

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Definisi Komunikasi

Komunikasi yaitu penyampaian informasi dalam sebuah interaksi tatap muka yang berisi ide, perasaan, perhatian, makna serta pikiran yang diberikan pada penerima pesan dengan harapan penerima dapat menggunakan informasi tersebut untuk mengubah sikap dan perilaku (Nasir et al., 2011). Komunikasi merupakan seni penyampaian informasi (ide, pesan, gagasan / sikap) dari komunikator untuk membentuk / merubah perilaku komunikan (sikap, pola, pemahaman dan pandangan) ke pola pemahaman yang dikehendaki bersama (Noorbaya, Johan, & Rahayu, 2018).

Organisasi merupakan kelompok orang yang bekerja dalam saling ketergantungan untuk mencapai tujuan bersama (Wibowo, 2019). Organisasi adalah suatu sistem mengkoordinasi dengan melalui pembagian pekerjaan atau fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab aktivitas untuk mencapai suatu tujuan bersama (Muhammad, 2005). Organisasi merupakan unit yang besar yang diwakili oleh pemimpin tertinggi atau pendiri perusahaan, mempunyai harapan tertentu oleh sejarah dan kebiasaan-kebiasaan organisasi, tujuan, dan sasaran yang terbentuk dalam budaya organisasi. Setiap organisasi memerlukan koordinasi agar masing-masing bagian dari organisasi dapat bekerja menurut semestinya dan tidak mengganggu bagian lainnya (Triastuti & Anisah, 2015).

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi perawat merupakan kegiatan penyampaian ide atau informasi antar anggota tim baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mencapai tujuan bersama.

2. Fungsi Komunikasi

Komunikasi mempunyai empat fungsi yaitu:

a. *Control*

Komunikasi dapat mengontrol perilaku anggota dalam beberapa cara. Organisasi mempunyai hierarki kewenangan dan pedoman formal yang harus diikuti oleh semua anggota. Ketika anggota dibutuhkan untuk berkomunikasi berkaitan dengan pekerjaan tentang keluhan pada atasan langsung, mengikuti deskripsi tugas atau tunduk dengan kebijakan organisasi, komunikasi bekerja sebagai fungsi kontrol (Noorbaya et al., 2018).

b. *Motivation*

Komunikasi dapat memperkuat motivasi dengan klarifikasi pada anggota yang harus mereka kerjakan, seberapa baik anggota dalam melakukannya dan memperbaiki apabila dibawah standar. Pembentukan tujuan spesifik, umpan balik progres terhadap tujuan dan *reward* atas perilaku yang diharapkan semua menstimulasi motivasi dan perlu ada komunikasi (Andriyani, Darmawan, & Hidayati, 2018).

c. *Emotional expression*

Komunikasi dalam kelompok adalah mekanisme fundamental dengan mana anggota menunjukkan kepuasan dan frustasi anggota. Oleh karena itu, komunikasi dapat memberikan ekspresi perasaan emosional dan pemenuhan kebutuhan sosial (Wibowo, 2019).

d. *Information*

Komunikasi juga memfasilitasi pengambilan keputusan. Komunikasi menyediakan kebutuhan informasi individual dan kelompok untuk dapat membuat keputusan dengan mengirimkan data untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan alternatif (Wibowo, 2019).

Keempat fungsi komunikasi organisasi tersebut sama penting, tidak ada yang satu melebihi lainnya, agar anggota berkerja secara efektif dalam sebuah organisasi, organisasi perlu menjaga beberapa kontrol atas anggotanya, mengingkat anggota untuk melakukan tugasnya. memberi kesempatan ekspresi emosi dan membuat keputusan. Hampir setiap interaksi komunikasi yang terjadi dalam organisasi melakukan satu atau lebih fungsi tersebut.

