

KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* DI ERA PANDEMI COVID-19

Vanda Yuanita Nasution dan Farah Diba Nur Fanani

RSAL Dr. Ramelan Surabaya, Universitas Airlangga Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

Email: vanda.nasution@yahoo.com dan farah.diba.nur-2015@fkm.unair.ac.id

ARTIKEL INFO

Tanggal diterima: 05 Januari
2021

Tanggal revisi: 15 Januari
2021

Tanggal yang diterima: 25
Januari 2021

Keywords:

*Covid-19; Communication;
Word of Mouth*

ABSTRACT

The World Health Organization named a new type of virus Severe Acute Respiratory Syndrom Coronavirus-2 (SARS-CoV-2) and the name of the disease is Coronavirus Disease 2019 (Covid-19). The virus can cause death in humans and develop into a pandemic that is dangerous to humans around the world. The purpose of writing this article is to review word of mouth communication as one of the effective and efficient communication media to convey information from the government about Covid-19, especially the use of PPE masks for the public. The method used in writing this article is this literature review comprehensively. Literature search on Covid-19 both nationally and internationally using database searches used include Google Scholar, Scopus, Sage Publication. The results of a review of several articles, obtained answers in the form of the importance of the use of masks in the Covid-19 era, the importance of communication utilization in handling the Covid-19 problem and word of mouth (WOM) as one of the communication commonly used in the world of health so that if WOM can be an efficient and effective communication to deal with problems in the Covid-19 pandemic era. The conclusion of this article review is that the use of masks is an obligation in the era of the Covid-19 pandemic; WOM is a type of word of mouth communication that is successfully applied in the field of health. The use of WOM in the Covid-19 pandemic era is one of the options that can be taken by the government to improve efficiency and effectiveness in the delivery of information, provide knowledge and understanding to the public about the importance of the use of masks in the Covid-19 pandemic era.

ABSTRAK

*World Health Organization memberi nama virus jenis baru yaitu Severe Acute Respiratory Syndrom Coronavirus-2 (SARS-CoV-2) dan nama penyakitnya adalah Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). Virus ini dapat menyebabkan kematian pada manusia dan berkembang menjadi pandemi yang berbahaya bagi manusia di seluruh penjuru dunia. Tujuan dari penulisan artikel ini adalah mereview komunikasi *word of mouth* sebagai salah satu media komunikasi yang efektif dan efisien guna menyampaikan*

Kata Kunci:

*Covid-19; Komunikasi; Word
of Mouth*

informasi dari pemerintah mengenai COVID-19 khususnya penggunaan APD masker bagi masyarakat. Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah *literature review* secara komprehensif. Pencarian literatur mengenai COVID-19 baik nasional maupun internasional yang dilakukan dengan menggunakan pencarian database meliputi Google Scholar, Scopus, Sage Publications. Hasil *review* dari beberapa artikel, didapatkan jawaban yang berupa pentingnya penggunaan masker pada era COVID-19, pentingnya pemanfaatan komunikasi dalam penanganan masalah COVID-19 dan *word of mouth* (WOM) sebagai salah satu komunikasi yang biasa digunakan dalam dunia kesehatan sehingga WOM dapat menjadi komunikasi yang efisien dan efektif guna menangani masalah dalam era pandemi COVID-19. Kesimpulan dari *review* artikel ini adalah penggunaan masker merupakan suatu kewajiban dalam era pandemi COVID-19; WOM merupakan salah satu jenis komunikasi dari mulut ke mulut yang berhasil diterapkan dalam bidang kesehatan. Penggunaan WOM pada era pandemi COVID-19 merupakan salah satu pilihan yang dapat diambil oleh pemerintah guna meningkatkan keefisienan dan keefektifan dalam penyampaian informasi, memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya penggunaan masker di era pandemi COVID-19.

Corresponden Author:

Email: vanda.nasution@yahoo.com

Artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi



Pendahuluan

Awal tahun 2020, dunia digemparkan dengan penyakit yang saat ini sedang menyebar pesat ke seluruh dunia yaitu, Coronavirus yang berasal dari virus baru yang bernama SARS-CoV-2. *World Health Organization* memberi nama virus jenis baru tersebut dengan *Severe Acute Respiratory Syndrom Coronavirus-2* (SARS-CoV-2) dan nama penyakitnya adalah *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) (Diaconus, 2020). Coronavirus merupakan keluarga besar virus yang dapat mengakibatkan penyakit mulai dari gejala ringan hingga berat. *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) adalah jenis penyakit baru yang sebelumnya belum pernah diidentifikasi terjadi pada manusia. Tanda dan gejala umum infeksi COVID-19 antara

