STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER TERHADAP PASIEN DI KLINIK DR. ZAKY AZIZ PADA MASA PANDEMI COVID-19

SKRIPSI

Nama : MERLIN

NIM : 20170400007

FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

2021

STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER TERHADAP PASIEN DI KLINIK DR. ZAKY AZIZ PADA MASA PANDEMI COVID-19

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S.I.Kom)

Oleh

Nama : MERLIN

NIM : 20170400007

FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri, dan dari semua sumber baik yang dikutip, maupun yang telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Merlin

NIM : 20170400007

Tanda Tangan :

Tanggal : 11 Agustus 2021

LEMBAR PERSETUJUAN
SIDANG SKRIPSI

Judul Tugas Akhir	: "Strategi Komunikasi Interpersonal Dokter Di Klinik Dr.Zaky Aziz Pada Masa Pandemi Covid-19"
Nama	: Merlin
NIM	: 20170400007
Fakultas	: Fakultas Sosial dan Humaniora
Program Studi	: Ilmu Komunikasi

Telah disetujui proposal skripsinya dan layak melaksanakan siding skripsi.

Tangerang, 13 Agustus 2021

Dosen Pembimbing	Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Galuh Kusuma Hapsari,S.Si.,M.IKom	**Galuh Kusuma Hapsari, S.Si.,M.IKom**
NIDN 0401018307	NIDN 0401018307

iv

SURAT REKOMENDASI KELAYAKAN
TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Galuh Kusuma Hapsari, S.Si.,M.IKom

Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Menerangkan bahwa

Nama : Merlin

Nim : 2017040007

Fakultas : Sosial dan Humaniora

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Interpersonal Dokter Terhadap Pasien Di Klinik Dr.Zaky Aziz Pada Masa Pandemi Covid-19

Dinyatakan layak untuk mengikuti sidang skripsi

Tangerang, 13 Agustus 2021

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dosen Pembimbing
Galuh Kusuma Hapsari, S.Si.,M.IKom	**Galuh Kusuma Hapsari, S.Si.,M.IKom**
NIDN. 0401018307	NIDN. 041018307

v

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : "Strategi Komunikasi Interpersonal Dokter Terhadap Pasien Di Klinik Dr.Zaky Aziz Pada Masa Pandemi Covid-19"

Nama : Merlin

NIM : 20170400007

Fakultas : Sosial dan Humaniora

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Tugas akhir ini telah disetujui pada tanggal 13 Agustus 2021

Dosen Pembimbing	Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Galuh Kusuma Hapsari, S.Si.,M.IKom	**Galuh Kusuma Hapsari, S.Si.,M.IKom**
NIDN. 0401018307	NIDN. 0401018307

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	: Merlin
Nim	: 20170400007
Fakultas	: Sosial dan Humaniora
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir	: Strategi Komunikasi Interpersonal Dokter Terhadap Pasien Di Klinik Dr.Zaky Aziz Pada Masa Pandemi Covid-19

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Strata Satu (S-1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Buddhi Dharma.

Dewan Penguji		**Tanda Tangan**
1. Ketua Penguji	: Suryadi Wardiana, S.Ikom.,M.Ikom NIDN. 0411118205	
2. Penguji I	: Adrallisman, S.S., M.Hum NIDN. 0427117501	
3. Penguji II	: Tia Nurapriyanti S., Sos.I.,M.Ikom NIDN. 0411118205	

Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora
Universitas Buddhi Dharma

Dr. Lilie Suratminto, M.A.
NIDN. 8875430017

FAKULTAS
SOSIAL DAN HUMANIORA

ABSTRAK

Komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan oleh dua individu untuk menyampaikan pesan dengan cara bertatap muka secara langsung. Latar belakang penelitian ini membahasa mengenai strategi komunikasi yang terjadi karena adanya pandemi covid-19 yang telah menjadi faktor penghambat salah satunya dalam proses komunikasi dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien yang datang berkonsultasi di klinik Dr. Zaky Aziz. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perilaku komunikasi interpersonal dokter di masa pandemic covid-19 terhadap pasien.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Data yang diperoleh adalah hasil wawancara dengan beberapa informan penelitian.

Hasil penelitian menunjukan bahwa dalam berkomunikasi yang berlangsung antara individu dengan individu memerlukan sebuah komunikasi yang efektif yang biasanya terjadi dalam kehidupan sehari-hari yang dikenal sebagai komunikasi interpersonal. Selama proses komunikasi berlangsung sangat penting terjadinya interaksi untuk berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan supaya terjadinya umpan balik dan tidak menimbulkan kesalapahaman dalam berkomunikasi. Perilaku komunikasi interpersonal yang dilakukan dokter dengan pasien di klinik berlangsung dengan baik. Walaupun dalam pelaksanaanya sering terjadi hambatan-hambatan sehingga sulit menyampaikan informasi.

Kata kunci :komunikasi,perilaku komunikasi,komunikasi interpersonal

ABSTRACT

Interpersonal communication is a form of communication carried out by two individuals to convey messages by meeting face to face. The background of this study discusses the communication strategy that occurs due to the inhibiting factors of covid-19 which have become a factor behind one of them in communication services to patients who come to Dr. Zaky Aziz's clinic. The purpose of this study was to determine how the interpersonal communication behavior of doctors during the COVID-19 pandemic towards patients.

This research approach uses a descriptive approach. The data obtained are the results of interviews with several research informants.

The results showed that in communication that takes place between individuals requires an effective communication which usually occurs in everyday life known as interpersonal communication. During the communication process, it is very important for interactions to occur to share information and feelings between individuals so that feedback does not cause misunderstandings in communicating. Interpersonal communication behavior between doctors and patients at the clinic went well. Although in its implementation there are often obstacles that make it difficult to convey information.

Keywords: communication, communication behavior, interpersonal communication

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat, kasih dan karunia-Nya, penelitian dengan judul "**Strategi Komunikasi Interpersonal Dokter Terhadap Pasien Di Klinik Dr. Zaky Aziz Di Masa Pandemi Covid-19**", dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan.

Penelitian ini dimaksudkan sebagai sebuah persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial dan Humaniora. Penulis menyadari tugas akhir ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari semua pihak. Untuk itulah penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang mendukung, diantaranya :

1. Tuhan Yang Maha Esa, Dewa & Dewi yang telah memberikan penulis begitu banyak kesempatan, kekuatan dan pertolongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua penulis, dan saudara yang selalu turut memberikan dukungan,doa,semangat yang luar biasa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian tepat waktu.
3. Dr. Sofian Sugioko, MM, CPMA (Alm), Rektor Universitas Buddhi Dharma.
4. Dr. Lilie Suratminto,M.A., Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Buddhi Dharma.
5. Iwan, S.Pd., MM., M.Pd., (Alm), Wakil Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora di Universitas Buddhi Dharma.
6. Galuh Kusuma Hapsari, S.Si,M.IKom, Kepala Progam Studi Ilmu Komunikasi dan Dosen Pembimbing. Terima kasih telah memberikan banyak arahan dan bimbingan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Buddhi Dharma.
7. Suryadi Wardiana, S.Ikom.,M.Ikom, Adrallisman, S.S., M.Hum dan Tia Nurapriyanti S., Sos.I.,M.Ikom selaku dewan penguji yang telah menguji penelitian penulis sehingga menjadi penelitian yang baik dan benar.

8. Para Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang selama 4 tahun telah memberikan penulis pengalaman belajar dan ilmu yang sangat bermanfaat.
9. Teman–teman Ilmu Komunikasi angkatan 2017. Terima kasih atas tawa dan air mata yang kita lewati selama ini. Terima kasih untuk setiap bantuan dan dukungan yang telah kalian berikan pada saya. Semoga kita semua menjadi lulusan yang berkualitas dan mampu membangun negeri ini.
10. dr. Zaky Aziz sebagai narasumber penulis yang telah memberikan kesempatan agar nama beliau dijadikan topik penelitian penulis dan juga memberikan semangat sehingga penelitian ini selesai tepat waktu.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa dan Dewa Dewi akan membalaskan setiap kebaikan semua pihak yang telah membantu. Besar kiranya harapan penulis, agar skripsi ini memberikan manfaat yang besar bagi siapapun yang membacanya, khususnya bagi mahasiswa yang menempuh studi Ilmu Komunikasi.

