

**KOMUNIKASI EFEKTIF PEGAWAI DI BIDANG
PENGASUHAN TERHADAP LANSIA DI UPT
PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA DI KISARAN**

SKRIPSI

Oleh:
INGGRI NARASATI
NPM 1603110222

Program Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2020

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

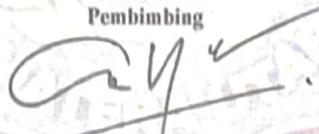


Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh :

Nama Lengkap : **Inggri Narasati**
NPM : 1603110222
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : **Komunikasi Efektif Pegawai Di Bidang Pengasuhan Terhadap Lansia Di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Di Kisaran**

Medan, 07 Desember 2020

Pembimbing



CORRY NOVRICA AP SINAGA, S. Sos., M.A

Disetujui Oleh

KETUA PROGRAM STUDI



NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.LKom

Dekan



Dr. ARHIN SALEH, S.Sos., MSP

PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara adalah :

Nama : Inggri Narasati
NPM : 1603110222
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada hari, Tanggal : Senin, 09 November 2020
Waktu : 08.00 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom
PENGUJI II : AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom
PENGUJI III : CORRY NOVRICA AP SINAGA, S. Sos., M.A

PANITIA PENGUJI

Ketua

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP



Sekretaris

Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Inggri Narasati, NPM 1603110222, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa pemalsuan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk dalam pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dilakukan menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya batalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 07 Desember 2020

Yang Menyatakan



Inggri Narasati

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb,.

Alhamdulillah *rabbi' alamin*, puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat tersusun hingga selesai. Salam dan shalawat tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memawa ummat dari alam kegelapan menuju alam yang terang menerang. Yang memberikan segala ilmu pengetahuan kepada ummat yang sangat berguna baik untuk kepentingan dunia maupun akhirat kelak.

Skripsi merupakan salah satu syarat wajib untuk menyelesaikan Pendidikan sarjana di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berisikan “**Komunikasi Efektif Pegawai di Bidang Pengasuhan Terhadap Lansia di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia di Kisaran**”, skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena dalam proses penyelesaiannya tidak sedikit kesulitan dan hambatan dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada banyak pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan mungkin terselesaikan tanpa doa, usaha, bimbingan, dan juga arahan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada teristimewa orang tua penulis ayahanda Indra Susanto dan Ibunda tercinta Rahmawati atas segala upaya yang telah membesarkan, mendidik dan memberi dukungan dan doanya kepada abang

dan adikku yang selalu membantu dan memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi, semoga bisa menjadi anak yang membanggakan keluarga.

Dan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos, MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Drs. Zulfahmi, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Abrar Adhani, S.Sos, M.I.Kom selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Corry Novrica AP. Sinaga, S.Sos., M.A. selaku Dosen Pembimbing dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Nurhasanah Nasution, S.Sos, M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Akhyar Anshori S.Sos., M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah mendidik penulis sampai sekarang ini.
9. Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu surat menyurat penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

10. Bapak dan ibu pegawai di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran yang telah membantu dalam pengambilan data penelitian dari awal sampai akhir.
11. Kepada teman kos yang selalu menemani saya Alisyia Nurmayra Pasaribu terimakasih atas perhatian dan dukungan selama dibangu perkuliahan yang selalu membantu dalam keadaan apapun semoga kita dapat menggapai cita-cita kita dikemudian hari. Dan terimakasih kepada Nova Zulistya Hasanah Saragih, Baydura, Khairiawan, Dwi Gusnaldi, Fadridil Syahriadi, Vellya Silvana Sumanjaya, Naya Miraza Hsb, Riki Yakub, Arguanda Pribadi, Sandri Maulana, Zaidal Abidin Siregar, Dwi syahfitri S.Pd, Siska Novita Sari, Dea Meva Zizah Harahap, Bella Handayani, Ulfa Nurul Huda, Rini Febriani dan Aidil Walbahri yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk segera dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
12. Kepada teman KKN saya Putri Ambarwati, Bobby Risky Sinurat dan Dini Gusraini yang selalu memberikan semangat agar segera menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada temen SMP saya Salsabila Rizky Sabrina, Nora Jelita, Nia Ramadhani dan Latifah Hayani Taufik.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah ikhlas membantu dan mendukung hingga terselasaikannya skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi masyarakat dan siapa saja yang membaca skripsi ini. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan dalam

penulisan ini. Penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, penulis ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Medan, 2020

Penulis

INGGRI NARASATI

NPM. 1603110222

**KOMUNIKASI EFEKTIF PEGAWAI DI BIDANG PENGASUHAN
TERHADAP LANSIA DI UPT PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA
DI KISARAN**

INGGRI NARASATI

1603110222

ABSTRAK

Masalah perekonomian dan sosial dalam keluarga merupakan faktor yang mendorong sebagian keluarga memilih untuk menitipkan orang tuanya di panti sosial agar dapat diasuh oleh dinas sosial. Tidak hanya karena faktor ekonomi, faktor sosial pun ikut mempengaruhi melihat keadaan psikis orang tuanya yang semakin tidak menentu. Kehidupan lansia senantiasa membutuhkan komunikasi dan interaksi dengan orang lain hal itu dilakukan agar menimbulkan rasa nyaman bagi lansia. Pada masa-masa seperti itu lansia akan merasa terasingkan karena sudah mulai jarang berinteraksi dengan lingkungan sekitar. UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran mempunyai 4 pegawai di bidang pengasuhan dan total lansia yang berada di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran sebanyak 47 orang. Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Komunikasi Efektif Pegawai di Bidang Pengasuhan Terhadap Lansia di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana pengumpulan data dilakukan dengan wawancara sehingga mampu menggali lebih dalam tentang Komunikasi Efektif Pegawai di Bidang Pengasuhan terhadap lansia di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia. Subjek penelitian ini ialah sebanyak 4 (empat) orang pegawai di bidang pengasuhan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi yang terjalin antara pengasuh dengan lansia sudah berjalan dengan efektif karena seorang pengasuh sudah diberikan pelatihan oleh Balai Diklat Kementerian Sosial setiap periode. Hal ini dilakukan untuk mempelajari bagaimana cara berinteraksi yang benar dan cara memberikan pelayanan yang baik dengan lansia. Proses komunikasi efektif di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran lebih banyak menggunakan komunikasi non verbal dari pada komunikasi verbal karena banyak nya gangguan (noise) dalam proses komunikasi antara pengasuh dengan lansia. Seperti yang ditemukan adanya masalah tingkat usia yang menyebabkan adanya penurunan pendengaran dan secara psikologis lansia lebih cenderung mudah tersinggung.

Kata kunci: Komunikasi Efektif, Pengasuh, Lansia

DAFTAR ISI

HAL. BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

HAL. PENGESAHAN

HAL. PERNYATAAN

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Pembatasan Masalah	2
1.3. Rumusan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II URAIAN TEORITIS	6
2.1. Komunikasi	6
2.1.1 Tujuan Komunikasi.....	9
2.1.2 Unsur-Unsur Komunikasi	10
2.1.3 Hambatan Dalam Komunikasi	11
2.2. Pengertian Komunikasi Efektif	15
2.2.1. Prinsip Komunikasi Efektif.....	18
2.2.2 Karakteristik Komunikasi Efektif	20
2.3. Pengertian Komunikasi Verbal	21
2.3.1 Klasifikasi Komunikasi Verbal	22
2.3.2 Pengertian Komunikasi Non Verbal	23
2.3.3 Batasan Komunikasi Non Verbal.....	23
2.4. Komunikasi Antarpribadi.....	26

2.4.1 Ciri-Ciri Komunikasi Antarpribadi	27
2.4.2 Prinsip Komunikasi Antarpribadi	29
2.5. Pengertian Pegawai	30
2.6. Pengertian Pengasuh	30
2.7. Pengertian Lansia	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Jenis penelitian	31
3.2. Kerangka Konsep	32
3.3. Definisi Konsep	32
3.4. Informan dan Narasumber	33
3.5. Kategorisasi Penelitian	34
3.6. Teknik Pengumpulan Data	34
3.7. Teknik Analisis Data	35
3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Hasil Penelitian	37
4.2. Pembahasan	55
BAB V PENUTUP	59
5.1. Simpulan	59
5.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Tabel 3.1 Kategorisasi Penelitian.....	34
Tabel 4.1 Tabel Profil Informan Utama.....	45

Daftar Gambar

Gambar 4.1 Struktur Organisasi	44
--------------------------------------	----

Daftar Lampiran

Permohonan Persetujuan Judul Skripsi

Penetapan Judul Skripsi Dan Pembimbing

Penetapan Judul Skripsi

Permohonan Seminar Proposal Skripsi

Undangan Seminar Proposal Skripsi

Berita Acara Bimbingan Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dalam kehidupan, manusia mempunyai sifat untuk saling berhubungan dengan sesamanya, sehingga komunikasi menjadi hal yang paling penting dalam berinteraksi antar sesama. Adapun bentuk komunikasi tersebut dibagi menjadi komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Komunikasi dapat terjadi dimana saja, kapan saja, serta mencakup berbagai kalangan. Pemilihan komunikasi yang tepat akan menentukan kualitas hubungan yang baik, seperti dalam menjalin komunikasi dengan para lanjut usia yang tinggal dan diasuh oleh dinas sosial, maka diperlukan penggunaan komunikasi yang efektif.

Masalah perekonomian dan sosial dalam keluarga merupakan faktor yang mendorong sebagian keluarga memilih untuk menitipkan orang tuanya di panti sosial agar dapat diasuh oleh dinas sosial. Tidak hanya karena faktor ekonomi, faktor sosial pun ikut mempengaruhi melihat keadaan psikis orang tuanya yang semakin tidak menentu.

Pada masa-masa seperti itu lansia akan merasa terasingkan karena sudah mulai jarang berinteraksi dengan lingkungan sekitar. Dengan adanya panti sosial akan sangat membantu lanjut usia dalam menuju proses kehidupan selanjutnya, dimana terdapat pengasuh dalam panti sosial untuk membantu para lansia tersebut menjadi lanjut usia yang sejahtera. Pekerja sosial lanjut usia berperan memberikan

bantuan, bimbingan, pengawasan, perlindungan dan pertolongan kepada lanjut usia secara individu maupun kelompok.

Setiap lansia yang tinggal di panti sosial akan dilayani oleh pengasuh setiap harinya. Kehidupan lansia senantiasa membutuhkan komunikasi dan interaksi dengan orang lain hal itu dilakukan agar menimbulkan rasa nyaman bagi lansia. Perasaan nyaman lansia selama berada di panti sosial sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukan pengasuh terhadap lansia. Hal ini dapat dilihat dari perilaku sehari-hari lansia dalam melakukan berbagai aktivitasnya di panti sosial.

Menjalin komunikasi dengan lansia tentu memiliki hambatan, salah satunya seperti penurunan kesehatan pada beberapa indera lansia, sehingga dengan adanya permasalahan ini maka dibutuhkan keterampilan komunikasi yang baik ketika berkomunikasi dengan mereka.

Berdasarkan Uraian latar belakang diatas peneliti tertarik untuk membuat skripsi dengan judul “Komunikasi Efektif Pegawai Di Bidang Pengasuhan Terhadap Lansia Di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran”.

1.2 Batasan Masalah

Mengingat luasnya ruang lingkup yang dapat dikaji dalam penelitian ini, maka perlu dilakukan pembatasan masalah penelitian. Masalah yang diteliti dalam penelitian yang berjudul “*Komunikasi Efektif Pegawai Di Bidang Pengasuhan Terhadap Lansia Di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran*” adalah :
Bagaimana komunikasi verbal dan non verbal yang dilakukan oleh Pegawai

Bidang Pengasuhan Terhadap Lansia di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini dari berdasarkan pemaparan latar belakang di atas adalah sebagai berikut :

- Bagaimana Komunikasi Efektif Pegawai Di Bidang Pengasuhan Terhadap Lansia di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Komunikasi Efektif Pegawai Di Bidang Pengasuhan Terhadap Lansia Di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran.