lain gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk dan sesak napas. Coronavirus memiliki masa inkubasi rata-rata 5-6 hari dengan masa inkubasi terpanjang selama 14 hari. Pada kasus COVID-19 yang berat dapat mengakibatkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal bahkan kematian. Berdasarkan bukti ilmiah, COVID - 19 dapat menular dari manusia ke manusia melalui kontak erat dan droplet, tidak melalui udara (Kemenkes RI, 2020). Berikut adalah



bagian tren nasional penyebaran COVID -19

Sumber: Kementerian Kesehatan RI
Tahun 2020

Gambar 1
Data Global COVID -19

Bertambahnya kasus COVID-19 berlangsung dalam jangka waktu yang cepat dan menyebar ke seluruh penjuru dunia. Hingga 21 Juli 2020 telah dilaporkan secara global kasus yang terkonfirmasi adalah sebesar 14.348.858 kasus di 386 negara dengan tingkat kematian 603.691 (CFR 4,2%). Virus ini menyebabkan kematian pada manusia dan berkembang menjadi wabah pandemi yang berbahaya bagi manusia di



seluruh penjuru dunia (Kemenkes RI, 2020).

Sumber: Kementerian Kesehatan RI
Tahun 2020

Gambar 2
Data Nasional COVID -19

Bertambahnya kasus COVID-19 juga terjadi di Indonesia. Indonesia menjadi salah satu negara dengan penyumbang kasus COVID-19 terbesar di dunia. Secara nasional hingga 21 Juli 2020 telah dilaporkan kasus yang terkonfirmasi sebesar 88.214 (+1.693) dengan tingkat kematian 4.239 (CFR 4,8%) yang tersebar ke 34 provinsi di Indonesia (Kemenkes RI, 2020)

Struktur gen SARS-CoV-2 memiliki kesamaan dengan coronavirus yang terdapat pada kelelawar, sehingga muncul hipotesis yang mengatakan bahwa SARS-CoV-2

berasal dari kelelawar yang bermutasi kemudian menginfeksi manusia (Susilo et al., 2020) (Zhou et al., 2020).

Penggunaan APD pada masa pandemi COVID-19 ini sangat diperlukan. Pemerintah memberikan anjuran mengenai penggunaan masker bagi masyarakat ketika berada di luar rumah, di tengah kerumunan masyarakat, selama perawatan di rumah (*home care*) serta di tempat pelayanan kesehatan di wilayah-wilayah yang telah melaporkan kasus COVID-19. Penting untuk disadari bahwa penularan dapat terjadi dikarenakan adanya penyebaran virus melalui percikan yang dapat menyebabkan infeksi atau melalui sentuhan dengan permukaan benda yang terkontaminasi virus ini. WHO terus melakukan pemantauan mengenai bukti-bukti baru mengenai topik yang penting ini dan akan memberikan informasi perkembangan seiring tersedianya informasi (Organization, 2017).

COVID-19 yang saat ini telah ditetapkan sebagai “*pandemic global*” oleh WHO (*World Health Organization*) membutuhkan suatu alat yang berperan penting guna menyampaikan informasi kondisi saat ini. Di tengah pandemi COVID-19 salah satu yang memiliki peranan penting yaitu komunikasi. Berbagai prediksi dari para ahli yang mengatakan bahwa pandemi COVID-19 belum akan berakhir dalam waktu dekat ini, khususnya untuk Indonesia. Sehingga, tanggapan pemerintah mengenai pandemi ini adalah perlu adanya komunikasi yang efektif dan efisien guna menyampaikan informasi dan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pandemi ini.

Menurut *Word of Mouth Marketing Association* pemahaman dari *word of mouth* yaitu usaha meneruskan informasi dari satu orang ke orang lain. Dalam masyarakat, *word of mouth* dikenal dengan istilah komunikasi dari mulut ke mulut. Komunikasi ini merupakan bentuk komunikasi personal yang dipandang sebagai sumber yang lebih dapat

dipercaya atau dapat diandalkan dibandingkan dengan informasi dari nonpersonal. Pada era pandemi COVID-19, komunikasi dari mulut ke mulut perlahan-lahan menjadi salah satu alat komunikasi yang banyak digunakan, karena seseorang sering kali merasa bahwa informasi yang disampaikan lebih dapat dipercaya (Purbandari et al., 2018).

