

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai pembanding dan tolak ukur dalam menganalisa komponen dan mempermudah penyusunan proposal ini. Hasil-hasil dari penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut. Pertama, Nurvita Wahyu dan Fajar Iqbal pada tahun 2015 yang menulis sebuah penelitian yang berjudul **“Strategi Pengurangan Ketidakpastian dalam Sistem Komunikasi Interpersonal (Studi Fenomenologi pada Peserta *On the Job Training Program* ke Jepang dari PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia Periode Pemberangkatan Tahun 2009-2012)”** (Febriani & Iqbal, 2015). Penelitian ini mengacu pada rasa ingin tahu peneliti untuk membongkar strategi pengurangan ketidakpastian dalam sistem komunikasi interpersonal pada peserta *On the Job Training Program* dari PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia periode pemberangkatan tahun 2009-2012.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan strategi pengurangan ketidakpastian dalam sistem komunikasi interpersonal pada peserta *On the Job Training Program* dari PT. Hitachi Construction Machinery Indonesia periode pemberangkatan tahun 2009-2012. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terdapat pada fokus penelitiannya yang mana penelitian ini mengacu pada strategi pengurangan ketidakpastian sedangkan penelitian penulis

berfokus pada komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh penyintas dan dipadukan oleh sembilan aksioma yang ditentukan dalam teori ketidakpastian yang dipilih penulis. Selain itu subjek penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah peserta on the job training sedangkan subjek dalam penelitian penulis adalah penyintas bencana alam.

Penelitian kedua Eric Fernando, Astrid Rahardaya, Irwansyah pada tahun 2020 yang menulis sebuah penelitian yang berjudul **“Studi Meta-Analisis Pengurangan Ketidakpastian di Era Digital: Pencarian Informasi di Media Sosial Sebelum Pertemuan Tatap Muka Pertama”** (Fernando, Rahardaya, & Irwansyah, 2020). Penelitian ini mengacu pada keingintahuan peneliti dalam memahami berbagai ketidakpastian yang muncul pada seseorang yang hendak bertemu melalui media sosial. Tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji penerapan tiga strategi pencarian informasi yakni aktif, pasif, dan interaktif di era digital melalui pencarian informasi untuk mengurangi ketidakpastian sebelum melakukan pertemuan tatap muka pertama.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada metode penelitian yang dipilih. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi meta analisis yang meninjau berbagai riset sebelumnya untuk dibantu literatur, sedangkan pada penelitian penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif yang memperoleh data dengan wawancara secara langsung dengan subjek penelitian. Selain itu perbedaan lain terdapat pada subjek penelitian yang mana penelitian penulis mengacu pada individu secara langsung.

Penelitian ketiga oleh Diaz Bintoro Sakti pada tahun 2018 yang berjudul **“Pola Komunikasi Karyawan Baru terhadap Karyawan Lama” (Studi Deskriptif Kualitatif di RS PKU Muhammadiyah Kartasura Dilihat dari Sudut Pandang Teori Pengurangan Ketidakpastian)** (Sakti, 2018). Penelitian ini mengacu pada rasa ingin tahu peneliti dalam ketidakpastian atau kecemasan yang timbul dalam diri seseorang yang baru pertama kali bertemu yang sering membuat kesulitan untuk menentukan apa yang harus dilakukan. Fokus dari dilakukannya penelitian ini adalah pola komunikasi karyawan baru terhadap karyawan lama di RS PKU Muhammadiyah Kartasura, dilihat dari sudut pandang pengurangan ketidakpastian. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah mengacu pada strategi teori pengurangan ketidakpastian. Pada penelitian ini mengacu pada tiga strategi aktif, pasif, dan interaktif sedangkan pada penelitian penulis fokus pada komunikasi interpersonal yang mengacu pada sembilan aksioma dari teori pengurangan ketidakpastian.

Penelitian keempat oleh Nia Nur Apriliani, Yuliani Rachma Putri, dan Dini Salmiyah Fithrah Ali yang berjudul **“Pengaruh Penggunaan Media Twitter @infobdg Terhadap Pengurangan Ketidakpastian Informasi”** (Apriliani, Putri, & Ali). Penelitian ini mengacu pada upaya pengurangan ketidakpastian informasi melalui media sosial Twitter dengan akun @infobdg menggunakan teori pengurangan ketidakpastian. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kausal. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis parsial, serta perhitungan koefisien determinasi. Hasil

dari penelitian ini adalah media sosial Twitter dengan akun @infobdg memiliki pengaruh yang signifikan terhadap upaya pengurangan ketidakpastian informasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah pada metode penelitian, teknik analisis dan fokus penelitian.

