

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai temuan penelitian yang peneliti telah lakukan dalam menyelesaikan seluruh rangkaian penelitian, termasuk di dalamnya tahapan wawancara dan observasi. Hasil penelitian dibahas dari perspektif informan dan narasumber. Pembahasan dari sudut pandang informan dan narasumber didapatkan dengan menginterpretasi hasil wawancara dan observasi terhadap informan dan narasumber.

Pembahasan hasil penelitian selanjutnya didukung dengan hasil wawancara dengan lima informan dan dua narasumber. Informan pada penelitian ini adalah para pramuwerdha yang berdomisili di Garut dan pekerja sosial sekaligus pengasuh lanjut usia di Rumah Perlindungan Sosial (RPS) Tresna Werdha Garut yang telah peneliti pilih sesuai dengan kriteria dalam penelitian yang dilakukan. Proses wawancara dilakukan secara daring melalui media sosial WhatsApp dalam rentang waktu kurang lebih lima bulan.

Dalam tahap melakukan penelitian, dalam rangka mencari informasi melalui wawancara, peneliti membuat perjanjian dengan informan dan narasumber untuk melakukan wawancara terlebih dahulu dan menyusun kesepakatan mengenai apa saja yang diizinkan untuk ditulis oleh peneliti menyangkut kerahasiaan informan dan narasumber. Dalam hal melakukan wawancara mendalam, peneliti menyesuaikan jadwal dan waktu dengan para informan untuk menghindari terjadinya ketidaksesuaian karena aktivitas dari peneliti sendiri dan informan. Oleh

karena itu, peneliti dan informan serta narasumber melakukan negosiasi terlebih dahulu untuk menyesuaikan jadwal dan membuat aturan-aturan tertentu agar penelitian dapat berjalan lancar.

Proses wawancara menggunakan media daring yaitu WhatsApp. Peneliti hanya menggunakan media daring WhatsApp saja karena peneliti tidak dapat melakukan wawancara secara langsung karena pembatasan kunjungan ke RPS Tresna Werdha Garut. Selama pandemi Covid-19, RPS Tresna Werdha Garut tidak menerima kunjungan dari luar. Pihak rumah perlindungan sosial memberikan izin bagi mahasiswa yang ingin melaksanakan penelitian di tempat tersebut terbatas pada pemberian kontak informan untuk selanjutnya berkomunikasi melalui media daring. Proses observasi pun dilakukan secara tidak langsung. Peneliti berkunjung ke RPS Tresna Werdha Garut tiga kali dan hanya ditunjukkan keadaan lansia dari kejauhan. Peneliti didampingi pekerja sosial selama proses observasi.

Selama proses berlangsungnya penelitian, peneliti menemukan berbagai kendala di lapangan terkait dengan surat izin penelitian dan ketersediaan informan. Proses untuk mendapatkan surat izin penelitian menjadi lebih panjang karena adanya wabah penyakit Covid-19. Peneliti harus beberapa kali pergi ke Bandung untuk mendapatkan surat izin tersebut karena peneliti perlu memenuhi beberapa persyaratan dalam memperoleh surat izin tersebut. Tahap pertama dalam memperoleh surat izin tersebut adalah mendapatkan surat rekomendasi dari Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi untuk Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Garut. Kepala Bakesbangpol Garut mengeluarkan surat rekomendasi penelitian yang ditujukan kepada Bakesbangpol Provinsi Jawa Barat

di Bandung. Setelah mendapatkan surat rekomendasi dari Bakesbangpol Jawa Barat, peneliti selanjutnya memohon nota dinas dari Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat. Setelah itu, nota dinas tersebut menjadi dasar pemberian izin penelitian di RPS Tresna Werdha Garut.

Dalam melaksanakan proses penelitian, kendala yang dihadapi peneliti adalah pada saat melakukan wawancara, yaitu satu orang informan mengundurkan diri sebagai informan atas nama Asep Soni Somantri. Ponsel yang dipakai informan tersebut mengalami kerusakan berat sehingga informan tersebut tidak dapat dihubungi dan setelah dicek silang dengan pekerja sosial, informan tersebut menginformasikan bahwa yang bersangkutan mengundurkan diri sebagai informan. Selanjutnya, kendala lain yang didapat peneliti adalah kesulitan untuk menyesuaikan waktu dengan informan pada saat melakukan wawancara karena kesibukan para informan. Akan tetapi, dengan kerja sama antara peneliti dan informan, peneliti mendapatkan data yang sesuai dan diharapkan. Informan yang membantu peneliti dalam proses penelitian ini yaitu para pramuwerdha yang bekerja di RPS Tresna Werdha Garut dengan kriteria yang telah sesuai dengan apa yang ditentukan oleh peneliti sebelumnya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara secara daring menggunakan aplikasi WhatsApp dan observasi. Profil informan dan narasumber dalam penelitian ini dideskripsikan sebagai berikut.

#### 4.1 Profil Informan dan Narasumber

##### *Informan I*

Nama : Reni  
Umur : 38 tahun  
Pekerjaan : Pramuwerdha

Ibu Reni merupakan seorang pramuwerdha di RPS Tresna Werdha Garut yang berdomisili di Garut. Masa kerja Ibu Reni empat tahun. Ibu Reni merasa senang selama bekerja di RPS Tresna Werdha Garut. Ibu Reni bekerja di rumah perlindungan sosial tresna werdha tersebut karena faktor kebutuhan dan sebelumnya Ibu Reni pernah bekerja mengurus majikan yang sudah lanjut usia di Arab Saudi.

Dalam menceritakan pengalamannya saat pertama kali bekerja sebagai pramuwerdha di RPS Tresna Werdha Garut, Ibu Reni melalui proses penyesuaian diri dengan lingkungan dalam jangka waktu yang agak lama, hampir dua minggu. Setelah dua minggu, Ibu Reni mulai terbiasa berkomunikasi dan beradaptasi dengan lansia yang ada di sana. Cara Ibu Reni beradaptasi adalah dengan lebih mendekatkan diri pada lansia yang ada di rumah perlindungan sosial tresna werdha tersebut.

Ibu Reni mempunyai tugas memandikan, memantau, menyiapkan sarapan, makan siang, dan malam. Tentu saja, hal ini merupakan sebagian kecil tugas yang dilakukan Ibu Reni pada saat bekerja di RPS Tresna Werdha Garut.

Kendala yang dirasakan Ibu Reni ketika bekerja di RPS Tresna Werdha Garut adalah ketika menghadapi lansia yang susah untuk diajak berbicara. Ketika

lansia sulit berkomunikasi, banyak sekali hambatan yang dapat terjadi. Cara Ibu Reni untuk mengatasi kendala tersebut adalah dengan ikhlas dan sabar serta berusaha untuk memahami apa yang dikehendaki oleh lansia tersebut. Selanjutnya, jumlah lansia yang menjadi tanggung jawab Ibu Reni di RPS Tresna Werdha Garut sebanyak 14 orang. Salah satu pengalaman berkesan yang Ibu Reni alami selama mengasuh lanjut usia di panti werdha adalah pada saat memandikan lansia yang meninggal. Hal tersebut merupakan pengalaman yang paling berkesan oleh Ibu Reni karena lansia tersebut sudah dianggap sebagai orang tuanya sendiri.

### ***Informan II***

Nama : Iah Sobariah  
Umur : 48 tahun  
Pekerjaan : Pramuwerdha

Ibu Iah sobariah dikenal dengan nama Ibu Iah, bekerja di rumah perlindungan sosial tresna werdha sebagai pramuwerdha. Ibu Iah sendiri bekerja sebagai pramuwerdha di rumah perlindungan sosial tresna werdha karena sebelumnya Ibu Iah terdampak oleh pengurangan karyawan. Ibu Iah sebelumnya bekerja di pabrik komputer Galindra di Bekasi.

Ibu Iah mudah menyesuaikan diri dengan lingkungan baru. Hal tersebut didukung oleh arahan dan instruksi petugas yang telah ada sebelumnya dalam melakukan pekerjaan yang perlu diselesaikan oleh Ibu Iah. Ibu Iah hanya memerlukan waktu satu minggu dalam beradaptasi dengan lingkungan yang ada di RPS Tresna Werdha Garut.

Salah satu tugas yang dilakukan oleh Ibu Sobariah di RPS Tresna Werdha Garut adalah melayani dan memandikan lansia supaya bersih dan wangi serta memantau lansia. Ibu Iah menjalankan tugas tersebut dengan ikhlas dan melakukan tugas-tugasnya sesuai dengan peraturan yang ada di RPS Tresna Werdha Garut. Kendala yang ditemukan oleh ibu Iah selama berada di RPS Tresna Werdha Garut biasanya di saat melakukan komunikasi dengan lansia karena di RPS Tresna Werdha Garut tidak semua lansia dapat berkomunikasi dengan baik. Beberapa lansia susah untuk berbicara dan mendengar. Ada pula lansia yang pikun dan tuna netra. Untuk mengatasi kendala tersebut, Ibu Iah melakukan pendekatan kepada lansia dan selalu berusaha untuk melayani lansia dengan baik dan ikhlas.

Jumlah lansia yang diurus oleh Ibu Iah Sobariah sebanyak 14 orang. Pengalaman berkesan yang pernah dirasakan oleh Ibu Iah selama bekerja di RPS Tresna Werdha Garut adalah memandikan jenazah yang Ibu Iah urus selama di panti. Pengalaman tersebut sulit untuk dilupakan dan sangat membekas.

### ***Informan III***

Nama : Ai Nurhayati  
Umur : 47 tahun  
Pekerjaan : Pramuwerdha

Ibu Ai mulai bekerja di RPS Tresna Werdha Garut pada tahun 2016 sampai sekarang sebagai pramuwerdha. Ibu Ai merasa senang sekali selama bekerja di rumah perlindungan sosial tresna werdha ini. Ibu Ai bekerja di RPS Tresna Werdha Garut karena Ibu Ai tinggal di rumah dinas di lingkungan rumah perlindungan

sosial sejak kecil. Orang tua Ibu Ai merupakan pensiunan dinas sosial. Sebelumnya, Ibu Ai bekerja di luar Garut, tepatnya bekerja di ibukota Jakarta. Dalam hal menyesuaikan diri dengan kondisi yang ada di rumah perlindungan sosial tresna werdha, Ibu Ai tidak memerlukan waktu yang lama. Ibu Ai hanya memerlukan satu minggu untuk dapat beradaptasi di tempat tersebut.

Tugas yang dilakukan oleh Ibu Ai sebagai pramuwerdha adalah mencuci pakaian lansia yang berada di ruang isolasi, mencuci pakaian di wisma lain bagi lansia yang tidak dapat untuk mencuci pakaiannya sendiri, membersihkan wisma Bougenvil dan wisma Kenanga seperti menyapu, mengepel, dan merapikan kamar. Semua itu Ibu Ai lakukan dua kali dalam seminggu. Selanjutnya, Ibu Ai membantu untuk memandikan lansia yang *bedrest* di tempat isolasi perempuan. Semua itu Ibu Ai jalankan dengan sepenuh hati. Sebagai bagian dari tugas yang dijalankan, hal tersebut tidak menjadi beban bagi ibu Ai. Selama bekerja di rumah perlindungan sosial tresna werdha, Ibu Ai tidak mendapatkan kendala yang berarti.

Jumlah lansia yang menjadi tanggung jawab Ibu Ai sebanyak 14 orang. Pengalaman paling berkesan yang dialami oleh Ibu Ai selama mengasuh di panti adalah memandikan jenazah lansia yang telah meninggal.

#### ***Informan IV***

Nama : Rubi Senjani  
Umur : 37 tahun  
Pekerjaan : Pramuwerdha

Pak Rubi merupakan pramuwerdha di RPS Tresna Werdha Garut. Pak Rubi bekerja di rumah perlindungan sosial tresna werdha selama enam tahun. Pak Rubi merasa sangat senang karena dapat mengurus lansia yang telah di anggap sebagai keluarga sendiri.

Pak Rubi menganggap bahwa bekerja di rumah perlindungan sosial tresna werdha sudah menjadi bagian dari rezekinya. Pak Rubi sangat bersyukur dapat bekerja di rumah perlindungan sosial tresna werdha tersebut. Sebelumnya, Pak Rubi bekerja di bank sebagai tenaga keamanan.

Dalam hal menyesuaikan diri dengan lingkungannya, langkah pertama yang Pak Rubi lakukan adalah dengan mengetahui terlebih dahulu tentang watak dan karakter satu per satu lansia yang akan Pak Rubi urus. Waktu yang dibutuhkan Pak Rubi dalam menyesuaikan diri tersebut tidak dapat ditentukan. Pak Rubi senantiasa melaksanakan tugas yang diembankan kepadanya. Tugas tersebut biasa ia sebut *tupoksi*. Setiap departemen mempunyai *tupoksi* (tugas pokok dan fungsi) yang berbeda. Setiap *tupoksi* yang diembankan kepada Pak Rubi selalu dilakukan dengan penuh keikhlasan. Pak Rubi menganggap hal tersebut sebagai tanggung jawabnya.

Selama bekerja di rumah perlindungan sosial tresna werdha, kendala yang dihadapi Pak Rubi adalah ketika menemui lansia yang sulit melakukan komunikasi dan kesulitan dalam berbicara. Pak Rubi bertanggung jawab terhadap 14 orang lansia. Salah satu pengalaman paling berkesan yang dirasakan Pak Rubi selama bekerja di RPS Tresna Werdha Garut adalah pada saat memandikan jenazah lansia yang diurus olehnya.

***Informan V***

Nama : Adin Nuryadin  
Umur : 44 tahun  
Pekerjaan : Pramuwerdha

Pak Adin merupakan pramuwerdha yang berada di RPS Tresna Werdha Garut. Pak Adin berdomisili di Garut. Pak Adin bekerja di rumah perlindungan sosial karena beliau ingin mengabdikan diri untuk mengurus orang tua. Pak Adin sendiri sudah tidak mempunyai ayah dan ibu. Sebelumnya, Pak Adin bekerja di RPS Tresna Werdha Garut sebagai satpam selama 3 tahun.

Dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan RPS Tresna Werdha Garut, Pak Adin membutuhkan waktu yang lama untuk menyesuaikan diri. Hingga saat ini, Pak Adin masih dalam tahap penyesuaian diri. Pak Adin mempunyai prinsip “selama bekerja dengan menggunakan hati yang ikhlas, lama-lama akan merasa terbiasa”. Tugas Pak Adin di rumah perlindungan sosial adalah memandikan klien atau lansia, menyuapi, membersihkan area tempat Pak Adin bekerja, dan menjalankan tugasnya sesuai *tupoksi*.

Kendala yang dialami oleh Pak Adin selama berada di rumah perlindungan sosial tresna werdha adalah menghadapi karakter klien atau lansia yang berbeda beda sifatnya. Untuk mengatasi hal tersebut, Pak Adin membutuhkan kesabaran dan keikhlasan, mencari kelemahan klien atau lansia sehingga lansia tersebut mau dibujuk dan akhirnya turut sama pramuwerdha. Jumlah lansia yang menjadi tanggung jawab Pak Adin sebanyak 14 orang. Pengalaman berkesan yang dirasakan

selama bekerja di RPS Tresna Werdha Garut adalah memandikan klien atau lansia yang Pak Adin urus.

### ***Narasumber I***

Narasumber pertama adalah Ibu Heni Rohaeni, seorang pekerja sosial di RPS Tresna Werdha Garut dengan masa kerja 10 tahun. Pekerja sosial merupakan *case manager* atau pengawas dari pramuwerdha yang bersinggungan langsung dengan lansia. Narasumber sangat memahami apa yang menjadi tanggung jawab dan tugas dari pramuwerdha. Sesuai dengan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap narasumber, Ibu Heni benar-benar mengetahui tentang pramuwerdha dan mengamati setiap kegiatan yang dilakukan pramuwerdha di saat melayani lansia di panti werdha. Secara singkat pekerja sosial mempunyai tugas untuk mengembangkan program pelayanan kesejahteraan sosial, melakukan analisis program, melaksanakan program pelayanan dan mengevaluasi program pelayanan, melakukan kegiatan supervisi praktik atau layanan pekerjaan sosial di bawahnya, dan melakukan kegiatan profesional pelayanan profesi Pekerja Sosial di masyarakat.

### ***Narasumber II***

Narasumber kedua adalah Bapak Feriawan Agung Nugroho, seorang PNS pekerja Sosial Fungsional di Balai Rehabilitasi Sosial dan Pengasuhan Anak dengan masa kerja 11 tahun. Bapak Feri sebelumnya bertugas di Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha Yogyakarta selama 10 tahun, 2011–2020.

Narasumber kedua memberi informasi bahwa terdapat perbedaan dalam istilah perawat/pengasuh lansia. Di tempat kerja Pak Feri saat ini, penyebutan pramuwerdha sebagai pramubakti, dan untuk tugasnya tidak berbeda namun hanya berbeda dalam penamaannya saja. Sebelum istilah pramubakti, perawat disebut pramurukti, yaitu tenaga atau petugas yang bertugas untuk memberikan layanan pemenuhan kebutuhan harian lansia, khususnya untuk lansia yang mobilitasnya terbatas. Pramurukti mengerjakan tugas di bawah koordinasi dari pekerja sosial sebagai *case manager* (pengawas) di Balai Lansia.

Sama seperti narasumber pertama, secara garis besar narasumber mempunyai tugas untuk mengembangkan program pelayanan kesejahteraan sosial, melakukan analisis program, melaksanakan program pelayanan dan mengevaluasi program pelayanan, melakukan kegiatan supervisi praktik atau layanan pekerjaan sosial di bawahnya, dan melakukan kegiatan profesional pelayanan profesi Pekerja Sosial di masyarakat.

#### **4.2 Hasil Penelitian**

Hasil penelitian didapatkan melalui wawancara terhadap lima informan dan dua narasumber. Selain itu, hasil penelitian yang disajikan menjawab pertanyaan penelitian, yaitu menjawab mengenai komunikasi antarpribadi pramuwerdha dengan lansia di Rumah Perlindungan Sosial (RPS) Tresna Werdha Garut. Bagian ini memaparkan temuan penelitian mengenai komunikasi antarpribadi pramuwerdha dengan lansia, hubungan antarpribadi pramuwerdha dengan lansia

melalui proses penetrasi sosial, dan kebutuhan antarpribadi lansia melalui sudut pandang teori FIRO.

#### **4.2.1 Komunikasi Antarpribadi Pramuwerdha dengan Lansia**

Seperti yang telah digagas DeVito (2016) bahwa kualitas umum komunikasi antarpribadi mencakup keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Bagian ini memaparkan temuan penelitian dari kualitas umum komunikasi antarpribadi sebagai berikut.

##### **4.2.1.1 Keterbukaan**

Karakteristik komunikasi efektif yang pertama adalah keterbukaan (DeVito, 2016:184). Keterbukaan merupakan kemauan untuk membuka diri dan jujur terhadap orang lain. Dalam penelitian ini, keterbukaan pramuwerdha dilihat dari sikap dalam menerima masukan serta kejujuran yang ditunjukkan pramuwerdha dalam komunikasinya.

Keterbukaan yang diperlihatkan oleh pramuwerdha terhadap lansia di Rumah Perlindungan Sosial (RPS) Tresna Werdha Garut sesuai dengan pernyataan informan pertama dalam penelitian ini yaitu Ibu Reni adalah mau merespons dengan senang hati dan menerima informasi yang diterima. Ketika melakukan komunikasi dengan lansia, Ibu Reni selalu menerima masukan yang diberikan oleh lansia selama masukan tersebut baik dan masuk akal. Hal ini sesuai dengan pernyataan “Ya setiap lansia memberi masukan kepada saya saya terima selama masukannya baik” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021). Selain itu, keterbukaan

ditunjukkan dengan sikap selalu bersikap jujur terhadap apa yang dilakukan oleh lansia seperti saat lansia melakukan kesalahan. Ibu Reni akan bersikap jujur dan akan langsung mengatakan kepada lansia bahwa hal tersebut salah. Ibu Reni menyampaikan hal tersebut dengan mendekatinya sebelum memulai percakapan. Ungkapan tersebut dengan pernyataan informan dalam wawancara, “Ya Mendekatinya sambil ngobrol” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021).

