

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Kajian pustaka adalah suatu kajian yang fokus pada penelitian- penelitian terdahulu. Tujuannya adalah untuk memperkuat suatu kajian yang ada, sehingga aspek-aspek dari penelitian terdahulu yang belum pernah diteliti dapat dilakukan dalam penelitian selanjutnya.

##### **2.1.1 Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini menggunakan hasil penelitian terdahulu yang akan dijadikan sebagai suatu pembanding dan tolak ukur serta mempermudah peneliti dalam menyusun penelitian ini. Kelebihan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu, penelitian ini mengambil objek tentang psikologi komunikasi pada *mental health* khususnya pada pasien Covid-19. Adapun penelitian terdahulu yang peneliti gunakan untuk penelitian ini diantaranya :

### **2.1.1.1 Penelitian Dalam Perspektif Sosial Kognitif**

**Tri Meysa Nazwa, “Psikologi Komunikasi Remaja Perempuan pasca Perceraian Orang Tua (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Psikologi Komunikasi Remaja Perempuan Pasca Perceraian Orang Tua di Kabupaten Garut)”, Mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi, Konsentrasi Public Relations, Universitas Garut, Garut.**

(Tri Meysa Nazwa)

Hal yang melatarbelakangi penelitian terdahulu ini adalah adanya keterkaitan remaja perempuan *broken home* dengan psikologi komunikasi, dikarenakan remaja perempuan *broken home* dapat memiliki tingkah laku yang berbeda yang menimbulkan berbagai perubahan dalam diri remaja tersebut seperti yang dikaji dengan ilmu psikologi. Tujuan dari penelitian terdahulu ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan perubahan perilaku remaja perempuan *broken home*, perkembangan kognitif remaja *broken home*, serta pengaruh lingkungan dan keluarga dalam interaksi remaja perempuan.

Metode yang digunakan pada penelitian terdahulu ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini adalah teori sosial kognitif, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi partisipan, dokumentasi, dan studi pustaka.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keempat informan tidak mengelak bahwa mereka merasa malu akan keadaan keluarga, merasa tidak adil atas kehidupannya, tidak percaya diri, memilih untuk mengasingkan diri, Stress serta seringkali berpikiran negatif. Salah satu informan juga mengaku bahwa ia menjadi temperamental secara tidak sadar, karena seringkali melihat kedua orang tua mereka bertengkar. Perkembangan kognitif remaja perempuan tidak begitu mendapatkan dukungan dari pihak orang tuanya baik itu dukungan moral maupun materil. Pengaruh lingkungan dan keluarga dalam interaksi remaja perempuan broken home memberikan dampak negatif dan positif. Dampak positif diantaranya para informan menjadi lebih mandiri, terkadang menjadi periang, serta dewasa karena dapat berkaca pada permasalahan keluarganya. Sedangkan dampak negatif diantaranya, mudah merasa cemas, sulit mendapatkan teman, nakal, serta melakukan hal yang menyimpang seperti selfharm.

Tingkat kesamaan dari penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu ini ialah dari segi pendekatan dan objek yang diteliti, yakni pendekatan kualitatif dan psikologi komunikasi.

Tingkat perbedaannya terlihat pada teori dan subjek yang diteliti. Penelitian terdahulu memakai teori sosial kognitif sedangkan peneliti menggunakan teori S-O-R, selain itu penelitian terdahulu ini mengambil subjek remaja perempuan broken home pasca perceraian orang tua, sedangkan peneliti mengambil subjek *mental health* pada pasien Covid-19.

### **2.1.1.2 Penelitian Dalam Perspektif Kualitatif**

**Suaibatul Aslamiyah, Nurhayati, (2021), “Dampak Covid-19 Terhadap Perubahan Psikologis, Sosial dan Ekonomi Pasien Covid-19 di Kelurahan Dendang, Langkat, Sumatera Utara”, Jurnal Riset dan Pengabdian Masyarakat, Vol.1, No. 1, 56-69, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh**  
(Suaibatul Aslamiyah, 2021)

Hal yang melatarbelakangi penelitian terdahulu ini adalah *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) telah menimbulkan keresahan bagi seluruh lapisan masyarakat. Virus yang gejalanya mirip SARS ini tak hanya menyerang fisik seseorang tetapi juga mempengaruhi kondisi psikologis, sosial dan ekonomi. Diantaranya, populasi umum, orang yang terinfeksi virus ini atau pasien Covid-19 lebih banyak kemungkinan besar akan mengalami perubahan kondisi psikologis, sosial dan ekonomi. Tujuan dari penelitian terdahulu ini adalah untuk mendiskripsikan dampak Covid-19 terhadap psikologis, sosial dan ekonomi perubahan pasien di Desa Dendang Kabupaten Langkat Sumatera Utara.

Metode dari penelitian terdahulu ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara kepada pasien yang telah menjalani pengobatan dan sembuh. Data yang diperoleh secara induktif sesuai dengan fakta-fakta yang ditemukan dilapangan kemudian diabngun menjadi hipotesis atau teori. Teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah wawancara. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan memilih responden dua

orang pasien yang telah menunjukkan hasil positif Swab-Tes polymerase Chain Reaction (PCR) Covid-19 dan telah menjalani perawatan hingga sembuh (hasil tes negatif PCR Covid-19) di Kelurahan Dendang Kabupaten Langkat, Sumatera Utara.

Hasil dari penelitian terdahulu ini adalah menunjukkan bahwa terjadi perubahan pada aspek psikologis, sosial dan ekonomi pasien Covid-19. Secara psikologis, pasien mengalami perubahan mulai dari ketakutan, kesedihan, depresi, penurunan motivasi trauma. Sedangkan dampak sosialnya, pasien mendapatkan perlakuan yang berbeda dari pandangan masyarakat. Kemudian secara ekonomi pasien mengalami penurunan pendapatan sehingga sulit untuk memenuhi kebutuhan pangannya.

Kesamaan dari penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu ini adalah dari segi metode dan pendekatan, yakni menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

Perbedaan antara penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu ini ialah terletak pada objek yang diteliti. Peneli terdahulu mengambil objek penelitiannya, yakni dampak Covid-19 terhadap perubahan psikologis, sosial dan ekonomi, sedangkan peneliti lebih menghususkan pada psikologi komunikasi pada mental healt.

### **2.1.1.3 Penelitian Dalam Perspektif Kualitatif**

**Wahyu Setyaningrum, Heylen Amildha Yanuarita, (2020),  
“Pengaruh Covid-19 Terhadap Kesehatan Mental Masyarakat di  
Kota Malang”, Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan, Vol.4,  
Mahasiswa Administrasi Public, Universitas Kadiri, Kediri.**

(Wahyu Setyaningrum, Heylen Amildha Yanuarita, 2020)

Penelitian terdahulu ini dilatar belakangi oleh kehadiran Covid-19 yang membawa pengaruh besar terhadap kesehatan masyarakat. Bukan hanya dari segi fisik, namun juga kesehatan psikis sebab berbagai masalah dan kecemasan yang terjadi akibatnya. Penelitian terdahulu ini bertujuan melihat dan mencari tahu bagaimana pengaruh Covid-19 terhadap kesehatan mental masyarakat khususnya di kawasan Kota Malang, Jawa Timur.

Metode yang digunakan pada penelitian terdahulu ini adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif yang dibantu dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Selain itu dilengkapi dengan studi literatur sederhana pada berbagai data dan dokumen yang sudah ada sebelumnya dan berkaitan dengan bahasan yang akan diteliti.

Hasil dari penelitian terdahulu ini menunjukkan bahwa pandemi Covid-19 memang membawa pengaruh pada kesehatan mental masyarakat, utamanya disebabkan karena tingkat stress yang tinggi baik karena sakit yang diakibatkan oleh virus, kecemasan berlebih, dan berbagai pengaruh lainnya.

Kesamaan pada penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu ini adalah objek penelitian yang sama yakni objek penelitian tentang kesehatan mental (mental health) . Selain itu pendekatan yang digunakan pada penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu sama, yakni pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

Perbedaan antara penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu dapat dilihat dari subjek penelitian jika penelitian terdahulu subjek penelitiannya adalah masyarakat yang terkena dampak pandemi Covid-19, sedangkan peneliti menggunakan subjek penelitian pada pasien yang menderita Covid-19.