Tangerang 11, Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ii
PERNYATAAN ORISINALITAS iii
LEMBAR PERSETUJUAN iv
SURAT KELAYAKAN v
LEMBAR PENGESAHAN vi
ABSTRAK vii
ABSTRSCT viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Manfaat Penelitian 4
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA 6
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu 6
2.2 Kerangka Teoristis 12
2.2.1 Komunikasi 12
2.2.2 Unsur-Unsur Komunikasi 12
2.2.3 Pengertian Komunikasi Interpersonal 14
2.2.4 Fungsi Komunikasi Interpersonal 15
2.2.5 Sifat-sifat Komunikasi Interpersonal 16
2.2.6 Komponen Komunikasi Interpersonal 16
2.2.4 Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal 17
2.2.5 Faktor-Faktor Pendukung Komunikasi Interpersonal 18
2.2.6 Tahapan Hubungan Interpersonal 19
2.2.7 Komunikasi Verbal dan Nonverbal 21
2.3 Pengertian Strategi Komunikasi 21
2.3.1 Jenis-jenis Strategi Komunikasi 22
2.4 Pengertian Pasien 23
2.5 Teori Stimulus Respons 24
2.6 Kerangka Pemikiran 26
BAB 3 METODELOGI PENELITIAN 27
3.1 Paradigma Penelitian 27
3.2 Pendekatan Penelitian 28

3.3 Metode Penelitian 28
3.4 Subjek /Objek Penelitian 28
3.4.1 Subjek Penelitian 28
3.4.2 Objek Penelitian 29
3.5 Teknik Pengumpulan Data 29
3.5.1 Data Primer 29
3.5.2 Data Sekunder 30
3.6 Teknik Analisa Data 31
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian 31
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN 32
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 32
4.1.1 Profil Klinik dr.Zaky Aziz 32
4.1.2 Visi dan Misi 34
4.2 Informan Penelitian 34
4.3 Hasil Penelitian 35
4.4 Pembahasan 35
4.4.1 Strategi Komunikasi Verbal 35
4.4.2 Strategi Komunikasi Nonverbal 38
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 42
5.1 Kesimpulan 42
5.2 Saran 42
Daftar Pustaka 44
Daftar Riwayat Hidup 46
Lampiran 47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terlebih Dahulu.....9
Tabel 4.1 Data Infroman.....34

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
UBD

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Unsur-Unsur Komunikasi 13
Gambar 2.2 Model Stimulus Respons 24
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran 26
Gambar 4.1 Papan Nama Klinik 33
Gambar 4.2 Surat Izin Praktik 33
Gambar 4.3 Ruang Tunggu Klinik 33

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
UBD

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi ialah aktivitas berguna untuk kehidupan individu hari-harinya, karena dengan berkomunikasi seseorang dapat menyampaikan maksud dan tujuannya. Dalam melakukan komunikasi seorang individu dapat membentuk terjalanin nya ikatan antar manusia dengan manusia, manusia dengan kelompok, organisasi dengan organisasi. Hal ini menjadikan kegiatan yang tidak dapat diputuskan sejak individu lahir dan bertumbuh kembang, kebutuhan informasi melalui pesan dapat dilakukan dengan berkomunikasi secara langsung.

Singkatnya komunikasi sangatlah penting karena komunikasi adalah alat penghubung pesan untuk bertukar informasi, bahkan komunikasi difungsikan sebagai alat untuk mempengaruhi orang lain. Hingga seseorang beranggapan mengenai komunikasi bahwa jika ketidak adanya komunikasi maka kehidupan seseorang tidak bermakna.

Di dalam komunikasi biasanya dikenal sebagai komunikasi interpersonal, komunikasi interpersonal pasti memperhatikan kepuasan dalam malakukan komunikasi.

Seperti hal nya yang sedang penulis amati dalam lingkungan tempat tinggal penulis ada seseorang yang berprofesi sebagai tenaga kesehatan yang biasa disebut nakes (Tenaga kesehatan). Nakes (Tenaga kesehatan) adalah orang yang mempunyai sebuah keahlian di bidang ikmu kedokteran guna memberikan sebuah pelayanan medis terhadap pasien yang memerlukan jasanya dengan mengikuti sebuah pendoman etika, sebuah tata cara dan teknik berdasarkan ilmu-ilmu kedokteran.

Adapaun profesi dokter sendiri saat ini menjadi perlindungan nomor satu yang dibutuhkan oleh masarakat dalam menangi kasus virus covid-19 ini. Aktivitas medis biasanya beoperasi normal sebelum adanya pandemi covid-19 kini menjadi faktor penting dalam perlindungan kesehatan, di tambah seorang

dokter harus mengikuti aturan yang belaku di pemerintah dengan mengikuti praturan kesehatan salah satunya dengan memakai APD (alat perlindungan diri) yang terdiri dari masker,jubah medis,sarung tangan serta alkhol aniseptis yang harus sering di pergunakan di masa pandemi ini.

Untuk dimasa pandemi ini kegiatan yang dilakukan seorang dokter yang memiliki profesi di bidang kesehatan, salah satu nya menjadi daya tarik penulis untuk meniliti topik ini karena proses komunikasi yang biasanya berlangsung dengan normal kini berubah seketika karena adanya wabah virus covid-19.

Menjadikan proses komunikasi tenaga kesehatan tersebut dengan pasien menjadi tergangu yang di akibatkan adanya virus covid-19. Maka dari itu peniliti merangkum sebuah pemahaman mengenai virus covid-19 yang telah meresahkan dan membuat seluruh dunia harus waspadah terhadap virus ini. Virus covid-19 menurut yang telah di paparkan dalam Organisasi Kesehatan Dunia (WHO). Corona virus atau covid-19 adalah sekumpulan anggota virus yang menimbulkan beberapa penyakit yang terjadi terhadap mansuia dan hewani. Jenis penyakit yang ditimbulkan virus corona yang dinyatakan dapat menimbulkan infeksi pernafasan terhadap manusia biasanya seperti batuk pilek dan lebih memperihatinkan seperti Middle Eat Respiratory Syndrome (MERS) dan Servere Acite Respiratory Synsrome (SARS). [1] Pada kasus beberapa orang yang terjangkit virus covid-19 ini para ilmuan belum bisa memastika virus ini akan hilang namun pemerintah setiap negara telah memberlakukan semua masyaratnya untuk tetap menjaga kesehatan dan kebersihan masing-masing setiap orang.

Menurut kompas.com pada 13 maret 2021 pukul 12:00 WIB. di tulis oleh Nicholas Ryan Aditya, kasus orang yang terkonfirmasi terjangkit virus covid-19 adalah sebanyak 61.103 jiwa di indonesia.[2] Tingginya angka orang yang terjangkit virus covid-19 oleh pemerintah membuat penulis merasakan keresah akan adanya peningkatkan kembali, namun di keadaan pendemi ini penulis berusaha melakukan sebuah peneliti dari beberapa sering kasus covid-19 yang terjadi. Salah satunya melakukan sebuah penelitian di daerah lingkungan tempat tinggal penulis,

[1] https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa/qa-for-public
[2] https://nasional.kompas.com/read/2021/03/13/17493831/update-13-maret-ada-61103-suspek-terkait-covid-19(Nicholas Ryan Aditya,13-maret-2021)

dengan melakukan pendekatan terhadap tenaga kesehatan yaitu dokter yang telah merasakan adanya permasalahan covid-19 di daerah lingkungan tempat tinggal penulis di daerah teluk naga Tangerang.