Selain itu, menurut informan yang kedua yaitu Ibu Iah, keterbukaan diwujudkan dengan tanggapan senang hati dalam menerima informasi yang diterima, khususnya dalam menghadapi hubungan antarpribadi (Sobariah, Wawancara, 13 Juni 2021). Hal yang menarik adalah jika Ibu Reni menerima masukan yang diberikan lansia dan bersikap jujur terhadap hal yang dilakukan lansia, Ibu Iah tidak asal berkata jujur. Beliau melihat terlebih dahulu dari sisi lansianya, apakah lansia tersebut masih dapat di ajak berkomunikasi atau tidak. Seandainya lansia tersebut masih dapat berkomunikasi dan masih *nyambung* (memberikan tanggapan dengan tepat), Ibu Iah memilih untuk berkata jujur dan lebih terbuka terhadap lansia. Apabila lansia yang dihadapi kurang dapat berkomunikasi dengan baik, Ibu Iah berusaha berkomunikasi sebisanya Ibu Iah. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dalam wawancara yang dilakukan di media sosial WhatsApp, “Tergantung kalau lansianya masih bisa nyambung jujur, kalau yang gak nyambung sebisa kitanya” (Sobariah, Wawancara, 13 Juni 2021). Apabila lansia tersebut dapat berkomunikasi dengan baik, informan akan senantiasa bersikap jujur kepada lansia tersebut.

Selanjutnya, informan ketiga yaitu Ibu Ai menanggapi keterbukaan dalam komunikasi dengan sikap senang hati dalam menerima informasi. Ibu Ai dapat menerima masukan yang diberikan lansia dengan baik dengan memikirkan kembali apakah masukannya dapat diterima atau tidak, seperti pemaparan beliau, “pasti menerima dulu nanti dipikirkan lagi masukannya bagus tidak” (Nurhayati, Wawancara, 14 Juni 2021). Selain itu, dalam hal bersikap jujur terhadap hal yang dilakukan lansia, Ibu Ai melihat terlebih dahulu lansia yang dihadapinya apakah lansia tersebut dapat diajak berkomunikasi dengan baik atau tidak. Cara yang dilakukan Ibu Ai dalam menyampaikan sesuatu kepada lansia dengan melakukan candaan dan tidak membawa suasana menjadi terlalu serius. Hal tersebut sesuai dengan ungkapan Ibu Ai ketika wawancara melalui media sosial WhatsApp, “tergantung sama lansianya dulu ada yang sambil bercanda dan ada yang serius, ya harus jujur tapi dalam segi apa dulu” (Nurhayati, Wawancara, 14 Juni 2021).

Sedangkan menurut informan keempat, Pak Rubi, informasi yang diterima ditanggapi dengan baik khususnya dalam konteks hubungan antarpribadi. Pak Rubi menerima masukan yang diberikan oleh lansia (Senjani, Wawancara, 13 Juni 2021). Selain itu, di saat menghadapi lansia, Pak Rubi tidak langsung bersikap jujur, tergantung apa yang dilakukan lansia tersebut, karena menurut beliau, ada kiat khusus dalam menyampaikan sesuatu kepada lansia. Seperti yang diungkapkan dalam wawancara yang dilakukan di media sosial WhatsApp, “tergantung apa dulu yang dilakukan lansia tersebut, dalam penyampaian terhadap orang tua ada kiat khususnya” (Senjani, Wawancara, 13 Juni 2021). Informan keempat tersebut memaparkan bahwa beliau akan menerima masukan dari lansia, dan dalam hal

kejujuran, beliau mempertimbangkan kembali penyampaian informasi tersebut kepada lansia.

Informan yang kelima, Pak Adin, menanggapi keterbukaan dengan menunjukkan sikap senang hati terhadap informasi yang diterima. Pak Adin menerima dengan senang hati masukan yang diberikan oleh lansia, seperti ungkapan beliau “Sy terima dengan senang hati” melalui WhatsApp (Nuryadin, Wawancara, 14 Juni 2021). Lebih lanjut, pada saat menghadapi lansia, Pak Adin bersikap jujur atas apa yang dilakukan lansia dengan cara mengomunikasikannya seperti yang diungkapkan dalam wawancara, “Iya pasti... Dengan cara berkomunikasi” (Nuryadin, Wawancara, 30 Juni 2021).

#### **4.2.1.2 Empati**

Kualitas umum komunikasi antarpribadi efektif yang kedua adalah empati. Empati merupakan “kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang tersebut, dan melalui kacamata orang tersebut”, sesuai dengan apa yang didefinisikan DeVito (2016:264). Dalam penelitian ini, aspek empati pramuwerdha dilihat dari sikap berusaha untuk merasakan apa yang dirasakan lansia, serta usaha dalam memahami sikap dan perilaku lansia di RPS Tresna Werdha Garut.

Berdasarkan wawancara, sikap empati pramuwerdha terhadap lanjut usia di RPS Tresna Werdha Garut diperlihatkan oleh informan pertama, Ibu Reni, yaitu dengan keinginan untuk mengetahui apa yang dialami lanjut usia pada saat-saat tertentu dan dari perspektif lanjut usia. Ketika melakukan komunikasi dengan

lansia, Ibu Reni selalu berusaha untuk merasakan apa yang dirasakan lansia. Hal tersebut sesuai dengan pernyataannya melalui WhatsApp, “ia dong, dengan pelan, dan membujuknya” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021). Pernyataan tersebut juga menyiratkan bahwa ketika lansia susah untuk diajak berkomunikasi atau susah untuk melakukan sesuatu, Ibu Reni akan membujuk lansia tersebut dengan hati-hati. Lansia cenderung mempunyai perasaan yang lebih sensitif sehingga informan lebih berhati-hati dalam membaca perasaan lansia. Selanjutnya, dalam komunikasi empati, Ibu Reni memahami sikap dan perilaku lansia dengan cara selalu ikhlas melakukan apa saja dan bersabar. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Reni katakan ketika wawancara dilakukan, “harus ikhlas dan sabar” (Reni, Wawancara, 2021). Hal tersebut menunjukkan bahwa informan memahami sikap dan perilaku lansia dengan cara mengikhhlaskan seperti ketika lansia mudah marah karena tersinggung, informan selalu berusaha untuk bersabar menghadapinya.

Selanjutnya, menurut informan kedua yaitu Ibu Iah, sikap empati ditunjukkan dengan berusaha mengetahui apa yang sedang dialami lansia. Dalam melakukan komunikasi dengan lansia, Ibu Iah berupaya untuk menghibur lansia agar para lansia yang Ibu Iah layani merasa betah berada di RPS Tresna Werdha Garut, sesuai dengan pernyataan beliau melalui wawancara, “kami kadang menghibur atau membatu agar lansia tetap senang lasi itu kebanyakan ya mau pulang pingin kumpul sama keluarga sedangkan keluarga tidak mau menerimanya” (Sobariah, Wawancara, 13 Juni 2021). Selain itu, cara yang Ibu Iah lakukan agar dapat memahami sikap dan perilaku lansia adalah dengan melakukan pendekatan setiap hari. Melalui pendekatan tersebut, Ibu Iah dapat mengetahui kondisi lansia

seperti lansia yang sudah pikun, kurang pendengaran, tidak dapat melihat bahkan yang *setengah gila*. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Iah katakan ketika wawancara dilakukan yaitu:

“memahaminya sikap dg pendekatan tiap hari jadi apal kondisi lansia yg saya pegang contoh lansia pikun yg kurang pendengaran yg ga melihat yg setengah gila kalau setiap hari bersama jadi tau sikap dan perilaku lansia itu” (Sobariah, Wawancara, 13 Juni 2021).

Dengan melalui pendekatan setiap hari dengan intens, informan berusaha mengetahui dan merasakan keadaan lansia yang informan layani sehingga ke depannya sehingga informan dapat lebih dekat dengan lansia, lebih dapat memilah dan memilih kata-kata serta perilaku pada saat melakukan komunikasi dengan lansia.

Kemudian, informan ketiga yaitu Ibu Ai memahami sikap empati sebagai sikap merasakan apa yang dirasakan oleh lansia. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara melalui WhatsApp,

“Iy,, slalu brusaha mengrti dan merasakn. Klo mreka crita kita dngerin, kalau mereka sedih kita hibur, kalo mereka bingung kita suka ajak ngobrol, ya apa aj yang penting mreka seneng. Kalo mrka sdih kita juga sdih liatny” (Nurhayati, Wawancara, 14 Juni 2021).

Dalam memahami apa yang dirasakan oleh lansia, Ibu Ai selalu berusaha untuk mendengarkan apa yang menjadi keluhan serta beban pikiran para lansia tersebut. Dengan mendengarkan cerita, keluh kesah, atau beban pikiran lansia, Ibu Ai menunjukkan sikap menghibur agar lansia merasa nyaman dan lebih baik. Sikap empati pun ditunjukkan dengan perasaan sedih yang muncul ketika melihat lansia bersedih. Selain itu, dalam memahami sikap dan perilaku lansia, informan selalu siap mendengarkan para lansia tersebut dan menunjukkan sikap sabar. Hal tersebut

sesuai dengan apa yang Ibu Ai sampaikan dalam wawancara, “Siap mendengarkan dan selalu sabar” (Nurhayati, Wawancara, 14 Juni 2021).

Lebih lanjut, menurut informan keempat, Pak Rubi, bahwa dalam upaya mengetahui apa yang dialami lansia pada saat- saat tertentu, hal pertama yang dilakukan adalah dengan membaca karakter lansia itu sendiri, seperti pernyataan beliau, “Sebelum ke arah sana hal pertama yang kita lakukan adalah dengan cara membaca karakter lansia itu sendiri” (Senjani, Wawancara, 13 Juni 2021). Setelah itu, hal yang dilakukan oleh Pak Rubi dalam memahami sikap dan perilaku lansia adalah dengan cara memahami karakter lansia dalam kesehariannya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Pak Rubi dalam wawancara, yaitu, “Dengan karakter sehari-hari lansia tersebut” (Senjani, Wawancara, 13 Juni 2021).

Senada dengan yang lain, informan kelima yaitu Pak Adin, Pak Adin selalu mendengarkan masalah dan keluhan yang dialami lansia sebagai bentuk upaya untuk memahami dan merasakan perasaan yang lansia rasakan. Hal ini sesuai dengan jawaban Pak Adin, “ Iya pasti.. Mendengarkan apa masalah atau keluhan lansia.. Baru kita jawab” (Nuryadin, Wawancara, 14 Juni 2021). Selanjutnya, Pak Adin juga menambahkan, “Harus sabar itu artinya kalau sama lansia” (Nuryadin, Wawancara, 14 Juni 2021). Hal tersebut menunjukkan cara yang dilakukan Pak Adin dalam memahami sikap dan perilaku lansia adalah dengan cara bersabar dalam menghadapi lansia, karena dengan sikap sabar akan muncul sikap saling memahami.

#### 4.2.1.3 Sikap Mendukung

Kualitas umum komunikasi antarpribadi yang efektif yang ketiga adalah sikap mendukung/*supportiveness* (DeVito, 2016), suatu konsep berdasarkan karya Jack Gibb (1961). “Sikap mendukung ditunjukkan dengan bersikap (1) deskriptif, bukan evaluatif; (2) spontan, bukan strategik; dan (3) provisional, bukan sangat yakin” (DeVito, 2016:292). Dalam penelitian ini, indikator sikap mendukung ditunjukkan dengan bentuk dukungan dalam menjalin komunikasi yang baik serta respons yang diberikan pada saat berkomunikasi dengan lansia.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sikap mendukung diperlihatkan oleh pramuwerdha terhadap lansia di RPS Tresna Werdha Garut. Informan pertama dalam penelitian ini yaitu Ibu Reni, menunjukkan sikap mendukung dengan selalu memberikan dukungan kepada lansia dengan berbagai cara seperti membantu keperluan lansia. Ibu Reni juga mengajak berkomunikasi secara intens dan memberikan motivasi kepada lansia yang Ibu Reni layani. Hal tersebut sesuai dengan pernyataannya dalam wawancara melalui WhatsApp, “dengan membantu keperluannya dengan banyak berbicara/ mengajak ngobrol ngasih motivasi yang baik” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021). Berdasarkan ungkapan yang dipaparkan oleh informan satu ini menunjukkan bahwa dalam melakukan komunikasi dengan lansia, informan memberikan sikap mendukung terhadap lansia yang beliau layani. Upaya memberikan motivasi termasuk menunjukkan sikap deskriptif. Informan tidak menilai buruk lansia karena informan merasa telah memahami lansia dengan baik. Selain itu, Ibu Reni juga merasa respons yang ditunjukkan lansia sejalan

dengan apa yang beliau harapkan, seperti pada pernyataan beliau, “alhamdulillah diterima” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021).

Selanjutnya, menurut informan kedua yaitu Ibu Iah, sikap mendukung ditunjukkan dengan cara selalu mendengar apa yang lansia bicarakan, seperti pemaparan beliau, “ya dengan mendengar apa yang lansia bicarakan kalau itu bagus di kasih semangat” (Sobariah, Wawancara, 13 Juni 2021). Sikap mendengarkan merupakan dukungan yang Ibu Iah berikan kepada lansia yang beliau layani di rumah perlindungan sosial tresna werdha. Respons yang Ibu Iah berikan kepada lansia adalah dengan mendengarkan hal-hal yang lansia ceritakan kepada Ibu Iah. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Iah katakan ketika wawancara dilakukan yaitu “mendengarkan tergantung apa yang mereka bicarakan” (Sobariah, Wawancara, 13 Juni 2021). Ketika hal-hal yang dikomunikasikan oleh lansia itu baik, informan akan memberikan semangat kepada lansia. Hal ini menunjukkan sikap deskriptif yang ditunjukkan oleh informan.

Sedangkan menurut informan ketiga, Ibu Ai, sikap mendukung dalam komunikasi Ibu Ai dengan lansia adalah dengan mengajak bicara lansia secara santai. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Ai, “kita harus ajak bicara sambil santai jgn serius...krn lansia berbeda” (Nurhayati, Wawancara, 14 Juni 2021). Kesantiaian dalam komunikasi tersebut dapat dilihat sebagai sikap provisional, lebih luwes dan tidak kaku. Selain itu, respons yang Ibu Ai berikan kepada lansia adalah dengan cara berbicara secara sopan agar lansia tidak tersinggung. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Ai katakan ketika wawancara dilakukan yaitu, “respon

nya kita lakukan dgn baik dan bicara secara sopan biar lansia tidak tersinggung” (Nurhayati, Wawancara, 7 Juli 2021).

Selain itu, menurut informan keempat yaitu Pak Rubi, sikap mendukung ditunjukkan dengan cara memberikan *support* kepada lansia dengan melihat karakter lansianya. Respons yang Pak Rubi berikan kepada lansia tergantung dari lansia yang Pak Rubi ajak komunikasi. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Pak Rubi katakan ketika wawancara dilakukan yaitu, “Memberikan sport terhadap lansia itu sendiri..dengan cara melihat karakter lansia nya” (Senjani, Wawancara, 13 Juni 2021). Sikap memberikan *support* atau semangat ini sesuai dengan ciri sikap mendukung, yaitu bersifat deskriptif. Selain memberi dukungan terhadap lansia, informan juga memberikan respons kepada lansia ketika melakukan komunikasi dengan lansia dengan cara melihat terlebih dahulu karakter dari lansia tersebut, seperti pernyataan informan melalui WhatsApp, “Tergantung lansia nya..karna lansia itu beberapa ka rakter” (Senjani, Wawancara, 13 Juni 2021). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi bersifat spontan, respons yang ditunjukkan bergantung pada stimulus yang lansia beri, tidak direncanakan sebelumnya.

Terakhir, menurut informan kelima yaitu Pak Adin, sikap mendukung pramuwerdha dapat ditunjukkan dengan melakukan pendekatan terhadap lansia, khususnya dengan cara sering mengajak berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dengan pemaparan beliau, “Melakukan pendekatan dengan lansia salah satu contoh sering kita ajak *ngobrol*” (Nuryadin, Wawancara, 30 Juni 2021). Setelah itu, respons yang Pak Adin berikan kepada lansia yaitu dengan cara mendengarkan serta memberi jawaban yang lansia tanyakan dalam hal apa pun. Hal tersebut sesuai

dengan apa yang Pak Adin katakan ketika wawancara dilakukan, “Mendengar kan serta memberi jawaban yg lansia tanyakan dalam hal apa pun” (Nuryadin, Wawancara, 30 Juni 2021). Sikap menginisiasi komunikasi dengan lansia, mendengarkan keluh kesah lansia dan sebagainya merupakan bagian dari sikap deskriptif sebagai ciri dari sikap mendukung tersebut. Selain itu, respons kepada lansia ketika melakukan komunikasi dengan cara mendengarkan setiap obrolan yang lansia ucapkan, memberikan jawaban yang lansia tanyakan dalam hal apa pun, menunjukkan sikap spontan informan dalam memberikan dukungan terhadap lansia di RPS Tresna Werdha Garut.

#### **4.2.1.4 Sikap Positif**

Kualitas dari komunikasi antarpribadi efektif yang keempat adalah sikap positif (DeVito, 2016). Sikap positif dalam komunikasi antarpribadi dapat dikomunikasikan dengan sedikitnya dua cara, yaitu “(1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi komunikan berinteraksi” (Liliweri, 2015). Sikap positif dapat dilihat melalui dua aspek komunikasi, yaitu dengan memiliki sikap positif bagi dirinya sendiri dan perasaan positif untuk situasi komunikasi agar menghasilkan interaksi yang efektif (Liliweri, 2015).

Sikap positif diperlihatkan oleh pramuwerdha terhadap lansia di RPS Tresna Werdha Garut, seperti ditunjukkan oleh informan yang pertama yaitu Ibu Reni. Ibu Reni menggunakan sikap positif yaitu dengan selalu memberikan informasi kepada lansia dengan cara mengajak lansia untuk mencari posisi yang nyaman untuk memulai komunikasi sebelum memulai percakapan, seperti pernyataan beliau,

“berbicara sambil duduk” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021). Sikap memberikan kenyamanan sebelum memulai komunikasi menunjukkan perasaan positif untuk membangun situasi komunikasi yang kondusif. Selanjutnya, dalam hal menghargai keberadaan lanjut usia di rumah perlindungan sosial tresna werdha, Ibu Reni menghormati lansia yang Ibu Reni urus karena lansia tersebut telah dianggap sebagai orang tua Ibu Reni sendiri. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Reni katakan ketika wawancara dilakukan yaitu “menghormatinya. Ibu anggap sebagai orang tua sendiri” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021). Sikap menghormati mitra komunikasi juga menjadi salah satu indikator pernyataan dari sikap positif yang informan berikan kepada lansia sebagai komunikan.

Selanjutnya, menurut informan kedua yaitu Ibu Iah, sikap positif ditunjukkan dengan berbagai cara dalam memulai komunikasi, seperti mengajak bercanda atau berbicara dengan volume yang keras, tergantung pada stimulus dari lansianya itu sendiri. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Iah melalui WhatsApp,

“kami memegang lasia itu banyak jadi ngasih impormasinya kadang berbagai cara karna lansia yg kami pegang itu ada yg ga bisa mendengar ada yg pikun ada yg setengah gila kami hanya melayani jarang ngasih impormasi tapi sering mengajak bercanda dan suka ngajak berbicara keras tergantung lasianya” (Sobariah, Wawancara, 14 Juni 2021).