**Tabel 2.1**

**Matriks Penelitian terdahulu**

<b>No</b>	<b>Item</b>	<b>Peneliti 1</b>
1	Nama, Tahun, Judul, Dan Nama Kota	Tri Meysa Nazwa, <b>Psikologi Komunikasi Remaja Perempuan pasca Perceraian Orang Tua</b> (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Psikologi Komunikasi Remaja Perempuan Pasca Perceraian Orang Tua di Kabupaten Garut), Garut.
2	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui dan menjelaskan perubahan perilaku remaja perempuan <i>broken home</i> , perkembangan kognitif remaja <i>broken home</i> , serta pengaruh lingkungan dan keluarga dalam interaksi remaja perempuan.
3	Pendekatan Penelitian	Kualitatif
4	Teori	Sosial Kognitif

5	Hasil	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keempat informan tidak mengelak bahwa mereka merasa malu akan keadaan keluarga, merasa tidak adil atas kehidupannya, tidak percaya diri, memilih untuk mengasingkan diri, Stress serta seringnya berpikiran negatif. Salah satu informan juga mengaku bahwa ia menjadi tempramental secara tidak sadar, karena seringnya melihat kedua orang tua mereka bertengkar. Perkembangan kognitif remaja perempuan tidak begitu mendapatkan dukungan dari pihak orang tuanya baik itu dukungan moril maupun materil. Pengaruh lingkungan dan keluarga dalam interaksi remaja perempuan broken home memberikan dampak negatif dan positif. Dampak positif diantaranya para informan menjadi lebih mandiri, terkadang menjadi periang, serta dewasa karena dapat berkaca pada permasalahan keluarganya. Sedangkan dampak negatif diantaranya, mudah merasa cemas, sulit mendapatkan teman, nakal, serta melakukan hal yang menyimpang seperti selfharm.</p>
---	-------	--

6	Perbedaan Kesamaan	<p>Kesamaan dari penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu ini ialah dari segi pendekatan dan objek yang diteliti, yakni pendekatan kualitatif dan psikologi komunikasi. Sedangkan perbedaannya terlihat pada teori dan subjek yang diteliti. Penelitian terdahulu memakai teori sosial kognitif sedangkan peneliti menggunakan teori S-O-R, selain itu penelitian terdahulu ini mengambil subjek remaja perempuan broken home pasca perceraian orang tua, sedangkan peneliti mengambil subjek <i>mental health</i> pada pasien Covid-19.</p>
7	Kritik	<p>Dalam penelitian terdahulu ini sikap remaja perempuan pasca perceraian orang tua kurang dijelaskan secara detail, dan hanya menjelaskan point-point intinya saja, ada baiknya pada penelitian yang lain lebih dijelaskan secara lebih detail mengenai perubahan sikap seperti apa saja yang terjadi pada anak broken home.</p>

**Tabel 2.2**

**Matriks Penelitian Terdahulu**

<b>No.</b>	<b>Item</b>	<b>Peneliti 2</b>
1	Nama, Tahun, Judul, Dan Nama Kota	Suaibatul Aslamiyah, Nurhayati, (2021), <b>Dampak Covid-19 Terhadap Perubahan Psikologis, Sosial dan Ekonomi Pasien Covid-19 di Kelurahan Dendang, Langkat, Sumatera Utara, Aceh</b>
2	Tujuan Penelitian	Untuk mendiskripsikan dampak Covid-19 terhadap psikologis, sosial dan ekonomi perubahan pasien di Desa Dendang Kabupaten Langkat Sumatera Utara.
3	Pendekatan Penelitian	Kualitatif
4	Teori	-
5	Hasil	Hasil dari penelitian terdahulu ini adalah menunjukkan bahwa terjadi perubahan pada aspek psikologis, sosial dan ekonomi pasien Covid-19. Secara psikologis, pasien

		<p>mengalami perubahan mulai dari ketakutan, kesedihan, depresi, penurunan motivasi trauma. Sedangkan dampak sosialnya, pasien mendapatkan perlakuan yang berbeda dari pandangan masyarakat. Kemudian secara ekonomi pasien mengalami penurunan pendapatan sehingga sulit untuk memenuhi kebutuhannya.</p>
6	Perbedaan Kesamaan	<p>Kesamaan dari penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu ini adalah dari segi metode dan pendekatan, yakni menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Sedangkan perbedaan antara penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu ini ialah terletak pada objek yang diteliti. Peneli terdahulu mengambil objek penelitiannya, yakni dampak Covid-19 terhadap perubahan psikologis, sosial dan ekonomi, sedangkan peneliti lebih menghususkan pada psikologi komunikasi pada mental health.</p>
7	Kritik	<p>Pada penelitian ini peneliti tidak menggunakan teori untuk menunjang proses penelitian, sebaiknya pada setiap penelitian ilmiah lebih baik menggunakan teori sebagai tongkat atau dasar dalam penelitian yang dilakukan agar lebih baik lagi.</p>

**Tabel 2.3**

**Matriks Penelitian Terdahulu**

<b>No.</b>	<b>Item</b>	<b>Peneliti 1</b>
1	Nama, Tahun, Judul, Dan Nama Kota	Wahyu Setyaningrum, Heylen Amildha Yanuarita, (2020), <b>Pengaruh Covid-19 Terhadap Kesehatan Mental Masyarakat di Kota Malang, Kediri.</b>
2	Tujuan Penelitian	Untuk melihat dan mencari tahu bagaimana pengaruh Covid-19 terhadap kesehatan mental masyarakat khususnya di kawasan Kota Malang, Jawa Timur.
3	Pendekatan Penelitian	Kualitatif
4	Teori	-
5	Hasil	Hasil dari penelitian terdahulu ini menunjukkan bahwa pandemi Covid-19 memang membawa pengaruh pada kesehatan mental masyarakat, utamanya disebabkan karena tingkat strss yang tinggi baik karena sakit yang diakibatkan

		oleh virus, kecemasan berlebih, dan berbagai pengaruh lainnya.
6	Perbedaan Kesamaan	Kesamaan pada penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu ini adalah objek penelitian yang sama yakni objek penelitian tentang kesehatan mental ( <i>mental health</i> ) . Selain itu pendekatan yang digunakan pada penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu sama, yakni pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Sedangkan perbedaan antara penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu dapat dilihat dari subjek penelitian jika penelitian terdahulu subjek penelitiannya adalah masyarakat yang terkena dampak pandemi Covid-19, sedangkan peneliti menggunakan subjek penelitian pada pasien yang menderita Covid-19.
7	Kritik	Meskipun teori dalam penelitian kualitatif bersifat dinamis tetapi tetap saja memerlukan teori sebagai dasar penelitian, maka jika nanti penelitian selanjutnya dilakukan lebih baik menggunakan teorinya juga.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

### **2.2.1 Kerangka Teoritis**

#### **2.2.1.1 Ilmu Komunikasi**

Menurut definisi yang dikembangkan oleh Rogers dan D. Lawrence Kincaid Komunikasi adalah proses pertukaran informasi antara dua individu atau lebih guna mendapatkan saling pengertian antar individu yang mendalam. Dalam komunikasi seseorang berusaha untuk membangun hubungan komunikasi yang baik melalui pertukaran pesan guna menunjukkan sikap dan tingkah laku orang tersebut. Selain itu kegiatan komunikasi dapat digunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku dari salah satu individu yang saling berinteraksi. (Cangara, H, 2014)

Kegiatan komunikasi antara individu yang terlibat komunikasi akan saling mempengaruhi satu sama lain baik secara sengaja maupun tidak. Terkadang individu yang saling berinteraksi memiliki kesamaan pada bahasa. Selain itu kegiatan komunikasi sebenarnya tidak terlepas pada bentuk komunikasinya. Penyampaian pesan dalam komunikasi tidak hanya melalui verbal, melainkan nonverbal seperti ekspresi wajah, lukisan, dan teknologi. (Cangara, H, 2014)

Dalam komunikasi terdapat unsur-unsur yang selalu ada di setiap proses komunikasi, diantaranya (Cangara, H, 2014):

#### **a. Sumber**

Dalam kegiatan komunikasi sumber yang dimaksud adalah pembuat informasi yang terdiri dari satu orang, akan tetapi dapat juga sumber tersebut berasal dari suatu organisasi.

b. Pesan

Pesan yang dimaksud adalah suatu informasi yang disampaikan oleh pengirim pesan terhadap penerima. Pesan tersebut dapat berupa ilmu pengetahuan, informasi, dan propaganda.

c. Media

Media yang dimaksud adalah suatu alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan terhadap penerima. Alat tersebut dapat berupa media elektronik, cetak, dan media sosial.

d. Penerima

Penerima disini maksudnya adalah seseorang yang menjadi sasaran dalam penyebaran pesan oleh sumber.

e. Efek

Efek disini dapat berupa perubahan keyakinan, sikap, dan tindakan setelah menerima pesan dari sumber.

f. Feedback

Feedback atau umpan balik yang diterima dari penerima ke narasumber setelah mendapatkan pesan.

g. Lingkungan

Lingkungan sangat mempengaruhi proses penyebaran pesan, yang digolongkan kedalam empat golongan, diantaranya lingkungan fisik, sosial, psikologis dan waktu.

### **2.2.1.1.1 Komunikasi Verbal**

#### **a. Pengertian Komunikasi Verbal**

Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik secara lisan ataupun tulisan. Komunikasi verbal paling banyak digunakan dalam hubungan antar manusia, untuk mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, fakta, data, dan informasi serta menjelaskan, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat dan bertengkar. Selain itu komunikasi verbal adalah salah satu bentuk komunikasi yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain baik melalui cara tertulis maupun secara lisan. Komunikasi verbal mampu mempermudah seseorang dalam menyampaikan pemikiran, ide-ide ataupun keputusan (Kusumawati, 2016) Penggunaan komunikasi verbal secara lisan dapat dilakukan menggunakan media, seperti komunikasi lisan yang menggunakan media telepon atau handphone. Sedangkan penggunaan komunikasi verbal secara tulisan dilakukan tidak langsung dengan sesama individu tetapi melalui media surat, gambar, lukisan grafik, tabel, dan lain sebagainya.

#### **b. Karakteristik Komunikasi Verbal**

Karakteristik Komunikasi verbal menurut (Khoiruddin), diantaranya:

1. Ringkas dan jelas
2. Mudah dipahami perbendaharaan katanya
3. Arti katanya dapat bermakna konotatif dan denotatif
4. Intonasi suara dapat mempengaruhi isi pesan
5. Kecepatan berbicara yang dibarengi dengan tempo dan jeda yang baik
6. Disertai unsur humor.

