

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fenomena adalah suatu peristiwa, kejadian, atau keadaan yang dapat diamati dan dipelajari baik secara ilmiah maupun empiris. Dalam berbagai disiplin ilmu, fenomena menjadi objek kajian untuk memahami pola, hubungan, atau dampak dari suatu kejadian tertentu. Menurut Kamus Besar Indonesia (KBBI), fenomena diartikan sebagai “hal atau kejadian yang dapat disaksikan dengan pengamatan dan dapat dijelaskan secara ilmiah dan fakta atau kajian yang luar biasa”.¹

Dalam kajian ilmu sosial dan komunikasi, fenomena sering kali dikaitkan dengan perubahan perilaku individu atau kelompok yang terjadi dalam masyarakat. Menurut Koentjaraningrat (2009) menjelaskan bahwa fenomena sosial adalah segala sesuatu yang tampak oleh pancaindra dan dapat dipelajari untuk memahami pola atau perubahan yang terjadi dalam kehidupan sosial.²

Fenomena adalah suatu peristiwa atau gejala yang terjadi di alam semesta, baik secara alami maupun karena tindakan manusia. Fenomena dapat berupa peristiwa yang unik, luar biasa, atau tidak biasa, yang menarik perhatian dan membangkitkan rasa ingin tau.

Komunikasi merupakan aspek fundamental dalam kehidupan manusia, terutama dalam membangun hubungan sosial dan menyebarkan informasi.

Salah satu bentuk komunikasi yang berperan penting dalam pemasaran dan

¹ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2023). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.

² Koentjaraningrat. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama



penyebaran informasi adalah word of mouth (WOM) Communication atau komunikasi dari mulut ke mulut.³ Komunikasi ini terjadi ketika seseorang berbagi pengalaman, rekomendasi, atau informasi kepada orang lain, yang kemudian dapat mempengaruhi keputusan mereka.⁴ Dalam konteks layanan kesehatan, WOM menjadi salah satu faktor utama dalam membangun kepercayaan dan menarik pasien baru, terutama dalam praktik pengobatan alternatif.

Fenomena dan komunikasi memiliki kaitan yang sangat erat. Fenomena adalah suatu peristiwa atau gejala yang terjadi dialam semesta, sedangkan komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, atau pesan dari satu pihak kepada pihak lain. Dalam konteks fenomena, komunikasi berperan sebagai alat untuk memahami, menganalisis, dan menginterpretasikan fenomena tersebut. Komunikasi dapat membantu kita memahami penyebab, akibat, dan dampak dari suatu fenomena.⁵

Dalam dunia kesehatan, khususnya pengobatan alternatif, komunikasi dari mulut ke mulut menjadi strategi komunikasi yang sangat efektif. Hal ini dikarenakan kepercayaan terhadap layanan kesehatan yang sering kali lebih dipengaruhi oleh pengalaman pribadi dan rekomendasi orang yang dipercaya dibanding dengan iklan dan promosi formal. Salah satu contoh nyata dari fenomena ini adalah pijat refleksi Pak Gindo yang berlokasi di Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Praktik pijat refleksi ini dikenal luas tanpa adanya

³ Arndt, J. (1967). *Word of Mouth Advertising: A Review of the Literature*. New York: Advertising Research Foundation.

⁴ Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

⁵ Susanto, E. (2019). *Fenomenologi: Sebuah Pengantar*. Jakarta: Prenada Media Group

promosi melalui media cetak, televisi, atau digital, tetapi berkembang pesat berkat testimoni dan rekomendasi dari pasien yang telah merasakan manfaat pengobatan ini.

Pijat refleksi Pak Gindo menawarkan metode terapi dengan teknik pemijatan pada titik-titik saraf tertentu di tubuh, seperti tangan, kaki, punggung, dan kepala, yang diyakini dapat membantu menyembuhkan berbagai penyakit, seperti tiroid, kista, stroke, dan batu ginjal. Selain pijat refleksi, terapi ini juga memanfaatkan bahan alami yang aman dikonsumsi dalam jangka panjang. Kepercayaan masyarakat terhadap pengobatan ini terbentuk melalui pengalaman nyata pasien yang merasa terbantu dan kemudian menyebarkan informasi kepada orang lain secara langsung.