Dengan mengajak bercanda dan menyesuaikan respons sesuai dengan kebutuhan lansia itu sendiri menjadi bentuk sikap positif yang informan tunjukkan dalam menjaga keberlangsungan komunikasi, yaitu tetap menjaga agar komunikan dapat berinteraksi dengan efektif. Selanjutnya, dalam hal menghargai keberadaan lansia sebagai orang yang lebih tua dari Ibu Iah, Ibu Iah menganggap lansia tersebut

sebagai orang tua Ibu Iah. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Iah katakan ketika wawancara dilakukan, “anggap aja ibu sendiri atau keluarga tapi kami bekerja ada beda cara menghargai mereka kami ada hak dan kewajiban” (Sobariah, Wawancara, 14 Juni 2021). Dengan menganggap lansia yang diasuh seperti orang tuanya sendiri mengisyaratkan pernyataan sikap positif informan terhadap lansia sebagai mitra komunikasinya. Selain itu, informan memberikan proporsi yang sesuai antara hak dan kewajiban baik untuk pramuwerdha mau pun untuk lansia dalam konteks memberikan pelayanannya.

Selain itu, menurut informan ketiga yaitu Ibu Ai, sikap positif yang Ibu Ai tunjukkan dilakukan dengan berbagai cara. Ibu Ai memberikan informasi dengan sopan kepada lansia dengan cara mengajak komunikasi lansia dengan santai, sesuai dengan pernyataan beliau, “Dengan diajak bicara sambil santai jgn serius” (Nurhayati, Wawancara, 7 Juli 2021). Hal tersebut menunjukkan ciri dari sikap positif, yaitu bahwa pramuwerdha secara positif mendorong komunikasi untuk berinteraksi dan membangun perasaan positif dalam rangka membangun situasi komunikasi yang kondusif. Selanjutnya, dalam hal menghargai keberadaan lansia sebagai orang yang lebih tua dari Ibu Ai, Ibu Ai menganggap lansia itu sebagai orang tua Ibu Ai sendiri. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Ai katakan ketika wawancara dilakukan yaitu, “kta dsini anggpny lansia sebagai org tua kta sndrii” (Nurhayati, Wawancara, 7 Juli 2021).

Sedangkan menurut informan keempat yaitu Pak Rubi, sikap positif pramuwerdha terhadap lansia pada saat melakukan komunikasi kepada lansia dapat ditunjukkan dengan berbagai cara. Salah satunya dengan menganggap lansia yang

Pak Rubi layani seperti orang tuanya sendiri, seperti pernyataan beliau melalui WhatsApp, “Kita anggaolansia sebagai orang tua kita..jadi dengan sendirinya akan timbul perasaan yang lebih sopan” (Senjani, Wawancara, 13 Juni 2021). Hal tersebut akan menimbulkan perasaan hormat dan sopan kepada lansia dengan sendirinya. Selanjutnya, dalam hal menghargai keberadaan lansia sebagai orang yang lebih tua dari Pak Rubi, Pak Rubi membiarkan perasaan (menghargai dan menghormati) tersebut mengalir dengan sendirinya. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Pak Rubi katakan ketika wawancara dilakukan yaitu, “Dengan kondisi seperti di panti dengan kondisi seperti itu..maka akan timbul perasaan dengan sendirinya” (Senjani, Wawancara, 13 Juni 2021). Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap positif ditampilkan dengan menyatakan sikap positif secara langsung, yaitu dengan menghormati dan menghargai lansia sebagai komunikatif dan memosisikan lansia seperti orang yang layak untuk dihormati. Sikap positif juga ditampilkan dengan memberikan perasaan positif dalam membangun situasi komunikasi, seperti menyesuaikan dengan kondisi yang terjadi di RPS Tresna Werdha Garut tersebut.

Terakhir, menurut informan kelima yaitu Pak Adin, sikap positif pramuwerdha yang ditunjukkan pada lansia adalah dengan selalu melakukan pendekatan dan melakukan komunikasi dengan lansia yang Pak Adin layani, seperti pernyataan beliau, “Melakukan pendekatan serta sering ngobrol sama klien” (Nuryadin, Wawancara, 30 Juni 2021). Sikap positif ditunjukkan dengan melakukan pendekatan kepada lansia pada saat berkomunikasi dengan lansia dan menginisiasi komunikasi serta melanjutkan komunikasi tersebut dalam bentuk bercakap-cakap. Selanjutnya, dalam hal menghargai keberadaan lansia sebagai

orang yang lebih tua dari Pak Adin, Pak Adin menganggap lansia sebagai orang tua sendiri. Hal ini selaras dengan hasil dari wawancara dengan Pak Adin, yaitu “Menggap sebagai orang tua sendiri” (Nuryadin, Wawancara, 14 Juni 2021). Cara yang informan lakukan dalam menghargai keberadaan lansia sebagai orang yang lebih tua, sama seperti empat informan lainnya bahwa lansia tersebut dianggap sebagai orang tuanya sendiri.

#### **4.2.1.5 Kesetaraan**

Kualitas umum dari komunikasi antarpribadi efektif yang terakhir adalah kesetaraan. Komunikasi antarpribadi efektif ketika mempunyai suasana setara, yakni adanya sikap yang memosisikan komunikan sebagai pemberi kontribusi yang penting dalam interaksi sehingga pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi menunjukkan sikap saling “menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan” (DeVito, 2016:316). Dalam penelitian ini, kesetaraan dilihat dari aspek bagaimana pramuwerdha menempatkan diri dan menyadari dan menyikapi akan adanya perbedaan pada saat melakukan komunikasi dengan lansia.

Informan pertama dalam penelitian ini, Ibu Reni, dalam menunjukkan aspek kesetaraan, Ibu Reni menempatkan dirinya agar terlihat setara dengan lansia yaitu dengan cara saling menghormati dan banyak bercanda, sesuai dengan pernyataan beliau, “saling menghormati dan banyak bercanda” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021). Pada saat melakukan candaan, secara tidak langsung informan memosisikan dirinya setara dengan lansia sebagai kliennya. Selanjutnya, pada saat menemui

perbedaan pada saat berkomunikasi, Ibu Reni dapat segera menyadari hal tersebut. Lebih lanjut, Ibu Reni menyikapi hal tersebut dengan cara memakluminya. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Reni katakan ketika wawancara dilakukan yaitu “iya. Memalumi ny” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021). Informan juga menyadari akan adanya perbedaan pada saat melakukan komunikasi dengan lansia, sehingga informan pertama ini akan memaklumi setiap perbedaan tersebut. Sikap menghormati, mengajak bercanda, dan memahami perbedaan menunjukkan usaha dari pramuwerdha, khususnya informan pertama, untuk mewujudkan suasana yang setara.

Selanjutnya, menurut informan kedua, yaitu Ibu Iah, sikap kesetaraan yang ditunjukkan Ibu Iah dalam berkomunikasi dengan lansia adalah dengan menganggap lansia yang beliau layani sebagai orang tua sendiri sehingga lansia tersebut merasa menerima Ibu Iah itu sebagai anaknya, begitu pun sebaliknya, kondisi lansia lain yang menjadi seperti anak kecil menjadikan Ibu Iah menganggap lansia tersebut seperti anaknya sendiri. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Iah, “Kalau saya sih mengagap lansia itu orang tua sendiri Jandi lansia itu juga menerima saya itu anaknya kalau itu yg normal kadang saya bisa jadi ibu lansia itu karna paktor pikun kondisi harus di bantu” (Sobariah, Wawancara, 14 Juni 2021). Anggapan tersebut menjadi sesuatu yang penting yang dapat informan sumbangkan dalam konteks kesetaraan ini. Informan secara tidak langsung memosisikan dirinya lebih berguna bagi lansia, serta sikap saling menghargai dan menghormati (dengan menganggap sebagai orang tua sendiri, misalnya) muncul sebagai usaha dalam mewujudkan kesetaraan tersebut. Selain itu, pada saat melakukan komunikasi

dengan lansia, Ibu Iah menyadari akan adanya perbedaan sehingga beliau dapat menyikapi hal tersebut dengan cara melayani lansia semampunya. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Iah katakan ketika wawancara dilakukan, “saya menyadari menyikapinya dg melayani dg semampunya saya” (Sobariah, Wawancara, 14 Juni 2021).

Selain itu, temuan dari informan ketiga yaitu Ibu Ai menunjukkan bahwa sikap kesetaraan yang ditunjukkan pramuwerdha adalah dengan saling menghormati, saling menghargai, dan memosisikan lansia sebagaimana teman, seperti pernyataan beliau melalui WhatsApp, “Sling mnghormati aj.. kita anggap lansia ini kya teman kita, kalau mreka pgn ngobrol kita jawab, atau kalo yg lagi diem gt kita ajak ngobrol.. saling menghargai yang penting.” (Nurhayati, Wawancara, 7 Juli 2021). Hal ini menunjukkan bahwa ketika berkomunikasi, informan menunjukkan kesetaraan dengan menganggap lansia sebagai teman, sehingga informan dapat merespons dengan tepat ketika lansia mengajak berkomunikasi, atau memulai percakapan ketika lansia tersebut tampak diam. Hal ini sesuai dengan ciri dari kesetaraan yaitu sikap menghargai dalam komunikasi. Dalam hal menyikapi perbedaan dalam komunikasi, Ibu Ai menyikapi perbedaan tersebut dengan memaklumi kondisi lansia dan lebih memahami kondisi lanjut usia tersebut. Hal tersebut senada dengan jawaban dari wawancara dengan Ibu Ai, “Ty.. kdang lansia udh mulai g nyambng kalua ngobrol. Jadiny udah maklum aj, udah kita yg hrus pham.” (Nurhayati, Wawancara, 7 Juli 2021).

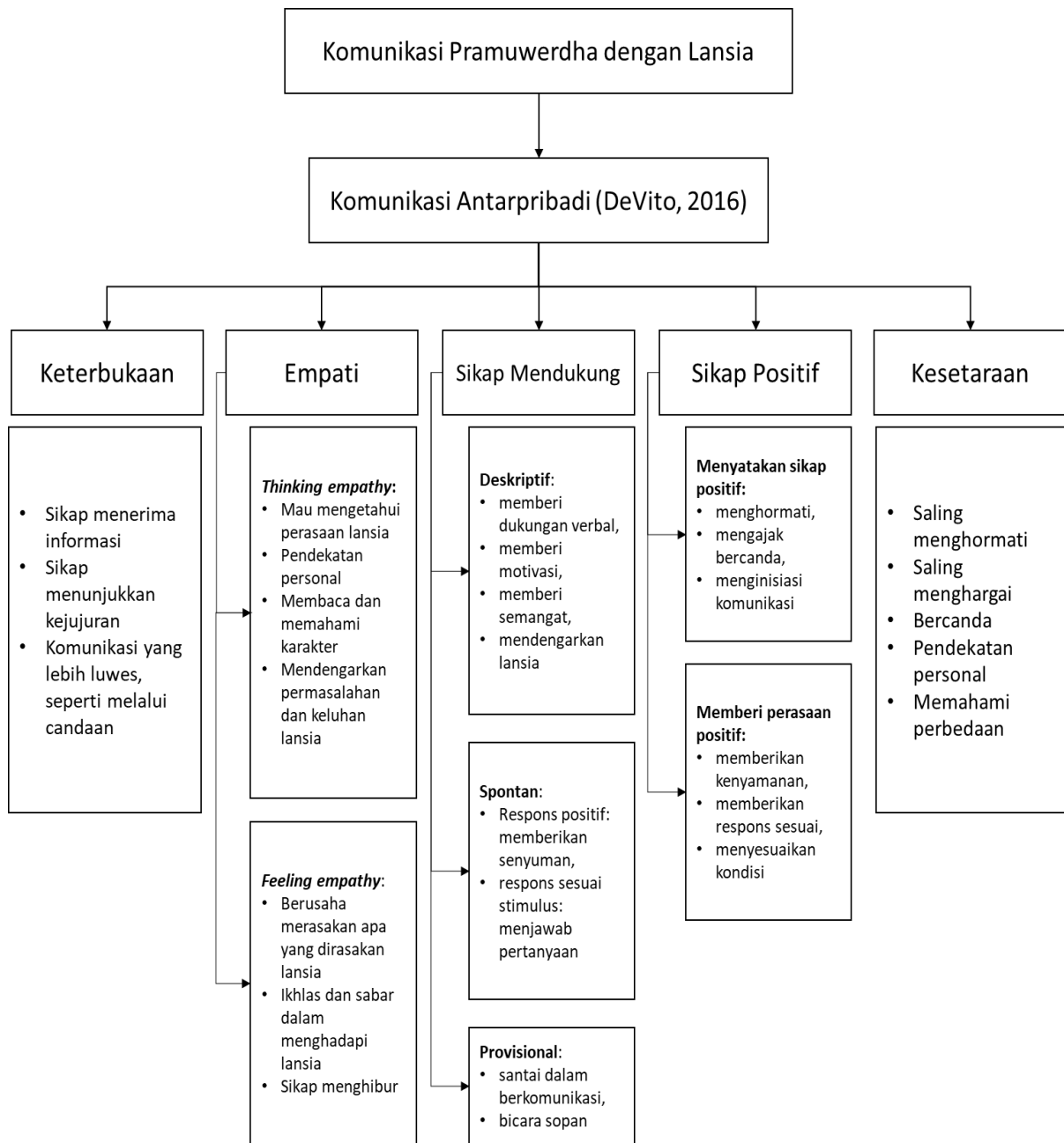
Informan keempat dalam penelitian ini, yaitu Pak Rubi, mempunyai pandangan lain mengenai kesetaraan ini. Beliau menganggap bahwa dirinya tidak

dapat setara dengan lansia karena lansia mempunyai pengalaman yang lebih. Pak Rubo juga memandang kesetaraan tersebut dari sudut pandang usia, sesuai dengan pernyataan beliau, “Klo untuk ukuran setara..kita tidak mungkin setara dengan lansia..meskipun lansia tpi tetap mereka punya pengalaman lebih dri kita” (Senjani, Wawancara, 13 Juni 2021). Hal ini memperlihatkan bahwa dalam aspek kesetaraan, informan masih mempertimbangkan jarak, seperti faktor usia yang berbeda. Akan tetapi, jarak tersebut tidak menjadikan informan memandang rendah lansia, karena dari pernyataan informan, informan mengakui bahwa lansia mempunyai pengalaman dan pengetahuan yang lebih banyak dari pada informan. Ungkapan tersebut menunjukkan sikap menghormati informan dalam berkomunikasi dengan lansia. Selanjutnya, pada saat melakukan komunikasi dengan lansia Pak Rubi jelas menyadari akan adanya perbedaan pada saat melakukan komunikasi dengan lansia, seperti pernyataan beliau, “Jelas menyadari karna lansia di kita di bagi 2 fase” (Senjani, Wawancara, 13 Juni 2021)

Terakhir, menurut informan kelima yaitu Pak Adin, kesetaraan dalam komunikasi dianggap perlu untuk menciptakan jalannya komunikasi yang lancar. Dalam berkomunikasi dengan lansia, Pak Adin menempatkan dirinya supaya terlihat setara dengan lansia dengan cara mengikuti apa yang diinginkan oleh lansia, sesuai dengan pernyataan Pak Adin, “Mengikuti apa yg di inginkan oleh lansia nya sendiri” (Nuryadin, Wawancara, 30 Juni 2021). Dalam hal ini, sikap yang informan tunjukkan adalah dengan berusaha memahami apa yang menjadi kehendak dari lansia tersebut. Selanjutnya, pada saat melakukan komunikasi dengan lansia, Pak Adin menyadari akan adanya perbedaan pada saat melakukan komunikasi dengan

lansia, dan cara Pak Adin dalam menyikapi hal tersebut dengan cara menganggap lansia itu seperti anak kecil yang perlu bimbingan serta kasih sayang. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Pak Adin katakan ketika wawancara dilakukan, “Iya sy sadar. ..bwt sy lansia adalah anak kecil yg perlu bimbingan serta kasih sayang dari kita” (Nuryadin, Wawancara, 29 Juni 2021). Pemaparan informan mengenai cara menyikapi perbedaan tersebut dengan memahami perilaku lansia seperti anak kecil yang perlu bimbingan serta kasih sayang dari pramuwerdha menunjukkan bahwa sikap kesetaraan juga muncul sebagai upaya saling memahami dari pramuwerdha.

Temuan penelitian mengenai komunikasi antarpribadi antara pramuwerdha dengan lansia dapat diilustrasikan dengan bagan konseptual sebagai berikut.



Gambar 4.1 Kerangka Konseptual Komunikasi Antarpribadi

#### **4.2.2 Hubungan Antarpribadi Pramuwerdha dengan Lansia Ditinjau dari Teori Penetrasi Sosial**

Pramuwerdha yang bekerja di RPS Tresna Werdha Garut selain menggunakan komunikasi antarpribadi pramuwerdha yang ada di panti werdha juga menggunakan penetrasi sosial dalam berkomunikasi sebagai indikator pengembangan hubungan antarpribadinya. Pada saat melayani atau berkomunikasi dengan lansia, setiap informan memiliki tahapan-tahapan penetrasi sosial yang berbeda. Berdasarkan hasil wawancara dengan lima informan, tahapan-tahapan penetrasi sosial yang dilakukan pramuwerdha meliputi “tahap orientasi, tahap pertukaran penjabakan afektif, tahap pertukaran afektif, dan tahap pertukaran stabil” (Altman dan Taylor, 1973).

##### **4.2.2.1 Tahap Orientasi**

Tahap orientasi (*orientation stage*) merupakan “tahap paling awal dari interaksi yang terjadi pada tingkat publik” (Altman dan Taylor, 1973). Dalam penelitian ini, tahap orientasi diidentifikasi melalui informasi pertama yang dibagikan serta basa-basi yang dilakukan pramuwerdha terhadap lanjut usia di RPS Tresna Werdha Garut. Berdasarkan data, tahap orientasi diperlihatkan oleh pramuwerdha terhadap lansia di RPS Tresna Werdha Garut.

Tahap orientasi ditunjukkan oleh informan pertama dalam penelitian ini yaitu Ibu Reni, dengan melakukan tahapan awal interaksi tahap orientasi yang terjadi ketika melakukan komunikasi dengan lansia. Tahap awal interaksi dari tahapan orientasi ini berupa pemberian informasi di saat berinteraksi dengan lansia

dengan cara memberikan pesan untuk menjaga kesehatan dan tidak lupa untuk beribadah, sesuai dengan pernyataan ibu Reni, “untuk jaga kesehatan dan jangan lupa solat” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021). Hal tersebut Ibu Reni lakukan untuk dapat memudahkan Ibu Reni dalam memulai berinteraksi dengan lansia. Selanjutnya, Ibu Reni terbiasa melakukan basa-basi pada saat berkenalan dengan lanjut usia dengan cara melakukan candaan sehingga lansia merasa lebih nyaman sesuai dengan apa yang Ibu Reni katakan ketika wawancara dilakukan, “sambil bercanda” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021). Hal tersebut menunjukkan bahwa pada tahap awal komunikasi, informan cenderung berbasa-basi dan berusaha agar lebih diterima oleh lansia.