### **c. Jenis-Jenis komunikasi Verbal**

Jenis-jenis komunikasi verbal (Kusumawati, Tri Indah, 2016), diantaranya:

1. Berbicara dan menulis. Berbicara merupakan bentuk komunikasi verbal menggunakan vokal atau suara, sedangkan menulis merupakan komunikasi verbal tanpa vokal. Komunikasi verbal-vokal misalnya presentasi yang dilakukan ketika rapat, sedangkan komunikasi verbal-nonvokal misalnya surat menyurat dalam bisnis.
2. Mendengarkan dan membaca, maksudnya ialah pengambilan makna dari segala sesuatu yang didengarkan dengan melibatkan unsur mendengar, memperhatikan, memahami dan juga mengingat. Sedangkan membaca merupakan suatu jalan untuk memperoleh informasi dari sesuatu yang ditulis.

#### **2.2.1.1.2 Komunikasi Nonverbal**

##### **a. Pengertian Komunikasi Nonverbal**

Komunikasi nonverbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Pesan-pesan nonverbal sangat berpengaruh terhadap komunikasi. Pesan atau simbol-simbol nonverbal sangat sulit untuk ditafsirkan dari pada simbol verbal. Bahasa verbal sealur dengan bahasa nonverbal, contoh ketika kita mengatakan “ya” pasti kepala kita mengangguk. Komunikasi nonverbal lebih jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan. Komunikasi nonverbal jauh lebih banyak dipakai daripada komunikasi verbal. Komunikasi nonverbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi nonverbal meliputi semua aspek komunikasi selain kata-kata sendiri seperti bagaimana kita mengucapkan kata-kata (volume), fitur, lingkungan yang mempengaruhi interaksi (suhu, pencahayaan), dan benda-benda

yang mempengaruhi citra pribadi dan pola interaksi (pakaian, perhiasan, mebel) (Wibowo, 2010). Sebuah studi yang dilakukan Albert Mehrabian (1971) yang menyimpulkan bahwa tingkat kepercayaan dari pembicaraan orang hanya 7% berasal dari bahasa verbal, 38% dari vocal suara, dan 55% dari ekspresi muka. Ia juga menambahkan bahwa jika terjadi pertentangan antara apa yang diucapkan seseorang dengan perbuatannya, orang lain cenderung mempercayai hal-hal yang bersifat nonverbal.

### **b. Fungsi Komunikasi Nonverbal**

Menurut Mark L. Knapp sebagaimana dalam tulisan Jalaluddin, komunikasi non verbal memiliki beberapa fungsi, diantaranya repetisi, substitusi, kontradiksi, komplemen dan juga aksentuasi.

1. Repetisi. Repetisi mempunyai makna pengulangan kembali gagasan-gagasan yang telah diungkapkan melalui komunikasi verbal. Contohnya adalah setelah kita mengutarakan penolakan, kemudian diikuti dengan geleng-geleng kepala.
2. Substitusi. Substitusi bermakna penggantian lambang/symbol verbal. Dalam hal ini misalnya penunjukan “persetujuan” dengan cara diam seribu kata, tanpa sepele katapun dengan cara kepala mengangguk-angguk.
3. Kontradiksi. Kontradiksi berarti penolakan atau pemberian makna berbeda kepada pesan verbal. Contohnya jika kita memuji prestasi rekan kerja kita dengan cara mencibirkan bibir kemudian berkata “Hebat, kamu memang brilliant”

4. Komplemen. Sebagai pelengkap dan memperkaya makna dari pesan verbal. Hal ini bisa ditunjukkan dengan air muka yang dapat menggambarkan tingkat penderitaan yang tidak dapat diungkapkan melalui kata-kata.
5. Aksentuasi. Aksentuasi bermakna penegasan atau penggarisbawahan dari pesan verbal. Hal ini dapat ditunjukkan dengan cara memukul meja dengan keras yang menandakan bahwa terdapat kejengkelan terhadap sesuatu.

### **c. Jenis Komunikasi Nonverbal**

Komunikasi nonverbal memiliki beberapa jenis yaitu:

1. Sentuhan (haptic) Sentuhan atau tactile message, merupakan pesan nonverbal nonvisual dan nonvokal. Alat penerima sentuhan adalah kulit, yang mampu menerima dan membedakan berbagai emosi yang disampaikan orang melalui sentuhan.
2. Komunikasi Objek Penggunaan komunikasi objek yang paling sering adalah penggunaan pakaian. Orang sering dinilai dari jenis pakaian yang digunakannya, walaupun ini termasuk bentuk penilaian terhadap seseorang hanya berdasarkan persepsi. Contohnya dapat dilihat pada penggunaan seragam oleh pegawai sebuah perusahaan, yang menyatakan identitas perusahaan tersebut.
3. Kronemik merupakan bagaimana komunikasi nonverbal yang dilakukan ketika menggunakan waktu, yang berkaitan dengan peranan budaya dalam konteks tertentu. Contohnya Mahasiswa menghargai waktu. Ada kalanya kita mampu menilai bagaimana mahasiswi/mahasiswa yang memanfaatkan dan mengaplikasikan waktunya secara tepat dan efektif.

4. Gerakan Tubuh (Kinestetik) Gerakan tubuh biasanya digunakan untuk menggantikan suatu kata atau frasa.

Beberapa bentuk dari kinestetik yaitu:

- a) Emblem, yaitu gerakan tubuh yang secara langsung dapat diterjemahkan kedalam pesan verbal tertentu. Biasanya berfungsi untuk menggantikan sesuatu. Misalnya, mengangguk sebagai tanda setuju; telunjuk di depan mulut tanda jangan berisik.
- b) Ilustrator, yaitu gerakan tubuh yang menyertai pesan verbal untuk menggambarkan pesan sekaligus melengkapi serta memperkuat pesan. Biasanya dilakukan secara sengaja. Misalnya, memberi tanda dengan tangan ketika mengatakan seseorang gemuk/kurus.
- c) Affect displays, yaitu gerakan tubuh khususnya wajah yang memperlihatkan perasaan dan emosi. Seperti misalnya sedih dan gembira, lemah dan kuat, semangat dan kelelahan, marah dan takut. Terkadang diungkapkan dengan sadar atau tanpa sadar. Dapat mendukung atau berlawanan dengan pesan verbal.
- d) Regulator, yaitu gerakan nonverbal yang digunakan untuk mengatur, memantau, memelihara atau mengendalikan pembicaraan orang lain. Regulator terikat dengan kultur dan tidak bersifat universal. Misalnya, ketika kita mendengar orang berbicara, kita menganggukkan kepala, mengkerutkan bibir, dan fokus mata.
- e) Adaptor, yaitu gerakan tubuh yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan fisik dan mengendalikan emosi. Dilakukan bila seseorang

sedang sendirian dan tanpa disengaja. Misalnya, menggigit bibir, memainkan pensil ditangan, garukgaruk kepala saat sedang cemas dan bingung. Selain gerakan tubuh, ada juga gerakan mata (gaze) dalam komunikasi nonverbal. Gaze adalah penggunaan mata dalam proses komunikasi untuk memberi informasi kepada pihak lain dan menerima informasi pihak lain. Fungsi gaze diantaranya mencari unpan balik antara pembicara dan pendengar, menginformasikan pihak lain untuk berbicara, mengisyaratkan sifat hubungan (hubungan positif bila pandangan terfokus dan penuh perhatian. Hubungan negatif bila terjadi penghindaran kontak mata), dan berfungsi pengindraan. Misalnya saat bertemu pasangan yang bertengkar, pandangan mata kita alihkan untuk menjaga privasi mereka.

5. Proxemik adalah bahasa ruang, yaitu jarak yang digunakan ketika berkomunikasi dengan orang lain, termasuk juga tempat atau lokasi posisi berada. Pengaturan jarak menentukan seberapa dekat tingkat keakraban seseorang dengan orang lain. jarak mampu mengartikan suatu hubungan.
6. Lingkungan juga dapat digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan tertentu. Diantaranya adalah penggunaan ruang, jarak, temperatur, penerangan, dan warna.
7. Vokalik atau paralanguage adalah unsur nonverbal dalam sebuah ucapan, yaitu cara berbicara. Misalnya adalah nada bicara, nada suara, keras atau lemahnya suara, kecepatan berbicara, kualitas suara, intonasi, dan lain-lain.

### 2.2.1.2 Public Relations

*Public relations* merupakan fungsi manajemen untuk mencapai suatu target tertentu yang sebelumnya harus mempunyai program kerja yang jelas dan rinci, mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan hingga mengevaluasi hasil apa yang telah diperoleh. *Public relations* menurut Howard Bonham (Silviani, 2020) adalah seni untuk menciptakan pemahaman public atau masyarakat sehingga tercipta kepercayaan *public* kepada suatu perusahaan atau organisasi. Dalam suatu organisasi, *public relations* memiliki peran yang sangat penting terutama jika organisasi selalu melakukan interaksi dengan masyarakat luas. Hal tersebut dikarenakan *public relations* merupakan salah satu garda terdepan dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat luas.

Tujuan *public relations* yaitu untuk mempengaruhi publiknya, sejauh mana mereka mengenal dan mengetahui mengenai informasi ataupun kegiatan dari suatu perusahaan atau organisasi. Selain itu seorang *public relations* bertujuan untuk mengubah pandangan dan opini publik dari negatif menjadi positif. Sebagai *expert prescriber*, *public relations* membantu manajemen dengan pengalaman dan keterampilan untuk mencari solusi bagi penyelesaian masalah *public relationship* yang dihadapi oleh perusahaan atau organisasi. Sebagai *problem solving process facilitator*, *public relations* membantu dalam pemecahan masalah atau krisis yang sedang terjadi dengan melakukan komunikasi timbal balik atau dua arah antara *public* dan perusahaan agar terciptanya keselarasan antara dua belah pihak.