Adapun yang akan penulis lakukan dengan melibatkan dr. Zaky Aziz sebagai dokter yang mempunyai tempat praktik di jalan selembaran kecamatan kosambi Tangerang. Beliau merupakan sesorang yang berprofesi sebagai dokter umum di jalan selembaran dan memiliki sebuah klinik umum. Beliau juga merupakan dokter yang biasa penulis temukan ketika penulis sedang sakit, pelayanan yang dr. Zaky Aziz berikan kepada pasien menurut pengalaman penulis pribadi sangat bagus dilakukan, salah satu nya yang penulis amati ketika penulis sedang merasakan penyakit yang di derita penulis kambuh seperti asam lambung yang di derita penulis sejak lama, penulis sering mengamati komunikasi yang dilakukan oleh dr. Zaky Aziz biasanya beliau menjelaskan dengan sabar dan selalu jelas memberikan jawaban ketika penulis mengajukan beberapa pertanya kepada beliau, biasanya beliau akan memberikan penjelasan dengan jelas mengenai penyakit dan memberikan resep obat yang diberikan kepada penulis ketika sedang berkonsultasi, beliau juga selalu membuat penulis merasa nyaman dan beliau selalu berusaha membuat penulis tidak khawatir atas penyakit yang sedang di derita penulis, maka dari itu dengan tindakan yang dr. Zaky Aziz berikan ini dapat membuat pasien akan mendapatkan rasa kepercayaan terhadap tindakan yang dilakukan beliau. Maka tindakan yang dilakukan dokter tersebut membuat alasan penulis memilih dr. Zaky Aziz ini sebagai subjek penelitian penulis.

Dari adanya kasus pandemi covid-19 membuat tindakan yang dilakukan beliau ini berkurang maksimal dari pada biasanya dilakukan, beliau harus membatasi segala tindakan komunikasi yang biasanya dilakukan sebelum adanya covid-19 ini dengan mematuhi aturan yang berlaku di pemerintah. Yang secara langsung berdampak pada komunikasi yang dilakukan terhadap pasien akibat adanya dampak virus covid-19. Mengakibatkan proses komunikasi dr. Zaky Aziz dengan pasien menjadi terhambat, maka dari itu dengan adanya faktor-faktor yang menghambatan komunikasi yang terjadi di klinik dr. Zaky Aziz dengan pasien

yang mengalami dampak hambatan komunikasi, baik komunikasi verbal dan nonverbal. Dari hambatan suara bising jalan raya, suara Dokter yang kurang terdengar karena pemakaian masker, ketakutan pasien akan kerumunan, juga dokter yang kurang waktu pemeriksaan dikarenakan banyaknya pasien yang datang sehingga menyebabkan kerumunan sehingga dokter kurang bisa memberi solusi yang baik.

dr. Zaky Aziz ialah alasan penulis ingin mengetahui strategi komunikasi di lakukan saat ini terhadap pasien. Berdasarkan pemaparan yang penulis tuliskan diatas, penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada dokter mengenai strategi komunikasi yang dilakukan dengan pasien disaat pandemic covid-19. Karena pada dasar nya manusia tidak dapat dipisahkan dengan interaksi yang dilakukannya sehari-hari seperti komunikasi dengan lawan bicara. Komunikasi sendiri merupakan sebuah bentuk penyampaian ide dan pesan kepada individu lainnya. Adanya interkasi yang dilakukan berupa penyampaian dapat mewujudkan suatu tujuan yang di keinginkan bersama.

1.2 Rumusan Masalah

Dari hasil pemaparan latar belakang mengenai masalah yang sedang terjadi, maka permasalahan yang ingin pertanyakan sebagai berikut : Bagaimana Strategi Komunikasi Interpersonal Dokter Terhadap Pasien Di Klinik dr. Zaky Azizdi Di Masa Pandemi Covid-19 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari hasil rumusan masalah adapun tujuan dari penelitian yang akan disimpulkan untuk memahami strategi komunikasi interpersonal dokter terhadap pasien di klinik dr. Zaky Aziz di masa pandemi covid-19 di Kosambi Tangerang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian yang dilakukan berharap akan menambahkan infromasi dan pengetahuan mengenai ilmu komunikasi fokusnya di bidang komunikasi interpersonal.

1.4.2 Manfaat Praktis

Peneliti berharap dapat memberikan pemahaman lebih megenai komunikasi interpersonal kepada mahasiswa/I Buddhi Dharma serta menerapkan ilmu komunikasi yang telah penulis pelejari dimasa menempuh perkuliahan dalam bidang *Corporate and Marketing Communication* dalam memaparkan ilmu kedalam bentuk penelitian.

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
UBD

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penulisan skripsi mengambil arahan melalui penelitian sebelumnya berupa Skripsi dan Jurnal. Penelitian terdahulu merupakan arahan penulis untuk melaksanakan penelitian sampai penulis memperdalam teori-teori telah digunakan dalam memperdalam skripsi ini. Berdasarkan hasil melalui penelitian sebelumnya, penulis telah melihat hasil amatan dari beberapa judul penelitian yang mendekati atau sejenis terhadap bebrapa judul penelitian penulis.

Dalam penelitian terdahulu, ditemukan penelitian berupa **Skripsi** mengenai komunikasi interpersonal yaitu sebagai berikut :

Pertama, Skripsi dari Fatihan Annisa Tambunan, seorang mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di sebuah Universitas Muhamandiyah Sumatra Utara Medan pada 2017, dengan nya judul "Strategi Komunikasi Antrapribadi Pembina Terhadap Anak Binaan Dalam Perubahan Sikap Anak Di Lembaga Pembinaan Khusu Anak Kelas 1 Medan". Hasil penelitian di dapat dalam penelitian ini strategi komunikasi antarpribadi yag dilaksanakan melalui pembina mengenai pendidikan, arahan terhadap anak binaan dilakukan dengan perorangan dengan menanyakan beberapa pertanyaan, mengenai sikap yang secara mereka alami selama berada di Lembaga Pembinaan Khusu Anak Kelas 1 Medan untuk melaksanakan program pembinaan dan penilaian anak-anak melalui program pembinaan di Lembaga Khusu Anak Kelas 1 Medan ialah baik karena anak-anak tersebut dengan lancar melaksanakan prgoram tersebut dengan baik.

Kedua, Skripsi yang ditulis oleh Hardiati Lestari seorang mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi di Univesitas Islam Negeri Allaudin Makasar. Pada tahun 2017 Dengan judul "Strategi Komunikasi Antarpribadi Pendidik Pada Peserta Didik Tunarunggu Smalb Di Sekolah Luar Biasa Negeri(Slbn) Kabupaten Wajo".

Hasil dari penelitian ini menampilkan mengenai strategi komunikasi antarpribadi pendidik pada peserta didik tunarungu SMALB di SLB Negeri

Kabupaten Wajo memaparkan bentuk strategi komunikasi total, komunikasi verbal dan nonverb, dan komunikasi dadi. Mempunyai faktor-faktor pendukung strategi komunikasi antrapribadi pendidik terhadap peserta didik SMAL di SLB Negeri Kabupaten Wajo ialah pendidik menyemanganti peserta didik lainya dalam memberikan pelajaran yaitu media pembelajaran,a alat peraga dan bahan ajar. Faktor penghambat ialah kurangnya tenaga pendidikan, kurangnya pengetahuan pendidik serta kurang ruangan mengajar dan alat bantu dengar yang tidak ada.

Ketiga, Skripsi yang ditulis oleh Risa Putri Larasati. Mahasiwa Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta tahun 2018, dengan judul "Studi Deskriptif Kualitatif Proses Komunikasi Interpersonal Bermedia Baru pada Penyandang Difabel Netra melalui Platform Pesan Instan di Komunitas Braille'iant Yogyakarta".

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk membuat peneliti dan subyek yang akan diteliti menjadi dekat. Dengan pendekatan secara langsung atau secara tatap muka, diharapkan data yang diperoleh adalah data yang valid sesuai dengan hasil wawancara yang mendalam.

