

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Komunikasi Interpersonal**

##### **1. Pengertian**

###### **a. Komunikasi**

Menurut Nasir (2009), komunikasi adalah proses penyesuaian dan adaptasi antara dua orang atau lebih dengan maksud untuk menguatkan dan mengubah sikap dan tingkah laku orang lain. Komunikasi adalah proses interpersonal yang melibatkan perubahan verbal dan nonverbal dari informasi dan ide yang memungkinkan seseorang untuk menetapkan, mempertahankan dan meningkatkan kontak dengan orang lain (Potter & Perry, 2006).

Mundakir (2006) juga menyebutkan bahwa komunikasi adalah proses memberikan signal maupun stimulus dari pengirim pesan kepada penerima pesan sehingga dengan cara tersebut suatu sistem dapat didirikan, dipelihara dan diubah.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan proses pengiriman atau pertukaran pesan baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal dengan tujuan untuk mengubah dan menguatkan sikap serta tingkah laku.

## b. Interpersonal

Interpersonal merupakan kemampuan seseorang dalam memahami dan menyesuaikan diri dengan orang lain (Ellis & Gates, 2000)

## c. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah interaksi antara dua orang atau didalam kelompok kecil yang menimbulkan terjadinya suatu pemecahan masalah, berbagi ide, pengambilan keputusan serta perkembangan pribadi (Potter & Perry, 2006). Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses interaksi antara dua orang atau lebih yang mengandung suatu gagasan dan perasaan dengan berbagai efek dan umpan balik (Ellis & Gates, 2000).

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran pesan atau informasi dengan umpan balik antara dua orang atau lebih dalam bentuk verbal maupun nonverbal yang menimbulkan terjadinya suatu pemecahan masalah, berbagi ide, pengambilan keputusan serta perkembangan pribadi.

## 2. Elemen-elemen Dalam Komunikasi Interpersonal

Cangara (2004) *cit.* Nasir (2009) menyebutkan bahwa terdapat 4 macam elemen-elemen dalam komunikasi yaitu;

a. pengirim pesan atau sumber pesan (*sender*)

- b. pesan (*message*)
- c. saluran atau media (*channel*)
- d. penerima pesan (*receiver*)
- e. Umpan balik (*feed back*)
- f. Efek (*effect*)

Proses tersebut terjadi ketika pengirim pesan (*sender*) mengirimkan pesan (*message*) kepada penerima pesan (*receiver*). Pengirim pesan menyampaikan pesan atau informasinya melalui suatu saluran (*channel*). Saluran tersebut dapat berupa bahasa, simbol verbal maupun nonverbal, atau media lain. Pesan yang diterima akan dipersepsikan atau diartikan oleh *receiver*, sehingga respon dari *receiver* menimbulkan elemen baru dalam komunikasi yaitu *feedback*. Nasir (2009) juga menambahkan bahwa efek (*effect*) juga termasuk elemen dalam komunikasi.

(1). Pengirim pesan (*sender*)

Pengirim pesan merupakan pemrakarsa atau orang yang pertama kali memulai terjadinya proses komunikasi interpersonal (Ellis & Gates, 2000). Dalam konteks hubungan timbal balik, pengirim pesan akan berganti menjadi penerima pesan yaitu ketika perawat mengkaji keluhan klien, maka perawat yang memulai pembicaraan dengan menstimulasi keluhan klien sehingga tindakan perawat tersebut sebagai sumber pesan dan klien sebagai penerima pesan. Ketika klien menyampaikan keluhannya kepada perawat maka disini klien berganti menjadi sumber pesan bagi perawat karena

keluhan yang disampaikan oleh klien merupakan stimulator bagi perawat dalam melaksanakan tindakan keperawatan.

(2). Pesan (*message*)

Menurut Nasir (2009) pesan adalah isi atau inti sari yang akan disampaikan dari pengirim pesan kepada penerima pesan sesuai dengan keinginan dan kepentingan dari para pelakunya. Pesan dapat berbentuk kata-kata tertulis, lisan, gambar, angka, benda, tingkah laku dan sebagainya sedangkan cara penyampaian pesan dapat berupa verbal dan nonverbal.

(3). Saluran atau media (*channel*)

Saluran atau media merupakan sarana yang digunakan oleh pengirim pesan untuk menyampaikan pesan kepada penerima pesan (Nasir, 2009). Pengirim pesan harus mampu memilih sarana atau media yang tepat dalam menyampaikan pesan sebagai contoh; seorang perawat yang menjelaskan tentang gizi kepada ibu-ibu di posyandu semestinya dijelaskan bersama dengan ceramah dan membawakan contoh bahan makanan sehingga masyarakat memahami apa yang dimaksud.