Dalam fenomena penyebaran virus Covid-19 di Kota Garut dengan *public realtions* saling berkaitan atau dapat dikatakan relevan, karena seorang *public realtions* harus selalu cepat tanggap mengenai permasalahan atau krisis yang sedang terjadi di masyarakat. Pada saat pandemi sekarang opini atau pandangan masyarakat menjadi kurang baik karena dengan banyaknya informasi hoax yang menyebar, sikap sosial yang berkurang, berkurangnya kepercayaan antara masyarakat dengan pihak medis, dan lain sebagainya. Dengan kata lain, mampu menimbulkan permasalahan baru yaitu terganggunya *mental health* para pasien Covid-19 dalam aspek psikologi komunikasinya yang diakibatkan oleh beberapa faktor. Maka dari itu tugas seorang *public realtions* disini adalah bagaimana caranya menggiring opini dan pemahaman masyarakat dari negatif menjadi positif, selain itu memberikan pemahaman mengenai apa saja hal-hal yang mampu menimbulkan permasalahan *mental health* para pasien Covid-19 di Kota Garut.

### **2.2.1.3 Psikologi Komunikasi**

Psikologi adalah disiplin ilmu yang mengkaji kejiwaan manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa dengan struktur dan fungsi yang sangat sempurna bila dibandingkan dengan makhluk Tuhan lainnya. Psikologi juga meneliti manusia sebagai multi dimensional, memiliki pikiran dan kemampuan berinteraksi secara personal maupun sosial. Namun, psikologi lebih menekankan pada aspek interaksi personal dan perilaku manusia dalam kehidupan sosial, termasuk implikasi sosial terhadap kejiwaan seorang manusia (Syam, 2011). Psikologi komunikasi mempunyai batasan makna yang sangat luas, meliputi

segala penyampaian energi, gelombang suara, tanda di antara tempat, sistem ataupun organismenya sendiri. Kata komunikasi sering dipergunakan sebagai proses, pesan, pengaruh ataupun secara khusus sebagai pesan pasien dalam psikoterapi.

Dalam beberapa dasawarsa terakhir istilah jiwa sudah mulai ditinggalkan penggunaannya, digantikan dengan istilah psikis. Menurut para ahli keadaan jiwa atau psikis manusia diperoleh dari gejala-gejala yang diakibatkan oleh keberadaan psikis tersebut dengan cara penghayatan terhadap kehidupan kejiwaan manusia melalui kegiatan berpikir, berfantasi, sugesti, sedih dan senang, berkemauan dan sebagainya (Nuzula, 2015).

Gejala psikis pada manusia (Nuzula, 2015) dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu :

1. Gejala kognisi, dimana gejala ini merupakan upaya manusia dalam mengenal berbagai macam stimulus ataupun informasi yang masuk kedalam alat inderanya, menyimpan, menghubungkan-hubungkan, menganalisis, dan memecahkan suatu permasalahan berdasarkan stimulus atau informasi yang diperoleh.
2. Gejala afeksi atau perasaan merupakan kemampuan untuk merasakan suatu stimulus yang diterima, termasuk perasaan sedih, senang, bosan, marah, benci, cinta dan lain sebagainya. Afeksi atau perasaan manusia yang kuat sering disebut dengan gejala emosi.

3. Gejala psikomotorik atau campuran, dimana gejala ini merupakan gejala campuran antara kognitif dengan afektif, yang memunculkan suatu gerakan (tingkah laku) tertentu.

Dalam suatu interaksi manusia membutuhkan media untuk berkomunikasi yang dapat menghubungkan mereka sehingga akan tercapai saling berpahaman. Komunikasi adalah proses berbagai makna melalui verbal dan nonverbal. Segala perilaku dapat disebut dengan komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih. Komunikasi sangat esensial untuk pertumbuhan kepribadian manusia. Kurangnya komunikasi maka akan menghambat kepribadian. Komunikasi sangat erat kaitannya dengan perilaku dan pengalaman kesadaran manusia (Syam, 2011).

Jika dilihat dari bentuk komunikasinya, komunikasi secara garis besar dibagi kedalam tiga sistem, diantaranya :

1. Komunikasi pribadi yang terbagi menjadi dua, yaitu :
  - a. Komunikasi intrapribadi, merupakan komunikasi yang berlangsung dalam diri seseorang.
  - b. Komunikasi antara pribadi yaitu proses komunikasi yang berlangsung antara individu dengan individu yang lainnya.
2. Komunikasi kelompok merupakan proses komunikasi yang terjadi pada suatu kelompok manusia, komunikasi ini terbagi menjadi dua yaitu kelompok kecil (kuliah, diskusi panel, simposium, seminar, dan lain sebagainya) dan kelompok besar atau komunikasi publik (*public speaking*).

3. Komunikasi massa merupakan pesan atau informasi yang dikomunikasikan melalui media massa pada sejumlah besar individu.

Studi yang mempelajari bagaimana individu berinteraksi dan berkomunikasi sebagai makhluk sosial berdasarkan tinjauan psikologi merupakan kekuatan dari tradisi pemikiran sosiopsikologi dan sering pula disebut dengan psikologi komunikasi. Psikologi komunikasi mempelajari bagaimana manusia berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lainnya berdasarkan tinjauan psikologi. Psikologi komunikasi sangat bermanfaat dalam memahami berbagai situasi sosial dimana kepribadian menjadi sangat penting, atau bagaimana penilaian seseorang (*judgements*) menjadi bias karena adanya faktor kepercayaan (*belief*) dan perasaan (*feeling*) serta bagaimana seseorang memiliki pengaruh terhadap orang lain (Morissan, 2016).

Hubungan psikologi dan komunikasi dalam (Maghvira, 2016) dapat dipahami melalui beberapa pengertian, diantaranya :

1. Raymond S. Ross, memberikan pengertian komunikasi sebagai “*a transactional process involving cognitive sorting, selecting and sharing of symbols in such a way to help another elicit from his own experiences a meaning or responses similar that intended by the source*” (proses transaksional yang meliputi pemisahan, dan pemilihan bersama lambang secara kognitif sedemikian rupa sehingga membantu orang lain untuk mengeluarkan dari pengalamannya sendiri arti atau resons yang sama dengan yang dimaksud oleh sumber.

2. Beamer & Varner dalam (Syam, 2011) dalam bukunya *Intercultural Communication* menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian pendapat, pikiran dan perasaan kepada orang lain yang dipengaruhi oleh lingkungan sosial dan budayanya.

Menurut Jalaludin Rakhmat psikologi komunikasi adalah ilmu yang berusaha menguraikan, meramalkan, dan mengendalikan peristiwa mental dan behavioral komunikasi. Yang dimaksudkan dalam peristiwa mental adalah apa yang disebut oleh Aubrey Fisher Internal Mediations of Stimulus sebagai akibat berlangsungnya komunikasi. Sedangkan peristiwa behavioral adalah apa yang nampak ketika orang berkomunikasi. Komunikasi adalah peristiwa sosial yang terjadi ketika manusia berinteraksi dengan satu sama lainnya. Oleh karena itu, pendekatan psikologi sosial juga merupakan pendekatan psikologi komunikasi (Syam, 2011).

#### **2.2.1.4. Teori S-O-R (*Stimulus Organism Response*)**

Teori penelitian ini adalah teori S-O-R yaitu singkatan dari Stimulus Organism Response berasal psikologi, yang kemudian diterapkan dalam ilmu komunikasi karena objek dari psikologi dan komunikasi itu sama yaitu manusia memiliki tingkah laku, sikap, opini, dan efek (Effendy, 2003).

Teori yang dikemukakan oleh Houland pada tahun 1953 ini lahir karena adanya pengaruh dari ilmu psikologi dan komunikasi memiliki objek kajian yang sama, yaitu jiwa manusia yang meliputi sikap, opini, perilaku, kognisi, afeksi dan konasi . Asumsi dasar teori S-O-R adalah bahwa penyebab terjadinya perubahan

perilaku bergantung pada kualitas rangsangan yang berkomunikasi dengan organisme.

Dalam teori S-O-R, proses komunikasi yang terjadi, berkenaan dengan adanya perubahan sikap, yaitu aspek *how*, *what*, dan *why*. Seperti *how to communicate* dalam tersebut *how to change the attitude*, bagaimana cara mengubah sikap seorang komunikan. Dalam proses perubahan, sikap mampu berubah jika stimulus yang diterima benar-benar melebihi semula. Mengenai sikap yang baru ada beberapa variabel yang penting yaitu perhatian, pengertian, dan penerimaan (Effendy, 2003) titik penekanan pada model komunikasi ini lebih kepada pesan yang disampaikan mampu menumbuhkan motivasi, rangsangan kepada komunikan sehingga komunikan cepat menerima pesan yang disampaikan, yang seterusnya terjadi perubahan sikap perilaku. (Efendy, 2003 :253)

Menurut model ini, organisme menghasilkan perilaku tertentu jika ada kondisi stimulus tertentu pula, efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus khusus, sehingga seseorang dapat mengaharapkan dan memperkirakan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikan. Menurut Stimulus Organism Response ini, efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus khusus, sehingga seseorang dapat memperkirakan kesesuaian antara pesan dengan reaksi komunikan.

