

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka dilakukan untuk memberikan pandangan kritis pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sehingga dapat memberikan perkembangan yang signifikan pada penelitian yang sedang dilakukan penulis. Tujuan kajian pustaka adalah untuk mendukung permasalahan yang akan diungkap, dalam hal ini komunikasi antarpribadi.

Penelitian terdahulu berperan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya, yaitu sebagai bahan referensi pada saat melakukan penelitian terhadap suatu masalah atau isu yang akan diteliti. Dengan kata lain, penelitian terdahulu tersebut bertujuan untuk mengukur dan melihat sejauh mana permasalahan yang timbul sehingga dapat dijadikan tolok ukur oleh peneliti selanjutnya.

Penelitian ini mengangkat isu tentang komunikasi antarpribadi. Penelitian ini diharapkan memberikan temuan baru mengenai komunikasi antarpribadi antara pramuwerdha dengan lansia. Pada bagian selanjutnya, penelitian ini akan membahas beberapa penelitian terdahulu mengenai komunikasi antarpribadi yang berkaitan dengan lansia dalam beberapa perspektif, dalam sudut pandang yang berbeda.

2.1.1 Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu

1. Karumi, Atilah Nur, 2016, **“Peran Perawat dalam Komunikasi Antarpribadi dengan Lansia untuk Membangun Kreativitas (Studi Kasus di Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Samarinda)”**, Mahasiswa Program S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda, eJournal Ilmu Komunikasi, 4 (2) 2016 : 102 – 111 ISSN 0000-0000, ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id

Penelitian ini membantu peran komunikasi antarpribadi perawat dengan lansia dalam membangun kreativitas. penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya kreativitas para lansia yang berada di panti jompo. Umumnya, seseorang semakin tua biasanya kreativitasnya akan semakin menurun dan berkurang, sebagian besar penduduk lansia yang berada di panti sosial tresna werdha mempunyai kreativitas, namun kreativitas tersebut tidak merata dimiliki setiap lansia, karena ada lansia yang masih kreatif ada juga lansia yang sudah pikun dan sebgainya. Di dalam penelitian, peran perawat mempunyai tugas besar untuk membangun dan membangkitkan kreativitas disaat melakukan komunikasi antarpribadi dengan lansia yang ada di panti.

Tujuan diadakannya penelitian ini untuk memahami dan mengerti peran perawat disaat melakukan komunikasi antarpribadi dengan lansia dalam membangun kreativitas di Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Samarinda. Teori yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah

teori *coordinated management of meaning* (CMM) yang dikemukakan oleh W. Barnet dan Venom Croner.

Berdasarkan analisis peneliti disaat melakukan penelitian, peran perawat dalam komunikasi antarpribadi dengan lansia Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Samarinda memperlihatkan dua faktor komunikasi yaitu peran informal dan peran formal hal tersebut dipengaruhi oleh lima aspek yang sudah disesuaikan dengan teori yang dikemukakan oleh Joseph A. Devito yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap positif (*positiveness*), dukungan (*supportiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

2. Mantasia, 2016, **“Perilaku Komunikasi Interpersonal antara Pramuwerdha dengan Lanjut Usia Di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa”**, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Alauddin Makassar, Makasar.

Penelitian ini mengkaji tentang perilaku komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pramuwerdha kepada lansia yang ada di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa. Penelitian ini tujuannya untuk mengetahui perilaku-perilaku komunikasi interpersonal antara pramuwerdha dengan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa, mengetahui berbagai faktor yang dapat menghambat berjalannya komunikasi interpersonal antara pramuwerdha dengan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa.

Penelitian tersebut merupakan deskriptif kualitatif yang menggunakan yang bersumber dari data primer, dari data sekunder melalui studi pustaka

dan data penelitian lapangan. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan psikologi dan pendekatan komunikasi interpersonal. Penelitian tersebut dilakukan salah satu usaha peneliti dalam, mengembangkan pemikiran, menguji kebenaran yang ada dan mencari pengetahuan dengan menggunakan berbagai metode ilmiah. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian tersebut adalah menggunakan display data, reduksi data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Penelitian tersebut memperlihatkan bahwa perilaku-perilaku yang di perlihatkan pengasuh disaat memulai komunikasi interpersonal yang terjadi antara pramuwerdha dengan lansia Di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa sudah terlaksana dengan efektif. Pramuwerdha dapat menciptakan keterbukaan, menjalani keakraban, dan juga membangun kesamaan di antara pramuwerdha dengan lansia, faktor yang paling menghambat disaat terjalinnya komunikasi antara pramuwerdha dengan lanjut usia di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji meliputi beberapa faktor, faktor tersebut yaitu faktor budaya, faktor bahasa, faktor psikologis, faktor lingkungan dan faktor fisik.

Selain itu, penerapan dari penelitian tersebut, pihak dari panti diharapkan bisa dapat memberikan contoh berkomunikasi yang baik kepada para lanjut usia, harus bisa mengidentifikasi apakah mereka, para lansia merasa kurang nyaman berada di panti. Dan apabila terdapat ada beberapa lansia atau sebagian besar lansia yang merasa kurang nyaman berada di

panti, pihak yang bersangkutan atau panti harusnya mendiskusikan dan membahas dengan para staf mengenai apa saja yang harus ditambah atau diubah dalam beberapa kegiatan di panti. Pramuwerdha yang berada di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji harus dalam melakukan komunikasi dengan lanjut usia diharapkan, bisa menyesuaikan dirinya dengan berbagai situasi yang ada di panti. Bagi siapa pun baik penulis sendiri ketika ada orang tua sudah mencapai usia yang lebih lanjut, agar tetap ikhlas dan bisa bersabar dalam merawat lanjut usia yang ada di rumah, karena dengan merawat orang tua yang sudah tak berdaya, merupakan ibadah yang besar nilainya dan diharapkan kalian untuk tidak menitipkan orang tua kalian tinggal di panti jompo dalam kondisi dan keadaan apa pun.

3. Cristanty, Mela dan Suzy Azaharie, 2016, **“Studi Komunikasi Interpersonal antara Perawat Dengan Lansia Di Panti Lansia Santa Anna Teluk Gong Jakarta”**, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jurnal Komunikasi, ISSN 2085-1979, EISSN 2528 2727 Vol. 8, No. 2, Desember 2016, Hal 170 – 178.

Penelitian di atas, penulis atau peneliti membahas tentang komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh perawat kepada lansia, lansia tersebut tinggal di panti jompo rumah yang khusus menampung lanjut usia. Pendirian panti jompo tersebut dilakukan oleh pemerintah dalam bentuk upaya menangani masalah kesejahteraan sosial bagi para lanjut usia. Layaknya panti jompo lainnya, Panti Lansia Santa Anna juga memiliki perawat yang bertugas untuk mengurus, mengasuh, dan merawat para lanjut

usia yang tinggal di panti jompo. Perawat yang mengasuh lanjut usia tersebut perlu melakukan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif dengan lanjut usia, agar dapat menjalankan tugas serta perannya dengan baik.

Kegiatan yang dilakukan perawat di saat komunikasi interpersonal sangat berpengaruh untuk menciptakan sebuah hubungan yang harmonis dengan para lanjut usia, serta memberikan arahan serta bimbingan, dorongan dan pengawasan kepada setiap lanjut usia secara individu per individu. Penelitian ini menggunakan tiga teori yaitu teori komunikasi, antarpribadi & teori penetrasi sosial. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam proses penyelesaian penelitian ini penulis berupaya melakukan wawancara yang cukup mendalam kepada setiap narasumber yang berjumlah empat orang yaitu dua orang lansia dan dua orang perawat, studi kepustakaan dan observasi.

Penelitian tersebut memperlihatkan bahwa kedekatan perawat dengan lanjut usia terjadi hubungan antarpribadi antara perawat dengan lansia di Panti Lansia Santa Anna bisa dilihat melalui lima kualitas umum yaitu empati, perilaku keterbukaan, perilaku suportif, sikap mendukung, dan kesamaan. Kelima kualitas umum tersebut dijalankan dengan sepenuh hati oleh para perawat yang ada di Panti Lansia Santa Anna.

Tabel 2.1**Matriks Penelitian Terdahulu dari Atilah Nur Karumi 2016**

No.	Item	Penelitian 1
1	Nama, Tahun, Judul dan Nama Kota	Karumi, Atilah Nur, 2016, “Peran Perawat Dalam Komunikasi Antarpribadi Dengan Lansia Untuk Membangun Kreativitas (Studi Kasus di Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Samarinda)”, Mahasiswa Program S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda, eJournal Ilmu Komunikasi, 4 (2) 2016 : 102 – 111 ISSN 0000-0000, ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id
2	Tujuan Penelitian	Tujuan dari penelitian ini untuk memahami peran yang dilakukan oleh perawat di saat melakukan komunikasi antarpribadi dengan pasien atau lanjut usia untuk membangun kreativitas di Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Samarinda.
3	Pendekatan Penelitian	Metode yang digunakan peneliti di saat melakukan penelitian tersebut dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif tersebut adalah penelitian yang berusaha menggambarkan atau melukiskan objek yang diteliti berdasarkan fakta di yang didapat di lapangan.