(4). Penerima pesan (*receiver*)

Penerima pesan merupakan objek atau sasaran yang memperoleh pesan dari pengirim (Mundakir, 2006). Komunikasi dapat berhasil efektif apabila penerima pesan secara tepat mampu membaca

sandi dan merespon pesan dari pengirim. Beberapa syarat-syarat yang harus dimiliki oleh penerima pesan (Mundakir, 2006):

- (a). Keterampilan dalam menangkap dan meneruskan pesan
- (b). Pengetahuan yang cukup tentang materi yang dikomunikasikan
- (c). Sikap yang jujur dan siap untuk menerima dan memberi pesan

(5). Umpan balik (*feed back*)

Menurut Mundakir (2006), *feed back* merupakan respon penerima pesan terhadap pesan yang diterima baik secara verbal maupun nonverbal. Respon tersebut membantu pengirim pesan dalam menilai apakah pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh penerima pesan atau tidak. Perawat sebagai komunikator perlu memberi kesempatan untuk terjadinya *feed back* dari klien sehingga kedua belah pihak saling peka dan terbuka atas pesan satu sama lain.

(6). Efek (*effect*)

Efek merupakan hasil akhir dari suatu proses komunikasi interpersonal yaitu sikap dan tingkah laku dari penerima pesan sesuai atau tidak dengan yang diharapkan oleh pengirim pesan (Nasir, 2009). Dalam proses keperawatan, seorang perawat dapat dikatakan sukses dalam berkomunikasi apabila yang disampaikan perawat diikuti atau

### 3. Jenis dan Cara Komunikasi Interpersonal

Menurut Potter & Perry (2006) terdapat dua macam komunikasi interpersonal antara lain;

#### a. Komunikasi verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang disampaikan melalui penggunaan kata-kata yang diucapkan maupun yang ditulis (Potter & Perry, 2006).

Menurut Mundakir (2006) terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penggunaan komunikasi verbal yaitu; denotatif dan konotatif, *vocabulary* (perbendaharaan kata), *pacing* (kecepatan berbicara), *intonation* (nada suara), waktu dan relevansi, *clarity and brevity* (kejelasan dan keringkasan)

#### (1). Denotatif dan konotatif

Makna denotatif adalah makna yang digunakan secara bersama oleh individu yang memiliki bahasa yang umum. Contoh makna denotatif adalah kata *baseball* memiliki makna yang sama bagi setiap individu yang berbicara dalam bahasa Inggris. Makna konotatif adalah makna berbeda yang ditimbulkan oleh pengaruh pikiran, perasaan atau ide terhadap suatu kata misalnya kata "serius" untuk mendeskripsikan kondisi klien dapat membuat keluarga menginterpretasikannya sebagai makna hampir meninggal, namun perawat tidak akan menganggap klien hampir meninggal kecuali jika menggunakan kata "kritis"

(2). *Vocabulary* (perbendaharaan kata)

Komunikasi tidak akan berhasil apabila penerima pesan mempunyai kemampuan untuk menterjemahkan kata atau ucapan yang disampaikan oleh pengirim. Seorang perawat hendaknya menggunakan kata-kata umum dan dapat dimengerti oleh klien.

(3). *Pacing* (kecepatan berbicara)

Keberhasilan komunikasi verbal juga sangat dipengaruhi oleh kecepatan ungkapan yang diekspresikan. Seorang perawat yang berbicara sangat cepat atau lambat akan mempengaruhi klien dalam menerima pesan. Penggunaan tempo atau jeda kalimat yang tepat sangat mempengaruhi ketepatan dalam penerimaan pesan. Perawat tidak seharusnya berbicara dengan cepat dan jeda digunakan untuk memberikan waktu kepada klien untuk mendengar dan memahami makna diucapkan.

(4). *Intonation* (nada suara)

Nada suara dalam berkomunikasi sangat besar pengaruhnya terhadap makna dan persepsi dari penerima pesan. Maksud baik seseorang kadang-kadang berbuah cacian dan umpatan apabila nada suara yang digunakan tidak tepat.

(5). Waktu dan relevansi

Penggunaan waktu yang tepat dan kesesuaian materi pembicaraan sangat menentukan keberhasilan dalam berkomunikasi interpersonal. Komunikasi akan tepat dilakukan

apabila pasien dalam kondisi tenang dan bersedia untuk diajak berkomunikasi. Klien akan senang untuk berkomunikasi apabila topik pembicaraan relevan dan mengarah pada masalah-masalah kesehatan yang sedang dirasakan oleh klien.

(6). *clarity and brevity* (kejelasan dan keringkasan)

Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila menggunakan kata-kata yang sederhana, ringkas, dan singkat namun pesan yang disampaikan dapat diterima dengan jelas oleh penerima pesan.

b. Komunikasi nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah transmisi pesan tanpa menggunakan kata-kata, namun menggunakan mimik atau bahasa tubuh, pantonim dan bahasa isyarat (Potter & Perry, 2006). Komunikasi nonverbal merupakan salah satu yang terkuat bagi seseorang untuk mengirimkan pesan kepada orang lain melalui tatap muka.