Model ini menunjukkan komunikasi sebagai suatu proses “aksireaksi” yang sangat sederhana. Bila seorang laki-laki berkedip kepada seorang wanita dan kemudian wanita itu tersipu malu, atau bila saya tersenyum dan kemudian anda membalas senyuman saya, itu adalah pola Stimulus Respon. Jadi model S-O-R

mengasumsikan bahwa kata-kata verbal, isyarat-isyarat nonverbal, gambar-gambar dan tindakan-tindakan tertentu akan merangsang orang lain untuk memberikan respon dengan cara tertentu. Teori ini mengasumsi bahwa kata isyarat nonverbal, gambar-gambar dan tindakan-tindakan tertentu akan merangsang orang lain untuk memberikan respon dengan cara tertentu.

Perubahan sikap bergantung pada suatu proses yang diterima oleh individu. Stimulus (pesan) yang disampaikan kepada seseorang bisa saja diterima atau ditolak, jika stimulus (pesan) diterima oleh seseorang, maka seterusnya mengolah pesan tersebut yang dapat mengakibatkan perubahan sikap (Effendy, 2003). (Kurniawan D. , 2018)

Pola S-O-R ini dapat berlangsung secara positif atau negatif, misal jika orang tersenyum akan dibalas tersenyum, ini merupakan reaksi positif, namun jika tersenyum dibalas dengan palangan muka maka ini merupakan reaksi negatif. Jadi unsur-unsur dalam model ini menurut (Effendy, 2003), diantaranya :



**Gambar 2.1 Model Teori S-O-R** (Effendy, 2003) (Kurniawan D. , 2018)

- a. Pesan (Stimulus, S)
- b. Komunikan (Organism, O)
- c. Efek (Response, R)

Menurut stimulus respon ini efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus khusus, sehingga seseorang dapat mengharapkan dan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikan. Proses tersebut di atas

menggambarkan “perubahan sikap” dan bergantung pada proses yang terjadi pada individu.

- a. Stimulus (pesan) merupakan rangsangan atau dorongan sehingga unsur stimulus pada penelitian ini adalah perangsang berupa pesan yang diberikan pada organisme yang nantinya dapat diterima atau dapat ditolak, jika stimulus ditolak, maka pada proses selanjutnya terhenti. Ini berarti bahwa stimulus tidak efektif dalam mempengaruhi organisme. Jika stimulus diterima oleh organisme berarti adanya komunikasi dan adanya perhatian dari organisme. Dalam hal ini stimulus adalah efektif dan ada reaksi.
- b. Langkah berikutnya adalah jika stimulus telah mendapat perhatian dari organisme, maka proses selanjutnya adalah mengerti terhadap sikap stimulus (*Correctly Comprehended*). Organisme adalah manusia atau media dalam menyebarkan suatu informasi atau pesan dari stimulus. Kemampuan dari organisme inilah yang dapat melanjutkan proses selanjutnya.
- c. Pada langkah selanjutnya adalah respon. Respon dimaksud sebagai reaksi, tanggapan, jawaban, pengaruh, efek atau akibat yang ditimbulkan oleh stimulus sebagai perangsang terhadap organisme. Maka jika organisme dapat menerima secara baik rangsangan yang telah diolah sehingga dapat terjadi kesediaan untuk perubahan sikap pada seseorang nantinya.

Adapun keterkaitan S-O-R dalam penelitian ini adalah :

- a. Stimulus yang dimaksud adalah proses psikologi komunikasi mengenai pesan atau informasi yang disampaikan dengan komunikasi secara verbal

oleh masyarakat dan lingkungan sekitar, maupun komunikasi secara nonverbal yang diperoleh dari informasi media massa.

- b. Organisme yang dimaksud adalah masyarakat dan media massa yang menyampaikan informasi atau pesan kepada pasien.
- c. Respon yang dimaksud pada penelitian ini adalah perubahan sikap atau efek yang ditimbulkan, yaitu kognitif, afektif, dan behaviorisme yang terjadi pada *mental health* seorang pasien Covid-19 yang diakibatkan oleh stimulus (pesan) yang diperoleh.

### **2.2.1.5 Perubahan Sikap atau Perilaku Pada Seseorang**

#### **2.2.1.5.1 perkembangan Kognitif**

Pada perkembangan kognitif seseorang terdapat beberapa komponen, seperti persepsi, kepercayaan, dan stereotipe yang dimiliki individu mengenai sesuatu. Persepsi dan kepercayaan seseorang mengenai objek sikap berwujud pandangan (opini) dan sering kali merupakan stereotipe atau sesuatu yang telah terpolakan dalam pikirannya. Komponen kognitif dari sikap ini tidak selalu akurat. Kadang-kadang kepercayaan justru timbul tanpa adanya informasi yang tepat mengenai suatu objek. Kebutuhan emosional bahkan sering merupakan determinan utama bagi terbentuknya kepercayaan.

Perkembangan kognitif merupakan suatu aspek perkembangan manusia yang berkaitan dengan pengetahuan, serta semua proses psikologis yang berkaitan dengan bagaimana individu mempelajari dan memikirkan lingkungannya. Kognitif adalah sebuah istilah yang digunakan psikolog untuk menjelaskan semua aktivitas mental yang berhubungan dengan persepsi, pikiran, ingatan, dan

pengolahan informasi yang memungkinkan seseorang memperoleh pengetahuan, memecahkan masalah, dan merencanakan masa depan, atau semua proses psikologis yang berkaitan dengan bagaimana individu mempelajari, memperhatikan, mengamati, membayangkan, memperkirakan, menilai dan memikirkan lingkungannya (Desmita, 2006).

#### **2.2.1.5.2 Perkembangan Afektif**

Perkembangan afektif melibatkan perasaan atau emosi. Reaksi emosional kita terhadap suatu objek akan membentuk sikap positif atau negatif terhadap objek tersebut. Reaksi emosional ini banyak ditentukan oleh kepercayaan terhadap suatu objek, yakni kepercayaan suatu objek baik atau tidak baik, bermanfaat atau tidak bermanfaat. Perkembangan afektif terjadi bila pesan yang disebarkan media atau pesan yang disampaikan oleh orang lain mampu mengubah apa yang dirasakan, disenangi atau dibenci. Dampak ini berkaitan dengan perasaan, penilaian, rangsangan emosional, dan sikap.

Sikap itu sendiri memiliki arti reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup pada suatu stimulus atau objek, sehingga perbuatan yang dilakukan manusia tergantung pada permasalahan dan berdasarkan keyakinan atau kepercayaan masing-masing individu. Manifestasi sikap tidak langsung terlihat, akan tetapi dapat ditafsirkan dahulu dalam perilaku yang tertutup. Dengan demikian, sikap merupakan gambaran dari sesuatu kesiapan atau kesediaan individu untuk bertindak, bukan pelaksanaan motif tertentu. Meskipun kadang-kadang secara umum untuk menentukan sikap sebagai perasaan terhadap objek, mempengaruhi (yaitu, emosi diskrit atau gairah keseluruhan), dipahami sebagai

pembeda dari sikap sebagai ukuran favorability. Sikap memungkinkan untuk mengevaluasi seseorang dari suatu objek yang bervariasi mulai dari sangat negatif sampai sangat positif, selain itu mengakui manusia yang bertentangan atau ambivalen terhadap makna objek pada waktu berbeda mengekspresikan sikap positif dan negatif terhadap objek yang sama (Lumongga., 2010).

### **2.2.1.5.3 Perkembangan Behaviorisme**

Behaviorisme lahir sebagai reaksi terhadap intropseksionisme (yang menganalisis jiwa manusia berdasarkan laporan-laporan subjektif) dan juga psikoanalisis (yang berbicara tentang alam bawah sadar dan tidak tampak). Behavioris biasanya menganalisis hanya pada perilaku yang tampak, yang dapat diukur, dilukiskan, dan diramalkan. Menurut kaum empiris, pada saat lahir, manusia tidak mempunyai “warna mental”. Warna ini diperoleh dari pengalaman. Pengalaman merupakan satu-satunya jalan kepemilikan pengetahuan. Secara psikologis seluruh perilaku manusia, kepribadian, dan tempramen ditentukan oleh pengalaman indrawi (*sensory experience*). Pikiran dan perasaan bukan menjadi penyebab perilaku, melainkan disebabkan oleh perilaku manusia lainnya. Selain itu hal yang paling mempengaruhi terhadap perubahan perilaku adalah pengalaman orang tersebut.

Efek behaviorisme merupakan akibat timbulnya pada diri khalayak dalam bentuk perilaku, tindakan atau kegiatan. Perilaku manusia dapat dilihat dari dua sudut pandang, yakni perilaku dasar (umum) sebagai makhluk hidup dan perilaku makhluk sosial. Perilaku dalam arti umum, memiliki arti yang berbeda dengan perilaku sosial. Perilaku sosial adalah perilaku spesifik yang diarahkan pada orang

lain. Penerimaan perilaku sangat tergantung pada norma– norma sosial dan diatur oleh berbagai sarana kontrol sosial. Perilaku dasar merupakan suatu tindakan atau reaksi biologis dalam menanggapi rangsangan eksternal atau internal, yang didorong oleh aktivitas dari sistem organisme, khususnya efek, respon terhadap stimulus. Selain itu, perilaku manusia tidak terlepas dari faktor – faktor yang mempengaruhinya, seperti genetika, intelektual, emosi, sikap, budaya, etika, wewenang, hubungan, dan persuasi (Kuswana, 2014).

