

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Riset ini, peneliti menggunakan riset terdahulu selaku pembandingan acuan ataupun panduan suatu rujukan dan memudahkan peneliti saat menuliskan riset tersebut.

- a. Strategi Komunikasi Antarbudaya Dokter Kepada Pasien Dalam Proses Pelayanan Kesehatan Di Rsu Raffa Majenang yang ditulis oleh Grace Sinthike Kewas dan Rini Darmastuti (2020). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan etnografi serta teori yang digunakan interaksi simbolik dari Herbert Blumer. Penelitian ini menunjukkan bahwa, pertama, interaksi komunikasi antarbudaya antara dokter dan pasien berlangsung melalui komunikasi verbal maupun nonverbal. Kedua, kendala yang dihadapi dalam komunikasi antarbudaya ini meliputi hambatan bahasa, perbedaan persepsi, dan perbedaan budaya. Ketiga, upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut antara lain dengan memanfaatkan jasa penerjemah, memberikan edukasi kepada pasien, mempelajari budaya serta karakter pasien, dan melakukan sosialisasi ke masyarakat desa.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Grace Sinthike Kewas dan Rini Darmastuti (2020) dengan riset yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu sama menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan etnografi serta membahas tentang komunikasi antarbudaya. Sama menggunakan teori interaksi simbolik. Sedangkan perbedaan sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah fokus yang berbeda. Penelitian terdahulu pasien yang menjadi kriteria tidak ditentukan sedangkan penelitian yang sedang dilakukan focus pada pasien lansia. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pasien di RSUD Raffa Majenang berkomunikasi menggunakan Bahasa Jawa "Ngapak," sementara penelitian yang sedang dilakukan saat ini melibatkan pasien di Puskesmas Muara Bangkahulu yang menggunakan Bahasa dan latar belakang budaya dari suku Serawai.

- b. Komunikasi Interpersonal Dokter Dan Pasien Lansia Di Puskesmas Moyo Utara ditulis oleh Hidyawalya dan Topan Rahmatul Iman (2024). Berdasarkan data pra-penelitian, masih terdapat banyak miskomunikasi dalam interaksi interpersonal antara dokter dan pasien lansia di Puskesmas ini, yang disebabkan oleh faktor bahasa dan keterbatasan pendengaran pada pasien lansia. Penelitian ini bertujuan untuk memahami komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien lansia di Puskesmas Moyo Utara. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara serta diperkuat dengan teori kajian literature dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien lansia mencerminkan keterbukaan, empati, sikap positif, kesetaraan, serta dukungan.
- Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Hidyawalya dan Topan Rahmatul Iman (2024) dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah sama melakukan penelitian dokter kepada pasien lansia di Puskesmas. Kemudian sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaan signifikan penelitian terdahulu fokus komunikasi interpersonal sedangkan penelitian yang sedang dilakukan fokus kepada komunikasi antarbudaya. Teori yang digunakan kajian literature dan wawancara sedangkan penelitian yang sedang dilakukan menggunakan teori interaksi simbolik. Lokasi yang dilakukan juga berbeda, penelitian terdahulu di Puskesmas Moyo Utara sedangkan penelitian sedang dilakukan di Puskesmas Muara Bangkahulu. Dan metode penelitian terdahulu menggunakan pendekatan deskriptif sedangkan penelitian yang sedang dilakukan menggunakan pendekatan etnografi.
- c. Efektivitas Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Dalam Komunikasi Antarbudaya Progam Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sari Mutara Indonesia yang ditulis oleh Evi Enitari Napitupulu dan Rachel Mia Lorenza Lumban Toruan (2023). Data penelitian diperoleh melalui kuesioner dengan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif, serta mengacu pada teori proksemik yang dikemukakan oleh Edward T. Hall. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi masyarakat Jakarta Timur cenderung

menggabungkan metode verbal dan non-verbal. Hal ini dilakukan agar pesan yang disampaikan, baik secara lisan maupun tulisan, dapat diterima dengan jelas, serta agar perasaan atau emosi dari komunikator juga tersampaikan dengan baik.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Evi Enitari Napitupulu dan Rachel Mia Lorenza Lumban Toruan (2023) dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu sama menggunakan metode kualitatif serta membahas tentang komunikasi antarbudaya. Selain itu perbedaan signifikan dengan penelitian sebelumnya adalah fokus penelitian yang fokus kepada mahasiswa di Progam Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sari Mutara Indonesia sedangkan penelitian yang sedang dilakukan focus kepada dokter dan pasien, kemudian metode yang digunakan penelitian sebelumnya menggunakan metode deskriptif kualitatif dan penelitian yang sedang dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan etnografi. Teori yang digunakan teori proksemik dari Edward T. Hall sedangkan penelitian yang sedang dilakukan menggunakan teori interaksi simbolik.

## **2.2 Kerangka dan Konsep Teori**

### **2.2.1 Strategi Komunikasi**

Strategi Komunikasi merupakan sebuah konsep yang terdiri atas dua kata, yaitu strategi dan komunikasi. Strategi diartikan sebagai suatu pola atau rencana yang memadukan tujuan organisasi, kebijakan-kebijakan, serta serangkaian tindakan yang terintegrasi (Quinn & Mintzberg, 1991). Dalam pengertian ini, Quinn juga menegaskan bahwa strategi yang efektif mencakup tiga unsur utama, yaitu:

- a. Sasaran utama organisasi.
- b. Berbagai kebijakan yang mendukung atau bahkan membatasi aktivitas organisasi.
- c. Serangkaian kegiatan atau program yang mendorong pencapaian tujuan.