Isyarat (*gesture*) lebih signifikan daripada kata-kata (Potter & Perry, 2006). Isyarat atau simbol-simbol nonverbal dalam berkomunikasi antara lain; gerak tubuh, ekspresi wajah, kontak mata, postur dan gaya berjalan, jarak tubuh dan kedekatan dan sentuhan (Potter & Perry, 2006).

(1). Gerak tubuh

Gerakan tubuh adalah peningkatan visual yang menekankan, membubuhkan dan menielaskan kata-kata yang diucapkan

Lambaian tangan, pemberian hormat atau menggeser kaki merupakan bagian dari gerakan tubuh.

#### (2).Ekspresi wajah

Ekspresi wajah memiliki potensi komunikasi yang tinggi dalam menjalin hubungan interpersonal serta kemampuan dalam menginterpretasikan suatu pesan. Ungkapan perasaan seseorang dapat dilihat dari ekspresi wajah terutama dari lokasi sekitar mata dan mulut. Kegembiraan, kesedihan, kebingungan atau kejengkelan dapat dilihat dari ekspresi wajah seseorang bahkan tulus tidaknya senyuman seseorang dapat dilihat dari ekspresi wajah.

#### (3).Kontak mata

Komunikasi yang baik dilakukan dengan adanya kontak mata antara perawat dengan klien. Mata yang besar diasosiasikan dengan keterus terang dan ketakutan. Pandangan menghadap ke bawah merefleksikan kerendahan hati atau pemalu. Menaikkan kelopak mata bagian atas menunjukkan ketidaksukaan, sedangkan melotot seringkali diasosiasikan dengan kemarahan dan kekakuan.

#### (4).Postur dan gaya berjalan

Cara orang berjalan dan bergerak adalah bentuk yang nyata dari ekspresi diri. Mencondongkan tubuh kedepan menunjukkan perhatian pada lawan bicara. Bersandar kebelakang dalam posisi santai menunjukkan kurangnya minat dan perhatian. Postur yang tegak dan cara berjalan yang cepat mengkomunikasikan adanya rasa

percaya diri, sedangkan postur tubuh yang merosot dan berjalan lambat mengindikasikan ketidaknyamanan.

(5). Jarak tubuh dan kedekatan

Kenyamanan komunikasi dapat dilihat dari jarak tubuh yang diperlihatkan oleh seseorang. Seseorang yang sudah dikenal akrab dan dekat mungkin lebih nyaman jika komunikasi dilakukan dengan posisi yang saling berdekatan, namun berbeda apabila komunikasi tersebut dilakukan dengan orang lain yang belum terlalu akrab.

(6). Sentuhan

Sentuhan merupakan bagian penting dalam komunikasi nonverbal antara perawat dengan klien. Berbagai pesan seperti; rasa cinta, dukungan emosi, dorongan, kelembutan dan perhatian perawat kepada klien ditunjukkan dengan sentuhan. Hal tersebut menunjukkan adanya perhatian dan keseriusan perawat terhadap klien.

#### 4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Menurut Ellis & Gates (2000) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal antara lain; persepsi, emosi, latar belakang sosial kultural, pengetahuan, peran dan hubungan serta jenis

a. Persepsi

Persepsi merupakan pandangan pribadi atas apa yang terjadi di lingkungan sekelilingnya. Persepsi dan pengertian yang sama tentang pesan yang disampaikan akan diterima oleh kedua belah pihak. Perbedaan dalam persepsi antara individu dapat menjadi kendala dalam proses komunikasi.

b. Emosi

Emosi adalah perasaan subyektif seseorang dalam merasakan situasi yang terjadi disekelilingnya. Kekuatan emosi individu dipengaruhi oleh kemampuan dan kesanggupan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain.

Seorang perawat yang sedang memberikan pelayanan kesehatan kepada kliennya tidak boleh menghadirkan suasana hatinya kepada klien. Perawat harus dapat membedakan suasana emosi personal dengan emosi profesional.

c. Latar belakang sosial kultural

Latar belakang sosial budaya mempengaruhi jalannya proses komunikasi tentang perasaan yang sedang dialami oleh orang lain. Orang Arab akan meratap sedih dan menangis apabila terdapat anggota keluarganya yang meninggal, namun hal ini berbeda dengan orang Amerika yang sering menahan tangis secara terbuka apabila terdapat anggota keluarganya yang meninggal. Hal tersebut menunjukkan

bahwa latar belakang sosial kultural sangat penting bagi perawat untuk mengetahui makna budaya yang dianut oleh kliennya.