1.5 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian harusnya dapat memberikan manfaat tertentu bagi pembacanya. Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Secara Akademis, penelitian ini diharapkan berguna terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, di antaranya dapat digunakan dalam memperluas teori dan kajian ilmu komunikasi pada umumnya. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sebuah acuan dan menjadi bahan referensi bagi para peneliti dalam penelitian selanjutnya, serta

menjadi sumber bacaan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara khususnya Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik.

2. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi media pembelajaran atau penerapan media pembelajaran secara lebih lanjut dalam ilmu pengetahuan tentang komunikasi efektif Pegawai Bidang Pengasuhan Terhadap Lansia.
3. Manfaat Praktis
 - a. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai cara mengamalkan ilmu pada waktu kuliah dengan melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan pendidikan serta memberikan pengetahuan kepada peneliti mengenai pentingnya Komunikasi Efektif Pegawai Di Bidang Pengasuhan Terhadap Lansia Di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran.
 - b. Bagi UPT Pelayanan Sosial Kisaran penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang pentingnya komunikasi yang efektif dalam mengasuh para lansia.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II : Uraian Teoritis

Bab ini menjelaskan tentang pengertian Komunikasi, Hambatan dalam Berkomunikasi, Komunikasi Antarpribadi, Komunikasi Efektif, Komunikasi Verbal dan nonverbal, UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia dan pengertian pegawai, pengasuh serta lansia.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini berisikan persiapan dan pelaksanaan penelitian yang menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, teknik pengeumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian serta sistematika penulisan.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berisikan hasil dari penelitian dan pembahasan.

BAB V : Penutup

Pada bab ini berisi tentang Simpulan dan Saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Komunikasi

Dalam keseharian, semua orang tentu membutuhkan akan yang namanya komunikasi, baik dari berbicara secara langsung, melalui telepon, menulis surat, bahasa isyarat, ataupun contoh komunikasi dalam bentuk lainnya.

Istilah komunikasi berpangkat pada perkataan latin *communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua atau lebih. Komunikasi juga berasal dari akar kata dalam bahasa latin *communico* yang artinya membagi (Cangara, 2014:20).

Sebuah definisi yang dibuat oleh kelompok sarjana komunikasi yang mengkhususkan diri pada studi komunikasi antarmanusia (*human communication*) bahwa: “komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan (1) membangun hubungan antar sesama manusia; (2) melalui pertukaran informasi; (3) untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain; serta (4) berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu” (Cengara, 2014:21-22).

Secara terminologi, para ahli komunikasi memberikan pengertian komunikasi menurut sudut pandang dan pendapat mereka masing-masing diantaranya: Danil Vardiasnyah mengungkapkan beberapa definisi komunikasi secara istilah yang dikemukakan para ahli (Vardiansyah, 2008:25-26).

- 1) Jenis & Kelly menyebutkan “Komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lainnya (khalayak)”.
- 2) Berelson & Stainer “Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain. Melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka, dan lainlain”.
- 3) Gode “Komunikasi adalah suatu proses yang membuat sesuatu dari yang semula yang dimiliki oleh seseorang (monopoli seseorang) menjadi dimiliki dua orang atau lebih”.
- 4) Brandlun “Komunikasi timbul didorong oleh kebutuhan-kebutuhan untuk mengurangi rasa ketidakpastian, bertindak secara efektif, mempertahankan atau memperkuat ego”.
- 5) Resuch “Komunikasi adalah suatu proses yang menghubungkan satu bagian dengan bagian lainnya dalam kehidupan”.
- 6) Weaver “Komunikasi adalah seluruh prosedur melalui mana pikiran seseorang dapat mempengaruhi pikiran orang lainnya”.

Selain itu Deddy Mulyana juga memberikan beberapa definisi komunikasi secara istilah yang dikemukakan beberapa pendapat para ahli antara lain (Mulyana, 2010:68-69) :

- 1) Theodore M.Newcomb, “Komunikasi merupakan setiap tindakan komunikasi dipandang sebagai suatu transmisi informasi, terdiri dari rangsangan yang diskriminatif, dari sumber kepada penerima.”
- 2) Carl.I.Hovland, “Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikate).”
- 3) Gerald R.Miller, “Komunikasi terjadi ketika suatu sumber menyampaikan suatu pesan suatu penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima.”
- 4) Everett M.Rogers, “Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk merubah tingkah laku mereka.”
- 5) Raymond S.Ross, “Komunikasi (internasional) adalah suatu proses menyortir, memilih dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respons dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator.”
- 6) Mary B. Cassata dan Molefi K. Asante, “(Komunikasi adalah) transmisi informasi dengan tujuan mempengaruhi khalayak”.
- 7) Harold Laswell, “(cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut) Who says what

and with channel to whom with what effect? atau siapa yang mengatakan apa dengan saluran apa kepada siapa dengan pengaruh bagaimana.

2.1.1 Tujuan Komunikasi

Menurut Devito (2011) ada empat tujuan komunikasi. Tujuan komunikasi tersebut, antara lain :

a. Menemukan

Salah satu tujuan utama komunikasi menyangkut penemuan diri (*personal discovery*). Berkomunikasi dengan orang lain, berarti belajar tentang diri sendiri dan orang lain. Dengan berbicara kepada orang lain, kita memperoleh umpan balik yang berharga mengenai perasaan, pemikiran, dan perilaku kita.

b. Untuk berhubungan

Perasaan ingin dicintai dan meyakini orang lain, membuat manusia termotivasi untuk membina dan memelihara hubungan baik dengan orang lain.

c. Untuk meyakinkan

Komunikasi dalam hal ini yaitu bertujuan untuk mengubah sikap dan perilaku manusia.

d. Untuk bermain

Manusia menggunakan komunikasi untuk bermain dan menghibur diri. Sebagai contoh, kita mendengarkan pelawak, pembicara, music dan film melakukan komunikasi untuk menghibur.

2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi

Komunikasi hanya bisa terjadi jika didukung oleh adanya unsur-unsur komunikasi. Secara rinci, unsur-unsur komunikasi (Cangara, 2008:23) terdiri atas sebagai berikut :

1. Sumber (*source*)

Sumber merupakan semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antarmanusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi juga bisa dalam bentuk kelompok.

2. Pesan

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda.

3. Media

Media yang dimaksud disini ialah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima.

4. Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber.

5. Pengaruh atau Efek

Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan.

6. Tanggapan balik

Tanggapan balik adalah salah satu bentuk dari pada pengaruh yang berasal dari penerima.

7. Lingkungan

Lingkungan ialah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi.

2.1.3 Hambatan dalam Berkomunikasi

Untuk melakukan komunikasi yang efektif bukanlah suatu hal yang mudah. Dalam komunikasi banyak berbagai hambatan-hambatan yang dapat merusak komunikasi. Effendy menyebutkan ada beberapa hal yang dalam hal ini

merupakan hambatan komunikasi yang harus dijadikan perhatian penting bagi komunikator jika ingin komunikasinya sukses yaitu:

1. Gangguan Ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai gangguan mekanik dan gangguan semantik.
 - a) Gangguan mekanik (*mechanical, channel noise*) Yang dimaksud dengan hambatan mekanik ialah hambatan yang disebabkan salah satu alat dalam saluran komunikasi mengalami gangguan sehingga tidak bekerja dengan baik. Dalam hal ini dapat kita contohkan suara ganda (*interferensi*) pada pesawat radio disebabkan dua pemancar yang berdempetan gelombangnya; atau gambar yang tidak terang pada televisi, atau dapat pula kita contohkan pada surat kabar yang tulisannya kabur. Dapat pula dicontohkan pada loudspeaker yang berdegung ketika digunakan.
 - b) Gangguan Semantik (*semantic noise*). Hambatan semantik merupakan hambatan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan. Cara menyebutkan gangguan semantik sering terjadi karena beberapa faktor.
 - c) Kata-kata yang digunakan terlalu banyak memakai jargon bahasa asing sehingga sulit dimengerti oleh khalayak tertentu.
 - d) Struktur bahasa yang digunakan tidak sebagaimana mestinya sehingga membingungkan penerima.

- e) Latar belakang budaya yang menyebabkan salah persepsi terhadap simbol-simbol bahasa yang digunakan (Cangara, 2008:156).
2. Kepentingan *Interest* atau kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati suatu pesan. Orang akan hanya memperhatikan perangsang yang ada hubungannya dengan kepentingannya. Apabila kita tersesat dalam hutan dan beberapa hari tak menemui makanan sedikitpun, maka kita akan memperhatikan perangsang-perangsang yang mungkin dapat dimakan daripada lain-lainnya. Andai kata dalam situasi demikian kita dihadapkan pada pilihan antara makanan dan sekantong berlian, maka pastilah kita akan memilih makanan. Berlian barulah akan diperhatikan kemudian. Misalnya saja dalam sebuah acara seminar pendidikan yang akan dilaksanakan beberapa hari kedepan, sehingga sebuah spanduk terpampang untuk menarik peserta mengikuti acara tersebut. Akan tetapi bagi sebagian orang informasi yang berada di spanduk bukanlah suatu hal yang penting sehingga hanya melihat sekilas lalu pergi meninggalkan spanduk tersebut. Berbeda halnya dengan mereka yang merasa penting tentunya mereka akan mencatat atau mengingat jadwal pendaftaran dan pelaksanaan serta mengikuti acara seminar yang akan diadakan beberapa hari kedepan tersebut. Melihat contoh diatas dapatlah kita pahami bahwasanya kepentingan sangatlah mempengaruhi kita terhadap suatu pesan yang disampaikan. Kepentingan bukan hanya mempengaruhi tetapi juga menentukan daya tanggap perasaan, pikiran dan tingkah laku kita. Hal

tersebut merupakan sifat reaktif terhadap segala perangsang yang tidak bersesuaian atau bertentangan dengan suatu kepentingan.

3. Motivasi terpendam motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan kekurangannya. Keinginan, kebutuhan dan kekurangan seseorang berbeda dengan orang lain dari waktu ke waktu dan dari tempat ke tempat, sehingga karenanya motivasi itu berbeda intensitasnya. Demikian pula intensitas tanggapan seseorang terhadap suatu komunikasi.

Misalnya kita kaitkan pada contoh seminar diatas, tentunya seorang yang berprofesi di bidang pendidikan atau yang senang menempuh pendidikan pada fakultas pendidikan tentunya akan lebih termotivasi untuk mengikuti acara seminar yang akan diadakan tersebut dibandingkan orang-orang yang berprofesi di luar bidang pendidikan. Semakin sesuai komunikasi dengan motivasi seseorang semakin besar kemungkinan komunikasi itu dapat diterima dengan baik oleh pihak yang bersangkutan. Sebaliknya, komunikasi akan mengabaikan komunikasi yang tak sesuai dengan motivasinya.

4. Prasangka *Predice* atau prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan berat bagi suatu kegiatan komunikasi, oleh karena orang yang mempunyai prasangka belum apa-apa sudah curiga dan menerka. Emosi memaksa kita untuk menarik kesimpulan atas dasar syak wasangka tanpa menggunakan pikiran yang rasional. Emosi seringkali membutakan pikiran dan pandangan kita terhadap fakta yang nyata. Bagaimanapun oleh karena

sekali prasangka itu sudah mencekam, maka seseorang tak akan dapat berpikir secara objektif dan segala apa yang dilihatnya selalu akan dinilai secara negatif. Sesuatu yang objektif pun akan dinilai negatif. Prasangka bukan saja dapat terjadi terhadap suatu ras, seperti sering kita dengar, melainkan juga terhadap agama, pendidikan, politik dan kelompok. Pendek kata, suatu perangsang yang dalam pengalaman pernah memberi kesan yang tidak enak. Misalnya sebuah kampanye politik yang menjanjikan berbagai macam hal jika partainya menang, akan tetapi sebagian orang berdasarkan pengalaman-pengalaman yang lalu menanggapi hal ini dengan prasangka-prasangka negatif dan menganggap itu hanya janji-janji saja agar massa memilihnya dalam pemilihan nanti. Sehingga pesan-pesan yang disampaikan dalam kampanye tentunya hanya dianggap omong kosong belakang.