3. Karakteristik Dasar Komunikasi

Karakteristik dasar komunikasi menurut Andriyani, Darmawan, & Hidayati (2018) yaitu :

- a. Komunikasi memerlukan lebih dari dua orang yang akan menentukan tingkat hubungan dengan orang lain.
- b. Komunikasi berlangsung secara berkesinambungan dan terjadi hubungan timbal balik.
- c. Proses komunikasi dapat berlangsung melalui komunikasi verbal dan non verbal yang bisa terjadi secara simultan.
- d. Dalam berkomunikasi seseorang akan memberikan umpan balik terhadap pesan yang diterima baik secara langsung maupun tidak langsung dan non verbal maupun verbal.
- e. Pesan yang diterima tidak selalu diasumsikan sama antara penerima dan pengirim.
- f. Pertukaran informasi memerlukan ilmu pengetahuan.
- g. Pesan yang dikirim dan diterima dipengaruhi oleh pendidikan, keyakinan, budaya dan pengalaman masa lalu.
- h. Komunikasi dipengaruhi oleh subjek yang dikomunikasikan, perasaan diri sendiri dan orang lain.

4. Elemen Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses yang terdiri atas elemen-elemen yang saling terkait, untuk berjalannya komunikasi yang efektif ada lima elemen utama yaitu (Anjaswarni, 2016) :

a. Komunikator (*sender*)

Komunikator merupakan orang atau kelompok yang menyampaikan informasi/pesan/ide kepada orang lain sebagai lawan bicara.

b. Pesan (*message*)

Pesan adalah keseluruhan yang disampaikan oleh komunikator baik yang disadari maupun yang tidak disadari, secara langsung atau tidak langsung.

c. Komunikan (*receiver*)

Komunikan ialah orang atau sekelompok orang yang menerima pesan dari komunikator.

d. Umpan balik (*feedback*)

Umpan balik merupakan informasi yang dikirimkan balik ke sumbernya.

e. Atmosfer (konteks)

Atmosfer ialah lingkungan ketika komunikasi terjadi atas tiga dimensi yaitu dimensi fisik, social-psikologis dan temporal yang mempunyai pengaruh terhadap pesan yang disampaikan.

5. Jenis Komunikasi

Jenis komunikasi terdapat beberapa jenis yaitu (Andriyani et al., 2018):

a. Komunikasi berdasarkan bentuk

Berdasarkan bentuk komunikasi antar individu, komunikasi dapat dibedakan menjadi komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal.

1) Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang disampaikan secara lisan. Komunikasi ini dapat dilaksanakan secara

langsung dengan tatap muka, maupun secara tidak langsung dengan melalui telepon.

2) Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal ialah komunikasi yang terjadi dengan menggunakan mimik atau bahasa tubuh, pantonim atau bahasa isyarat. Komunikasi nonverbal merupakan pertukaran informasi tanpa menggunakan kata-kata, komunikasi ini tidak disampaikan secara langsung oleh komunikator tetapi berhubungan dengan pesan yang disampaikan secara oral maupun tulisan.

b. Komunikasi berdasarkan konteks

Berdasarkan konteks, komunikasi dapat dibedakan menjadi komunikasi formal dan informal.

1) Komunikasi formal

Komunikasi formal merupakan komunikasi yang terjadi dalam lingkungan (*setting*) peran formal, misalnya hubungan murid dan guru, petugas kesehatan di rumah sakit, lingkungan pabrik dan sebagainya.

2) Komunikasi informal

Komunikasi informal terjadi dalam lingkungan sosial, misalnya pembicaraan diantara anak-anak, pembicaraan antara suami dan istri dan sebagainya.

c. Komunikasi berdasarkan umpan balik

Berdasarkan umpan balik yang timbul dalam suatu komunikasi, komunikasi dibedakan menjadi dua yaitu :

1) Komunikasi satu arah

Komunikasi satu arah biasanya bersifat koersif, yang dapat berupa perintah, instruksi dan bersifat memaksa dengan menggunakan sanksi-sanksi. Komunikasi ini jarang bahkan tidak ada kesempatan untuk melakukan umpan balik karena sifat pesannya mau tidak mau harus diterima oleh komunikan.