Penggunaan komunikasi dari mulut ke mulut atau *word of mouth* pada era pandemi COVID-19 dapat digunakan oleh pemerintah sebagai media untuk mempermudah tindakan pemerintah dalam menyampaikan informasi mengenai COVID-19 khususnya penggunaan APD bagi masyarakat. Rekomendasi yang berasal dari orang lain sangat berpengaruh besar, apalagi bila rekomendasi itu berasal dari orang yang dikenal. *Word of mouth* berasal dari suatu bentuk yang timbul secara ilmiah dan tidak diatur oleh siapapun. Dalam penggunaan *word of mouth*, terdapat unsur penyampaian pengalaman dari seseorang yang telah mengalami suatu tragedi, sehingga hal tersebut menjadi salah satu alasan bahwa *word of mouth* merupakan salah satu komunikasi yang efektif dan efisien untuk diterapkan di masyarakat di era pandemi Covid-19. Hal ini sejalan dengan penelitian Syaipudin (2020) mengenai penanganan pandemi Covid-19 dan peran komunikasi massa yang menyatakan bahwa kedua hal tersebut menjadi satu bagian terpenting bahwasannya komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam segala aspek kehidupan. Termasuk beberapa hal dalam menjalin interaksi yang berhubungan dengan masyarakat tentang pemberitaan serta informasi mengenai Pandemi Covid-19. Sehingga, beberapa pihak yang terkait dalam menangani Covid-19 harus memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat luas.

Pentingnya penelitian ini dilakukan agar dapat mempermudah pemerintah dan para *stakeholder* dalam menyampaikan

informasi mengenai segala hal yang berhubungan dengan Covid-19 hingga ke seluruh lapisan masyarakat. Hal ini dikarenakan, komunikasi dari mulut ke mulut atau *word of mouth* dapat dilakukan dengan mudah oleh masyarakat namun dengan syarat pemerintah wajib memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat.

Tujuan dari penulisan *literature review* ini adalah mereview komunikasi *word of mouth* sebagai salah satu media komunikasi yang efektif dan efisien guna menyampaikan informasi dari pemerintah mengenai COVID-19 khususnya penggunaan APD masker bagi masyarakat. Manfaat dari penulisan *literature review* ini adalah bahwa artikel ini dapat dijadikan referensi bagi para pembaca untuk menjadikan komunikasi *word of mouth* sebagai salah satu cara untuk berkomunikasi dalam menyampaikan informasi mengenai Covid-19 serta vaksinnya.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah *literature review* secara komprehensif, seperti pencarian artikel dalam database jurnal penelitian dan pencarian melalui internet. Pencarian literatur mengenai COVID-19 baik nasional maupun internasional dilakukan dengan menggunakan pencarian database yang meliputi Google Scholar, Scopus, Sage Publications.

Hasil Penelitian

Berdasarkan beberapa hasil dari berbagai penelitian dan studi literature yang diperoleh, menunjukkan adanya kesamaan dalam hal pentingnya pemakaian APD khususnya masker pada era COVID-19 dan pentingnya jalinan komunikasi guna memberikan pengetahuan dan pemahaman bagi masyarakat mengenai COVID-19.

a. Penggunaan Masker pada Era Pandemi COVID-19

Coronavirus akan terus bermunculan dan berkembang seiring

dengan perjalanan waktu. Virus ini tidak hanya menyebabkan wabah bagi hewan namun juga bagi manusia karena mereka memiliki kemampuan untuk menggabungkan kembali (*recombine*), bermutasi dan menginfeksi berbagai spesies (Unhale & Kendre, 2020). Maka dari itu, pada saat ini sangat dianjurkan untuk menjaga kesehatan secara pribadi dan mengikuti alur protokol kesehatan yang telah ditetapkan.

Beberapa cara yang dianjurkan oleh WHO guna mengurangi risiko penularan COVID-19 pada manusia yaitu: 1) Menjaga jarak dan tidak kontak dengan orang yang terinfeksi COVID - 19; 2) Mencuci tangan; 3) Menghindari kontak dengan hewan; 4) Setiap individu diwajibkan untuk membiasakan diri melakukan etika batuk sesuai dengan protokol kesehatan (menutup mulut dengan tisu sekali pakai saat bersin atau batuk, menjaga jarak dengan orang lain dan mencuci tangan); 5) Jika seseorang yang bepergian memiliki gejala infeksi saluran pernafasan disarankan untuk segera mencari tempat penyedia perawatan kesehatan (Talaiekhosani et al., 2020). Hal ini dapat digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan protokol kesehatan selama masa pandemi COVID-19 guna mencegah adanya penularan yang semakin tinggi.