5. Hambatan ekologis Hambatan ekologis terjadi disebabkan oleh gangguan lingkungan terhadap proses berlangsungnya komunikasi, sehingga hambatan ini datangnya dari lingkungan. Contoh dalam hambatan ini adalah suara petir, suara kendaraan bermotor pada saat seorang komunikator menyampaikan pesannya kepada komunikan dan lain sebagainya (Effendy, 2002:16).

2.2 Komunikasi Efektif

Komunikasi yang efektif telah memperpendek jarak, menghemat biaya, menembus ruang dan waktu. Komunikasi efektif dapat dilakukan dengan cara menghadirkan rasa keterbukaan, saling memahami dan membuka ruang dialog.

Komunikasi efektif berusaha menjembatani antara pikiran, perasaan, dan kebutuhan seseorang dengan dunia luarnya. Semua orang tentu saja mengharapkan komunikasi yang dilakukannya efektif. Komunikasi disebut efektif apabila penerima menginterpretasikan pesan yang diterimanya sebagaimana yang dimaksudkan oleh pengirim. Semua orang dapat berkomunikasi dengan caranya masing-masing, tetapi tidak semuanya mampu berkomunikasi secara efektif.

Apa yang dimaksud komunikasi efektif?. Komunikasi yang efektif dapat dipahami sebagai komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang lain. Perubahan sikap ini biasanya terlihat pada proses maupun masa pasca komunikasi. Komunikasi yang efektif biasanya memiliki tujuan untuk memudahkan orang lain dalam memahami pesan yang disampaikan oleh seorang pemberi pesan (komunikator). Selain itu, komunikasi yang efektif juga bertujuan supaya informasi yang disampaikan dapat menimbulkan feedback dari si penerima pesan (komunikan). Karena alasan-alasan tersebut, maka proses komunikasi yang efektif haruslah dilakukan dengan menggunakan bahasa yang jelas dan dapat dipahami oleh orang lain.

Menurut Rahmat (2012:76) dalam bukunya Psikologi Komunikasi menyatakan bahwa komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.

Sedangkan menurut Effendy (2006:11) komunikasi efektif adalah mekanisme di mana terdapat hubungan antar manusia dan yang

memperkembangkan semua lambang pikiran, bersama-sama dengan alat-alat untuk menyiarkannya dalam ruang dan merekamnya dalam waktu. Ini mencakup ekspresi wajah, sikap, suara, kata-kata tertulis, percetakan, telegrap, telepon, dan apa saja yang merupakan penemuan terakhir untuk menguasai ruang dan waktu.

Menurut Rahmat (2005:46), dalam proses komunikasi yang efektif, komunikator memegang peranan yang sangat penting untuk tercapainya komunikasi efektif. Komunikator sebagai personal yang mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap komunikan, bukan saja dilihat dari kemampuan menyampaikan pesan, namun juga menyangkut berbagai aspek karakteristik komunikator (Rahmat, 2005).

Komunikasi yang efektif akan membantu mengantarkan kepada tercapainya tujuan tertentu, sebaliknya jika komunikasi efektif tidak berhasil maka akibatnya bisa sekedar membuang waktu, sampai akibat buruk yang tragis. Harus disadari bahwa komunikasi efektif akan membantu jalan menuju tercapainya apapun tujuan yang dilakukan. Keterampilan komunikasi secara efektif merupakan modal penting dalam sebuah keberhasilan.

Kegagalan komunikasi dinyatakan juga sebagai komunikasi yang tidak efektif (Rahmat, 2012:93). Hal ini berarti gagasan yang disampaikan tidak mudah dipahami dan menciptakan jarak yang semakin jauh dengan orang lain serta gagal memberi dorongan orang lain untuk bertindak.

2.2.1 Prinsip-prinsip Komunikasi Efektif

Komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan. Komunikasi efektif dipandang sebagai suatu hal yang penting dan kompleks. Dianggap penting karena ragam dinamika kehidupan (bisnis, politik, misalnya) yang terjadi biasanya menghadirkan situasi kritis yang perlu penanganan secara tepat, munculnya kecenderungan untuk tergantung pada teknologi komunikasi, serta beragam kepentingan yang ikut muncul.

Menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia yang dikutip oleh (Rahkmat, 2007:13-15), komunikasi yang efektif dapat diukur dengan lima hal yaitu:

1. Pengertian

Pengertian artinya penerimaan yang cermat dari isi komunikasi seperti yang dimaksudkan oleh komunikator. Dalam hal ini komunikator dapat dikatakan efektif apabila penerima memperoleh pemahaman yang cermat atas pesan yang disampaikan (kadang-kadang, komunikator menyampaikan pesan tanpa disengaja, yang juga dipahami dengan baik). Kegagalan utama dalam berkomunikasi adalah ketidak berhasilan dalam menyampaikan isi pesan secara cermat.

2. Kesenangan

Komunikasi dimaksudkan untuk menjadikan hubungan kita hangat, akrab dan menyenangkan. Tingkat kesenangan dalam berkomunikasi berkaitan erat dengan perasaan kita terhadap orang yang berinteraksi dengan kita.

3. Mempengaruhi Sikap

Komunikasi dilakukan agar komunikan bertindak sesuai harapan komunikator berdasarkan atas kehendaknya sendiri. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari. Dalam berbagai situasi komunikator berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain memahami ucapan komunikator. Proses mengubah dan merumuskan kembali sikap, atau pengaruh sikap (*attitude influence*), berlangsung terus seumur hidup.

4. Memperbaiki Hubungan

Keefektifan komunikasi secara keseluruhan masih memerlukan suasana psikologis yang positif dan penuh kepercayaan. Dengan berkomunikasi maka akan tercipta hubungan yang positif dan mempertahankan hubungan yang saling memuaskan.

5. Tindakan

Menimbulkan tindakan adalah indikator efektivitas dari komunikasi dan tindakan adalah hasil akumulasi dari seluruh proses komunikasi.

2.2.2 Karakteristik Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif dapat dilakukan oleh setiap orang. Jika ada yang merasa tidak mampu, hal ini lebih karena masalah pembiasaan. Melatih orang berkomunikasi secara efektif bisa dilakukan dengan langsung pada praktek. Walaupun sepintas mudah, hal ini dapat membantu setiap individu untuk mencapai sebuah kesuksesan baik di dalam kehidupan pribadinya maupun dalam kehidupan karirnya.

Menurut Mulyana (2008:3) Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindak lanjuti dengan sebuah perbuatan secara suka rela oleh penerima pesan, dapat meningkatkan kualitas hubungan antarpribadi, dan tidak ada hambatan. Sumber dan penerima komunikasi harus sistem yang sama, jika tidak sama, maka komunikasi tidak akan pernah terjadi.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat diketahui bahwa komunikasi efektif apabila memenuhi tiga persyaratan utama, yaitu:

1. Pesan yang dapat diterima dan dipahami oleh komunikan sebagaimana dimaksud oleh komunikator.
2. Ditindak lanjuti dengan perbuatan secara suka rela oleh penerima pesan.
3. Meningkatkan kualitas hubungan antarpribadi.

2.3 Komunikasi Verbal dan Non verbal

2.3.1 Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata baik yang dikatakan secara lisan maupun tertulis. Komunikasi dapat teridentifikasi sebagai suatu proses dimana seorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Komunikasi tulisan apabila keputusan yang akan disampaikan itu disandikan dalam simbol-simbol yang dituliskan pada kertas atau pada tempat lainnya yang bisa dibaca dan dikirimkan pada karyawan yang dimaksudkan.

Menurut Paulette J.Thomas, komunikasi verbal adalah penyampaian dan penerimaan pesan dengan menggunakan bahasa lisan dan tulisan. Sementara, lambang verbal merupakan semua lambang yang digunakan untuk menjelaskan pesan pesan dengan memanfaatkan kata kata (bahasa) sebagai maksud untuk menghasilkan sebuah arti sama yang berada dalam pikiran pengirim, dengan menggunakan kata-kata yang merupakan unsur unsur dasar bahasa. Adapun kode komunikasi verbal dalam pemakaiannya menggunakan bahasa, bahasa dapat didefenisikan seperangkat kata yang telah disusun secara berstruktur sehingga inti kalimat yang mengandung arti (Nisawatun, 2017).

Dari beberapa pendapat diatas bisa penulis simpulkan bahwa pada dasarnya sama, komunikasi verbal adalah komunikasi yang penyampaian pesannya menggunakan kata-kata baik secara lisan maupun tulisan, dimana unsur terpenting dari komunikasi verbal itu adalah bahasa.

Untuk kepentingan komunikasi verbal, bahwa bahasa dianggap sebagai suatu konsep tertentu. Bahasa memiliki kekayaan simbolisasi verbal dan dipandang sebagai upaya manusia dalam memberdayakan informasi yang bersumber dari persepsi manusia dan sebagai medium untuk berkomunikasi yang santun baik dengan diri sendiri dan orang lain. Bahasa memiliki banyak fungsi, namun ada tiga fungsi yang erat hubungannya dalam menciptakan komunikasi yang efektif.

Tiga fungsi bahasa adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mempelajari tentang sekeliling kita
- b. Untuk membina hubungan baik diantara sesama manusia
- c. Untuk menciptakan ikatan-ikatan dalam kehidupan manusia

2.3.2 Klasifikasi komunikasi verbal

- komunikasi verbal melalui lisan dapat di artikan dimana seseorang melakukan interaksi secara lisan dengan pendengar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima.komunikasi verbal melalui lisan dapat dilakukan dengan cara bertatap muka langsung antar komunikator dan komunikan.
- komunikasi verbal melalui tulisan tidak dapat dilakukan secara tatap muka langsung antar komunikator dan komunikan.penyampaian pesan komunikasi verbal melalui tulisan dapat dilakukan dengan menggunakan media surat, gambar, grafik ataupun lainnya.

2.3.3 Teori komunikasi verbal

Menurut para ahli ada tiga teori sehingga orang bisa memiliki kemampuan verbal. *Teori pertama* adalah operant conditioning, teori ini menekankan teori stimulasi dan respon yang menyatakan bahwa jika suatu organism dirangsang oleh stimuli dari luar, orang akan cenderung memberi reaksi. *Teori kedua* dinamakan dengan teori kognitif, teori ini menekankan kompetensi bahasa pada manusia lebih dari apa yang ditampilkan. *Teori ketiga* disebut teori penengah, teori ini menekankan bahwa manusia dalam mengembangkan kemampuan bahasanya tidak saja bereaksi terhadap stimuli yang diterima dari luar tetapi juga dipengaruhi oleh proses internal yang terjadi dalam dirinya.

Ketiga teori ini menunjukkan ciri dan alasan masing-masing namun dapat memberikan tekanan yang sama, bahwa manusia akan meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara verbal yang tentunya harus melalui proses belajar. Tanpa komunikasi verbal manusia tidak dapat berfikir, komunikasilah yang mempengaruhi persepsi dan pola pikir seseorang (Nisawatun, 2017).

2.3.4 Komunikasi Non verbal

Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang menggunakan bahasa isyarat atau bahasa diam (*silent*). Komunikasi non verbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan yang dilakukan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerak tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan.

Komunikasi non verbal dapat juga diartikan yaitu komunikasi dengan menggunakan gejala yang menyangkut dengan gerak-gerik (*gestures*), sikap (*postures*), ekspresi wajah (*facial expressions*), pakaian yang bersifat simbolik, isyarat dan gejala yang sama yang tidak menggunakan bahasa lisan dan tulisan.

Dari beberapa pengertian dapat penulis simpulkan bahwa arti komunikasi non verbal adalah komunikasi yang proses penyampaiannya tanpa kata-kata melainkan menggunakan isyarat, seperti sikap tubuh, gerak tubuh, ekspresi mata, ekspresi wajah, kedekatan jarak dan sentuhan.

2.3.5 Teori komunikasi non verbal

Menurut Darwin dan Morris ada dua teori komunikasi non verbal dalam pendekatan etologi. Teori pertama yaitu teori *cumulative structure* (struktur stimulus), teori ini memfokuskan analisisnya pada makna yang diasosiasikan dengan kinesik dan membahas mengenai makna yang berkaitan dengan gerak tubuh dan ekspresi wajah ketimbang struktur perilaku. Teori kedua yaitu *Action theory* (teori tindakan), teori ini menekankan pada suatu pandangan mengenai kinesik yang lebih didasarkan tindakan. Dia mengasumsikan bahwa tindakan tidak terbentuk dengan sendirinya, melainkan terbagi ke dalam suatu rangkaian panjang peristiwa terpisah-pisah (Nisawatun, 2017).