2) Komunikasi satu arah

Komunikasi satu arah biasanya bersifat koersif, yang dapat berupa perintah, instruksi dan bersifat memaksa dengan menggunakan sanksi-sanksi. Komunikasi ini jarang bahkan tidak ada kesempatan untuk melakukan umpan balik karena sifat pesannya mau tidak mau harus diterima oleh komunikan.

3) Komunikasi dua arah

Komunikasi dua arah komunikasi yang memungkinkan bahkan harus ada proses umpan balik (*feedback*). Komunikasi dua arah bersifat *informative* atau *persuasive*.

d. Berdasarkan media

Berdasarkan media yang digunakan ada dua bentuk komunikasi yaitu :

1) Komunikasi langsung

Komunikasi langsung ialah komunikasi yang tidak menggunakan alat atau media, komunikasi dalam bentuk kata-kata, gerakan-gerakan yang berarti khusus dan penggunaan isyarat misalnya saat seseorang berbicara langsung dengan orang lain dihadapannya.

2) Komunikasi tidak langsung

Komunikasi tidak langsung yaitu komunikasi yang menggunakan alat atau media dan mekanisme untuk melipatgandakan jumlah penerima pesan atau untuk menghadapi hambatan geografis dan waktu, misalnya menggunakan radio, telepon, tv, poster, buku.

6. Proses Komunikasi

Proses komunikasi merupakan tahapan-tahapan di antara sumber dengan penerima yang menghasilkan pemindahan dan pemahaman makna (Stephen P & Timothy A, 2017).

Proses komunikasi memiliki beberapa tahapan yaitu sebagai berikut :

a. *Sender*

Proses komunikasi *sender* merupakan individu, kelompok atau organisasi yang ingin menyampaikan pesan kepada individu, kelompok maupun organisasi lain yaitu *receiver* (Wibowo, 2019).

b. *Encoding*

Proses komunikasi *encoding* adalah menerjemahkan pemikiran tentang apa yang ingin disampaikan ke dalam kode atau bahasa yang dapat dimengerti orang lain. Hal ini membentuk dasar dari *message* atau pesan. Kemudian memilih saluran yang digunakan untuk menyampaikan pesan (Muhammad, 2005).

c. *Message*

Proses komunikasi pesan yang merupakan informasi atau ide yang akan disampaikan oleh *sender* kepada *receiver* (Noorbaya et al., 2018).

d. *Channel* atau *medium*

Proses komunikasi *channel* atau *medium* merupakan saluran yang akan digunakan dalam menyampaikan pesan. Variasi saluran komunikasi banyak dan berjenjang tingkat kekuatan komunikasi (Wibowo, 2019).

e. *Decoding*

Proses komunikasi *decoding* memecahkan sandi merupakan proses menginterpretasikan dan membuat suatu pesan yang diterima *receiver* mudah dimengerti (Nasir et al., 2011).

f. *Receiver*

Proses komunikasi *receiver* ialah orang, kelompok atau organisasi kepada siapa pesan untuk diterima. Kemudian *receiver* menjelaskan arti dari pesan yang diterimanya (Anjaswarni, 2016).

g. *Noise*

Proses komunikasi *noise* adalah sesuatu yang mengganggu terhadap penyampaian dan pemahaman pesan. Hal ini dapat mempengaruhi proses komunikasi. *Noise* ini merupakan faktor yang dapat mendistorsi kejelasan pesan pada setiap titik selama proses komunikasi berlangsung (Wibowo, 2019).

h. *Feedback*

Proses komunikasi *feedback* merupakan pengetahuan tentang dampak pesan pada *receiver* dan dapat menimbulkan reaksi *receiver* disampaikan kepada *sender* (Sudarta, Rosyidi, & Susilo, 2019).