## **2.2.2 Kerangka Konseptual**

### **2.2.2.1 Tinjauan Tentang Covid-19**

Sars- CoV-2 ini merupakan penyebab Covid-19 yang ditularkan antar hewan dan manusia atau disebut sebagai zoonosis dan hewan yang menjadi sumber penularan Covid-19 yang masih belum diketahui. Berdasarkan ilmiah penularan dari manusia ke manusia lainnya melalui drplet atau percikan batuk, bersin dan orang yang paling beresiko tertular penyakit ini adalah orang yang melakukan kontak erat dengan pasien Covid-19, seperti orang yang merawatnya. Tanda dan gejala umum infeksi Covid-19 antara lain gejala gangguan pernapasan akut meliputi demam, batuk dan sesak nafas. Masa Inkubasi rata-rata 5-6 hari dengan masa terpanjang 14 hari. Pada kasus berat mampu menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut meliputi demam, batuk dan sesak nafas. Masa inkubasi rata-rata 5-6 hari dengan masa terpanjang 14 hari. Pada kasus berat dapat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal bahkan kematian dan tanda-tanda serta gejala klinis yang dilaporkan pada sebagian besar kasus adalah demam dengan beberapa kasus mengalami

kesulitan bernapas dan hasil rontgen menunjukkan infiltrat pneumonia luas dikedua paru. (Kemenkes RI, 2020b)

Covid-19 dikaitkan dengan manifestasi mental dan neurologis termasuk delirium atau ensefalopati, agitasi, stroke, meningo-ensefalitis, gangguan indra penciuman dan perasa, kecemasan, depresi dan masalah tidur. Dalam banyak kasus, manifestasi neurologis telah dilaporkan bahkan tanpa gejala pernapasan. Kecemasan dan depresi tampaknya umum diantara orang-orang yang dirawat di Rumah Sakit karena Covid-19. Rumah Sakit Wuhan, Cina mengungkapkan lebih dari 34% orang yang mengalami gejala kecemasan dan 28% mengalami gejala depresi. Serangkaian kasus pengamatan di Prancis menemukan bahwa 65% orang dengan Covid-19 di unit perawatan intensif (ICU) menunjukkan tanda-tanda delirium (kebingungan) dan 69% mengalami agitasi. Delirium khususnya telah dikaitkan dengan peningkatan resiko kematian dalam konteks Covid-19. (WHO, 2020 )

Diagnosis ditegakkan dengan anamnesis, pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang. Gejala klinis bervariasi tergantung derajat penyakit tetapi gejala yang utama adalah demam, batuk, mialgia, sesak napas, sakit kepala, diare, mual dan nyeri abdomen. Gejala yang paling sering ditemui adalah demam, batuk dan mialgia. Pada pneumonia dilakukan foto toraks dapat dilanjutkan dengan CT scan toraks dengan kontras. Gambaran foto toraks pneumonia disebabkan oleh infeksi Covid-19 mulai dari normal hingga ground glass opacity, konsolidasi, efusi pleura dan gambaran pneumonia lainnya. Diagnosis pasti atau kasus terkonfirmasi ditentukan berdasarkan hasil

pemeriksaan ekstraksi RNA virus Sars-coV-2 menggunakan reverse transcription polymerase chain reaction (RT-PCR) untuk mengekstraksi 2 gen Sars-coV-2 melalui sampel berupa swab tenggorokan. (Handayani, D & dkk, 2019)

Berdasarkan bukti bahwa Covid-19 ditularkan melalui kontak erat dan droplet bukan melalui transmisi udara dimana orang yang paling beresiko terinfeksi adalah yang kontak dekat/erat dengan pasien terkonfirmasi positif Covid-19 atau yang merawat pasien Covid-19. Tindakan pencegahan dan mitigasi merupakan kunci penerapan di pelayanan kesehatan dan masyarakat. Langkah-langkah pencegahan yang paling efektif meliputi :

1. Melakukan kebersihan tangan menggunakan hand sanitizer jika tangan tidak terlihat kotor atau cuci tangan dengan sabun jika tangan terlihat kotor,
2. Menghindari menyentuh mata, hidung dan mulut,
3. Menerapkan etika batuk atau bersin dengan menutup hidung dan mulut dengan lengan atas dalam atau tisu dan buanglah tisu ke tempat sampah,
4. Menggunakan masker medis jika memiliki gejala pernapasan dan melakukan kebersihan tangan setelah membuang masker dan
5. Menjaga jarak (minimal 1 meter) dari orang yang mengalami gangguan pernapasan. (Kemenkes RI, 2020b) Pencegahan utama adalah pada orang yang beresiko maka wajib membatasi mobilisasi hingga masa inkubasi kemudian pencegahan lain adalah meningkatkan daya tahan tubuh melalui asupan makanan sehat, perbanyak cuci

tangan, menggunakan masker bisa berada pada daerah beresiko, aktivitas fisik dan olahraga, cukup istirahat serta makanan dimasak hingga matang dan bila sakit segera ke Rumah Sakit rujukan untuk dievaluasi. (Handayani, D & dkk, 2019)

#### **2.2.2.2 Tinjauan Tentang Pasien Covid-19**

Pasien merupakan seseorang yang melakukan konsultasi mengenai permasalahan yang berhubungan dengan kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan dengan menjalani perawatan maupun pengobatan, baik secara langsung atau tidak langsung dari pihak rumah sakit. Sedangkan Covid-19 merupakan suatu penyakit menular yang disebabkan oleh coronavirus jenis baru. Coronavirus berasal dari family yang sama dengan virus SARS-CoV-2 (*Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2*). Maka dapat disimpulkan bahwa pasien Covid-19 merupakan orang yang sedang memperoleh perawatan untuk penyakit menular yang disebabkan oleh coronavirus jenis baru, baik secara langsung ataupun tidak langsung dari pihak rumah sakit.

Beberapa kategori pasien Covid-19 menurut Kementerian Kesehatan dalam spektrum klinis, yaitu (Dong X, 2019) :

1. OTG (Orang Tanpa Gejala) merupakan orang yang positif Covid-19, yang telah melakukan pemeriksaan seperti rapid test, swab atau usap RT-PCR, tetapi orang tersebut tidak memiliki gejala yang berkaitan dengan Covid-19.
2. ODP (Orang Dalam Pengawasan) adalah orang yang mempunyai gejala demam, batuk, memiliki riwayat bepergian ke negara lain ataupun daerah lain, dan pernah kontak erat dengan pasien Covid-19.

3. PDP (Pasien Dalam Pengawasan), yaitu orang yang memiliki gejala infeksi saluran nafas (ISPA), demam atau gejala ISPA yang disertai dengan adanya kontak dengan pasien terkonfirmasi Covid-19, ataupun pasien yang memiliki gejala pernafasan berat yang memerlukan perawatan di rumah sakit.
4. Pasien terduga Covid-19 (suspect), yaitu pasien dalam pengawasan yang memiliki bukti kontak fisik dengan pasien rerkonfirmasi Covid-19.
5. Pasien Terkonfirmasi Covid-19, merupakan pasien suspect Covid 19 yang sudah memiliki hasil positif pemeriksaan laboratorium dengan hasil positif terkonfirmasi virus Covid-19.

Pasien yang sudah terkonfirmasi Covid-19 akan dikarantina di dalam ruang khusus. Karantina ini diperlukan oleh petugas medis agar mempermudah dalam memantau kondisi pasien, sekaligus mencegah terjadinya penularan Covid-19 ke orang lain, termasuk kepada petugas medis yang merawat mereka. (Ling L, 2020). Selama pasien mendapatkan perawatan dan berada di dalam ruang karantina, pasien akan mendapatkan serangkaian pemeriksaan untuk memastikan kondisi kesehatan secara menyeluruh dengan rutin, pengecekan sampel spesimen setiap harinya (Noh, 2020), (To KK-W, 2020).

Pasien Covid-19 yang memiliki riwayat penyakit lainnya, maka akan memperoleh pemantauan intensif, termasuk memberi infus dan oksigen tambahan, sementara untuk kasus yang lebih parah (disertai dengan gejala penyakit lainnya), dokter biasanya akan melakukan pemantauan intensif, termasuk memberi terapi infus, dan oksigen tambahan atau memberikan alat bantu nafas.

Tidak semua pasien yang terkonfirmasi Covid-19 harus dirawat di rumah sakit, karena jika pasien memiliki gejala yang ringan, seperti demam dibawah 38 derajat celcius, tidak memiliki masalah pernafasan akut, dan masih bisa melakukan aktivitas dengan normal, maka bisa melakukan karantina diri atau *self quarantine* di rumah.

Beberapa hal –hal yang harus dilakukan oleh pasien Covid-19 dengan gejala ringan untuk melakukan *self quarantine*, menurut WHO dan Kemenkes RI :

1. Pasien harus berada dalam ruangan tersendiri yang memiliki ventilasi udara yang baik.
2. Batasi pergerakan atau berbagi ruangan yang sama dengan orang lain.
3. Anggota keluarga yang tidak terkonfirmasi Covid-29 harus menggunakan ruangan yang berbeda dan menjaga jarak minimal 1 meter dari pasien.
4. Pasien hanya boleh dirawat oleh satu orang yang benar-benar dalam kondisi sehat, tidak mempunyai riwayat gangguan kesehatan yang berhubungan dengan masalah pernafasan dan gNGGUn kekebalan tubuh.
5. Orrang yang merawat pasien Covid-19 wajib mencuci tangan dengan sabun setiap melakukan kontak dengan pasien ataupun memegang benda yang sama digunakan oleh pasien.
6. Pasien dan yang merawatnya, wajib menggunakan masker untuk mecegah penularan virus lewat cairan droplet.
7. Selama penggunaan masker tidak boleh dipegang. Jika masker sudah kotor atau lembab, segera ganti dengan yang baru.