Pentingnya penggunaan APD terutama masker guna menutup wajah, mulut serta hidung hukumnya diperbolehkan sebagai salah satu bentuk pencegahan yang sesuai dengan protokol kesehatan. Bahkan hukum ini bisa meningkat ke hukum diwajibkan bagi mereka yang sedang berada diluar rumah, salah satu contohnya seperti menghadiri salat jamaah atau sedang bepergian dengan tetap mematuhi peraturan penggunaan APD khususnya masker (Syandri & Akbar, 2020).

Pernyataan diatas juga didukung oleh artikel yang ditulis oleh Di Gennaro, et.al. menyebutkan bahwa cara terbaik untuk melakukan pencegahan terhadap COVID-19 adalah dengan menggunakan masker, mengingat saat ini belum terdapat pengobatan yang efektif terhadap penyembuhan coronavirus. Selain penggunaan masker terdapat beberapa cara pencegahan lain yang disebutkan berupa menutup mulut dengan tisu saat batuk atau bersin, mencuci tangan secara teratur dengan sabun atau penggunaan handsanitizer, menghindari kontak dengan orang yang terinfeksi COVID-19, menjaga jarak dengan orang lain dan menahan diri untuk menyentuh area wajah sebelum mencuci tangan (Di Gennaro et al., 2020)

Menurut Ramakrishnan dalam tulisannya yang berjudul “COVID-19 and Face Mask – To Use or Not To Use” mengatakan bahwa untuk melakukan pencegahan penularan virus terhadap individu, disarankan untuk menggunakan masker bedah yang tersedia. Jika tidak terdapat masker bedah maka, pilihan terakhir adalah menggunakan masker kain lebih baik daripada tidak menggunakan masker sama sekali (Ramakrishnan et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Nabila menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara pengetahuan dengan kepatuhan penggunaan masker pada era pandemi COVID-19. Kepatuhan penggunaan masker dipengaruhi oleh pengetahuan seseorang. Pada penelitian tersebut terdapat 62 orang responden. Sebanyak 46 orang responden (74,19%) patuh terhadap penggunaan masker dan sebanyak 16 orang responden (25,81%) tidak patuh terhadap penggunaan masker. Hal ini dipengaruhi oleh pengetahuan yang akan

menggambarkan perilaku kepatuhan dari seseorang dalam penggunaan masker (Sinuraya et al., 2018). Sebanyak 43 responden (69,35%) memiliki pengetahuan mengenai COVID-19 dan sebanyak 19 responden (30,65%) tidak memiliki pengetahuan yang baik mengenai Covid-19 (Sari, 2020).

b. Komunikasi pada Era Pandemi COVID-19

Komunikasi memiliki posisi strategis dalam penanganan berbagai persoalan yang muncul dalam kehidupan manusia. Pemanfaatan komunikasi yang baik, akan membuka peluang dalam penyelesaian masalah yang timbul serta melibatkan orang banyak seperti saat era pandemi COVID-19 saat ini (Syaipudin, 2020).

Komunikasi merupakan salah satu bagian penting yang dibutuhkan tidak hanya oleh tenaga kesehatan namun juga oleh pemerintah dalam menghadapi pandemi ini. Komunikasi dikatakan penting karena komunikasi dapat menjadi alat penghubung antara pemerintah, tenaga kesehatan maupun berbagai lapisan masyarakat untuk bersama dalam memberikan semangat, dukungan dan dorongan guna saling menjaga kesehatan (Giovanetti et al., 2020).

Wuhan pada masa pandemi COVID-19 menerapkan komunikasi risiko dengan pemerintah sebagai aktor utama dan menggandeng beberapa sektor guna menjalin kerjasama untuk berbagi komunikasi yang efektif secara tepat waktu. Komunikasi dalam hal ini sebagai suatu alat untuk mempererat jalinan kerjasama di setiap sektor untuk menyampaikan informasi mengenai COVID-19 kepada masyarakat. Jalinan kerjasama dalam hal ini dilakukan agar setiap sektor dapat bersiap diri untuk

menghadapi insiden dari COVID-19 yang tak terduga di masa yang akan datang (Zhang et al., 2020).