Ke Empat, Skripsi yang ditulis oleh Noviriani Simarmata sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pada tahun 2013 di Universitas Teuku Umar Meulaboh, Aceh Barat, dengan judul penelitian "Perilaku Komunikasi Antarpribadi Perawat Dengan Pasien" (Studi kasus di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya)".

Metode pengkajian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Dengan uji studi kasus melalui data yang diperoleh dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara yang dilakukan, catatan lapangan, dokumentasi, dan sebagainya. Langkah-langkah analisisnya dilakukan dengan menfokuskan pada bagaimana kegiatan perilaku komunikasi perawat dengan pasien dalam pelayanan kesehatan.

Kelima, Skripsi yang ditulis oleh Dwi Asrani Nugraha, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, tahun 2015, dengan judul "Komunikasi Antarpribadi Perawat Terhadap Pasien

Skizofrenia Dalam Proses Peningkatan Kesadaran di Rumah Sakit Jiwa DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus dengan dokumentasi, rekapan arsip, wawancara, dokumenter, observasi.

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
UBD

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdah ulu Dengan Penelitian Sekarang
(Skripsi)

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Fatihan Annisa Tambunan	Strategi Komunikasi Antrapribadi Pembina Terhadap Anak Binaan Dalam Perubahan Sikap Anak Di Lembaga Pembinaan Khusu Anak Kelas 1 Medan	Untuk mengetahui strategi komunikasi antar pribadi Pembina terhadap narapidana dalam perubahan sikap anak di lembaga pembinaan khusus anak kelas I Medan.	Perbedaan	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan observasi, wawancara serta dokumentasi
2	Hardiati Lestari	Strategi Komunikasi Antarpribadi Pendidik Pada Peserta Didik Tunarunggu Smalb Di Sekolah Luar Biasa Negeri(Slbn) Kabupaten Wajo	.untuk mengetahui strategi komunikasi antarpribadi pendidik pada peserta didik tunarungu SMALB di SLB Negeri Kabupaten Wajo serta	Pendekatan yang dilakukan menggunakan pendekatan sosiologi	Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode kualitatif
3	**Risa Putri Larasati**	Studi Deskriptif Kualitatif Proses Komunikasi Interpersonal Bermedia Baru pada Penyandang Difabel Netra	untuk mengetahui proses komunikasi interpersonal bermedia baru	Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis	Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara dan observasi.

		melalui Platform Pesan Instan di Komunitas Braille'iant Yogyakarta	yang terjadi pada penyandang difabel netra di komunitas Braille'iant Yogyakarta	interaktif (interactive models of analysis)	
4	**Noviriani Simarmata**	Perilaku KomunikasiAntarpribadi Perawat Dengan Pasien (Studi kasus di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya)	Untuk mengetahui bagaimana perilaku komunikasi verbal perawat di Puskesmas Jeuram Kabupaten Nagan Raya	Pengambilan subjek (informan) dengan mengarah pada *purpositive sampling*.	Teknik pengumpulan data serta Studi kasus yang digunakan
5	**Dwi Asrani Nugraha**	KomunikasiAntarpribadi Perawat Terhadap Pasien Skizofrenia dalam Proses Peningkatan Kesadaran di Rumah Sakit Jiwa DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor	Penelitian ini untuk mengetahui dan memahami bagaimana teknis komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh perawat rumah sakit jiwa Dr. Marzoeki Mahdi Bogor ketika menghadapipasien Skizofrenia hingga akhirnya pasien tersebut dapat mengikuti intruksi dari perawat bahkan terciptannya proses komunikasi interaksi yang kondusif.	Paradigma yang digunakan menggunakan paradigma klasik.	Penelitian lapangan yang digunakan descriptive qualitative case method. Serta teknik pengumpulan data yaitu studi kepustakaan,rekaman arsip,wawancara,documenter,observasi

2.2 Kerangka Teoristis

Sebagai makhluk sosial komunikasi sangat penting untuk manusia bersosialisasi karena komunikasi merupakan jembatan penghubung antara manusia satu dengan menusia lainnya sehingga terjadilah yang dinamakan interaksi antara dua orang atau lebih.

2.2.1 Komunikasi

Komunikasi ialah kegiatan rutin yang dilakukan manusia seperti dengan berbicara manusia dapat berhubungan satu sama lain baik dalam kehiduapan sehari-hari di rumah, ditempat pekerjaan, dipasar, antar warga ataupun dimana saja manusia itu berada. Kegiatan apapun yang dilakukan oleh manusia tidak luput dari komunikasi. Komunikasi sangat berarti untuk kehidupan manusia dalam sehari-harinya. Proses bertambah nya pengetahuan yang dimiliki manusia dari waktu ke waktu itu karena komunikasi. Komunikasi ialah bentuk sistem sosial yang saling membutuhkan satu sama lain, sehingga itu komunikasi tidak bisa dipisahkan.

Menurut Hovland, Janis dan Kelley di dalam bukunnya (1953) menyampaikan komunikasi merupakan sebuah kegiatan dimana seseorang mengirimkan stimulasi ke bentuk verbal yang dapat bertujuan membentuk diri orang lain. [3]

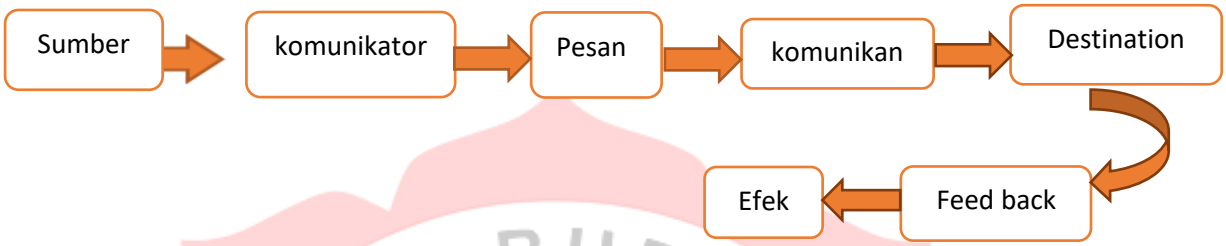
Dari penjabaran pemahaman sebelumnya di tarik kesimpulkan bahwa komunikasi merupakan sebuah proses bentuk dalam menyampaikan informasi melalui komunikator terhadap komunikan melalui berbagai saranan untuk mengartika maksud yang sama melalui informasi yang terlaksanakan akan menimbulkan efek kepada orang yang di ajak komunikasi.

2.2.2 Unsur-unsur Komunikasi

Komunikasi pada umumnya merupakan sebuah bentuk penyampaian ide dan perasaan dari individu kepada individu lainnya melalui cara menggunakan lambang (*symbol*). Simbol biasanya diartikan sebagai bahasa lisan dan tulisan.

[3] Dr. Arni Muhmmad, Komunikasi Organisasi (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014) h. 4

Serta isyarat, kial, Signal, gambar dan warna atau lainnya itu merupakan simbol yang langsung dengan komunnikasi. Berdasarkan pengertian singkat unsur dalam komunikasi dapat disimpulkan bahwa komunikasi memiliki beberapa unsur diantar sebagai berikut :



Gambar 2.1

a. Sumber

Sumber merupakan semua macam bentuk informasi yang ada di dalam benak pikiran dan perasaan seseorang yang berupa serangkaian gagasan ide atau sebuah kejadian yang di persepsiakan untuk diajdikan sebuah pesan beruapa informasi yang di sampaikan kepada komunikan.

b. Komunikator

Kominikator adalah seseorang yang awal mulanya menyampaikan sebuah informasi/ pesan dalam bentuk percakapan agar pesan yang diterima melalui orang yang menyampaikan pesan dapat dipahami oleh orang peneima pesan.

c. Pesan

Pesan merupakan sebuah sumber informasi yang biasanya pesan ini bisa berbentuk verbal ataupun nonverbal. Pesan verbal pada umumnya bisa dilakukan secara tertulis seperti novel, koran, memo, sebalik nya sebuah pesan secara lisan bisa berbentuk obrolan tatap muka, obrolan lewat jaringan telepon, radio dan lainya yang berhubungan dengan informasi. Pesan non verbal biasanya bisa berbentuk isyarat yang di lakukan menggunakan anggota tubuh dan ekspresi wajah serta intonasi suara.

d. Komunikan

Seorang yang biasanya menjadi acuan lawan bicara yang biasanya di kerjakan oleh komunikator dalam menyampaikan sebuah pesan yang dapat diterima oleh komunikan.