8. Jika ingin membuang masker, maka masker dibuka dari belakang dan langsung dibuang ke tong sampah dan wajib mencuci tangan menggunakan sabun setelah membuangnya.
9. Hindari melakukan kontak dengan cairan tubuh pasien, terutama cairan yang keluar dari mulut, hidung, dan tinja. Gunakan sarung tangan masker jika melakukan kontak fisik secara langsung.
10. Penggunaan masker dan sarung tangan hanya boleh digunakan satu kali, dan langsung dibuang meski masker tersebut baru digunakan beberapa menit dan masih terlihat baru.

Pasien Covid-19 harus diberikan pengertian terkait penyakit yang sedang dideritanya. Beri dukungan, dan asupan kebutuhan nutrisi pasien, terutama air putih dan buah-buahan (Chen, 2020).

### **2.2.2.3 Tinjauan Tentang *Mental Health* (Kesehatan Mental)**

Pemahaman akan mental yang sehat tidak lepas dari pemahaman mengenai sehat dan sakit secara fisik, berbagai penelitian telah mengungkapkan adanya hubungan antara kesehatan fisik dan mental individu dimana pada individu dengan keluhan medis menunjukkan adanya masalah psikis hingga taraf gangguan mental dan sebaliknya individu dengan gangguan mental juga menunjukkan adanya gangguan fungsi fisiknya. (Dewi, K.S, 2012)

*Mental health* merupakan kondisi individu yang terbebas dari segala bentuk gejala gangguan mental. Individu yang sehat secara mental akan dapat berfungsi secara normal dalam menjalankan kehidupan dan dapat beradaptasi

untuk menghadapi masalah-masalah sepanjang kehidupan dengan menggunakan kemampuan pengolahan stress (Putri,A. W., Wibhana, B., Gutama,A.S.,Indonesia,D., Mental, G.K., & Masyarakat, P, 2015).

*Mental health* lebih dari sekedar gangguan mental. Dimensi positif *Mental health* yang ditekankan oleh WHO sebagaimana tertuang dalam konstitusinya bahwa kesehatan adalah keadaan yang lengkap kesejahteraan fisik, mental dan sosial dan bukan hanya tidak adanya penyakit atau kelemahan. Konsep *mental health* meliputi kesejahteraan, self efficacy yang dirasakan, otonomi, kompetensi dan pengakuan untuk mewujudkan potensi intelektual dan emosional. (WHO, 2003) Penyakit mental yang paling umum adalah kecemasan dan gangguan depresi. Paling ekstrim orang dengan gangguan depresi mungkin tidak dapat bangun dari tempat tidur atau merawat dirinya secara fisik dan orang dengan gangguan kecemasan tertentu mungkin tidak dapat meninggalkan rumah atau mungkin memiliki ritual kompulsif untuk membantu meringankan ketakutan. (Departement of Healt Australia, 2017)

Stresor psikososial adalah setiap keadaan atau peristiwa yang menyebabkan perubahan dalam kehidupan seseorang sehingga terpaksa mengadakan adaptasi atau penyesuaian diri untuk menaggulangi stresor (tekanan mental) yang timbul. Namun tidak semua orang mampu melakukan adaptasi dan mengatasinya sehingga menimbulkan gangguan jiwa. Jenis stresor psikososial, yaitu perkawinan misalnya pertengkaran, perpisahan, perceraian, ketidaksetiaan, kematian salah satu pasangan kemudian problem oang tua meliputi tidak punya anak, kebanyakan anak, kenakalan anak dan anak sakita. Hubungan

Interpersonal dimana gangguan ini dapat berupa konflik dengan rekan kerja, konflik dengan atasan dan bawahan kemudian masalah lingkungan hidup meliputi pindah tempat tinggal dan penggusuran. Pekerjaan meliputi kehilangan pekerjaan, pensiun, pekerjaan terlalu banyak kemudian keuangan, perkembangan, penyakit fisik atau cedera, faktor keluarga dan lain-lain. (Kemenkes RI, 2019)

#### **2.2.2.4 Tinjauan Tentang Masyarakat**

Masyarakat berasal dari bahasa arab, yaitu syaraka yang artinya ikut serta atau berpartisipasi. Sedangkan dalam bahasa inggris masyarakat merupakan society, yaitu mencakup interaksi sosial, perubahan sosial. Masyarakat juga berarti bahwa kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu rasa identitas bersama (Koentjaraningrat, 2013).

M. J. Herskovits mengatakan, masyarakat merupakan suatu kelompok individu yang diorganisasikan, yang mengikuti satu cara hidup tertentu. Sedangkan menurut J.L. Gillin dan J.P Gillin mengatakan bahwa masyarakat adalah kelompok manusia terbesar yang meliputi pengelompokan manusia yang lebih kecil yang mempunyai perhubungan erat dan teratur. Berbeda halnya dengan yang dikatakan Maclver, masyarakat merupakan suatu sistem cara kerja dan prosedur, dari otoritas dan saling membantu yang meliputi kelompok-kelompok dan pembagian-pembagian sosial lainnya, sistem pengawasan tingkah laku manusia dan kebebasan, sistem yang kompleks dan selalu berubah, atau jaringan relasi sosial (Saebani, 2012).

Manusia selalu memiliki rasa untuk hidup bersama atau berkelompok berdasarkan lingkungan yang selalu berubah atau dinamis. Perubahan-perubahan tersebut memaksa manusia untuk memakai akal, kreativitas, perasaan serta daya tahannya untuk menghadapi suatu permasalahan. Dinamika atau perubahan pada masyarakat dapat terjadi karena beberapa faktor, antara lain :

1. Penyebaran informasi, meliputi pengaruh dan mekanisme media dalam menyampaikan pesan-pesan ataupun suatu gagasan.
2. Modal, yaitu sumber daya manusia ataupun modal finansial pada perekonomian.
3. Teknologi, merupakan suatu unsur dan sekaligus faktor yang cepat berubah sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan.
4. Ideologi atau agama, keyakinan agama atau ideologi tertentu berpengaruh terhadap perubahan sosial.
5. Birokrasi, terutama berkaitan dengan berbagai kebijakan pemerintahan tertentu dalam membangun kekuasaannya.
6. Agen atau aktor, hal ini secara umum termasuk dalam modal sumber daya manusia, tetapi secara spesifik yang dimaksudkan adalah inisiatif individual dalam mencari kehidupan yang lebih baik.

Jadi, masyarakat akan timbul dari adanya kumpulan individu yang telah cukup lama hidup dan bekerja sama dalam waktu yang cukup lama pula. Masyarakat akan saling mempunyai hubungan dengan satu kelompok atau sekelompok orang-orang yang hidup secara berkelompok maupun individu dengan melakukan

interaksi satu sama lainnya yang dapat mempengaruhi perubahan sosial, sikap, perilaku di kehidupannya.

### **2.2.2.5 Tinjauan Tentang Media Massa**

#### **a. Pengertian Media Massa**

Media massa (mass media) terdiri dari dua kata yaitu “media” dan “massa”. Kata media dekat dengan pengertian “medium”, “moderta” yang berarti tengah, sedang, penengah atau penghubung. Atau secara sosial-politis, “media” merupakan tempat, wahana, forum, atau lebih tepat lembaga penengah. Sedang “massa” adalah sesuatu yang tidak pribadi, sesuatu yang tidak personal, melainkan sesuatu yang berhubungan dengan orang banyak. Maka media massa adalah suatu lembaga netral yang berhubungan dengan orang banyak atau lembaga yang netral bagi semua kalangan atau masyarakat banyak (Niryawan, 2007).

Media massa pada hakikatnya adalah sekedar alat atau sarana dalam komunikasi massa yang bertugas membawa pesan yang harus disampaikan kepada massa. Namun pesan itu harus memiliki unsur-unsur tertentu agar dapat diterima dengan baik oleh massa (Niryawan, 2007).

Unsur-unsur tersebut adalah:

1. Baru (faktor waktu). Hal inilah yang membedakan antara media massa dengan media sosial lainnya misalnya forum ilmiah, rapat politik atau ceramah agama. Pesan atau informasi dalam media massa merupakan pesan yang baru.

2. Menarik. Media massa akan memuat pesan atau informasi yang dianggap menarik oleh khalayak. Pengertian menarik ini memiliki arti yang luas. Menarik bisa dalam arti fisik, juga bisa berarti di dalam pesan tersebut terdapat aspek-aspek yang menjadi daya tarik khalayak. Misal: adanya konflik, kekerasan, human interest, sex dan sebagainya.
3. Penting. Misalnya: masalah kebijakan politik yang berdampak luas kepada masyarakat, bencana alam yang menyangkut keselamatan orang banyak, dan sebagainya.