Suatu strategi bersifat kondisional dan bergantung pada kebutuhan serta sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan atau instansi. Strategi dapat

bervariasi dan bahkan berubah sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada. Oleh karena itu, strategi sering kali dianggap sebagai sebuah seni, yaitu seni dalam mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, strategi berfungsi sebagai cara, teknik, dan metode untuk meraih hasil yang optimal. Agar dapat mengalokasikan sumber daya secara efektif, perusahaan perlu memahami dengan baik kebutuhan dan keinginan di setiap tahap untuk memastikan pencapaian tujuan (Ummah, 2021)

Sementara itu, komunikasi berawal dari istilah Latin '*communicatio*', yang berarti proses penyampaian pesan berlangsung dari sumber kepada penerima melalui media, dengan tujuan untuk mencapai pemahaman yang sama di antaranya. Berdasarkan kedua istilah ini, strategi komunikasi dapat didefinisikan sebagai perencanaan yang optimal dengan mengintegrasikan elemen-elemen komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Ummah, 2021). Berikut adalah beberapa definisi mengenai strategi komunikasi menurut para komunikolog:

- a. Strategi komunikasi adalah perpaduan terbaik dari berbagai komponen komunikasi, mulai dari komunikator, media, pesan atau saluran, penerima, serta dampak yang dihasilkan, yang dirancang guna mencapai tujuan komunikasi secara efektif.
- b. Strategi komunikasi adalah gabungan antara perencanaan komunikasi dan pengelolaan komunikasi yang bertujuan untuk mencapai sasaran tertentu.

Strategi komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam mencegah kesalahpahaman dalam interaksi antarbudaya. Strategi komunikasi antarbudaya berfungsi sebagai cara untuk mendapatkan proses komunikasi yang dapat dipahami oleh komunikator dan komunikan selama dalam penyampaian pesan (Sayekti & Wisudawanto, 2019).

Menurut Asri (2022) Pada awalnya strategi komunikasi merupakan proses perencanaan dan pengelolaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Guna mencapai hasil yang diinginkan, strategi komunikasi tidak hanya berperan sebagai peta jalan yang sekadar menunjukkan arah yang harus diambil. Sebaliknya, strategi ini juga perlu mencakup taktik operasional yang jelas dan terperinci. Artinya, selain memberikan arahan umum, strategi komunikasi harus menjelaskan langkah-langkah konkret yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Strategi komunikasi berfungsi sebagai panduan yang komprehensif dalam proses perencanaan dan manajemen komunikasi. Ini membantu memastikan bahwa semua aktivitas komunikasi diarahkan dengan baik dan selaras dengan tujuan akhir yang ingin dicapai. Tanpa adanya taktik operasional yang jelas, meskipun arah sudah ditentukan, kemungkinan untuk mencapai hasil yang diinginkan akan berkurang (Asri, 2022).

### **2.2.2 Sifat Strategi Komunikasi**

Menurut Alo Liliweri, Strategi komunikasi adalah suatu rencana yang mencakup elemen-elemen penting dalam komunikasi. Dalam perencanaan ini, akan terlihat sumber pesan, isi pesan, proses pengolahan pesan, serta cara penggunaan pesan dalam konteks komunikasi (Liliweri, 2004, hal. 10). Oleh karena itu, saat membahas karakteristik strategi komunikasi, penting untuk diperhatikan bahwa strategi ini terhubung dengan berbagai elemen perencanaan komunikasi. Perencanaan komunikasi itu sendiri merupakan bagian dari studi tentang organisasi komunikasi. Karakteristik strategi komunikasi dapat dijelaskan sebagai berikut :

Merupakan bagian yang terintegrasi dalam kajian perencanaan komunikasi.

- a. Memerlukan kepercayaan terhadap komunikator.
- b. Membutuhkan pengaturan komunikasi yang terstruktur dengan baik.
- c. Dapat diterapkan sebagai salah satu metode komunikasi dalam berbagai konteks.
- d. Sering kali dirasakan dalam implementasinya di bidang organisasi.

Dengan sifat-sifat tersebut, strategi komunikasi menunjukkan fleksibilitas terhadap kondisi dan kajian berbagai objek dalam bidang komunikasi. Strategi ini tidak seumuran dengan kajian komunikasi lainnya; ia berkembang seiring dengan perubahan zaman, terutama di sektor industri dan ekonomi bisnis. Kondisi ini mendorong para pakar komunikasi untuk menemukan pendekatan yang tepat dalam ranah komunikasi. Oleh karena itu, terdapat karakteristik khusus dalam strategi komunikasi yang mencerminkan dasar pengetahuan (epistemologi) dari berbagai model, teori, dan bentuk komunikasi yang ada, dengan tujuan mengendalikan lingkungan komunikasi agar mencapai hasil yang maksimal..

### **2.2.3 Komunikasi Antarbudaya**

Menurut Liliweri dalam Surmanyanto (2023) komunikasi antarbudaya dapat diartikan sebagai cara penyampaian diri yang paling efektif antara dua individu dengan latar belakang budaya yang berbeda. Untuk memahami kajian komunikasi antarbudaya, terdapat beberapa asumsi yang perlu diperhatikan, yaitu bahwa proses komunikasi antarbudaya mirip dengan proses komunikasi lainnya, yaitu bersifat interaktif, transaksional, dan dinamis.

Komunikasi antarbudaya biasanya diartikan sebagai perbedaan cara pandang berbagai budaya terhadap objek dan kejadian sosial. Perbedaan persepsi ini sering kali membuat masalah kecil dalam komunikasi menjadi lebih kompleks. Komunikasi antarbudaya diharapkan dapat berperan dalam memperkuat dan memperluas kesamaan persepsi serta pengalaman antara individu. Orang yang berinteraksi dengan individu dari budaya berbeda harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik. Mereka yang memiliki kompetensi dalam komunikasi antarbudaya dianggap mampu berkomunikasi secara efektif dan sukses dalam interaksi lintas budaya (Turistiati et al., 2024).