Komunikasi memang memiliki posisi yang strategis khususnya dalam menangani masalah di era pandemi COVID-19. Namun, pada kenyataannya masih terdapat hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan komunikasi. Pada artikel yang ditulis oleh Ardiyanti, terdapatnya hambatan dalam pelaksanaan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah berdasarkan pengamatan masih belum efektif. Hal tersebut menjadi salah satu kendala dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Hambatan tersebut disebabkan oleh masih banyaknya pernyataan pihak pemerintah yang kerap berlebihan dan kontroversi privasi pasien dengan kepentingan masyarakat dalam upaya pencegahan meluasnya pandemi COVID-19. Upaya pencegahan meluasnya pandemi COVID -19 sangat membutuhkan keterbukaan penyampaian informasi mengenai pasien positif COVID-19, sehingga masyarakat dapat melakukan tindakan antisipasi untuk melindungi dirinya dari penularan COVID-19. Namun di sisi lain, hal ini bertentangan dengan privasi pasien (Heruwasto & Ardiyanti, 2020).

c. Penerapan Komunikasi *Word of Mouth* pada Kesehatan

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya bahwa *Word of Mouth* berasal dari suatu bentuk yang timbul secara ilmiah dan tidak diatur oleh siapapun. Dalam penggunaan *word of mouth*, terdapat unsur penyampaian pengalaman dari seseorang yang telah mengalami suatu tragedi atau pengalaman di dalam hidupnya.

Pengukuran indikator WOM menurut (Trarintya, 2011) dalam Noviaty

dan Artanti (2015) disesuaikan dengan objek penelitian yaitu, keinginan untuk merekomendasikan, frekuensi komunikasi yang dilakukan mengenai kualitas, keinginan untuk menceritakan hal-hal positif, dan kesediaan untuk mengajak orang lain. Pada dunia kesehatan yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pada pasien di Rumah Sakit yang baik akan mempengaruhi WOM dari konsumen kepada rekan terdekatnya mengenai kualitas layanan yang telah ia rasakan pada sebuah jasa (Novianti, 2015).

Penelitian yang membahas mengenai WOM di bidang kesehatan yang dilakukan oleh (Prasanti & Fitriani, 2018) mengatakan bahwa, *word of mouth* atau WOM memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap minat melakukan vaksinasi kanker serviks pada mahasiswi bidang kesehatan. Mahasiswi bidang kesehatan, pada penelitian ini mendapatkan pemaparan (*exposure*) berupa *word of mouth* yang kemudian pemaparan ini diperhatikan, dipahami dan diterima sehingga terbentuknya suatu sikap berupa minat untuk melakukan vaksinasi kanker serviks. Intensitas dari *word of mouth* sendiri merupakan salah satu hal yang mempengaruhi minat melakukan vaksinasi kanker serviks. Sehingga dapat dilihat bahwa semakin tinggi intensitas *word of mouth* yang diberikan maka semakin tinggi pula minat melakukan vaksinasi kanker serviks (Prasanti & Fitriani, 2018).

Berdasarkan artikel yang ditulis oleh (Martin et al., 2017) mengatakan bahwa biaya pelayanan kesehatan yang cenderung mahal membuat para konsumen sebagai pembayar perawatan kesehatan harus membayar dengan harga yang cukup tinggi. Adanya WOM, sekiranya dapat mempengaruhi

pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan seefisien mungkin guna menekan biaya pelayanan kesehatan. Singkatnya, WOM tampaknya mempengaruhi konsumsi pasien dalam penggunaan pelayanan kesehatan dan karena itu sangat berdampak pada penyedia dan konsumen sebagai pembayar perawatan kesehatan (Martin et al., 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yasir, et.al. mengatakan bahwa pada masa pandemi COVID-19, pemerintah China mempromosikan protokol kesehatan melalui komunikasi *Word of Mouth* yang disebut 2019-nCov-WOM. Komunikasi *Word of Mouth* yang digunakan oleh pemerintah China selain digunakan untuk mempromosikan protokol kesehatan, digunakan pula untuk individu-individu agar dapat mengetahui tanda-tanda penularan COVID-19 sehingga memudahkan tenaga kesehatan untuk memberikan pengobatan dan meminimalkan penyebaran virus lebih lanjut (Maqsood et al., 2020)

Berdasarkan beberapa hasil review dari beberapa artikel, didapatkan jawaban yang berupa pentingnya penggunaan masker pada era COVID-19, pentingnya pemanfaatan komunikasi dalam penanganan masalah COVID-19 dan *word of mouth* (WOM) sebagai salah satu komunikasi yang biasa digunakan dalam dunia kesehatan sehingga sekiranya WOM dapat menjadi komunikasi yang efisien dan efektif guna menangani masalah dalam era pandemi COVID-19.