4	Teori	Penelitian tersebut menggunakan teori yaitu teori <i>coordinated management of meaning</i> (CMM) yang dikemukakan oleh W. Barnet dan Venom Croner.
5	Hasil Penelitian	Penelitian ini memperlihatkan, perawat berperan aktif disaat melakukan komunikasi antarpribadi dengan lanjut usia di panti sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Samarinda, meliputi dua faktor komunikasi yaitu sebagai berikut: peran informal dan peran formal yang dipengaruhi lima aspek sesuai dengan aspek yang dikemukakan oleh Joseph A. Devito yaitu kesetaraan (<i>equality</i>), keterbukaan (<i>openness</i>), sikap positif (<i>positiveness</i>), empati (<i>emphaty</i>), dan dukungan (<i>supportiveness</i>).
6	Perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan Peneliti lakukan	Persamaan: Penelitian ini & penelitian yang dilakukan oleh penulis sama-sama membahas mengenai proses komunikasi terhadap lanjut usia. Perbedaan: Penelitian ini lebih menekankan aspek kreativitas dengan menggunakan teori komunikasi antarpribadi, & penetrasi sosial sedangkan penelitian penulis menggunakan kerangka teori yang lebih berkembang yaitu komunikasi antarpribadi, penetrasi sosial, dan FIRO.
7.	Kritik	Kritik terhadap jurnal yang diteliti oleh peneliti adalah tidak tersedianya informasi mengenai jumlah informan yang dijadikan subjek penelitian.

Tabel 2.2**Matriks Penelitian Terdahulu dari Mantasia 2016**

No.	Item	Peneliti 2
1	Nama, Tahun, Judul dan Nama Kota	Mantiasia, 2016, “Perilaku Komunikasi Interpersonal Antara Pramuwerdha Dengan Lanjut Usia Di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa”, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.
2	Tujuan Penelitian	• Tujuan dari penelitian tersebut yaitu, untuk mengetahui perilaku komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pramuwerdha terhadap lanjut usia yang ada di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa. • Selanjutnya tujuan dari penelitian tersebut, untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menghambat terjadinya komunikasi interpersonal antara pramuwerdha dengan lansia di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa.
3	Pendekatan Penelitian	Pendekatan penelitian ini, peneliti tersebut menggunakan pendekatan-pendekatan sebagai berikut: pendekatan secara psikologi dan pendekatan komunikasi interpersonal yang terjadi di PSTW Gau Mabaji

		Gowa, dengan mengumpulkan informasi, tanggapan, pendapat, konsep-konsep dan keterangan yang sudah berbentuk uraian dalam mengungkapkan masalah yang terjadi.
4	Teori	Teori yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu teori penetrasi sosial, komunikasi antarpribadi, dan komunikasi.
5	Hasil Penelitian	Hasil dari penelitian tersebut, penelitian ini memperlihatkan kedekatan hubungan yang terjadi antara perawat dengan lansia di saat melakukan komunikasi antarpribadi di Panti Lansia Santa Anna kemudian hal tersebut dapat dilihat melalui lima kualitas umum yaitu, perilaku positif, perilaku suportif, empati, keterbukaan, dan kesamaan. Kelima hal tersebut dijalankan sepenuh hati oleh para perawat yang ada di Panti Lansia Santa Anna disaat akan melakukan komunikasi dan membentuk hubungan dengan lansia yang tinggal di panti jompo tersebut.
6	Perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan Peneliti lakukan	Persamaan: persamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, keduanya sama-sama membahas tentang komunikasi yang terjadi terhadap lansia. Perbedaan: Penelitian ini lebih meneliti tentang perilaku yang terjadi antara pekerja sosial dengan lansia disaat melakukan komunikasi interpersonal, dengan kerangka teori penetrasi sosial dan komunikasi

		antarpribadi. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis meneliti komunikasi antarpribadi pramuwerdha dengan lanjut usia dalam kerangka terori komunikasi antarpribadi, penetrasi sosial, dan FIRO.
7.	Kritik	Penelitian ini tidak mencantumkan tinjauan teoritis mengenai ilmu komunikasi

Tabel 2.3**Matriks Penelitian Terdahulu dari Mela Cristanty dan Suzy Azaharie 2016**

No.	Item	Peneliti 3
1	Nama, Tahun, Judul dan Nama Kota	Cristanty, Mela dan Suzy Azaharie, 2016, “Studi Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dengan Lansia Di Panti Lansia Santa Anna Teluk Gong Jakarta”, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jurnal Komunikasi, ISSN 2085-1979, EISSN 2528 2727 Vol. 8, Tahun. 2, Desember 2016, Hal 170 – 178.
2	Tujuan Penelitian	Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisa komunikasi interpersonal antara perawat dengan lansia yang berada di panti jompo dan untuk membentuk hubungan serta melakukan pertukaran informasi yaitu untuk mengenal pribadi lansia agar dapat saling membentuk pengertian dan hubungan yang baik
3	Pendekatan Penelitian	Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teori antara lain teori komunikasi, komunikasi antarpribadi, teori penetrasi sosial, perawat, lansia, dan panti jompo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.

4	Teori	Teori yang digunakan yaitu: teori komunikasi, komunikasi antarpribadi, teori penetrasi sosial, perawat, lansia dan panti jompo
5	Hasil Penelitian	Kegiatan komunikasi yang terjadi antara perawat dengan lansia di Panti Lansia Santa Anna dilakukan oleh para Suster (Biarawati) yang menjalani fungsi dan peran sebagai perawat di panti ini dengan tujuan untuk membentuk hubungan serta melakukan pertukaran informasi yaitu untuk mengenal pribadi lansia agar dapat saling membentuk pengertian dan hubungan yang baik. Komunikasi yang terjadi di antara perawat dan lansia juga melibatkan komunikasi secara verbal dan nonverbal. Seperti ketika perawat mengunjungi Opa atau Oma dan mengajak mereka berbincang-bincang menanyakan keadaan Opa dan Oma, bercanda dengan mereka maka hal tersebut masuk ke dalam komunikasi verbal.
6	Perbedaan dan persamaan dengan	Persamaan: persamaan dari penelitian yang dilaksanakan penulis sama-sama membahas mengenai komunikasi yang terjadi terhadap lanjut usia

	penelitian yang akan Peneliti lakukan	Perbedaan: Penelitian ini meneliti tentang komunikasi interpersonal perawat dengan lansia dengan teori komunikasi antarpribadi serta teori penetrasi sosial. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis meneliti komunikasi antarpribadi pramuwerdha dengan lanjut usia dalam kerangka terori komunikasi antarpribadi, penetrasi sosial, dan FIRO.
7.	Kritik	Penelitian ini sudah disajikan dengan baik dan informasi yang diberikan cukup lengkap. Penggunaan teori komunikasi interpersonal dengan penetrasi sosial dijelaskan dengan efektif, serta penelitian tersebut menggunakan metode yang digunakan cukup jelas. Semoga hasil dari penelitian ini dapat menjadi model dan referensi bagi penelitian yang penulis lakukan saat ini. Kemudian dapat menambahkan arah penelitian baru seperti penggunaan kerangka teori FIRO dalam menganalisis proses komunikasi antara pramuwerdha dengan lansia.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Kerangka Teoretis

2.2.1.1 Pengertian Ilmu Komunikasi

Kata “komunikasi” diserap dari bahasa Inggris *communication*, berasal dari kata Latin “*communicatio*”, yang diturunkan kata “*communicare*” dengan arti *berbagi, membagi, memberi informasi, menginformasikan, menyatukan, berpartisipasi* (<https://www.etymonline.com/word/communication>). Menurut Carl I. Hovland (1948:371), ilmu komunikasi merupakan ilmu yang mempelajari “proses yang dilakukan seorang individu sebagai komunikator untuk mengirimkan stimuli yang biasa berupa simbol verbal untuk mempengaruhi sikap dan perilaku individu lainnya sebagai komunikan”. Paradigma dari Lasswell (1948) menunjukkan bahwa ada lima unsur utama dalam komunikasi, meliputi (1) komunikator, yaitu meliputi individu sebagai sumber komunikasi atau *who is communicating*; (2) media, yaitu meliputi kanal atau *in which channel* komunikasi tersebut disampaikan; (3) pesan, *message*, atau apa yang komunikator sampaikan (*what is being communicated*); (4) efek, atau dampak/pengaruh dari penyampaian pesan tersebut (*impact*), dan (5) komunikan, siapa yang menerima pesan tersebut (*whom is communicated*). Garis besarnya, berdasarkan paradigma yang dikemukakan Lasswell di atas, komunikasi merupakan proses menyampaikan pesan/*message* dari komunikator sebagai sumber komunikasi kepada komunikan sebagai penerima pesan melalui media tertentu sebagai kanal yang menimbulkan dampak/pengaruh tertentu.