Salah satu tujuan komunikasi antarbudaya adalah menciptakan rasa saling percaya dan menghormati antarbangsa yang berbudaya, serta memperkuat kehidupan berdampingan secara harmonis dengan mengurangi kesalahpahaman dan menghilangkan prasangka berdasarkan ras, etnis, atau primordial terhadap

bangsa lain. Elemen utama dalam kompetensi komunikasi adalah efektivitas dan kesesuaian. Efektivitas merujuk pada kemampuan untuk mencapai tujuan yang diinginkan melalui interaksi dengan pihak lain atau lingkungan sekitar.

Komunikasi antarbudaya terjadi ketika interaksi berlangsung antara individu yang berasal dari berbagai bangsa, ras, atau kelompok bahasa. Pada dasarnya, komunikasi antarbudaya mempelajari bagaimana budaya memengaruhi proses komunikasi, termasuk arti pesan verbal dan nonverbal dalam konteks budaya yang berbeda, hal-hal yang dianggap pantas untuk disampaikan, cara penyampaian pesan (baik secara verbal maupun nonverbal), serta waktu yang sesuai untuk melakukan komunikasi (Edy Sumaryanto & Malik Ibrahim, 2023).

#### **2.2.3.1 Bentuk Komunikasi Antarbudaya**

Menurut DeVito (1997) dalam buku komunikasi antarbudaya dapat dibedakan menjadi beberapa bentuk, yaitu:

- a. Komunikasi antar kelompok agama yang berbeda, seperti interaksi antara umat Katolik dan Episkopal, atau antara Muslim dan Yahudi.
- b. Komunikasi antara subkultur yang berbeda, contohnya interaksi antara dokter dan pengacara, atau antara individu tunanetra dan tunarungu.
- c. Komunikasi antara subkultur dan budaya dominan, misalnya interaksi antara komunitas homoseksual dan heteroseksual, atau antara orang lanjut usia dan generasi muda.
- d. Komunikasi antar jenis kelamin, yaitu interaksi antara pria dan wanita.

#### **2.2.3.2 Hambatan Komunikasi Antarbudaya**

Hambatan dalam komunikasi timbul akibat perbedaan budaya. Inilah yang dimaksud dengan hambatan komunikasi antarbudaya. Kemungkinan terjadinya hambatan komunikasi semakin besar karena mahasiswa perantauan harus tinggal dalam jangka waktu yang cukup lama di tempat baru. Bagi mereka, masyarakat setempat memiliki kebiasaan budaya yang berbeda dengan budaya asal, sehingga mereka menghadapi perbedaan dalam berbagai hal, seperti pola

makan, tata krama saat berinteraksi dengan orang lain, maupun cara menyapa orang yang ditemui di jalan (K. W. Putri et al., 2024).

Asumsi persamaan adalah hambatan yang muncul akibat kesalahpahaman yang terjadi ketika orang mencoba menyamakan latar belakang budaya yang (Haq, 2023) untuk mempermudah komunikasi. Banyak individu mengabaikan kenyataan bahwa adaptasi terhadap kebutuhan biologis dan sosial, nilai dan norma, serta kepercayaan dan keyakinan dapat sangat bervariasi antarbudaya. Ada alasan di balik pandangan banyak orang yang beranggapan bahwa "*people are people*" atau setiap orang itu sama, yaitu untuk mengurangi ketidaknyamanan saat menghadapi perbedaan. Ketika seseorang melakukan tindakan yang dianggap aneh atau berbeda dari yang lain, orang tersebut cenderung dicap "salah," yang dapat memicu sikap etnosentrisme. Asumsi persamaan ini lebih berkaitan dengan komunikasi nonverbal yang melibatkan simbol, tanda, dan sinyal (Haq, 2023).

Menurut Deddy Mulyana (dalam F. W. A. Putri, 2021) mendefinisikan komunikasi antarbudaya sebagai proses pertukaran ide dan makna antara individu-individu yang berasal dari latar belakang budaya yang berbeda. Komunikasi ini terdiri dari tiga elemen sosio-budaya yang secara signifikan mempengaruhi makna yang kita ciptakan dalam persepsi kita, yaitu:

- a. Nilai : Nilai-nilai dalam suatu budaya tercermin dalam perilaku anggota budaya tersebut, yang dikenal sebagai nilai normatif.
- b. Kepercayaan/Keyakinan : Dalam konteks komunikasi antarbudaya, tidak ada yang dapat dianggap benar atau salah terkait kepercayaan. Misalnya, jika seseorang meyakini bahwa angin dapat memandu perilakunya ke jalan yang benar, kita tidak dapat menyatakan bahwa keyakinan tersebut salah. Oleh karena itu, penting untuk memahami dan menghormati kepercayaan tersebut agar komunikasi dapat berlangsung dengan baik.
- c. Sikap : Kepercayaan dan nilai berkontribusi pada pembentukan sikap. Sikap ini harus dipahami dalam konteks budaya, karena lingkungan kita

membentuk sikap dan kesiapan kita untuk merespons, yang pada akhirnya mempengaruhi perilaku kita.