Pembahasan

Era pandemi COVID -19 telah menjadi salah satu masalah yang tidak hanya berskala nasional namun juga menjadi masalah global.

Negara-negara di seluruh dunia pada saat ini sedang merasakan keprihatinan yang sama dengan Indonesia. Hal ini karena COVID-19 tidak hanya menyerang dalam bidang kesehatan, namun juga menyerang dalam sektor ekonomi dan sektor-sektor lainnya.

Penggunaan APD khususnya masker dalam era pandemi COVID-19 yang telah dijelaskan pada bagian hasil, didukung oleh panduan yang dikeluarkan oleh *World Health Organization* (WHO) mengenai “Anjuran mengenai penggunaan masker dalam konteks Covid-19” yang mengatakan telah dibuktikan bahwa penggunaan masker medis dapat mencegah dan menekan risiko penyebaran virus yang dapat menyebabkan infeksi dari orang yang terinfeksi ke orang lain dan memungkinkan terjadinya kontaminasi lingkungan akibat penyebaran ini (Organization, 2017).

Artikel yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengenai penggunaan masker mengatakan bahwa terdapat 3 (tiga) jenis masker yaitu: masker kain, masker medis dan masker N95 dan semua pihak diwajibkan untuk menggunakan masker selama masa pandemi COVID-19. Pada artikel tersebut juga menjelaskan bahwa pemakaian masker kain merupakan masker yang digunakan pada masyarakat umum. Masker kain ini dapat dipakai maksimal hanya 4 jam dan setelahnya harus diganti dengan masker baru dan bersih. Apabila masker yang dipakai basah atau lembab pun harus segera diganti. Masyarakat disarankan membawa beberapa masker saat beraktivitas dan penggunaan maskerpun harus tepat seperti menutup hidung dan mulut. Pemakaian masker akan menjadi efektif apabila dilakukan dengan baik dan benar serta sesuai dengan protokol kesehatan. Beberapa hal lain yang sesuai dengan protokol kesehatan dan dapat dilaksanakan secara berdampingan dengan penggunaan masker yaitu mencuci tangan dengan sabun dan

menjaga jarak secara fisik (Kemenkes RI, 2020)

Salah satu yang memiliki peranan penting di era pandemi COVID-19 ini adalah komunikasi. Dalam hal ini, komunikasi memiliki tujuan untuk memperoleh informasi, menyampaikan informasi dan saling berinteraksi. Lebih jauh lagi komunikasi dapat digunakan sebagai upaya mempengaruhi seseorang, kelompok, maupun golongan tertentu untuk menyamakan pandangan maupun tujuan-tujuan tertentu (Syaipudin, 2020). Penjelasan ini sesuai dengan beberapa artikel yang telah di review pada bagian hasil. Artikel yang ditulis oleh Syaipudin (2020) mengatakan bahwa sesuai hasil dari pernyataan Tim Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 di Tulungagung, mengatakan bahwa informasi yang diberikan pada masyarakat harus tepat (Syaipudin, 2020). Hal ini mencegah supaya tidak adanya kesalahan komunikasi yang akan mengakibatkan sulitnya penerimaan informasi yang diberikan, sehingga terjadi salah persepsi antara pemberi dan penerima informasi. Hal-hal tersebut sebisa mungkin harus dihindari, terlebih lagi menyangkut dengan pesan yang bersifat sensitif.

Salah satu jenis komunikasi yang dapat digunakan sebagai alat untuk menyampaikan informasi mengenai Covid-19 adalah komunikasi *Word of Mouth* (WOM). Komunikasi *word of mouth* ini sering digunakan dalam bidang kesehatan seperti yang telah dijelaskan pada bagian hasil. WOM terkadang lebih efektif jika dibandingkan komunikasi yang lain salah satunya adalah iklan. (Flintoff & Scraton, 2004) mengatakan bahwa iklan merupakan media komunikasi yang hanya memiliki interaksi satu arah kepada penerima informasi, sedangkan WOM memiliki interaksi dua arah. Selain itu, WOM dianggap cenderung lebih obyektif karena penyampaian informasi kepada calon penerima informasi bukan langsung berasal dari pemerintah, sehingga

terkadang pemberi informasi menyertakan pengalamannya dan kelebihan serta kelemahan dari penggunaan masker yang nantinya akan diantisipasi oleh penerima informasi (Rizki & Boyer, 2015).