Komunikasi merupakan “serangkaian peristiwa atau tindakan yang terjadi secara berkelanjutan dan berkaitan satu sama lainnya dalam beberapa waktu tertentu” (Rayudaswati, 2010:9). Selain itu menurut Mulyana (2007), komunikasi merupakan “informasi atau suatu pesan yang disampaikan dari satu tempat lain dengan pemindahan informasi, emosi, ide, keterampilan, gagasan dan lain sebagainya dengan menggunakan simbol seperti kata, grafik dan figur serta meyakinkan, memberi dengan tulisan dan ucapan”.

Proses komunikasi terjadi di setiap langkah manusia, mulai dari saat memberikan informasi sampai komunikasi tersebut dapat dipahami oleh para komunikan. DeVito (2011:7) mengistilahkan “komunikasi adalah sebagai proses transaksional”. Hal tersebut bermakna, pelaku komunikasi beraksi dan reaksi tersebut sebagai keseluruhan dan satu-kesatuan (Suprpto, 2009).

2.2.1.2 Teori Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi yaitu komunikasi yang dilakukan atau sedang berlangsung dalam situasi atau kondisi tatap muka antara dua orang, bahkan bisa lebih, baik itu secara terorganisasi maupun pada kerumunan banyak orang (Wiryanto, 2004). Menurut DeVito (2016), komunikasi antarpribadi adalah penyampaian informasi atau pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan atau informasi oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampak dan dengan cara melihat peluang untuk memberikan *feedback* segera mungkin (Effendy, 2003:30). Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang terjadi di antara orang-orang secara bertatap muka, yang kemudian hal tersebut

memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara nonverbal atau verbal. Komunikasi antarpribadi ini ialah komunikasi yang hanya di dalamnya hanya melibatkan sedikitnya dua orang, seperti suami istri, dua sahabat dekat, guru-murid, dua sejawat dan lain sebagainya (Mulyana, 2000:73).

Komunikasi antarpribadi ini berlangsung apabila adanya komunikan dengan komunikator. Kemudian komunikasi antarpribadi dapat berlangsung dengan adanya dua orang yang mempunyai hubungan yang jelas. Komunikasi tersebut tidak mungkin dapat dihindarkan karena akan selalu ada hubungan tertentu antara dua orang. Komunikasi antarpribadi merupakan akhir dari perkembangan (*development*) dari komunikasi antarpribadi yang sifatnya tidak pribadi (*impersonal*).

Oleh sebab itu, komunikasi antarpribadi tersebut yaitu proses pemberian pesan atau informasi antara komunikator kepada komunikan yang didasari dengan tujuan tertentu, dengan kata lain komunikasi dapat dikatakan berlangsung ketika komunikan menangkap reaksi. Hubungan pramuwerdha dengan lanjut usia adalah salah satu bagian dari proses yang terjadi ketika komunikasi antarpribadi berlangsung, dengan terjadinya kontak mata, bertatap muka secara langsung, baik verbal ataupun nonverbal. Dalam komunikasi antarpribadi tersebut, pramuwerdha dapat meyakinkan pesan atau informasi yang diberikan kepada lanjut usia dan diharapkan dapat diterima baik serta terciptanya hubungan yang efektif.

Joseph A. DeVito (2016) memaparkan ciri komunikasi antarpribadi yang efektif sebagai bagian keterampilan komunikasi antarpribadi sebagai berikut.

1. Keterbukaan (*openness*)

Menurut pandangan DeVito (2016:184), komunikasi yang efektif ialah, komunikasi yang di dalamnya terdapat sikap saling keterbukaan. Keterbukaan tersebut merupakan keinginan untuk menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antarpribadi. Kualitas dari keterbukaan tersebut, komunikasi setidaknya menunjukkan tiga aspek, yaitu: (1) saling membuka diri pada saat komunikasi berlangsung, sehingga pertukaran informasi akan terjadi, yakni komunikator bersedia menyampaikan informasi secara lengkap yang akan disampaikan kepada komunikan yang akan diajak untuk berkomunikasi; (2) keterbukaan untuk melakukan komunikasi yang dapat bereaksi secara jujur, yakni komunikator mengungkapkan reaksi dengan secara spontan (tidak dibuat-buat) kepada komunikan; dan (3) kemudian komunikator juga bertanggung jawab atas apa yang diungkapkannya. Keterbukaan komunikasi dan proses menciptakan suatu organisasi yang kondusif sangat berpengaruh terhadap kinerja individu atau anggota organisasi maupun efektivitas organisasi itu sendiri.

Organisasi dapat berjalan dengan efektif, apabila iklim organisasi tersebut berlangsung secara kondusif. Suasana yang kondusif adalah sebuah keadaan “aman terkendali” yang nyaman, selaras, disesuaikan dengan kondisi yang tercipta dengan baik.

2. Empati (*empathy*)

Empati adalah suatu kemampuan yang dimiliki seseorang untuk dapat mengetahui apa saja yang sedang dirasakan dan dialami orang lain pada suatu

saat tertentu, dilihat dari sudut pandang orang tersebut, dan melalui kacamata orang tersebut, sesuai apa yang didefinisikan DeVito (2016). DeVito (2016:264) menambahkan bahwa empati ditunjukkan oleh dua cara, yaitu *thinking empathy* (berpikir empatik) dan *feeling empathy* (merasakan empati). Empati memungkinkan untuk memahami secara intelektual dan emosional, apa yang sedang dialami orang lain. Pemahaman tersebut tidak akan bermakna jika seseorang tidak mampu mengomunikasikan kembali pemahaman empatik ini kepada orang lain (Ibrahim, 2004). Empati berhubungan dengan keterampilan berpikir yang berhubungan dengan proses berpikir terhadap emosi dan perasaan, mengambil perspektif orang lain, dan memprioritaskan perasaan atau perspektif orang lain tersebut (Schrier, 2016:52).

Dalam mencapai empati, langkah pertama yang perlu dilakukan adalah dengan menahan berbagai godaan yang datang agar dapat mengevaluasi, mengkritik, menafsirkan dan menilai. Fokusnya adalah pada memahami. Kemudian, semakin banyak dalam mengenal seseorang –keinginannya, pengalamannya, kemampuannya, ketakutannya, dan sebagainya–, semakin mampu untuk melihat apa yang dilihat orang itu dan merasakan seperti apa yang dirasakannya. Langkah selanjutnya adalah dengan mencoba untuk merasakan dan mengetahui apa yang sedang dirasakan dan dialami oleh orang lain dari sudut pandang orang tersebut, misalnya dengan memainkan peran orang tersebut di dalam pikiran (atau bahkan mengungkapkannya keras-keras).

Empati dapat dikomunikasikan oleh seseorang baik secara non verbal maupun verbal. Secara non verbal, empati ditunjukkan dengan memperlihatkan

- (1) keterlibatan aktif dengan seseorang melalui gerak – gerak dan ekspresi wajah;
- (2) konsentrasi terpusat meliputi, postur tubuh yang penuh perhatian, kedekatan fisik, dan kontak mata; serta (3) belaian yang sepantasnya atau sentuhan.

3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Menjelaskan mengenai hubungan antarpribadi yang efektif adalah hubungan di mana seseorang mempunyai sikap mendukung (*supportiveness*), suatu konsep yang perumusannya dilakukan berdasarkan karya Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita melibatkan sikap mendukung dengan bersikap (1) deskriptif, bukan evaluatif; (2) spontan, bukan strategik; dan (3) provisional, bukan sangat yakin.

Suasana yang bersifat deskriptif dan bukan evaluatif membantu akan terciptanya sikap mendukung. Seseorang sering kali bereaksi terhadap evaluasi positif tanpa sikap defensif. Tetapi, bahkan dalam hal ini pun, kenyataan akan adanya orang yang mempunyai wewenang untuk mengevaluasi seseorang dengan cara apa pun (meskipun positif) dapat membuat orang tersebut merasa tidak enak dan kemungkinan akan membuat orang tersebut bersikap defensif. Seseorang tersebut pun akan menduga-duga bahwa evaluasi yang berikutnya tidak akan positif. Begitu pun, evaluasi negatif tidak akan selalu menimbulkan reaksi yang defensif. Aktor yang bersemangat tinggi yang selalu ingin meningkatkan dirinya sering kali terbuka terhadap evaluasi negatif.