d. Pengetahuan

Komunikasi akan sulit berlangsung apabila terjadi perbedaan tingkat pengetahuan dari pelaku komunikasi. Pesan akan menjadi tidak jelas apabila kata-kata dan ungkapan yang digunakan tidak dikenal oleh pendengar.

e. Peran dan hubungan

Peran seseorang mempengaruhi dalam menjalin hubungan dengan orang lain dalam berkomunikasi. Komunikasi akan berlangsung terbuka, rileks dan nyaman apabila dilakukan dengan orang yang sudah dikenal. Perawat akan merasa nyaman dan terbuka apabila berkomunikasi dengan sesama perawat atau tenaga kesehatan lain, sedangkan seorang perawat yang berbicara dengan Direktur Rumah Sakit akan mempunyai gaya pembicaraan yang berbeda baik dari segi ekspresi wajah, intonasi maupun gerak-gerik tubuh. Dalam berkomunikasi dengan klien akan sangat baik apabila perawat telah mengenal klien sehingga menciptakan hubungan yang nyaman, hangat serta menyenangkan.

f. Jenis Kelamin

Perbedaan jenis kelamin mempengaruhi proses komunikasi karena pria dan wanita memiliki gaya komunikasi yang berbeda. Menurut Dutton & Perry (2006) pria digambarkan lebih agresif dan independen

sedangkan wanita digambarkan lebih bersifat pasif, hangat serta feminin. Hal tersebut perlu diwaspadai oleh perawat ketika bekerja dengan klien atau dengan anggota tim kesehatan lain yang berlawanan jender sehingga mencegah adanya salah persepsi.

## 5. Komponen Inti Dalam Komunikasi Interpersonal

Menurut Nasir (2009) terdapat beberapa komponen inti dalam proses komunikasi interpersonal antara lain;

### a. Rasa hormat (*respect*)

Merupakan sikap peduli, menerima klien tanpa syarat serta menghargai terhadap semua kebutuhan klien yang ditunjukkan dengan cara memperhatikan keluhan klien sebagai hal yang unik tetapi menarik, dengan prinsip berusaha mempercepat kesembuhan klien.

### b. Empati

Empati merupakan sikap seseorang dalam memahami perasaan orang lain ketika menghadapi masalah tanpa larut di dalamnya, perawat sebatas mengerti perasaan klien tanpa menunjukkan respon emosional yang berlebihan ketika melihat klien dalam menghadapi masalah pribadinya.

### c. Kesejatan/ keikhlasan

Dalam dunia keperawatan, kesejatan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan perawat kepada klien dengan tulus ikhlas (tanpa pamrih) yang dilandasi sikap jujur dan sikap tulus. Perawat perlu

memandang dan menerima klien apa adanya karena kesejatan akan hilang apabila perawat memandang klien yang mempunyai kekuatan lebih besar sehingga dirinya akan dikuasai oleh klien.

d. **Kehangatan**

Kehangatan merupakan aspek nonverbal dari komunikasi interpersonal dan bertujuan untuk membangun hubungan pertolongan, kehangatan dalam berkomunikasi interpersonal menjadi magnet dalam sebuah hubungan yang akrab. Kemampuan perawat dalam menunjukkan kehangatan ketika berkomunikasi interpersonal akan membuat klien menjadi lebih terbuka sehingga mempercepat kesembuhan klien.

6. **Tahap- tahap Komunikasi Yang Efektif Dalam Keperawatan**

Menurut Nasir (2009) terdapat langkah-langkah dalam melaksanakan komunikasi yang efektif ketika melakukan tindakan keperawatan kepada klien antara lain;

a. **Pra interaksi**

(1). Merupakan masa persiapan sebelum berhubungan dan berkomunikasi dengan klien

(2). Perawat perlu mengevaluasi diri tentang kemampuan dan pengalaman yang dimiliki terkait dengan percakapan yang akan

**b. Perkenalan**

(1). Salam terapeutik yang disertai dengan perkenalan

- (a). Menyapa klien dengan ramah baik verbal maupun nonverbal
- (b). Memperkenalkan diri dengan sopan, baik nama lengkap maupun nama panggilan
- (c). Mengulurkan tangan untuk bersalaman
- (d). Menjelaskan tujuan pertemuan atau tindakan
- (e). Senantiasa menunjukkan sikap empati dan menerima klien apa adanya
- (f). Bersikap jujur dan menepati janji

(2). Menanyakan kondisi emosional yang sedang dialami oleh klien

(3). Melakukan kesepakatan kontrak waktu, tempat dan topik

**c. Implementasi atau tahap kerja**

Tahap kerja merupakan inti hubungan antara perawat dengan klien dengan tujuan keperawatan dapat dicapai yaitu;

(1). Meningkatkan pengertian dan pengenalan klien terhadap tindakan yang akan dilakukan, tujuan, dampak yang terjadi apabila klien tidak kooperatif dalam tindakan keperawatan