Ngalimun menjelaskan bahwa hambatan-hambatan dalam komunikasi antarbudaya (2019, hal. 75) kemunculan hambatan dalam komunikasi antarbudaya dapat disebabkan oleh berbagai faktor, mengingat proses komunikasi melibatkan pertukaran peran antara pengirim dan penerima pesan. Beberapa hambatan utama yang dapat muncul dari kedua belah pihak meliputi:

- a. Perbedaan Tujuan Komunikasi Permasalahan sering muncul ketika setiap pihak memiliki maksud dan motivasi berkomunikasi yang berbeda. Dalam konteks antarbudaya, perbedaan ini dapat memicu kesalahpahaman yang lebih kompleks.
- b. Sikap Etnosentrisme Banyak individu cenderung menganggap cara pandang dan pemahaman mereka sebagai satu-satunya kebenaran yang absolut. Padahal, setiap orang memiliki pengalaman hidup dan latar belakang yang berbeda, sehingga standar "benar" bagi seseorang belum tentu sama bagi orang lain. Etnosentrisme mendorong seseorang untuk memandang rendah budaya lain dan menggunakan budayanya sendiri sebagai tolok ukur. Karena terbentuk secara tidak sadar namun termanifestasi dalam perilaku sadar, sikap ini sulit untuk ditelusuri asal-usulnya.
- c. Krisis Kepercayaan Komunikasi antarbudaya bersifat unik karena melibatkan pertukaran informasi yang sangat sensitif terhadap potensi ketidakpercayaan di antara pihak-pihak yang berkomunikasi.
- d. Isolasi Diri Komunikasi tidak akan terwujud jika salah satu pihak memilih untuk mengisolasi diri secara psikologis dari interaksi yang seharusnya terjadi. Fenomena ini semakin meningkat seiring dengan perkembangan zaman, terutama terkait dengan urbanisasi yang mendorong munculnya sikap acuh tak acuh dan kecenderungan untuk menghindari keterlibatan dalam interaksi sosial.
- e. Ketiadaan empati merupakan hambatan signifikan dalam komunikasi antarbudaya, yang dapat muncul karena beberapa faktor berikut:

- 1) Sikap egosentris kecenderungan untuk terlalu fokus pada diri sendiri dan bagaimana orang lain memandang kita membuat seseorang sulit untuk memahami perspektif dan perasaan orang lain.
- 2) Prasangka dan Stereotip Pandangan yang terbentuk secara kaku dan generalisasi berlebihan terhadap ras dan budaya tertentu dapat menghalangi pemahaman yang lebih mendalam tentang individu dari kelompok tersebut.
- 3) Keterbatasan wawasan minimnya pengetahuan tentang kelompok, kelas sosial, atau individu tertentu dapat menghambat terciptanya pemahaman dan hubungan yang bermakna.
- 4) Perilaku defensif tindakan atau cara berkomunikasi yang membuat orang lain enggan berbagi informasi dan mengungkapkan diri secara terbuka.
- 5) Sikap menghakimi kecenderungan untuk menilai atau mengkritik orang lain tanpa berusaha memahami konteks dan latar belakangnya.
- 6) Ketidakpedulian sikap tidak tertarik yang ditunjukkan dapat membuat orang lain merasa tidak dihargai dan enggan untuk membuka diri.
- 7) Superioritas menganggap diri lebih tinggi atau lebih baik dari orang lain, yang dapat menciptakan jarak dalam komunikasi.
- 8) Sikap sok tahu perilaku yang menunjukkan seolah-olah mengetahui segalanya dapat membuat orang lain merasa tidak nyaman dan mengambil sikap defensif.
- 9) Penyalahgunaan kekuasaan menggunakan posisi atau otoritas untuk mengendalikan atau memaksakan kehendak kepada orang lain.
- 10) Kesenjangan homofili-heterofili ketidakmampuan dalam memahami dan menjembatani perbedaan atau persamaan dalam hal kepercayaan, nilai, sikap, pendidikan, dan status sosial antara komunikator dan komunikan.
- 11) Tantangan akulturasi hambatan yang muncul dalam proses penyesuaian budaya antara pendatang dan masyarakat lokal, terutama terkait dengan pembentukan dan adaptasi budaya baru.

### 2.2.3.3 Faktor Penghambat Komunikasi Antarbudaya

Menurut Putri (2024) faktor yang menyebabkan komunikasi menjadi tidak efektif adalah pemahaman terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator. Jika pesan tersebut tidak disampaikan dengan cara yang benar, hal ini dapat menimbulkan persepsi yang berbeda di antara penerima pesan. Perbedaan pemahaman ini dapat muncul ketika penyampaian dalam komunikasi menggunakan bahasa yang tidak sesuai, nada yang kurang tepat, atau intonasi yang tidak sesuai.

Selain itu, perubahan dalam pemahaman juga dapat terjadi akibat cara penyampaian yang kurang efektif. Penggunaan bahasa yang ambigu atau nada suara yang tidak sesuai dengan konteks dapat menyebabkan kebingungan dan salah tafsir di pihak komunikan. Oleh karena itu, penting bagi komunikator untuk memperhatikan pilihan kata, nada, dan intonasi saat menyampaikan pesan agar komunikasi dapat berlangsung dengan jelas dan efektif (K. W. Putri et al., 2024).

Ngalimun mengemukakan dalam buku Komunikasi Budaya ada beberapa faktor-faktor penghambat komunikasi antarbudaya. Komunikasi antarbudaya cenderung lebih kompleks dan rentan terhadap beberapa jenis hambatan (2019, hal 84). Berikut adalah beberapa faktor utama yang menyumbangkan hal tersebut:

- a. Faktor Sosio-Antro-Psikologis
  - 1) Perbedaan Status dan Latar Belakang - Masyarakat modern terdiri dari berbagai golongan dan lapisan sosial yang memiliki status, agama, ideologi, tingkat pendidikan, serta tingkat kekayaan yang berbeda-beda. Semua aspek ini dapat menciptakan hambatan dalam proses komunikasi.
  - 2) Kebudayaan dan Postur Tubuh - Adanya perbedaan kebudayaan dan postur tubuh dapat memberikan kontribusi signifikan pada hambatan komunikasi. Misalnya, perbedaan warna kulit dan tradisi lokal dapat mempengaruhi gaya hidup dan norma-norma sosial.