Selain itu, gaya spontan membantu menciptakan suasana mendukung. Orang yang spontan dalam komunikasinya dan terus terang serta terbuka dalam

mengutarakan pikirannya biasanya beraksi dengan cara yang sama, terus terang dan terbuka. Sebaliknya, ketika seseorang sudah dirasa menyembunyikan perasaan yang sebenarnya ia rasakan, sesungguhnya dia sudah mempunyai rencana atau strategi tersembunyi, reaksi secara defensif pun mungkin terjadi.

Selanjutnya, menunjukkan sikap provisional artinya bersikap dengan tentatif dan berpikiran lebih terbuka serta bersedia mendengar dan melihat pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika suatu keadaan mengharuskan. Provisionalisme, bukan keyakinan yang tak tergoyahkan tersebut, yang membantu menciptakan suasana mendukung (suportif) .

4. Sikap Positif (*Positiveness*)

Dalam sikap positif komunikasi antarpribadi dapat dikomunikasikan dengan sedikitnya dua cara, yaitu (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang-orang yang menjadi komunikan untuk berinteraksi. Sikap positif mengacu kepada sekurangnya ada dua aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama, komunikasi antarpribadi terbina jika seseorang hendak memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk berbagai situasi komunikasi yang pada umumnya sangat penting untuk berinteraksi secara efektif.

Selain itu, sikap positif ini akan dijelaskan lebih jauh lagi dengan istilah *stroking* (dorongan). Dorongan merupakan istilah yang berasal dari kosakata umum, yang dianggap sangat penting dalam melakukan analisis transaksional dan dalam interaksi antarmanusia secara umum. Perilaku mendorong dapat menunjukkan sikap menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain. Perilaku

ini bertentangan dengan ketidakacuhan. Dorongan positif pada dasarnya dapat berbentuk penghargaan atau pujian dan terdiri dari perilaku yang biasanya dibanggakan, dinikmati, dan diharapkan. Dorongan yang positif ini mendukung citra-pribadi seseorang dan membuat orang tersebut merasa lebih baik lagi. Sebaliknya, apabila dorongan negatif akan bersifat menghukum dan menimbulkan kebencian pada saat komunikasi dilakukan.

5. Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan diperlukan di saat melakukan komunikasi antarpribadi, supaya komunikasi yang dilakukan akan lebih efektif dan baik, yakni adanya sikap atau pendekatan yang memosisikan komunikan sebagai kontributor yang penting dalam interaksi (DeVito, 2016:316) sehingga melihat dari kedua belah pihak memperlihatkan sikap saling berguna, menghargai, dan dapat sesuatu yang lebih penting untuk disumbangkan. Komunikasi yang berlandaskan kesetaraan membentuk suasana komunikasi yang nyaman (Wood, 2016:234–35). Ungkapan kesetaraan menunjukkan sikap hormat dan status yang sejajar.

Dalam setiap situasi, mungkin saja dapat terjadi ketidaksetaraan, seperti mungkin saja seseorang akan lebih kaya, lebih pandai, lebih cantik atau tampan, atau lebih jago dari segi apapun daripada yang lain. DeVito (2016:316) menunjukkan atmosfer kesetaraan dengan menghindari sikap *superior*, yaitu sikap berada di atas orang lain. Untuk menciptakan suasa yang setara, secara garis besar komunikasi dilakukan dengan menghindari ungkapan yang membuat komunikan merasa *inferior*, meminta dengan halus; tidak menyuruh, tidak

menginterupsi, mengakui kontribusi orang lain, dan bersikap sensitif, yaitu memahami topik atau obrolan yang berpotensi menimbulkan konflik.

Ketidaksetaraan dapat mengarah pada ketidaksependapatan dan konflik, tetapi hal tersebut akan bisa dilihat sebagai bagian dari upaya untuk saling memahami perbedaan yang selalu ada. Seseorang yang melakukan kesetaraan, tidak diharuskan untuk dapat menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku-perilaku seperti verbal dan non verbal dari pihak lain. Kesetaraan berarti dapat menerima pihak lain atau menurut istilah Carl Rogers (dalam Liliweri, 2017), kesetaraan meminta seseorang untuk memberikan “penghargaan positif tak bersyarat” kepada orang lain.

2.2.1.3 Teori Penetrasi Sosial

Teori Penetrasi Sosial (*Social Penetration Theory*) dikutip oleh Budiyatma dan Ganiem (2011:228) adalah salah satu bagian dari teori yang fokusnya ke dalam pengembangan pada hubungan yang dikemukakan oleh Altman dan Taylor (1973). Dalam teori penetrasi sosial tersebut, seseorang ketika melakukan komunikasi sangat penting untuk dilakukan di dalam mengembangkan dan memelihara hubungan yang terjadi di dalam suatu hubungan antarpribadi. Beberapa dari penelitian yang bersangkutan, memperlihatkan bahwa hubungan yang terjalin “kuat” dengan menggunakan komunikasi yang efektif dan baik serta kepuasan umum pada suatu hubungan. Di dalam teori ini dijelaskan secara rinci mengenai komunikasi dalam pengembangan hubungan antarpribadi, pengungkapan diri, dan keakraban.

Dalam teori ini, Altman dan Taylor (1973) menganalogikan teori penetrasi sosial dengan terkelupasnya kulit bawang sampai ke lapisan terluar dari bawang tersebut, hingga ke inti dari lapisan dalam sebuah bawang. Lapisan terluar dari bawang tersebut adalah citra publik (*public image*) yang lebih mengarahkan seseorang kepada apa yang mereka lihat secara langsung dari masing-masing individu yang saling terlibat dalam suatu proses penetrasi sosial. Komponen utama dari teori penetrasi sosial merujuk kepada resiprositas (*reciprocity*), yaitu proses keterbukaan di mana orang lain akan mengarahkan orang lain untuk bisa saling terbuka (West dan Tunner, 2008:196).

Tahapan-tahapan dari proses penetrasi sosial tersebut adalah sebagai berikut.

1. Tahap Orientasi (*Orientation Stage*)

Tahap ini disebut sebagai tahap orientasi (*orientation stage*), yaitu tahap paling dasar dari interaksi yang dilakukan pada tingkat publik. Hanya terdapat sedikit informasi yang dapat menjelaskan tentang diri kita yang dapat terbuka untuk orang lain. Komunikasi tersebut bersifat tidak pribadi (*impersonal*). Individu-individu tersebut akan terlibat hanya di saat seseorang menyampaikan informasi yang bersifat sangat umum saja.

Pada tahapan ini, hanya beberapa bagian kecil dari dalam diri kita yang terungkap kepada orang lain. Komentar atau suatu ucapan yang disampaikan kepada orang lain biasanya akan bersifat basa-basi terlebih dahulu, yang hanya memperlihatkan informasi dari permukaan atau apa saja yang tampak secara kasat mata pada diri individu itu sendiri. Pada tahap ini juga, orang-orang

biasanya melakukan suatu tindakan dengan cara-cara yang diterima secara bersikap hati-hati dan bersikap secara sosial agar tidak mengganggu harapan dari kebanyakan masyarakat. Singkatnya, orang-orang akan berusaha untuk bertingkah laku secara sopan dan berusaha untuk memperlihatkan senyuman. Menurut Altman dan Taylor (1973) orang-orang ketika melakukan komunikasi, akan memiliki kecenderungan untuk enggan memberi evaluasi atau memberi kritik selama tahap orientasi berlangsung, karena apabila hal tersebut dilakukan, memberi kritik dan memberi evaluasi akan dinilai tidak pantas dan akan mengganggu hubungan yang akan terjalin di masa depan. Walaupun evaluasi tersebut ada atau bahkan kritik maka hal itu akan dilakukan dengan cara halus dalam melakukannya. Kedua belah pihak akan secara aktif untuk berusaha menghindarkan diri kepada orang-orang untuk tidak terlibat dalam suatu konflik, sehingga mereka pun mendapat peluang untuk saling menjajaki pada waktu yang akan datang. Jika pada tahap ini orang-orang yang terlibat sudah merasa cukup mendapatkan suatu imbalan dari interaksi awal mereka, komunikasi pun akan dilanjutkan ke tahap yang lebih jauh lagi.

2. Tahap Pertukaran Penjajakan Afektif (*Exploratory Affective Exchange Stage*)

Tahap pertukaran penjajakan afektif (*exploratory affective exchange stage*) merupakan perluasan area publik yang dialami oleh seseorang dan akan terjadi ketika semua aspek dari kepribadian seseorang individu mulai muncul secara spontan. Awalnya bersikap pribadi kemudian mulai menjadi publik. Jika pada tahap orientasi ini, orang-orang akan bersikap sangat hati-hati dalam

menyampaikan suatu informasi atau pesan mengenai diri mereka sendiri, pada tahapan ini orang-orang mulai melakukan perluasan terhadap wilayah dari publik diri mereka.