Menurut (Rizki & Boyer, 2015) Pemberi WOM dapat memberikan banyak informasi lebih banyak berdasarkan pengalamannya jika dibandingkan dengan sumber yang lain. Hal ini timbul karena adanya persamaan dan tanpa unsur komersil diantara pemberi dan penerima WOM, sehingga informasi dapat lebih dipercaya oleh penerima WOM (Rizki & Boyer, 2015). Telah terdapat bukti yang menunjukkan bahwa pesan yang disampaikan secara langsung dapat memberikan pengaruh secara potensial kepada orang lain. Pernyataan yang dikemukakan oleh (Rizki & Boyer, 2015) mengatakan bahwa WOM memegang peranan penting dalam membentuk sikap dan perilaku dari penerima WOM (Rizki & Boyer, 2015).

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas, WOM merupakan salah satu jenis komunikasi yang mampu membentuk sikap dan perilaku seseorang dalam melakukan suatu hal. Tidak hanya di kehidupan sehari-hari, WOM juga berlaku dan diterapkan dalam bidang kesehatan. Keberhasilan dari penerapan WOM dalam bidang kesehatan sudah dinyatakan dalam beberapa penelitian diatas, hal ini menunjukkan bahwa WOM mampu menjadi alat untuk menyampaikan informasi, memberikan pengetahuan serta pemahaman mengenai COVID-19 kepada masyarakat. Hal ini disebabkan oleh dasar dari WOM adalah komunikasi dari mulut ke mulut, sehingga penggunaan WOM dapat lebih efektif jika dibandingkan dengan komunikasi lainnya. Komunikasi WOM dapat dengan mudah dijangkau oleh orang-orang yang berada dalam suatu masyarakat karena pemerintah belum bisa menjangkau setiap lapisan masyarakat untuk dapat mematuhi

protokol kesehatan. Terdapat beberapa jenis penelitian yang hampir sama menggunakan tema komunikasi namun berbeda jenis komunikasi yang digunakan dalam penelitian. Sebagai contoh seperti penelitian yang dilaksanakan oleh Syaipudin (2020) mengenai “Peran Komunikasi Massa di Tengan Pandemi Covid-19” yang mengatakan bahwa penanganan pandemi Covid-19 dan peran komunikasi massa yang menyatakan bahwa kedua hal tersebut menjadi satu bagian terpenting bahwasannya komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam segala aspek kehidupan. Termasuk beberapa hal dalam menjalin interaksi yang berhubungan dengan masyarakat tentang pemberitaan serta informasi mengenai Pandemi Covid-19.

Kesimpulan

Berikut adalah kesimpulan dari penulisan literature review diatas, yaitu :

Pertama penggunaan masker merupakan suatu kewajiban dalam era pandemi Covid-19.

Kedua komunikasi merupakan salah satu cara untuk menyampaikan informasi, memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya penggunaan masker di era pandemi Covid-19.

Ketiga WOM merupakan salah satu jenis komunikasi dari mulut ke mulut yang berhasil diterapkan dalam bidang kesehatan.

Keempat penggunaan WOM pada era pandemi Covid-19 merupakan salah satu pilihan yang dapat diambil oleh pemerintah guna meningkatkan keefisienan dan keefektifan dalam penyampaian informasi, memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya penggunaan masker di era pandemi Covid-19.

Penulis mengambil tema mengenai komunikasi dari mulut ke mulut atau *word of mouth* dikarenakan komunikasi ini merupakan salah satu jenis komunikasi yang dapat dilakukan dengan mudah oleh

masyarakat namun dengan syarat pemerintah wajib memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat.