- 3) Emosi dan Prasangka - Emosi negatif seperti sedih, bingung, marah, kecewa, atau iri hati dapat membuat komunikasi semakin sulit. Selain itu, menaruh prasangka kepada komunikator juga merupakan salah satu tantangan besar dalam komunikasi interkultural.
- b. Faktor Semantik (*Semantic Noise*)
- 1) Bahasa sendiri sering kali menjadi penyebab hambatan dalam komunikasi.
  - 2) Bermakna Doble – Bahasa yang memiliki makna ganda (denotatif-konotatif).
  - 3) Interpretasi Pesan – Perbedaan interpretasi atas pesan yang ditransfer.
- c. Faktor Mekanik

Hal ini terkait langsung dengan teknologi dan alat-alat komunikasi yang digunakan:

- 1) Media Telekomunikasi – Gangguan signal pada telepon, huruf buram pada koran, suara hilang pada radio, sambungan internet tidak stabil.
  - 2) Teknologi Visual – Gambar yang miring pada TV atau layar komputer.
- d. Faktor Ekologis

Gangguan lingkungan juga sangat penting untuk dipertimbangkan saat melakukan komunikasi:

- 1) Suara Riuh – Kegaduhan suara di tempat kerja atau ruang publik.
- 2) Kebisingan Lalu Lintas – Suara kendaraan yang melewati area komunikasi.
- 3) Cuaca Buruk – Hujan, badai, atau petir yang mengganggu transmisi audio/video.

#### **2.2.3.4 Komunikasi Verbal**

Menurut Purba & Siahaan (2022) Komunikasi verbal merupakan cara komunikasi paling dasar yang dilakukan manusia dengan memanfaatkan kata-kata, baik secara lisan maupun tertulis, melalui pembicaraan maupun tulisan. Melalui komunikasi verbal, individu dapat menyampaikan perasaan, emosi, pikiran, serta informasi dengan jelas dan mudah dipahami. Salah satu

komponen penting dalam komunikasi verbal adalah bahasa, karena bahasa berfungsi sebagai media yang dapat mengartikan ide seseorang kepada orang lain selama interaksi berlangsung.

Komunikasi lisan merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan dengan menyampaikan kata-kata secara langsung kepada lawan bicara. Bentuk komunikasi ini bisa terjadi melalui pertemuan tatap muka maupun secara virtual. Contohnya, komunikasi tatap muka langsung terjadi saat sidang skripsi yang dilaksanakan secara offline, sementara komunikasi lisan juga dapat berlangsung secara daring, misalnya melalui telepon. Di sisi lain, komunikasi tertulis adalah cara berkomunikasi yang memanfaatkan media seperti kertas untuk menulis. Selain itu, komunikasi tertulis juga dapat dilakukan melalui media elektronik, seperti email dan platform media sosial. (Purba & Siahaan, 2022).

Komunikasi verbal menurut Parianto & Marisa (2022) terdiri dari beberapa komponen utama, yakni komunikasi verbal, komunikasi tertulis, mendengarkan, serta keterampilan membaca.

- 1) Komunikasi Lisan mencakup penyampaian pesan melalui pengucapan kata-kata melalui ucapan oleh komunikator. Ini dapat diinterpretasikan sebagai proses interaksi lisan antara dua orang atau lebih untuk tujuan spesifik. Contoh nyata dari komunikasi lisan adalah ketika seorang dokter berbicara kepada pasiennya tentang menjelaskan cara meminum obat. Komunikasi lisan sangat luas digunakan dalam kehidupan sehari-hari, dimana penggunaan kata-kata atau bahasa oleh dua orang atau lebih dalam konteks berkomunikasi
- 2) Komunikasi Tulisan adalah proses penyampaian pesan melalui bentuk tulisan. Komunikasi ini memiliki peran dan fungsi yang sama pentingnya dengan komunikasi lisan, bahkan sering kali memiliki nilai dan prestise tersendiri. Sementara komunikasi lisan dapat terpengaruh oleh berbagai faktor eksternal dan sangat bergantung pada individu yang terlibat,

komunikasi tulisan cenderung lebih terorganisir, terstruktur, dan mengikuti aturan atau kaidah yang telah disepakati bersama.

- 3) Mendengar dan Membaca adalah dua konsep yang berbeda. Mendengar berarti hanya menerima getaran suara, sedangkan mendengarkan melibatkan proses memahami makna dari apa yang didengar. Mendengarkan mencakup elemen-elemen seperti memperhatikan, memahami, dan mengingat informasi. Di sisi lain, membaca adalah metode untuk memperoleh informasi dari teks yang tertulis. Melalui mendengarkan, kita dapat memperoleh informasi baru, dan hal yang sama berlaku untuk membaca; keduanya merupakan cara penting untuk mendapatkan pengetahuan. Oleh karena itu, baik mendengar maupun membaca merupakan bagian integral dari komunikasi verbal.

#### **2.2.3.5 Komunikasi Nonverbal**

Komunikasi nonverbal adalah bentuk komunikasi yang menyampaikan pesan tanpa menggunakan kata-kata. Jenis komunikasi ini sangat sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari karena komunikasi verbal biasanya lebih langsung dan spontan. Komunikasi nonverbal memiliki peran penting dalam interaksi karena mampu dengan mudah mengungkapkan perasaan pengirim pesan kepada penerima, dan sebaliknya. Melalui ekspresi wajah, gerakan tubuh, intonasi suara, dan lain-lain, seseorang dapat dengan cepat memahami berbagai emosi seperti kebahagiaan, kesedihan, kemarahan, atau kecemasan (Purba & Siahaan, 2022).