Penelitian terakhir yang dilakukan oleh Adheka Malestha dan Ratri Kusumaningtyas yang berjudul **“Pengurangan Ketidakpastian pada Pekerja Salon Tunarungu dalam Melayani Pelanggan Baru”** (Malestha & Kusumaningtyas, 2018). Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bentuk ketidakpastian yang dialami dan dirasakan oleh pekerja salon tuna rungu dan upaya mereka dalam mengurangi ketidakpastian saat berkomunikasi dengan pelanggan baru. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang sama dengan metode yang penulis gunakan. Hasil dari penelitian ini adalah ketidakpastian yang dialami oleh pekerja salon tuna rungu merupakan ketidakpastian kognitif yang berupa kekhawatiran atas keterbatasan mereka menyebabkan kesulitan dalam mendapatkan informasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada teknik analisis data. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data interaktif yang mana menyusun dan menganalisis data hasil dari wawancara yang sistematis.

2.2 Komunikasi Bencana

Bencana alam merupakan akibat dari adanya peristiwa alam atau rangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam dan bencana non alam merupakan bencana yang terjadinya bukan karena alam seperti gagal teknologi, gagal modernisasi, dan

wabah penyakit (Lestari, 2018). Indonesia merupakan negara dengan tingkat risiko bencana yang tinggi, maka diperlukanlah mitigasi bencana sesuai dengan Pasal 1 Ayat 6 Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana, mitigasi bencana diperlukan untuk mengurangi risiko bencana melalui pembangunan bahkan penyadaran dan kemampuan menghadapi ancaman bencana yang efektif dalam melibatkan peranan aktif dari masyarakat.

Dalam upaya mitigasi penanggulangan bencana masyarakat berperan aktif dalam aktifitas komunikasi bencana baik antara masyarakat dan pemerintah melalui lembaga pemerintah di desa, pemerintah dengan pemerintah, maupun masyarakat dengan kelompok masyarakat yang lain. Komunikasi bencana adalah proses dari pengiriman dan penerimaan pesan yang menuntut adanya partisipasi juga kerjasama antara individu yang terlibat agar terjadi pokok perhatian yang sama atas topik yang dibicarakan (Lestari, 2018, p. 17). Atas pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi bencana menjadi aspek penting dalam penanggulangan maupun pengurangan risiko bencana. Dalam komunikasi bencana terdapat level-level komunikasi antara lain komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi, komunikasi massa, komunikasi publik dan komunikasi lintas budaya.

Strategi komunikasi yang tepat dapat untuk menangani kebencanaan dapat menggunakan beberapa model komunikasi, diantaranya yakni model komunikasi yang tepat dan akurat, transparansi dan dapat dipercaya, efektif dan terlibat aktif, yang terakhir kesepahaman informasi dan kebutuhan (Lestari, 2018, p. 99). Informasi yang tepat dan akurat menjadi hal yang sangat diperlukan untuk

meminimalisir risiko akan sebuah bencana. Masyarakat yang hidup berdampingan dan memiliki kesiapsiagaan untuk menanggulangi bencana dapat dijadikan solusi yang bagus. Model komunikasi yang tepat dan akurat dapat menjadi strategi penanganan yang efektif dalam menyelesaikan masalah kebencanaan.

Komunikasi yang terlibat aktif dan efektif menjadi kunci keberhasilan atas upaya mengurangi risiko bencana, selain itu komunikasi yang baik dari stakeholder yakni pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha berperan besar dalam tercapainya komunikasi yang aktif dan efektif. Keterlibatan aktif antara ketiga pihak dapat memberikan mitigasi serta informasi pra bencana juga penanganan dan evakuasi pasca bencana dengan baik dan benar dengan tujuan untuk mengurangi risiko kematian dan kerugian dalam jumlah yang besar.

Dalam menyamakan kebutuhan dan informasi dalam masyarakat langkah pertama yang perlu dilakukan adalah dengan menyamakan persepsi mereka dalam melakukan komunikasi bencana. Menurut Haddow (Lestari, 2018, p. 103), terdapat 5 landasan utama untuk dapat membangun komunikasi bencana yang efektif yakni 1) *Customer focus*, adalah memahami dan mengerti informasi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan relawan dengan membangun mekanisme komunikasi yang dapat menjamin bahwa komunikasi yang disampaikan tepat dan akurat. 2) *Leadership commitment*, pemimpin harus memiliki komitmen untuk menjalankan komunikasi yang efektif dan terlibat aktif dalam aktivitas komunikasi. 3) *Situational awareness*, informasi yang terkendali tentang kebencanaan juga transparansi dan dapat dipercaya menjadi kunci dalam landasan ini. 4) *Media partnership*, media massa seperti televisi, surat kabar, radio dan lainnya sangat

penting sebagai media transfer informasi secara tepat dan cepat kepada publik. Media massa berperan aktif dalam membentuk kesiapan masyarakat untuk menghadapi bencana alam. Adanya *feedback* dari masyarakat kepada komunikator dalam hal ini pemerintah menjadikan perputaran informasi menjadi lebih efektif. Media massa juga menjadi media komunikasi yang cepat dan tepat dalam memberi informasi dan pengambilan keputusan dalam situasi bencana.

