

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi menjadi suatu hal yang penting untuk kehidupan manusia dalam beraktivitas sehari-hari. Komunikasi merupakan sebuah aktivitas penyampaian pesan yang dapat berupa lisan, tetapi dibantu oleh simbol-simbol yang memberikan makna tertentu dan hal tersebut memberikan bantuan dalam *feedback* yang diinginkan seorang komunikator. Pada dasarnya komunikasi itu merupakan proses untuk menjelaskan siapa, mengatakan apa, melalui saluran apa, untuk siapa? Akibatnya atau hasilnya apa? (Laswell, 1960). Komunikasi sudah menjadi bagian yang kekal dari kehidupan manusia seperti halnya bernapas. Manusia berkomunikasi agar mereka dapat memberikan dan menerima pesan kepada orang lain atau lawan bicaranya. Selama manusia ingin hidup, ia akan terus berkomunikasi. Komunikasi juga merupakan suatu hal yang digunakan untuk menyelesaikan sebuah masalah.

Saat ini komunikasi senantiasa mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Pada saat dulu, sebelum lahirnya teknologi yang canggih, manusia berkomunikasi dengan cara yang sangat kreatif, yaitu dengan menggambar pada dinding-dinding goa yang menjadi media mereka untuk berkomunikasi. Sebelum berkembangnya teknologi juga, manusia berkomunikasi secara langsung berhadapan atau *face to face* dan dilakukan dengan melalui surat atau radio. Namun, di zaman yang sudah berkembang ini manusia bisa berkomunikasi melalui media komunikasi yang canggih dan bisa dilakukan tanpa harus bertemu. Seperti itu pula komunikasi saat ini bisa dilakukan secara melalui media berbasis *online*. Media tersebut sangat membantu tercapainya sebuah kegiatan komunikasi karena tercapai atau tidaknya komunikasi tersebut dikarenakan penggunaan media yang tepat dan pesan yang dimuat mudah dimengerti.

Sejak tahun 2020, Indonesia dilanda dengan penyebaran virus Covid-19 yang menyebabkan banyak masyarakat yang terpapar dengan virus tersebut dan mengakibatkan pemerintah memutuskan untuk memberlakukan *lockdown*. Tentu, hal tersebut membuat masyarakat menjadi kesulitan dalam berkegiatan di luar rumah. Contohnya seperti saat seseorang ingin melakukan pemeriksaan kesehatannya atau konsultasi dengan dokter dirumah sakit. Saat *lockdown* tersebut terjadi, adanya larangan untuk keluar rumah dan banyaknya

pasien yang terkena virus Covid-19 pada saat itu dan masyarakat tidak dapat pergi ke rumah sakit karena saat itu virus Covid-19 bisa berada di mana saja tanpa terlihat. Namun, saat terjadinya *lockdown* di Indonesia, teknologi informasi dan komunikasi sudah berkembang dan hal tersebut sangat membantu masyarakat untuk melakukan konsultasi dengan dokter secara *online*. Konsultasi kesehatan online dapat dilakukan dengan menggunakan sebuah media online dalam bentuk aplikasi, contohnya aplikasi Alodokter.

Menurut hasil riset Katadata Insight Center tahun (2022), Alodokter menjadi aplikasi layanan kesehatan menempati posisi ketiga yang banyak digunakan masyarakat saat ini dengan persentase sebanyak 35,7%. Alodokter merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang konsultasi kesehatan *online* pertama di Indonesia. Lahirnya aplikasi Alodokter di Indonesia pada tahun 2014 telah menjadi salah satu inovasi baru dalam pelayanan kesehatan di Indonesia. *Platform* yang ada di aplikasi tersebut menyediakan beberapa fitur layanan informasi kesehatan yang mudah dimengerti dan dapat diakses oleh banyak orang. Informasi yang dimuat pada aplikasi Alodokter dirancang oleh tim dokter dengan menggunakan bahasa Indonesia.

Alodokter menjadi perusahaan kesehatan yang berkembang dengan pesat di Asia Tenggara. Aplikasi ini memiliki beberapa fitur layanan, seperti *chat* dengan dokter, reservasi jadwal pemeriksaan di fasilitas kesehatan secara *online*, menyediakan pencarian rumah sakit pilihan, pendaftaran asuransi kesehatan, serta fitur premium Alodokter bisa digunakan pengguna agar dapat berdiskusi dengan dokter senior yang sudah berpengalaman. Fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi ini dapat mempermudah penggunanya saat ingin memeriksa kesehatan mereka dari jarak jauh atau secara *online*. Aplikasi layanan kesehatan Alodokter dapat membantu siapa saja untuk memberikan pelayanan konsultasi mengenai kesehatan atau memberikan informasi seputar virus Covid-19 kepada penggunanya pada saat itu. Alodokter selalu siap siaga melayani pertanyaan dari penggunanya secara cepat dan tanggap. Aplikasi Alodokter mengklaim bahwa lebih dari 18 Juta pengguna aktif setiap bulannya. Hal tersebut menandakan bahwa, aplikasi Alodokter diminati oleh penggunanya dan dianggap efektif dalam mengatasi permasalahan kesehatan pengguna.

Komunikasi yang terjadi dalam proses konsultasi kesehatan online pada aplikasi Alodokter termasuk komunikasi interpersonal, karena dalam konsultasi tersebut dilakukan oleh dua orang atau lebih dan saling bertukar ide, pandangan, dan informasi serta perasaan antara keduanya.

Dalam Konsultasi kesehatan online, tentu pasien menaruh harapan lebih kepada dokter untuk membantunya dalam mengatasi keluhan kesehatan mereka. Hubungan antara dokter dengan pasien perlu dibangun secara baik, agar tercapainya harapan yang diinginkan pasien kepada dokter dan juga dokter dapat memberikan diagnosis yang akurat kepada pasien. Apa bila hal tersebut terjadi, dapat dikatakan komunikasi yang efektif telah terjadi dalam konsultasi kesehatan online.

Hasil riset dari Katadata Insight Center (2022), pengguna aplikasi layanan kesehatan sebagian besar adalah Gen Y dan Gen Z yang dimana generasi tersebut merupakan rata-rata umur dari Mahasiswa. Alasan penggunaan aplikasi layanan kesehatan mereka adalah untuk menghemat waktu dan menghindari penularan Covid dan memiliki keluhan gejala Covid-19. Maka dari itu penelitian ini menggunakan Mahasiswa sebagai subjek dari perwakilan Gen Y dan Z untuk menjawab penelitian ini.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk menganalisis dan mengkaji penelitian ini melalui skripsi yang berjudul “Komunikasi Efektif dalam Konsultasi kesehatan online (Studi Kasus Dikalangan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang Penyintas Covid-19 Pengguna Aplikasi Alodokter)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, peneliti merumuskan pokok permasalahan yang menjadi pembahasan penelitian adalah bagaimana Penerapan Hukum komunikasi efektif dalam konsultasi kesehatan *online* pada Aplikasi Alodokter?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengkaji penerapan 5 hukum komunikasi efektif (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*) dalam konsultasi kesehatan online pada Aplikasi Alodokter.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengembangan teknologi komunikasi terutama di bidang kesehatan, serta diharapkan juga sebagai saran pengembangan ilmu pengetahuan secara teoritis dipelajari dibangku perkuliahan.