Menurut Purba & Siahaan (2022) dalam komunikasi nonverbal terdapat beberapa bentuk yang dapat diterapkan, antara lain:

- a. Ekspresi wajah merupakan salah satu cara termudah untuk menginterpretasikan informasi yang ingin disampaikan oleh lawan bicara. Misalnya, jika lawan bicara menunjukkan ekspresi murung, itu menandakan bahwa mereka tidak merasa bahagia.
- b. Vokal atau intonasi suara mencakup kekuatan dan kelembutan suara, serta kecepatan berbicara.

- c. Gestur tubuh dalam komunikasi nonverbal, gestur tubuh dapat mempengaruhi pesan yang disampaikan. Melalui gestur tubuh, kita dapat mengetahui apakah lawan bicara memahami informasi yang kita sampaikan. Contoh gestur tubuh termasuk menggeleng untuk menyatakan "tidak" atau posisi tubuh yang menghadap komunikator sebagai tanda bahwa lawan bicara sedang memperhatikan.
- d. Menurut Kurniati, Desak Putu Yuli, 2016 dalam (Parianto & Marisa, 2022). Sentuhan, atau yang dikenal sebagai *tactile message*, adalah bentuk komunikasi nonverbal yang tidak melibatkan visual maupun vokal. Kulit berfungsi sebagai alat penerima sentuhan, yang mampu merasakan dan membedakan berbagai emosi yang disampaikan melalui sentuhan. Alma I. Smith, seorang peneliti di Cutaneous Communication Laboratory, menyatakan bahwa sentuhan dapat menyampaikan berbagai perasaan, termasuk kasih sayang (*mothering*), dan memiliki manfaat untuk kesehatan.

#### **2.2.4 Dokter Kepada Pasien**

Agus M. Hardjana (2003: 45) dalam (Liow et al., 2020) menyatakan bahwa komunikasi dianggap efektif ketika kedua pihak dapat saling mengerti satu sama lain. Jika komunikator tidak dapat memaknai informasi yang disampaikan oleh komunikan, maka komunikasi yang efektif tidak akan terwujud. Maka dari itu, jika pesan yang disampaikan tidak sesuai dengan pemahaman lawan bicara, kemungkinan besar akan terjadi miskomunikasi. Komunikasi dapat dianggap efektif jika pesan diterima dan dipahami sesuai dengan maksud pengirim, diikuti dengan tindakan dari penerima pesan, dan tanpa adanya hambatan dalam proses tersebut.

Dokter maupun pasien dapat berfungsi sebagai pengirim dan penerima pesan secara bergantian. Ketika pasien berperan sebagai pengirim pesan, mereka menyampaikan apa yang mereka rasakan atau menjawab pertanyaan dokter berdasarkan pengetahuan yang dimiliki. Di sisi lain, dokter berfungsi sebagai pengirim pesan ketika memberikan penjelasan mengenai penyakit, rencana

pengobatan atau terapi, potensi efek samping obat, serta konsekuensi dari pelaksanaan atau ketidaklaksanaan terapi tertentu. Dokter harus berusaha agar pasien dapat memahami dan mengerti informasi yang disampaikan (Liow et al., 2020).

Sebagai penerima pesan, dokter harus memberikan perhatian penuh terhadap setiap pernyataan yang disampaikan oleh pasien. Agar pemahaman menjadi lebih akurat, dokter dapat secara aktif mengajukan pertanyaan ulang mengenai perasaan pasien. Saat pasien menjadi penerima pesan, dokter juga perlu bersikap proaktif untuk memastikan bahwa pasien benar-benar mengerti informasi yang telah diberikan. Dengan pendekatan ini, komunikasi antara dokter dan pasien akan berlangsung lebih efektif dan menghasilkan interaksi yang produktif.

### **2.2.5 Lansia**

Lansia merupakan tahap akhir dalam siklus kehidupan yang ditandai dengan menurunnya kemampuan tubuh untuk beradaptasi terhadap tekanan dari lingkungan. Kondisi ini mencerminkan ketidakmampuan individu dalam menjaga keseimbangan saat menghadapi stres fisiologis. Secara umum, lansia adalah orang yang berusia lebih dari 60 tahun dan tidak mampu lagi mencari nafkah secara mandiri untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Dari kedua pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa lansia adalah individu berusia di atas 60 tahun yang mengalami penurunan kemampuan adaptasi dan ketergantungan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. (Anindya, 2019).

Menurut Burnside dalam Anindya (2019), lansia dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. *Young old*: Rentang umur antara 60 hingga 69 tahun
- b. *Middle age old*: Rentang umur antara 70 hingga 79 tahun
- c. *Old-old*: Rentang umur antara 80 hingga 89 tahun
- d. *Very old-old*: Rentang umur 90 tahun ke atas

Pada tahun 2023 BPS melaporkan sebanyak 63,59% lansia tergolong lansia muda dengan usia antara 60 hingga 69 tahun. Sementara itu, 26,76% berada pada

kelompok usia 70 sampai 79 tahun atau lansia madya. Adapun sisanya, yaitu 8,65%, merupakan lansia tua yang berumur 80 tahun ke atas.