Komunikan adalah sebuah pengaruh penting dalam melaksanakan proses komunikasi, karena ini merupakan biasanya digunakan sebagai tujuan dari komunikasi. Jika pesan yang di sampaikan tidak diterima, akan menimbukan berbagai macam masalah yang sering kali menuntut perubahan, apakah pada sumber, pesan, atau saluran.[4]

e. Destination

Destionation adalah tujuan dalam tercapainya sebuah komunikasi.

f. Feed back

Merupakan umpan balik yang biasanya diterima setelah melakukan proses komunikasi antara komunikator dan komunikan

g. Efek

Efek adalah perbedaan pesan yang telah di peroleh yang biasanya dipikirkandan dirasakan melalui penerima pesan sebelum dan sesudah. Biasanya efek tersebut berupa informasi, yang sikap nya berupa perilaku laku individu. Sebab hasil yang dapat disimpulkan bahwa sebuah perubahan mengenai pengetahuan perilaku dan perbuatan seseorang akibat penerima informasi.

2.2.3 **Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal merupakan sebuah bentuk komunikasi yang dilakukan oleh 2 individu yang berguna untuk menyampaikan sebuah pesan dengan cara bertatapan muka..

Komunikasi interpersonal ialah sebuah komunikasi isi pesan nya disimpulkan dalam wujud verbal ataupun nonverbal, semacam interakasi pada biasanya komunikasi interpersonal terbagi menjadi 2 faktor pokok ialah isi informasi serta bagian isi dari pesan yang diucapkan ataupun dicoba melalui

[4] Hafied Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008). Hlm 26

verbal ataupun nonverbal. 2 faktor utama nya hendak dicermati serta dicoba bersumber pada pertimbangan suasana, keadaan, dan kondisi penerima pesan.

Komunikasi interpersonal merupakan sebuah pertukaran data dan pemindahan penafsiran antara 2 orang ataupun dari suatu kumpulan individu kecil melalui bermacam dampak serta umpan balik (*feedback*).[5]

Dari adanya beberapa pemahaman tersebut dapat dirangkum mengenai komunikasi interpersonal merupakan kegiatan komunikasi yang umumnya dilaksanakan pada interaksi interpersonal yang dilakukan 2 individu atau selebihnya, dilaksankan melalui verbal dan nonverbal, yang bertujuan mendapatkan persamaan arti.

2.2.3.1 Fungsi Komunikasi Interpersonal

Fungsi komunikasi interpersonal adalah usaha yang dilakukan untuk meningkatkan hubunngan antarmanusia, meminimalisirkan sebuah konflik antar individu dan melakukan pengetahuan dan pengalaman dengan sesama. [6]

Fungsi sebelumnya dari adanya komunikasi interpersonal ialah cara mengerti diri kita sendiri ataupun orang lain, komunikasi yang dilakukan secara perorangan dapat mempermudah mendapatkan pengetahuan secara langsung, menghasilkan juga menjalin interaksi secara interpersonal.

Fungsi keseluruhan terhadap komunikasi interpersonal merupakan bentuk penyampaian sebuah infromasi yang efeknya di dapat saat berbicara langsung.

[5] W. A. Widjaja, Komunikasi dan Hubungan Mayarakat, (Jakarta: Bumi Askara), h.8

[6] Dr.Dra.Poppy Ru;iana, M.Si dan Dr. Puji Lestari, S.IP., M.Si. Teori Komunikasi (Depok:PT Rajagrafindo.2019)hlm 119

2.2.3.2 Sifat Komunikasi Interpersonal

Dalam komunikasi interpersonal terdapat sifat yaitu sebagai berikut :

a. Komunikasi Diadik

   Komunikasi ialah sebuah teknik berbicara dilakukan antara 2 individu pada kondisi bertatap wajah secara langsung (*face to face*). Yang biasanya dilakukan melalui percakapan langsung, sebuah dialog dan wawancara langsung.

b. Komunikasi Kelompok Kecil

   Proses komunikasi dilakukan berjumlah 3 individu atau berjumalah banyak yang dilakukan dengan berhadapan wajah langsung. Biasnya terjadi pada anggota kelompok.

2.2.3.3 Komponen Komunikai Interpersonal

Sistem komunikasi interpersonal dapat di tinjau dari sudut pandang perspektif humanistik dapat di kaitkan sebagai berikut :

a. Keterbukaan

   Dalam proses komunikasi interpersonal yang dimana biasanya dibutuhkan adanya keterbukaan terhadap orang yang di ajak berkomunikasi. Pada umumnya 2 orang tersebut harus mempunyai ketersediaan dalam menyampaikan informasi satu sama lain. Dan juga dapat bertanggung jawab atas informasi yang tersampaikan.

b. Empati

   Empati disini merupakan profesi yang dimiliki individu dalam memposisikan dirinya. Memiliki empati seseorang harus bisa memahami apa yang di rasakan individu lain dengan emosional dan intelektual.

c. Sikap Mendukung

   Dalam komunikasi interpersonal sikap memberikan semangat penting untuk komunikasi lebih efektif. Baik komunikator dan komunikan harus mendukung pesan yang disampaikan. Biasanya dalam komunukasi terjadi adanya perbedaan pendapat yang dengan salah satu yang dapat mengagalkan

komunikasi. Maka dari itu sifat mendukung wajib di miliki oleh pelaku komunikasi interpesonal.

2.2.3.4 Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal

Hasil yang telah dilakukan dalam pemaparan yang dilakukan oleh Buber, bahwa komunikasi interpersonal merupakan kegiatan berkelanjutan secara selektif ,sistematis dan unik yang dapat mampu mewujudkan pengetahuan bersama sebagai berikut :

a. Selektif

   Komunikasi tidak dapat dibangun dengan akrab terhadap orang yang ditemui dalam kegiatan sehari-harinya. Dengan adanya permasalahan yang terjadi, seseorang tidak ingin melakukan komunikasi dengan individu lain secara level I-You. Seperti mendapatkan kedatangan oleh sensus penduduk, biasanya hanya memperhatikan pertanyaan yang diberikan dan tidak melalukan pendekatan lebih dalam terhadap petugas. Pada dasarnya seseorang untuk mencurahkan perasaan hanya terhadap individu yang sekiranya di kenal baik.

b. Sistematis

   Dari banyaknya sistem yang mempertahankan disaat komunikasi intepersonal mempengaruhi kemungkinan yang diharapkan melalui individu lainnya, cara seseorang menyampaikan komunikasi yang beragam melalui kebiasan budaya masing-masing. Komunikasi interpersonal yang dipengaruhi dengan adanya urutan, keadaan, kegiatan sehari-hari, masryarakat, perilaku, masalah personal dan sebagiannya.

c. Unik

   Komunikasi interpersonal sangatlah unik dalam hubungan yang melewatkan sebuah peranan sosial, setiap individu menjadi unik karena menjadi tidak dapat dipisahkan. Seseorang bisa saja mendapatkan pertemanan yang baru atau pasangan baru, diluar itu seseorang tidak akan dapat menemukan pesamaan yang menghilang dari teman atau pasangan terdahulu. Dalam kegiatan tertentu seseorang selalu unik seperti yang dilakukan dalam

persahabatan. Kelompok persahabat dapat menemukan pola yang unik dan bahkan yang hanya dimiliki oleh kelompok mereka sendiri.

d. Proses

Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang terus menerus. Ini juga berati bahwa interaksi akan selalu berkembang dan akan lebih personal dari waktu ke waktu. Hubungan pertemanan dapat tumbuh dan juga berkurang dengan jalannya waktu. Hubungan interpersonal tidak berati serius, harus bertumbuh dan berbeda terhadap yang di laksanakan.

