendekatan teori S-O-R lebih mengutamakan cara-cara pemberian imbalan yang efektif agar komponen konasi dapat diarahkan pada sasaran yang dikehendaki. Sedangkan pemberian informasi penting untuk dapat berubahnya komponen kognisi. Komponen kognisi itu merupakan dasar untuk memahami dan mengambil keputusan agar dalam keputusan itu terjadi keseimbangan. Keseimbangan inilah yang merupakan sistem dalam menentukan arah dan tingkah laku seseorang. Dalam penentuan arah itu terbentuk pola motif yang mendorong terjadinya tingkah laku tersebut. Dinamika tingkah laku disebabkan pengaruh internal dan eksternal. Dalam teori S-O-R, pengaruh eksternal (lingkungan) ini yang dapat menjadi stimulus dan memberikan rangsangan sehingga berubahnya sikap dan tingkah laku sesorang. Untuk keberhasilan mengubah sikap maka komunikator perlu memberikan tambahan stimulus (penguatan) agar penerima pesan (pasien) mau mengubah sikap untuk sembuh.[57]

[57] Refinasari, *"S-O-R Theory"*, http://ilmukomunikasi.blogspot.com , diakses pada 04 Juni 2012.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id