Selanjutnya, informan kedua yaitu Ibu Iah melakukan tahapan awal dari interaksi pada saat melakukan komunikasi dengan lansia dengan menyalami atau memberikan salam seperti anak kepada ibunya, lalu melayani lansia sesuai tugas sehari-hari yang Ibu Iah emban, seperti pernyataan beliau, “yang pertama menyalami atau kasih salam seperti biasa anak sama ibunya kalau ketemu terus melayani tugas yang sehari-hari saya kerjakan” (Sobariah, Wawancara, 14 Juni 2021). Kemudian, Ibu Iah selalu melakukan basa-basi pada saat berkenalan dengan lanjut usia yang Ibu Iah layani karena menurutnya, lansia tidak akan mau berkomunikasi tanpa melakukan basa-basi terlebih dahulu. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Iah katakan ketika wawancara dilakukan, “ya harus kalau kita berkenalan sama lansia baru. Sama saja lansia dengan kita ga ada yang langsung mau tanpa basa basi atau perkenalan lansia” (Sobariah, Wawancara, 14 Juni 2021). Semua hal tersebut menunjukkan informasi permukaan/apa yang tampak secara

kasat mata dan menunjukkan upaya komunikasi agar dapat diterima sesuai norma sosial, seperti memberikan salam dan berbasa-basi terlebih dahulu.

Selain itu, informan ketiga penelitian ini yaitu Ibu Ai menuturkan bahwa pada tahapan awal berinteraksi dan berkomunikasi dengan lansia, Ibu Ai memulai komunikasi dengan berkenalan terlebih dahulu, dan menyebutkan nama, seperti pernyataan beliau “kenalan dlu, nyebutin nama, sama basa basi bercanda biar lansiany mrsa nyaman” (Nurhayati, Wawancara, 7 Juli 2021). Pada tahap awal komunikasi yang terjalin sebatas basa-basi, memberi salam dan bercanda saja. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara Ibu Ai melalui WhatsApp, yaitu “Iy, basabasi dulu, beri salam sama mengajak bercanda” (Nurhayati, Wawancara, 7 Juli 2021). Hal ini menunjukkan bahwa dalam tahap orientasi, komunikasi hanya terbatas pada informasi permukaan/apa yang tampak kasat mata. Senada dengan pemaparan informan lain, basa-basi dan candaan menjadi salah satu upaya untuk mendekati lansia pada tahap awal. Hal tersebut sesuai dengan norma sosial selayaknya orang yang baru kenal agar selanjutnya lebih dapat diterima.

Pendekatan yang berbeda dilakukan oleh informan keempat yaitu Pak Rubi. Pak Rubi melakukan tahapan awal dari interaksi dengan lansia dengan menjelaskan terlebih dahulu bagaimana situasi di panti, kemudian memberitahu kegiatan panti yang harus diikuti, seperti pernyataan beliau, “Dengan menjelaskan dulu bagaimana situasi di panti..berikut kegiatan yng harus di ikuti” (Senjani, Wawancara, 13 Juni 2021). Pak Rubi juga menuturkan bahwa beliau selalu berbasa-basi terlebih dulu (*pdkt*, pendekatan) ketika berkenalan dengan lansia yang Pak Rubi layani. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Pak Rubi katakan ketika wawancara dilakukan,

“Pasti..dengan basa-basi sama dengan kita pdkt dulu” (Senjani, Wawancara, 13 Juni 2021). Informan selalu berbasa-basi pada saat berkenalan dengan lanjut usia yang beliau layani, karena biasanya lansia tidak akan mau berkomunikasi tanpa melakukan basa-basi terlebih dahulu. Hal tersebut menunjukkan informasi permukaan dan informasi yang tampak kasat mata. Tahap orientasi ditunjukkan dengan ungkapan basa-basi sebagai tahap pendekatan, dan informan empat menunjukkan sikap *to the point* (langsung) dalam hal menyampaikan informasi penting, seperti situasi panti dan kegiatan yang perlu lansia ikuti selama di panti.

Terakhir, menurut informan kelima yaitu Pak Adin, tahapan awal dari interaksi tahap orientasi yang terjadi saat melakukan komunikasi dengan lansia adalah memberikan salam, seperti pernyataan beliau, “Asalamualaikum.. Itu menurut sy” (Nuryadin, Wawancara, 30 Juni 2021). Kemudian, Pak Adin selalu melakukan basa-basi pada saat berkenalan dengan lanjut usia yang Pak Adin layani dan memperkenalkan nama serta tugas Pak Adin di rumah perlindungan sosial tresna werdha. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Pak Adin katakan ketika wawancara dilakukan, “Iya itu pasti.. Memperkenalkan nama serta tugas sy di rpstwg” (Nuryadin, Wawancara, 14 Juni 2021). Pemaparan informan kelima menunjukkan bahwa dalam tahap orientasi, pramuwerdha memulai interaksi dengan mengucapkan salam terlebih dahulu. Selanjutnya, informan melakukan basa-basi terlebih dahulu pada saat berkenalan dengan lansia yang dilayani, saling bertukar nama serta menjelaskan rincian tugas yang informan emban. Hal-hal tersebut menunjukkan informasi yang tampak kasat mata atau pada permukaan. Di sisi lain, hal tersebut juga menjadi hal yang lumrah secara norma sosial dalam

tahap-tahap awal interaksi, khususnya dengan lansia yang ada di RPS Tresna Werdha Garut.

#### **4.2.2.2 Tahap Pertukaran Penjajakan Afektif**

Tahap kedua dari tahapan penetrasi sosial adalah tahap pertukaran penjajakan afektif (*exploratory affective exchange stage*), yaitu tahapan perluasan area publik pada diri dan terjadi pada saat aspek personal kepribadian individu mulai muncul (Altman dan Taylor, 1973). Dalam penelitian ini, tahap pertukaran penjajakan afektif diidentifikasi melalui cara pramuwerdha dalam menggali informasi mengenai lansia serta mengidentifikasi persamaan dan perbedaan pramuwerdha dengan lansia.

Tahap pertukaran penjajakan afektif diperlihatkan oleh informan pertama dalam penelitian ini yaitu Ibu Reni. Beliau melakukan tahap pertukaran penjajakan afektif pada saat melakukan komunikasi terhadap lansia dengan cara mengetahui lebih banyak identitas mengenai lansia. Sebagai upaya untuk mendapatkan informasi tersebut, Ibu Reni mengajak komunikasi lansia yang Ibu Reni layani seperti pernyataan beliau, “di ajak ny ngobrol” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021). Ibu Reni tidak segan untuk bertanya mengenai hal tersebut. Ungkapan tersebut menunjukkan adanya upaya perluasan/ekspansi dari wilayah personal lansia dibanding dengan sebatas basa-basi atau alasan kesopanan saja. Informan memahami pentingnya penjajakan untuk lebih mendalami karakter yang ada pada lansia itu sendiri. Kemudian Ibu Reni mengidentifikasi persamaan dan perbedaannya dengan lansia. Menurutnya, persamaan dengan lansia sama-sama

suka bercanda dan perbedaannya kalau lansia kembali seperti anak kecil, selalu ingin dimanja dan ingin dimengerti. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Reni katakan ketika wawancara dilakukan, “y sama suka bercanda perbedaannya seperti kembali lagi ke anak kecil” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021). Dari hal ini dapat dilihat bahwa informan mulai mengidentifikasi karakter lansia sehingga informan dapat bersikap menyesuaikan diri dengan karakter lansia tersebut. Aspek candaan juga menjadi salah satu jembatan dalam tahap pertukaran peninjauan afektif tersebut.

Di sisi lain, temuan berbeda dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan kedua yaitu Ibu Iah, Ibu Iah melakukan tahap pertukaran peninjauan afektif dengan cara melihat data yang sudah disediakan oleh pihak rumah perlindungan sosial tresna werdha untuk mengetahui lebih banyak mengenai identitas lansia. Ibu Iah tidak memilih untuk bertanya secara langsung mengenai identitas lansia tersebut, seperti pemaparan beliau melalui WhatsApp, “kan sudah ada data nya masing-masing punya” (Sobariah, Wawancara, 14 Juni 2021). Dalam hal mengidentifikasi persamaan dan perbedaan dengan lansia, Ibu Iah melihat kondisi lansianya terlebih dahulu. Ibu Iah dapat menjalani peran ganda sebagai anak dan orang tua dari lansia tersebut. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Iah katakan ketika wawancara dilakukan,

“kan tergantung lansia walau sudah tua tapi pikirannya masih normal dia menerima saya sebagai anaknya kalau pun dia masih muda tapi pikiran pikun ya saya posisinya bisa jadi orang tua dia itu dalam berkomunikasi” (Sobariah, Wawancara, 14 Juni 2021).

Dalam pemaparan, informan menjalani peran ganda sebagai anak dan sebagai orang tua dalam melayani lansia. Hal tersebut merujuk pada karakter lansia pikun yang

menyerupai anak-anak kembali. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat dilihat bahwa meskipun secara tidak langsung, informan menjajaki karakter lansia dengan sumber lain.

Senada dengan informan pertama, informan ketiga dalam penelitian ini, yaitu Ibu Ai, melakukan tahap pertukaran penjajakan afektif dengan mencari tahu informasi mengenai lansia yang Ibu Ai layani. Informasi yang Ibu Ai kumpulkan didapatkan melalui percakapan dengan lansia. Menurutnya, lansia biasa bercerita tentang masa lalunya, maupun tentang kehidupan lansia itu sendiri. Ibu Ai juga menyadari bahwa beliau perlu membatasi sejauh mana informasi mengenai lansia itu dapat digali, seperti cerita tentang keluarga. Hal tersebut ditunjukkan dari pemaparan Ibu Ai melalui WhatsApp, “Mengajak ngobrol, cerita ttg masa lalu dan biasany ttg lansia itu sendiri. Tpi kdg ibu g brani nanya soal keluarga, kecuali kalo emang lansiany crita ke kita lgsung kita dngrin.” (Nurhayati, Wawancara, 7 Juli 2021). Hal ini sesuai dengan tahap pertukaran penjajakan afektif bahwa beberapa area menjadi publik tetapi tetap dalam batasan yang wilayah personal. Salah satu cirinya adalah dengan menghindari topik-topik sensitif dari mitra komunikasi. Dalam hal mengidentifikasi perbedaan, Ibu Ai melihat kondisi lansia sebagai pribadi yang kembali menjadi anak-anak. Hal tersebut sesuai dengan jawaban wawancara dengan Ibu Ai, “Sama-sama manusia, pasti sedikit banyak pemahaman kita sama. Tpi bedanya kalo lansia udh kaya anak-anak lagi.” (Nurhayati, Wawancara, 7 Juli 2021). Dalam hal mengidentifikasi perbedaan, senada dengan yang lain informan menemukan karakter lansia yang kembali menjadi seperti anak kecil.

Sedangkan menurut informan keempat yaitu Pak Rubi, Pak Rubi melakukan tahap pertukaran penajakan afektif dengan cara melakukan komunikasi untuk mengetahui lebih banyak mengenai identitas lansia, seperti jawaban beliau, “Dengan cara banyak” berkomunikasi” (Senjani, Wawancara, 13 Juni 2021). Kemudian dalam menemukan persamaan dan perbedaan antara Pak Rubi dengan lansia, Pak Rubi dan lansia mempunyai perbedaan dalam cara berpikir. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Pak Rubi katakan ketika wawancara dilakukan, “Dengan cara banyak komunikasi...dan cara berpikir” (Senjani, Wawancara, 24 Juni 2021). Berdasarkan ungkapan yang dipaparkan oleh informan keempat, informan memilih untuk lebih banyak berkomunikasi secara langsung ketika ingin lebih mengetahui lebih banyak identitas mengenai lansia. Hal tersebut senada dengan pemikiran informan satu dan tiga, bahwa mengajak berkomunikasi secara langsung menjadi cara untuk mencapai tahap pertukaran penajakan afektif. Selain itu, informan menemukan persamaan dan perbedaan dengan lansia yaitu cara berpikir yang berbeda.

Sedangkan, informan kelima yaitu Pak Adin, melakukan tahap pertukaran penajakan afektif dengan cara melihat data yang sudah disediakan oleh pihak rumah perlindungan sosial tresna werdha untuk mengetahui lebih banyak informasi mengenai identitas lansia, seperti pemaparan beliau, “Mengetahui indentitas lansia kami tau dari pihak kantor. .dari awal masuk panti” (Nuryadin, Wawancara, 30 Juni 2021). Selain itu, dalam menemukan persamaan dan perbedaan antara Pak Adin dengan lansia, Pak Adin menemukan persamaan dengan lansia yaitu sama-sama mempunyai keinginan dan perbedaan yaitu segi usia yang berjauhan. Hal tersebut

sesuai dengan apa yang Pak Adin katakan ketika wawancara dilakukan yaitu, “Persamaan sy dengan lansia sama2 punya keinginan.. Klo perbedaanya udah jelas dari segi umur juga jauh.. He” (Nuryadin, Wawancara, 30 Juni 2021). Pemaparan informan kelima menunjukkan cara yang tidak langsung mengetahui informasi mengenai identitas lansia. Tujuan mencari informasi tersebut sama dengan yang lainnya, yaitu agar informan dapat memahami lebih dalam sehingga beliau dapat mengerti akan lansia yang beliau layani. Hal ini menunjukkan bahwa informan memperlihatkan tahap pertukaran penajakan afektif secara tidak langsung. Kemudian, informan mengidentifikasi persamaan dengan lansia dalam hal sama-sama mempunyai keinginan dan perbedaan dalam hal jarak usia. Perbedaan usia ini menjadi faktor yang menentukan cara informan berkomunikasi.

#### **4.2.2.3 Tahap Pertukaran Afektif**

Tahap ketiga dari tahapan penetrasi sosial adalah tahap pertukaran afektif (*affective exchange stage*), yaitu tahapan yang melibatkan interaksi “tanpa beban dan santai” serta munculnya “hubungan antarindividu yang lebih intim” (Altman dan Taylor, 1973). Dalam penelitian ini, tahap pertukaran afektif diidentifikasi melalui pemberian perhatian lansia dan cara menyikapi perbedaan pendapat yang terjadi dalam komunikasi.

Informan pertama dalam penelitian ini, yaitu Ibu Reni, menunjukkan tahap pertukaran afektif terhadap lanjut usia di RPS Tresna Werdha Garut dengan memperlihatkan dan memberikan perhatian. Salah satu bentuk perhatian yang Ibu Reni berikan kepada lansia contohnya seperti menyuapi lansia ketika lansia makan,

seperti pemaparan ibu Reni, “seperti kalau makan suka di suapain terutama yang di rnk” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021). Ungkapan yang dipaparkan oleh informan satu menunjukkan bahwa dalam melakukan komunikasi dengan lansia, informan mengajak komunikasi lansia dan memberikan perhatian lebih kepada lansia yang informan layani seperti menyuapi lansia ketika makan. Dalam komunikasi tersebut, informan terlibat interaksi yang lebih “tanpa beban dan santai”. Selain itu, perbedaan pendapat pun pernah dialami oleh Ibu Reni dengan lansia. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Reni katakan ketika wawancara dilakukan yaitu jawaban ibu Reni, “pernah” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021) ketika disinggung mengenai hal tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang terjalin mulai bersifat lebih kritis dan evaluatif.

Selanjutnya, menurut informan kedua yaitu Ibu Iah, Ibu Iah melakukan tahap pertukaran afektif pada saat berkomunikasi dengan memperlihatkan dan memberikan perhatian kepada lansia. Bentuk perhatian yang Ibu Iah lakukan adalah dengan melayani lansia secara baik dan sopan, seperti pada jawaban beliau, “melayaninya dengan baik dan sopan dan penuh perhatian itu yang mereka inginkan” (Sobariah, Wawancara, 14 Juni 2021). Hal tersebut mengindikasikan bahwa informan sudah mengenal baik lansia yang informan layani. Informan pun melayani lansia dengan baik dan sopan serta penuh perhatian. Hal tersebut direfleksikan sebagai pemahaman informan atas keinginan lansia sebagai mitra komunikasi. Dalam hal perbedaan pendapat antara Ibu Iah dengan lansia, Ibu Iah menuturkan bahwa perbedaan tersebut “pasti ada” (Sobariah, Wawancara, 14 Juni 2021).

Berdasarkan hal ini, dapat dilihat bahwa komunikasi informan dalam tahap pertukaran afektif ini lebih bersifat kritis dan evaluatif.

Selain itu, menurut informan ketiga yaitu Ibu Ai, tahap pertukaran afektif yang dilakukan pramuwerdha terhadap lansia adalah dengan memberikan perhatian. Ibu Ai memberikan perhatian kepada lansia dengan menanyakan kabar, menanyakan perasaan seperti apakah ada yang sakit, dan mengingatkan lansia untuk beribadah. Selain itu, bentuk lain perhatian Ibu Ai adalah dengan menyuapi lansia pada saat makan seperti pemaparan beliau melalui WhatsApp, “Tanya kabar, tanya yg dirasa, tanya sakit atau ngga, nyuapin makan, ingetin ibadah” (Nurhayati, Wawancara, 7 Juli 2021). Berdasarkan pemaparan tersebut, tahap pertukaran afektif senada dengan jawaban informan lainnya terlihat pada bentuk pemberian perhatian antara pramuwerdha dengan lansia. Komunikasi tersebut secara langsung membuat kedekatan antara informan dengan lansia menjadi lebih dekat. Hal ini sesuai dengan karakteristik tahapan pertukaran afektif, yaitu munculnya hubungan antarindividu yang lebih intim. Selain itu, Ibu Ai menuturkan bahwa beliau sering berbeda pendapat dengan lansia. Hal ini terlihat dari wawancara dengan ibu Ai yaitu, “Pasti, kadang kita kasih tau ini tpi ibunya malah pingn itu.” (Nurhayati, Wawancara, 7 Juli 2021). Perbedaan pendapat menunjukkan bahwa sudah tidak ada sekat antara informan dengan lansia, melibatkan interaksi yang tanpa beban dan lebih santai, serta melibatkan bentuk kritik dan evaluasi baik dari informan terhadap lansia maupun sebaliknya.

Tahap pertukaran afektif menurut informan keempat yaitu Pak Rubi, ditunjukkan dengan memperlihatkan dan memberikan perhatian kepada lansia baik

secara perorangan maupun berkelompok. Pak Rubi memberikan perhatian yang sama dan tidak mengistimewakan salah satu lansia. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Pak Rubi, “Dengan cara perseorangan...atow kelompok..buat kita sama saja karna tidak ada yng di istimewa kan sasama lansia” (Senjani, Wawancara, 24 Juni 2021). Berdasarkan pemaparan tersebut, dalam melakukan komunikasi, informan mewujudkan tahap pertukaran afektif dengan memberikan perhatian kepada lansia. Hal tersebut senada dengan jawaban informan lainnya, yaitu menunjukkan interaksi yang lebih tanpa beban dan santai. Selain itu, Pak Rubi menuturkan bahwa selalu ada perbedaan pendapat antara Pak Rubi dengan lansia yang beliau asuh. Perbedaan tersebut sering terjadi pada saat melakukan komunikasi dan beliau merasa hal tersebut adalah hal yang wajar. Pemaparan tersebut sesuai dengan apa yang Pak Rubi katakan ketika wawancara dilakukan, “Sering..terjadi di saat kita melakukan komunikasi..dan itu adalah hal yng sangat wajar” (Senjani, Wawancara, 24 Juni 2021). Terlepas dari semua itu, informan juga menganggap perbedaan pendapat sebagai suatu hal yang wajar. Hal ini dirasakan informan bahwa perbedaan pendapat sering terjadi dan hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara informan dengan lansia menjadi lebih dekat.