Fenomena ini menarik untuk diteliti karena menunjukkan bagaimana komunikasi interpersonal dapat berperan dalam penyebaran informasi dan membentuk opini masyarakat mengenai pengobatan alternatif. Dalam kamus sosiologi dan kependudukan fenomena diartikan sebagai unsur dasar variabel yang secara sosiologi dianggap stabil. Ilmu yang mempelajari fenomena disebut fenomenologi. Fenomena adalah suatu peristiwa tidak lazim yang terjadi di masyarakat yang dapat dilihat, dapat dirasakan dan dapat diamati oleh manusia yang dapat dikaji atau diteliti keadaannya secara ilmiah.⁶

Kesehatan adalah salah satu kebutuhan yang mendasar bagi keberlangsungan kehidupan manusia di samping kebutuhan lainnya seperti pangan, tempat tinggal dan pendidikan, karena hanya dalam keadaan sehat

⁶ Suharya, R. (2019). Fenomena Perjudian Dikalangan Remaja Kecamatan Samarinda seberang. *Sosiatri-Sosiologi*.

manusia dapat hidup, tumbuh berkembang, berkarya dan mengaplikasikan ide-ide yang dimiliki dengan baik. Kesehatan adalah salah satu harta berharga bagi manusia. Kita semua mencintai dan mencari Kesehatan, tetapi kadang kita tidak punya kekuatan menghadapi penyakit, kita tidak punya uang untuk menjalani pengobatan medis. Salah satu cara untuk menghadapi penyakit adalah melalui pengobatan alternatif.

Masyarakat mengenal dua jenis pengobatan yaitu, pengobatan modern (medis) dan pengobatan alternatif atau tradisional. Pengobatan medis merupakan salah satu jenis pengobatan yang menggunakan alat, cara, dan bahan yang bersifat modern dari bahan kimia yang termasuk dalam standar pengobatan kedokteran modern. Sedangkan pengobatan alternatif merupakan suatu upaya kesehatan yang berakar pada tradisi dan menggunakan bahan alami yang sistem pengobatannya berbeda jauh dengan sistem pengobatan dalam bidang ilmu kedokteran.⁷

Pengobatan alternatif di Indonesia sering ditukar dengan istilah pengobatan tradisional. Menurut pendapat Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) ada beraneka jenis pengobatan tradisional yang bisa dibedakan lewat caranya. Menurut Timmermans menjelaskan perbedaan terapi yang ‘berdasarkan cara-cara’ seperti terapi spiritual yang berkaitan dengan hal gaib atau terapi dengan tusuk jarum. Jenis terapi yang kedua ‘berdasarkan obat-obatan’ seperti jamu dan pengobatan herbal.⁸ Pengobatan alternatif adalah

⁷Karim Amriyanto, Skripsi: *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengobatan Alternatif Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Semarang: UNISSULA, 2023), Hal 1

⁸ Esther Walcott, *Seni Pengobatan Alternatif Pengetahuan dan Persepsi*, (Malang: 2004),

pengobatan non medis yang menggunakan peralatan dan bahan yang tidak termasuk dalam standart pengobatan medis. Pengobatan medis tidak dilakukan oleh tenaga kesehatan profesional seperti dokter.⁹ Bentuk pelayanan kesehatan ini biasanya disebut sebagai *complementary and alternative medicines* (CAMs) atau pengobatan pelengkap atau alternatif.¹⁰

Pada dasarnya pasien atau klien pengobatan alternatif juga bisa dikatakan sebagai konsumen Pasal 1 Angka 2 UU Nomor. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di sebutkan bahwa “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, ataupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sedangkan pengobatan alternatif di anggap sebagai produsen atau orang yang menjual jasa sebagaimana yang di atur pada Pasal 1 Angka 5 UU No. 8 Tahun 1999.¹¹

Terapi pijat refleksi sangat berguna untuk memperbaiki kondisi kesehatan seseorang dan cocok dengan segala usia. Misalnya saja seseorang yang tengah mengalami masalah pada area punggung dan leher, masalah pencernaan dan reproduksi, masalah keseimbangan hormon atau fertilitas, juga kondisi dada atau paru-paru yang sedang bermasalah bisa di atasi dengan

hal 11

⁹ Dwi Ayu Andira dan Jatie K. Pudjibudojo, Jurnal Insight Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember, *Pengobatan Alternatif Sebagai Upaya Penyumbatan Penyakit*, (Oktober 2020), Vol. 16, No. 2.