(2). Melaksanakan pendidikan kesehatan

(3). Melaksanakan tehnik keperawatan sesuai dengan diagnosa keperawatan

(4). Melaksanakan tindakan kolaborasi

(5). Melaksanakan observasi dan monitoring

#### d. Terminasi

(1). Terminasi merupakan akhir dari pertemuan, dimana perawat mengakhiri proses interaksi dengan harapan klien mengetahui bahwa hubungan yang dilakukan tersebut sebatas hubungan profesional antara perawat dengan klien. Ada 2 macam dari terminasi yaitu;

(a). Terminasi sementara: merupakan akhir dari pertemuan contohnya; dinas pagi melakukan terminasi sebagai operan dengan dinas siang dan seterusnya

(b). Terminasi akhir: merupakan terminasi yang dilakukan setelah klien keluar dari Rumah Sakit

Pada tahap terminasi ini, perawat harus tetap mempertahankan kehangatan dalam berkomunikasi antara lain; menanyakan perasaan klien setelah dilakukan tindakan, tetap melakukan kontrak untuk tindakan selanjutnya, memberikan *reinforcement* terhadap klien, mengakhiri kegiatan dengan mengucapkan salam.

### B. Kehangatan Perawat

#### 1. Pengertian

##### a. Kehangatan

Salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang perawat untuk mampu berkomunikasi interpersonal dengan klien serta membangun hubungan pertolongan yang efektif dan bersama-sama

memecahkan masalah disebut kehangatan (Taylor & Lillis, 2005). Menurut Potter & Perry (2009) menjelaskan bahwa kehangatan merupakan bagian dari fasilitas komunikasi yang tidak dapat berdiri sendiri dari fasilitas komunikasi lainnya seperti; rasa hormat (*respect*), empati, kesejatian.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kehangatan merupakan bagian dari fasilitas komunikasi interpersonal yang tidak dapat berdiri sendiri guna membangun hubungan pertolongan dan memecahkan masalah antara perawat dengan klien.

#### b. Perawat

Perawat merupakan tenaga profesional dibidang kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dan komprehensif menyangkut aspek bio, psiko, sosial dan spiritual (Hidayat, 2004). Taylor & Lillis (2005) mendefinisikan bahwa perawat merupakan bagian integral dari pemberi pelayanan kesehatan yang berdasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan serta ditujukan kepada klien sebagai individu, keluarga dan masyarakat.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat dikemukakan bahwa perawat merupakan tenaga profesional yang memiliki kemampuan maupun kewenangan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada klien baik sebagai

## 2. Cara Menunjukkan Kehangatan

Dalam menunjukkan kehangatan ketika perawat berkomunikasi dengan klien, simbol yang paling banyak digunakan adalah simbol-simbol nonverbal (Taylor & Lillis, 2005). Berikut adalah gambaran spesifik dari kehangatan yang ditunjukkan oleh kondisi muka atau wajah dan postur tubuh (Smith, 1998 *cit.* Taylor & Lillis, 2005 ) :

### a) Kondisi Muka

Tabel 1.1 Cara menunjukkan kehangatan secara nonverbal.

Dahi	Otot-otot tampak rileks dan rata, tidak ada kerutan yang jelas diatas alis.
Mata	Kontak mata yang nyaman yaitu mata yang terbuka. Pergerakan mata yang alami yaitu kedipan tidak dibuat-buat dan dipaksakan.
Mulut	Kendur dan rileks, tidak terkatup dan cemberut, tidak menggigit bibir atau tersenyum yang kelihatan terpaksa, gigi seri dalam kondisi rileks dan bergerak tidak menyeringai.
Ekspresi	Sikap atau perubahan mimik wajah dilakukan secara santai, mengalir begitu saja, tidak tampak khawatir atau sedang mencari sesuatu, tidak adanya sikap yang menakutkan, menunjukkan ketertarikandan perhatian sepenuhnya.

### b) Postur Tubuh

Tabel 1.2 Cara menunjukkan kehangatan secara nonverbal.

Posisi Tubuh	Menghadap klien, bahu sejajar atau paralel.
Posisi Kepala	Duduk atau berdiri sama tinggi dengan klien, kepala mengangguk untuk menunjukkan ketertarikan dan perhatian.
Bahu	Datar dan mudah bergerak, tidak membungkuk atau tegang.
Lengan	Lepas dan dapat bergerak mudah atau berpegangan kursi.
Tangan	Natural, tidak memegang sesuatu, tidak mengetuk-ngetuk pena atau memainkan sesuatu.

Dada	Bernafas alami, tidak menguyahatau menelan sesuatu, dada terbuka dan tidak membungkuk atau membusung.
Tungkai	Terlihat nyaman dan tampak alami, ketika kaki berdiri maka kaki harus lentur dan tidak kaku.
Kaki	Tidak menendang dan tidak diketuk-ketuk ke lantai.