Terakhir, menurut pandangan informan kelima yaitu Pak Adin, Pak Adin melakukan tahap pertukaran afektif pada saat melakukan komunikasi dengan cara ikhlas dalam memperlihatkan dan memberikan perhatian kepada lansia. Pak Adin berusaha untuk mewujudkan keinginan lansia selama Pak Adin mampu, seperti pernyataan beliau melalui WhatsApp, “Ikhlas ...apapun yg dia ingin kan sy kabul kan selama sy bisa” (Nuryadin, 29 Juni 2021). Melihat ungkapan tersebut, informan

memberikan perhatian kepada lansia dengan cara ikhlas. Informan bahkan berusaha untuk mewujudkan keinginan lansia. Hal ini menunjukkan bahwa informan telah merasa sangat dekat dengan lansia tersebut. Selain itu, dalam hal perbedaan pendapat antara Pak Adin dengan lansia, perbedaan pendapat dianggap Pak Adin sebagai hal yang pasti ada. Pak Adin menyikapinya dengan mencari solusi yang terbaik. Menurut Pak Adin, tidak menonjolkan ego masing-masing menjadi kunci komunikasi efektif. Hal tersebut sesuai dengan perkataan Pak Adin ketika wawancara dilakukan yaitu, “Perbedaan pendapat itu pasti ada.. Tapi kita cari solusi yg terbaik nya.. Intinya jangan egois.. Itu aj kunci nya” (Nuryadin, Wawancara, 29 Juni 2021). Hal tersebut merefleksikan tahap pertukaran afektif pramuwerdha bertujuan untuk mengembangkan hubungan antarpribadi pramuwerdha dengan lanjut usia dalam perspektif penetrasi sosial.

#### **4.2.2.4 Tahap Pertukaran Stabil**

Tahap terakhir dari tahapan penetrasi sosial adalah tahap pertukaran stabil (*stable exchange stage*), yaitu tahapan yang berhubungan dengan pengungkapan, perasaan, pemikiran, serta perilaku yang lebih terbuka sehingga memunculkan keunikan hubungan dan spontanitas tinggi (Altman dan Taylor, 1973). Dalam penelitian ini, tahap pertukaran stabil diidentifikasi dari cara pramuwerdha menyampaikan keterbukaan dan upaya dalam mengurangi kesalahpahaman, khususnya dalam berkomunikasi dengan lansia.

Tahap pertukaran stabil diperlihatkan oleh pramuwerdha terhadap lansia di RPS Tresna Werdha Garut, seperti informan pertama dalam penelitian ini, yaitu Ibu

Reni. Ibu Reni mewujudkan tahap pertukaran stabil dengan selalu menyampaikan perasaan dan pemikiran Ibu Reni kepada lansia secara langsung. Ibu Reni menyampaikan pemikiran tersebut dalam bentuk memberikan saran yang baik, seperti pernyataan beliau, “secara ngasih saran yang baik saja ” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021). Selain itu, upaya Ibu Reni dalam mengurangi kesalahpahaman dalam komunikasi dengan lansia yaitu dengan tidak mengingatkan hal-hal yang lansia tidak sukai. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Reni katakan ketika wawancara dilakukan yaitu, “jangan d ingatkan yang lansia g d sukai” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021).

Ungkapan informan satu ini menunjukkan bahwa dalam melakukan komunikasi dengan lansia, informan selalu menyampaikan perasaan dan pemikirannya kepada lansia dengan cara memberikan saran yang baik agar dapat diterima baik oleh lansia. Hal tersebut sesuai dengan ciri pertukaran stabil, yaitu mengungkapkan pikiran dan perasaan secara terbuka. Informan dan lansia pun pada tahap ini sudah memiliki ikatan yang sangat intim, sehingga informan telah mengetahui hal-hal yang sangat detail dari lansia itu sendiri, salah satunya apa-apa yang lansia tidak sukai. Hal ini berperan dalam mengurangi kesalahpahaman dalam berkomunikasi dengan lansia. Informan berusaha untuk tidak membahas sesuatu hal yang lansia tidak sukai, karena pembahasan tersebut akan mengubah perilaku dan sikap lansia. Hal ini menunjukkan bahwa informan dapat memprediksi dan mengantisipasi perilaku lansia dengan cukup akurat.

Selanjutnya, menurut informan kedua yaitu Ibu Iah, Ibu Iah melakukan tahap pertukaran stabil dengan selalu menyampaikan perasaan dan pemikiran Ibu

Iah kepada lansia supaya lansia. Hal tersebut bertujuan agar lansia tetap gembira. Dalam menyampaikan perasaan, Ibu Iah memberikan perhatian kemudian mendekati lansia untuk merasakan apa yang lansia rasakan, seperti jawaban Ibu Iah melalui WhatsApp, “suka biar mereka tetep gembira kadang lansia suka ingin ketemu sama anaknya jadi sedih saya ngasih perhatian dg cara mendekati atau berbicara apa yang mereka rasakan” (Sobariah, Wawancara, 14 Juni 2021). Selain itu, upaya yang Ibu Iah lakukan untuk mengurangi kesalahpahaman dalam berkomunikasi dengan lansia adalah dengan diam lalu mendengarkan apa saja yang mereka bicarakan. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Iah katakan ketika wawancara dilakukan yaitu, “diam dan mendengarkan saja apa yg mereka bicarakan” (Sobariah, Wawancara, 14 Juni 2021).

Pemaparan informan kedua menunjukkan bahwa tahapan pertukaran stabil diwujudkan dalam bentuk penyampaian perasaan dan pemikiran informan kepada lansia secara lebih terbuka. Selain itu, informan juga memahami lansia dan memprediksi perilaku/sikap lansia, seperti keinginan lansia yang ingin bertemu dengan anaknya, sehingga secara mendadak suasana hati lansia dapat berubah dan mudah menangis. Informan menanggapi hal tersebut dengan memberikan perhatian, mendekatnya, dan merasakan apa yang lansia rasakan. Hal ini menunjukkan bahwa informan memahami karakter lansia dengan baik dan mempunyai hubungan antarpribadi yang sangat dekat. Selain itu, upaya informan dalam mengurangi kesalahpahaman dalam berkomunikasi dengan lansia ditunjukkan dengan cara diam. Sikap diam tersebut menunjukkan sikap menghargai

lansia agar lansia dapat benar-benar bercerita dengan leluasa kepada informan, dan informan pun dapat lebih mengerti apa yang lansia inginkan.

Senada dengan yang lain, informan tiga yaitu Ibu Ai, menunjukkan tahapan pertukaran stabil dengan secara langsung menyampaikan perasaan dan pemikiran Ibu Ai kepada lansia. Ibu Ai lebih tegas, dalam hal ini, beliau akan menyampaikan sesuatu tidak baik jika memang hal tersebut tidak baik untuk lansia. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan ibu Ai, “Langsung sj. Kalau mmg g bagus sy bilang sja kalo itu ga baik. Ada yg trima ada yg marah dulu tpi saya gpp nanti jg baik lagi, kan buat mreka jg.” (Nurhayati, Wawancara, 7 Juli 2021). Memang tidak semua lansia dapat menerima dengan baik, tetapi pada dasarnya Ibu Ai melakukan hal tersebut demi kebaikan mereka sendiri. Potensi konflik seperti itu memang biasa terjadi, dan di sini Ibu Ai memilih untuk menjelaskan hal-hal yang berpotensi menimbulkan kesalahpahaman tersebut secara pelan-pelan. Hal tersebut sejalan dengan pemaparan Ibu Ai dalam wawancara, “Pelan-pelan jelasn dan dketin” (Nurhayati, Wawancara, 7 Juli 2021).

Penuturan informan ketiga menunjukkan tahap pertukaran stabil yang sedikit berbeda dengan tanggapan informan sebelumnya. Informan ketiga cenderung lebih langsung dan apa adanya dalam menyampaikan perasaan serta pemikiran informan terhadap lansia. Hal ini sesuai dengan ciri spontanitas yang ada pada karakteristik tahapan pertukaran stabil. Selain itu, informan menyadari potensi konflik dan kesalahpahaman dalam komunikasi secara langsung tersebut. Dalam hal ini, informan secara pelan-pelan menjelaskan dan mendekati kembali lansia tersebut. Hal ini menunjukkan aspek spontanitas dalam pertukaran stabil memang

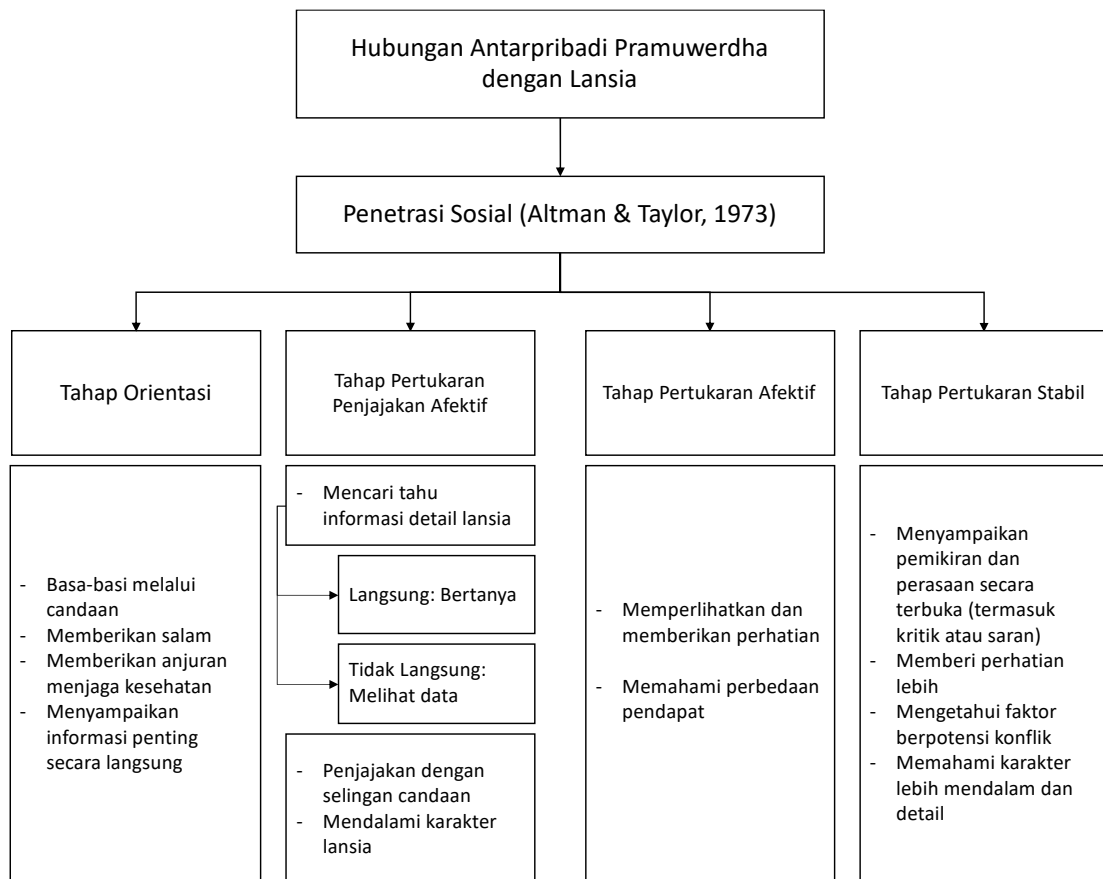
berpotensi untuk menimbulkan konflik atau kesalahpahaman dalam komunikasi. Hal tersebut merupakan ciri hubungan dalam pertukaran stabil, bahwa karena kedekatannya, individu sudah tidak melihat batasan atau norma kebiasaan agar dapat diterima oleh orang lain.

Informasi mengenai cara penyampaian pemikiran atau perasaan tidak ditemukan pada informan keempat, yaitu Pak Rubi. Akan tetapi, dalam mengurangi kesalahpahaman dalam berkomunikasi dengan lansia, Pak Rubi menyebutkan bahwa beliau akan memahami karakter lansia tersebut terlebih dahulu. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Pak Rubi katakan ketika wawancara dilakukan yaitu “Terlebih dahulu kita harus bisa memahami karakter lansia tersebut” (Senjani, Wawancara, 24 Juni 2021). Hal ini sesuai dengan karakteristik tahap pertukaran stabil, bahwa dengan memahami karakter komunikan, komunikator dapat memprediksi atau memperkirakan respons dari lansia sebagai komunikan dengan cukup akurat sehingga potensi konflik pun dapat diminimalkan.

Terakhir, menurut informan kelima yaitu Pak Adin, Pak Adin melakukan tahap pertukaran stabil, dengan *sharing* (berbagi cerita) dengan lansia dan mengambil pesan yang baiknya, seperti pada jawaban Pak Adin, “Iya.. Kita ajak *shering* aj.. Di ambil yg baik nya” (Nuryadin, Wawancara, 30 Juni 2021). Ungkapan yang dipaparkan oleh informan kelima menunjukkan bahwa tahap pertukaran stabil ditunjukkan dalam komunikasi dengan *sharing* atau berbagi cerita dengan lansia yang informan layani. Respons informan tersebut, *diambil yang baiknya*, menunjukkan sikap evaluatif. Sikap evaluatif sendiri menunjukkan ciri dari tahap pertukaran stabil. Selanjutnya, senada dengan informan lainnya, upaya yang Pak

Adin lakukan dalam mengurangi kesalahpahaman dalam berkomunikasi dengan lansia adalah dengan cara mendekati dan mendalami karakter-karakter lansia yang Pak Adin layani. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Pak Adin katakan ketika wawancara dilakukan yaitu, “Dengan cara mendekati dan mendalami karakter masing2 lansia” (Nuryadin, Wawancara, 30 Juni 2021).

Temuan penelitian mengenai tahapan hubungan antarpribadi pramuwerdha dengan lansia ditinjau dari perspektif teori penetrasi sosial digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.2 Kerangka Konseptual Pengembangan Hubungan Antarpribadi

### **4.2.3 Pemenuhan Kebutuhan Antarpribadi Lansia oleh Pramuwerdha**

#### **Ditinjau dari Teori FIRO**

Schutz (1966) memperkenalkan cara menyatakan kebutuhan kita secara terbuka dan jujur kepada orang di sekitar 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 (1966), semua manusia memiliki kebutuhan dari tingkat lebih besar sampai tingkat yang lebih kecil yaitu kebutuhan inklusi, kontrol, dan afeksi.

Pertanyaan yang diajukan dalam proses FIRO ini seharusnya diajukan untuk mewawancarai lansia secara langsung dan mendapatkan data dari sudut pandang lansia. Akan tetapi, karena pandemi Covid-19, wawancara tidak dapat dilaksanakan secara langsung terhadap lansia. Pertanyaan dari teori FIRO ini kemudian disesuaikan dengan sudut pandang pramuwerdha yaitu apakah pramuwerdha dalam komunikasinya dapat memfasilitasi kebutuhan lansia di Rumah Perlindungan Sosial Tresna Werdha.

#### **4.2.3.1 Kebutuhan Inklusi**

Setiap lanjut usia yang ada di rumah perlindungan sosial tresna werdha tentunya memiliki kebutuhan dari tingkat lebih besar sampai tingkat yang lebih kecil. Kebutuhan inklusi merupakan kebutuhan paling awal. Kebutuhan inklusi adalah “kebutuhan yang berdasarkan pada kesadaran pribadi yang ingin

mendapatkan kepuasan dengan cara berkontribusi penuh/berguna bagi kelompok atas dasar kesadaran sendiri setelah berinteraksi dalam kelompok” (Schutz, 1966). Dalam penelitian ini, fasilitasi kebutuhan inklusi diidentifikasi melalui cara pramuwerdha dalam melibatkan lansia pada suatu kelompok sosial tertentu di Panti Werdha.

Pramuwerdha dalam memenuhi kebutuhan inklusi lansia di RPS Tresna Werdha Garut, seperti yang diutarakan informan pertama dalam penelitian yaitu Ibu Reni, memfasilitasi kebutuhan inklusi lansia dengan melibatkan lansia dalam kegiatan panti sehingga mereka tidak merasa terasingkan dan ditinggalkan. Kegiatan yang melibatkan lansia di RPS Tresna Werdha Garut adalah kegiatan seperti senam pagi, kegiatan yang mengasah keterampilan, dan pengajian. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Reni katakan ketika wawancara dilakukan yaitu, “Di setiap kegiatan d ajkny seprti senam.ktrampiln atw pengajian” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021). Keikutsertaan dalam kegiatan tersebut secara langsung mengakui keberadaan lansia sebagai keluarga besar RPS Tresna Werdha Garut.

Penuturan yang sama diperlihatkan oleh informan kedua, yaitu Ibu Iah. Ibu Iah mencoba memenuhi kebutuhan inklusi lansia dengan melibatkan lansia dalam kegiatan panti. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Iah katakan ketika wawancara dilakukan yaitu:

“Mengajak dan melihat kegiatan yg diadakan panti . tapi itu susah karna paktor tua pikun .dan susah bicara susah melihat dan banyak ga bisa jalan pokonya banyak paktornya. Itu yg di pegang lansia sama saya” (Sobariah, Wawancara, 14 Juni 2021).

Senada dengan pemaparan informan pertama, ungkapan yang dipaparkan oleh informan kedua berusaha memfasilitasi kebutuhan inklusi lansia dengan

mengajak dan melihat kegiatan yang diadakan panti dan melibatkan lansia dalam berbagai kegiatan tersebut. Hal tersebut menunjukkan pengakuan dari pramuwerdha terhadap lansia sebagai bagian dari komunitas panti. Akan tetapi, dari sisi lansia sendiri tidak semua lansia dapat berpartisipasi, khususnya lansia yang diasuh oleh Ibu Iah. Rata-rata lansia yang Ibu Iah layani sudah banyak yang pikun, susah melihat, susah berjalan, dan keterbatasan fisik lainnya.

Selanjutnya, informan ketiga dalam penelitian ini, yaitu Ibu Ai mempunyai pandangan yang sama dengan kedua informan sebelumnya, yaitu melibatkan lansia dengan kegiatan atau program yang ada di panti sebagai upaya pramuwedha untuk memfasilitasi kebutuhan inklusi dari lansia itu sendiri. Hal tersebut senada dengan hasil wawancara Ibu Ai, yaitu “Dri panti udh ada program, sy hany mmbri tahu sama mengarahkn buar lansia ikut srta saja. Yang mampu aj.” (Nurhayati, Wawancara, 7 Juli 2021). Sama seperti kondisi pada informan kedua, lansia yang dilibatkan hanya lansia yang mampu, yaitu sehat secara kondisi jasmani.

Selanjutnya, menurut informan keempat yaitu Pak Rubi, beliau berupaya memfasilitasi kebutuhan inklusi dengan melibatkan lansia dalam kegiatan panti seperti “dengan asesmen” (Senjani, Wawancara, 24 Juni 2021). Asesmen dilakukan untuk melihat partisipasi lansia dalam berbagai kegiatan panti secara berkala. Hasil asesmen kemudian menjadi dorongan bagi lansia untuk lebih berpartisipasi dalam berbagai kegiatan panti. Secara tidak langsung, informan memfasilitasi lansia untuk diakui keberadaannya.

Terakhir, menurut informan kelima yaitu Pak Adin, Pak Adin memfasilitasi kebutuhan inklusi lansia dengan melibatkan lansia dalam kegiatan panti seperti

“mengajak lansia untuk bercocok tanam” (Nuryadin, Wawancara, 30 Juni 2021). Hal ini menunjukkan bahwa informan selalu melibatkan lansia dalam kegiatan panti supaya lansia sebagai bentuk pengakuan bahwa lansia termasuk dari keluarga besar RPS Tresna Werdha Garut. Kegiatan bercocok tanam merupakan upaya yang dilakukan supaya lansia mempunyai kesibukan dan tidak stres. Apabila lansia tidak dilibatkan dalam suatu kegiatan lansia akan banyak melamun, besar kemungkinan lansia akan menjadi stres dan menjadi tidak betah menetap di RPS Tresna Werdha Garut.