e. Transaksional

Pada awalnya komunikasi interpersonal merupakan kegiatan transaksi terhadap beberapa individu. Disaat kita sedang membahas suatu hal yang menarik terhadap seorang teman, ia akan tertawa dan disaat bekerja seorang atasan di kantor menjelaskan mengenai pekerjaan secara langsunng kita akan mengangguk itu menandakan bahwa kita paham apa yang dimaksud. Sifat trankaksional yang terjadi alami melalui isi komunikasi intepersonal berpengaruh terhadap tanggung jawab menyampaikan pesan dengan jelas.

f. Individual

Di dalam komunikasi interpersonal tentu akan memunculkan seseorang sebagai manusia yang berbeda dengan orang lain. Dalam komunikasi interpersonal menanggap individu dan individu tanpa meletakanya terhadap peranan di masyarakat.

g. Pengetahuan personal

komunikasi pada intepersonal telah membuat arti mengenai kepribadian orang lain. Dimulai dari hubungan yang dilakukan semakin serius, kita akan meningkatkan kepercayaan dan belajar agar berupaya dapat berinteraksi dengan orang lain yang dapat membuat kita merasa kenyaman. Pemahana personal yang dipahami sepanjang hari, akan semakin mendorong seseorang untuk memahami dan dipahami. [7]

2.2.3.5 Faktor Pendukung Komunikasi Interpersonal

[7] Julia T.Wood.Komunikasi Intepersonal Interaksi Keseharian.jakarta:Salemba Humanika.2010 hlm 23-27

Dalam berjalanya komunikasi interpersonal perlu di dukung oleh faktor pribadi melalui seseorang yang melaksanakan komunikasi tersebut sebagai berikut:

a. Kepercayaan

   Kepercayaan menjadikan faktor penting dalam komunikasi interpersonal. Saling percaya dapat menimbulkan saling pengertian dan setelah terjalin saling percaya biasanya terbangun sikap saling keterbukaan dalam berkomunikasi. Kepercayaan ini biasanya dipengeruhi oleh penerimaan,empati dan kejujuran.

b. Sikap Mendukung

   Sifat mendukung dalam komunikasi interpersonal wajib dimiliki oleh pelaku yang menjalankan komunikasi interpesonal agar komunikasi berlangsung berhasil dijalankan.

c. Sikap Terbuka

   Dengan adanya keterbukaan dalam komunikasi interpersonal akan akan lebih efektif lagi dalam menjalankan komunikasi. Dengan saling terbuka makan pesan yang disampaikan dapat secara utuh.

   Dalam komunikasi interpersonal perlu mengetahui, perilaku yang membangun dan tindakan terbuka terhadap itu di perlukan sebuah komunikasi berjalan efektif. Ini disebabkan karna seseorang sudah memahami, menghargai dan mempunyai semangat dalam membangun hubungan interpersonal.

2.2.3.6 Tahapan Hubungan Interpersonal

Di dalam bukunya Joseph A. DeVito (A. DeVito). Hubungan interpersonal terbagi dari tahapan sebagai berikut :

a. Kontak

   Yang dimaksud kontak disini seperti berhubungan sacara kontak mata dan mendengar apa yang disampaikan. Pada tahap ini terdapat objek dan fisik seperti jenis usia, kepercayaan dan nilai. Pada tahapan ini biasanya terjadi pertukaran sebuah informasi.

b. Keterlibatan

Pada komunikasi tahap keterlibatan hubungan sangat penting, disini biasanya kita belajar memahami manusia lainnya. Mengenai tahapan keterlibatan dalam fase menguji yang biasanya memiliki penilaian awal terbukti beralasan atau tidak.

c. Keakraban

Tahapan ini berkomitmen sangat penting untuk dapat lebih jauh mengenal seseorang dan juga dapat membentuk hubungan sebagai ikatan pertemanan ataupun pasangan.

d. Kemunduruan

Tahap kemundruan biasanya ditandai denga lemahnya ikatan hubungan pertemanan atau pasangan, hal yang muncul terhadap tahap kemunduran ini tidak adanya kepuasan pada saat berinteraksi, jika fase ini telah terjadi biasanya yaitu kemuduran interpersonal seperti tidak lagi terbuka,tidak lagi saling berbagai informasi dan minimnya pendekatan secara langsung.

e. Perbaikan

Pada tindakan ini biasanya kita saling menganalisis apa yang salah dan mulai mencari solusi untuk mengatasi masalah yang terjadi. Untuk dapat memutuskan perbaikan terdapat fase perbaikan interpersonal melalui komunikasi terhadap yang sedang diperhatikan dan apa yang akan dilaksanakan, disini biasanya terdapat negosiasi untuk memperbaiki sebuah keadaan.

f. Putusnya hubungan

Pada tahapan ini biasanya tindakan yang dilakukan benar-benar putus hubungan, tidak saling berkomunukasi misalnya pisah rumah,putus hubungan, dan perceraian.

2.2.3.7 Komunikasi Verbal dan Nonverbal

a. Komunikasi Verbal

komunikasi verbal merupakan sebuah interaksi yang dilakukan melalui berbicara ataupun menulis. Teknik yang digunakan pada hubungaan antar manusia. Dimulai dari percakapan, manusia dapat memberitahukan sebuah perasaan, pemikiran, emosi atau maksud untuk menyampaikan kebenaran, saling bertukaran perasaan dan pemikiran, saling berbeda pemahaman. Komunikasi verbal merupakan kebutuhan penting dalam berbicara biasanya bermakna sama maka teknik yang di pergunakan adalah bahasa, Karena bahasa dapat memahami isi otak individu. [8]

b. Komunikasi Nonverbal

komunikasi nonverbal merupakan sebuah komunikasi yang pesan nya disampaikan tanpa adanya kata-kata. Dalam keseharian komunikasi nonverbal sering digunakan dari pada komunikasi verbal dalam komunikasi dengan langsung komunikasi nonverbal juga sering dipakai, karena komunikasi yang dilakukan secara nonverbal bersifat nyata. Komunikasi nonverbal sendiri biasanya lebih ke terbuka mengungapkan isi yang disampaikan karena bersifat tanpa disengaja. [9]

Sebuah alasan pesan nonverbal berpengaruh lebih besar adalah rasa percaya pada dasar nya bahwa segala bahasa tubuh, mimik wajah, kualitas intonasi suara dan perilaku nonverbal, tanpa diubah agar tampak sama oleh seseorang tanpa keahlinya. Bahkan seorang anak kecilpun dapat merasakan sebuah sikap dan ekspresi yang tidak langsung.

2.3 Pengertian Strategi Komunikasi

Middelton dalam Cangara (2013:61) membahas bahwa strategi komunikasi mempunyai sebuah kesatuan yang dapat menemukan kesamaan dengan semua elemen yang ada dalam ilmu Komunikasi. Yang dimulai dari komunikator dalam

[8] Agus M.Hardjana, Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal , h. 22
[9] Agus M, Hardjana, Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal, h. 24

menyampaikan isi pesan atau informasi yang mempunyai dampak terhadap efek dari pesan yang disampaikan untuk menjapai tujuan komunikasi yang optimal.

Anwar Arifin (2018:05)[10] memberitahu bahwa Strategi Komunikasi di dalam bukunya menyatakan"Strategi adalah cangkupan dari seluruh perencanaan keputusan mengenai tindakan untuk mencapai suatu tindakan. Dengan itu strategi komunikasi dapat disimpulkan sebagai sebuah bentuk dalam memperhitungkan tindakan yang akan dihadapi ketika dimasa depan untuk sebuah pencapaian, selain itu Strategi dapat menciptakan perubahan pada diri khalayak secara cepat.