¹⁰Karim Amriyanto, Skripsi: *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengobatan Alternatif Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Semarang: UNISSULA, 2023), hal 11

¹¹Karim Amriyanto, Skripsi: *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengobatan Alternatif Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Semarang: UNISSULA, 2023), hal 2

melakukan pemijatan pada titik-titik tertentu.¹² Pada umumnya pengobatan yang bersifat obat-obatan Cina seperti jamu dan pengobatan herbal, bisa ditulis. Kebijakan bisa dipelajari dari buku-buku. Menurut Timmernans walaupun pada pihak yang lain pengobatan alternatif yang dipengaruhi supranatural atau metafisik tidak bisa dipelajari dari buku-buku.¹³

Menurut Jauhari Utami, & Padmawati di Indonesia dari data yang diperoleh BPS tahun 2003 menunjukkan bahwa sebanyak 30,67% dari penduduk Indonesia menggunakan pengobatan alternatif untuk mengatasi permasalahan terkait kesehatan mereka. Persentase tersebut meningkat dua kali lipat dari tahun 1999.¹⁴

Sebagian masyarakat masih menggunakan pelayanan kesehatan dari pengobatan tradisional. Pada tahun 2003, sebanyak 30,67% penduduk Indonesia menggunakan pengobatan alternatif. Selain itu, pada tahun 2003 pemanfaatan obat tradisional yang merupakan bagian dari pengobatan alternatif mempunyai angka yang lebih tinggi 2 kali lipat dari tahun 1999 yaitu 30,67% disbanding dengan 15,04%.¹⁵

Pengobatan alternatif lebih banyak dipilih oleh masyarakat karena menurut mereka lebih terjangkau dan tidak ada efek samping. Pengobatan alternatif yang banyak dilakukan masyarakat sekarang menggunakan

¹² Herlin Widyaningrum, *Pijat Refleksi dan 6 Terapi Alternatif Pengobatan Lainnya*, (Yogyakarta: Medpress, 2013) hal 4

¹³ Esther Walcott, *Seni Pengobatan Alternatif Pengobatan dan Persepsi*, (Malang 2004) hal 11

¹⁴ S Fanani dan Tk Dewi, *Jurnal Psikologi Klinis dan Kesehatan Mental*, Vol. 03, No. 01, April 2014

¹⁵ Evelyn Nady Damanti, *Kepercayaan Masyarakat Memilih Obat Herbal Sebagai Alternatif Dalam Pengobatan*, Institut Ilmu Kesehatan 2021

pengobatan alami yang mana menggunakan bahan-bahan yang di jadikan ramuan terebut adalah herbal-herbal yang dahulu telah banyak digunakan masyarakat terdahulu. Pengobatan yang menggunakan bahan alami inilah yang menjadi alasan karna dalam pengobatan jangka Panjang pun tidak akan menimbulkan efek samping yang berbahaya di kemudiannya.

Pijat refleksi adalah cara memijat tangan, kaki dan anggota tubuh lainnya dengan mengacu pada titik pusat urat-urat saraf. Dalam aktifitas sehari-hari tiap manusia menjalani profesinya masing-masing, ada yang berprofesi menjadi guru polisi, dokter bahkan sampai ke petani. Profesi di atas pasti setelah beraktifitas tubuh terasa lelah, pegal dan semangat kerja jadi terganggu.¹⁶ Pijat refleksi dipercaya dapat mengolah aliran energi dalam tubuh, sehingga kondisi tubuh dapat diperbaiki, bahkan meningkat. Menurut seorang ahli pijat refleksi, terdapat dua belas jalur energi kehidupan yang mengalir di sepanjang tubuh. Dengan memijat titik-titik tekanan pada jalur-jalur di tangan dan kaki, aliran energi ke seluruh tubuh dapat dirangsang dan ketidakseimbangan apa pun dapat diperbaiki.¹⁷

Masyarakat mengetahui informasi pijat refleksi ini bukan melalui sebuah media yang mengiklankan sebuah jasa refleksi, tetapi masyarakat tersebut mengetahuinya melaui seseorang atau salah satu masyarakat yang telah melakukan pengobatan refleksi tersebut. Dalam komunikasi ada istilah komunikasi tradisional yang mana cara menyampaikan informasi ini melalui cara tradisional atau tanpa media modern. Adanya komunikasi dalam suatu