### **2.3 Teori Interaksi Simbolik**

Interaksionisme simbolik, yang umumnya dikaitkan dengan George Herbert Mead, telah memberikan dampak signifikan terhadap banyak generasi sarjana dalam berbagai disiplin bidang ilmu sosial dan humaniora. Teori ini sangat dihargai dalam studi komunikasi karena menempatkan komunikasi sebagai inti dari pemahaman tentang keberadaan sosial manusia. Berbeda dengan teori lain yang menganggap komunikasi sebagai pertukaran pesan dalam kerangka sosial yang sudah ada, interaksionisme simbolik berargumen bahwa individu dan komunitas dibentuk, dibayangkan, dan diciptakan melalui proses komunikasi. Akibatnya, perspektif ini memiliki pengaruh mendalam dalam bidang komunikasi, terutama di kalangan akademisi yang menggunakan pendekatan kualitatif interpretatif dalam studi komunikasi interpersonal. Pemahaman holistik tentang komunikasi ini dapat dijelaskan melalui tiga tema utama: interaksi simbolik, relasi makna dan pikiran, serta sifat kedirian (*selfhood*) (Littlejohn & Foss, 2016, hal. 1138).

Interaksionisme simbolik merupakan menekankan pentingnya tindakan dan interaksi manusia, serta menganalisis kehidupan sosial dengan menempatkan interaksi simbolik sebagai inti dari semua eksistensi sosial. Dalam pandangan ini, interaksionisme simbolik tidak dianggap sebagai elemen sekunder dalam pembentukan sosial atau kesadaran individu, melainkan sebagai landasan bagi pembentukan dan kesadaran tersebut. Selain itu, teori ini menolak model stimulus-respons yang umum digunakan dalam psikologi dan sosiologi. Menurut interaksionisme simbolik, interaksi manusia tidak hanya melibatkan dua (atau lebih) aktor yang bertindak dalam rangkaian kausal yang sederhana, di mana setiap aktor memberikan respons secara langsung dan tanpa pertimbangan. Sebaliknya, interaksi harus dipahami sebagai proses dinamis yang melibatkan koordinasi mutual dan pengambilan peran yang tidak tetap. Setiap tindakan saling mempengaruhi satu sama lain, membentuk pola dari keseluruhan interaksi.

Mead menggambarkan proses ini pada tingkat paling dasar sebagai percakapan isyarat. Ia mencatat bahwa tingkat ini merupakan ciri khas interaksi hewan, seperti dalam contoh dua anjing yang berkelahi, bukan tindakan manusia yang kompleks. Pada tahap paling dasar, gerakan pertama saat berhadapan dengan orang lain merupakan sinyal yang belum merupakan tindakan penuh, melainkan petunjuk awal untuk langkah berikutnya.. Individu lain merespons isyarat tersebut dengan tindakan yang juga menunjukkan arah tindakan berikutnya isyarat kedua ini memicu aktor pertama untuk memberikan isyarat lain, dan seterusnya. Hal yang krusial di sini adalah bahwa setiap individu memanfaatkan tanda-tanda dari orang lain (beserta tindakan yang menyertainya) untuk membangun makna mereka sendiri. Lebih jauh lagi, tanda-tanda tersebut dapat secara signifikan mengubah atau bahkan menghentikan jalannya tindakan seseorang. Oleh karena itu, menurut pandangan interaksionisme simbolik, interaksi sekecil apa pun merupakan sebuah proses orientasi bersama, bukan hanya sekadar rangkaian stimulus dan respons.

Menurut Mead, manusia memiliki tingkat interaksi yang lebih tinggi melalui penggunaan simbol yang bermakna. Meskipun manusia kadang merespons isyarat dari orang lain secara otomatis, seperti ketika seseorang tanpa sengaja menyenggol orang lain, interaksi tersebut dipengaruhi oleh kemampuan manusia untuk membangun dan menafsirkan tindakan menggunakan simbol-simbol yang telah disepakati secara konvensional. Dalam interaksi manusia, isyarat yang diberikan biasanya merupakan simbol signifikan yang direspon oleh pelaku berdasarkan interpretasi mereka, yang didasarkan pada pemahaman tentang simbol dan makna yang melekat padanya.

Isyarat yang bermakna dari seorang aktor berasal dari seperangkat kemungkinan makna dan mempengaruhi pilihan tindakan selanjutnya. Dengan demikian, Mead mengkaraktirisasikan interaksi manusia sebagai proses indikasi (isyarat bermakna dari aktor) dan interpretasi (makna yang diberikan oleh aktor lain terhadap isyarat tersebut). Berdasarkan interpretasi ini, aktor kedua kemudian membangun indikasinya sendiri yang kemudian harus diinterpretasikan kembali oleh aktor pertama pada pada tahap berikutnya dalam koordinasi aktivitas mereka.

Menurut Mead, karakteristik utama dari interaksi manusia adalah bahwa sepanjang proses indikasi dan interpretasi ini, para aktor terlibat dalam pengambilan peran secara terus-menerus. Indikasi dari seorang aktor selalu mendahului tindakan selanjutnya dan respons dari orang lain oleh karena itu, indikasi mencerminkan pandangan aktor terhadap tindakan sosial yang melibatkan kedua belah pihak. Dengan demikian, indikasi mengharuskan aktor untuk berperan sebagai lawan bicara agar dapat memahami situasi dan isyarat dari sudut pandang orang lain. Demikian pula, untuk menafsirkan indikasi tersebut, pihak lain harus melihatnya dari perspektif aktor pertama guna menentukan makna isyarat awal. Proses pengambilan peran inilah yang membedakan interaksi manusia dari sekadar pertukaran isyarat pada hewan, serta menggambarkan kompleksitas dalam koordinasi produksi simbol dan komunikasi sosial. Menurut Mead, seluruh kehidupan sosial terbentuk melalui interaksi ini, yang melibatkan penggunaan simbol-simbol bermakna untuk menghasilkan respons bersama antara para aktor..