#### **4.2.3.2 Kebutuhan untuk Kontrol**

Kebutuhan untuk kontrol merupakan kebutuhan antarpersonal untuk mengontrol dan menguasai (Schutz, 1966). Dalam penelitian ini, kebutuhan untuk kontrol lansia diidentifikasi melalui bentuk penghormatan pramuwerdha terhadap lansia dan penunjukkan lansia sebagai pemimpin.

Kebutuhan untuk kontrol difasilitasi oleh pramuwerdha, seperti yang dipaparkan oleh informan pertama, yaitu Ibu Reni yaitu dengan “berbicara sopan” (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021). Informan satu menunjukkan cara bicara yang sopan menjadi indikator pemenuhan kebutuhan lansia untuk dihormati dan dihargai keberadaannya. Kebutuhan untuk kontrol salah satunya diwujudkan dengan kebutuhan untuk merasa dihormati dan dihargai keberadaannya.

Sedangkan menurut informan kedua yaitu Ibu Iah, Ibu Iah memfasilitasi kebutuhan untuk kontrol lansia dengan cara menjadikan lansia tersebut sebagai *leader* atau pemimpin dalam suatu aktivitas dan kegiatan selama lansia tersebut

memang mandiri. Ibu Iah juga melayani kebutuhan sehari-hari lansia dan memperhatikan lansia tersebut sebagai bentuk penghormatan dan fasilitasi pemenuhan kebutuhan kontrol lansia, setidaknya bagi dirinya sendiri. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Iah katakan ketika wawancara dilakukan yaitu:

“bisa jadi leader tapi bagi lansia yg mandiri bukan lansia yg saya pegang cukup di layani kebutuhan sehari hari dan di perhatikan lansia merasa di hormati. Mandiri itu segala sesuatunya bisa sendiri tidak perlu bantuan dari saya” (Sobariah, Wawancara, 14 Juni 2021).

Berdasarkan pemaparan informan kedua, kebutuhan untuk kontrol lansia difasilitasi dengan cara menjadikan lansia sebagai *leader* dalam berbagai kegiatan di panti, khususnya bagi lansia yang masih mandiri. Informan juga menjadikan lansia sebagai pemimpin untuk dirinya sendiri bagi lansia yang masih mampu mandiri. Lansia mandiri merasa dihormati bahkan hanya dengan dicukupi kebutuhan sehari-harinya dan diperhatikan oleh informan. Di sini juga informan memberikan lansia kesempatan untuk melakukan sesuatu dengan sendiri tanpa bantuan dari informan.

Di sisi lain informan ketiga, yaitu Ibu Ai, mempunyai pandangan yang berbeda dalam hal memfasilitasi kebutuhan inklusi lansia. Ibu Ai menganggap lansia sebagai orang tuanya sendiri, sehingga Ibu Ai dapat menghormati dan menghargai lansia dalam setiap kesehariannya. Sebagai fasilitasi dari pemenuhan kebutuhan untuk kontrol lansia yang beliau asuh, Ibu Ai berusaha untuk mengabdikan apa yang menjadi keinginan lansia selama beliau mampu. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara Ibu Ai, yaitu “Menganggap sbagi org tua sendiri. Mereka jg kalo ingin apa kt dengerin, kalua kita bisa psti kita kasih.” (Nurhayati, Wawancara, 7 Juli 2021).

Berdasarkan ungkapan yang dipaparkan informan ketiga, bentuk pemenuhan kebutuhan kontrol lansia dari sudut pandang informan adalah dengan menghormati lansia tersebut selayaknya orang tua informan sendiri. Salah satu pemenuhan kebutuhan yang menonjol adalah ketika lansia mempunyai kehendak atau keinginan, informan berusaha untuk mengabdikan selama hal tersebut mampu untuk diwujudkan. Hal tersebut menunjukkan pemberian kesempatan dari informan untuk memberikan kontrol atas informan sendiri, sehingga kebutuhan untuk kontrol tersebut dapat dipenuhi.

Selanjutnya, pandangan menarik muncul dari informan keempat yaitu Pak Rubi. Dalam hal ini, Pak Rubi menganggap tidak perlu untuk memenuhi kebutuhan untuk kontrol lansia dengan alasan bahwa tidak ada lansia yang dituakan. Semua lansia mempunyai derajat yang sama dan memiliki hak-kewajiban yang sama sehingga lanjut usia tidak ada yang diistimewakan. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Pak Rubi katakan ketika wawancara dilakukan yaitu:

“Seperti yng saya bilang tdi..di antara lansia tidak ada yng di tuakan semuanya sama sederajat dan sama hak dan kewajiban nya..tidak ada pula yng di istimewa” (Senjani, Wawancara, 24 Juni 2021).

Di sisi lain, menurut informan kelima yaitu Pak Adin, Pak Adin memfasilitasi kebutuhan untuk kontrol lansia dengan cara memberikan motivasi dalam berbagai hal dan menyakinkan lansia bahwa mereka pasti bisa. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Pak Adin katakan ketika wawancara dilakukan yaitu, “memberikan motivasi dalam semua hal, dan menyakinkan lansia bahwa mereka pasti bisa” (Nuryadin, Wawancara, 30 Juni 2021).

Paparan yang diungkapkan oleh informan kelima menunjukkan upaya yang dilakukan oleh informan dalam memfasilitasi kebutuhan untuk kontrol lansia, yaitu dengan cara memberikan motivasi kepada lansia yang informan layani. Motivasi ini menjadi bentuk dorongan dan bentuk penghormatan serta pengakuan dari informan bahwa lansia masih sanggup dan bisa untuk melakukan sesuatu. Hal ini memperlihatkan bahwa kebutuhan untuk kontrol lansia salah satunya adalah mampu melakukan sesuatu sendiri.

#### **4.2.3.3 Kebutuhan Afeksi**

Schutz (1966) mendefinisikan “kebutuhan afeksi” sebagai “kebutuhan dalam membangun dan menjaga hubungan memuaskan dengan individu lainnya terkait kasih sayang”. Dalam penelitian ini, fasilitasi pemenuhan kebutuhan afektif diindikasikan melalui bentuk interaksi pramuwerdha yang menunjukkan perasaan kasih sayang terhadap lansia.

Fasilitasi kebutuhan afeksi ini diperlihatkan oleh pramuwerdha terhadap lansia di RPS Tresna Werdha Garut, seperti yang ditunjukkan oleh informan pertama dalam penelitian ini, yaitu Ibu Reni. Ibu Reni memperlihatkan kasih sayang pada lansia, seperti melakukan interaksi atau mengajak komunikasi pada saat memotong kuku dan mendandani lansia setelah selesai mandi. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Reni katakan ketika wawancara dilakukan yaitu, “Sering d ajak ngobrol.misalkn sambil gunting kuku mendandni seu usai mndi (Reni, Wawancara, 13 Juni 2021). Ungkapan tersebut menunjukkan bentuk kasih sayang

yang informan berikan kepada lansia yang informan layani di rumah perlindungan sosial *Tresna Werdha*.

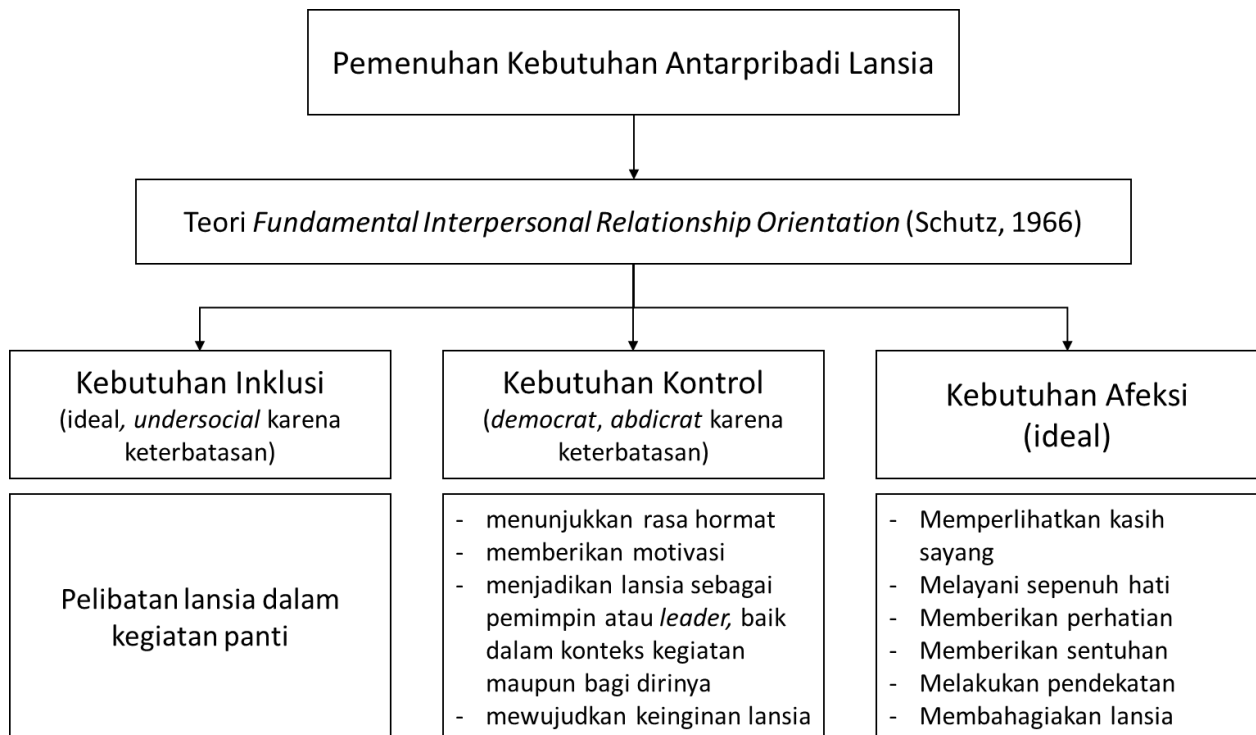
Selanjutnya, menurut informan kedua yaitu Ibu Iah, Ibu Iah memfasilitasi kebutuhan afeksi lansia dengan melakukan interaksi seperti melayani lansia dengan baik. Ibu Iah juga memperhatikan, membantu atau mendengarkan curhatan lansia, meskipun kadang lansia yang diajak komunikasi oleh Ibu Iah tersebut sudah tidak *nyambung* karena kondisi lansia yang sudah banyak kekurangan, seperti kurang mendengar dan sebagainya. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Ibu Iah katakan ketika wawancara dilakukan yaitu, “melayani. Memperhatikan membantu atau mendengarkan curhat mereka walau itu tidak *nyambung* dg kondisi lansia” (Sobariah, Wawancara, 14 Juni 2021). Hal-hal ini berperan sebagai bentuk kasih sayang yang informan berikan kepada lansia. Dengan menunjukkan bentuk kasih sayang dapat disimpulkan bahwa informan kedua memfasilitasi kebutuhan afeksi lansia di RPS *Tresna Werdha Garut*.

Senada dengan informan kedua, informan ketiga pada penelitian ini yaitu Ibu Ai, menuturkan bahwa beliau suka mencium tangan dan memeluk lansia sebagai ungkapan kasih sayang dan penghormatan beliau terhadap lansia. Ungkapan kasih sayang tersebut merupakan bagian dari pemenuhan kebutuhan afeksi lansia yang Ibu Ai asuh. Hal ini didasarkan pada jawaban Ibu Ai, yaitu “Cium tangan, kalo pulang suka peluk.” (Nurhayati, Wawancara, 7 Juli 2021). Hal ini menunjukkan kedekatan antara informan dengan lansia yang beliau asuh. Ungkapan tersebut juga menunjukkan bahwa informan memfasilitasi kebutuhan afeksi lansia, yaitu kebutuhan untuk merasa disayangi dan dicintai dari sekitar.

Cara yang sama dilakukan oleh informan keempat, yaitu Pak Rubi, yakni dalam memfasilitasi kebutuhan afeksi lansia, Pak Rubi melakukan interaksi “dengan cara lebih dekat dengan lansia itu sendiri” (Senjani, Wawancara, 24 Juni 2021). Interaksi yang dilakukan untuk memperlihatkan atau menunjukkan perasaan kasih sayang terhadap lansia adalah dengan cara mendekati lansia supaya lansia bisa lebih nyaman apabila berkomunikasi dengan informan. Kedekatan tersebut merupakan unsur penting dalam memenuhi kebutuhan afeksi dari lansia itu sendiri.

Selanjutnya, menurut informan kelima yaitu Pak Adin, Pak Adin melakukan interaksi sebagai bentuk kasih sayang dengan membawa lansia berkomunikasi dan bercanda, sehingga lansia bisa merasa bahagia berada di bawah asuhan Pak Adin. Hal tersebut sesuai dengan apa yang Pak Adin katakan ketika wawancara dilakukan yaitu, “membawa lansia berkomunikasi bercanda, sehingga mereka merasa bahagia berada di bawah asuhan saya” (Nuryadin, Wawancara, 29 Juni 2021). Pemaparan ini menunjukkan bahwa interaksi yang dilakukan untuk memperlihatkan atau menunjukkan perasaan kasih sayang terhadap lansia bertujuan agar merasa terhibur dan bahagia berada di bawah asuhan informan. Ketika lansia merasa bahagia, kebutuhan afeksi mereka kurang lebih dapat tercukupi.

Temuan penelitian mengenai komunikasi pramuwerdha dalam memenuhi kebutuhan antarpribadi lansia digambarkan dalam bagan sebagai berikut.



Bagan 4.3 Kerangka Konseptual Kebutuhan Antarpribadi

### 4.3 Pembahasan

Pada bagian ini, peneliti mempertegas bahasan penelitian berdasarkan temuan lapangan. Pembahasan diperkuat oleh triangulasi sumber yaitu jawaban pertanyaan dari narasumber dan hasil observasi di lapangan. Selain itu, hasil penelitian juga dikaitkan dengan teori yang telah dipaparkan pada pembahasan mengenai komunikasi antarpribadi, penetrasi sosial, dan FIRO serta hasil-hasil penelitian yang mendukung temuan tersebut. Pembahasan merupakan interpretasi peneliti mengenai hasil penelitian dengan konsep yang dikaji berdasarkan teori.

#### **4.3.1 Analisis Komunikasi Antarpribadi Pramuwerdha dengan Lansia**

Seperti yang telah dipaparkan dalam kajian pustaka, kualitas komunikasi antarpribadi yang efektif memiliki lima aspek, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) (DeVito, 2016). Temuan data dari wawancara menunjukkan hasil yang sesuai dengan aspek komunikasi antarpribadi tersebut. Hasil tersebut dianalisis dalam bagian pembahasan sebagai berikut.

Keterbukaan yang diperlihatkan oleh pramuwerdha terhadap lansia di Rumah Perlindungan Sosial (RPS) Tresna Werdha Garut yaitu dengan terbuka menerima informasi yang diterima dalam konteks hubungan antarpribadi, berusaha bersikap jujur terhadap apa yang dilakukan oleh lansia, menyampaikan informasi dengan tambahan candaan. Sikap jujur sendiri ditunjukkan dengan cara bervariasi, seperti mengungkapkan secara langsung, atau melihat situasi yang sedang dihadapi lansia saat sikap jujur tersebut diperlukan. Kendala komunikasi menjadi salah satu pertimbangan dalam sikap terbuka ini. Pramuwerdha akan lebih terbuka ketika lansia menunjukkan respons komunikasi yang baik. Ketika lansia menunjukkan respons komunikasi yang tidak sesuai, pramuwerdha akan berupaya memahami lansia tersebut dan berusaha menunjukkan sikap menerima dan sikap jujur tersebut.

Berkaitan dengan komunikasi antarpribadi, dalam hal keterbukaan, menurut narasumber, Ibu Heni, pramuwerdha yang ada di RPS Tresna Werdha Garut sangat baik dalam memberikan pelayanan. Mereka terlihat jujur, seperti dalam mengelola keuangan. Selain itu, menurut Pak Feri, pramubakti dapat terbuka dengan cara: menjelaskan dari awal siapa dia, apa tugas-tugasnya, menjelaskan kepada lansia

hak dan kewajibannya, pelayanan yang diberikan dan juga keleluasaan dari lansia untuk diberikan pelayanan. Informasi dari narasumber mengonfirmasi temuan data dari penelitian ini yaitu bahwa pramuwerdha dalam aspek keterbukaan menunjukkan kejujuran dan saling bertukar informasi.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa pramuwerdha menunjukkan sikap memberi dan menerima masukan pada saat melakukan komunikasi dengan lansia, serta memberikan informasi sesuai dengan kondisi sebenarnya. Hal tersebut sesuai dengan teori DeVito (2016) bahwa aspek keterbukaan ditunjukkan dengan sikap senang hati dalam menerima informasi, terjadi pertukaran informasi, dan bereaksi secara jujur. Selain itu, penelitian mengenai keterbukaan juga menunjukkan sikap keterbukaan yang serupa, seperti pada studi Mantasia (2016) melaporkan bahwa sikap keterbukaan pada lansia dapat ditunjukkan melalui perilaku jujur dan tidak menutup-nutupi kondisi baik yang lansia maupun pekerja sosial hadapi. Yuhanis, Rahayu, dan Ramayadi (2020) juga melaporkan aspek keterbukaan terhadap lansia dapat berupa “saling bercerita, membuka diri, dan mendengarkan keluhan” sehingga timbul sikap saling percaya, menghargai, dan jujur.

Selanjutnya, sikap empati pramuwerdha terhadap lansia di RPS Tresna Werdha Garut ditunjukkan dengan sikap mau mengetahui hal yang dialami lanjut usia pada saat-saat tertentu dan mencoba memahami kondisi tersebut dari sudut pandang lansia. Informan berusaha merasakan perasaan yang sedang dirasakan lansia. Sikap empati juga diperlihatkan dengan cara menunjukkan keikhlasan dan kesabaran ketika menghadapi lansia, khususnya lansia yang lebih sensitif. Hal lain yang menunjukkan sikap empati pramuwerdha adalah dengan berusaha menghibur

lansia. Pendekatan secara personal juga dilakukan agar dapat mengetahui dan merasakan keadaan lansia yang pramuwerdha layani. Pramuwerdha mendengarkan permasalahan dan keluhan lansia untuk menunjukkan sikap empati. Selain itu, pramuwerdha juga berusaha untuk membaca karakter dan memahami karakter lansia tersebut.

Dari sudut pandang narasumber, dalam hal empati, menurut Ibu Heni, pramuwerdha memberikan pelayanan dengan penuh kasih sayang serta memperlakukan dengan lemah lembut dan tidak kasar kepada lansia. Menurut Pak Feri pramubakti bisa memberikan empati dan mendapat bimbingan pekerja sosial, yaitu penjelasan mengenai hasil asesmen terkait latar belakang, karakter, kebutuhan, kekurangan dan kelebihan, potensi dan semua hal yang terkait lansia yang dilayani. Informasi yang didapat dari narasumber mengonfirmasi temuan data dari penelitian ini yaitu bahwa pramuwerdha dalam aspek empati melakukan pendekatan personal, berusaha untuk membaca dan memahami karakter lansia yang pramuwerdha layani.