Terdapat lima kategori dalam tindakan; pembawa (*inborn*) berarti insting yang dimiliki sejak lahir, ditemukan (*discovered*) berarti dilakukan secara sadar dan terbatas pada struktur genetik tubuh, diserap (*absorb*) dilakukan secara tidak sadar melalui interaksi dengan orang lain, dilatih (*trained*) diperoleh dengan

belajar, berjalan, mengetik, mendengar dll, dan campur (*mixed*) diperoleh melalui berbagai macam cara yang mencakup keempat hal diatas.

Pada kedua teori diatas memiliki titik tekan yang berbeda-beda, namun pada tujuan dan maknanya tetap sama. Bahwa komunikasi non verbal tidak dipelajari, ia adalah bagian alami dari keberadaan manusia yang diasumsi melalui tindakan, ekspresi, dan gerak tubuh yang dilakukan dengan sadar ataupun tidak sadar. Komunikasi yang dilakukan secara verbal tidak akan lengkap tanpa komunikasi non verbal.

2.3.6 Batasan-batasan Komunikasi Non Verbal

1. Komunikasi non verbal berada dalam konteks nya. Maksudnya komunikasi verbal disini berjalan dengan konteks nya. Karena perilaku non verbal bisa saja mempunyai arti berbeda-beda. Misalnya kedipan mata (itu bisa diartikan sebuah ajakan dilain konteks, penuh cinta, berbohong, dan lainnya), tersenyum (bisa diartikan keramahtamaan atau sapaan, ketertarikan seseorang, perasaan malu, dan lainnya), dsb.
2. Perilaku non verbal adalah perilaku yang normal, maksudnya prilaku pada umumnya menggunakan gerakan tubuh untuk menyampaikan sebuah makna. Misalnya mimik wajah (ketika pesan verbal diucapkan dengan perasaan bahagia, maka mimik wajah dari pesan non verbal akan menunjukkan ekspresi bahagianya), gerakan tangan (ketika mengucapkan kata “itu” maka pesan non verbal mengarahkan gerakan tangan yang menunjukkan sesuatu yang dituju), dsb (Nisawatun, 2017).

2.4 Komunikasi Antarpribadi (interpersonal)

Langkah awal memahami karakteristik unik dari komunikasi interpersonal adalah melacak makna dari kata interpersonal. Kata interpersonal adalah turunan dari kata inter, yang berarti “antara”, dan kata person yang berarti “orang”. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal secara umum terjadi antara dua orang. Seluruh proses komunikasi terjadi diantara beberapa orang, namun seluruh interaksi tidak melibatkan seluruh orang di dalamnya secara akrab. Buber (Wood, 2013:22) mengatakan interaksi social dibedakan dalam tiga tingkatan yaitu :

1) Komunikasi *I-it*

Dalam komunikasi *I-it*, interaksi kita dengan orang lain sangat tidak personal, bisa dikatakan orang lain hanya sebagai objek.

2) Komunikasi *I-you*

Jenis komunikasi *I-you*, yaitu jenis yang paling banyak digunakan dalam interaksi sehari-hari. Kita memperlakukan orang lain lebih dari sekedar objek, tetapi kita tidak sepenuhnya menganggap mereka sebagai manusia yang unik. Komunikasi *I-you* dapat terjadi secara lebih personal. Interaksi tersebut serupa dengan komunikasi di dunia maya dan forum internet, ketika orang-orang bertemu karena memiliki kesamaan hobi dan gagasan.

3) Komunikasi *I-Thou*

Ketika berinteraksi ditingkatan *I-Thou*, kita melihat orang lain dengan segala keutuhan dan kepribadiannya. Melihat seseorang harus dari norma sosial tertentu, tetapi orang lain adalah manusia yang unik dan kita menerima mereka secara utuh. Dalam komunikasi *I-Thou*, kita terbuka

sepenuhnya pada orang lain, mempercayai orang lain untuk menerima diri kita apa adanya dalam segala kelebihan dan kekurangan.

2.4.1 Ciri-ciri Komunikasi Antarpribadi (interpersonal)

Menurut Wood (2013), ciri-ciri komunikasi interpersonal yaitu

1. Selektif

Manusia tidak mungkin berkomunikasi secara akrab dengan semua orang yang dijumpai dalam kehidupan sehari-hari.

2. Sistemis

Komunikasi interpersonal dicirikan dengan sifat sistemis karena ia terjadi dalam sistem yang bervariasi. Terdapat banyak sistem yang melekat pada proses komunikasi interpersonal. Setiap sistem mempengaruhi apa yang kita harapkan dari orang lain. Cara manusia berkomunikasi sangat beragam berdasarkan kebudayaan masing-masing.

Komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh sistem, situasi, waktu, masyarakat, budaya, latar belakang personal, dan sebagainya. Dengan menggabungkan semua sistem tersebut untuk memahami dinamika komunikasi interpersonal. Namun yang harus dipahami bahwa seluruh sistem tersebut saling berkaitan setiap bagian mempengaruhi bagian lainnya.

3. Unik

Pada tingkatan yang paling dalam, komunikasi interpersonal sangat unik. Pada interaksi yang melampaui peran social, setiap orang menjadi unik dan oleh karena itu menjadi tidak tergantikan.

4. Processual

Komunikasi interpersonal adalah proses yang berkelanjutan. Hal tersebut berarti komunikasi senantiasa berkembang dan menjadi lebih personal dari masa ke masa. Proses yang berkelanjutan tidak memiliki awal dan akhir yang pasti.

5. Transaksional

Komunikasi interpersonal adalah proses transaksi antara beberapa orang. Sifat transaksional yang secara alami terjadi dalam komunikasi interpersonal berdampak pada tanggung jawab komunikator untuk menyampaikan secara jelas.

6. Individual

Bagian terdalam dari komunikasi interpersonal melibatkan manusia sebagai individu yang unik dan berbeda dari orang lain.

7. Pengetahuan personal

Komunikasi interpersonal membanu perkembangan pengetahuan personal dan wawasan kita terhadap interaksi manusia. Agar dapat memahami kaunikan individu, kita harus memahami pikiran dan perasaan orang lain secara personal. Komunikasi juga membuka pemahaman terhadap kepribadian orang lain. Ketika hubungan yang

dijalin semakin dalam, kita membangun kepercayaan dan belajar untuk berkomunikasi dengan cara yang nyaman.

8. Menciptakan makna

Inti dari komunikasi interpersonal adalah berbagi makna dan informasi antara dua belah pihak. Tidak hanya bertukar kalimat, tetapi saling berkomunikasi. Menciptakan makna seperti memahami tujuan setiap kata dan perilaku yang ditampilkan oleh orang lain.

2.4.2 Prinsip-prinsip dalam Komunikasi Interpersonal

Menurut Wood (2013), ada delapan prinsip dalam komunikasi interpersonal yaitu :

1. Tidak mungkin hidup tanpa berkomunikasi.
2. Komunikasi interpersonal adalah hal yang tidak dapat diubah.
3. Komunikasi interpersonal melibatkan masalah etika.
4. Manusia menciptakan makna dalam berkomunikasi interpersonal.
5. Komunikasi mempengaruhi pemaknaan.
6. Komunikasi interpersonal menciptakan hubungan yang berkelanjutan.
7. Komunikasi tidak dapat menyelesaikan semua hal.
8. Efektivitas komunikasi interpersonal adalah sesuatu yang dapat dipelajari.

2.5 Pegawai

Pegawai adalah golongan masyarakat yang melakukan kehidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta. Pegawai juga merupakan tenaga kerja jasmaniah maupun

rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Pegawai juga adalah orang-orang yang di pekerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha (Usep, Agus, 2018).

2.6 Pengasuh

Pengasuh adalah seseorang yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan pengasuhan dan perawatan kepada anak untuk menggantikan peran orangtua yang sedang bekerja mencari nafkah. Pengasuh dapat disimpulkan sebagai orang yang mengasuh, merawat, mengurus, serta mendidik (Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini, 2010).

2.7 Lansia (Lanjut Usia)

Usia lanjut sebagai tahap akhir siklus kehidupan merupakan tahap perkembangan normal yang akan dialami oleh setiap individu yang mencapai usia lanjut dan merupakan kenyataan yang tidak dihindari. Usia lanjut adalah kelompok orang yang sedang mengalami suatu proses perubahan yang bertahap dalam jangka waktu beberapa dekade. Lanjut usia adalah tahap masa tua dalam perkembangan individu dengan batas usia 60 tahun ke atas. Lebih rinci, batasan penduduk lansia dapat dilihat dari aspek-aspek biologis, ekonomi, sosial, dan usia atau batasan usia (Notoadmodjo, 2007:59):

BAB III

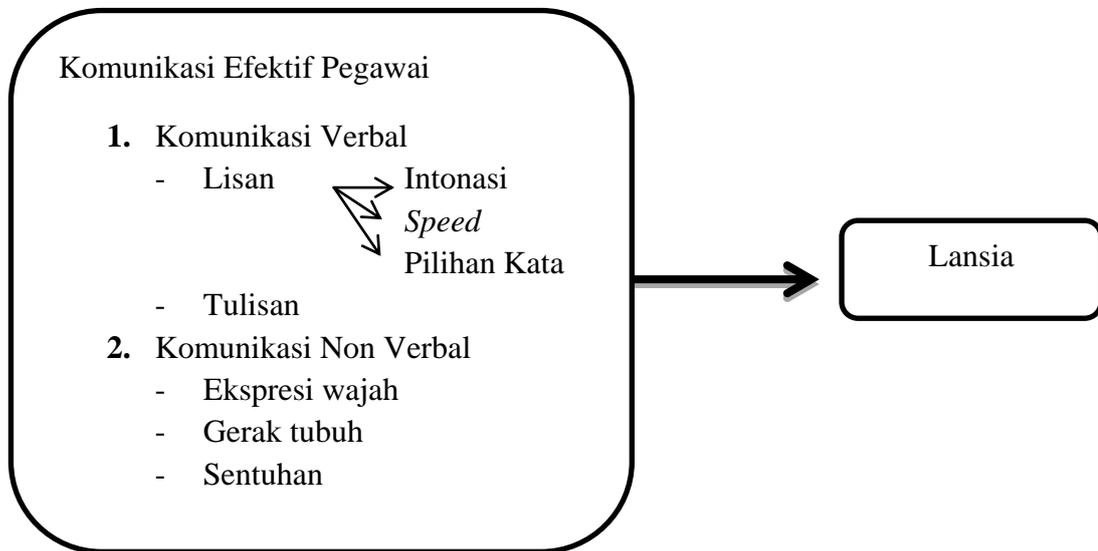
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk mencapai suatu penyelesaian masalah dengan mengumpulkan dan menganalisis data untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Metode adalah cara atau langkah yang telah diatur dengan pemikiran yang baik untuk mencapai suatu maksud.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian dengan metode deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang menggambarkan situasi, proses atau gejala-gejala tertentu yang diamati. Penelitian menggunakan metode kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas, berbagi kondisi dan situasi serta fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi penelitian dan berupaya menarik realita ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi dan fenomena tertentu (Bungin, 2008:68).

3.2 Kerangka Konsep



Gambar 1. Kerangka Konsep

3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah penjabaran mengenai kerangka konsep untuk memperjelas dan menyederhanakan beberapa konsep uraian teoritis dalam penelitian maka penulis menyederhanakan beberapa konsep tersebut sebagai berikut :

a. Komunikasi efektif

Komunikasi efektif adalah proses pertukaran informasi, ide, perasaan yang menghasilkan perubahan sikap sehingga terjalin sebuah hubungan baik antara pemberi pesan dan penerima pesan. Bentuk komunikasi yang dilakukan agar komunikasi berjalan dengan efektif antara lain :

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol verbal, baik secara lisan ataupun tulisan. Komunikasi verbal yang berbentuk lisan biasanya dilakukan secara langsung (*face to face*) sedangkan komunikasi melalui tulisan bisa dilakukan melalui media.

2. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan tanpa menggunakan kata-kata, melainkan melalui simbol-simbol seperti ekspresi wajah, gerak tubuh dan sentuhan.

b. Lansia

Lansia merupakan bagian dari proses kehidupan yang tak dapat dihindarkan dan akan dialami oleh setiap individu. Pada tahap ini individu mengalami banyak perubahan baik secara fisik maupun mental. Dikatakan lanjut usia, yaitu secara umur sudah mencapai 65 tahun keatas. Mengapa demikian, hal ini disebabkan terjadinya perubahan dalam struktur dan fungsi sel, jaringan, serta sistem organ.

3.4 Informan dan Narasumber

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara mendalam dengan subjek dalam penelitian ini yaitu Said Muhammad Darlin, AMK, Tamrin Siregar, AMK, Khoiriah dan Rabithah Kampanye Wita sebagai Pegawai Bidang Pengasuhan di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran.

3.5 Kategorisasi Penelitian

Berdasarkan kerangka konsep diatas, lebih lanjut lagi agar teori tersebut jelas penggunaannya maka teori yang ada diterjemahkan kedalam kategorisasi sebagai berikut :

Konsep	Indikator
Komunikasi Efektif Pegawai Di bidang	Komunikasi efektif
Pengasuhan Terhadap Lansia Di UPT	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi Verbal
Pelayanan Lanjut Usia Di Kisaran	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi Non Verbal • Lansia

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Moleong (2010:186), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan yang diwawancarai (yang memberikan jawaban atas pertanyaan). Sesuai dengan pendapat di atas, peneliti melakukan wawancara dengan informan yang dilaksanakan dengan efektif, artinya dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dapat memperoleh data sebanyak-banyaknya. Wawancara dilakukan bersama informan yakni dalam hal ini pegawai yang terkait di upt pelayanan sosial lanjut usia di kisaran. Alat bantu dalam pengumpulan data melalui metode wawancara ini adalah *tape recorder*.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mengkaji dan mengolah data dari dokumen - dokumen yang sudah ada sebelumnya yang mana data tersebut dapat mendukung data penelitian. “Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri historis”, (Bungin, 2008 : 122). Dalam tahapan ini peneliti akan memperoleh data sekunder dari dokumen-dokumen yang terkait dengan masalah yang akan diteliti, baik berupa foto atau laporan tertulis.

3.7 Teknik Analisis Data

Data-data yang diperoleh peneliti, selanjutnya akan dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman Punch (Afrizal 2014:178). Mereka menegaskan dalam bukunya bahwa dalam menganalisa data dengan teknik ini dilakukan secara sikllus. Yang mana siklus tersebut terdiri dari tiga komponen, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan atau pengujian kesimpulan.

- a. Reduksi Data, yaitu proses pemilihan data, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa hingga kesimpulan terverifikasi.
- b. Penyajian data, seluruh data yang didapat, baik berupa hasil wawancara, dokumentasi dan sebagainya akan dianalisis sesuai dengan teori yang dipaparkan sebelumnya.

- c. Penarikan kesimpulan, adalah kegiatan penggambaran secara utuh dari objek yang diteliti pada proses penarikan kesimpulan berdasarkan penggabungan informasi yang disusun dalam suatu bentuk yang tepat dalam penyajian data.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di kantor UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran yang berada di Jalan Perintis Km.8 Desa Simpang Tiga Lemang Kec. Simpang Empat Kab. Asahan. Dan waktu dilaksanakannya penelitian ini adalah pada September 2020 .

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab IV ini, peneliti akan memaparkan hasil-hasil yang sudah didapatkan dilapangan, baik itu data yang telah didapatkan melalui wawancara dengan para pengasuh lansia di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran maupun data yang diperoleh melalui pengamatan penelitian saat berlangsungnya proses komunikasi antara pengasuh dengan lansia.

4.1.1. Profil UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran adalah UPT yang dulunya bernama Panti Werdha Bhakti Asahan dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Lanjut Usia Rantau Prapat adalah UPT yang dulunya bernama Panti Werdha Harapan Rantau Prapat yang keduanya berada di bawah Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara, Asrama UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran Luasnya 12.462 m² dibangun Tahun 1957 terletak di Jalan Perintis Kemerdekaan KM. 8, Desa Simpang Tiga Lemang, Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Asahan, sedangkan Asrama UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Rantau Prapat mempunyai Luas Tanah : 8.239 m², dibangun Tahun 1959, terletak di Jalan Dewi Sartika No.14, Kelurahan Sioldengan Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhan Batu.

UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran terletak di Jln.Perintis Km.8, Simpang Tiga Lemang, Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Asahan.

- a. Luas Area : 12.462 m²
- b. Kantor : 1 Gedung
- c. Musholla : 1 Ruang
- d. Tempat Berwudhu : 1 Buah
- e. Ruang Perawatan : 1 Ruang
- f. Ruang asrama warga : 12 Ruang
- g. Aula : 1 Ruang
- h. Ruang Petugas : 4 Ruang
- i. Dapur : 1 Buah
- j. Gudang : 1 Ruang

4.1.2 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan Peraturan Gubernur No.10 Tahun 2019, UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran dan Rantau Prapat Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara secara umum mempunyai maksud yaitu mendukung Program Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara dalam hal peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat, sehingga usia harapan hidup meningkat. Sejalan dengan hal tersebut jumlah

populasi lanjut usia cenderung meningkat sehingga menimbulkan berbagai permasalahan sosial.

Pelayanan Sosial bagi lanjut usia di UPT merupakan salah satu program pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan mengatasi permasalahan yang dialami lanjut usia dengan baik, yang tujuan utamanya adalah memberikan bimbingan dan pelayanan bagi lanjut usia terlantar agar dapat hidup secara wajar dalam kehidupan bermasyarakat.

4.1.3 Visi dan Misi.

Visi UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran dan Rantau Prapat Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara adalah : Terwujudnya jaminan kebutuhan Lanjut Usia baik jasmani,rohani dan sosial dapat hidup secara wajar dan bahagia di hari tua.

Misi UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran dan Rantau Prapat Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara adalah :

- Tempat pemenuhan kebutuhan hidup warga lanjut usia secara wajar.
- Meningkatkan harkat dan martabat penghuni panti.
- Meningkatkan rasa kepercayaan diri warga panti.

4.1.4 Dasar Hukum

Dasar Hukum UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran dan Rantau Prapat Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara adalah :

1. UUD 1945 Pasal 34.
2. UU No.13 Thn 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.
3. UU No.11 Thn 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.
4. Kep.Mensos RI No:4/PRS-3/KPRS/2007 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia dalam panti.
5. Pergub SU No.17 thn 2010 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi.
6. Pergub SU No.38 thn 2016 tentang Organisasi Tugas Pokok Dan Fungsi UPT.
7. Peraturan Gubernur No.10 Tahun 2019, tentang Tugas, Fungsi, Uraian dan Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara.

4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi.

Tugas Pokok UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran Provinsi Sumatera Utara adalah membantu Kepala Dinas dalam memberikan bimbingan, pelayanan dan rehabilitasi sosial yang bersifat kuratif, rehabilitative, promotif dalam bentuk bimbingan fisik, mental, sosial, pelatihan, ketrampilan, resosialisasi bagi Lanjut Usia terlantar dan rawan terlantar agar dapat hidup secara wajar dalam kehidupan diri sendiri, keluarga dan bermasyarakat.

Fungsi UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pembinaan, bimbingan, arahan, pemantauan, pengawasan/pengendalian dan persiapan penegakan disiplin pegawai

pada lingkungan UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara.

2. Penyelenggaraan penetapan perencanaan dan program sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
3. Penyelenggaraan Norma standar prosedur dan kriteria dalam melaksanakan pengasuh dan atau rehabilitasi sosial.
4. Penyelenggaraan penyusunan dan pengolah data dalam menyelenggarakan pelayanan sosial.
5. Penyelenggaraan pengambilan kebijakan sesuai tugas dan fungsinya.
6. Penyelenggaraan pemberian masukan kepada Kepala Dinas sesuai dengan fungsinya.
7. Penyelenggaraan penetapan laporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugasnya sesuai standar yang ditetapkan.

4.1.6 Kegiatan didalam Panti.

Kegiatan didalam UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara adalah :

1. Pemenuhan Kebutuhan Fisik
 - Pemberian Makanan sesuai dengan gizi yang dibutuhkan
 - Pemenuhan pakaian sehari-hari
 - Penyediaan tempat tinggal yang menyenangkan

2. Bimbingan Sosial
 - Bimbingan Sosial individu dan kelompok
 - Terapi psikososial secara individu
 - Terapi psikososial secara kelompok
3. Bimbingan Fisik dan Kesehatan
 - Pemberian gizi yang seimbang
 - Olah raga secara rutin
 - Pemeriksaan kesehatan secara rutin
4. Bimbingan mental spiritual / kerohanian
 - Bimbingan hubungan dengan manusia sehari-hari
 - Membaca Al Qur'an
 - Praktek sholat dan ibadah lainnya
5. Bimbingan Keterampilan
 - Pertanian,berkebun
 - Beternak ayam, ikan dan bebek
 - Membuat keranjang
6. Bimbingan Hiburan
 - Bernyanyi
 - Bergotong royong sambil bercengkrama
 - Menonton TV bersama

- Rekreasi

7. Terminasi dan Rujukan

Yaitu proses pengakhiran pelayanan setelah klien meninggal dunia atau kembali ke keluarga atau karena sesuatu hal harus dilakukan. dan menghubungkan klien dengan pelayanan lain yang dibutuhkan.

8. Pembinaan lanjutan

Kegiatan yang dilakukan setelah klien kembali ke keluarga atau klien sudah dimakamkan karena tidak memiliki keluarga dengan kunjungan rumah dan pengurusan makam bagi klien yang terlantar.

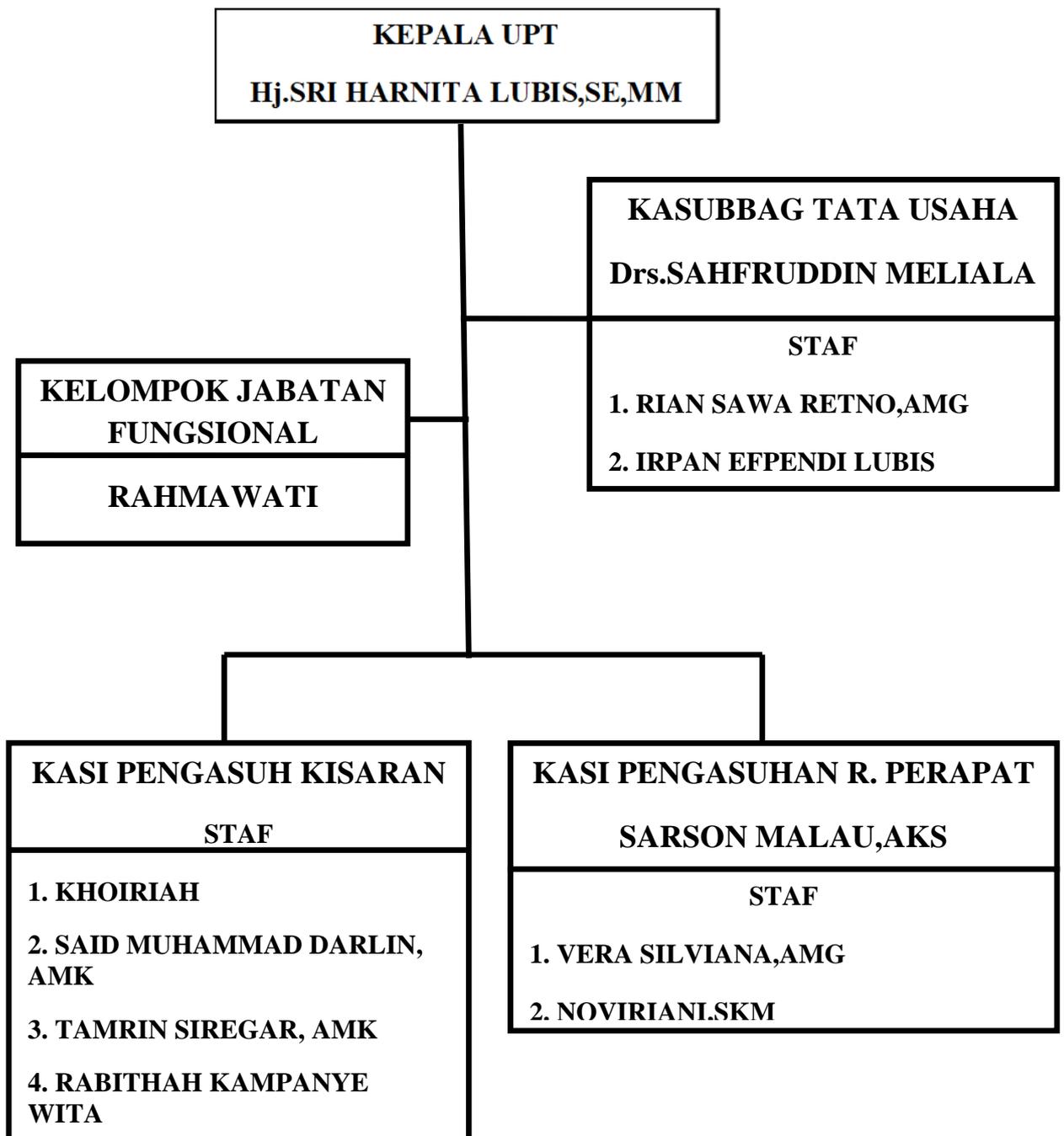
4.1.7 Syarat-syarat Penerimaan WBS

Syarat-syarat Penerimaan di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran dan Rantau Prapat Dinas Sosial Propinsi Sumatera Utara adalah :