Tahap ini terjadi ketika orang-orang sudah mulai memunculkan akan kepribadian mereka kepada orang di sekitarnya bahkan kepada orang lain. Yang awalnya merupakan wilayah pribadi seseorang, sekarang mulai menjadi wilayah publik. Orang-orang sudah mulai menggunakan pilihan ungkapan atau kata-kata yang sifatnya lebih personal. Komunikasi juga akan berlangsung apabila ada sedikit respons yang lebih spontan, karena individu akan merasa lebih santai dengan lawan yang di ajak bicara. Mereka juga tidak akan terlalu waspada dalam mengungkapkan sesuatu yang sedang dirasakan, yang kemudian akan mereka sesali dikemudian hari. Perilaku yang berupa ekspresi emosi dan sentuhan (misalnya perubahan raut wajah) juga akan memberikan hasil yang cukup mengejutkan pada tahapan ini. Tahapan ini ialah tahap yang akan menentukan terjalinnya suatu hubungan, apakah suatu hubungan akan berlanjut ataukah tidak.

3. Pertukaran Afektif (*Affective Exchange Stage*)

Tahap pertukaran afektif (*affective exchange stage*), tahapan ini termasuk ke dalam interaksi yang lebih lagi “tanpa beban dan santai” ketika suatu komunikasi sudah dilakukan, sering kali berjalan dengan spontan dan individu membuat keputusan yang bersifat cepat. Hal tersebut sering terjadi dengan sedikit sentuhan dan memberikan perhatian yang cukup untuk menimbulkan hubungan secara keseluruhan. Tahapan tersebut akan ditandai dengan

kemunculan suatu hubungan persahabatan yang sangat dekat atau hubungan yang terjalin antara individu yang lebih intim. Pada tahapan ini juga muncul perasaan evaluatif dan perasaan kritis pada level yang lebih dalam lagi. Tahapan ketiga ini tidak akan dimasuki hanya jika para pihak pada tahap sebelumnya telah menerima imbalan yang cukup berarti dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Oleh karena itu, komitmen yang terjalin, akan lebih besar dan akan timbul perasaan yang lebih nyaman terhadap pihak lainnya hal tersebut menjadi ciri pada tahapan ini.

Selain hal-hal yang telah dijelaskan di atas, pesan yang terjadi yaitu pesan secara nonverbal yang disampaikan akan terasa lebih mudah untuk dipahami. Misalkan, ada sebuah senyuman yang memiliki arti “saya mengerti”, kemudian anggukan kepala diartikan “saya setuju” dan seterusnya. Kata-kata, perilaku, atau ungkapan yang bersifat lebih personal akan terlihat lebih unik dan lebih banyak digunakan pada tahapan ini. Namun, pada tahapan ini akan ditandai dengan adanya perilaku perbedaan pendapat, saling kritik, dan bahkan akan memicu terjadinya permusuhan antar individu. Akan tetapi, semua hal tersebut menurut Altman dan Taylor (1973) belum tentu berpotensi untuk mampu mengancam terjadinya suatu kelangsungan hubungan yang sudah terbina atau terjalin. Pada tahapan ini, tidak ada hambatan yang terlihat secara signifikan untuk saling mendekatkan diri satu sama lain. Meskipun demikian, banyak orang di luar sana yang masih berupaya untuk melindungi diri mereka terutama melindungi diri sendiri agar tidak merasa terlihat lemah atau terlihat

rapuh dengan tidak melakukan ungkapkan mengenai suatu informasi diri yang terlalu sensitif.

4. Pertukaran Stabil (*Stable Exchange Stage*)

Tahap pertukaran stabil (*stable exchange stage*), tahapan ini berhubungan dengan ungkapan dalam hal perasaan, pemikiran, dan perilaku yang dilakukan secara terbuka dan hal tersebut akan mengakibatkan munculnya keunikan hubungan yang tinggi dan spontanitas. Tidak banyak hubungan antarindividu yang dapat mencapai tahapan pertukaran stabil. Individu secara spontan akan menunjukkan perilaku yang terlihat sangat intim sekaligus sinkron, yang berarti perilaku masing-masing dari individu sering kali berulang-ulang, dan perilaku tersebut akan berulang dan dapat diperkirakan atau diantisipasi oleh pihak lain dengan akurat.

Melalui teori penetrasi sosial, seorang pramuwerdha, pengasuh, atau yang melayani seorang lansia akan berperan untuk membuka suatu lapisan kepribadian lansia dengan beberapa tujuan di dalamnya, untuk mengenal lebih dalam kepribadian dari lansia, semua itu dilakukan agar lansia dapat terbuka kepada orang yang ada di sekitarnya dan merasa nyaman selama tinggal di panti jompo. Hubungan komunikasi antarpribadi dalam teori penetrasi sosial ini merujuk pada proses terjalannya suatu komunikasi yang berlangsung menjadi komunikasi lebih intim.

2.2.1.4 Teori FIRO

Teori William Schutz (1966) mengenai kebutuhan menjelaskan beberapa jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang ada kaitannya dengan apa yang kita butuhkan. Schutz di awal tahun 1960-an memperkenalkan cara menyatakan kebutuhan kita secara terbuka dan jujur kepada teman-teman kita melalui apa yang dia lakukan dalam berbagai tes dan “pelatihan sensitivitas” yang juga menjadi objek studi “psikologi humanistik”. FIRO (*Fundamental Interpersonal Relationships Orientations*) menjelaskan tentang mengapa individu bertindak dengan cara tertentu terhadap orang lain. Menurut Schutz, setiap orang memiliki tiga kebutuhan yang dimulai dari tingkat yang lebih besar sampai pada tingkat yang lebih kecil. Tiga kebutuhan itu adalah kebutuhan inklusi, kebutuhan untuk kontrol, dan kasih sayang sebagai berikut.

1. Kebutuhan Inklusi

Schutz (1966) mengatakan bahwa kebutuhan untuk inklusi selalu dinyatakan dalam semacam dorongan di dalam diri manusia yang keluar melalui batin pribadi seseorang untuk memelihara dan membangun hubungan yang memuaskan dengan orang-orang yang berhubungan dengan seseorang tersebut. Kebutuhan inklusi yaitu kebutuhan seseorang berdasarkan kesadaran pribadi yang ingin memperoleh kepuasan dengan cara ikut berkontribusi penuh bagi kelompok atas dasar kesadaran diri sendiri setelah melakukan interaksi dalam kelompok. Kebutuhan inklusi berorientasi pada keinginan untuk pengakuan sebagai seseorang. Menurut Schutz, setiap orang pasti berkeinginan agar dirinya dilibatkan atau diikutsertakan ke dalam kelompok tersebut.

Kebutuhan untuk dilibatkan, merupakan gambaran bahwa setiap orang terkadang “merasa” takut apabila dia ditinggalkan atau disingkirkan, sehingga dia tetap berusaha agar dirinya dijadikan sebagai bagian dari kebersamaan itu. Selain itu, kebutuhan inklusi merefleksikan keinginan individu untuk berada dalam suatu kelompok, didampingi, diterima dan diakui oleh orang lain serta mendampingi, menerima, dan mengakui orang lain (Wood, 2016:24).

Beberapa tipe dari Inklusi, yaitu:

- 1) Tipe *ideal* atau *social* adalah orang yang mendapatkan pemuasan kebutuhan antarpribadi secara ideal. Orang tersebut akan selalu gembira dalam keadaan apapun, tidak peduli apakah ia sedang bersama orang lain, ataupun dalam keadaan sendiri.
- 2) Tipe *undersocial* adalah tipe ini dimiliki orang yang mengalami kekurangan dalam pemuasan kebutuhan antarpribadinya. Karakteristiknya adalah selalu bergabung dengan orang lain. Ia kurang suka berhubungan atau bersama dengan orang lain kemudian selalu menghindari dari situasi antar kesempatan berkelompok.
- 3) Tipe *oversocial* adalah orang yang sedang mengalami derajat pemuasan kebutuhan antarpribadinya cenderung over dalam hal inklusi, ia cenderung *ekstrovert*. Orang dengan tipe tersebut selalu ingin menghubungi orang lain dan mengharapkan ada orang lain yang menghubunginya
- 4) Hambatan yang terjadi di saat pemuasan kebutuhan antarpribadi secara patologis. Apabila hal tersebut terjadi, maka orang tersebut gagal dalam

usahanya untuk dapat terlibat ke dalam suatu kelompok. Ia banyak merasa cemas yang berlebihan apabila melakukan kontak dengan orang lain.