Hasil pengamatan sendiri memperlihatkan bahwa dalam menunjukkan sikap empati, pramuwerdha siap mendengarkan keluhan kesah yang dimiliki oleh lansia. selain itu, pramuwerdha berusaha untuk memahami kondisi dan perasaan lansia serta berusaha untuk merasakan apa yang lansia rasakan dan memberikan respons yang sesuai. Hal tersebut sesuai dengan konsep empati menurut DeVito (2016:264) bahwa sikap empati ditunjukkan dengan “mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang tersebut, dan melalui kacamata orang tersebut”. Dua aspek empati juga muncul dalam komunikasi

antarpribadi pramuwerdha, yaitu *thinking empathy* seperti pada saat mendengarkan lansia, memberikan respons yang tepat dan merasakan *feeling empathy* seperti pada saat memahami lansia dan merasakan apa yang lansia rasakan. Hasil studi Cristanty dan Azaharie (2016:175) juga menunjukkan temuan yang serupa, bahwa komunikasi empati ditunjukkan dengan cara memahami karakter lansia untuk merasakan apa yang lansia rasakan. Di samping itu, sikap empati ditunjukkan dengan cara menghibur dan mendengarkan lansia yang ingin bercerita dan melakukan pendekatan personal sesuai dengan hasil penelitian Riyanti dan Choiriyati (2021) mengenai komunikasi empati pengasuh dengan lansia di Lampung Selatan.

Selain itu, sikap mendukung pramuwerdha terhadap lansia di RPS Tresna Werdha Garut ditunjukkan dengan sikap deskriptif pramuwerdha dalam berkomunikasi, seperti memberikan dukungan secara verbal, memberikan motivasi dan semangat, serta mendengarkan lansia. Selain itu, sikap spontan sebagai bagian dari sikap mendukung ditunjukkan dengan memberikan respons positif seperti memberikan senyuman saat berkomunikasi dan respons yang sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh lansia sebelumnya, seperti menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh lansia. Sikap provisional juga ditunjukkan pramuwerdha dengan santai dalam berkomunikasi dan berbicara secara sopan.

Dari sudut pandang narasumber, dalam hal sikap saling mendukung antara pramuwerdha dengan lansia, menurut Ibu Heni, pramuwerdha sangat mendukung karena selama ini tidak terjadi masalah yang terjadi terkait lansia dengan pramuwerdha. Kemudian, menurut Pak Feri, sikap saling mendukung terjadi ketika

pelayanan yang diberikan oleh balai sesuai dengan kebutuhan lansia. Informasi yang telah didapatkan dari narasumber sesuai dengan temuan data dalam aspek sikap mendukung menunjukkan bahwa pramuwerdha memberikan sikap mendukung seperti santai dalam berkomunikasi, berbicara sopan, dan memberikan respons positif di saat memberikan pelayanan.

Selain itu, sikap mendukung berdasarkan hasil pengamatan ditunjukkan dengan sikap memberi dukungan pada lansia dan membantu semua keperluan lansia, yang termasuk dalam tugas dari pramuwerdha itu sendiri. Dukungan tersebut dapat berupa dukungan verbal, seperti memberikan semangat dan motivasi, serta dukungan non verbal, seperti membantu keperluan lansia itu sendiri. Hal tersebut sesuai dengan teori komunikasi antarpribadi DeVito (2016:292) dan konsep sikap mendukung dari Jack Gibb (1961), yaitu bahwa sikap mendukung sebagai “sikap yang deskriptif, bukan evaluatif; spontan, bukan strategik; dan provisional, bukan sangat yakin”. Sikap ini diperlukan sebagai penopang aspek komunikasi antarpribadi lainnya, seperti keterbukaan dan empati. Tanpa adanya sikap mendukung, keterbukaan dan empati akan sulit dicapai dalam komunikasi tersebut. Hasil tersebut juga sejalan dengan studi kuantitatif mengenai sikap mendukung, yaitu studi Wedgeworth dkk. (2017:4), bahwa dukungan yang diberikan pada lansia secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas hidup lansia. Selain itu, keterampilan komunikasi verbal seperti memuji/memberikan dorongan kepada lansia, menyimak dengan aktif (merespons lansia dengan respons yang sesuai), tersenyum, kontak mata, dan ekspresi yang tepat menjadi salah satu bentuk sikap

mendukung yang perlu diberikan oleh perawat/pramuwerdha (van Manen dkk., 2021:9).

Selanjutnya, sikap positif pramuwerdha terhadap lansia di RPS Tresna Werdha Garut ditunjukkan dengan menyatakan sikap positif seperti menghormati, berkomunikasi, mengajak lansia untuk bercanda, dan menginisiasi komunikasi. Selain itu, sikap positif juga ditunjukkan dengan memberikan perasaan positif untuk membangun situasi komunikasi agar mendorong komunikasi sebagai mitra komunikasi berinteraksi secara efektif. Hal tersebut tercermin dari sikap pramuwerdha dalam memberikan kenyamanan sebelum memulai komunikasi, memberikan respons yang sesuai dengan kebutuhan lansia, dan menyesuaikan dengan kondisi yang ada di RPS Tresna Werdha Garut.

Dalam sudut pandang narasumber, mengenai sikap positif, Ibu Heni mengonfirmasi bahwa pramuwerdha memiliki sikap tersebut karena pramuwerdha bekerja melayani orang yang benar-benar membutuhkan pertolongan. Pada prinsipnya, pramuwerdha selain bekerja, mereka juga beramal. Menurut Pak Feri, setiap pramubakti jelas memiliki sikap positif di dalam dirinya, meski kadang ada inferioritas semacam disamakan dengan pembantu ataupun dari sisi status masih tenaga bantu atau non PNS. Informasi yang telah didapat dalam aspek sikap positif menambahkan aspek sikap positif bahwa pramuwerdha selain memberikan kenyamanan, memberikan respons sesuai, dan menyesuaikan kondisi, pramuwerdha juga menunjukkan sikap positif dengan melayani lansia sepenuh hatinya terlepas dari status pramuwerdha/pramubakti itu sendiri.

Hal tersebut juga ditunjukkan dari hasil observasi, yaitu bahwa pramuwerdha menunjukkan sikap positif dalam berkomunikasi dengan lansia, seperti menunjukkan sikap ramah dan tersenyum saat melayani lansia. Pramuwerdha juga menunjukkan upaya untuk membangun suasana komunikasi yang baik, misalnya memulai percakapan, menjawab pertanyaan lansia dengan efektif. Temuan tersebut sesuai dengan konsep sikap positif Liliweri (2015), yaitu menyatakan sikap positif dan mendorong komunikasi berinteraksi secara positif dilakukan oleh pramuwerdha dalam berkomunikasi dengan lansia. Hal ini sesuai dengan hasil studi Maskhuri (2017:21) mengenai komunikasi interpersonal antara perawat dan lansia di Surakarta, bahwa dalam menunjukkan sikap positif, perawat dapat menunjukkan sikap menghargai orang lain, mengakui pentingnya orang lain, memberikan penghargaan dan pujian sebagai bentuk penghormatan. Lebih khusus lagi, Sanerma dkk. (2020:374) melaporkan bahwa humor atau candaan sebagai bentuk sikap positif merupakan strategi untuk membangun koneksi lansia dalam kesehariannya dan menghadapi tantangan yang berhubungan dengan keberlangsungan komunikasi itu sendiri.

Terakhir, aspek kesetaraan yang ditunjukkan pramuwerdha terhadap lansia di RPS Tresna Werdha Garut adalah dengan cara saling menghormati dan saling menghargai antara pramuwerdha dan lansia. Selain itu, sikap kesetaraan diperlihatkan dengan banyak melakukan candaan. Pada saat melakukan candaan, secara tidak langsung pramuwerdha memosisikan dirinya setara dengan lansia sebagai mitra komunikasinya. Sikap memosisikan diri juga muncul pada saat melakukan pendekatan personal. Adanya ikatan emosional yang lebih menjadi

sumbangsih baik dari pramuwerdha maupun lansia sehingga secara tidak langsung menunjukkan aspek kesetaraan dalam komunikasi mereka. Sikap memahami perbedaan juga muncul sebagai salah satu bentuk sikap kesetaraan dalam penelitian ini. Pramuwerdha menjadi pihak yang banyak memaklumi sikap lansia karena kondisi lansia itu sendiri, seperti yang diceritakan informan bahwa beberapa lansia bersikap seperti anak kecil sehingga membutuhkan bimbingan dan kasih sayang dari pramuwerdha.

Dalam hal kesetaraan menurut narasumber, Ibu Heni menuturkan bahwa kesetaraan antara pramuwerdha dengan lansia dalam berkomunikasi pramuwerdha cukup bagus, dengan menunjukkan sikap menghormati dan sabar dalam memberikan pelayanannya. Kesetaraan di antara pramubakti dengan lansia menurut Pak Feri, adalah dengan tidak menganggap lansia sebagai pihak yang lebih *inferior* maupun *superior* oleh pramubakti. Lansia di panti tidak membayar pramubakti sehingga tidak ada perasaan bahwa lansia sebagai bos. Informasi yang telah didapat dalam aspek kesetaraan mengonfirmasi temuan bahwa pramuwerdha menunjukkan sikap saling menghormati.

Selain itu, berdasarkan pengamatan, sikap kesetaraan ditunjukkan dengan adanya sikap menghormati dan menghargai dari keberadaan lansia itu sendiri. Pramuwerdha tidak membeda-bedakan lansia yang mereka layani. Hal tersebut sesuai dengan aspek kesetaraan dalam teori komunikasi antarpribadi DeVito (2016:316), bahwa aspek kesetaraan menjadi salah satu penentu dalam keefektifan komunikasi. Komunikasi antarpribadi akan efektif dengan adanya sikap atau pendekatan yang memosisikan komunikan sebagai kontributor yang penting dalam

interaksi sehingga kedua pihak menunjukkan sikap saling menghargai, bermanfaat, dan memiliki hal yang 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. Temuan ini juga didukung dari hasil penelitian Cristanty dan Azaharie (2016), bahwa aspek kesetaraan dapat ditunjukkan dengan cara menciptakan suasana kekeluargaan dan mewujudkan kedekatan yang intim, seperti suasana saling menghargai, menghormati, dan melibatkan humor dalam komunikasi. Aspek kesetaraan juga dapat ditunjukkan dengan memosisikan diri sebagai individu yang setara serta menganggap lansia sebagai keluarga (Karumi, 2016:109).

#### **4.3.2 Analisis Hubungan Antarpribadi Pramuwerdha dengan Lansia**

##### **Ditinjau dari Teori Penetrasi Sosial**

Teori penetrasi sosial (Altman dan Taylor, 1973) mengisyaratkan empat tahap dalam hubungan antarpribadi, yaitu “tahap orientasi, tahap pertukaran penjajakan afektif, tahap penjajakan afektif, dan tahap pertukaran stabil”. Dilihat dari perspektif komunikasi antarpribadi, temuan data dianalisis dan dipertegas dengan menambahkan tinjauan narasumber, hasil pengamatan, teori, dan studi terdahulu.

Tahapan pertama penetrasi sosial adalah tahap orientasi. Pramuwerdha di RPS Tresna Werdha Garut menunjukkan sikap komunikasi yang sesuai dengan karakteristik pada tahap orientasi seperti memulai komunikasi dengan basa-basi melalui candaan, serta memberikan ungkapan umum seperti memberikan salam,

bertukar nama, dan memberikan anjuran untuk menjaga kesehatan. Pada tahap awal juga tahap orientasi ditunjukkan dengan sikap *to the point* pramuwerdha dalam menyampaikan informasi penting, seperti dalam menjelaskan situasi panti, kegiatan yang akan diikuti di panti, atau deskripsi tugas dari pramuwerdha itu sendiri.

Tahap orientasi dalam sudut pandang naraumber, menurut Ibu Heni pramuwerdha yang ada di RPS Tresna Werdha Garut melakukan basa-basi terlebih dahulu ketika akan melakukan komunikasi dengan lansia, seperti pada saat akan memandikan lansia atau ketika menyuapi. Kemudian menurut Pak Feri, pramubakti tidak selalu berbasa-basi karena kondisi lansia yang sudah tidak dapat berkomunikasi dengan baik. Informasi yang didapat dalam aspek tahap orientasi menunjukkan bahwa pramuwerdha melakukan basa-basi terlebih dahulu sebagai bentuk tahapan orientasi dari penetrasi sosial ini, tetapi kembali lagi kepada kondisi lansia yang diajak berkomunikasi itu sendiri.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa basa-basi masih terlihat terutama pada saat memulai komunikasi dengan lansia. Hal ini sesuai dengan tahap orientasi (Altman dan Taylor, 1973), yaitu hanya sedikit informasi diri yang dibuka. Pada tahap orientasi, ucapan biasanya bersifat basa-basi dan hanya menunjukkan informasi permukaan serta tindakan yang diterima secara sosial dan dengan sikap hati-hati agar tidak mengganggu harapan. Selain itu, temuan data pada tahap orientasi menunjukkan hasil yang serupa dengan penelitian Cristanty dan Azeharie (2016) yang melaporkan bahwa tahap orientasi pada penetrasi sosial dapat dilakukan dengan cara bertukar informasi untuk mengenal pribadi lanjut usia agar dapat saling mengerti dan menjalin hubungan baik. Settle (2018:172)

mengonfirmasi temuan ini bahwa tahap awal dalam menjalin hubungan komunikasi berupa hal-hal yang *superficial* atau basa-basi, seperti bertukar identitas, menyapa, atau menanyakan kabar.

Selanjutnya, tahap kedua dalam tahapan penetrasi sosial adalah tahap pertukaran peninjauan afektif. Pramuwerdha di RPS Tresna Werdha Garut menunjukkan sikap komunikasi yang sesuai dengan tahapan pertukaran peninjauan afektif. Pramuwerdha mulai mencari tahu mengenai informasi detail mengenai lansia, baik secara langsung yaitu dengan bertanya, maupun secara tidak langsung, yaitu dengan melihat data-data yang tersedia. Untuk membuat suasana lebih nyaman, sama seperti pada tahap orientasi, pramuwerdha menyampaikan peninjauan tersebut dengan selingan candaan. Bercanda dapat mencairkan suasana sehingga komunikasi dapat berjalan baik. Hal tersebut merupakan upaya peninjauan dari pramuwerdha untuk mendalami karakter lansia. Selain itu, pramuwerdha mengidentifikasi persamaan dan perbedaan dengan lansia. Dengan mengidentifikasi perbedaan, pramuwerdha dapat menyesuaikan sikap dan tindakan mereka terhadap masing-masing lansia yang ada di RPS Tresna Werdha Garut. Pramuwerdha memahami bahwa lansia cenderung mempunyai sikap, cara berpikir, serta perilaku seperti yang berbeda. Beberapa menemukan lansia dapat menjadi dewasa, tetapi dapat menjadi anak kecil pada saat yang lain. Perbedaan usia juga menjadi faktor yang mempengaruhi cara berkomunikasi pramuwerdha. Dari temuan tersebut, lansia mulai menunjukkan hal-hal yang lebih detail dan tidak basa-basi, serta mengajak pramuwerdha untuk lebih masuk ke dalam ranah lansia.

Dari sudut pandang narasumber, dalam hal mengenal kepribadian lansia sebagai tahap pertukaran penajakan afektif, menurut Ibu Heni, pramuwerdha lebih mudah mengenal dibanding pekerja sosialnya, karena pramuwerdha hampir setiap hari menghabiskan waktu untuk merawat lansia. Pramuwerdha juga akan mudah mendapatkan informasi detail dari lansia selama memberikan pelayanan secara langsung. Selain itu, menurut Pak Feri, pramubakti mengenal kepribadian lansia dengan berdasarkan asesmen awal, kontak fisik dan kontak keseharian, serta cerita-cerita dari sesama pramubakti dan lansia lainnya. Senada dengan Ibu Heni, Pak Feri juga menuturkan bahwa pelayanan dari pramubakti secara langsung dapat mengenal kepribadian lansia lebih dalam. Informasi yang didapat dalam aspek tahap orientasi ini menunjukkan bahwa pramuwerdha melewati tahap pertukaran penajakan afektif melalui penggalan informasi dari detail lansia, baik langsung maupun tidak langsung dalam mendalami karakter lansia itu sendiri sesuai dengan temuan pada penelitian ini.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa pramuwerdha berusaha mencari informasi detail mengenai lansia sehingga pramuwerdha mampu memahami karakter lansia lebih baik dan memberikan respons yang tepat bagi lansia tersebut. Hal ini sesuai dengan tahap kedua dari penetrasi sosial, bahwa tahap pertukaran penajakan afektif (*exploratory affective exchange stage*) merupakan “perluasan area publik dari diri dan terjadi ketika aspek-aspek dari kepribadian seseorang individu mulai muncul, hal yang pada awalnya bersifat pribadi mulai berubah menjadi publik” (Altman dan Taylor, 1973). Hasil tersebut juga mengonfirmasi Carpenter dan Greene (2016:2) bahwa tahap kedua dari penetrasi sosial adalah

pertukaran penjabakan afektif, yaitu bahwa seseorang membagikan hal-hal detail bukan sekadar basa-basi lagi, dan cenderung berkurang kehati-hatiannya dalam membuka diri. Topik yang menjadi diskusi juga lebih luas, tetapi tetap pada topik yang lebih umum. Hal tersebut didukung juga oleh hasil studi mengenai pola keterbukaan yang dilakukan oleh Rahayu (2018) bahwa dalam tahapan pertukaran penjabakan afektif, lansia bercerita ketika senggang dan keakrabannya dapat dilihat dari kedekatan antara lansia dan pramuwerdha dengan bercerita hal-hal *semiprivate* kepada orang yang dipercaya.

Tahapan ketiga dari tahapan penetrasi sosial adalah tahap pertukaran afektif. Pramuwerdha di RPS Tresna Werdha Garut menunjukkan sikap komunikasi yang sesuai dengan tahap pertukaran afektif ini. Salah satu bentuk pertukaran afektif yang pramuwerdha lakukan adalah dengan cara memperlihatkan dan memberikan perhatian terhadap lansia yang ada di RPS Tresna Werdha Garut tersebut. Selama memberikan perhatian lebih terhadap lansia tersebut, pramuwerdha terlibat dalam interaksi yang lebih *tanpa beban dan santai*. Selain itu, pemberian perhatian juga membentuk kedekatan dan hubungan antarindividu yang lebih intim. Kemudian, dalam tahapan ini, bentuk perbedaan pendapat menjadi hal yang biasa dan ini juga terjadi pada pramuwerdha dengan lansia di rumah perlindungan sosial tersebut. Perbedaan pendapat menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi lebih bersifat kritis dan evaluatif. Terlebih lagi, mewajarkan perbedaan pendapat dan menganggap perbedaan pendapat tersebut sebagai hal biasa menunjukkan hubungan antarindividu yang lebih dekat. Dalam menyikapi perbedaan tersebut,

mencari solusi terbaik dan menahan ego masing-masing menjadi salah kunci untuk berkomunikasi secara efektif.

Mengenai pertukaran afektif dari sudut pandang narasumber, menurut Ibu Heni, pramuwerdha menunjukkan hal tersebut dengan memberikan perhatian kepada lansia, memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan lansia. Kemudian, menurut Pak Feri, pemenuhan kebutuhan ini diukur dari keterpenuhan pelayanan fisik, psikis, psikososial dan spiritual lansia. Informasi narasumber yang didapat dalam aspek pertukaran afektif mengonfirmasi temuan bahwa pramuwerdha memperlihatkan dan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan lansia.