¹⁶ Tri Atmojo, *Titik Kunci Pijat Refleksi dan Ramuan Tradisional Untuk Segala Penyakit*

¹⁷Herlina Widyaningrum, *Pijat Refleksi dan 6 Terapi Alternatif Lainnya*, (Yogyakarta: Medpress, 2013) hal 6

pijat alternatif juga berpengaruh dalam pijat alternatif Pak Gindo yang berada pada Nagari Panampung, Kecamatan Ampek Angkek, Kabupaten Agam. Pengobatan alternatif refleksi Pak Gindo ini menjadi sasaran bagi banyak masyarakat untuk salah satu sarana alternatif penyembuhan segala penyakit. Refleksi Pak Gindo ini mampu menarik perhatian berbagai masyarakat berbagai daerah.

Tersebarnya informasi di kalangan masyarakat membuat banyaknya para pasien datang berbondong-bondong dari berbagai daerah untuk mencoba pengobatan alternatif Pak Gindo. Ketertarikan masyarakat untuk mencoba pengobatan alternatif Pak Gindo ini disebabkan telah banyaknya pasien yang dinyatakan sembuh baik dari pengobatan alternatif Pak Gindo maupun pengobatan medis, dan salah satu daya tariknya adalah karena obat-obatan yang digunakan adalah bahan herbal atau alami.

Masyarakat yang datang adalah mereka yang telah terlebih dahulu melakukan pengobatan klinis atau pengobatan medis ke rumah sakit namun belum ada perubahan yang signifikan, bahkan banyak dari mereka yang telah melakukan operasi beberapa kali namun tetap saja belum dinyatakan sembuh. Masyarakat yang datang ke tempat refleksi Pak Gindo berasal dari berbagai daerah di Sumatera Barat bahkan di luar Provinsi Sumatera barat. Masyarakat yang datang juga dengan berbagai keluhan dan sakit yang diderita diantaranya seperti stroke, teroid, asam urat, batu empedu, batu ginjal dan berbagai penyakit lainnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada penjelasan dari kerangka latar belakang sudah di jelaskan, sehingga merumuskan masalah dalam penelitian “*Bagaimana Komunikasi Word Of Mouth dalam pengobatan Pijat Refleksi ‘Pak Gindo’ di Panampuangan, Kecamatan Ampek Angkek Kabupaten Agam*”.

C. Batasan Masalah

Peneliti membatasi masalah pada nelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana proses kommunikasi *Word Of Mouth* dalam pengobatan alternatif Pijat Refleksi “Pak Gindo” di Panampuang Kecamatan Ampek Angkek Kabupaten Agam?
2. Bagaimana tujuan komunikasi Word OF Mouth dalam pengobatan alternatif Pijat Refleksi “Pak Gindo” di Panampuang Kecamatan Ampek Angkek Kabupaten Agam?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses komunikasi *Word Of Mouth* dalam pengobatan alternatif pijat refleksi pak Gindo di Panampuang Kecamatan Ampek Angkek Kabupaten Agam.
2. Untuk mengetahui tujuan komunikasi *Word Of Mouth* dalam pengobatan alternatif pijat refleksi pak Gindo di Panampung Kecamatan Ampek Angkek Kabupaten Agam.

E. Manfaat Penelitian

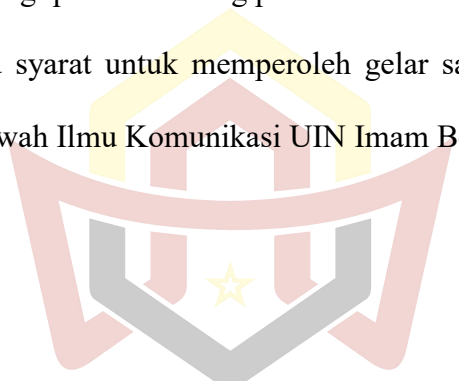
1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi kalangan akademisi dalam bidang komunikasi mengenai peran komunikasi persuasif dan bisa memberikan kontribusi untuk dijadikan referensi ataupun masukan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi semua pihak yang terkait dan juga pengetahuan bagi penulis tentang peran komunikasi persuasif.

3. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana sosial (S.sos) pada Fakultas Dakwah Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang.



UIN IMAM BONJOL
PADANG