#### **b. Fungsi Media Massa**

Fungsi Media Massa Media massa telah memborong sejumlah fungsi yang dulu dilakukan oleh lembaga sosial lainnya. Beberapa fungsi media (Niryawan, 2007) tersebut antara lain adalah:

- a. Fungsi informasi. Media telah menjadi alat untuk mencari informasi bagi masyarakat. Dari media-lah berita lokal, nasional, dan manca Negara dapat diterima. Contoh: untuk mengetahui apakah jalan yang akan dilalui menuju tempat kerja macet atau tidak, untuk mengetahui keadaan sanak keluarga yang terkena musibah bencana alam, dan lain sebagainya.
- b. Fungsi agenda. Melalui media, agenda manusia ditentukan. Orang akan mengerjakan apa hari ini banyak dipengaruhi oleh media. Contoh: banyak orang yang memiliki kebiasaan “sarapan” dengan membaca surat kabar atau menonton berita di televisi, banyak orang yang kini beralih sarapan pagi dengan mie instant daripada dengan nasi, anak-anak memilih komik berdasarkan film yang ditayangkan di televisi.

- c. Fungsi penghubung orang. Tidak dapat dipungkiri bahwa media memiliki fungsi untuk menghubungkan manusia satu dengan manusia yang lain. Contoh: kasus bencana alam di aceh 2004, karena komunikasi antara aceh dan dunia luar terputus.
- d. Fungsi pendidikan. Media massa sedikit banyak memberikan pesan tentang pendidikan. Contoh: bagaimana cara menjaga kesehatan, bagaimana menggunakan hak pilih, bagaimana mengatasi banjir dan sebagainya.
- e. Fungsi membujuk. Bagaimana pun media juga memiliki kekuatan untuk membujuk atau merayu pendengar, penonton atau pembacanya. Contoh: kampanye agar masyarakat membayar pajak, atau agar menabung di bank dan sebagainya.
- f. Fungsi menghibur. Fungsi ini sangat kental pada media penyiaran, dengan banyaknya acara sinetron, musik, lawak dan olah raga.

#### **2.2.2.6 Tinjauan Tentang Media Sosial**

Media Social (*Social Networking*) merupakan suatu media online yang menjadi idaman untuk para pengguna media tersebut, karena penggunaan yang sangat mudah untuk dilakukan, berbagi dan menciptakan isi meliputi blog, *social network* atau jejaring sosial, wiki, forum, dan dunia virtual lainnya.

Media Sosial online merupakan media yang membantu kita untuk lebih mempermudah proses interaksi sosial yang bersifat interaktif dengan menggunakan teknologi internet yang mengubah pola penyebaran informasi yang tadinya monologue (satu ke banyak audiens) menjadi dialogue (banyak audiens

kepada audiens lainnya). Jenis dari media sosial online ini sangat beragam mulai dari jejaring sosial (Facebook, Instagram, dan sebagainya), microblogging platform (twitter) dan jejaring bebrbagai foto serta video (youtube, pinterest, dan sebagainya).

Dengan dunia saat ini yang berada ditengah-tengah revolusi media sosial, bahwa media sosial seperti facebook, instagram, twitter, dan lain sebagainya, digunakan secara luas untuk tujuan melakukan komunikasi dan interaksi sosial. Bentuk dari komunikasi ini dapat sesuai dengan kebutuhan, diantaranya seseorang dengan sekelompok orang, berhubungan dengan teman, dan lain sebagainya (Dian Nurvita Sari, Abdul Basit, 2020).

Meike dan Young dalam Nasrullah (2015) menyatakan bahwa media sosial sebagai konvergensi antara komunikasi personal yang mana artinya saling berbagi diantara individu (*to be share one-to-one*) dan media public untuk berbagi kepada siapa saja tanpa adanya kekhususan terhadap suatu individu.

Maka dari itu dengan menggunakan media sosial kita dapat melakukan berbagai macam aktivitas dua arah dalam berbagai macam bentuk pertukaran, kolaborasi, dan saling berkenalan dengan bentuk tulisan, visual, atau audiovisual. Sosial media itu sendiri diawali dengan tiga hal, diantaranya sharing, collborating, dan connecting (Puntoadi,2011).

Menurut Nasrullah (2015) media sosial memiliki karakteristik khusus, diantaranya yaitu:

1. Jaringan (*Network*) merupakan jaringan yang menghubungkan antara komputer dengan perangkat keras. Koneksi ini diperlukan agar komunikasi terjadi jika antara komputer terhubung.
2. Informasi (*informations*) merupakan informasi yang menjadi hal penting di dalam media sosial, karena di media sosial kita memproduksi konten dan melakukan interaksi dengan informan.
3. Arsip (*Archive*) merupakan informasi yang telah tersimpan dan dapat diakses kapanpun dan melalui perangkat apapun.
4. Interaksi (*interactivity*) merupakan media sosial dasarnya tidak hanya memperluas pertemanan (*followers*) saja, tetapi harus adanya interaksi antara pengguna media sosial tersebut.
5. Simulasi sosial merupakan media sosial yang memiliki karakter sebagai masyarakat (*society*) di dunia virtual (Setiadi, Ahmad, 2016).

Menurut Juju dan Suliatin (2010:7), menjelaskan tentang karakteristik media sosial modern, diantaranya sebagai berikut :

1. Transparansi, dimana segala sesuatu yang tampak keterbukaan karena elemen dan materialnya ditujukan kepada konsumsi publik atau untuk sekelompok orang.
2. Dialog dan komunikasi, merupakan adanya hubungan komunikasi, seperti brand dengan “*fans*” nya.

3. Jejaring relasi, merupakan hubungan antara elemen-elemen penyusun akan terjalin dan relasi tersebut akan terbentuk antar individu atau antar kumpulan individu itu sendiri.

Dengan melihat pada karakteristik media sosial, dapat diartikan bahwa media sosial memudahkan aktivitas kita sehari-hari. Media sosial juga dapat memancing respon dari penggunanya untuk dapat memudahkan proses komunikasi yang saat itu berlangsung.

#### **2.2.2.7 Tinjauan Tentang Whatsapp**

Pengaruh media sosial pada era teknologi menjadikan ketergantungan masyarakat kepada komunikasi dan interaksi melalui media sosial dari pada bertemu secara langsung. Media sosial memungkinkan penggunanya untuk saling bersosialisasi dan berinteraksi, berbagi informasi maupun menjalin kerja sama. Diantara berbagai jenis media sosial yang memudahkan pengguna untuk saling berinteraksi dan berkomunikasi, serta dapat digunakan sebagai forum diskusi dan penyebaran materi pembelajaran salah satunya ialah WhatsApp (Astika, 2017).

WhatsApp adalah aplikasi berbasis internet yang merupakan salah satu dampak perkembangan teknologi informasi yang paling populer. Aplikasi berbasis internet ini sangat potensial untuk dimanfaatkan sebagai media komunikasi, karena memudahkan penggunanya untuk saling berkomunikasi dan berinteraksi tanpa menghabiskan biaya banyak dalam pemakaiannya, karena whatsapp tidak menggunakan pulsa, melainkan menggunakan data internet (Pranajaya, & Hendra Wicaksono, 2017)

Menurut Larasati,dkk (2013), WhatsApp merupakan aplikasi untuk saling berkirim pesan sacara instan, dan memungkinkan kita untuk saling bertukar gambar, video, foto, pesan, suara, dan dapat digunakan untuk berbagi informasi dan diskusi. Larasati menyimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi WhatsApp sebagai sarana diskusi pembelajaran ini termasuk dalam kategori efektif.

Lima alasan kenapa orang Indonesia, bahkan seluruh dunia jatuh cinta pada WhatsApp dibandingkan dengan media chat lainnya, yaitu :

1. WhatsApp memiliki aplikasi chat yang sederhana, tidak memerlukan *password*.
2. Terhubung langsung dengan nomor di kontak telepon/ HP, cukup menyimpan nomor teleponnya, maka kita sudah bisa tersinkron dengan kontak orang tersebut, tanpa perlu meminta ID atau Pin terlebih dahulu.
3. WhatsApp tetap menjadi pilihan yang tepat dan praktis, karena kita tidak perlu susah-susah mengingat ID atau PIN kontak yang akan memakan waktu. WhatsApp bisa menjadi pengganti sms yang praktis dan tepat waktu untuk mengirim pesan.
4. Bukan media untuk 'kepo' atau '*stalking*'. WhatsApp memiliki interface yang simple hanya untuk chatting. Walaupun sudah menghadirkan fitur untuk update status. Namun, fitur tersebut tidak terlalu dijadikan untuk ajang eksis antar sesama pengguna WhatsApp. Munculnya fitur untuk update status tidak mengurangi fokus pengguna pada fungsi utamanya, yaitu untuk mengirim pesan singkat.

5. WhatsApp memiliki keunggulan dibandingkan aplikasi chat lainnya, yaitu *interface* yang simple dan mudah dipahami, sehingga pengguna baru pun mudah memahami penggunaan aplikasi ini. Tidak memuat banyak gambar, aplikasi ini terbilang sangat ringan, hemat baterai, dan dapat menghemat data internet ketika dijalankan.
6. Aplikasi WhatsApp bisa digunakan secara gratis sepanjang tahun dan tidak menampilkan iklan apapun pada aplikasinya, sehingga WhatsApp merupakan aplikasi chat yang paling nyaman digunakan dibandingkan aplikasi chat lainnya. (Citra, S, 2018)

Maka dari itu, aplikasi WhatsApp lebih banyak dipergunakan oleh masyarakat untuk melakukan komunikasi dan memberikan informasi kepada orang lain baik melalui *personal chat* ataupun *group chat*.

### 2.2.3 Bagan Kerangka Pemikiran

#### Bagan 2.2

#### Bagan Pemikiran