2.3 Teori Pengurangan Ketidakpastian

Teori pengurangan ketidakpastian menjadi salah satu teori dalam kajian ilmu komunikasi yang mengupas strategi pengurangan ketidakpastian kognitif serta perilaku (Yusmami, 2019, p. 20). Teori pengurangan ketidakpastian ini dikemukakan oleh Charles Berger dan Richard Calabrese di tahun 1975, dalam teori ini membahas tentang strategi seseorang dalam mengurangi ketidakpastian dalam pikiran dan perilakunya melalui komunikasi dengan orang lain. Ketidakpastian merupakan proses kognitif yang memprediksi sebuah kemungkinan dan mencoba menjelaskannya (Redmond, 2020, p. 4). Pengurangan ketidakpastian adalah proses dimana kita mencoba mengurangi ketidakpahaman atas sebuah kemungkinan-kemungkinan yang kita alami terhadap orang lain.

Pengurangan ketidakpastian merupakan proses tentang memahami sesuatu yang meningkatkan kemampuan kita memprediksi atau menjelaskan secara akurat. Ketidakpastian tentang diri kita dan orang lain dibagi menjadi dua kategori yakni ketidakpastian kognitif dan perilaku (Redmond, 2020, p. 6). Ketidakpastian kognitif yang dimaksud adalah ketidakpastian dalam memahami apa yang kita pikirkan dan

dipikirkan orang lain terkait sesuatu hal (Redmond, 2020, p. 6). Dalam hal ini peneliti mengacu pada bagaimana keluarga terdampak banjir di Terdapat 3 strategi dalam pengurangan ketidakpastian yakni strategi pasif, aktif dan interaktif (Yusmami, 2019, p. 26).

A. Strategi Pasif

Strategi pasif adalah disaat kita mengamati orang lain namun orang lain itu tidak sadar sedang kita amati. Seseorang dapat mengobservasi seseorang lain pada tugas aktif tertentu seperti melakukan interaksi dengan orang pada situasi sosial informal atau tiada aturan yang ditetapkan pada keadaannya.

B. Strategi Aktif

Strategi aktif dilakukan dengan mencari informasi tentang seseorang tanpa berinteraksi dengan orang itu tetapi mencari informasi dengan bertanya dari orang lain contohnya.

C. Strategi Interaktif

Strategi ini merupakan strategi dengan cara berinteraksi langsung dengan orang yang sedang kita cari tahu. Kita juga mendapat informasi dari orang lain dengan mengungkap informasi yang kita punya.

Teori ini mengasumsikan bahwa seseorang yang mencoba mengurangi ketidakjelasan atau ketidak pahaman terbagi menjadi dua, yakni ketidakpastian terkait apa yang dia pikirkan dan apa yang harus dia lakukan. Dalam melakukan pengurangan tersebut, ada tiga kemungkinan strategi yang digunakan, yakni pasif, aktif, dan interaktif. Teori ini menyuguhkan kita sekumpulan aksioma akan hubungan antara ketidakpastian dengan komunikasi. Menurut (Lestari, 2018, p. 93),

terdapat 9 aksioma dalam teori pengurangan ketidakpastian menurut para ahli, yakni:

A. Aksioma 1: Komunikasi verbal

Ketidakpastian dalam interaksi komunikasi akan berkurang apabila jumlah komunikasi verbal pada interaksi komunikasi semakin tinggi.

B. Aksioma 2: Ekspresi afiliasi nonverbal

Semakin banyak ekspresi dalam afiliasi nonverbal ini yang meliputi kontak mata, anggukan kepala, jarak fisik dan gerakan tangan maka ketidakpastian akan berkurang. Karena semakin berkurangnya ketidakpastian maka semakin banyak ekspresi yang akan ditunjukkan.

C. Aksioma 3: Pencarian informasi

Semakin tinggi tingkat ketidakpastian maka menyebabkan peningkatan upaya pencarian informasi pada individu. Semakin berkurangnya tingkat ketidakpastiannya maka upaya pencarian informasinya akan berkurang juga.