7. Pendekatan Komunikasi

Pendekatan komunikasi untuk melihat komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi dapat digunakan tiga pendekatan yaitu (Badrudin, Muslimin, & Pratama, 2017):

a. Mikro

Pendekatan mikro memfokuskan kepada komunikasi dalam unit dan sub unit pada suatu organisasi. Komunikasi yang digunakan dalam tingkat ini adalah komunikasi antara anggota kelompok, komunikasi untuk memberikan orientasi dan pelatihan, komunikasi melibatkan anggota kelompok dalam pembagian tugas kelompok, komunikasi untuk menjaga iklim organisasi, komunikasi dalam melakukan supervisi dan pengarahan pekerjaan dan komunikasi untuk mengetahui kepuasaan kerja dalam sebuah organisasi.

b. Makro

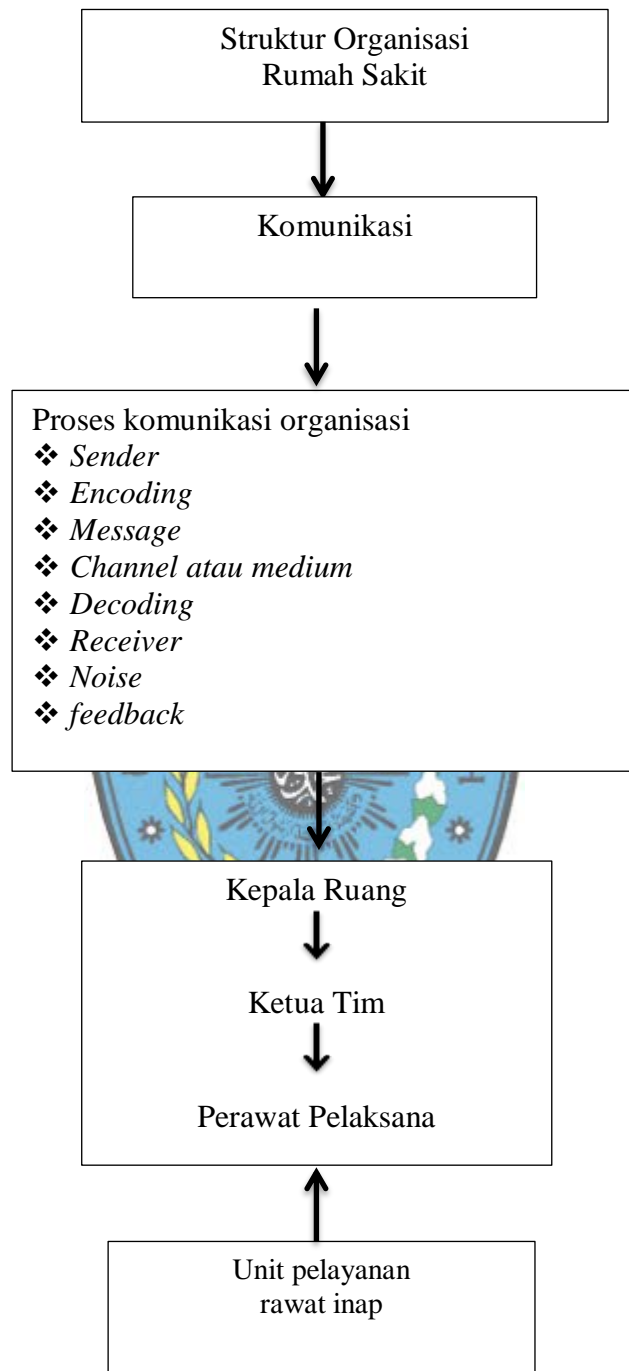
Pada pendekatan makro organisasi dipandang sebagai suatu struktur global yang berinteraksi dengan lingkungannya. Saat berinteraksi organisasi melakukan aktivitas tertentu seperti memproses informasi dari lingkungan, mengadakan identifikasi, melakukan intergrasi dan menentukan tujuan organisasi.

c. Individual

Pendekatan individual, pendekatan ini berpusat pada tingkah laku komunikasi individual dalam suatu organisasi. Semua tugas-tugas yang sudah diruakan pada kedua pendekatan akhirnya diselesaikan dengan komunikasi individual satu sama lainnya.

(Badrudin, Muslimin, & Pratama, 2017)

B. Kerangka Teori



Skema 2.1
(Wibowo, 2019)

A. Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini hanya ada satu variabel yaitu gambaran proses komunikasi perawat di ruang rawat inap RSUD Muhammadiyah Gubug.