2. Kebutuhan untuk Kontrol

Schutz (1966) mendefinisikan kebutuhan untuk kontrol dalam teori FIRO ini sebagai “kebutuhan untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang memuaskan dengan orang-orang yang berkaitan dengan dia”. Pada awalnya di diri manusia terdapat “bakat” untuk menguasai dan mengontrol orang lain. Seseorang juga cenderung memosisikan dirinya lebih atas daripada orang lain, atau memosisikan orang lain berada di bawahnya, atau sekurang-kurangnya di samping orang lain. Wood (2016:25) menyebut kebutuhan kontrol ini sebagai kebutuhan *self-esteem*, mencakup menghargai dan menghormati diri sendiri serta dihargai dan dihormati oleh orang lain.

Situasi tersebut sekaligus menjelaskan, setiap orang mempunyai kehormatan dan harga diri, baik itu kecil atau rendah status sosialnya. Satu hal yang pasti adalah bahwa dia mempunyai kebutuhan untuk dihargai dan dihormati dengan layak di tengah kehidupan orang lain. Dengan begiitu, walaupun terlihat seperti hal kecil, orang-orang mempunyai kebutuhan untuk mengontrol orang lain. Di dalam rumah saja, seseorang telah belajar untuk “menguasai” dan “mengontrol” bahkan orang-orang lain dalam relasinya dengan seseorang tersebut.

Beberapa tipe kebutuhan kontrol adalah sebagai berikut.

- 1) Tipe kebutuhan untuk kontrol yang ideal (*democrat*) adalah seseorang akan mendapatkan pemuasan secara ideal dari kebutuhan antarpribadi kontrolnya. Ia akan mampu memberikan perintah, maupun diperintah oleh orang lain, serta mampu bertanggung jawab atas dirinya sendiri dan memberikan tanggung jawab kepada orang lain.
- 2) Tipe kebutuhan untuk kontrol yang kekurangan (*abdicrat*) adalah seseorang memiliki kecenderungan mempunyai sikap untuk merendahkan diri dalam tingkah laku antarpribadinya. Seseorang dengan tipe tersebut akan mengambil posisi sebagai bawahan (terlepas dari tanggung jawab untuk membuat keputusan).
- 3) Tipe kebutuhan untuk kontrol yang berlebihan (*authocrat*) adalah seseorang mempunyai kecenderungan untuk memperlihatkan sikap dominan kepada orang lain dalam tingkah laku antarpribadinya. Karakteristiknya, orang tersebut selalu mencoba untuk mendominasi orang lain dan bersikeras untuk mendudukkan dirinya dalam suatu hierarki yang tinggi.
- 4) Tipe kebutuhan untuk kontrol yang patologis merupakan orang yang tidak dapat menerima control dalam bentuk apapun. Baik dari orang lain karena hambatan fisik yang dimiliki.

3. Kebutuhan Afeksi

Schutz mendefinisikan “kebutuhan afeksi” sebagai “kebutuhan untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang memuaskan dengan orang lain sehubungan dengan perasaan kasih sayang”. Sederhananya, setiap orang

butuh dirinya untuk disayangi dan dikasihi oleh orang lain yang melakukan interaksi dengannya. Setiap orang membutuhkan kedekatan. Konsep afeksi biasanya diasosiasikan dengan kedekatan (*proximity*) yang intim, tetapi mencakup juga perilaku seperti membalas budi, mendukung, murah hati, kooperatif, simpatik, ramah dan peka (Knapp, Vangelisti, dan Caughlin, 2014:75). Oleh karena itu, seseorang berusaha agar dapat mengunjungi orang-orang terdekatnya, menelepon mereka, membuat janji untuk bertemu, dst. Melalui konsep kebutuhan afeksi ini, Schutz menjelaskan bagaimana manusia dapat memenuhi kebutuhannya melalui komunikasi antarpersonal.

Beberapa tipe dari kebutuhan Afeksi ialah:

- 1) Tipe afeksi yang ideal (*personal*) adalah orang yang mendapatkan suatu kepuasan dalam terpenuhinya suatu kebutuhan antarpribadi untuk afeksinya.
- 2) Tipe afeksi yang kekurangan (*underpersonal*) adalah orang dengan tipe kekurangan ini memiliki sifat yang selalu menghindari setiap keterikatan yang bersifat intim dan mempertahankan hubungan dengan orang lain secara berjarak dan dangkal.
- 3) Tipe afeksi yang berlebihan (*overpersonal*) adalah orang dengan kecenderungan mempunyai hubungan yang erat dengan orang lain dalam tingkah laku antarpribadinya
- 4) Tipe afeksi yang patologis adalah orang yang mengalami hambatan di saat akan memenuhi kebutuhan antarpribadi afeksinya, kecil kemungkinan akan jatuh dalam kecemasan.

2.2.2 Kerangka Konseptual

2.2.2.1 Pramuwerdha

2.2.2.1.1 Pengertian Pramuwerdha

Pramuwerdha adalah seseorang yang melayani, mendampingi dan merawat para lanjut usia dalam kehidupan sehari-harinya. Di sisi lain, tidak semua orang mampu melakukan pekerjaan tersebut. Menjadi pramuwerdha dibutuhkan keahlian, kesabaran, dan kemampuan komunikasi yang baik. Pramuwerdha juga harus memiliki pengetahuan dasar tentang kesehatan.

2.2.2.1.2 Tugas Pramuwerdha

Pramuwerdha mempunyai beberapa tugas-tugas atau pekerjaan pokok untuk dilakukan di panti sosial, khususnya di RPS Tresna Werdha Garut, yaitu:

1. Memandikan lansia 2x sehari;
2. Mengganti pakaian lansia 2x sehari;
3. Menyisir rambut lansia;
4. Memotong rambut lansia;
5. Memotong kuku lansia;
6. Membantu lansia berjemur dan melatih gerak motorik lansia;
7. Mengganti popok lansia;
8. Mengganti dan merapikan seprei dan sarung bantal yang kotor 1x sehari;
9. Memandikan jenazah yang meninggal dunia;
10. Menyapu dan mengepel lantai;
11. Mengecek dan mengganti pewangi ruangan;

12. Membersihkan bak mandi dan kamar mandi secara rutin satu minggu 1 kali;
13. Membersihkan perlengkapan wisma (TV, tempat tidur);
14. Menjemur kasur dan bantal 1 bulan 1 kali;
15. Membuang sampah pada tempatnya;
16. Mengecek aliran air dan memastikan ketersediaan air;
17. Membersihkan kaca jendela;
18. Mencuci gorden secara rutin 1 bulan 1 kali;
19. Mencuci, menyetrika, melipat, dan menyimpan pakaian lansia ke dalam lemari;
20. Mengecek dan mengganti lampu yang mati/putus;
21. Mengecek dan mengganti pewangi ruangan;
22. Mengambil makanan dari dapur untuk lansia yang tidak makan di ruang makan;
23. Membantu/membimbing lansia mencuci tangan dan berdoa;
24. Mengatur posisi makan lansia dengan posisi *bed rest* (miring kanan/kiri) atau menyuapi lansia makan;
25. Mencuci peralatan makan minum lansia dan menyerahkan kembali ke petugas dapur;
26. Memberikan minum pada jam-jam di luar makan minum 6 kali sehari;
27. Memantau aktivitas lansia di wisma dan melaporkan kejadian kepada supervisor pekerja sosial; dan
28. Melaporkan setiap kejadian kepada pekerja sosial, pelayanan dan mencatat dalam buku catatan.

2.2.2.1.3 Pramuwerdha dalam Perspektif Komunikasi

Dalam sudut pandang komunikasi, tugas dari Pramuwerdha tersebut dikatakan sangat penting, karena selain Pramuwerdha harus pintar dalam berkomunikasi, Pramuwerdha juga dituntut untuk dapat mengerti, memahami, dan bersabar pada saat berkomunikasi dengan lanjut usia. Komunikasi yang dilakukan oleh Pramuwerdha terhadap lanjut usia merupakan kunci dari terjalinnya hubungan yang harmonis dengan lanjut usia, supaya para lanjut usia mau membuka diri dan mau berinteraksi dengan Pramuwerdha.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat dikatakan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Pramuwerdha terhadap lanjut usia sangatlah penting. Apabila komunikasi yang dilakukan Pramuwerdha terhadap lanjut usia kurang sesuai atau kurang tepat, hal tersebut akan berdampak besar terhadap pesan yang disampaikan.

2.2.2.2 Lansia

2.2.2.2.1 Pengertian Lansia

Lanjut usia merupakan manusia yang sudah berusia 60 tahun, yang pada umumnya sudah memiliki tanda-tanda penurunan fungsi psikologis dan fungsi biologis. Setiap orang menamai lansia dengan berbagai sebutan yang beda. Ada yang menggunakan istilah lanjut usia, usia lanjut, kemudian ada pula yang memberikan istilah jompo dengan kata dalam bahasa Inggris bisa disebut *the elders, the aged, and older adult* (Noorkasiani dan Tamher, 2011).