D. Aksioma 4: Tingkat kedekatan isi komunikasi

Tingkatan ketidakpastian yang tinggi dalam sebuah hubungan menjadikan kedekatan isi komunikasinya berkurang. Semakin rendah tingkat ketidakpastian maka kedekatannya semakin tinggi.

E. Aksioma 5: Timbal balik

Semakin tinggi tingkatan ketidakpastian maka timbal balik akan semakin tinggi juga. Rendahnya timbal balik dapat disebabkan karena tingkatan ketidakpastian yang mulai berkurang.

F. Aksioma 6: Kesamaan

Ketidakpastian dapat berkurang apabila kesamaan antara pemberi dan penerima interaksi semakin tinggi. Ketidakpastian akan lebih tinggi apabila ketidaksamaannya juga tinggi.

G. Aksioma 7: Kesukaan

Tingginya tingkatan ketidakpastian maka kesukaan akan mengalami penurunan. Menurunnya tingkatan ketidakpastian akan menyebabkan naiknya tingkatan kesukaan.

H. Aksioma 8: Jaringan bersama

Individu yang berinteraksi akan memperluas dan berbagi jaringan sebagai upaya pengurangan ketidakpastian. Kurangnya berbagi jaringan dan sempitnya jaringan menimbulkan tingginya ketidakpastian.

I. Aksioma 9: Kepuasan komunikasi

Kepuasan komunikasi merupakan respon afektif atas tujuan dan harapan dalam komunikasi. Semakin tinggi tingkatan ketidakpastian maka semakin rendah tingkatan kepuasan komunikasinya.

Ruang lingkup teori ini masuk kedalam ruang lingkup teori komunikasi interpersonal. Komunikasi Interpersonal atau dalam bahasa Indonesia disebut komunikasi interpersonal atau antar pribadi merupakan proses komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau jumlah lebih yang tidak ditentukan (Nurudin, 2017,

p. 86). Komunikasi interpersonal mempunyai dua sifat yakni bersifat komunikasi Diadik dan komunikasi Kelompok Kecil. Komunikasi diadik adalah aktivitas komunikasi yang dilakukan dua orang secara bertatap muka sedangkan komunikasi kelompok kecil (*small group communication*) merupakan aktivitas komunikasi yang berlangsung pada 3 orang atau lebih yang jumlah lebihnya tidak dipastikan dan setiap anggotanya saling berinteraksi satu sama lain (Nurudin, 2017, p. 86).

Komunikasi interpersonal sering terjadi dalam aktivitas sehari-hari kita, contohnya saat kita sedang duduk bersama membicarakan makanan yang baru saja kita makan dengan teman atau saat kita sedang berdiskusi tentang pemilihan tema saat akan melakukan ujian praktek tari. Komunikasi diadik dan komunikasi kelompok kecil dapat dikategorikan dalam komunikasi interpersonal karena tidak ada perbedaan antara sumber pesan dan penerima pesan. Hal ini dapat terjadi karena keduanya atau diantara mereka saling bergantian memerankan sebagai komunikator dan sebagai komunikan (Nurudin, 2017, p. 88).

2.4 Family Communication

Keluarga merupakan unit terkecil dalam masyarakat yang terdiri dari suami, istri atau suami istri beserta anaknya, atau bisa saja ayah dan anak atau ibu dan anak (Sinaga, Muhariati, & Ketty, 2016). Menurut Rizaldi & Sumartono dalam Nursanti (2021) Komunikasi keluarga diartikan sebagai bentuk dari proses pertukaran pesan yang terjadi di antara ayah, ibu, dan anak-anak. Tidak hanya menghasilkan pertukaran informasi, namun juga menghasilkan kesepakatan pada pihak-pihak terkait (Nursanti, Utamidewi, & Tayo, 2021).

Mulyana dalam Sofian (2014) mengatakan bahwa komunikasi dalam keluarga apabila dilihat berdasarkan fungsinya tidak jauh berbeda dengan komunikasi pada umumnya. Setidaknya ada dua fungsi komunikasi dalam keluarga yakni, fungsi komunikasi social dan fungsi komunikasi kultural. Fungsi komunikasi sosial mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, kelangsungan hidup, memperoleh kebahagiaan, menghindari diri dari tekanan dan ketegangan. Melalui komunikasi seorang individu bisa bekerja sama dengan anggota masyarakat terlebih keluarga. Sedangkan, komunikasi kultural diasumsikan bahwa komunikasi sosial dan budaya memiliki hubungan timbal balik (Sofian, 2014).