### 3. Posisi Tubuh yang Dapat Menurunkan Kehangatan

Kehangatan dalam komunikasi interpersonal dapat ditampilkan melalui sikap dan postur tubuh, termasuk didalamnya gerakan kecil yang dianggap sebagai hal yang tampak tidak berarti, meski hanya sebuah jari dapat digunakan untuk memperkuat pesan yang ingin disampaikan (Taylor & Lillis, 2005). Posisi tubuh yang dapat menurunkan kehangatan antara lain; menggerakkan bahu tanda tidak peduli atau tidak tahu, bersedekap, memutar jempol, menyilang kaki, mengepalkan jari dan sebagainya (Taylor & Lillis, 2005).

### 4. Skala Kehangatan Perawat

Tingkat kehangatan perawat dalam berinteraksi dengan klien dapat diukur dengan *Warmth Content Analysis Sheet* dari Gerard, Boniface, dkk (1999) *cit.* Taylor & Lillis (2005). Pengukuran dilakukan dengan cara observasi terhadap sikap dan perilaku perawat saat berkomunikasi interpersonal dengan klien. Item-item yang diobservasi meliputi; kontak mata, posisi tubuh sejajar, sedikit miring atau membungkuk, postur tangan dan kaki terbuka, rileks, kepala mengangguk menunjukkan ketertarikan,

tertawa), tekanan suara hangat (intonasi suara yang lembut), wajah menunjukkan perhatian atau ketertarikan serta pembicaraan yang menunjukkan ketertarikan.

#### 5. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kehangatan Perawat

Skala kehangatan dipengaruhi oleh berbagai aturan budaya yang tersirat untuk menunjukkan sikap bersahabat, kebutuhan, pekerjaan, status atau posisi peran dan jenis kelamin atas kedua pihak yang terlibat (Smith, 1998 *cit.* Taylor & Lillis, 2005).

##### a) Faktor Budaya

Budaya dan komunikasi adalah hal yang sangat penting terutama bagi para profesional yang berfungsi di masyarakat multi kultural.

Terdapat beberapa perbedaan diantara budaya-budaya yang berbeda. Dalam budaya timur, jarak interaksi yang tepat ditentukan oleh status karena terdapat ajaran budaya tentang kerendahan hati serta kesopanan. Oleh karena itu, jarak fisik yang terlalu dekat dapat menunjukkan sikap melawan. Sebaliknya, orang Amerika menghormati orang lain dengan membiarkan adanya jarak, menundukkan kepala dan mengalihkan pandangan mata sebagai petunjuk bahwa orang tersebut berisak serta tunduk atau patuh

b). Faktor Kebutuhan

Menurut Smith (1998) *cit.* Taylor & Lillis (2005) tugas perawat adalah menjadi komunikator yang baik dalam hubungan dengan rekan kerja maupun dalam pemenuhan kebutuhan klien. Perawat membutuhkan kemampuan komunikasi interpersonal dengan mempertimbangkan konteks sosial diantara mereka yang terlibat. Kondisi ini muncul karena perawat berinteraksi dengan klien yang beragam karakteristik dengan tatanan sosial yang berbeda.

c). Faktor Pekerjaan

Komunikasi adalah hal yang mendasar dari semua hubungan profesional dalam hubungan kerja. Perawat berada dalam pekerjaan dimana komunikasi interpersonal merupakan inti dari pekerjaan.

Komunikasi didalam lingkungan kerja dibedakan menjadi dua arah yaitu horizontal dan vertikal. Arah horizontal mengacu pada interaksi antara orang-orang yang statusnya sama. Komunikasi dengan arus vertikal biasanya satu arah dari orang yang memiliki kekuasaan atau status yang lebih tinggi.

d). Status atau Peran Posisi

Peran adalah perilaku yang diperlukan oleh individu yang berada dalam posisi tertentu. Setiap situasi santai, serius atau penuh humor akan mengirim kesan yang berbeda-beda. Orang yang sama

1. Komunikasi lain dalam setiap situasi yang disebabkan karena

orang-orang melakukan peran yang berbeda dan setiap peran membawa norma-norma sendiri.

e). Faktor Jenis Kelamin

Perempuan dipersepsikan sebagai individu yang lembut, hangat dan hati-hati. Sedangkan laki-laki dipersepsikan sebagai individu yang asertif, rasional dan tidak emosional. Perempuan dianggap sebagai komunikator yang lebih baik antara lain; mereka lebih banyak tersenyum, memandang lebih langsung pada orang lain, duduk atau berdiri lebih dekat dengan orang lain, gerakan tubuh dan perubahan suara lebih akurat.