Definisi singkat dari ke tiga ide dasar dari interaksi simbolik, sebagai berikut:

1. Pikiran (*Mind*) dalam teori interaksi simbolik diperoleh melalui interaksi dengan individu lain, yang memungkinkan penggunaan simbol-simbol dengan makna sosial yang sama
2. Diri (*Self*), dalam teori interaksionisme simbolik, mengacu pada kemampuan individu untuk merefleksikan diri sendiri melalui perspektif dan penilaian orang lain.
3. Masyarakat" (*Society*) adalah jalinan hubungan sosial yang diciptakan, dibangun, dan dikonstruksi secara aktif oleh individu-individu. Dalam memilih perilaku, individu secara sukarela mengambil peran yang membentuk dinamika masyarakat.

George Herbert Mead mengemukakan beberapa prinsip utama yang menjadi dasar teori interaksionisme simbolik, antara lain::

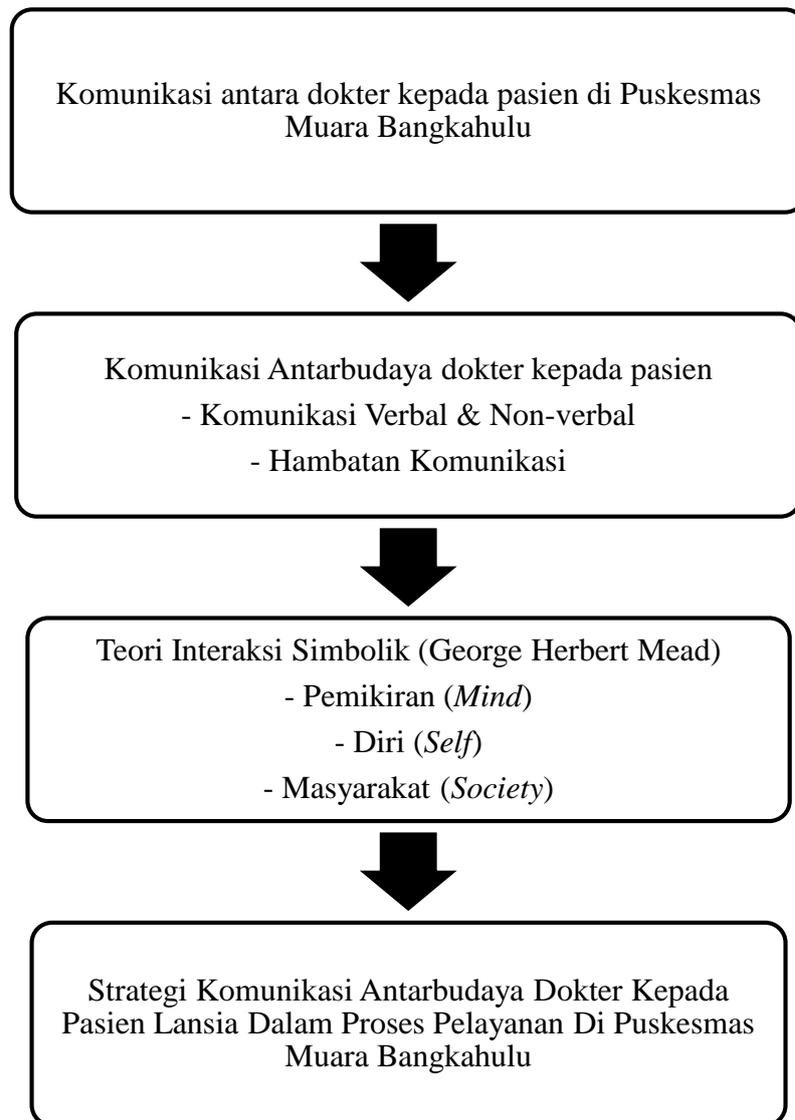
- a. Tindakan berdasarkan makna
- b. Makna diciptakan melalui interaksi

c. Makna dimodifikasi melalui interpretasi

Pemikiran interaksionisme simbolik didasarkan pada tiga premis yang diajukan oleh Herbert Blumer pertama, manusia bertindak terhadap sesuatu makna suatu benda ditentukan berdasarkan arti yang dimilikinya bagi individu tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa manusia berperan aktif dalam memberi makna dan memahami lingkungan atau situasi di sekitarnya. Selain itu, makna tersebut terbentuk melalui interaksi sosial yang berlangsung terus-menerus dalam masyarakat, bukan melekat secara langsung pada tanda itu sendiri, melainkan hasil dari proses negosiasi antarindividu. Selanjutnya, makna ini terus diperbarui melalui penafsiran yang dilakukan setiap orang saat berinteraksi dengan objek yang dihadapi. Oleh karena itu, makna suatu benda dapat berubah sesuai dengan konteks ruang dan waktu di mana interaksi tersebut terjadi. (Kholidi et al., 2022).

#### **2.4 Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir sebagai arahan bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Berdasarkan suatu judul yang diamat dan menggunakan acuan teori sehingga dapat memberikan informasi tentang kerangka penelitian, yang tergambar sebagai berikut:



Bagan 2.1 Kerangka Berfikir

(Sumber : Diolah Peneliti)

Dengan adanya gambaran kerangka berpikir di atas, dapat dijelaskan bahwa mengenai fenomena yang ada dan yang akan diteliti dengan acuan teori interaksi simbolik maka akan menunjukkan bagaimana komunikasi antarbudaya yang terjadi di Puskesmas Muara Bangkahulu. Yang mana akan menghasilkan Strategi Komunikasi Antarbudaya Dokter Kepada Pasien Lansia Dalam Proses Pelayanan di Puskesmas Muara Bangkahulu.