- a. Pria dan Wanita berusia 60 tahun keatas.
- b. Sehat jasmani dan rohani, berdasarkan keterangan dari Dokter/Puskesmas.
- c. Surat Keterangan dari Lurah/Desa bahwa, Kelayan berasal dari keluarga yang tidak mampu/tidak memiliki keluarga yang bertanggung jawab atas kehidupannya dan tidak sedang dalam proses hukum.
- d. Tidak mempunyai tempat tinggal.
- e. Surat penyerahan dari Instansi setempat (Kepala Desa/Dinas Sosial).
- f. Dapat beraktifitas sendiri.
- g. Bersedia mematuhi peraturan yang dibuat oleh Panti.

- h. Tidak menuntut bila terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan atau diluar kemampuan.

4.1.7 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Tabel 4.1

Tabel Profil Informan Utama

NO	Keterangan	Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4
1.	Nama	Said Muhammad Darlin, AMK	Tamrin Siregar, AMK	Khoiriah	Rabithah Kampanye Wita
2.	Usia	36 Tahun	32 Tahun	53 Tahun	38 Tahun
3.	Agama	Islam	Islam	Islam	Islam
4.	Jenis Kelamin	Laki-laki	Laki-laki	Perempuan	Perempuan
5.	Pendidikan Terakhir	D-III	D-III	SMA	SMA
6.	Status	Sudah Menikah	Sudah Menikah	Sudah Menikah	Sudah Menikah
7.	Masa Bekerja	5 Tahun	2 Tahun	13 Tahun	10 Tahun
8.	Jumlah Lansia yang Diasuh	12 Lansia	11 Lansia	12 Lansia	12 Lansia
9.	Tanggal Wawancara	02 Oktober 2020	05 Oktober 2020	02 Oktober 2020	05 Oktober 2020

Sumber : Olahan Data Penelitian 2020

4.2 Analisa Data

Pada bagian ini akan dipaparkan apa yang ditemukan oleh peneliti lewat wawancara yang dilakukan saat meneliti adapun hasilnya sebagai berikut :

Informan I mengatakan cara berkomunikasi dengan lansia secara tatap muka agar kita bisa membangun kedekatan kepada lansia agar tidak ada kecanggungan dan mereka pun lebih terbuka untuk menceritakan sesuatu kejadian yang pernah mereka rasakan. Informan II juga mengatakan berkomunikasi dengan lansia harus menggunakan pengucapan kata yang jelas dan intonasi yang rendah agar pada saat berkomunikasi apa yang dikatakan bisa dipahami jelas oleh lansia dan tidak bingung. Informan III mengatakan dengan berkomunikasi bertatap muka kita bisa melihat bagaimana respon lansia terhadap pesan yang kita sampaikan dan kita juga menggunakan intonasi yang rendah agar lansia tidak terjadi kesalahpahaman yang bisa melukai perasaan lansia tersebut. Sedangkan informan IV mengatakan ketika berkomunikasi dengan lansia kita mengajak mereka bercerita tentang kejadian apa yang mereka alami dan perasaan mereka selama berada di panti social sehingga dengan mereka menyampaikan hal tersebut kita bisa tahu apa yang mereka rasakan selama ini baik itu suka dan duka.

Dari pertanyaan pertama, peneliti menyimpulkan bahwa terjadi pengertian antara pengasuh dan yang diasuh. Pengasuh menggunakan bahasa-bahasa verbal dan non verbal sementara yang diasuh lebih mengutamakan komunikasi secara non verbal. Lansia menggunakan komunikasi non verbal karena lansia mempunyai keterbatasan atau kurangnya pendengaran dan ada juga lansia yang

berbicara kurang jelas. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi yang terjadi sudah efektif.

Informan I mengatakan cara mengajak lansia untuk berinteraksi satu sama lain yaitu dengan mengumpulkan mereka di aula dan mengajak bercerita agar mereka saling mengenal satu sama lain baik itu mengenal nama atau apapun itu yang menyangkut tentang diri mereka masing-masing. Informan II juga mengatakan seperti apa yang disampaikan oleh informan I akan tetapi terkadang juga memberikan hiburan-hiburan kepada lansia agar mereka senang dan tidak merasa bosan karna biasanya lansia ini juga perlu hiburan seperti mengajak mereka bermain game atau kita mengajak mereka untuk senam lansia setiap minggunya. Informan III mengatakan dengan mengumpulkan lansia disuatu ruangan dan memberikan mereka untuk saling bercerita agar bisa mengenal satu sama lain dan kita juga memberikan mereka sedikit arahan dan bimbingan agar mereka menciptakan lingkungan dengan suasana kekeluargaan yang penuh dengan keramahan dan kenyamanan layaknya orang tua dengan anak dengan cara saling bercerita segala hal tentang kehidupan ataupun pengalaman. Sedangkan informan IV mengatakan mereka diberi waktu untuk menceritakan apa yang mereka rasakan selama berada di panti sosial dan kita membuat game agar mereka bisa saling berkomunikasi akan tetapi kita harus tetap mendampingi mereka agar ketika para lansia sedang berkomunikasi.

Dari pertanyaan kedua, peneliti menyimpulkan bahwa cara pengasuh mengajak lansia saling berinteraksi dengan berkomunikasi tatap muka dan menggunakan komunikasi satu arah antara pengasuh dengan lansia. Jika secara

institusi pengasuh mempunyai jadwal program mingguan untuk mengajak para lansia berkumpul agar saling mengenal satu dengan yang lain akan tetapi diluar itu semua lansia mempunyai kebiasaan berinteraksi dengan teman-teman sekamarnya. Namun proses komunikasi efektif yang dilakukan pengasuh dengan lansia hanya dilakukan seminggu sekali maka dari itu peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi tidak berjalan efektif kerana kurangnya komunikasi secara langsung antara pengasuh dengan lansia .

Informan I mengatakan saat berkomunikasi pada lansia kita menggunakan intonasi yang rendah dan kata -kata yang disampaikan harus didengar dengan jelas, apabila terdengar kurang jelas perlu diulangi lagi hingga mendapat kesamaan makna . Informan II juga mengatakan biasanya menggunakan intonasi yang tinggi pada lansia yang pendengarannya kurang baik dan menggunakan intonasi yang rendah pada lansia yang pendengarannya masih normal sehingga pada saat berkomunikasi semuanya bisa mengetahui apa yang disampaikan. Informan III mengatakan berkomunikasi dengan lansia menggunakan nada suara yang lembut agar lansia tidak tertekan saat berkomunikasi akan tetapi lansia tersebut mengetahui apa yang telah disampaikan. Sedangkan informan IV mengatakan berkomunikasi dengan lansia biasanya kita menggunakan nada sesuai dengan kondisi fisik mereka seperti yang dikatakan oleh informan II.

Dari pertanyaan ketiga, peneliti menyimpulkan bahwa akan ada kendala yang terjadi jika pengasuh menggunakan nada suara yang rendah pada saat berkomunikasi dengan lansia yang kondisi pendengarannya sudah berkurang. Sedangkan pengasuh menganggap nada suara rendah bukanlah penyebab

terjadinya komunikasi yang tidak efektif karena mereka menyediakan alat bantu dengar untuk lansia yang kurang pendengaran. Sehingga komunikasi dapat berjalan dengan efektif karena adanya alat bantu pendengaran yang tersedia.

Informan I mengatakan pendengaran yang kurang baik sangat menghambat saat berkomunikasi karena bila kita berbicara dan mereka tidak jelas mendengarkan apa yang kita sampaikan maka terjadi saling paham akan apa yang telah disampaikan. Sedangkan informan II mengatakan masih bisa berkomunikasi dengan cara menggunakan gerak tubuh dengan seperti itu lansia juga mudah memahami perasaan, pikiran, maksud apa yang kita sampaikan kepada mereka. Informan III mengatakan pendengaran yang kurang baik menghambat kita berkomunikasi pada mereka sehingga selalu terjadi kesalahpahaman maka dari itu agar hal tersebut tidak terjadi sangat dibutuhkan pengertian dan pemahaman yang baik dari kita. Sedangkan informan IV mengatakan hal tersebut sangat menghambat karena apa yang akan kita sampaikan pasti tidak akan dimengerti karena mereka tidak mendengarkan dan tidak mengetahui apa yang telah kita sampaikan.

Dari pertanyaan keempat peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi yang terjalin antara pengasuh dan lansia tidak menjadi permasalahan karena tidak begitu banyak lansia yang mengalami kurangnya pendengaran yang parah hingga menimbulkan kesenjangan interaksi selain itu pengasuh juga masih bisa melakukan komunikasi nonverbal. Sehingga interaksi antara pengasuh dan lansia masih dapat dikatakan efektif.

Informan I mengatakan cara mengatasi pendengaran yang kurang baik pada lansia yaitu dengan menggunakan tulisan, isyarat serta menggunakan alat bantu kita berikan sesuai dengan kebutuhan mereka dan kemampuan yang mudah mereka untuk mengerti karna setiap lansia pasti berdeba-beda. Informan II mengatakan tidak ada permasalahan karena bisa menggunakan komunikasi nonverbal kepada lansia dan mereka pun bisa memahaminya dengan baik tanpa ada kesalahpahaman. Informan III juga mengatakan jika lansia tidak menggunakan alat bantu dengar, maka lawan bicaranya harus menggunakan suara keras, sedikit mendekat dan kita juga bisa menggunakan tulisan untuk bisa berbicara dengan lansia tersebut. Sedangkan informan IV mengatakan dengan menggunakan tulisan dan gerak tubuh karna dengan menggunakan gerakan tubuh pada saat berkomunikasi pada lansia yang pendengarannya kurang baik itu sangat memudahkan mereka memahami apa yang kita sampaikan.

Dari pertanyaan kelima peneliti menyimpulkan bahwa kesabaran pengasuh tentu menjadi faktor utama keberhasilan komunikasi antara pengasuh dan lansia dalam berkomunikasi hal ini dapat dilihat ketika adanya lansia yang benar-benar mempunyai kekurangan dalam pendengaran mereka dapat menggunakan gerakan tubuh untuk berinteraksi dengan lansia, selain itu penggunaan nada tinggi dan rendah untuk berinteraksi dengan lansia juga merupakan hal yang perlu diperhatikan, misalnya seperti menyesuaikan situasi sekitar sedang ramai akan lebih baik jika nada tinggi di berikan pada saat pengasuh sedang berkomunikasi antar pribadi dengan lansia. tentu cara berkomunikasi ini masih dapat dikatakan sebagai komunikasi yang tidak efektif, karena jika kondisi didalam suatu ruangan

dan satu lansia menggunakan alat pendengar sedangkan lansia lainnya yang mempunyai kekurangan justru tidak menggunakan alat bantu dengar maka tentu komunikasi dapat dikatakan tidak berjalan dengan efektif.