2.3.1 Fungsi Strategi Komunikasi

Strategi Komunikasi mempunyai 2 fungsi dalam sebuah proses perencanaan melalui kelmpok besar (*Planed Multi-media strategy*) atau kelompok kecil (*Single Communication Medium Strategy*) yang dibagi menjadi 2 (Effendy, 1993:300) :

1. Untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam memulai sebuah strategi maka pesan berupa informasi dan instruktif harus segera disampaikan.
2. Memberikan sebuah arahan terhadap media massa dalam fenomena yang bersifat memiliki kemudahan dalam memperoleh suatu informasi yang tidak semua unsur tersebut dengan mudah didapatkan, maka akan memberikan kesalahpahaman dalam sebuah nilai budaya.[11]

2.3.2 Jenis Strategi Komunikasi

Menurut Arifin (1994) memaparkan bahwa strategi memiliki beberapa jenis yang dapat digunakan, sebagai berikut:

1. ***Repetition***, adalah sebuah cara yang dipergunakan secara berulang untuk mempengaruhi masyarakat. Manfaat dari jenis strategi ini adalah masyarakat akan sering dalam memperhatikan isi pesan yang dalam jenis strategi ini isi pesan tidak diulang-ulang.

[10] Dr. Suryadi Edi, *Strategi Komunikasi…* Loc.cit., Hlm 05.
[11] (Effendy, 1993:300) : (anon, 2015 caph 25 komunikasi organisasi dan strategi koomunikasi)

2. ***Informatif,*** strategi ini banyak dilakukan karena dalam strategi ini berisikan tentang pernyataan yang dikemas dalam bentuk keterangan, penerangan, serta jenis berita dan sebagainya, strategi ini memiliki tujuan yaitu untuk mempengaruhi banyak mata.
3. ***Persuasif***. jenis persuasi ini merupakan salah satu jenis dalam melakukan staregi karena sifat dari strategi ini adalah dengan membujuk, yang dimana komunikan akan dibujuk baik alam bawah sadarnya yang berupa pikiran maupun perasaannya. Dalam hal ini kecakapan dalam menyampaikan pesan sangat berperan agar komunikan (Suggestibilitas) akan mudah untuk menerima pengaruh.
4. ***Edukatif.*** Salah satu usaha dalam sebuah strategi yang dilakukan dengan mempengaruhi komunikan dari suatu pernyataan yang dapat dipertanggung jawabkan pesan, pendapat hingga fakta. Dengan kata lain edukatif memberikan suatu gagasan dan pemikiran yang berlandaskan fakta dari pengalaman yang telah dilakukan.

2. 4 Pasien

Pasien merupakan manusia yang sedang menerima sebuah tindakan kesehatan. Pasien pertama kali berasal melalui bahasa indonesia, kata *patient* merupakan bahasa inggris. *Patient* dijelaskan melalui bahasa latin yaitu *patiens* yang mempunyai persamaan makna dalam kata *pati* sendiri mempunyai arti "sakit" orang yang merasakan tidak enak pada anggota tubuh dikarenakan sakit.

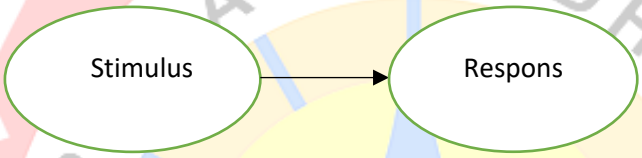
Sebelumnya pemahaman yang ada di Kamus Besar Bahasa Indonesia No 29 Tahun 2004 mengenai tindakan kesehatan menyampaikan mengenai pasien adalah manusia membutuhkan keterangan kesehatan guna mendapatkan sebuah tindakan medis dibutuhkan dengan langsung dan tidak langsung oleh ahli di bidang kesehatan. [12]

[12] Roger B. Ellias. 2000 Komunikasi Interpersonal. Buku Kedokteran.Jakarta. hal 11

2.5 Teori Stimulus Respons

Teori S-R (*stimulus Response*) di temukan oleh Hosland, Janis & Kalley. Teori S-R ini awalanya adalah tujuan dari belajar yang gampang, dimana efek tertentu adalah bagian dari hasil terhadap stimulus yang terjadi. Yang dimana individu tersebut memaparkan keterkaitan melalui pesan dan tindakan pendengar. [13] .

Stimulus-Respon (S-R) ialah model komunikasi yang utama dan sederhana. Hal ini memberitahu apabila ada sebuah tindakan yang di lakukan seseorang makan akan timbul reaksi.



Gambar 2.2
Model Stimulus Respons [14]

Teori stiumulus respon merupakan suatu teori komunikasi yang berkembang melalui kegiatan yang berhubungan dengan manusia. Stimulus diartikan sebagai sebuah perubahan lingkungan luar menjadi tanda untuk menghidupkan suatu kelompok untuk bergerak ataupun berbuat. Sedangkan respon diartikan sebagai sebuah kebiasaan yang muncul karena adanya umpan yg berupa rangsangan yang diawali oleh seorang komunikan. Kebiasaan ini menimbulkan sebuah komunikasi sederhana.Seperti apabila ada seorang perempuan berjalan lenggak-lenggok bagaikan peragawati dan banyak pria memlototkan mata terhadapnya sampai tak berkedip, itu merupakan sebuah pola stimulasi respon telah muncul.

Jadi teori stimulasi respon mengatakan dengan adanya percakapan secara verbal, perilaku nonverbal, gambaran, dan hasil tertentu akan mengaktifkan seseorang menyampaikan sebuah umpan balik tertentu. Kegiatan yang dilakukan

---

[13] Burhan Bungin, Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan DiskursusTeknologi Komunikasi di Masyarakat (Jakarta: Prenada Media Group, 2006), 281

[14] Wiranto. Pengantar Ilmu Komunikasi. 2002. Jakarta:PT Grasindo Angrek IKAPI.2004. hal 13-15.

sifatnya saling bertukaran dan menghasilkan respon tertentu. Dari adanya sebuah respon yang di peroleh akan menghasilakn komunikasi.

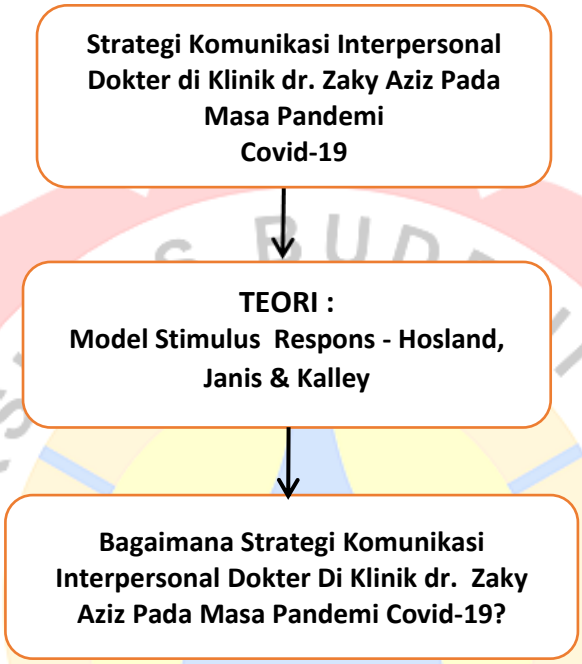
Sebuah komunikasi yang efektif tentu perlu adanya timbal balik, komunikasi bernilai efektif jika adanya rangsangan yang diterima dan penyampaian sumber berhubungan melalui tindakan yang dapat di pahami melalui panerima pesan. Berikut merupakan suatu syarat dalam berkomunikasi secara efektif :

1. Menghasilkan sebuah suasana yang mengutungkan
2. Penggunaan kalimat bahasa yang mudah di mengerti
3. Informasi yang diberikan dapat memunculkan perhatian
4. Pesan dapat menimbulkan suatu penghargaan atau reward

Komunikasi efektif dapat dilihat sebagai suatu hal penting karena terdapat banyak ragam dinamika kehidupan yang biasanya mendapatkan situasi kritis yang perlu penangan secara tepat.