### C. Jenis Kelamin

#### 1. Peran Gender (*Gender Role*) Antara Pria dan Wanita

Secara psikologis, Pria dan wanita memiliki perbedaan-perbedaan yang signifikan sehingga perilaku antara pria dan wanita juga berbeda. Pria digambarkan lebih agresif dan independen sedangkan wanita digambarkan lebih bersifat pasif dan feminin. Menurut Rakhmat (2003) wanita lebih menghargai hubungan dan berkomunikasi untuk membangun suatu hubungan sedangkan pria cenderung melihat hubungan sebagai suatu tugas dan membatasi diskusi hanya pada masalah yang berhubungan dengan pekerjaan. Menurut Jhonson (1991) *cit.* Hocker & Wilmot (1999) menyatakan bahwa wanita mempunyai sifat yang lembut, mudah peka pada perasaan orang lain serta lebih hangat dalam berkomunikasi dan

jarang melakukan interupsi. Menurut Rakhmat (2003), perbedaan perilaku ini dipengaruhi oleh perbedaan peran gender (*gender role*) yang pada prinsipnya timbul karena:

a. Perbedaan biologis

Perbedaan fisik antara pria dan wanita ditentukan oleh perbedaan kadar hormon tertentu yang membentuk kelamin sekunder. Dalam suatu penelitian, anak perempuan yang dilahirkan dari ibu yang menerima tambahan androgen sintesis lebih agresif dan kompetitif daripada anak perempuan yang ibunya tidak mendapatkan asupan hormon tersebut. Meskipun perilaku anak perempuan ini lebih mirip dengan anak laki-laki, tidak berarti hal ini berakibat pada *lesbianisme*. Akan tetapi para ahli tersebut juga menyatakan bahwa hormon bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi perbedaan perilaku pria dan wanita.

b. Perbedaan peran secara kultural

Perbedaan gender (*gender role* atau *sex role*) adalah perilaku yang spesifik sebagai standar yang telah ditetapkan oleh budaya yaitu; pria diharapkan memiliki sifat maskulin sedangkan wanita diharapkan memiliki sifat feminin. Sifat feminin meliputi perasaa mudah iba dan persaan ingin menolong orang lain. Sedangkan sifat maskulin meliputi; sikap dominan, sikap agresif, sikap asertif dan sikap independen, akan tetapi sifat-sifat tersebut tergantung pada kebudayaan masyarakat setempat

### c. Sosialisasi peran gender

Keluarga berperan penting dalam mensosialisasikan perbedaan peran antara pria dan wanita sejak masih anak-anak. Mulai dari warna pakaian ketika bayi sampai dengan jenis permainan yang berbeda ketika masa kanak-kanak, selain itu Hill (2002) juga menjelaskan melalui teori kognitifnya bahwa sejak kecil anak-anak sudah dibangun pikirannya mengenai perbedaan jenis kelamin, bagaimana berperilaku sesuai dengan jenis kelaminnya, akibatnya ketika dewasa pikiran wanita terpola untuk menjadi lebih hangat setiap berinteraksi dengan orang lain dan berusaha mengurangi interupsi ketika berbicara.

## 2. Perbedaan Pola Komunikasi Antara Pria dan Wanita

Perbedaan perilaku menyebabkan adanya perbedaan pola komunikasi antara pria dan wanita. Beberapa perbedaan pola komunikasi antara pria dan wanita antara lain:

### a. Gerakan kepala

Wanita cenderung mengganggu atau merespon secara verbal terhadap percakapan orang lain sebagai indikasi bahwa mereka sedang mendengarkan, meskipun hal tersebut bukan berarti mereka menyetujui isi percakapan tersebut. Pria cenderung mengganggu apabila mereka setuju dengan isi percakapan tersebut (Dahmat

b. Bentuk percakapan

Pria cenderung menginterupsi percakapan apabila dianggap perlu dan tidak meminta maaf, sedangkan wanita selalu menunggu jeda dari lawan bicaranya dan meminta maaf (Rakhmat, 2003).

c. Senyum

Wanita cenderung tetap tersenyum apabila sedang dikritik dan pada waktu menutupi perasaan tidak bahagia, sedangkan pria sering tidak menunjukkan reaksinya apabila dikritik atau apabila perasaannya tidak enak (Rakhmat, 2003).

d. Postur

Pria cenderung mempertahankan postur tegak dengan jarak yang sesuai ataupun dengan postur sedang dalam keadaan duduk, lengan santai disisi kursi atau berpegangan pada sisi kursi. Sedangkan wanita akan berada dalam posisi seperti ini apabila sedang merasa percaya diri dan memiliki kekuatan (Rakhmat, 2003).