Hal tersebut juga ditunjukkan berdasarkan hasil pengamatan tidak langsung, bahwa tahap pertukaran afektif ditunjukkan dengan memberikan perhatian kepada lansia di rumah perlindungan sosial tersebut. Selain itu, pramuwerdha menunjukkan sikap memaklumi perbedaan pendapat yang terjadi dan dapat menyikapinya dengan baik. Hal ini sesuai dengan proses penetrasi sosial (Altman dan Taylor, 1973) dalam tahap pertukaran afektif, yaitu tahap yang melibatkan interaksi yang tahapan yang melibatkan interaksi “tanpa beban dan santai” serta munculnya “hubungan antarindividu yang lebih intim”. Pada tahap ini muncul perasaan evaluatif dan kritis pada level yang lebih jauh. Selain itu, penelitian terdahulu mendukung hasil penelitian tersebut, seperti pada studi mengenai mengenai komunikasi interpersonal antara perawat dengan lansia oleh Maskhuri (2017) melaporkan bahwa tahap pertukaran afektif diwujudkan dengan diskusi terkait masalah personal baik perawat maupun lansia, serta masalah sekitar seperti hal-hal yang berkaitan dengan panti. Sejalan dengan temuan tersebut, Hargie (2011:244) menyebut tahap

pertukaran afektif sebagai pertukaran tingkat tinggi, karena pada tahapan ini, seseorang mengetahui satu sama lain dengan lebih dalam.

Tahapan terakhir dalam tahapan penetrasi sosial adalah pertukaran stabil. Pramuwerdha di RPS Tresna Werdha Garut menunjukkan sikap komunikasi yang sesuai dengan tahap pertukaran stabil ini. Salah satu bentuk pertukaran stabil yang pramuwerdha tunjukkan adalah dengan cara menyampaikan perasaan dan pemikirannya terhadap lansia secara terbuka, seperti dalam memberikan saran yang baik, atau secara langsung mengkritisi hal-hal yang ada pada mitra komunikasinya. Kritik secara langsung merupakan bagian dari aspek spontanitas dan sikap evaluatif pramuwerdha yang menjadi karakteristik tahapan pertukaran stabil. Pemberian perhatian yang lebih, upaya pendekatan dan usaha berempati juga menjadi salah satu hal yang dilakukan pramuwerdha dalam tahap pertukaran stabil ini. Selain itu, pramuwerdha dapat memprediksi sikap, perilaku, atau perasaan lansia dengan cukup akurat, seperti upaya dengan tidak membahas sesuatu yang lansia tidak sukai. Di sini pramuwerdha perlu menjalin kedekatan yang sangat dalam dan memahami karakter dari lansia tersebut secara mendetail, salah satunya adalah hal yang tidak disukai oleh lansia di RPS Tresna Werdha Garut tersebut. Bentuk memahami dan menghargai lansia juga ditunjukkan dengan sikap diam dan mendengarkan untuk menghindari potensi kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Berdasarkan hal tersebut, pramuwerdha memahami bahwa lansia mempunyai ego yang perlu diakui.

Dalam sudut pandang narasumber, menurut Ibu Heni, pertukaran stabil ditunjukkan dengan upaya yang dilakukan pramuwerdha dalam mengurangi kesalahpahaman pada saat melakukan komunikasi dengan lansia, misalnya

pramuwerdha lebih banyak mengalah supaya lansia bisa lebih tenang. Kemudian menurut Pak Feri, upaya pramubakti dalam mengurangi kesalahpahaman dalam berkomunikasi dengan lansia dengan cara melakukan mediasi, bisa lewat pekerja sosial, lewat pihak keluarga, lewat teman sesama pramubakti untuk menengahi. Informasi yang didapat dalam aspek pertukaran stabil menunjukkan bahwa pramuwerdha mengetahui hal-hal yang berpotensi menyebabkan konflik dengan memahami karakter lansia lebih mendalam, dan mengetahui strategi dalam mengantisipasi konflik tersebut.

. Hasil pengamatan juga menunjukkan bahwa pramuwerdha terlihat mampu menyampaikan pemikiran dan perasannya terhadap lansia. Pramuwerdha tidak sungkan dalam menyampaikan kritik, saran atau larangan terhadap lansia. Pramuwerdha juga mengetahui topik-topik sensitif bagi lansia dan berusaha menghindarinya ketika berkomunikasi, misalnya tentang keluarga. Hal tersebut menunjukkan penerapan tahapan pertukaran stabil dalam penetrasi sosial (Altman dan Taylor, 1973) bahwa tahap pertukaran stabil berhubungan dengan pengungkapan, perasaan, pemikiran, serta perilaku yang lebih terbuka sehingga memunculkan keunikan hubungan dan spontanitas tinggi . Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Afin (2017) bahwa tahap pertukaran stabil melibatkan komunikasi efisien, sistem komunikasi yang dibentuk menunjukkan kejujuran dan keintiman. Pada tahapan ini terjadi keterbukaan dalam pengungkapan ekspresi, perasaan, pikiran atau sikap yang mengakibatkan keunikan hubungan dan spontanitas tinggi dalam keluarga. Temuan penelitian juga senada dengan hasil kajian Sanerma dkk. (2020:374) bahwa mendengarkan dengan saksama dapat

membangun koneksi yang lebih dengan klien. Tahapan pertukaran stabil ini diwujudkan dengan memahami klien secara komprehensif, memunculkan aspek keterbukaan, sensitivitas, selera humor, empati, memahami emosi, ruang yang mendukung dan kepercayaan. Sensitivitas menurut Sanerma dkk. (2020) mencakup “memahami dan memproses emosi negatif klien” serta “mengetahui topik untuk dihindari”.

#### **4.3.3 Analisis Pemenuhan Kebutuhan Antarpribadi Lansia oleh**

##### **Pramuwerdha Ditinjau dari Teori FIRO**

Schutz (1966) menggagas konsep *fundamental interpersonal relationship orientations* atau orientasi hubungan antarpribadi dasar sebagai kebutuhan mendasar yang dimiliki individu, menjelaskan tentang mengapa individu bertindak dengan cara tertentu terhadap orang lain. Schutz membagi tiga kebutuhan dasar individu sebagai kebutuhan inklusi, kebutuhan kontrol, dan kebutuhan afeksi. Pembahasan dari analisis FIRO dilihat dari perspektif pemenuhan kebutuhan fundamental (inklusi, kontrol, dan afeksi) lansia oleh pramuwerdha dipaparkan sebagai berikut.

Kebutuhan inklusi lansia dalam sudut pandang pramuwerdha difasilitasi dengan melibatkan lansia dalam kegiatan panti, seperti kegiatan rutin senam pagi, pengajian, atau kegiatan yang mengasah keterampilan seperti bercocok tanam terlepas dari berbagai kendala yang dialami lansia di masa tuanya. Pelibatan dan keikutsertaan lansia dalam kegiatan di RPS Tresna Werdha Garut merupakan bentuk pengakuan keberadaan lansia sebagai keluarga besar rumah perlindungan

sosial tersebut. Hal tersebut juga secara tidak langsung memfasilitasi akan kebutuhan inklusi lansia, yaitu kebutuhan untuk diakui dan berinteraksi dalam kelompok.

Dalam sudut pandang narasumber, dalam memenuhi kebutuhan inklusi, narasumber pertama yaitu Ibu Heni menuturkan bahwa pramuwerdha melibatkan lansia dalam setiap kegiatan panti, karena meskipun sudah *bedrest* tetapi kegiatan untuk yang dapat melibatkan seluruh lansia pasti ada, seperti setiap hari Jumat, panti mengadakan tausiah yang disampaikan oleh ustaz ke ruangan, mengisi waktu luang dengan menonton TV, atau melakukan terapi sambil berjemur. Kemudian menurut Pak Feri, pramubakti yang ada di balai lansia selalu melibatkan lansia dalam berbagai kegiatan, seperti senam pagi, bimbingan musik, bimbingan keterampilan, psikologi, kesehatan dan lain-lain. Informasi yang didapat dalam aspek kebutuhan inklusi mengonfirmasi temuan bahwa lansia dilibatkan dalam setiap lansia dalam kegiatan panti untuk memenuhi kebutuhan inklusinya.

Hal ini sesuai dengan hasil pengamatan bahwa lansia selalu dilibatkan dalam kegiatan panti. Hal tersebut sesuai dengan aspek kebutuhan inklusi Schutz (1966) mengenai kebutuhan individu untuk terlibat dalam komunitas. 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). Kebutuhan inklusi yang ditunjukkan lansia bersifat *ideal* dan *patologis*; terlihat dari keinginan lansia untuk terlibat tetapi beberapa tidak dapat memenuhi kebutuhan tersebut karena keterbatasan fisik. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian mengenai komunikasi

antara pengasuh dengan lansia di Malang, yaitu bahwa melalui komunikasi antarpribadi pengasuh, terjalin hubungan saling percaya dan keakraban sehingga lansia merasa nyaman dan tidak kesepian, dan hal tersebut merujuk pada kebutuhan inklusi lansia yang ingin bersama (Bestari, 2019:67). Yung, Conejos, dan Chan (2016:120) menegaskan dalam studinya bahwa salah satu kebutuhan fundamental bagi lansia adalah menjadi bagian dari suatu komunitas sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan sosial, seperti kontak sosial dan kebutuhan untuk berbicara satu sama lainnya.

Selanjutnya, kebutuhan fundamental yang kedua adalah kebutuhan kontrol. Kebutuhan kontrol lansia yang berada di RPS Tresna Werdha Garut difasilitasi oleh pramuwerdha dengan menunjukkan rasa hormat melalui berbicara sopan, menganggap sebagai orang tua, dan memberikan motivasi, menjadikan lansia sebagai pemimpin atau *leader*, baik dalam konteks kegiatan di panti maupun dalam konteks pemimpin bagi dirinya sendiri, serta berusaha untuk mewujudkan keinginan lansia sebatas pramuwerdha mampu untuk mengabulkannya. Hal-hal tersebut indikator pemenuhan kebutuhan lansia untuk dihormati dan dihargai keberadaannya. Selain itu, pramuwerdha juga memberikan kesempatan bagi lansia untuk menerapkan kontrol atas dirinya sendiri seperti bersikap mandiri, dan kontrol atas orang lain seperti sikap dihargai, dihormati, bahkan dituruti keinginannya. Akan tetapi, temuan dari pengamatan memang tidak menunjukkan pemberian kesempatan kepada lansia sebagai pemimpin atau *leader* dalam kegiatan.

Selanjutnya dalam sudut pandang narasumber, untuk memenuhi kebutuhan kontrol, menurut Ibu Heni, upaya yang dilakukan pramuwerdha adalah dengan

membuat lansia merasa dihormati seperti menyanjung lansia. Kemudian menurut Pak Feri, pramubakti sudah diberikan pendidikan dasar pengelolaan lansia, diantaranya adalah manajemen psikologi lansia. Salah satu poin dari pengelolaan lansia tersebut adalah dengan menghormatinya, tidak menghardik, tidak menyalahkan, tidak menyinggung usia, tidak menghina fisik dan lain sebagainya. Informasi yang didapat dalam aspek kebutuhan untuk kontrol menunjukkan bahwa pramuwerdha menunjukkan rasa hormat kepada lansia sebagai pemenuhan kebutuhan lansia atas kontrol tersebut.

Kebutuhan kontrol berdasarkan pengamatan diwujudkan dengan memberikan kesempatan bagi lansia untuk mandiri sebatas kemampuan lansia itu sendiri. Selain itu, pramuwerdha juga berusaha menuruti kemauan lansia. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori FIRO mengenai kebutuhan kontrol (Schutz, 1966), yaitu bahwa kebutuhan kontrol merupakan melibatkan kebutuhan untuk membangun dan menjaga hubungan yang memuaskan dengan individu terkait dengannya, kehendak untuk menguasai dan mengontrol orang lain serta menempatkan dirinya lebih atas dari pada 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. Lansia lebih bersikap *abdicrat*, yakni lebih menahan kontrol dan *democrat*, yaitu seimbang antara keinginan untuk mengontrol dan keinginan untuk dikontrol. Beberapa lansia menjadi *abdicrat* karena aspek patologis (keterbatasan fisik). Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian Riviere dkk. (2019:168) menunjukkan perilaku dalam memenuhi kebutuhan lansia, seperti mengenali lansia sebagai pribadi yang unik,

menyesuaikan pendekatannya, mengakui peran lansia dalam merawat dirinya sendiri, menanyakan pendapat, dan memberi kesempatan lansia untuk aktif dalam perawatannya. Dalam konteks yang berbeda, kebutuhan kontrol juga terlihat sebagai bentuk kendali diri dalam memuaskan dan mempertahankan hubungan sosial (Fatah, 2016:58).

Terakhir, kebutuhan fundamental dalam kerangka FIRO adalah kebutuhan afeksi. Data menunjukkan bahwa pramuwerdha memfasilitasi kebutuhan afeksi lansia di RPS Tresna Werdha Garut dengan cara memperlihatkan kasih sayang terhadap lansia, melayani lansia sepenuh hati, memberikan perhatian pada lansia, memberikan sentuhan seperti mencium tangan, memeluk, melakukan pendekatan, dan membahagiakan lansia. Bentuk-bentuk emosional tersebut secara langsung dapat memenuhi kebutuhan kasih sayang lansia, yaitu kebutuhan untuk dicintai dan disayangi.

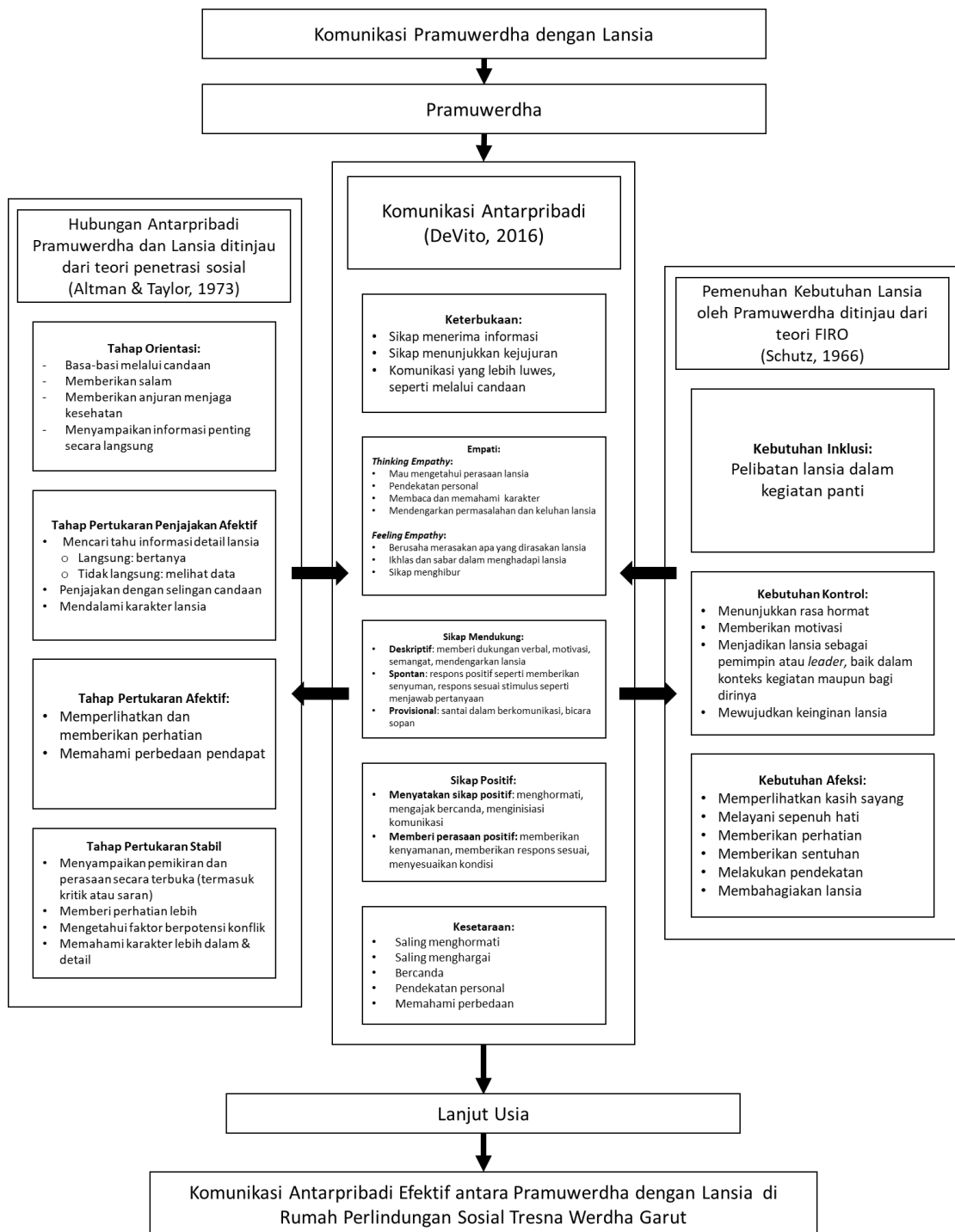
Dari sudut pandang narasumber, menurut Ibu Heni, pramuwerdha memenuhi kebutuhan afeksi pramuwerdha dengan memperlihatkan atau menunjukkan perasaan kasih sayang kepada lansia, meskipun sering merasa kesal kepada lansia, apalagi ketika lansia mengalami depresi, stres dan mengalami halusinasi. Selain itu, menurut Pak Feri, pramubakti kerap menunjukkan perasaan kasih sayang kepada lansia. Informasi yang didapat dari narasumber dalam aspek kebutuhan afeksi mengonfirmasi temuan bahwa pramuwerdha memperlihatkan kasih sayang, perhatian, dan pendekatan untuk memenuhi kebutuhan afeksi lansia.

Hasil pengamatan juga menunjukkan adanya interaksi antara pramuwerdha dengan lansia yang menunjukkan rasa kasih sayang di RPS Tresna Werdha Garut

tersebut. Hal tersebut sejalan dengan teori FIRO (Schutz, 1966) bahwa “kebutuhan afeksi” merupakan “kebutuhan untuk membangun dan menjaga hubungan yang memuaskan dengan individu lainnya terkait perasaan kasih sayang”. 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 dkk., 2014:75). Lansia dalam hal ini menunjukkan kebutuhan afeksi yang *personal* dan *ideal*, tidak ada indikasi lansia yang menolak untuk disayangi atau mencari perhatian lebih untuk merasa disayangi. Kedekatan ini ditunjukkan dengan anggapan pramuwerdha terhadap lansia sebagai orang tuanya sendiri. Hasil penelitian menunjukkan rasa kasih sayang melalui dukungan emosi juga dapat ditunjukkan melalui *proximity* (kedekatan, jarak) fisik, seperti menyentuh, kontak mata, memegang tangan, duduk mendekat, bertatap muka, hingga memeluk dan mencium (Levy-Storms dan Chen, 2020:394). Pada konteks yang lain, kebutuhan afeksi seperti dalam konteks pertemanan/persahabatan, menjadi kebutuhan yang paling utama untuk dipenuhi dalam memelihara kedekatan untuk mencapai tujuan yang diharapkan, seperti kebahagiaan (Erdiyanti, 2017:79; Humairo’, 2019:655; Prasanti dan Dewi, 2018:188).

Dengan melihat hasil wawancara dari lima informan, dan triangulasi data dari kedua narasumber, serta analisis data dengan membandingkan temuan observasi, teori, dan hasil penelitian terdahulu mengenai komunikasi antarpribadi, proses pengembangan hubungan antarpribadi melalui tahapan penetrasi sosial, dan pemenuhan kebutuhan antarpribadi lansia dari sudut pandang FIRO, peneliti menemukan bahwa komunikasi yang dilakukan pramuwerdha terhadap lansia,

sudah berjalan cukup baik dan efektif. Berdasarkan pemaparan temuan penelitian dan pembahasan, kerangka konseptual hasil penelitian dapat digambarkan seperti pada Gambar 4.4 sebagai berikut.



Gambar 4.4 Kerangka Konseptual Hasil Penelitian