Jamaludin dalam Muslimah (2022) mendefinisikan komunikasi keluarga meliputi kata-kata, bahasa tubuh, intonasi, suara serta tindakan yang seluruhnya punya maksud untuk memberikan pembelajaran, mempengaruhi atau memberi pengertian. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memelihara serta mempertahankan interaksi antara satu anggota keluarga dengan yang lainnya (Muslimah, Rahmat, & Zubair, 2022).

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan diatas, keluarga merupakan sebuah organisasi paling kecil. Dalam komunikasi keluarga pertukaran informasi terjadi diantara seorang individu dengan individu lainnya yang masih ada dalam satu keluarga. Kelompok kecil ini menjadi sebuah wadah untuk membentuk serta mengembangkan nilai hidup yang kemudian akan digunakan sebagai pegangan hidup. Apa yang menjadi pegangan itu bisa seorang invidu terapkan ketika ia akan melakukan komunikasi dengan kelompok yang lebih luas lagi.

komunikasi keluarga tercipta dengan dasar adanya komunikasi interpersonal.

Berikut adalah beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi keluarga adalah:

- a. Citra diri dan orang lain;
- b. Suasana psikologis yang berkaitan dengan emosi;
- c. Lingkungan fisik seperti aturan, norma ataupun gaya hidup yang ada dan diterapkan dalam keluarga;
- d. Kepemimpinan;
- e. Bahasa;
- f. Perbedaan usia (Muslimah, Rahmat, & Zubair, 2022).

2.5 Aspek Psikologi Bencana

Akibat dari bencana yang menyebabkan hilangnya keluarga, sanak saudara, maupun tempat tinggal dan pekerjaan menjadikan penyintas bencana yang masih hidup mengalami trauma psikis yang bisa menghantui hidup mereka (Lestari, 2018). Hal ini memaksa mereka untuk beradaptasi dengan keadaan yang telah berubah banyak, trauma *healing* dapat dijadikan sebagai langkah penting dan efektif bagi penyintas yang mengalami trauma akibat bencana. Menurut (Luwanto, et al., 2018), *Disaster psychology* atau psikologi bencana merupakan bentuk aplikasi dari sebuah ilmu psikologi dibidang kebencanaan yang memiliki peran, yakni:

- A. Menjelaskan bagaimana dan mengapa tingkah laku terjadi

Merupakan bagaimana ilmu psikologi menjelaskan bagaimana perilaku individu, resiliensinya dan pola kehidupan mereka pasca bencana dengan bentuk deskriptif.

B. Memprediksi

Ilmu psikologi dapat memprediksi tentang perilaku pasca bencana dalam bentuk prediksi, prognosa, estimasi untuk dapat menentukan penanganan yang tepat sebagai pencegahan gangguan psikologis.

C. Pengendalian

Bentuk dari pengendalian ini adalah penyuluhan maupun pendidikan konseling yang bersifat preventif atau pencegahan atas gangguan psikologis akibat bencana.

Psikologi bencana fokus kepada proses mengidentifikasi perilaku pada pra bencana, bencana terjadi, dan pasca bencana yang mempelajari tentang perilaku individu maupun komunitas secara utuh untuk menciptakan prediksi atas perilaku yang berkaitan dengan bencana yang terjadi. Peranan ilmu psikologi pada kebencanaan adalah *psychological first aid* yang berupa pengurangan bahaya yang memunculkan ancaman, meningkatkan kemampuan mengontrol diri, menyediakan serta memberikan informasi yang dibutuhkan dan yang terakhir adalah memenuhi kebutuhan dasar seperti makanan dan pakaian serta arah tujuan kedepannya. Dalam hal ini dapat disimpulkan antara ilmu komunikasi dan ilmu psikologi terdapat kesamaan dalam upaya penanganan dan pengurangan risiko bencana yakni pemenuhan kebutuhan atas informasi bagi penyintas bencana.

2.6 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini ditekankan pada komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh penyintas bencana alam yang terjadi di Desa Sidoasri Kecamatan Sumbermanjing Wetan Kabupaten Malang pada 15 Oktober 2022 lalu. Komunikasi interpersonal yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan bentuk dari langkah yang dipilih sebagai upaya masyarakat terdampak dalam mengurangi ketidakpastian dalam diri mereka atas informasi dan tindakan penanganan pasca terjadinya bencana melalui komunikasi. Dalam hal ini peneliti akan menguraikan dan membahas tentang upaya pengurangan ketidakpastian kognitif dan perilaku melalui komunikasi interpersonal dengan 10 indikator yang telah ditentukan peneliti dalam penelitian ini.