Pada dasarnya pria cenderung pada hal kemandirian dan status, mereka memilih pada apa yang diinginkan dan hanya menjalin hubungan sebatas hubungan kerja sedangkan wanita cenderung untuk menjalin hubungan, keakraban dan menganggap lebih penting untuk membentuk hubungan pribadi yang erat dengan teman kerjanya, keluarga dan teman-teman (Taylor & Ellis, 2005)

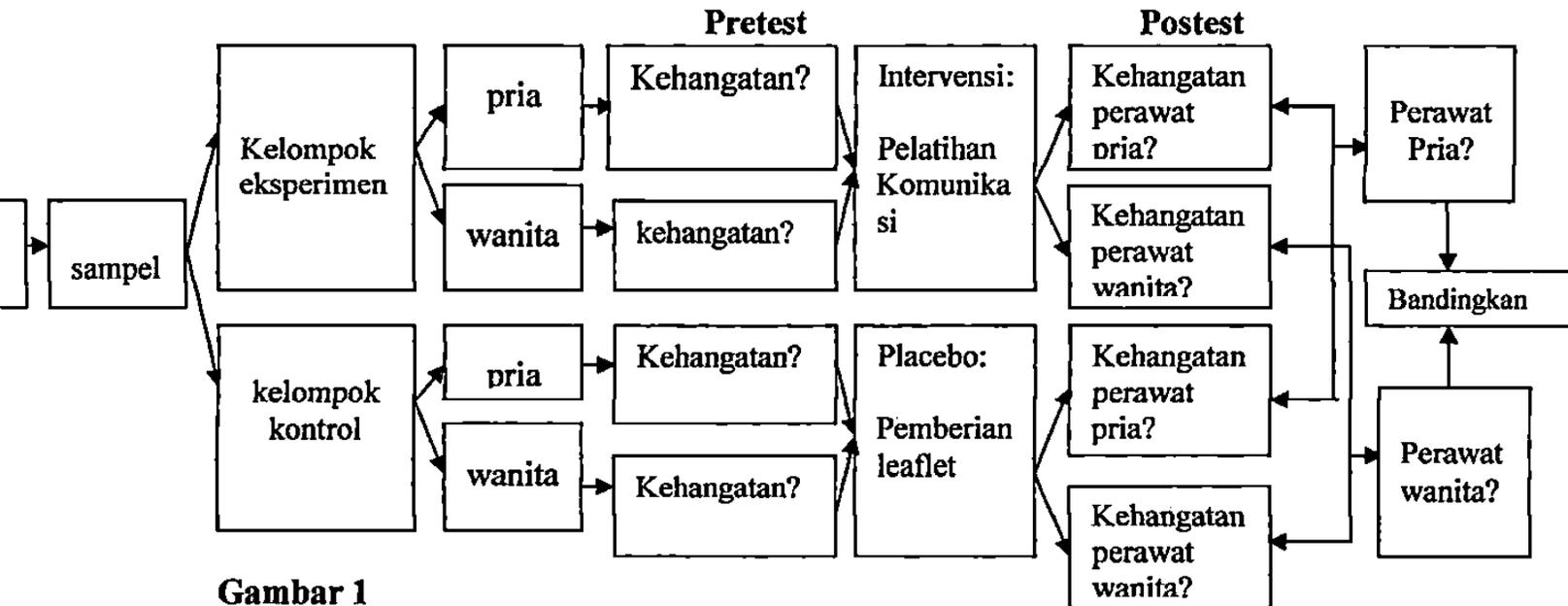
Menurut Rakhmat (2003), dalam berkomunikasi baik komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal disimpulkan bahwa wanita lebih mampu menyadari perasaan orang lain serta lebih ekspresif dan hangat dibandingkan pria, selain itu pria dan wanita lebih senang untuk berinteraksi dengan sesama jender.

#### **D. Landasan Teori**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori dari Nasir (2009), dikatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan secara langsung antara dua orang atau dalam kelompok kecil, baik secara verbal maupun nonverbal yang menimbulkan terjadinya suatu pemecahan masalah. Menurut Nasir (2009) unsur-unsur yang diperlukan dalam komunikasi adalah kehangatan (*warmth*), rasa hormat (*respect*), empati, kesejatian atau keikhlasan.

Kehangatan adalah kondisi yang mampu hadir sepenuhnya pada saat berinteraksi dengan pasien yaitu melibatkan kondisi fisik dan psikologis. Menurut Smith (Taylor & Lillis, 2005) untuk menunjukkan kehangatan dapat dengan cara verbal dan non verbal. Secara verbal dapat dilihat dari suara yang lembut dan teratur, secara nonverbal dapat dilihat dari wajah dan postur tubuh. Menurut Rakhmat (2003) wanita lebih hangat dalam berkomunikasi

## E. Kerangka Konsep



Gambar 1

(Wijono, 2008)

## G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah atau pertanyaan penelitian yang masih perlu dibuktikan kebenarannya (Nursalam, 2003). Hipotesis dari penelitian yaitu pelatihan komunikasi interpersonal pada perawat pria dan perawat wanita efektif dalam meningkatkan