Menurut keempat informan, pilihan kata yang mudah dipahami oleh lansia adalah menggunakan kata-kata yang singkat, tidak memiliki makna ganda dan yang biasa digunakan sehari-hari agar mereka juga mudah memahaminya dan jangan berbicara terburu-buru karna bisa membuat mereka kebingungan dan frustrasi.

Dari pertanyaan keenam peneliti menyimpulkan bahwa seorang pengasuh harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik, baik berkomunikasi secara verbal maupun komunikasi non verbal selain itu pengasuh juga harus memahami karakter setiap lansia karena dengan begitu mereka dapat mengetahui lansia yang mana yang harus menggunakan salah satu dari gaya komunikasi tersebut. Dengan mengetahui karakter dan gaya komunikasi yang harus digunakan dengan lansia maka tentu akan menimbulkan komunikasi yang efektif antara pengasuh dan para lansia.

Menurut keempat informan, menghadapi lansia yang tidak bisa fasih menggunakan bahasa Indonesia adalah dengan mempelajari terlebih dahulu bahasa apa yang digunakan oleh lansia tersebut walaupun bahasanya kita tidak terlalu fasih mungkin ada salah satu teman kita yang bisa menggunakan bahasa tersebut selain itu kita masih bisa menggunakan gerakan tubuh dan menggunakan tulisan agar komunikasi kita bisa lancar dan dapat dipahami oleh lansia tersebut.

Dari pertanyaan ketujuh peneliti dapat menyimpulkan bahwa tidak ada permasalahan dengan bahasa daerah yang digunakan para lansia saat berkomunikasi. Karena pengasuh di UPT Pelayanan Sosial saling support dan saling bantu membantu jika terkendala dalam penggunaan bahasa daerah yang digunakan, selain itu pengasuh juga dapat menggunakan gerakan tubuh saat berinteraksi dengan lansia, interaksi yang terjadi antara pengasuh dan lansia dapat dikatakan sebagai komunikasi yang efektif karena interaksi antara keduanya masih bisa menggunakan komunikasi non verbal atau gerakan tubuh dan masih saling dimengerti.

Menurut informan I,II dan III mengatakan ekspresi wajah jika salah satu lansia yang ada di panti sosial ini tidak mau makan adalah ekspresi wajah sedih karena ekspresi tersebut membuat seseorang lebih tersentuh dan hatinya mau terbuka jadi lansia tersebut merasakan bahwa kita peduli dengan keadaannya dan itu salah satu untuk membujuk lansia tersebut agar mau makan lagi. Sedangkan informan IV mengatakan dia membuat matanya melotot seolah dia sedang marah sehingga lansia tersebut menjadi takut dan mau makan, akan tetapi bukan berarti marah sungguh-sungguh tapi hanya ingin membujuk lansia tersebut agar mau makan dan kita masih menggunakan bahasa yang sopan.

Dari pertanyaan kedelapan peneliti menyimpulkan bahwa interaksi yang dilakukan oleh pengasuh untuk memberikan pemahaman dengan menggunakan mimik wajah sudah berjalan dengan efektif, ke efektifan berkomunikasi ini dapat dilihat saat lansia mampu memahami apa yang dimaksud pengasuh tersebut.

Menurut keempat informan, cara untuk mengetahui apakah lansia tersebut paham akan apa yang disampaikan itu ada banyak, seperti menganggukkan kepala, mengangkat ibu jari, tersenyum, mengedipkan mata dan mengucapkan kalimat “iya saya paham”. Selain itu kita juga bisa menanyakan kembali apa yang udah kita sampaikan apakah mereka bisa menjelaskan kembali, jika mereka bisa menjelaskannya dengan baik berarti lansia sudah mengerti apa yang telah disampaikan dan jika sebaliknya lansia tersebut belum bisa menjelaskan dengan baik berarti belum memahami apa yang disampaikan, kita bisa menjelaskan ulang hingga lansia tersebut memahaminya.

Dari pertanyaan kesembilan peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi yang terjadi antara pengasuh dengan lansia sudah dikatakan efektif karena semua informan mengatakan bahwa lansia sangat mengerti pesan yang disampaikan secara nonverbal berupa gerakan tubuh lansia.

Informan I mengatakan ketika melihat seorang lansia sedang bersedih dia akan langsung bertanya kenapa lansia tersebut dan memberikan sentuhan di pundaknya, hal tersebut dilakukan agar lansia tersebut merasa sedikit tenang karna dipedulikan dan kita juga bisa menghiburnya sehingga lansia tersebut sudah tidak sedih lagi. Informan II juga mengatakan dia akan merangkul lansia tersebut dan mengajaknya untuk berbicara mengenai masalah yang membuatnya sedih akan tetapi kita tidak boleh memaksakan lansia tersebut untuk bercerita. Sedangkan Informan III dan IV mengatakan jika lansia nya wanita dia akan memeluknya dan mengelus pundaknya agar ia merasa tenang dan sedikit lega meluapkan rasa

sedihnya sedangkan lansia pria dengan menyentuh undaknya dan mengajak berbicara tentang hal apa yang disukainya itu juga bisa membuat mereka terhibur.

Dari pertanyaan kesepuluh peneliti dapat menyimpulkan bahwa dengan adanya perhatian yang diberikan oleh pengasuh kepada lansia tentu lansia akan merasa nyaman dan merasa diperhatikan oleh pengasuh. Kemudian dapat dilihat terciptanya komunikasi efektif jelas adanya karena lansia tersebut akan mengubah sikap yang sebelumnya merasa sedih berubah menjadi lebih baik.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Efektif Pegawai Di Bidang Pengasuhan Terhadap Lansia Di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran. Dalam penelitian ini peneliti menghubungkan dengan teori komunikasi efektif menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia. Teori tersebut membahas tentang lima tanda komunikasi dikatakan efektif yaitu :

1. Pengertian

Pengertian artinya penerimaan yang cermat dari isi komunikasi seperti yang dimaksudkan oleh komunikator. Dalam hal ini komunikator dapat dikatakan efektif apabila penerima memperoleh pemahaman yang cermat atas pesan yang disampaikan. Dari hasil penelitian ini terlihat bahwa pengasuh melakukan berbagai upaya agar pesan yang ingin disampaikan kepada lansia sampai dengan benar akan tetapi masalah pendengaran menjadi faktor utama pesan yang disampaikan pengasuh tidak sesuai dengan semestinya. Mengatasi permasalahan tersebut UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran menyiapkan beberapa alat bantu pendengar untuk lansia yang benar-benar membutuhkan alat tersebut agar proses komunikasi berjalan dengan baik.

2. Kesenangan

Kesenangan yaitu suasana akrab, hangat dan menyenangkan yang terjalin antara pengasuh dengan lansia. Disini baik pengasuh maupun lansia seharusnya merasa senang ketika sedang berkomunikasi. Dari hasil penelitian

yang dilakukan, didapatkan bahwa antara pengasuh dan lansia sama-sama menginginkan terjalinnya kehangatan serta suasana keakraban layaknya sebuah keluarga. Peneliti melihat bahwa pengasuh melakukan interaksi dengan lansia tidak pada waktu tertentu saja, seperti pada saat memberikan pelayanan bagi lansia. Setiap ada kesempatan untuk berinteraksi, mereka selalu melakukannya. Seperti salah satu kegiatan yang dilakukan pada hari Senin sampai Jum`at, pengasuh akan memberitahu lansia untuk mengikuti pengajian di mushola dan mengingatkan lansia untuk mengikuti senam pada hari Jum`at. Selain itu, jika ada waktu senggang para pengasuh sering ikut berkumpul dengan santai bersama dengan para lansia didepan wisma masing-masing agar keakraban itu tumbuh dan para lansia merasa nyaman tinggal di panti sosial.

3. Mempengaruhi sikap

Mempengaruhi sikap yaitu keadaan dimana pengasuh dan lansia bisa saling mengajak, membujuk, dan mengubah sikap satu dengan yang lain serta masing-masing berupaya memberikan semangat dan perhatian penuh untuk memahami. Melakukan komunikasi terhadap lansia agar bisa bertindak sesuai harapan pengasuh tentu bukan merupakan suatu hal yang mudah. Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan bahwa pengasuh di UPT Pelayanan Sosial juga harus bisa mengerti apa yang mereka inginkan, misalnya saja pada saat para lansia tidak mau makan, pengasuh tentu berusaha membuat mereka untuk makan dengan membujuk dan mengeluarkan ekspresi sedih agar mereka tahu bahwa pengasuh benar-benar peduli terhadap kesehatan mereka.

4. Hubungan sosial yang baik

Hubungan sosial yang dimaksud adalah komunikasi dapat membangun hubungan sosial dengan orang lain karena di dalamnya terdapat interaksi dan reaksi yang memungkinkan untuk mengendalikan dan dikendalikan serta mencintai dan dicintai. Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan bahwa antara pengasuh dan lansia telah terjalin hubungan sosial yang baik. Seperti Memberikan pelayanan atau perhatian terhadap lansia di UPT Pelayanan Sosial dengan berkomunikasi secara langsung/ tatap muka untuk membangun hubungan dengan para lansia. Berbicara dengan nada rendah juga merupakan cara berkomunikasi yang baik terhadap lansia agar mereka tidak salah paham dengan apa yang di sampaikan dan mereka akan menganggap bahwa pengasuh sangat menyanyangi nya sehingga dapat mempertahankan hubungan sosial yang baik antara lansia dan pengasuh di UPT Pelayanan Sosial.

5. Tindakan

Menimbulkan tindakan adalah indikator efektivitas dari komunikasi dan tindakan adalah hasil akumulasi dari seluruh proses komunikasi. Dengan memberikan pelayanan dan cara berkomunikasi yang baik terhadap lansia di UPT Pelayanan sosial tentu hal ini sudah cukup untuk menjadikan komunikasi yang dilakukan pengasuh di UPT Pelayanan Sosial dapat dikatakan telah efektif dan menimbulkan suatu tindakan misalnya seperti lansia yang awalnya tidak mau makan tetapi pengasuh terus membujuk dan menunjukkan rasa

kepeduliannya terhadap lansia tersebut sehingga lansia pada akhirnya memutuskan untuk menuruti apa yang dikatakan pengasuh.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian diatas yang telah ditemukan pada bab-bab sebelumnya, serta hasil wawancara yang telah dilakukan pada kantor UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran dengan judul penelitian “Komunikasi Efektif Pegawai Bidang Pengasuhan Terhadap Lansia Di Upt Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran” maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi yang terjalin antara pengasuh dengan lansia sudah berjalan dengan efektif kerana seorang pengasuh sudah diberikan pelatihan oleh Balai Diklat Kementerian Sosial setiap periode. Hal ini dilakukan untuk mempelajari bagaimana cara berinteraksi yang benar dan cara memberikan pelayanan yang baik dengan lansia.
2. Proses komunikasi efektif di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran lebih banyak menggunakan komunikasi non verbal dari pada komunikasi verbal karena banyak nya gangguan (noise) dalam proses komunikasi antara pengasuh dengan lansia. Seperti yang ditemukan adanya masalah tingkat usia yang menyebabkan adanya penurunan pendengaran dan secara psikologis lansia lebih cenderung mudah tersinggung serta pengasuh juga harus menggunakan kata yang tidak mengandung konotasi (bermakna ganda) tetapi pengasuh harus menggunakan kata denotasi (arti sebenarnya) agar komunikasi yang sedang terjalin berjalan dengan efektif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan, maka peneliti memberikan saran dan masukan sebagai berikut :

1. Sebaiknya ada penambahan alat bantu pendengaran untuk lansia yang ada di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran agar proses komunikasi dapat berjalan dengan efektif tanpa adanya gangguan yang disebabkan oleh kondisi pendengaran lansia.
2. Sebaiknya UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran menambah jumlah tenaga pengasuh agar interaksi yang terjalin antara pengasuh dan lansia dapat berjalan dengan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Graffindo Persada.
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Cangara, Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini. 2010.
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing group.
- Efendy, Onong Uchjana. 2006. "*Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*." Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Vardiansyah Dani. 2008. *Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Indeks.
- Kriyantono, Rachmat. 2006 *Teknik Praktis Riset Komuikasi*. Jakarta : Kencana
- Maskhuri, Sriyono Ali. 2017. *Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Lansia (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Perawat Dengan Lansia di Panti Jompo Aisyiyah Kota Surakarta dalam Membangun Kedekatan*. Program Studi Ilmu Komunikasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Jlexy. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nisawatun Ulmi. 2017. *Komunikasi Verbal dan NonVerbal Dalam Proses Tahfidz Al-Qur'an (Study pada pondok pesantren Madinatul Ilmi Kec. Pagelaran Kab.Pringsewu)*. Fakultas Dakwa dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
- Notoadmojo, S . 2007. *Kesehatan Masyarakat Ilmu & Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novi. 2014. *Pengaruh Komuniksi Efektif Pegawai Terhadap Kepuasan Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Medan (UNIMED)*. Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Sumatera Utara.