Maryam (2008) mengatakan bahwa menjadi lanjut usia bukanlah suatu penyakit atau wabah, melainkan suatu proses yang dialami seseorang, berkurangnya daya tahan ingat, dan tubuh mulai melemah. Lansia merupakan suatu

proses alami yang dialami setiap manusia, dan semua itu ditentukan oleh Tuhan Yang Maha Esa. Setiap manusia yang hidup akan mengalami proses menua dan masa tua merupakan masa hidup manusia yang terakhir di dunia. Saat lanjut usia seseorang mengalami kemunduran mental, fisik, dan sosial secara bertahap (Azizah, 2011).

Setiap lanjut usia akan mengalami kemunduran fisik, biologis, maupun mentalnya itu semua dilihat dari segi ilmiahnya. Lanjut usia merupakan suatu masa atau tahap hidup manusia dari bayi, kanak-kanak, dewasa, tua, dan lanjut usia. Semua manusia sudah dipastikan akan mengalami proses menua dan masa tua itu sendiri merupakan masa yang terakhir ketika masa ini orang akan mengalami kemunduran mental, fisik, dan sosial, sedikit demi sedikit lansia tidak dapat melakukan tugasnya sehari-hari karena suatu keadaan, sehingga kebanyakan orang menganggap proses menua tersebut tidaklah menyenangkan.

Adapun proses penuaan ini dibagi menjadi beberapa bagian yaitu, lansia muda, lansia tua, dan lansia tertua. Lansia muda pada orang berusia 65 sampai 74 tahun yang biasanya masih aktif, sehat, dan masih kuat. Lansia tua yaitu berusia antara 75 sampai 84 tahun kemudian selanjutnya yaitu lansia tertua berusia 84 tahun ke atas, lebih mungkin untuk menjadi lebih rapuh, renta, dan lebih sensitif serta mengalami kesulitan untuk mengatur kehidupan yang di jalannya (Papalia, 2009:336).

2.2.2.2 Ciri-Ciri Lanjut Usia

Ciri-ciri lanjut usia menurut Sabri (2010) adalah sebagai berikut.

1. Adanya perubahan signifikan kepada manusia sebagai akibat dari usia lanjut, yaitu ketuaan yang bersifat fisik hal tersebut terjadi secara umum.
2. Masalah yang akan timbul karena penyesuaian diri bagi usia lanjut, misalkan meningkatnya ketergantungan fisik dan ekonomi pada orang lain, membentuk kontak sosial baru, dan minat baru.
3. Perubahan secara umum yang terjadi pada masa menua adalah perubahan yang menyangkut perubahan kekuatan fisik, kemampuan motorik, perubahan pada sistem saraf, perubahan dalam fungsi psikologis, perubahan penampilan dan kemampuan seksual, serta kecenderungan sikap yang sangat canggung
4. Keterkaitan dengan agama yang diyakini, semakin berkembang kemudian kegiatan keagamaan tersebut dipusatkan pada permasalahan datangnya ajal atau yang sering kita sebut kematian.
5. Selain timbulnya bahaya fisik yang terjadi pada lanjut usia, selanjutnya ciri dari usia lanjut lainnya adalah hambatan yang bersifat jasmaniah, penyakitan, kurang gizi, dan hilangnya kemampuan seksual.
6. Kemudian datangnya bahaya yang bersifat psikologis hal tersebut yaitu: perasaan rendah diri, kepercayaan terhadap pendapat klise tentang lanjut usia, perubahan tidak enak akibat perubahan fisik, perasaan tidak berguna, perasaan bersalah karena menganggur, dan perubahan pola hidup.

Ciri-ciri dari usia lanjut menurut Hurlock (2002:380) sebagai berikut.

1. Periode kemunduran

Periode ini mengalami kemunduran mental dan fisik, terjadi secara bertahap dan pelan-pelan, perubahan tersebut yaitu perubahan terjadi pada sel-sel tubuh karena proses menua. Kemudian dari faktor psikologis proses tersebut tampak pada tidak memberikan sikap tenang kepada orang lain, diri sendiri, dan pekerjaannya.

2. Perbedaan individual pada efek menua

Setiap manusia akan menjadi tua secara berbeda karena lansia mempunyai sifat bawaan yang berbeda, perbedaan tersebut meliputi latar belakang pendidikan mereka, sosio-ekonomi, dan pola hidup yang berbeda dalam kesehariannya. Perbedaan tersebut bertambah sesuai dengan usia yang dijalani yang akan membuat setiap manusia bereaksi pada hal yang berbeda terhadap suatu situasi

3. Penilaian usia yang berbeda

Kebanyakan orang menilai arti dari menua, seperti penglihatan yang mulai kabur dan tidak jelas, serta gerakannya terbatas. Orang-orang cenderung menilai menua dari sisi penampilan dan kegiatan fisik.

4. Terdapat stereotip pada usia lanjut

Masyarakat berpendapat tentang lanjut usia adalah sosok pria dan wanita yang keadaan mental dan fisiknya layu, sering pikun, jalannya membungkuk, dan kehidupannya kurang baik. Stereotip ini menimbulkan ketakutan mereka kepada lanjut usia dan memancarkan aura negatif pada diri lansia.

5. Sikap sosial terhadap usia lanjut

Stereotip tentang lanjut usia dapat berpengaruh besar terhadap sikap sosial baik itu terhadap usia lanjut maupun terhadap lansia. Pandangan tersebut sangat tidak menyenangkan, sehingga akan terjadi sikap sosial yang cenderung menjadi sangat tidak menyenangkan.

6. Mempunyai status kelompok minoritas

Selanjutnya membahas tentang status kelompok minoritas, hal tersebut terjadi dari akibat dilakukannya sikap sosial yang tidak menyenangkan terhadap lansia. Hal ini menyebabkan lansia menjadi salah satu korban anggota dari kelompok mayoritas.

7. Menua membutuhkan perubahan peran

Kebanyakan lansia membutuhkan perubahan peran, bahwa lansia diharapkan dapat mengurangi peran aktifnya dalam urusan masyarakat sosial. Perubahan tersebut sebaiknya dilakukan atas dasar keinginan seseorang bukan didasari dari tekanan yang datang dari kelompok sosial.

8. Usia lanjut memiliki penyesuaian yang buruk

Sikap sosial yang tidak menyenangkan bagi lansia ini dapat mengembangkan konsep diri yang tidak menyenangkan yang diwujudkan dengan perilaku yang kurang baik.

2.2.2.2.3 Perubahan-Perubahan pada Lansia

Hutapea (2005) menerangkan perubahan yang dialami lansia meliputi:

1. Perubahan Fisik

Perubahan fisik meliputi perubahan pada sistem kekebalan tubuh atau imunologi, sistem pencernaan, sistem metabolisme, sistem saraf, sistem pernafasan, dan sistem gerak seseorang. Penurunan sistem kekebalan tubuh menjadikan tubuh menjadi rentan terhadap penyakit. Hal tersebut yang membuat lanjut usia mudah terkena penyakit. Selain itu, sistem pencernaan pada lansia mulai terganggu, gigi mulai tanggal, kemampuan mencerna makanan serta penyerapan menjadi lamban dan kurang efisien, serta gerakan peristaltik usus menurun sehingga sering mengalami konstipasi. Sistem pencernaan ini berhubungan dengan sistem metabolisme yang menurun pula pada lansia. Konsumsi energi pada lansia secara perlahan menurun yang diikuti oleh menurunnya jumlah energi yang dikeluarkan tubuh. Kadar air di dalam tubuh pun turun secara signifikan karena bertambahnya sel-sel mati yang diganti oleh lemak maupun jaringan konektif. Terganggunya sistem metabolisme mengakibatkan gangguan metabolisme glukosa karena sekresi insulin yang menurun. Sekresi juga menurun karena timbulnya lemak.

Pada lansia, sistem saraf semakin menurun sehingga menyebabkan munculnya rabun dekat, kepekaan bau dan rasa berkurang, kepekaan sentuhan kurang, reaksi menjadi lambat, fungsi mental menurun dan ingatan visual berkurang. Selain itu, perubahan pada sistem pernafasan juga ditandai dengan menurunnya elastisitas paru-paru yang mempersulit pernapasan sehingga dapat mengakibatkan munculnya rasa sesak dan tekanan darah meningkat. Selain pada paru-paru, elastisitas dan fleksibilitas berkurang pada persendian dan

menyebabkan tulang menjadi keropos, sehingga sistem gerak pada lansia pun menjadi terbatas.

2. Perubahan Psikososial

Perubahan psikososial menyebabkan rasa tidak aman, takut, merasa penyakit selalu mengancam, sering kebingungan, panik, merasa sendiri, dan depresi. Hal tersebut disebabkan oleh ketergantungan fisik dan sosial ekonomi. Ketergantungan sosial finansial pada waktu pensiun menyebabkan kehilangan rasa bangga, hubungan sosial, kewibawaan, dan sebagainya.