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini telah dibuat oleh penulis berdasarkan garis besar yang telah dijelaskan melalui pemaparan sebelumnya, maka itu penulis membuat alur dalam sebuah kerangka pemikiran yang telah tertuang sebagai berikut:



Gambar 2.3

Bagan Kerangka Pemikira

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma ialah gambaran dalam melihat, mengetahui dan mengerti kepemilikan didalam kenyataan. Menurut Khun paradigma adalah suatu cara terhadap sudut pandang, nilai, metode dan prinsip dasar dalam pemecahkan sebuah masalah yang dipercayai oleh masyarakat secara ilmiah pada suatu masa tertentu.

Mulyana Tahir dalam buku nya (2011:59) Menjabarkan sebuah paradigma dipandang sebagai suatu kerangka pemikiran yang mendasar dimiliki oleh peneliti yang memiliki pandangan tertentu yang dijadikan sebagai acuan untuk mengungkap suatu fenomena pada rangka untuk menemukan suatu fakta dilapangan. Dengan demikian Paradigma dijadikan sebagai pedoman awal untuk peneliti dalam mencari sebuah fakta yang melewati berbagai macam kegiatan penelitian yang akan dilakukan (Arifin, 2012:146)[15]

Penulis menggunakan paradigma konstruktivis karena penulis ingin mengetahaui dan mengamti strategi yang dilakuakn dokter dalam melayani pasien di masa pandemi covid-19.

3.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan dilaksanakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif ditujukan dalam menjabarkan dan memperkirakan sebuah peristiwa, fenomena, kepercayaan, aktivitas social, presepsi, sikap dan orang secara individu maupun kelompok (Sukmadinata,2013:53).[16]

Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif ialah sebuah penelitian dianjurkan dalam menjelaskan dan menganlisi sebuah

[15] Arifin, Z. Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru.(Bandung:Remaja Rosdakarya. 2012) hal.146

[16] Sukmadinata, N., S. Metode Penelitian Pendidikan (Bandung: Remaja Rosdakarya.2013) hal. 53

peristiwa, kepercayaan, kegiatan sosial, persepsi secara perorangan ataupun kelompok (Sukmadinata, 2023:54). [17]

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian ialah sebuah tahapan awal penting di punyai dalam penulis untuk mengumpulkan sebuah informasi dan isi pesan untuk melakukan invertigasi terhadap data yang telah diadaptasi oleh peneliti. Metode penelitian yang digunakan memberikan gambaran mengenai penelitian dengan meliputi adanya urutan, langkah-langkah yang akan di tempuh, waktu dalam penelitian, sumber data yang di dapat, dan dengan apa data-data tersebut di peroleh maupun didapatkan dan diolah, kemudian akan dianalisis.

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif merupakan bentuk pengakjian yang tugasnya memecahkan objek yang ada berdasarkan data-data (Moleong, 2007: 11). [18] dari hasil data yang disumpulkan melalui hasil penelitian yang berusaha mendeskripsikan oleh penulis untuk menemukan gambaran umum. Kutipan yang diperoleh melalui wawancara yang dihubungkan melalui gambaran seperti ekpresi dan simbol komunikasi melalui dari narasumber yang didapat. Dalam menjalankan penelitian yang berguna mencapai seperti yang telah penulis jabarkan sebelumnya,

3.4 Subjek/ Objek Penelitian

3.4. 1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah hasil data dimiliki informan terhadap permasalah yang sedang terjadi. Adapaun artian sebagai sumber data melalui penelitian ialah acuan dari hasil di dapatkan (Suharsimi Arikunto, 2002:107). [19] Dalam memperoleh hasil tepat maka dibutuhkan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data (*purposive*). Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bentuk partisipasi, pelaksanaan partisipasi, manfaat partisipasi dan faktor yang mempengaruhi partisipasi dalam pembelajaran.

---

[17] Sukmadinata, H. Metode Penelitisn Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya.2023) hal 54
[18] Moleong, L. Metode Penelitian Kualitatif(Bandung: Remaja Rosdakarya.2007) hal 11
[19] Arikunto, S. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik(Jakarta:2002) hal 107

Dalam penelitian ini subjek dimaksud adalah adanya individu, tempat atau benda yang diamati sebagai sasaran dalam meneliti. Adapaun subjek penelitian dalam penelitian ini adalah dokter Zaky Aziz. Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan dalam menangani pasien disaat masa pandemi Covid-19. Oleh karena itu, subjek yang akan menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah dokter sebagaimana nakes yang bekerja disaat masa pandemi covid-19 .

3.4.2 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah bagian dari kondisi sosial penelitian yang diketahui apa isi di dalamnya. Pada objek penelitian ini, peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas (*activity*) orang-orang (*actors)* yang ada pada tempat (*place*) tertentu (Sugiyono, 2007:215). [20] Dalam objek penelitian ini yang dijadikan fokus penelitian adalah Pasien yang datang berobat di klinik dr. Zaky Aziz pada Masa Pandemi Covid-19.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah suatu sumber data yang dikemas secara langsung dari sumber aslinya atau dari pihak yang berkaitan (tidak adanya perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara pribadi atau kelompok, hasil dari observasi terhadap benda, kejadian, dan hasil pengujian. Adapaun metode digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu: wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer untuk mengumpulkan atau mendapatkan data yang akurat dalam penelitian ini, yaitu :

1. Observasi

[20] Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.2007. hal 215

Observasi merupakan suatu tindakan, mencatat secara tersusun yang terdiri melalui unsur-unsur yang berdatangan dalam suatu fenomena di objek penelitian. Hasil dari pengamatan langsung akan di kerjakan dengan susunan yang secara sistematis dan sesuai aturan yang berlaku.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu tindakan memperoleh informasi dengan tujuan penelitian, wawancara yang dilakukan melalui tanya jawab secara langsung dan salah satunya mengingkan informasi dangan mengajukan pertanyaan-pertanyaan untuk tujuan yang dimaksud (Mulyana, 2013:180). Dengan melakukan wawancara data yang di dapat merupakan data yang sesuai lalu diolah menjadi transkip wawancara.

3. Metode Dokumentasi

Dokumen merupakan sebuah catatan yang dapat berupa peristiwa yang sudah terjadi sebelumnya. Dokumen pada dasarnya berbentuk tulisan, gambar, atau hasil dari pengerjaan seseorang yang berupa karya-karya. Dokumen juga dapat berupa tulisan seperti catatn harian, sejarah kehidupan (life histories), cerita, biografi, peratura, kebijakan. Dokumen yang berebntuk gambar seperti foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain (Sugiono,2013: 240). [21]

Dokumentasi juga dapat digunakan pada sebuah karya ilmiah sebagai pegumpulan data hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti yang akan dipelajari setelah dilakukannya wawancara dengan narasumber.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah sebuah sekumpulan data penelitian yang di dapat oleh penulis secara tidak langsung melalui media penghubung (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sukender pada dasarnya merupakan hasil dari peristiwa yang di susun berbentuk arsip yang dapat dipubliskan ataupun yang tidak dipubliskan karena alasan tertentu.

[21] Sugiyono. Motede Penelitian Pendidikan. Bandung:Alfabeta.2007

3.6 Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan sebuah tindakan diperoleh dengan berupa data, mengelompokan data, mengkatagorikan data menjadi objek yang dapat di kerjakan, mengelolah data, mencari dan menemukan pola yang penting dan apa yang dipelajari untuk memutuskan apa yang dapat di ceritakan terdahap manusia lain. Langkah dalam melakukan analisis data di lakukan beberapa tahapan yaitu pengumpulan data, analisis data, pembingkaian data. Analisa data ini dapat berupa narasi yang awal terbentuknya menjawab rumusan masalah. Analisa data yang di pergunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis yang bersifat kualitatif.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian klinik dr Zaky Jl. Selembaran Raya No.16 Kosambi Tangerang. dr Zaky juga membuka praktik di Perumahan Puri Naga Indah, Blok A1 No 46, Teluk Naga, Tangerang. Waktu penelitian dilakukan dilakukan selama 6 bulan dari tanggal 1 Maret - 9 Agustus 2021.