Rakhmad Jalaluddin. 2012. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Usep Herdiana, Agus Ramdhani. 2018. “*Rancang Bangun Aplikasi Pegawai di Bank BTN Kota Tasikmalaya*”. *Jumantaka Volume 02. No 01*.

Wood, Julia T, 2013. *Komunikasi Interpersonal*. Jakarta: Selema Humanika.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Inggri Narasati
Tempat/Tanggal Lahir : Kisaran 1 November 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Kisaran, Sentang Jalan Langsung No 103 B
Anak Ke : 2 dari 4 bersaudara

Data Orang Tua

Nama Ayah : Indra Susanto
Nama Ibu : Rahmawati
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
Pekerjaan Ibu : PNS
Alamat : Kisaran, Sentang Jalan Langsung No 103 B

Pendidikan Formal

SD : SDN 010039 Sentang
SMP : SMP Negeri 6 Kisaran
SMA : SMA Negeri 1 Kisaran
S1 : FISIP UMSU

Medan, 27 Oktober 2020

Inggri Narasati

**KOMUNIKASI EFEKTIF PEGAWAI BIDANG PENGASUHAN TERHADAP
LANSIA DI UPT PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA KISARAN**

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana cara berkomunikasi bapak/ibu dengan lansia?
2. Bagaimana cara bapak/ibu mengajak para lansia untuk saling berinteraksi satu sama lain?
3. Bagaimana nada suara bapak/ibu pada saat berkomunikasi dengan lansia?
4. Apakah kondisi fisik lansia seperti kurangnya pendengaran menjadi faktor penghambat terjalannya komunikasi verbal?
5. Bagaimana cara bapak/ibu mengatasi permasalahan tersebut?
6. Bagaimana cara bapak/ibu menentukan pilihan kata yang mudah dipahami oleh lansia?
7. Bagaimana cara bapak/ibu menghadapi lansia yang tidak bisa fasih menggunakan Bahasa Indonesia?
8. Bagaimana ekspresi wajah bapak/ibu jika salah satu lansia yang ada di panti sosial ini tidak mau makan?
9. Bagaimana cara bapak/ibu mengetahui apakah lansia tersebut paham akan apa yang bapak/ibu sampaikan?
10. Bagaimana respon bapak/ibu ketika melihat seorang lansia sedang bersedih?



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Nomor : 600/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2020
Lampiran : -,-
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 11 Shafar 1441 H
29 September 2020M

Kepada Yth : **Kepala UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran**
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : **INGGRI NARASATI**
N P M : 1603110222
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : IX (Sembilan) Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **KOMUNIKASI EFEKTIF PEGAWAI DI BIDANG PENGASUHAN
TERHADAP LANSIA DI UPT PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA
DI KISARAN**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA

DINAS SOSIAL

UPT PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA

KISARAN DAN RANTAU PRAPAT

Jalan Perintis Km.8 Simpang 3 Lemang

Kisaran, 5 Oktober 2020

Kepada YTH :

Bapak Dekan Universitas Muhammadiyah
Sumatera Utara

NOMOR : 600/068-UPT.PS.LANSIA KIS/2020

Lampiran : -

Hal : Pemberian izin Penelitian

di-

MEDAN

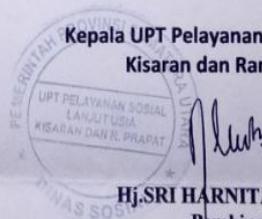
1. Sesuai dengan surat ibu Nomor 600/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2020 Tanggal 29 September 2020, tentang perolehan data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1) Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Medan yang berjudul Komunikasi Efektif Pegawai di Bidang Pengasuhan Terhadap Lansia di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran.

An.

1. Nama : INGGRI NARASATI
NPM : 1603110222
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : IX (sembilan) Tahun Akademik 2020/2021

2. Berkenaan dengan hal tersebut kami tidak keberatan dan memberikan izin untuk memperoleh data yang di maksud.
3. Demikian hal ini kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Kepala UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia
Kisaran dan Rantau Prapat



Hj.SRI HARNITA LUBIS,SE,MM
Pembina Tk.I
NIP. 19660110 199203 2 004



Kegiatan wawancara dengan pengasuh di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran



Kegiatan wawancara dengan pengasuh di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran



Kegiatan wawancara dengan pengasuh di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran



Kegiatan wawancara dengan pengasuh di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran



Kegiatan foto bersama dengan pengasuh di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran



Kegiatan foto bersama dengan pengasuh dan lansia di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia
Kisaran



Original, Cerdas & Terpercaya
menjawab surat ini agar disebutkan
top dan tengahnya

091.16-311

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalur. Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6824567 • (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6825474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

PERMOHONAN-PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Sk-1

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 06 Maret 2020

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : INGGERI NABASATI
N.P.M : 1603110222
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Tabungan sks : 139 sks, IP Kumulatif 3,60

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi:

1	Komunikasi Efektif Pegawai di Bidang pengasuhan terhadap Lanjutan di UPT Pelayanan Sosial Lanjut usia di Kisaran	✓ 10/3-2020
2	Daya Tarif Facebook sebagai Media Komunikasi Alternatif	
3	Peran Public speaking dalam meningkatkan Kepercayaan Diri Generasi Milenial	

Bersama permohonan ini saya lampirkan:

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;*

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan:
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 06 Maret 2020

Ketua,
Nurhasanah Nasution

Pemohon,

INGGERI NABASATI

PB: Corry No

Scanned by TapScanner



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**

Nomor : 091.16.311/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2020

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **10 Maret 2020** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

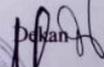
Nama mahasiswa : **INGGRI NARASATI**
N P M : 1603110222
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2019/2020
Judul Skripsi : **KOMUNIKASI EFEKTIF PEGAWAI DI BIDANG PENGASUHAN TERHADAP LANSIA DI UPT PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA DI KISARAN**
Pembimbing : **CORRY NOVRICA AP. SINAGA, S.Sos., M.A.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 10 Maret 2021.

Ditetapkan di Medan,
Medan, 15 Rajab 1441 H
10 Maret 2020 M



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.



Zhagiqul, Cerdas & Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 29 Juli 2020

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Inggrī Narasati
N P M : 1603110222
Jurusan : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 091.16.7/SK/II.3/UMSU-03/F/20.20.. tanggal 10. Maret. 2020 ..dengan judul sebagai berikut :

"Komunikasi Efektif Pegawai di Bidang Pengasuhan Terhadap Lansia di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia di Kisaran"

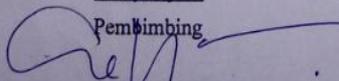
Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester I s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap -3)
8. Semua berkas dimasukan ke dalam MAP.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing


(s. COMG. NOVRI CA AP. SINAR)

Pemohon,


(Inggrī narasati)

UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 527/KEP/IL3-AU/UMSU-03/IF/2020

Program studi : Ilmu Komunikasi
 Hari, Tanggal : Kamis, 03 September 2020
 Waktu : 10.00 WIB s.d. Selesai
 Tempat : Ruang Kuliah Gedung C UMSU
 Pemimpin Seminar : NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom

No.	Nama Mahasiswa Penyaji	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Penanggung	Dosen Pembimbing	Judul Proposal Skripsi
16	DWI GUSNALDI	1603110199	AKHYAR ANSHORI,S.Sos, M.I.Kom	DI-IRMAN SYARI TUG S.Sos, M.AP.	RESPON ANGGOTA KOMUNITAS DRIVER GOJEK MENYENGI SEKITAR TERHADAP SISTEM PEMERATAAN ORDERAN
17	MARHABAN	1603110160	NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom.	MUHAMMAD THARIQ, s.Sos., M.I.Kom.	AKTIVITAS BIRO HUMAS DAN PROTOKOLER KABUPATEN GAYO LUES
18	INGRI NARASATI	1603110222	AKHYAR ANSHORI,S.Sos, M.I.Kom	CORRY NOVRECA AP SINAGA, S.Sos, M.S.	KOMUNIKASI EFEKTIF PEGAWAI DI BIDANG PENGASUHAN TERHADAP LANSIA DI LUPT PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA DI KISARAN
19	TRI LURAS INNING TIAS	1603110144	NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom.	NIRWANSYAH PUTRA, s.Sos, M.Sos.	KOMUNIKASI KELUARGA DALAM PENINGKATAN DISIPLIN PROTOKOLER KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN BATANG KUIS KABUPATEN DELI SERDANG
20	PAISAL	1603110123	AKHYAR ANSHORI,S.Sos, M.I.Kom	Drs. H. BAHRUM JAMIL, M.AP.	EFEKTIVITAS PENERAPAN CSR TERHADAP LINGKUNGAN SEKITAR PERUSAHAAN PT.MULIA TANI JAYA KECAMATAN PADANG TUJALANG KAB.LANGKAT

Medan, 13 Muharram 1442 H
 01 September 2020 M



Nurhasanah Nasution, S.Sos., M.S.P.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI
Nomor : 702/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2020

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Senin, 09 November 2020
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
6	NAYA MIRAZA HASIBUAN	1603110174	Dr. RUDIANTO, M.Si	CORRY NOVIRICA AP. SINAGA, S.Sos., M.A.	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos. M.I.Kom	PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI DIGITAL MARKETING DALAM MEMPENGARUHI PERHATIAN PELANGGAN KITA KITA PROJECT
7	KHARIYAWAN	1603110209	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos. M.I.Kom	NIRWANSYAH PUTRA, S.Sos., M.Sos.	CORRY NOVIRICA AP. SINAGA, S.Sos., M.A.	AKTIVITAS PROMOSI PADA JASA E-INVITATION KATSUDOTO DALAM MENINGKATKAN JUMLAH KONSUMEN
8	HIGGRI NARASATI	1603110222	Dis. ZULFAHMI, M.I.Kom	AKHYAR ANSHORI, S.Sos. M.I.Kom	CORRY NOVIRICA AP. SINAGA, S.Sos., M.A.	KOMUNIKASI EFEKTIF PEGAWAI DI BIDANG PENGASUHAN TERHADAP LANSIA DI UPT PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA DI KISARAN
9	SHELLA OCTAMI	1603110105	Dis. ZULFAHMI, M.I.Kom	CORRY NOVIRICA AP. SINAGA, S.Sos., M.A.	LUTFI BASIT, S.Sos. M.I.Kom	PENGARUH TEKNOLOGI KOMUNIKASI PESAN SINGKAT (WHATSAPP) TERHADAP EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERNAL PERUSAHAAN PT. JNE MEDAN
10	ZURAIDAH SAHPUTRI DALIMUNTHE	1603110065	LUTFI BASIT, S.Sos. M.I.Kom	Dr. LEYLA KHAIRANI, M.Si	Dr. RUDIANTO, M.Si	ANALISIS SEMOTIKA BODY SHAMING DALAM FILM "IMPERFECT"

Notulis Sidang :

Ditandatangani oleh :

Dr. RUDY HANUNG AG. ARIFIN, SH., M.Hum
Ketua,
Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom
Sekretaris

Medan, 20 Rabiul Awwal 1442 H
06 November 2020 M

Panitia Ujian



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.