BIBLIOGRAFI

- Di Gennaro, F., Pizzol, D., Marotta, C., Antunes, M., Racalbutto, V., Veronese, N., & Smith, L. (2020). Coronavirus Diseases (Covid-19) Current Status And Future Perspectives: A Narrative Review. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 17(8), 2690.
- Diaconus, P. D. (2020). *Historia Langobardorum*. Litres.
- Flintoff, A., & Scraton, S. (2004). 10 Gender And Physical Education. In *Physical Education* (P. 161).
- Giovanetti, M., Benvenuto, D., Angeletti, S., & Ciccozzi, M. (2020). The First Two Cases Of 2019 - Ncov In Italy: Where They Come From? *Journal Of Medical Virology*, 92(5), 518–521.
- Heruwasto, I., & Ardiyanti, D. (2020). Pengaruh Experiential Marketing Pengguna Blackberry Terhadap Relationship Marketing Outcomes (Studi Pada Mahasiswa Iisip Jakarta). *Jurnal Manajemen Dan Usahawan Indonesia*, 41(2), 24.
- Maqsood, H., Mehmood, I., Maqsood, M., Yasir, M., Afzal, S., Aadil, F., Selim, M. M., & Muhammad, K. (2020). A Local And Global Event Sentiment Based Efficient Stock Exchange Forecasting Using Deep Learning. *International Journal Of Information Management*, 50(16), 432–451.
- Martin, J. A., Hamilton, B. E., Osterman, M. J. K., Driscoll, A. K., & Mathews, T. J. (2017). *Births: Final Data For 2015*.
- Novianti, R. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Word Of Mouth (Wom) Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen (Jim)*, 3(1), 122.
- Organization, W. H. (2017). *Global Hepatitis Report 2017*. World Health Organization.
- Prasanti, D., & Fitriani, D. R. (2018). Pembentukan Karakter Anak Usia Dini: Keluarga, Sekolah, Dan Komunitas?(Studi Kualitatif Tentang Pembentukan Karakter Anak Usia Dini Melalui Keluarga, Sekolah, Dan Komunitas). *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 2(1), 13–19.
- Purbandari, E., Sugandini, D., & Sutiono, H. T. (2018). Word Of Mouth Sebagai Konsekuensi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 111–124.
- Ramakrishnan, S., Balamurugan, J., Vinothkannan, M., Kim, A. R., Sengodan, S., & Yoo, D. J. (2020). Nitrogen-Doped Graphene Encapsulated Fecomos Nanoparticles As Advanced Trifunctional Catalyst For Water Splitting Devices And Zinc–Air Batteries. *Applied Catalysis B: Environmental*, 279(12), 119381.
- Ri, K. (2020). *Kemenkes Ri*.
- Rizki, G., & Boyer, L. A. (2015). Lnc Ing Epigenetic Control Of Transcription To Cardiovascular Development And Disease. *Circulation Research*, 117(2), 192–206.
- Sari, E. N. F. T. (2020). *Pengembangan Perangkat Pembelajaran Biologi Berbasis Higher-Order Thinking Skills (Hots) Materi Sistem Gerak Kelas Xi Di Sma Muhammadiyah 1 Malang*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Sinuraya, R. K., Destiani, D. P., Puspitasari, I. M., & Diantini, A. (2018). Pengukuran Tingkat Kepatuhan Pengobatan Pasien Hipertensi Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Di Kota Bandung.

- Indonesian Journal Of Clinical Pharmacy*, 7(2), 124–133.
- Susilo, D., Putranto, T. D., Neu, M. T. L. M., & Navarro, C. J. S. (2020). Nagekeo Women's Cultural Struggle As A Flores Sub-Culture Against The Flow Of Civilization's Progress. *Bricolage: Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 6(01), 1–15.
- Syaipudin, L. (2020). Peran Komunikasi Massa Di Tengah Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Kabupaten Tulungagung). *Kalijaga Journal Of Communication*, 2(1), 14–34.
- Syandri, S., & Akbar, F. (2020). Penggunaan Masker Penutup Wajah Saat Salat Sebagai Langkah Pencegahan Wabah Coronavirus Covid-19. *Salam: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(3), 261–268.
- Talaiekhosani, A., Rezaia, S., Kim, K.-H., Sanaye, R., & Amani, A. M. (2020). Recent Advances In Photocatalytic Removal Of Organic And Inorganic Pollutants In Air. *Journal Of Cleaner Production*, 2(12), 123895.
- Trarintya, M. A. P. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Wing Amertarsup Sanglah Denpasar). *Universitas Udayana Denpasar*.
- Unhale, S. I., & Kendre, S. D. (2020). On Existence And Uniqueness Results For Iterative Mixed Integrodifferential Equation Of Fractional Order. *Journal Of Applied Analysis*, 1(Ahead-Of-Print).
- Zhang, S. X., Huang, H., & Wei, F. (2020). Geographical Distance To The Epicenter Of Covid-19 Predicts The Burnout Of The Working Population: Ripple Effect Or Typhoon Eye Effect? *Psychiatry Research*, 2(13), 112998.
- Zhou, P., Yang, X.-L., Wang, X.-G., Hu, B., Zhang, L., Zhang, W., Si, H.-R., Zhu, Y., Li, B., & Huang, C.-L. (2020). A Pneumonia Outbreak Associated With A New Coronavirus Of Probable Bat Origin. *Nature*, 579(7798), 270–273.