3. Perubahan Emosi dan Kepribadian

Intropeksi diri selalu dilakukan lanjut oleh usia, hal tersebut selalu dialami oleh lansia. Para lansia wanita bisa dibilang lebih tegar dan kuat dibandingkan dengan para lansia pria, apalagi di saat memperjuangkan hak mereka. Bahkan sebaliknya, banyak lansia pria yang tidak malu memerankan peran lansia wanita, seperti menyiapkan sarapan, membersihkan rumah, mengasuh cucu, dan lainnya.

2.2.2.2.4 Lansia dalam Perspektif Komunikasi

Pembicaraan mengenai lanjut usia erat kaitannya dengan orang tua yang telah memiliki keterbatasan fisik, seperti kurang pendengaran, kurang jelas dalam melihat, dan sebagainya. Oleh karena itu, berkomunikasi dengan lanjut usia merupakan sesuatu yang menantang. Tidak mudah untuk dapat memahami, berbaur, dan menjalin komunikasi dengan para lanjut usia. Kesalahan sedikit dalam

memberikan pesan kepada lanjut usia akan menyebabkan perasaan tersinggung dan komunikasi yang tidak efektif.

Dalam menghadapi lanjut usia, diperlukan keterampilan komunikasi yang khusus. Keterampilan tersebut mencakup kemampuan komunikasi antarpribadi yang efektif, antara lain melibatkan aspek sebagai berikut.

1. Keterbukaan

Keterbukaan merupakan kemauan untuk menanggapi dengan senang hati menerima informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antarpribadi. Dengan penjelasan tersebut, seorang lanjut usia harus memiliki rasa keterbukaan di saat mereka melakukan komunikasi. Dengan rasa keterbukaan ini, lanjut usia akan lebih bisa menerima suatu pesan yang disampaikan, bisa saling terbuka dalam berkomunikasi sehingga terjadi pertukaran informasi yang efektif.

2. Empati

Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada saat tertentu. Empati merupakan komunikasi yang penting digunakan pada saat berkomunikasi dengan lanjut usia, karena dengan berempati kepada lanjut usia dapat memudahkan seseorang untuk memahami emosional yang sedang dialami lanjut usia.

3. Dukungan

Hubungan antarpribadi yang efektif adalah hubungan yang terdapat sikap saling mendukung satu sama lain. Dengan memperlihatkan sikap mendukung tersebut, dari sudut pandang lanjut usia, merupakan sesuatu yang

sangat berharga bagi mereka sehingga akan membuat mereka lebih nyaman untuk berkomunikasi.

4. Rasa Positif

Seseorang khususnya pramuwerdha harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, untuk mendorong lanjut usia lebih aktif untuk berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi yang kondusif untuk interaksi yang lebih efektif.

5. Kesetaraan

Kesetaraan dalam konteks penelitian ini berarti adanya suatu pengakuan bahwa kedua belah pihak saling menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk dikomunikasikan. Suasana yang setara akan memberikan kenyamanan terhadap lanjut usia pada saat mereka sedang berkomunikasi.

6. Penetrasi sosial

Lansia dalam kaitannya dengan teori komunikasi penetrasi sosial memerlukan beberapa tahap dalam mengefektifkan komunikasi antarpribadinya yaitu melalui tahapan:

- Tahap orientasi, tahap awal dari interaksi yang terjadi pada tingkat publik, hanya sedikit informasi mengenai diri yang dibuka untuk orang lain. Komunikasi yang terjadi bersifat tidak pribadi.
- Tahap pertukaran peninjauan afektif, tahap perluasan area publik dari diri dan terjadi ketika aspek-aspek dari kepribadian seseorang individu mulai muncul. Apa yang tadinya pribadi mulai menjadi publik.

- Pertukaran afektif, tahap komunikasi di mana sering kali berjalan spontan dan individu membuat keputusan yang cepat. Tahap ini ditandai dengan munculnya hubungan persahabatan yang dekat atau hubungan antara individu yang lebih intim.
- Pertukaran stabil, tahapan ini berhubungan dengan pengungkapan pemikiran, perasaan, dan perilaku secara terbuka yang mengakibatkan munculnya spontanitas dan keunikan hubungan yang tinggi.

Dengan tahapan tersebut seorang pramuwerdha berperan untuk membuka suatu lapisan kepribadian lansia dengan tujuan untuk mengenal kepribadian lanjut usia agar dapat terbuka kepada orang di sekitarnya dan merasa nyaman tinggal di RPS Tresna Werdha Garut.

7. Kebutuhan inklusi

Kebutuhan inklusi merupakan dorongan yang keluar dari dalam batin pribadi seseorang untuk membangun dan memelihara hubungan yang memuaskan dengan orang-orang yang berhubungan dengan dia. Orang-orang tersebut adalah teman-teman seperjuangan yang berada di lingkungan RPS Tresna Werdha Garut. Jadi setiap lanjut usia yang berada di RPS Tresna Werdha Garut terkadang merasa takut jika mereka ditinggalkan atau disingkirkan, sehingga mereka tetap berusaha agar dirinya dijadikan sebagai bagian dari kebersamaan itu.

8. Kebutuhan untuk kontrol

Kebutuhan untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang memuaskan dengan orang-orang yang berkaitan dengan para lanjut usia. Pada

dasarnya dalam diri seseorang ada semacam bakat untuk mengontrol dan menguasai orang lain yang cenderung menempatkan dirinya lebih di atas daripada orang lain, atau meletakkan orang lain berada di bawahnya, atau sekurang-kurangnya di samping orang lain.

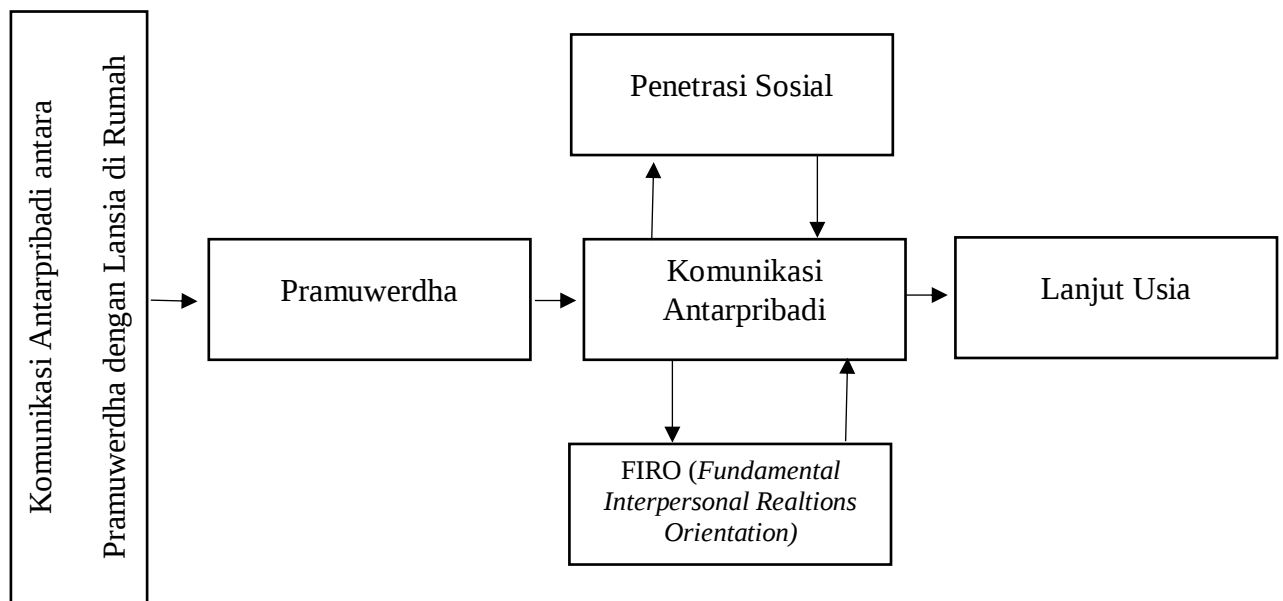
Dalam situasi tersebut menjelaskan bahwa setiap orang mempunyai harga diri dan kehormatan baik kecil atau rendah status sosialnya. Dengan begitu walaupun kecil, lansia memiliki kebutuhan untuk mengontrol orang lain.

9. Kebutuhan afeksi

Kebutuhan afeksi merupakan kebutuhan untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang memuaskan dengan orang lain yang berhubungan dengan perasaan kasih sayang. Setiap lanjut usia yang berada di RPS Tresna Werdha Garut membutuhkan rasa untuk dikasihi dan disayangi oleh orang lain yang berinteraksi dengan mereka.

2.3 Bagan Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dimuat ke dalam bentuk model sebagai berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual