

**PERILAKU KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA
PEKERJA SOSIAL DENGAN LANJUT USIA DI PANTI
SOSIAL TRESNA WERDHA GAU MABAJI
KABUPATEN GOWA**



Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Sosial
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

ALAUDDIN
M A K A S S A R

Oleh

MANTASIA

Nim: 50700112092

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

2016

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mantasia
Nim : 50700112092
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Makassar, Mei 2016

Penyusun,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

Mantasia
NIM: 50700112092

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Perilaku Komunikasi Interpersonal antara Pekerja Sosial dengan Lanjut Usia di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa” yang disusun oleh Mantasia NIM: 50700112092, mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Rabu tanggal 25 Mei 2016, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Jurusan Ilmu Komunikasi (dengan beberapa perbaikan).

Samata-Gowa, 25 Mei 2016

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. Misbahuddin, M.Ag.	(.....)
Sekretaris	: Ramsiah Tasruddin, S.Ag., M.Si	(.....)
Munaqisy I	: Dr. Muhammad Anshar Akil, ST., M.Si	(.....)
Munaqisy II	: Rahmawati Haruna, SS., M.Si	(.....)
Pembimbing I	: Dr. H. Kamaluddin Tajibu, M.Si	(.....)
Pembimbing II	: Dra. Audah Mannan, M.Ag	(.....)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Diketahui oleh:
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Alauddin Makassar,



Dr. H. Abd. Rasyid. Masri, S.Ag., M.Pd., M.Si.,MM
NIP. 19690827 199603 1 004

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudara Mantasia NIM: 50700112092 mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, setelah meneliti dan mengoreksi secara seksama skripsi yang berjudul **“Perilaku Komunikasi Interpersonal antara Pekerja Sosial dengan Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa”** memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui ke sidang *Munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan dan diproses lebih lanjut.

Makassar, Mei 2016

Pembimbing I



Dr. Kamaluddin Tajibu, M.Si
NIP. 19720912 200901 1 009

Pembimbing II



Dra. Audah Mannan, M.Ag
NIP. 19680614 199903 2 001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALAUDDIN

M A K A S S A R

Diketahui oleh:

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Ramsiah Tasruddin, S. Ag., M. Si
NIP. 19710225 200501 2 001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga, skripsi ini dapat terselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, melalui ucapan sederhana ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar Bapak Prof. Dr. H. Musafir Pababari, M.Si, Wakil Rektor I Bapak Prof. Dr. Mardan, M.Ag, wakil Rektor II Bapak Prof. Dr. H. Lomba Sultan, M.A, dan wakil Rektor III Ibu Prof. Siti Aisyah, M.A., Ph.D yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di UIN Alauddin Makassar.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar Bapak Dr. H. Abd. Rasyid Masri, S.Ag., M.Pd., M.Si., M.M, wakil Dekan I Bapak Dr. Misbahuddin, M.Ag., wakil Dekan II Bapak Dr. H. Mahmuddin, M.Ag, dan wakil Dekan III Ibu Dr. Nursyamsiah, M.Pd.I yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.

3. Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Ibu Ramsiah Tasruddin, S.Ag., M.Si dan Bapak Haidir Fitra Siagian, S.Sos., M.Si., Ph.D yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan motivasi selama penulis menempuh kuliah berupa ilmu, nasehat serta pelayanan sampai penulis dapat menyelesaikan kuliah.
4. Pembimbing I Bapak Dr. Kamaluddin Tajibu, M.Si dan Pembimbing II Ibu Dra. Audah Mannan, M.Ag yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, maupun dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Munaqisy I Bapak Dr. Muhammad Anshar Akil, ST., M.Si dan munaqisy II Ibu Rahmawati Haruna, SS., M.Si yang telah memberikan kritik dan saran untuk perbaikan peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
6. Dosen-dosen jurusan Ilmu Komunikasi UIN Alauddin Makassar yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis dan staf jurusan Ilmu Komunikasi beserta staf akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar yang banyak membantu dalam pengurusan ujian sarjana penulis.
7. Kedua orang tua Ayah Suma, Ibu Yaisah dan adik tersayang Masita. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, dukungan, semangat, dan doa restu disetiap langkah ini, kiranya amanah yang diberikan kepada penulis tidak tersia-siakan.
8. Kepala Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa La Tatong, SE serta bapak Syamsuddin, S.ST yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian. Selanjutnya terima kasih kepada bapak Drs. Abdul Malik,

9. Risnaliani, Novita dan para lansia yang telah bersedia menjadi informan dan meluangkan waktunya untuk wawancara demi tuntasnya penelitian ini.
10. Keluarga besar Ilmu Komunikasi angkatan 2012, khususnya sahabat-sahabat yang masih berjuang bersama untuk mendapatkan gelar sarjana, Yulfiana, Sukma Sari dan Nur Rahma, yang selalu setia mendampingi, serta Firman yang selalu meluangkan waktunya, membantu, memberikan semangat dan keceriaan.
11. Terimakasih untuk semua orang yang penulis kenal yang telah mendukung dan mengajarkan banyak hal.

Penulis menyadari begitu banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya tulis ini. Akhir kata, hanya kepada Allah penulis serahkan segalanya. Semoga semua pihak yang membantu penulis mendapat pahala dari Allah SWT. serta semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

Gowa,

Mei 2016

Mantasia

50700112092

DAFTAR ISI

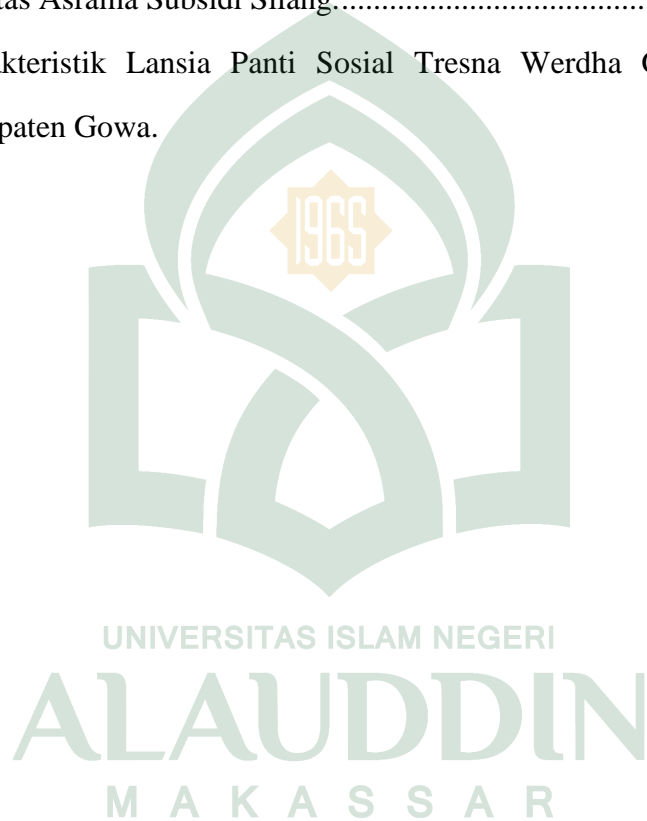
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1-8
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Kajian Pustaka.....	5
F. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus.....	8
BAB II TINJAUAN TEORITIS.....	9-36
A. Komunikasi dan Perilaku Manusia.....	9
1. Definisi Perilaku.....	9
2. Bentuk Perilaku Manusia.....	11
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Manusia.....	12

4. Proses Pembentukan Perilaku.....	14
5. Perilaku dalam Pandangan Islam.....	16
B. Komunikasi Interpersonal.....	17
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	17
2. Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	21
3. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal.....	23
4. Komunikasi Verbal dan Nonverbal.....	25
5. Karakteristik Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	29
6. Faktor Penghambat dalam Komunikasi Interpersonal.....	30
7. Komunikasi Interpersonal dalam Pandangan Islam.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	37-40
A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	37
B. Pendekatan Penelitian.....	37
C. Sumber Data atau Informan Penelitian.....	37
D. Metode Pengumpulan Data.....	38
E. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41-63
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
1. Sejarah Singkat Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji- Kabupaten Gowa.....	41
2. Visi dan Misi Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji- Kabupaten Gowa.....	44
3. Struktur Organisasi Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji- Kabupaten Gowa.....	45

4. Sarana dan Prasarana Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji- Kabupaten Gowa.	46
5. Kharakteristik Lansia Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji- Kabupaten Gowa.	49
B. Perilaku Komunikasi Interpersonal antara Pekerja Sosial dengan- Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa..	50
C. Faktor yang Menghambat Komunikasi Interpersonal- antara Pekerja- Sosial dengan Lansia di Panti Sosial- Tresna Werdha Gau Mabaji- Kabupaten Gowa.	57
BAB V PENUTUP.....	64-65
A. Kesimpulan.....	64
B. Implikasi Penelitian.	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66-67

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Dilakukan Peneliti.	6
Tabel 2 Fasilitas Asrama Regular.	47
Tabel 3 Fasilitas Asrama Subsidi Silang.	47
Tabel 4 Karakteristik Lansia Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji-Kabupaten Gowa.	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Organisasi PSTW Gau	69
Gambar 2	Visi dan Misi PSTW Gau Mabaji.	69
Gambar 3	Kantor PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa.	70
Gambar 4	Mushollah PSTW Gau Mabaji Gowa.	70
Gambar 5	Wawancara dengan Pekerja Sosial.	71
Gambar 6	Wawancara dengan Pekerja Sosial.	71
Gambar 7	Wawancara dengan Lansia.	72
Gambar 8	Kegiatan Senam Lansia bersama Pekerja Sosial.	72



ABSTRAK

Nama : Mantasia
Nim : 50700112092
Fak/Jur : Dakwah Dan Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Perilaku Komunikasi Interpersonal antara Pekerja Sosial dengan Lanjut Usia di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa

Skripsi ini bertujuan untuk 1) Mengetahui perilaku komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lanjut usia di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa. 2) Mengetahui faktor yang menghambat komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lanjut usia di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer yang bersumber dari penelitian lapangan dan data sekunder melalui studi kepustakaan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan komunikasi interpersonal dan pendekatan psikologi yaitu suatu penelitian yang dilakukan sebagai suatu usaha untuk menemukan, mengembangkan, menguji kebenaran dan mencari kembali suatu pengetahuan dengan menggunakan metode-metode ilmiah. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, display data, verifikasi dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Perilaku komunikasi interpersonal yang terjadi antara pekerja sosial dengan lanjut usia di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa sudah terlaksana dengan baik, pekerja sosial menjalin keakraban, menciptakan keterbukaan, serta membangun kesamaan diantara mereka. 2) Faktor-faktor yang menghambat terjalannya komunikasi antara pekerja sosial dengan lanjut usia di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten yaitu faktor bahasa, faktor budaya, faktor fisik, faktor psikologis dan faktor lingkungan.

Implikasi hasil penelitian ini yaitu 1) Pihak panti diharapkan mengadakan komunikasi yang baik dengan para lanjut usia, apakah mereka merasa nyaman atau kurang nyaman, bila ada yang merasa kurang nyaman, pihak panti hendaknya membahas dengan staf apa yang harus diubah atau ditambah dalam kegiatan di panti. 2) Bagi pekerja sosial di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji, dalam berkomunikasi dengan lanjut usia diharapkan dapat menyesuaikan situasi bagaimana seharusnya bertindak. 3) Bagi penulis atau siapapun ketika orang tua sudah mencapai usia lanjut agar tetap bersabar dan ikhlas dalam merawatnya, karena merawat orang tua merupakan ibadah dan diharapkan untuk tidak menitipkan orang tua di panti jompo dalam kondisi apapun.

Kata Kunci: *Perilaku, Komunikasi Interpersonal, Pekerja Sosial dengan Lanjut usia*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ketika seseorang sudah mencapai usia tua, fungsi-fungsi tubuhnya tidak dapat lagi berfungsi dengan baik. Penuaan adalah konsekuensi yang tidak dapat dihindari. Pada dasarnya orang lanjut usia masih membutuhkan perhatian dan dukungan dari keluarganya sebagai tempat bergantung yang terdekat. Mereka ingin hidup bahagia dan tenang dihari tua serta masih ingin diakui keberadaannya. Namun seiring dengan bertambah tuanya individu, anak-anak dan teman-temannya juga semakin sibuk dengan masalahnya sendiri. Di era globalisasi ini, masyarakat terkadang cenderung untuk menjadi makhluk individualis, terutama masyarakat daerah perkotaan.

Gaya hidup individualisme inilah yang nantinya berdampak pada kehidupan keluarga, masyarakat perkotaan nantinya hanya akan memusatkan perhatian pada keluarga inti. Keadaan ekonomi yang lemah membuat anak hanya memusatkan perhatiannya kepada keluarga inti dan orang tua dianggap sebagai orang luar yang tidak mendapatkan perhatian dan kasih sayang. Maka dari itu, saat ini tidak jarang kita lihat banyak lansia yang terlantar, yang dititipkan di panti sosial karena keterbatasan ekonomi keluarga yang hanya mampu menghidupi keluarga intinya saja. Tidak hanya karena faktor ekonomi, faktor sosial pun ikut memengaruhi melihat keadaan psikis orang tuanya yang semakin tidak menentu, yang terlalu banyak menuntut, dan anak tidak sanggup memenuhi keinginan tersebut sehingga anak menelantarkan orang tuanya.

Kehidupan lansia senantiasa membutuhkan komunikasi dan interaksi dengan orang lain. Interaksi sosial berpengaruh terhadap kehidupan kejiwaan lansia.Kejiwaan

yang sehat apabila hubungan dengan sesama tercipta dan berjalan dengan baik. Hubungan sosial yang tidak memuaskan dapat menimbulkan kesenjangan antara yang diinginkan dengan yang dicapai oleh lanjut usia. Dengan demikian lansia akan mengalami perasaan yang kurang menyenangkan, kurang puas dengan hubungan interpersonal yang dilakukan bahkan dapat menimbulkan depresi pada lansia. Perasaan yang dialami oleh lansia akan mempengaruhi minatnya terhadap perubahan tersebut dan akhirnya mempengaruhi pola hidupnya terutama interaksi sosialnya di lingkungan masyarakat.

Berkurangnya interaksi sosial lansia dapat menyebabkan perasaan terisolir, perasaan tidak berguna sehingga lansia menyendiri atau mengalami isolasi sosial dan menyatakan bahwa seseorang yang menginjak lanjut usia akan semakin meningkat perasaan isolasinya. Pada umumnya hubungan sosial yang dilakukan para lansia mendatangkan kepuasan yang timbul dari perilaku orang lain. Penyebab perasaan tidak nyaman bagi sebagian besar lansia dalam menghabiskan hari tuanya di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Gau Mabaji yaitu lansia kurang memiliki semangat, motivasi, rasa percaya diri, dan rasa kurang dihargai. Oleh karena itu, hal ini membuat pihak PSTW Gau Mabaji terutama Pekerja Sosial yang lebih sering berinteraksi langsung dengan lansia harus dapat mengerahkan tenaga dan pikirannya demi mencapai tujuan.

Penggunaan komunikasi interpersonal menjadi hal penting bagi pekerja sosial PSTW Gau Mabaji untuk dapat membina hubungan yang baik dengan lansia sehingga lansia bisa merasa nyaman berada di panti jompo. Komunikasi interpersonal

adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung pula.¹

Perilaku lansia yang banyak ditemui di PSTW Gau Mabaji sendiri adalah perilaku lansia tidak puas dimana hal ini terlihat dari sifat lansia tersebut yaitu memiliki konflik lahir batin sehingga menjadi pemarah, tidak sabar, mudah tersinggung, sulit dilayani, pengkritik, banyak menuntut, dan adanya faktor-faktor seperti seperti umur lansia yang sudah tua, adanya penyakit yang diderita, dan emosi lansia yang sudah tidak stabil. Sebagian besar faktor-faktor ini disebabkan lansia merasa diasingkan dan ditinggalkan keluarga mereka di tempatkan di panti jompo, sehingga menyebabkan kurangnya semangat, motivasi dan rasa percaya diri lansia dalam melakukan berbagai aktivitas di PSTW Gau Mabaji Gowa.

Perasaan nyaman lansia selama berada di PSTW Gau Mabaji sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukan pekerja sosial terhadap lansia. Hal ini dapat dilihat dari perilaku sehari-hari lansia dalam melakukan berbagai aktivitasnya di panti jompo. Di sini pekerja sosial berperan penting dalam membentuk hubungan yang baik dengan lansia, karena dalam keseharian lansia PSTW Gau Mabaji, pekerja sosial lah yang selalu berkomunikasi secara langsung dengan lansia dan memahami bagaimana kondisi lansia tersebut.

Perlu perhatian khusus dari pekerja sosial terhadap lansia dalam membangkitkan semangat, motivasi dan rasa percaya diri lansia supaya timbul rasa dihargai dan timbul rasa nyaman bagi lansia dalam menghabiskan hari tuanya di Panti Sosial Tresna Werdha. Untuk memberikan perhatian khusus yang dilakukan pekerja sosial terhadap lansia ini maka pekerja sosial perlu melakukan komunikasi

¹Agus M. Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal*, (Jakarta: Kanisius, 2003), h. 85.

interpersonal yang efektif. Komunikasi interpersonal ini sangat berpengaruh dalam kegiatan pekerja sosial mengurus lansia, yang dimaksudkan untuk memberikan bantuan, bimbingan pengawasan, perlindungan dan pertolongan kepada lanjut usia secara individu maupun kelompok, terutama di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa. Alasan utama penulis memilih PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa sebagai lokasi penelitian karena panti tersebut merupakan satu-satunya di Kabupaten Gowa dan lebih dekat dijangkau oleh penulis yang juga bertempat tinggal di Gowa.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perilaku Komunikasi Interpersonal antara Pekerja Sosial dengan Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dirumuskan di atas, dan untuk memudahkan sistematika penelitian, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perilaku komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa?
2. Faktor apa yang menghambat komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perilaku komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa.
2. Untuk mengetahui faktor yang menghambat komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu komunikasi pada khususnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi informasi awal bagi penelitian yang serupa di waktu mendatang.
- b. Menjadi masukan institusi bagi penyelenggara PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa untuk terus menerapkan karakteristik komunikasi interpersonal yang efektif.

E. Kajian Pustaka

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, diantaranya:

1. Azis Ansori, "Komunikasi Interpersonal Pramurukti dengan Lansia di Panti Sosial (Studi Deskriptif Cara Pramurukti Berempati dalam Proses Komunikasi Interpersonal dengan Lansia di PSTW Unit "Budi Luhur" Yogyakarta)." Penelitian terdahulu bertujuan mendeskripsikan cara pramurukti berempati dalam proses komunikasi interepersonal dengan lansia. Sedangkan penelitian yang saat ini bertujuan untuk mengetahui perilaku komunikasi interpersonal pekerja sosial dengan lansia PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa.
2. Dea Lestary, "Komunikasi Interpersonal Para Lanjut Usia di Panti Werdha dalam Mengurangi Kesepian." Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah fenomena komunikasi interpersonal pada lanjut usia di Balai

Pelayanan dan Penyantunan Lanjut Usia Pagar Dewa Bengkulu dalam mengurangi kesepian. Sedangkan penelitian yang saat ini bertujuan untuk mengetahui perilaku komunikasi interpersonal pekerja sosial dengan lansia PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa.

Tabel di bawah ini mendeskripsikan perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti:

Tabel 1:

Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti

No.	Nama Peneliti dan Judul Skripsi	Perbedaan Penelitian		Persamaan Penelitian
		Penelitian Terdahulu	Penelitian Peneliti	
1.	Azis Ansori, Komunikasi Interpersonal Pramurukti dengan Lansia di Pantii Sosial (Studi Deskriptif Cara Pramurukti Berempati dalam Proses Komunikasi Interpersonal dengan Lansia di Pantii Sosial Tresna Werdha Unit “Budi	a. Tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah ingin mendeskripsikan cara pramurukti berempati dalam proses komunikasi interepersonal dengan lansia. b. Teknik Analisis data menggunakan analisis deskriptif	a. Penelitian yang saat ini bertujuan untuk mengetahui perilaku komunikasi interpersonal pekerja sosial dengan lansia PSTW Gau Mabaji Gowa. b. Teknik analisis data yang digunakan: Reduksi data, Display data, Verifikasi dan penarikan	a. Menggunakan penelitian kualitatif b. Metode pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi

	Luhur'' Yogyakarta ²	kualitatif.	kesimpulan.	
2.	Dea Lestary, Komunikasi Interpersonal Para Lanjut Usia Di Panti Werdha Dalam Mengurangi Kesepian ³	<p>a. Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah fenomena komunikasi interpersonal pada lanjut usia di Balai Pelayanan dan Penyantunan Lanjut Usia Pagar Dewa Bengkulu dalam mengurangi kesepian.</p> <p>b. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan psikologi</p>	<p>a. penelitian yang saat ini bertujuan untuk mengetahui perilaku komunikasi interpersonal pekerja sosial dengan lansia PSTW Gau Mabaji Gowa.</p> <p>b. Penelitian ini menggunakan pendekatan komunikasi interpersonal dan pendekatan psikologi di PSTW Gau Mabaji Gowa</p>	<p>a. Menggunakan penelitian kualitatif</p> <p>b. Metode pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi</p>

²Azis Ansori, Peran Komunikasi Antarpribadi Pengasuh Panti Jompo Terhadap Prilaku Keseharian Lansia, <http://lemahbulu.blogspot.co.id/2010/06/peran-komunikasi-antarpribadi-pengasuh.html>, 16 Januari 2016

³Dea Lestary, Komunikasi Interpersonal Para Lanjut Usia, <http://thesis.umy.ac.id/datapublik/t16661.pdf>, 16 Januari 2016

F. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah perilaku komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa.

2. Deskripsi Fokus

Perilaku adalah tindakan atau aktivitas yang dilakukan dalam komunikasi dan memiliki cakupan sangat luas antara lain: berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, menulis, membaca, dan sebagainya. Perilaku komunikasi yang dilakukan oleh pekerja sosial menguatkan hubungan dengan lansia karena adanya pertukaran pesan dalam komunikasi tersebut. Inti dari kegiatan komunikasi yang dilakukan adalah membangun keakraban, menciptakan keterbukaan dan kejujuran, serta menciptakan kebersamaan diantara mereka

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi bersifat pribadi yang terjadi dua arah antara pekerja sosial dengan lansia, dimana komunikasi ini akan lebih efektif jika komunikasinya terjalin dengan akrab, saling terbuka, dan memiliki kesamaan diantara mereka.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. *Komunikasi dan Perilaku Manusia*

1. Definisi Perilaku

Perilaku adalah *respons* individu terhadap suatu stimulus atau suatu tindakan yang dapat diamati dan mempunyai frekuensi spesifik, durasi dan tujuan, baik disadari maupun tidak. Perilaku merupakan kumpulan berbagai faktor yang saling berinteraksi. Dari segi biologis, perilaku adalah suatu kegiatan atau aktivitas organism (mahluk hidup) yang bersangkutan, yang dapat diamati secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu, dari sudut pandang biologis semua makhluk hidup mulai dari manusia, binatang sampai dengan tumbuhan-tumbuhan itu berperilaku, karena mempunyai aktivitas masing-masing. Sehingga yang dimaksud dengan perilaku manusia itu sendiri yang mempunyai cakupan sangat luas, antara lain: berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, makan, menulis, membaca dan sebagainya.

Secara operasional, perilaku dapat diartikan suatu *respons* organisme atau seseorang terhadap rangsangan dari luar subjek tersebut. *Ensiklopedi Amerika*, perilaku diartikan sebagai suatu aksi-reaksi organisme terhadap lingkungannya. Perilaku baru terjadi apabila ada sesuatu yang diperlukan untuk menimbulkan reaksi yakni yang disebut rangsangan. Berarti rangsangan tertentu akan menghasilkan reaksi atau perilaku tertentu.

Robert Kwick, sebagaimana dikutip oleh Notoatmodjo, S., perilaku adalah tindakan atau perilaku suatu organisme yang dapat diamati dan bahkan dapat

dipelajari.¹ Dari uraian ini dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan perilaku manusia adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang diamati langsung maupun yang tidak langsung.

Skinner seorang ahli psikologi, merumuskan bahwa perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rangsangan dari luar). Oleh karena perilaku ini terjadi melalui proses adanya stimulus terhadap organisme, dan kemudian organisme tersebut merespon, maka teori skinner disebut teori "S-O-R" atau stimulus - organisme- *respons*. skinner membedakan adanya dua proses.

- 1) *Respondent respons* atau *reflexive*, yakni respon yang ditimbulkan oleh rangsangan-rangsangan (stimulus) tertentu. Stimulus semacam ini disebut *electing stimulation* karena menimbulkan respon-respon yang relatif. Misalnya: makanan yang lezat menimbulkan keinginan untuk makan, cahaya terang menyebabkan mata tertutup dan sebagainya. *respondent respons* ini juga mencakup perilaku emosional misalnya mendengar berita buruk menjadi sedih atau menangis, lulus ujian meluapkan kegembiraannya dengan mengadakan pesta dan sebagainya.
- 2) *Operant respons* atau *instrumental respons*, yakni respon yang timbul dan berkembang kemudian diikuti oleh stimulus atau perangsang tertentu. Perangsang ini disebut *reinforcing stimulation* atau *reinforce*, karena memperkuat respon. misalnya apabila seorang petugas kesehatan melaksanakan tugasnya dengan baik kemudian memperoleh penghargaan dari atasannya (stimulus baru), maka petugas kesehatan tersebut akan lebih baik lagi dalam melaksanakan tugasnya.² Bicara tentang perilaku, maka perilaku seseorang itu di tentukan oleh berbagai kebutuhan

¹ Sunaryo, *Psikologi Untuk Keperawatan* (Jakarta: EGC, 2004), h.3

² Elsetriana, Teori dan Konsep Perilaku, <http://elsetriana.blogspot.in/2012/08/teori-dan-konsep-perilaku.html>, 11 Januari 2016

untuk memenuhi suatu tujuan atau tindakan akhir yang paling disukai dari suatu objek.

Jadi pengertian tentang perilaku adalah suatu aktivitas atau tindakan manusia dari proses adanya stimulus terhadap organisme dan kemudian organisme tersebut merespons.

2. Bentuk-Bentuk Perilaku

Secara operasional perilaku dapat diartikan suatu *respons* organisme atau seseorang terhadap ransangan (stimulus) dari luar subjek tersebut. *Respons* ini terbentuk dua macam, yakni:

- a. Perilaku tertutup adalah *respons* seseorang terhadap stimulus dalam bentuk terselubung atau tertutup. *Respons* atau aksi terhadap stimulus ini masih terbatas pada perhatian, persepsi, pengetahuan/kesadaran dan sikap yang terjadi belum bisa diamati secara jelas oleh orang lain.
- b. Perilaku terbuka adalah *respons* seseorang terhadap stimulus dalam bentuk tindakan nyata atau terbuka. *Respons* terhadap stimulus tersebut jelas dalam bentuk tindakan atau praktek (*practice*).³

Perilaku begitu kompleks. Pada dasarnya bentuk perilaku dapat diamati melalui sikap dan tindakan, namun demikian tidak berarti bahwa bentuk perilaku itu hanya dapat dilihat dari sikap dan tindakan saja, perilaku dapat pula bersifat potensial yakni dalam bentuk pengetahuan, motivasi dan persepsi. Motivasi diartikan sebagai dorongan untuk bertindak untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan persepsi

³K-A-B-I, Bentuk-Bentuk Perilaku dan Proses Terjadinya Perilaku, [Http://Bedande.Blogspot.Co.Id/2012/01/Bentuk-Bentuk-Perilaku-Dan-Proses_08.Html](http://Bedande.Blogspot.Co.Id/2012/01/Bentuk-Bentuk-Perilaku-Dan-Proses_08.Html), 14 Januari 2016

adalah sebagai pengalaman yang dihasilkan melalui indra penglihatan, pendengaran, penciuman dan sebagainya.

3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Perilaku

Beberapa faktor yang berpengaruh terhadap perilaku secara garis besar digolongkan menjadi dua, yaitu: faktor personal, terdiri dari faktor biologis dan faktor sosiopsikologis.

- a. Faktor biologis merupakan faktor bawaan yang dimiliki oleh makhluk hidup. Faktor ini merupakan kebutuhan primer yang harus dicukupi demi kelangsungan hidupnya. Faktor ini akan terkait dengan insting yang membawa perilaku bawaan tanpa campur tangan lingkungan. Perilaku makan, minum, berhubungan seks, melindungi diri dari serangan musuh, merawat anak serta perilaku agresif adalah contoh-contoh perilaku yang di dorong oleh faktor biologis. Faktor biologis juga terkait dengan motif biologis yaitu dorongan terhadap pemenuhan kebutuhan biologis. Beberapa penelitian menunjukkan adanya pengaruh motif biologis terhadap perilaku manusia. Keys dan rekan mencoba untuk mengadakan penelitian terhadap pengaruh rasa lapar. Dalam waktu 6 bulan, 32 responden menjalani eksperimen sebagai orang yang mengalami setengah lapar. Ternyata mereka menjadi orang-orang yang mudah tersinggung, sukar bergaul, dan sulit konsentrasi. Kekurangan tidur juga menyebabkan manusia mudah tersinggung, terganggu cara berpikir, serta menurunkan kemampuan dalam memecahkan persoalan.
- b. Faktor sosiopsikologis meliputi motif-motif sosiogenis, sikap, emosi, kepercayaan, kebiasaan dan kemauan. Motif-motif sosiogenetis meliputi keinginan untuk memperoleh pengalaman baru, keinginan mendapat respon,

diakui, rasa aman, berprestasi, kasih sayang, berkuasa serta pemenuhan diri dan sebagainya. Kepercayaan dibentuk oleh pengetahuan, kebutuhan dan kepentingan. Pengetahuan terkait dengan jumlah informasi yang diterima seseorang. Pengetahuan diperoleh dari berbagai sumber, dari saluran interpersonal sampai dengan media massa. Ketidaklengkapan informasi yang diterima seseorang mengakibatkan valid tidaknya kesimpulan yang diambilnya. Kebiasaan adalah aspek perilaku yang menetap, berlangsung secara otomatis dan tidak direncanakan. Setiap orang akan memiliki kebiasaan yang berbeda dalam menanggapi stimulus. Ketika menghadapi sebuah kemarahan orang lain, ada yang secara otomatis membalas dengan cara yang sama, ada yang diam, ada yang pergi dan ada pula yang tak ambil pusing. Hal ini terjadi spontan dan bisa dikatakan sebagai reaksi khas yang diulangi dan terjadi berkali-kali. Sedangkan kemauan menurut Sujanto disebut juga dengan kehendak yaitu kekuatan yang sadar dan hidup yang menciptakan sesuatu berdasarkan perasaan dan pikiran.

- c. Faktor Situasional adalah faktor yang memengaruhi perilaku antara lain: faktor ekologis, rancangan dan arsitektur, temporal, suasana perilaku, teknologi, faktor-faktor sosial, dan lingkungan psikososial. Beberapa penelitian tentang ekologis berusaha mengaitkan antara pengaruh temperatur dengan tindakan kekerasan, pengaruh mata pencaharian dengan tingkat kemalasan dan sebagainya. Sebuah rancangan arsitek dapat memengaruhi pola komunikasi dari orang-orang di dalamnya, misalnya pengaruh tata ruang terhadap tingkat kenyamanan. Faktor temporal pun terkait dengan waktu. Sebuah penelitian terkait dengan ini mengungkapkan bahwa pesan

komunikasi yang disampaikan pada pagi hari akan bermakna lain jika disampaikan pada malam hari.⁴

Dalam setiap suasana juga menuntut perilaku yang berbeda. Suasana pesta, di masjid, permandian, bioskop, toko, kelas dan sebagainya. Di dalam masjid orang tidak akan tertawa terbahak-bahak sebagaimana ia lepaskan di dalam gedung bioskop. Faktor-faktor sosial menjelaskan bahwa didalam masyarakat perilaku manusia ditata dengan aturan dalam kelompoknya atau organisasinya. Demikian juga dengan karakteristik populasi akan menentukan perilaku masyarakatnya. Perilaku kelompok orang tua akan melahirkan perilaku yang berbeda dengan kelompok anak muda. Perilaku anggota kelompok seni akan berbeda pula dengan perilaku kelompok agama dalam menanggapi isu pornografi.

4. Proses Pembentukan Perilaku

Perilaku manusia terbentuk karena adanya kebutuhan. Menurut Abraham Harold Maslow, manusia memiliki lima kebutuhan dasar, yaitu:

- a. Kebutuhan fisiologis/biologis, yang merupakan kebutuhan pokok utama, yaitu makan dan seks. Apabila kebutuhan ini tidak terpenuhi akan terjadi ketidakseimbangan fisiologis.
- b. Kebutuhan rasa aman misalnya:
 1. Rasa aman terhindar dari pencurian, penodongan, perampokan dan kejahatan lain.
 2. Rasa aman terhindar dari konflik, tawuran, kerusuhan, peperangan dan lain-lain.

⁴ Suciati, *Psikologi Komunikasi Sebuah Tinjauan Teoritis dan Perspektif Islam*, (Yogyakarta: Buku Litera, 2015), h. 23

3. Rasa aman terhindar dari sakit dan penyakit.
 4. Rasa aman memperoleh perlindungan hukum.
- c. Kebutuhan mencintai dan dicintai, misalnya:
1. Mendambakan kasih sayang atau cinta kasih orang lain, baik dari orang tua, saudara, teman, kekasih, dan lain-lain.
 2. Ingin dicintai/mencintai orang lain.
 3. Ingin diterima oleh kelompok tempat ia berada.
- d. Kebutuhan harga diri misalnya:
1. Ingin dihargai dan menghargai orang lain.
 2. Adanya respek atau perhatian dari orang lain.
 3. Toleransi atau saling menghargai dalam hidup berdampingan.
- e. Kebutuhan aktualisasi diri, misalnya:
1. Ingin dipuja atau disanjung oleh orang lain.
 2. Ingin sukses atau berhasil dalam mencapai cita-cita.
 3. Ingin menonjol dan lebih dari orang lain, baik dalam karier, usaha, kekayaan, dan lain-lain.⁵

Tingkat dan jenis kebutuhan tersebut satu dan lainnya tidak dapat dipisahkan karena merupakan satu kesatuan atau rangkaian walaupun pada hakikatnya kebutuhan fisiologis merupakan faktor yang dominan untuk kelangsungan hidup manusia. Dalam memenuhi kebutuhan, tidak dapat dipisah-pisahkan antara satu dan yang lain, misalnya memenuhi kebutuhan fisiologis, kemudian kebutuhan rasa aman dan seterusnya. Pembentukan perilaku dapat ditempuh dengan kebiasaan, dengan cara

⁵ Sunaryo, *Psikologi Untuk Keperawatan*, h. 5

membiasakan diri untuk berperilaku seperti yang diharapkan, maka akhirnya akan terbentuklah perilaku tersebut.

5. Perilaku dalam Pandangan Islam

Perilaku dikatakan wajar apabila ada penyesuaian diri yang harus diselaraskan dengan peran manusia sebagai individu, sosial, dan berketuhanan. Perilaku terpuji (akhlakul karimah) merupakan ciri-ciri dari kepribadian seorang muslim yang sempurna. Seorang muslim dikatakan sempurna, jika memiliki kepribadian yang tertanam dalam dirinya sifat-sifat yang terpuji, seperti jujur. Jujur adalah sesuatu yang dikatakan atau dilakukan sesuai dengan kenyataan atau I'tikad dari dalam hati. Wajib bagi kita untuk selalu berlaku jujur dimanapun kita berada. Allah memerintahkan kita untuk berperilaku terpuji dengan ucapan yang benar dalam QS. Al Ahzab ayat 70:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوْا اللّٰهَ وَقُوْلُوْا قَوْلًا سَدِيْدًا

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah Perkataan yang benar.⁶

Ayat ini menerangkan setelah melarang mengucapkan kebohongan dan tuduhan palsu, Allah memerintahkan lawannya, yakni ucapan yang benar dan mengena sasaran. Allah berfirman: Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah yakni hindarkan diri kamu dari siksa Allah dengan jalan melaksanakan perintahnya sekuat kemampuan kamu dan menjauhi larangannya dan ucapkanlah menyangkut

⁶ Lajnah Pentashih Mushaf, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya Dengan Transliterasi Arab-Lating*, h. 845

Nabi Muhammad dan Zainab ra. Bahkan dalam setiap ucapan kamu perkataan yang tepat. Jika kamu melakukan hal tersebut niscaya Allah memperbaiki dari saat ke saat bagi kamu amalan-amalan kamu dengan jalan mengilhami dan mempermudah buat kamu amal-amal yang tepat dan benar dan di samping itu karena betapapun kamu berusaha, kamu tidak akan mampu menghindar dari dosa.⁷

Anjuran dan perintah dari Allah SWT. bahwa kaum muslimin hendaknya senantiasa mengatakan sesuatu yang jujur, wajib mengatakan kebenaran walau terasa pahit, karena perkataan yang benar dan jujur merupakan perilaku dan akhlak yang terpuji. Jika hal tersebut dilaksanakan dengan hanya mengharap ridho Allah, niscaya Allah akan melimpahkan kebaikan terhadap apa yang sudah kita amalkan dan insya Allah menyempurnakan amal kebaikan kita.

B. Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi atau *comunication* berasal dari bahasa latin “*communis*”. *Communis* atau dalam bahasa inggrisnya “*common*” berarti sama. Jadi, apabila seseorang berkomunikasi (*to communicate*), ini berarti bahwa orang tersebut berada dalam keadaan berusaha untuk menimbulkan suatu persamaan (*commonness*) dalam hal sikap dengan seseorang.⁸ Jadi, pengertian komunikasi adalah sebagai proses menghubungkan atau mengadakan perhubungan. Komunikasi interpersonal sangat potensial untuk memengaruhi atau membujuk orang lain karena dapat menggunakan kelima alat indra untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang kita komunikasikan. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi

⁷ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan, Dan Keserasian Al Qur'an*, h, 329

⁸ Rosmawati, *Mengenal Ilmu Komunikasi*, (Bogor : Widya Padjajaran, 2010), h. 17

interpersonal berperan penting sehingga kapan pun, selama manusia masih memiliki emosi. Kenyataannya komunikasi tatap muka ini membuat manusia lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi lewat media massa seperti surat kabar dan televisi atau telepon genggam, *E-mail* yang membuat manusia merasa terasing. Sebagaimana layaknya konsep-konsep dalam ilmu lainnya, komunikasi interpersonal juga mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi para ahli-ahli komunikasi yang memberikan batasan penelitian.

Littlejohn memberikan definisi komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara individu-individu. Hardjana mengatakan komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula. Pendapat senada dikemukakan oleh Mulyana bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.⁹

Devito mengartikan *the process of sending and receiving messages between two person, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback*. (komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa umpan balik seketika).¹⁰

Rogers mengartikan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara beberapa pribadi.¹¹

⁹Suranto AW. *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Graha Ilmu), h.3.

¹⁰Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi* (Bandung : PT. Citra Aditya Bhakti,2003), h. 59

¹¹ Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT. Grasindo, 2008), h. 35

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan antara dua orang atau kelompok kecil secara langsung baik itu pesan verbal maupun nonverbal sehingga mendapatkan *feedback* secara langsung.

Menurut Cangara, komunikasi interpersonal dibedakan atas dua macam, yaitu sebagai berikut:

a. Komunikasi diadik

Komunikasi diadik adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi diadik menurut Pace yang dikutip Cangara, dapat dilakukan dalam tiga bentuk, yakni percakapan, dialog dan wawancara. Percakapan berlangsung dalam suasana bersahabat dan informal, Dialog berlangsung dalam suasana yang lebih dalam dan personal, sedangkan wawancara sifatnya lebih serius, yakni adanya pihak yang dominan pada posisi bertanya dan yang lainnya pada posisi menjawab.

b. Komunikasi kelompok kecil

Komunikasi kelompok kecil adalah proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka, dimana anggota-anggotanya saling berinteraksi atau terlibat dalam suatu proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka. Selain itu, pembicaraan berlangsung secara terpotong-potong dimana semua peserta berbicara dalam kedudukan yang sama atau tidak ada pembicara tunggal yang mendominasi situasi. Dalam situasi seperti ini semua anggota biasa berperan sebagai sumber dan juga sebagai penerima seperti yang sering ditemukan pada kelompok studi dan kelompok diskusi.¹²

¹² Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 32

Cangara yang mengutip pendapat Person, menyebutkan enam karakteristik yang menentukan proses dalam komunikasi antarpribadi sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal dimulai dengan diri pribadi (*self*). Berbagai persepsi yang menyangkut pengamatan dan pemahaman berasal dari dalam diri kita sendiri, yang artinya dibatasi oleh siapa diri kita dan bagaimana pengalaman diri kita.
2. Komunikasi interpersonal bersifat transaksional. Pengertian ini mengacu pada terjadinya proses pertukaran pesan yang bermakna diantara mereka yang berinteraksi.
3. Komunikasi interpersonal mencakup aspek-aspek isi pesan dan kualitas hubungan, artinya dalam proses komunikasi antarpribadi tidak hanya menyangkut pertukaran isi pesan saja akan tetapi berkaitan dengan sifat hubungan dalam arti siapa pasangan komunikasi kita dan bagaimana hubungan kita dengan pasangan tersebut.
4. Komunikasi interpersonal masyarakat adanya kedekatan fisik diantara pihak-pihak yang berkomunikasi.
5. Komunikasi interpersonal melibatkan pihak-pihak yang saling tergantung satu sama lainnya (independen) dalam proses komunikasinya.
6. Komunikasi interpersonal tidak dapat diubah maupun diulang atau suatu pernyataan tidak dapat diulang dengan harapan mendapatkan hasil yang sama karena didalam proses komunikasi antarmanusia sangat tergantung dari respon pasangan komunikasi.¹³

¹³ Basyiruddin Usman dan Asnawir, *Media Pembelajaran* (Jakarta: Ciputat Press, 2002), h. 7

Fungsi komunikasi interpersonal tidak sebatas pertukaran informasi atau pesan saja, tetapi merupakan kegiatan individu dan kelompok mengenai tukar menukar data, fakta dan ide-ide agar komunikasi dapat berlangsung secara efektif dan informasi yang disampaikan oleh komunikator dapat diterima dengan baik, maka komunikator perlu menyampaikan pola komunikasi yang baik pula.

2. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Ada 6 tujuan komunikasi interpersonal sebagai berikut:

1. Mengetahui diri sendiri dan orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan pada kita untuk memperbincangkan tentang diri kita sendiri dengan berbincang dengan orang lain, kita menjadi mengenal dan memahami diri kita sendiri dan memahami sikap dan perilaku kita. Membicarakan tentang diri kita sendiri pada orang lain, kita akan mendapat perspektif baru tentang diri kita sendiri dan memahami lebih dalam tentang sikap dan perilaku kita. Dalam kenyataannya, persepsi kita sebagian besar merupakan hasil dari apa yang telah kita pelajari tentang diri kita sendiri, dan diri orang lain melalui komunikasi interpersonal.
2. Mengetahui dunia luar. Komunikasi interpersonal memungkinkan kita memahami lingkungan kita dengan baik seperti obyek dan peristiwa-peristiwa. Banyak informasi yang kita miliki berasal dari hasil interaksi dengan orang lain. Meskipun ada yang mengatakan bahwa, sebagian besar informasi dapat kita peroleh dari media massa, tetapi sesungguhnya informasi dari media massa tersebut dimantapkan dan diperdalam melalui interaksi interpersonal. Bahan pembicaraan kita dengan teman, tetangga, teman

sekantor, atau dengan keluarga kita sendiri seringkali diambil dari berita-berita media massa.

3. Menciptakan dan memelihara hubungan menjadi lebih bermakna. Sebagai makhluk sosial, manusia cenderung untuk mencari dan berhubungan dengan orang lain dimana ia mengadu, berkeluh kesah, menyampaikan isi hati, dan sebagainya.
4. Mengubah sikap dan perilaku dalam komunikasi interpersonal kita sering berusaha mengubah sikap dan perilaku orang lain. Misalnya kita ingin orang lain: mencoba makanan tertentu, membaca buku tertentu, mendengarkan musik tertentu, dan sebagainya. Singkatnya kita banyak mempergunakan waktu untuk mempersuasi orang lain melalui komunikasi interpersonal.
5. Bermain dan mencari hiburan. Kita melakukan komunikasi interpersonal dengan tujuan untuk menghilangkan kejenuhan, dan ketegangan. Misalnya bercerita dengan teman, membicarakan anekdot, dan sebagainya.
6. Membantu. Melalui komunikasi interpersonal, orang membantu dan memberikan saran-saran pada orang lain. Misalnya dokter, psikiater, psikolog, akuntan, perawat, dan sebagainya adalah profesi di mana komunikasi interpersonal berlangsung antara dua orang atau sekelompok kecil orang.¹⁴

Tujuan-tujuan tersebut dapat dilihat sebagai faktor-faktor motivasi atau alasan-alasan mengapa kita terlibat dalam komunikasi interpersonal. Dengan demikian kita dapat mengatakan bahwa kita terlibat dalam komunikasi interpersonal untuk memperoleh kesenangan, untuk membantu orang lain, dan untuk mengubah sikap dan perilaku orang lain. Tujuan ini juga dipandang sebagai hasil atau akibat umum dari

¹⁴ Riswandi, *Ilmu Komunikasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), h. 87

komunikasi interpersonal. Dengan demikian kita dapat mengatakan bahwa sebagai hasil dari komunikasi interpersonal, kita dapat mengenal diri kita sendiri, membuat hubungan lebih bermakna, dan memperoleh pengetahuan tentang dunia luar.

3. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal

Berikut ini merupakan ciri-ciri komunikasi interpersonal:

- a. Arus pesan dua arah Arus pesan secara dua arah ini berlangsung secara berkelanjutan. Komunikator dan komunikan dapat berganti peran secara cepat, komunikator dapat berubah peran sebagai penerima pesan maupun sebaliknya.
- b. Suasana nonformal Komunikasi interpersonal yang terjalin biasanya berlangsung dalam suasana nonformal dan pendekatan pribadi.
- c. Umpan balik segera Karena komunikasi interpersonal berlangsung secara tatap muka, maka umpan balik dapat diketahui dengan segera. Komunikan segera memberikan respon secara verbal berupa kata-kata atau nonverbal misalnya pandangan mata, anggukan, dan sebagainya.
- d. Peserta komunikasi berada dalam jarak dekat Jarak dekat yang dimaksud yaitu fisik (peserta komunikasi saling bertatap muka dalam satu lokasi) maupun psikologis (menunjukkan hubungan keintiman antar-individu).
- e. Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal. Untuk meningkatkan keefektifan komunikasi interpersonal, peserta komunikasi berupaya saling meyakinkan, dengan mengoptimalkan penggunaan pesan verbal maupun nonverbal secara bersamaan, saling mengisi, saling memperkuat, sesuai tujuan komunikasi.

Sementara itu, Pearson menyebutkan enam ciri-ciri komunikasi interpersonal, yaitu:

- a. Komunikasi interpersonal dimulai dengan diri pribadi. Artinya, proses penafsiran pesan maupun penilaian mengenai orang lain berangkat dari diri sendiri.
- b. Komunikasi interpersonal bersifat transaksional, artinya komunikasi interpersonal bersifat dinamis, merupakan pertukaran pesan secara timbal balik dan berkelanjutan.
- c. Komunikasi interpersonal menyangkut aspek isi pesan dan hubungan antarpribadi, artinya keefektifan komunikasi interpersonal tidak hanya ditentukan oleh kualitas pesan, tetapi juga ditentukan oleh kadar hubungan antar-individu.
- d. Komunikasi interpersonal mensyaratkan adanya kedekatan fisik antara pihak-pihak yang berkomunikasi, apabila pihak-pihak yang berkomunikasi ini saling bertatap muka, maka komunikasi interpersonal lebih efektif.
- e. Komunikasi interpersonal menempatkan kedua belah pihak yang berkomunikasi saling tergantung satu dengan lainnya (*interdependensi*). Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan ranah emosi, sehingga saling ketergantungan emosional antara pihak-pihak yang berkomunikasi.
- f. Komunikasi interpersonal tidak dapat diubah maupun diulang, artinya apa yang telah diucapkan tidak bisa dihapus atau diulang. Apabila terlanjur

salah ucap, walau dapat meminta maaf dan diberi maaf tetapi, tidak berarti menghapus apa yang telah diucapkan.¹⁵

Komunikasi interpersonal bersifat dialogis, dalam arti arus balik antara komunikator dengan komunikan terjadi langsung, sehingga pada saat itu juga komunikator dapat mengetahui secara langsung tanggapan dari komunikan, dan secara pasti akan mengetahui apakah komunikasinya positif, negatif dan berhasil atau tidak. Apabila tidak berhasil, maka komunikator dapat memberi kesempatan kepada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya.

4. Komunikasi Verbal dan Nonverbal

a. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tulisan atau bentuk komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik dalam bentuk percakapan maupun tulisan (*speak language*). Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Melalui kata-kata, mereka mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat, dan bertengkar. Dalam komunikasi verbal itu bahasa memegang peranan penting. Komunikasi Verbal mengandung makna denotative. Media yang sering dipakai yaitu bahasa. Karena, bahasa mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain.¹⁶

Ada beberapa unsur penting dalam komunikasi verbal, yaitu:

¹⁵ Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h. 14-16

¹⁶ Agus M.Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*, h. 22

1. Bahasa. Pada dasarnya bahasa adalah suatu system lambang yang memungkinkan orang berbagi makna. Dalam komunikasi verbal, lambang bahasa yang dipergunakan adalah bahasa Bahasa lisan, tertulis pada kertas, ataupun elektronik. Bahasa suatu bangsa atau suku berasal dari interaksi dan hubungan antara warganya satu sama lain.
2. Kata. Kata merupakan unit lambang terkecil dalam bahasa. Kata adalah lambing yang melambangkan atau mewakili sesuatu hal, entah orang, barang, kejadian, atau keadaan. Jadi, kata itu bukan orang, barang, kejadian, atau keadaan sendiri. Makna kata tidak ada pada pikiran orang. Tidak ada hubungan langsung antara kata dan hal. Yang berhubungan langsung hanyalah kata dan pikiran orang.¹⁷

Jenis komunikasi verbal :

1. Berbicara dan menulis. Bericara adalah komunikasi verbal-vokal. Sedangkan menulis adalah komunikasi verbal-nonvocal. Contoh komunikasi verbal-vocal adalah presentasi dalam rapat dan contoh komunikasi verbal-nonvocal adalah surat-menyurat bisnis.
2. Mendengarkan dan membaca. Mendengar dan mendengarkan itu kata yang mempunyai makna berbeda, mendengar berarti semata-mata memungut getaran bunyi sedangkan mendengarkan adalah mengambil makna dari apa yang di dengar. Mendengarkan melibatkan 4 unsur, yaitu mendengar, memperhatikan, memahami dan mengingat. Membaca adalah suatu cara untuk mendapatkan informasi dari sesuatu yang ditulis.

¹⁷ Agus M, Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*, h.24.

b. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk tanpa kata-kata. Dalam hidup nyata komunikasi nonverbal jauh lebih banyak dipakai daripada komunikasi verbal. Dalam berkomunikasi hampir secara otomatis komunikasi nonverbal ikut terpakai. Karena itu, komunikasi non verbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi non verbal lebih bersifat jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan.¹⁸

Nonverbal juga bisa diartikan sebagai tindakan-tindakan manusia yang secara sengaja dikirimkan dan diinterpretasikan seperti tujuannya dan memiliki potensi akan adanya umpan balik (*feed back*) dari penerimanya. Dalam arti lain, setiap bentuk komunikasi tanpa menggunakan lambang-lambang verbal seperti kata-kata, baik dalam bentuk percakapan maupun tulisan. Komunikasi non verbal dapat berupa lambang-lambang seperti gesture, warna, mimik wajah dan lain-lain.

Simbol verbal mulai dan berhenti, kami mulai berbicara pada satu saat dan berhenti berbicara saat yang lain. Sebaliknya, komunikasi non verbal cenderung mengalir terus. Sebelum kita berbicara, ekspresi wajah dan postur mengungkapkan perasaan kita, saat kita bicara, gerakan tubuh kita dan mengkomunikasikan penampilan, dan setelah kita berbicara postur tubuh berubah, mungkin santai.¹⁹

Paul Ekman juga menyebutkan ada lima fungsi pesan non verbal seperti yang dapat dilukiskan dengan perilaku mata, yakni sebagai berikut

¹⁸ Agus M, Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*, h. 24

¹⁹ Julia T. Wood, *Communication in Our Lives*, (USA: Wadsworth Cengage Learning, 1995), h. 78.

1. Emblem, gerakan mata tertentu merupakan simbol yang memiliki kesetaraan dengan symbol verbal. Kedipan mata dapat mengatakan “saya tidak sungguh-sungguh”.
2. Ilustrator, pandangan kebawah dapat menunjukkan depresi atau kesedihan.
3. Regulator, kontak mata berarti saluran percakapan terbuka. Memalingkan muka menandakan ketidaksediaan berkomunikasi.
4. Penyesuai, kedipan mata yang cepat meningkat ketika orang berada dalam tekanan. Itu merupakan respon tidak disadari yang merupakan upaya tubuh untuk mengurangi kecemasan.
5. *Effect Display*, pembesaran pupil mata (*pupil dilation*) menunjukkan peningkatan emosi. Isyarat wajah lainnya menunjukkan perasaan takut, terkejut atau senang.²⁰

Komunikasi verbal dan nonverbal merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, dalam arti, kedua bahasa tersebut bekerja bersama-sama untuk menciptakan suatu makna. Namun, keduanya juga memiliki perbedaan-perbedaan. Dalam pemikiran *Don Stacks* dan kawan-kawan, ada tiga perbedaan utama di antara keduanya yaitu kesengajaan pesan (*the intentionality of the message*), tingkat simbolisme dalam tindakan atau pesan (*the degree of symbolism in the act or message*), dan pemrosesan mekanisme (*processing mechanism*).²¹

Meskipun komunikasi verbal dan nonverbal memiliki perbedaan-perbedaan, namun keduanya dibutuhkan untuk berlangsungnya tindak komunikasi yang efektif. Fungsi dari lambang-lambang verbal maupun nonverbal adalah untuk memproduksi

²⁰ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007) H. 349.

²¹ Widyo Nugroho, *Modul Teori Komunikasi Verbal dan Nonverbal*.

makna yang komunikatif. Fungsi lain dari komunikasi nonverbal adalah mengatur pesan verbal. Pesan-pesan nonverbal berfungsi untuk mengendalikan sebuah interaksi dalam suatu cara yang sesuai dan halus, seperti misalnya anggukan kepala selama percakapan berlangsung. Selain itu, komunikasi nonverbal juga memberi penekanan kepada pesan verbal, seperti mengacungkan kepalan tangan. Dan akhirnya fungsi komunikasi nonverbal adalah pelengkap pesan verbal dengan mengubah pesan verbal, seperti tersenyum untuk menunjukkan rasa bahagia kita.

5. Karakteristik Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Pada hakikatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan. Komunikasi ini paling efektif mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang. Komunikator dapat mengetahui tanggapan komunikan saat itu juga. Komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif, negatif, berhasil atau tidak. Jika tidak berhasil maka komunikator dapat memberi kesempatan kepada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya.

Menurut Kumar efektivitas komunikasi interpersonal mempunyai lima ciri, sebagai berikut:

1. Keterbukaan (*openess*). Kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima didalam menghadapi hubungan interpersonal;
2. Empati (*empathy*). Merasakan apa yang dirasakan orang lain;
3. Dukungan (*supportiveness*). Situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif;

4. Rasa positif (*positiveness*). Seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih efektif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi yang kondusif untuk interaksi yang efektif;
5. Kesetaraan (*equality*). Pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.²²

Ketika seseorang tidak mempunyai banyak informasi mengenai isu tertentu, maka pesan dari sumber yang mempunyai kredibilitas tinggi dapat dengan mudah diterima tanpa banyak berpikir. Umpan balik yang diperoleh dalam komunikasi interpersonal adalah berupa umpan balik positif, negatif, dan netral. Komunikasi interpersonal mempunyai peranan cukup besar mengubah sikap. Hal itu karena komunikasi ini merupakan proses penggunaan informasi secara bersama. Peserta komunikasi memperoleh kerangka pengalaman yang sama menuju saling pengertian yang lebih besar mengenai makna informasi tersebut. Kerangka pengalaman yang sama diartikan sebagai akumulasi dari pengetahuan, nilai-nilai, kepercayaan, dan sifat-sifat lain yang terdapat dalam diri seseorang.

6. **Faktor Penghambat dalam Komunikasi Interpersonal**

Beberapa hambatan dalam komunikasi interpersonal, diantaranya:

- a. Komunikator. Hambatan dalam hal biologis, contohnya saja jika komunikatornya gagap dalam berbicara, hambatan lain dalam hal psikologis adalah komunikator yang disergap rasa gugup dan rasa tidak nyaman.

²² Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Grasindo, 2004), h. 36

- b. Media. Hambatan yang dapat terjadi adalah pada masalah teknologi komunikasi, seperti telepon, microphone, dan lain-lain.
- c. Komunikan. Hambatan pada komunikan dalam hal biologis, dapat saja komunikan mengalami sulit pendengaran atau tuna rungu. Hambatan lain dalam hal psikologinya adalah komunikan yang sulit berkonsentrasi dalam pembicaraan.

Hambatan dapat diartikan sebagai halangan atau rintangan yang dialami. Efektivitas komunikasi salah satunya akan sangat tergantung kepada seberapa besar hambatan komunikasi yang terjadi. Di dalam setiap kegiatan komunikasi, sudah dapat dipastikan akan menghadapi berbagai hambatan. Hambatan dalam kegiatan yang manapun tentu akan mempengaruhi efektivitas proses komunikasi tersebut.

7. Komunikasi Interpersonal dalam Pandangan Islam

Dalam perspektif islam, komunikasi disamping untuk mewujudkan hubungan secara vertikal dengan Allah SWT., juga untuk menegakkan komunikasi secara horizontal terhadap sesama manusia. Komunikasi dengan Allah SWT. tercermin melalui ibadah-ibadah fardhu (shalat, puasa, zakat dan haji) yang bertujuan untuk membentuk takwa. Sedangkan komunikasi dengan sesama manusia terwujud melalui penekanan hubungan sosial yang disebut muamalah, yang tercermin dalam semua aspek kehidupan manusia, seperti sosial, budaya, politik, ekonomi seni dan sebagainya.

Dari berbagai literatur tentang komunikasi islam, dapat ditemukan enam jenis gaya bicara atau pembicaraan (*Qaulan*) yang dikategorikan sebagai kaidah, prinsip, atau etika komunikasi islam, yakni *Qaulan Sadida*, *Qaulan Baligha*, *Qaulan Ma'rufa*, *Qaulan Karima*, *Qaulan Layinan*, dan *Qaulan Maysura*.

1. *Qaulan Sadida*. “Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan *Qaulan Sadida* atau perkataan yang benar” (QS. 4:9). *Qaulan Sadida* berarti pembicaraan, ucapan, atau perkataan yang benar, baik dari segi substansi (materi, isi, pesan) maupun redaksi (tata bahasa). Dari segi substansi, komunikasi Islam harus menginformasikan atau menyampaikan kebenaran, faktual, hal yang benar saja, jujur, tidak berbohong, juga tidak merekayasa atau memanipulasi fakta.
2. *Qaulan Baligha*. “Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka *Qaulan Baligha* atau perkataan yang berbekas pada jiwa mereka.” (QS An-Nissa :63). Kata *baligh* berarti tepat, lugas, fasih, dan jelas maknanya. *Qaulan Baligha* artinya menggunakan kata-kata yang efektif, tepat sasaran, komunikatif, mudah dimengerti, langsung ke pokok masalah dan tidak berbelit-belit atau bertele-tele.
3. *Qaulan Ma'rufa*. “Kata *Qaulan Ma'rufa* disebutkan Allah dalam QS An-Nissa:5 dan 8, QS. Al-Baqarah: 235 dan 263, serta Al-Ahzab: 32. *Qaulan Ma'rufa* artinya perkataan yang baik, ungkapan yang pantas, santun, menggunakan sindiran (tidak kasar), dan tidak menyakitkan atau menyinggung perasaan. *Qaulan Ma'rufa* juga bermakna pembicaraan yang bermanfaat dan menimbulkan kebaikan (maslahat).
4. *Qaulan Karima*. “Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada kedua orangtuamu dengan sebaik-baiknya. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua duanya

sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada perkatan ‘ah’ dan kamu janganlah membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka *Qaulan Karima* atau ucapan yang mulia” (QS. Al-Isra: 23). *Qaulan Karima* adalah perkataan yang mulia, dibarengi dengan rasa hormat dan mengagungkan, enak didengar, lemah-lembut, dan bertatakrama. Dalam ayat tersebut perkataan yang mulia wajib dilakukan saat berbicara dengan kedua orangtua.

5. *Qaulan Layina*. “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan *Qaulan Layina* atau kata-kata yang lemah-lembut.” (QS. Thaha: 44). *Qaulan Layina* berarti pembicaraan yang lemah-lembut, dengan suara yang enak didengar dan penuh keramahan, sehingga dapat menyentuh hati.
6. *Qaulan Maysura*. ”Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhannya yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka *Qaulan Maysura* atau ucapan yang mudah. Komunikasi bukan hanya dilakukan oleh manusia saja, tetapi juga dilakukan oleh makhluk-makhluk yang lainnya. Semut dan lebah dikenal mampu berkomunikasi dengan baik. Bahkan tumbuh-tumbuhanpun sepertinya mampu berkomunikasi. (QS. Al-Isra: 28). *Qaulan Maysura* bermakna ucapan yang mudah, yakni mudah dicerna, mudah dimengerti, dan dipahami oleh komunikan.²³

Efektivitas komunikasi menyangkut kontak sosial manusia dalam masyarakat. Ini berarti, kontak dilakukan dengan cara yang berbeda-beda. kontak yang paling menonjol dikaitkan dengan perilaku. Selain itu, masalah yang menonjol dalam proses komunikasi adalah perbandingan antara pesan yang disampaikan dengan pesan yang

²³Faisal Wibowo, Komunikasi dalam Islam [http://www.google.com/url?q= http://www.kompasiana.com](http://www.google.com/url?q=http://www.kompasiana.com), 28 April 2016.

diterima. Informasi yang disampaikan tidak hanya tergantung kepada jumlah (besar atau kecil) akan tetapi sangat tergantung pada sejauh mana informasi itu dapat dimengerti atau tidak. Tujuannya adalah bagaimana mewujudkan komunikasi yang efektif dan efisien.

Al-Qur'an juga telah mencatat akar komunikasi interpersonal yang di dalamnya memuat percakapan-percakapan antara Allah SWT. dan Nabi Musa as. Akar komunikasi interpersonal tersebut tercatat dalam Al Qura'an surah Al-A'raf Ayat 143

وَلَمَّا جَاءَ مُوسَىٰ لِمِيقَاتِنَا وَكَلَّمَهُ رَبُّهُ قَالَ رَبِّ أَرِنِي إِلَيْكَ ۚ قَالَ لَن تَرَنِي
وَلَٰكِن أَنظُرْ إِلَى الْجَبَلِ فَإِنِ اسْتَقَرَّ مَكَانَهُ فَسَوْفَ تَرَنِي ۚ فَلَمَّا تَجَلَّىٰ رَبُّهُ لِلْجَبَلِ
جَعَلَهُ دَكًّا وَخَرَّ مُوسَىٰ صَعِقًا ۚ فَلَمَّا أَفَاقَ قَالَ سُبْحٰنَكَ تُبْتُ إِلَيْكَ وَأَنَا أَوَّلُ
الْمُؤْمِنِينَ ﴿١٤٣﴾

Terjemahnya:

Dan tatkala Musa datang untuk (munajat dengan Kami) pada waktu yang telah Kami tentukan dan Tuhan telah berfirman (langsung) kepadanya, berkatalah Musa: "Ya Tuhanku, nampakkanlah (diri Engkau) kepadaku agar aku dapat melihat kepada Engkau". Tuhan berfirman: "Kamu sekali-kali tidak sanggup melihat-Ku, tapi lihatlah ke bukit itu, Maka jika ia tetap di tempatnya (sebagai sediakala) niscaya kamu dapat melihat-Ku". tatkala tuhannya menampakkan diri kepada gunung itu, dijadikannya gunung itu hancur luluh dan Musa pun jatuh pingsan. Maka setelah Musa sadar kembali, Dia berkata: "Maha suci Engkau, aku bertaubat kepada Engkau dan aku orang yang pertama-tama beriman".²⁴

Ayat ini menerangkan, manakala Musa as. sampai ke tempat dan waktu yang dijanjikan Allah untuk menerima wahyu. Allah telah menyampaikan wahyu secara langsung tanpa perantara, maka timbullah pada diri Musa keinginan untuk

²⁴ Lajnah Pentashih Mushaf, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya Dengan Transliterasi Arab-Lating* (Jawa Barat: CV. Gema Risalah Press Bandung), h. 319

memperoleh kemuliaan lain di samping kemuliaan berkata-kata langsung dengan Allah SWT. yang baru saja dilakukannya. Keinginan itu ialah mendapat kemuliaan melihat Allah dengan jelas, lalu Musa berkata: "Ya Tuhanku, perlihatkanlah zat Engkau yang suci dan berilah aku kekuatan untuk dapat melihat Engkau dengan jelas, karena aku tidak sanggup melihat dan mengetahui Engkau dengan sempurna." Allah SWT. menjawab: "Hai Musa, kamu tidak akan dapat melihat-Ku, sebagaimana yang engkau mohonkan." Tapi untuk membuktikan ketidak mampuanmu lihatlah ke gunung itu, yakni kesatu bukit yang ketika itu dilihat oleh Nabi Musa as., maka jika ia tetap di tempatnya sebagaimana yang engkau lihat sekarang niscaya engkau akan dapat melihat-ku. Maka tatkala Allah SWT. menampakkan apa yang hendak dinampakkannya ke gunung itu, dijadikannya gunung itu hancur luluh dan ketika itu juga musa pun jatuh pingsan melihat peristiwa yang sangat dahsyat dan mengagumkan itu.

Setelah dia sadar kembali, dia yakin bahwa dia tidak dapat melihatnya didunia ini dengan cara apapun dan dia berkata: maha suci engkau, lagi maha agung, sehingga tidak mungkin engkau dapat dijangkau oleh pandangan siapapun, aku telah bertaubat kepada mu, yakni aku tidak akan mengulangi lagi permintaan itu, dan menyesal mengapa aku bermohon demikian dan aku adalah yang pertama dari orang-orang mukmin yang percaya bahwa engkau tidak dapat dilihat seperti yang kumohonkan, atau aku adalah orang pertama yang bergegas masuk dalam kelompok mereka, karena aku sedemikian yakin tentang kebenaran, bukan seperti orang-orang yang ragu untuk melangkah.²⁵

²⁵ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan, Dan Keserasian Al Qur'an* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h. 237

Salah satu indikasi bahwa manusia dikatakan sebagai makhluk sosial adalah karena manusia selalu melakukan interaksi antar sesama. Sebagai makhluk sosial manusia akan selalu berkeinginan untuk bertukar informasi, gagasan, berbagi pengalaman, bekerja sama dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidup. Interaksi manusia dengan manusia menunjukkan bahwa manusia membutuhkan komunikasi dalam kehidupan sosial. Salah satu jenis komunikasi yang paling dominan dan memiliki frekuensi terjadinya cukup tinggi adalah komunikasi interpersonal. Kita tahu bahwa komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang sangat dominan dalam kehidupan sehari-hari, bahkan sejak pertama dimulainya kehidupan manusia di bumi, komunikasi interpersonal telah menaruh andil terhadap terciptanya peradaban dunia.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer yang bersumber dari data primer penelitian lapangan dan data sekunder melalui studi kepustakaan. Dalam jenis penelitian diusahakan untuk memberi suatu uraian yang deskriptif mengenai suatu kolektivitas dengan syarat bahwa representativitas harus terjamin.¹

Penelitian ini dilaksanakan di PSTW Gau Mabaji, yang beralamat di Jl. Poros Malino Km. 26, Samaya, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan komunikasi interpersonal dan pendekatan psikologi di PSTW Gau Mabaji Gowa, dimana yang dikumpulkan berupa pendapat, tanggapan, informasi, konsep-konsep dan keterangan yang berbentuk uraian dalam mengungkapkan masalah.

C. Sumber Data/Informan Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari pelaku yang melihat dan terlibat langsung dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui

¹Jacob Vredenburg, *Metode Dan Teknik Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: PT. Gramedia, 1978), h. 34

media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung.²

Jadi, sumber data ini merupakan data yang langsung diperoleh dan dikumpulkan secara langsung, melalui observasi ataupun wawancara secara langsung kepada informan, yang dalam penelitian ini adalah pekerja sosial dan lansia PSTW Gau Mabaji. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yakni terdiri dari Kepala Rehabilitas PSTW Gau Mabaji, dua orang pekerja sosial, dan satu orang lansia.

2. Data Sekunder

Studi pustaka, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengkaji beberapa literatur yang erat hubungannya dengan permasalahan yang dibahas, baik dalam bentuk *searching* internet, maupun kepustakaan.³

D. Metode Pengumpulan Data

Menurut Gulo, “metode pengumpulan data berupa: suatu pernyataan (*statement*) tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.”⁴

Penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yakni:

²Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajahmada University Press, 2011), h. 117

³Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 209

⁴W. Christian Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Gramedia Widiasarana, 2002),h. 25

1. Observasi

Teknik observasi digunakan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat, lokasi dan benda serta rekaman gambar. Observasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pada observasi langsung dapat mengambil peran ataupun tidak mengambil peran.⁵

Observasi adalah pengamatan secara langsung yang melibatkan semua indra (penglihatan, pendengaran, penciuman, pembau, perasa) terhadap objek yang akan diteliti. Dalam hal ini yang menjadi objek penelitian adalah pekerja sosial dan lansia PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa.

2. Wawancara

Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian.⁶

Wawancara merupakan proses tanya jawab secara lisan dan langsung dengan sumber datanya, baik melalui tatap muka atau lewat telepon. Jawaban informan direkam dan dirangkum sendiri oleh peneliti. Dalam hal ini, peneliti akan mewawancarai secara langsung pekerja sosial selaku narasumber utama dan lansia PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengambilan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik dari lembaga atau institusi. Dokumen diperlukan untuk mendukung kelengkapan data yang lain, ataupun dengan pengambilan gambar objek

⁵Sutopo, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: Sebelas Maret Universitas Press, 2002, h. 64

⁶Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif; Analisis Data*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), h. 50

penelitian yang kemudian dideskripsikan kedalam pembahasan yang akan menunjang kelengkapan informasi.

Dokumen tertulis merupakan sumber data yang sering memiliki posisi yang penting dalam penelitian kualitatif. Sumber data yang berupa arsip dan dokumen merupakan sumber data pokok dalam penelitian kesejarahan, terutama untuk mendukung proses interpretasi dari setiap peristiwa yang diteliti.⁷ Jadi dalam penelitian ini, penelitian menggunakan berbagai referensi buku dan dokumen lainnya, guna mendukung kelengkapan informasi.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data sesungguhnya sudah dimulai saat peneliti mulai mengumpulkan data dengan cara memilah mana data yang sesungguhnya penting tau tidak.⁸ Hal ini dilakukan agar fokus penelitian tetap diberi perhatian khusus melalui wawancara mendalam, selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Adapun tahapan analisis data yaitu:

- a. Reduksi data, yaitu tahapan memilih data yang terkumpul yang sesuai dengan fokus penelitian.
- b. Display data, yaitu proses deskripsi informasi (uraian naratif). Data yang tersaji kemudian diringkas kedalam bentuk bagan.
- c. Verifikasi dan penarikan kesimpulan, yaitu tahapan akhir analisis data dengan melibatkan kembali pada informan untuk memenuhi kriteria validitas dan dapat dipertanggungjawabkan.

⁷Sutopo, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 54

⁸Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 209

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa

Meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup warga Negara Indonesia merupakan salah satu tujuan dari keberhasilan pembangunan nasional. Bukti dari keberhasilan pembangunan nasional khususnya bidang kesehatan adalah meningkatnya Usia Harapan Hidup (UHH) yang berdampak terhadap peningkatan jumlah penduduk lanjut usia di Indonesia dari tahun ke tahun. Berdasarkan data dari direktorat pelayanan sosial, lanjut usia Departemen Sosial RI pada tahun 1980 usia harapan hidup masyarakat Indonesia adalah 52,2 tahun, maka pada tahun 1990 menjadi 59,8 tahun dan pada tahun 2000 meningkat menjadi 64,5 tahun. Pada tahun 2020 usia harapan hidup diperkirakan menjadi 71,1 tahun.

Peningkatan jumlah lansia dapat dilihat, jika pada tahun 1980 jumlah lanjut usia di Indonesia sebanyak 7.998.543 jiwa (5,45%) dari seluruh populasi penduduk Indonesia, tahun 1990 menjadi 12.778.121 jiwa (6,29%), tahun 2000 meningkat menjadi 17.767.709 jiwa (7,97%). Pada tahun 2020 diperkirakan mencapai 28.822.879 jiwa (11,34%). Meningkatnya jumlah lansia juga diiringi dengan munculnya berbagai permasalahan lansia dengan segala kondisi, karakteristik, dan kebutuhannya baik dalam keluarga maupun masyarakat yang tentunya diperlukan upaya-upaya untuk mengatasinya.

Guna mengatasi berbagai permasalahan lanjut usia, maka pemerintah khususnya Departemen Sosial RI sebagai pelaksana pembangunan dalam bidang kesejahteraan sosial berupaya memberikan pelayanan sosial kepada lanjut usia yang

salah satunya dilaksanakan melalui pelayanan berbasis panti. Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) merupakan sebuah Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Departemen Sosial RI yang memberikan pelayanan dan perawatan jasmani, rohani dan sosial, serta perlindungan untuk memenuhi kebutuhan lanjut usia agar dapat menikmati taraf hidup secara wajar.

Berdasarkan amanat UUD 1945 pasal 34 maka pada tahun 1968 melalui SK Mensos RI No. HUK 3-150/107 tentang pemberian penghidupan santunan lanjut usia atau jompo didirikan pusat penanganan bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) termasuk dalam hal ini adalah lanjut usia yang berlokasi di Jl. Cendrawasih No. 400 C Rk II lingkungan Sambung Jawa Kecamatan Mamajang Kota Makassar.

Pada tahun 1977, untuk lebih memudahkan penanganan serta memudahkan kualitas dan jangkauan pelayanan terutama kepada para lanjut usia, maka dibangun Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Gau Mabaji yang berlokasi Jl. Jurusan Malino Km. 26 Samaya-Romangloe, Kec. Bontomarannu, Kabupaten Gowa. Panti Sosial Tresna Werdha “Gau Mabaji” yang dalam bahasa Makassar memiliki arti “perbuatan yang baik” adalah Unit Pelayanan Teknis (UPT) di lingkungan Departemen Sosial RI yang bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial sehari-hari secara fungsional dibina oleh direktorat pelayanan sosial lanjut usia sesuai dengan bidang tugasnya.¹

Semakin dinamisnya permasalahan sosial menandakan akan semakin berkembangnya permasalahan sosial lanjut usia. Berpijak dari hal tersebut mendorong PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa untuk menjamin dan

¹ Sumber Data: Hasil Penelitian Diambil Dari Dokumen PSTW Gau Mabaji Kab. Gowa, Tanggal 16 Februari 2016.

mengembangkan ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten sehingga mampu menganalisa dan menguraikan permasalahan sosial secara sistematis dan efektif. Secara umum PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa didukung oleh sumberdaya manusia yang kompeten dan professional. Dalam praktiknya, pelayanan sosial lanjut usia sehari-hari berpegang pada nilai-nilai luhur kemanusiaan dan kearifan yang ditransformasikan melalui petugas/pegawai. PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa didukung oleh sumber daya manusia sebanyak 6 orang pekerja sosial utama, 8 orang pekerja sosial honorer, dan 4 orang perawat.

Tugas dan Fungsi PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa

Sesuai dengan pasal 24 Kepmensos No. 59/HUK/2003, Panti Sosial Tresna Werdha mempunyai tugas memberikan bimbingan, pelayanan yang bersifat kuratif, *rehabilitative*, promotif yang antara lain adalah:

- a. Memberikan pelayanan kesejahteraan sosial bagi para klien yang meliputi pelayanan bio-psiko sosial-spiritual. Seperti pemenuhan kebutuhan makanan bergizi, pembinaan fisik, mental dan sosial, widyawisata, keterampilan dan kegiatan keagamaan.
- b. Bekerja sama dengan instansi pemerintah lainnya, swasta dan masyarakat guna mendorong kesejahteraan lansia.

Fungsi PSTW Gau Mabaji antara lain adalah :

- a. Sebagai pusat pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia.
- b. Sebagai pusat data dan informasi usaha dan kesejahteraan sosial lanjut usia
- c. Sebagai pusat pengembangan model usaha kesejahteraan sosial lanjut usia

Tugas pokok dan fungsi PSTW Gau Mabaji dapat dilaksanakan dengan koordinasi terpadu dari seluruh jajarannya untuk menentukan pelayanan sosial yang berkualitas dan proporsional sesuai dengan standarisasi pelayanan panti sosial.²

Meskipun dibatasi oleh jangkauan pelayanan di sekitar Wilayah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat, pada dasarnya PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa akan tetap menjadi sebuah institusi yang berupaya mengoptimalkan kualitas dan jangkauan pelayanan sosial lansia serta akan terus berupaya dalam mengembangkan jangkauan pelayanan dan menjadi cakrawala baru pelayanan sosial lansia guna meningkatkan kesejahteraan hidup lansia.

2. Visi dan Misi PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa

Berdasarkan tugas dan fungsi PSTW Gau Mabaji dalam upaya mewujudkan pelayanan prima, telah ditetapkan Visi dan Misi sebagai berikut:

Visi

Mewujudkan PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa sebagai panti dengan standar pelayanan sosial maksimum.

Misi

1. Meningkatkan pelayanan sosial bagi lanjut usia baik fisik, mental, spiritual maupun sosial.
2. Menggali serta mengembangkan potensi lansia yang diarahkan pada pengisian waktu luang guna mempertahankan fungsi kognitif, efektif dan psikomotorik, membangun citra diri positif, penerimaan diri, kebermaknaan hidup, serta interaksi sosial lansia.

² Sumber Data: Hasil Penelitian Diambil Dari Dokumen PSTW Gau Mabaji Kab. Gowa, Tanggal 16 Februari 2016.

3. Menjamin terwujudnya perlindungan sosial bagi lanjut usia terutama di dalam panti.
4. Memberdayakan lansia dan keluarga agar dapat memberikan pelayanan, perawatan dan perlindungan sosial bagi lanjut usia yang mendapatkan pelayanan dalam rumah (*home care*).
5. Meningkatkan profesionalisme pelayanan, manajemen dan administrasi melalui peningkatan Mutu SDM serta tersedianya sarana dan prasarana pendukung.³

3. Struktur Organisasi PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa

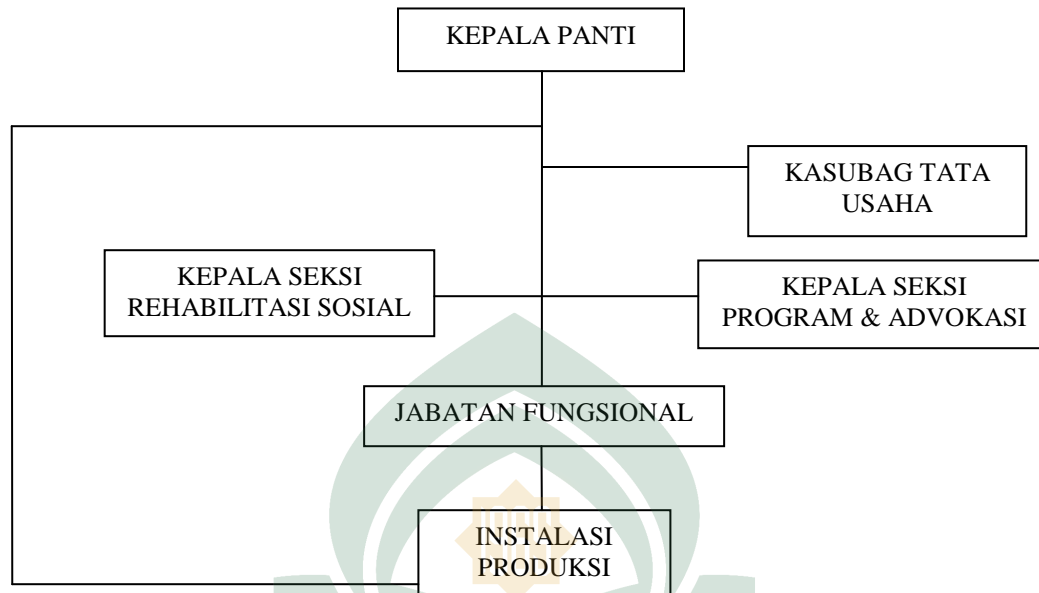
Berdasarkan surat keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia nomor 59/HUK/2003 tentang organisasi dan tata kerja panti di lingkungan Departemen Sosial Republik Indonesia. Susunan organisasi PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa terdiri dari kepala panti, kepala sub. bagian tata usaha, kepala seksi rehabilitasi sosial, kepala seksi program dan advokasi sosial, pejabat fungsional, dan instalasi produksi.⁴

Susunan organisasi Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa dapat dilihat pada bagan di bawah ini:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

³ Sumber Data: Hasil Penelitian Diambil Dari Dokumen PSTW Gau Mabaji Kab. Gowa, Tanggal 16 Februari 2016.

⁴ Sumber Data: Hasil Penelitian Diambil Dari Dokumen PSTW Gau Mabaji Kab. Gowa, Tanggal 16 Februari 2016.



Bagan 1.2

Struktur Organisasi PSTW Gau Mabaji Kab. Gowa

Sumber Data: *PSTW Gau Mabaji Kab. Gowa*

4. Sarana dan Prasarana PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa

a. Sarana

PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa berdiri di atas lahan seluas 3 Ha. Saat ini memiliki 12 buah asrama program reguler yang ditujukan bagi lanjut usia yang kurang mampu, serta 2 buah asrama program subsidi silang yang diperuntukkan bagi lanjut usia yang mampu. Guna menjamin kualitas pelayanan sosial, asrama tersebut dilengkapi dengan beberapa fasilitas yang mendukung. Fasilitas tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.⁵

⁵ Sumber Data: Hasil Penelitian Diambil Dari Dokumen PSTW Gau Mabaji Kab. Gowa, Tanggal 16 Februari 2016.

1. Asrama Reguler

Tabel 2:
Fasilitas Asrama Reguler

No.	Fasilitas	Jumlah
1.	Kamar tidur (kapasitas 2 orang)	5 unit
2.	Kasur dan lemari pakaian	10 buah
3.	Kamar mandi dan toilet	1 set
4.	Kursi tamu	1 set
5.	Kursi makan	1 set
6.	Tv warna 21 inch	1 unit
7.	Radio	1 unit
8.	Dispenser	1 unit
9.	Meja pembimbing	1 unit

Sumber: *Dokumen PSTW Gau Mabaji Kab. Gowa*

2. Asrama Subsidi Silang “Sakura”

Tabel 3:
Fasilitas Asrama Subsidi Silang “Sakura”

No.	Fasilitas	Jumlah
1.	Kamar tidur ber-AC (kapasitas 2 orang)	5 unit
2.	Kasur <i>spring bed</i> susun dan lemari pakaian	5 buah
3.	Kamar mandi dengan <i>shower</i> dan toilet duduk	5 unit
4.	Sofa tamu	1 set
5.	Kursi makan	5 set
6.	TV warna 29 inch	1 unit
7.	VCD <i>player</i>	1 unit
8.	Dispenser	5 unit
9.	Dapur	1 unit
10.	Meja <i>receptionist</i>	1 unit

Sumber: *Dokumen PSTW Gau Mabaji Kab. Gowa*

b. Prasarana

1. Prasarana kesehatan

Poliklinik PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa dilengkapi dengan alat-alat kesehatan seperti: tensi meter, tempat tidur, lemari obat, timbangan badan, stateskop,

kom betadine, dan alat ganti verbaln (*povidine iodine* 10 %, alcohol 70%, kain kasa, kapas, plaster, trommol has, korentang, tempat korentang, bak instrument), sedangkan alat-alat kesehatan lainnya seperti: *ambulance*, kursi roda dan tongkat.

2. Prasarana hiburan dan rekreasi

Selain prasarana kesehatan, PSTW Gau Mabaji juga dilengkapi Alat hiburan karaoke dan elektone, taman-taman bunga dan sarana olah raga (lapangan bulu tangkis, meja pingpong), jogging track.

3. Prasarana air bersih

PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa melalui bantuan dari Menteri Sosial RI telah dilengkapi dengan prasarana berupa alat penjernihan air, sehingga kebutuhan lansia maupun petugas akan air bersih telah terpenuhi.

4. Prasarana mobilitas

Guna menunjang proses pemberian bantuan dan layanan kepada lansia, PSTW Gau Mabaji juga memiliki kendaraan dinas juga antara lain: 2 buah kendaraan roda 4, 8 buah kendaraan roda 2, 1 buah kendaraan unit pelayanan sosial keliling dan 1 buah bus.

5. Prasarana penunjang kegiatan dan pelayanan bagi lansia

Adapun prasarana penunjang kegiatan dan pelayanan bagi lansia PSTW Gau Mabaji antara lain: Peralatan keterampilan (mesin jahit, bahan anyaman, sulaman, dan lain-lain), Peralatan kesenian (karaoke dan *electone*), taman-taman bunga, dan lapangan bulu tangkis, volley, meje tenis, lapangan senam, *jogging track*, dan taman refleksi.

6. Prasarana pemakaman

Dalam rangka mengoptimalkan pelayanan saat ini PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa telah memiliki lahan untuk pemakaman lansia seluas 2.500 m².⁶

5. Karakteristik Lansia PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa

Karakteristik lansia di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4:

Karakteristik Lansia PSTW Gau Mabaji

No.	Program	Berdasarkan Umur	Berdasarkan Agama		Berdasarkan Jenis Kelamin	
			Agama Islam	Agama Kristen	Perempuan	Laki-Laki
1.	Program Reguler	60 tahun ke atas	99 orang	1 orang	60 orang	40 orang
2.	Program Subsidi Silang	60 tahun ke atas	6 orang	-	4 orang	2 orang
3.	Program <i>Home Care Services</i>	60 tahun ke atas	20 orang	-	14 orang	6 orang
4.	Program <i>Day Care Services</i>	60 tahun ke atas	15 orang	-	8 orang	7 orang
Total			140 orang	1 orang	86 orang	55 orang

Sumber: *Dokumen PSTW Gau Mabaji Kab. Gowa*

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagai Unit Pelayanan Teknis Departemen Sosial, PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa memiliki kapasitas pelayanan sosial sebanyak 100 orang lansia Program Reguler, 6 orang lansia Program Subsidi Silang, 20 orang lansia Program *Home Care Services*, dan 15 orang lansia Program *Day*

⁶ Sumber Data: Hasil Penelitian Diambil Dari Dokumen PSTW Gau Mabaji Kab. Gowa, Tanggal 16 Februari 2016.

Care Services. Jumlah penerima manfaat pelayanan sosial lansia saat ini sebanyak 141 orang lansia.

B. *Perilaku Komunikasi Interpersonal antara Pekerja Sosial dengan Lansia di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa*

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa, terdapat beberapa hal yang diungkapkan antara lain:

1. Keakraban

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terciptanya hubungan harmonis antara pekerja sosial dengan lansia sangat di tentukan oleh kemampuan pekerja sosial membangun keakraban dengan lansia. Hal itu terlihat ketika ia membangunkan lansia, membantu memindahkan lansia dari tempat tidur ke kursi roda, memberi makan lansia, dan memandikan lansia setiap pagi dan sore hari. Perilaku yang ditunjukkan dilihat dari tindakan lansia yang tidak membantah. Tindakan ini diperjelas oleh salah seorang lansia bahwa setiap saat pekerja sosial mengunjungi asrama tempat lansia dan menanyakan kondisi lansia, apabila ada yang sakit, maka pekerja sosial akan memberikan obat, begitu juga dengan makanan lansia, pekerja sosial selalu rutin memberi makan.⁸

Pendapat tersebut diperjelas oleh Kepala Rehabilitas Sosial PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa yaitu Abdul Malik. Ia mengungkapkan bahwa

“Kita sebagai pekerja sosial pada dasarnya sudah menjadi tugas dan kewajiban memperhatikan kondisi lansia, mengontrol lansia setiap saat, membangunkan lansia, menyiapkan makanan untuk lansia, dan menyiapkan kebutuhan-kebutuhan lainnya.”⁹

⁸ Hamida Dg. Ngai, (71 Tahun), “Wawancara” di Asrama Reguler” Tanggal 24 Februari 2016

⁹ Abdul Malik, (51 Tahun), “Wawancara” di Ruang Rehabilitas Sosial” Tanggal 20 Februari 2016

Bentuk perhatian dan kasih sayang yang diberikan oleh pekerja sosial sangat membantu para lansia dalam menjalani hari-harinya di panti. Pekerja sosial akan lebih mudah memberikan perhatian kepada lansia apabila keduanya akrab. Keakraban diantara mereka sangat penting dimana lansia akan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pekerja sosial. Hal ini akan membuat lansia tidak merasa jenuh dan kesepian. Seperti dikemukakan oleh salah seorang pekerja sosial bernama Risnaliani yang mengatakan bahwa

“Kita sangat menghargai setiap lansia yang ada di panti ini seperti halnya kita menghargai orang tua kita sendiri. Salah satu cara menghargainya yaitu dengan bentuk perhatian yang kita berikan pada lansia. Kita membuat para lansia menjadi akrab dengan kita. Sehingga dia tidak merasa jenuh dan sendirian.”¹⁰

Membangun keakraban dengan lansia di Panti akan mempermudah komunikasi dan meminimalkan hambatan komunikasi serta akan membangun kepercayaan antara pekerja sosial dengan lansia. Novita salah seorang pekerja sosial mengemukakan bahwa

“Keakraban sangat diperlukan dalam menjalin hubungan dengan lansia. Sebab apabila kita akrab dengan para lansia, kita akan lebih mudah berkomunikasi dengannya dan kita akan saling percaya. Sehingga lansia akan lebih terbuka pada kita.”¹¹

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa yang menyebabkan keakraban antara pekerja sosial dengan lansia di PSTW Gau Mabaji adalah adanya bentuk perhatian yang ditunjukkan oleh pekerja sosial itu sendiri. Menurut DeVito alasan umum mengapa seorang menjalin hubungan diantaranya yaitu mengurangi kesepian dimana rasa sepi muncul ketika kebutuhan interaksi akrab tidak terpenuhi, mengutarakan dorongan karena semua manusia membutuhkan dorongan semangat

¹⁰ Risnaliani, (35 Tahun), “Wawancara” di Ruang Rapat PSTW Gau Mabaji”, Tanggal 19 Februari 2016..

¹¹ Novita, (30 Tahun), “Wawancara” di Asrama Reguler” Tanggal 24 Februari 2016

dan salah satu cara terbaik mendapatkannya adalah dengan interaksi antar manusia.¹² Karena itu penulis berpendapat bahwa bentuk perhatian yang diberikan setiap saat oleh pekerja sosial terhadap lansia di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa dapat membuat lansia menjadi akrab dengan pekerja sosial sehingga para lansia tidak merasa kesepian tinggal di panti.

2. Keterbukaan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dasar terbinanya hubungan saling percaya antara pekerja sosial dengan lansia yaitu keterbukaan yang diciptakan terlebih dahulu oleh pekerja sosial. Hal ini terlihat ketika pekerja sosial mendatangi asrama lansia menanyakan kondisi kesehatan lansia dan pada saat lansia bercerita tentang dirinya. Perilaku yang ditunjukkan dapat dilihat dari sikap lansia terbuka dan tidak berbohong ketika ditanya oleh pekerja sosial. Perilaku ini diperjelas oleh salah seorang lansia bahwa ia selalu berkata jujur dan terbuka ketika ditanya oleh pekerja sosial terutama mengenai kondisi kesehatan dan kebutuhan yang diperlukan.¹³

Pendapat tersebut diperjelas oleh salah seorang pekerja sosial bernama Novita. Ia mengatakan bahwa

“Sebagai pekerja sosial kita sering mendatangi lansia, menanyakan kondisinya dan mengajak lansia untuk bercerita, kita juga mendengarkan setiap keluhan lansia, ada lansia yang bercerita tentang masa lalunya, adapun lansia yang mengeluh karena merindukan keluarganya.”¹⁴

Sikap keterbukaan antara pekerja sosial dengan lansia akan dapat melancarkan informasi dan pada akhirnya akan dapat memperkuat persatuan dan kesatuan di panti. Dengan keterbukaan, pekerja sosial dan lansia akan bersikap dan berperilaku

¹² Joseph A. DeVito, *Komunikasi Antar Manusia, edisi 5*, (Jakarta: Profesional Book, 1997), H. 226

¹³ Hamida Dg. Ngai, (71 Tahun), “Wawancara” di Asrama Reguler” Tanggal 24 Februari 2016

¹⁴ Novita, (30 Tahun), “Wawancara” di Asrama Reguler” Tanggal 24 Februari 2016

mau menghargai perbedaan yang dimiliki. Hal ini sesuai pendapat Risnaliani salah seorang pekerja sosial PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa bahwa

“Keterbukaan sangat penting dalam membina hubungan yang harmonis dengan lansia, karena keterbukaan yang diciptakan di PSTW Gau Mabaji akan membuat pekerja sosial dengan lansia bersatu, saling percaya dan saling menghargai.”¹⁵

Mengutamakan keterbukaan dalam kehidupan panti akan membuat pekerja sosial dengan lansia lebih tentram dan merasa berharga satu sama lain. Namun keterbukaan itu sendiri ada batasannya. Seperti yang disampaikan oleh Abdul Malik, bahwa

”Kalau berbicara tentang keterbukaan di Panti ini, ada hal-hal yang perlu diungkap dan siapa saja dapat mengetahuinya, namun ada juga hal-hal yang bersifat rahasia yang tidak dapat diketahui oleh orang lain. Oleh karena itu sebagai pekerja sosial yang menangani lansia setiap hari sekaligus pendengar yang baik, informasi dari lansia yang bersifat rahasia, tidak akan kita beritahu kepada orang lain tanpa persetujuan dari lansia itu sendiri.”¹⁶

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa keterbukaan antara pekerja sosial dengan lansia terbentuk dikarenakan pekerja sosial mampu menjadi pendengar yang baik, saling bercerita dan saling membuka diri. Sikap terbuka sangat diperlukan dalam komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia. Namun keterbukaan itu sendiri ada batasannya. Artinya perlu dipertimbangkan kembali apakah menceritakan segala sesuatu kepada orang lain akan menghasilkan efek positif atau negatif bagi hubungan dengan orang tersebut. Menurut Litteljhon, beberapa penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan yang ekstrem akan memberikan efek negatif terhadap hubungan.¹⁷ Oleh karena itu, penulis berpendapat

¹⁵ Risnaliani, (35 Tahun), “Wawancara” di Ruang Rapat PSTW Gau Mabaji”, Tanggal 19 Februari 2016.

¹⁶ Abdul Malik, (51 Tahun), “Wawancara” di Ruang Rehabilitas Sosial” Tanggal 20 Februari 2016

¹⁷ Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2006), h. 260

bahwa efektivitas komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia sangat ditentukan oleh sikap terbuka yang diciptakan. Terbuka kepada orang lain dengan sewajarnya akan menghasilkan efek positif, namun terbuka kepada orang lain secara ekstrem atau berlebihan dapat mengakibatkan konflik antar keduanya.

3. Kesamaan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terciptanya suasana kekeluargaan di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa sangat didukung oleh kemampuan pekerja sosial membangun suasana setara dengan lansia. Suasana setara ini seperti kesamaan pandangan, kesamaan sikap, kesamaan keyakinan dan sebagainya. Hal ini dilihat ketika pekerja sosial melakukan kegiatan bersama dengan lansia. Kegiatan yang dilakukan berupa senam bersama, kerja bakti bersama, membuat keterampilan tangan bersama dan rekreasi bersama. Hal ini di perjelas oleh salah seorang pekerja sosial yang bernama Novita bahwa

“Dalam membangun hubungan dengan lansia perlu adanya kesamaan. Sebab kesamaan antara pekerja sosial dengan lansia sangat berperan dalam mempererat hubungan.”¹⁸

Pendapat lain diperjelas oleh seorang pekerja sosial bernama Risnaliani bahwa kesamaan sangat penting dalam berinteraksi dengan lansia sebab dengan adanya kesamaan akan memudahkan kita untuk dekat dengan para lansia.”¹⁹

Pendapat senada dikemukakan oleh Kepala Rehabilitas Sosial yang bernama Abdul Malik

“Kita akan menjadi dekat dengan lansia apabila kita memiliki kesamaan, misalnya kesamaan sikap, kesamaan pandangan, ataupun kesamaan persepsi.”²⁰

¹⁸ Novita, (30 Tahun), “Wawancara “di Asrama Reguler” Tanggal 24 Februari 2016

¹⁹ Risnaliani, (35 Tahun), “Wawancara di Ruang Rapat PSTW Gau Mabaji”, Tanggal 19 Februari 2016.

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa suasana kekeluargaan terjalin dalam PSTW Gau Mabaji karena adanya kesamaan antara pekerja sosial dengan lansia. Kesamaan ini sangat penting karena pekerja sosial setiap hari bertemu dengan lansia. Komunikasi yang lebih efektif terjadi apabila pekerja sosial dan lansia berada dalam keadaan yang homophily. Namun jika sebaliknya, pekerja sosial dan lansia berada dalam heterophily, maka komunikasi cenderung tidak efektif. Karena pekerja sosial berusaha berkomunikasi dengan lansia yang berbeda sekali dengannya atau tidak adanya suatu kesamaan antara keduanya. Jadi pekerja sosial harus menciptakan kesamaan dan membina hubungan yang baik dengan lansia sehingga lansia merasa dihargai berada di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa.

Hasil penelitian di PSTW Gau Mabaji menunjukkan bahwa untuk meyakinkan lansia agar dapat mendengarkan dan menjalankan apa yang disampaikan oleh pekerja sosial dengan baik, pekerja sosial menggunakan teknik-teknik komunikasi khusus terhadap lansia. Teknik komunikasi ini dilihat dari bentuk perilaku komunikasi verbal maupun nonverbal yang digunakan pekerja sosial ketika berkomunikasi dengan lansia. Bentuk komunikasi ini dilihat ketika pekerja sosial berbicara dengan lansia menggunakan bahasa yang halus dan ramah, dan ketika pekerja sosial memberikan motivasi berupa nasihat dan anjuran di waktu-waktu khusus. Hal ini diperjelas oleh salah seorang pekerja sosial bernama Risnaliani yang mengatakan

“Kita sebagai pekerja sosial harus menunjukkan perilaku sopan dan ramah pada lansia. Ketika berbicara dengan lansia, kita harus lembut dan selalu tersenyum agar lansia tidak tersinggung dan berprasangka buruk pada kita. Hal ini juga dilakukan agar lansia mau menerima anjuran serta arahan yang kita berikan.”²¹

²⁰ Abdul Malik, (51 Tahun), “Wawancara” di Ruang Rehabilitas Sosial” Tanggal 20 Februari 2016

²¹ Risnaliani, (35 Tahun), “Wawancara” di Ruang Rapat PSTW Gau Mabaji”, Tanggal 19 Februari 2016.

Dalam menghadapi lansia di panti, seorang pekerja sosial harus mampu menunjukkan perilaku yang baik kepada lansia. Seperti dikemukakan oleh pekerja sosial bernama Novita bahwa

“Kita selalu berusaha membuat lansia merasa senang dan menyukai kita, salah satu caranya adalah memperlakukannya dengan baik, menyayangi, dan tidak mengeluarkan kata-kata kasar pada lansia, seperti membentakinya.”²²

Berdasarkan hasil penelitian di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa diketahui bahwa cara seorang pekerja sosial melakukan hubungan dengan lansia yaitu dengan melalui komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan metode utama pekerja sosial dalam pemberian asuhan kepada lansia. Bentuk perilaku komunikasi interpersonal dapat dilihat dari semua tindakan atau aktivitas yang mengacu pada kegiatan untuk mengungkapkan perasaan, kebutuhan dan pikiran antara pekerja sosial dengan lansia.

Berbakti kepada orang tua adalah amalan yang dicintai Allah sesudah shalat wajib pada waktunya dan menempatkan keutamaan jihad di jalan Allah setelah keutamaan berbakti pada kedua orang tua. Sangat hina dan merugilah anak-anak yang masih bertemu dengan orang tuanya ketika mereka memasuki usia tua, namun dia tidak bisa memanfaatkannya untuk masuk surga dengan berbakti kepada keduanya. Sebagaimana sabda Rasulullah SAW. dalam Hadis Riwayat Muslim

عن أبي هريرة رضي الله عنه ، قال : رَغِ أَنْفُهُ ثُمَّ رَغِمَ أَنْفُهُ ثُمَّ رَغِمَ أَنْفُهُ . « . قِيلَ مَنْ يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ « مَنْ أَدْرَكَ وَالِدَيْهِ كِبَالَعِنْدَ رِ أَحَدَهُمَا أَوْ تَكْلَيْهِمَا مَّ لَمْ يَدْخُلِ الْجَنَّةَ

Terjemahnya:

Dari Abu Hurairah, “Rasulullah SAW, bersabda :”sungguh hina, sungguh hina dan sungguh hina dia” lalu ada yang bertanya kepada beliau:” bagi siapakah kehinaan itu wahai Rasulullah?”

²² Novita, (30 Tahun), “Wawancara” di Asrama Reguler” Tanggal 24 Februari 2016

Rasulullah SAW. Bersabda: “yaitu orang yang mendapati kedua orang tuanya atau salah satunya dalam keadaan tua (jompo), kemudian ia tidak masuk surga dengan berbakti kepadanya.” (H.R. Muslim)²³

Berdasarkan dalil di atas, para ulama menetapkan bahwa dasarnya tidak boleh menitipkan orang tua di panti jompo, kecuali dalam kondisi yang sangat terpaksa dan berdasarkan keinginan, izin dan kerelaan hatinya, serta tidak karena terpaksa disebabkan perilaku buruk anaknya.

C. Faktor yang Menghambat Komunikasi Interpersonal antara Pekerja Sosial dengan Lansia di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa

Dari hasil penelitian di PSTW Gau Mabaji kabupaten Gowa, diketahui bahwa pekerja sosial mengalami hambatan dalam berkomunikasi dengan lansia. Hambatan komunikasi yang dialami muncul dari lansia yang kemampuan komunikasinya sudah menurun. Adapun faktor yang menghambat komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia yaitu:

1. Faktor bahasa

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hambatan komunikasi antara pekerja sosial dengan lansia terjadi diakibatkan adanya faktor bahasa yang digunakan oleh lansia. Hal ini dilihat ketika pekerja sosial berkomunikasi dengan lansia yang menggunakan bahasa daerah asalnya yang tidak dipahami oleh pekerja sosial itu sendiri. Menurut Abdul Malik, komunikasi antara pekerja sosial dengan lansia akan terhambat apabila terdapat perbedaan bahasa antara mereka.²³ Pendapat lain diperjelas oleh salah seorang Pekerja Sosial yang bernama Risnaliani.

²³ Muh. Rusdi, *Hadis Tarbawi I* (Makassar: Alauddin University Press, 2012), h. 210

²³ Abdul Malik, Umur: 51 Tahun, “Wawancara di Ruang Rehabilitas Sosial” Tanggal 20 Februari 2016

“Banyak lansia di PSTW Gau Mabaji ini yang menggunakan bahasa daerah, sehingga menyulitkan kita untuk berkomunikasi dengannya. apa yang ia sampaikan tidak kita pahami”²⁴

Pendapat senada diperjelas oleh salah seorang pekerja sosial bernama Novita yang mengatakan bahwa

“Perbedaan bahasa dapat menghambat jalannya komunikasi dengan lansia, karena kita tidak akan mengerti dengan apa yang ia sampaikan, begitupun sebaliknya.”²⁵

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia akan terhambat dengan adanya masalah bahasa yang menyebabkan kurangnya pemahaman pekerja sosial terhadap keluhan yang disampaikan lansia. Sehingga ketika lansia berkomunikasi dengan pekerja sosial menggunakan bahasa dari lansia tersebut, maka makna komunikasi yang disampaikan lansia kepada pekerja sosial tidak tersampaikan dengan baik.

2. Faktor budaya

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terjadinya hambatan komunikasi antara pekerja sosial dengan lansia disebabkan oleh latar belakang budaya yang berbeda. Hal ini terlihat ketika pekerja sosial berkomunikasi dengan lansia berasal dari suku jawa yang cenderung lebih sopan, lemah lembut dan segan. Hambatan komunikasi yang terjadi dilihat dari sikap lansia yang mudah tersinggung ketika berkomunikasi dengan pekerja sosial yang agak keras nada suaranya. Sikap lansia ini juga diperjelas oleh Kepala Rehabilitas Sosial yang bernama Abdul Malik

“Di PSTW ini ada beberapa lansia yang berasal dari budaya berbeda. Jadi sikap dan perilaku mereka juga berbeda-beda. ada yang lebih suka berdiam diri, ada lansia yang banyak bicara, dan adapun lansia yang mudah tersinggung apabila berkomunikasi dengan pekerja sosial yang nada bicaranya memang agak keras,

²⁴ Risnaliani, (35 Tahun), “Wawancara” di Ruang Rapat PSTW Gau Mabaji”, Tanggal 19 Februari 2016.

²⁵ Novita, (30 Tahun), “Wawancara” di Asrama Reguler” Tanggal 24 Februari 2016

ia beranggapan bahwa pekerja sosial ini marah. Hal seperti ini sebenarnya terjadi karena faktor latar belakang budaya yang berbeda.”²⁶

Berdasarkan uraian diatas, dapat dipahami bahwa hambatan komunikasi terjadi bukan hanya karena lansia tidak memahami bahasa yang digunakan oleh pekerja sosial, akan tetapi hambatan komunikasi itu muncul akibat nada bicara agak keras yang disebabkan dari latar belakang budaya masing-masing. Menurut Risnaliani seorang pekerja sosial, ia mengemukakan bahwa latar belakang budaya yang berbeda antara pekerja sosial dengan lansia akan menghambat efektivitas komunikasi, sebab menimbulkan pemahaman yang berbeda antara keduanya.²⁷ Meskipun demikian, tidak selamanya perbedaan budaya menjadi hambatan komunikasi seperti yang dikemukakan oleh pekerja sosial bernama Novita bahwa

“Sebagian dari kami pekerja sosial sering mengalami kesulitan memahami lansia yang berasal dari budaya berbeda, sehingga hal tersebut menghambat komunikasi diantara kami, akan tetapi pekerja sosial yang mampu memahami lansia yang berasal dari budaya berbeda tidak mengalami hambatan tersebut.”²⁸

Dari uraian tersebut di atas, penulis berpendapat bahwa perbedaan budaya dapat menghambat komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia apabila terdapat prasangka-prasangka buruk, prasangka ini yang menyebabkan kecurigaan diantara pekerja sosial dengan lansia sehingga komunikasi diantara mereka tidak berjalan dengan baik. akan tetapi tidak selamanya perbedaan budaya menjadi penghambat komunikasi antara pekerja sosial dengan lansia, sebab meskipun keduanya berasal dari budaya yang berbeda, komunikasi dapat berjalan dengan baik apabila keduanya saling memahami persepsi satu sama lain.

²⁶ Abdul Malik, (51 Tahun), “Wawancara” di Ruang Rehabilitas Sosial” Tanggal 20 Februari 2016

²⁷ Risnaliani, (35 Tahun), “Wawancara” di Ruang Rapat PSTW Gau Mabaji”, Tanggal 19 Februari 2016.

²⁸ Novita, (30 Tahun), “Wawancara” di Asrama Reguler” Tanggal 24 Februari 2016

3. Faktor fisik

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gangguan fisik pada lansia dapat menghambat jalannya komunikasi yang efektif dengan pekerja sosial. Hal itu terlihat ketika pekerja sosial berkomunikasi dengan lansia yang sedang sakit dan mengalami gangguan pendengaran. Abdul Malik mengemukakan bahwa kondisi fisik yang buruk sangat mempengaruhi komunikasi yang efektif antara pekerja sosial dengan lansia, hal ini sering kita jumpai pada saat berbicara dengan lansia yang sedang sakit atau pada lansia yang memiliki gangguan penglihatan dan pendengaran, gangguan-gangguan tersebut akan menghambat jalannya komunikasi.²⁹ Hal tersebut juga diperjelas oleh Novita salah seorang pekerja sosial, ia mengatakan bahwa

“Apabila lansia sedang sakit, ketika diajak berbicara ia tidak bersemangat bahkan ia hanya diam saja ketika ditanya. Kondisi lansia yang seperti akan membuat kita sebagai pekerja sosial menjadi bingung”³⁰

Pendapat lain diperjelas oleh salah seorang pekerja sosial yang bernama Risnaliani

“Kita sering mengalami kesulitan ketika berbicara dengan lansia yang mengalami gangguan pendengaran, kesulitannya itu karena kita harus membesarkan suara, sementara ada juga lansia yang mudah tersinggung, kalau kita berbicara dengan nada suara yang agak keras di sangka kita marah.”³¹

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa kondisi fisik lansia mempengaruhi efektifnya komunikasi antara pekerja sosial dengan lansia. Lansia yang kurang sehat malas merespon ketika diajak bicara. Begitu juga dengan lansia yang memiliki gangguan pendengaran tidak dapat menangkap informasi dengan jelas.

²⁹ Abdul Malik, (51 Tahun), “Wawancara” di Ruang Rehabilitas Sosial” Tanggal 20 Februari 2016

³⁰ Novita, (30 Tahun), “Wawancara” di Asrama Reguler” Tanggal 24 Februari 2016

³¹ Risnaliani, (35 Tahun), “Wawancara” di Ruang Rapat PSTW Gau Mabaji”, Tanggal 19 Februari 2016.

4. Faktor psikologis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan pekerja sosial dengan lansia tidak efektif karena adanya gangguan psikologis. Gangguan psikologis ini berasal dari lansia karena lansia memiliki emosi yang sudah tidak stabil dalam berkomunikasi, kemunduran dalam proses berfikir, sulit konsentrasi dan kaku dalam mempertahankan pendapat. Gangguan-gangguan ini diperjelas oleh salah seorang pekerja sosial yang bernama Novita

“Berkomunikasi dengan lansia itu tidak mudah, banyak hambatan yang kita hadapi, misalnya lansia sering lupa terhadap sesuatu yang baru saja kita sampaikan, dan lambat menangkap dan mengartikan informasi.”³²

Pendapat tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Abdul Malik yang mengatakan bahwa lansia yang pelupa banyak kita jumpai di PSTW Gau Mabaji, lansia seperti ini tidak menarik diajak berkomunikasi, karena informasi yang didapatkan tidak akan bertahan lama di dalam memori ingatannya.³³

Berdasarkan uraian tersebut, penulis berpendapat bahwa efektifnya komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia sangat dipengaruhi oleh kondisi psikologis dari lansia itu sendiri. Apabila kondisi psikologis lansia menurun, maka akan menghambat jalannya komunikasi.

5. Faktor lingkungan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hambatan komunikasi yang dilakukan oleh pekerja sosial dengan lansia dapat terjadi karena keadaan lingkungan yang ribut atau bising dan keadaan suhu lingkungan yang terlalu panas atau terlalu dingin. Hambatan komunikasi ini diperjelas oleh salah seorang lansia yang mengatakan

³² Novita, (30 Tahun), “Wawancara “ di Asrama Reguler” Tanggal 24 Februari 2016

³³ Abdul Malik, (51 Tahun), “Wawancara” di Ruang Rehabilitas Sosial” Tanggal 20 Februari 2016

bahwa dirinya tidak dapat mendengar dengan jelas apa yang disampaikan oleh pekerja sosial apabila ketika pekerja sosial berbicara volume TV terlalu keras.³⁴

Pendapat tersebut juga diperjelas oleh salah seorang pekerja sosial yang bernama Risnaliani

“Keadaan lingkungan dengan suhu yang terlalu panas ataupun terlalu dingin akan sangat mengganggu ketika berkomunikasi dengan lansia, apalagi kalau keadaannya ribut. Misalnya saja kalau kita berbicara dengan lansia pada saat hujan keras. apa yang kita sampaikan terdengar tidak jelas.”³⁵

Pendapat senada dikemukakan oleh seorang pekerja sosial yang bernama Novita

“Suara bising atau ribut sangat mengganggu komunikasi dengan lansia, misalnya pada saat berbicara dengan lansia ada motor yang lewat dengan suara bising, kata-kata yang diucapkan oleh pekerja sosial tidak diterima secara sempurna oleh lansia”³⁶

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia tidak akan berjalan efektif bila dilakukan di lingkungan yang tidak menunjang yaitu lingkungan yang ribut atau bising, keadaan suhu yang terlalu panas ataupun terlalu dingin, dan juga dalam ruang yang terlalu sempit. Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Robbins yang mengatakan bahwa suatu sebab utama dari kemacetan komunikasi adalah kebisingan, bunyi atau suara yang ribut, yang dalam konteks ini berarti segala sesuatu yang mengganggu penyampaian atau penerima pesan.³⁷ dari ungkapan tersebut penulis berpendapat bahwa hambatan komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia terjadi

³⁴ Hamida Dg. Ngai, (71 Tahun), “Wawancara” di Asrama Reguler” Tanggal 24 Februari 2016

³⁵ Risnaliani, (35 Tahun), “Wawancara” di Ruang Rapat PSTW Gau Mabaji”, Tanggal 19 Februari 2016.

³⁶ Novita, (30 Tahun), “Wawancara” di Asrama Reguler” Tanggal 24 Februari 2016

³⁷ Irman Fsp, Hambatan-hambatan Komunikasi, *Http:// Wwww. Irmanfsp.Tk/2015/08/Hambatan-Hambatan Komunikasi.html*, 14 April 2016

disebabkan oleh gangguan lingkungan. Misalnya suara riuh atau kebisingan lalu lintas, suara hujan atau petir, ataupun suara pesawat terbang yang lewat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian yang penulis lakukan mengenai Perilaku Komunikasi Interpersonal antara Pekerja Sosial dengan Lansia di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa, menghasilkan beberapa kesimpulan.

1. Perilaku komunikasi interpersonal yang terjadi antara pekerja sosial dengan lansia di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa sudah terlaksana dengan baik, pekerja sosial menjalin keakraban, menciptakan keterbukaan, serta membangun kesamaan diantara mereka.
2. Dalam komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa terdapat hambatan komunikasi yang mengganggu terjalannya komunikasi antara pekerja sosial dengan lansia yaitu faktor bahasa, faktor budaya, faktor fisik, faktor psikologis dan faktor lingkungan.

B. Implikasi Penelitian

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, terdapat beberapa implikasi penelitian sebagai berikut:

1. Pihak panti diharapkan mengadakan komunikasi yang baik dengan para lansia, apakah mereka merasa nyaman atau kurang nyaman, bila ada yang merasa kurang nyaman, hendaknya pihak panti membahas dengan staf apa yang harus di ubah atau ditambah dalam kegiatan di panti.
2. Bagi pekerja sosial di PSTW Gau Mabaji, dalam berkomunikasi dengan lansia diharapkan dapat menyesuaikan situasi bagaimana seharusnya bertindak.

3. Bagi penulis atau siapapun ketika orang tua sudah mencapai usia lanjut agar tetap bersabar dan ikhlas dalam merawatnya, karena merawat orang tua merupakan ibadah dan diharapkan untuk tidak menipiskan orang tua di panti jompo dalam kondisi apapun.



DAFTAR PUSTAKA

- Asnawir, Dan Basyiruddin Usman. *Media Pembelajaran*. Jakarta: Ciputat Press. 2002
- Aw, Suranto. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011
- Bungin, Burhan. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Group. 2006
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi* Cet. XII, Jakarta: Rajawali Pers. 2011
- DeVito, Joseph A. *Komunikasi Antar Manusia, edisi 5*. Jakarta: Profesional Book. 1997
- Emzir. *Metode Penelitian Kualitatif; Analisis Data*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2010
- Gulo, W. Christian. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Widiasarana. 2002
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2014
- Hardjana, Agus M. *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal*. Jakarta: Kanisius. 2003
- Muhammad, Arni. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Sinar Grafika Offset. 1995
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2007
- Mushaf, Lajnah Pentashih. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya Dengan Transliterasi Arab-Lating*. Jawa Barat: CV. Gema Risalah Press Bandung
- Nawawi, Hadari. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajahmada University Press. 2011
- Ndraha, Taliziduhu. *Budaya Organisasi* Jakarta : Rineka Cipta. 1997
- Nugroho, Widyo. *Modul Teori Komunikasi Verbal dan Nonverbal*
- Riswandi. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2009
- Rosmawati. *Mengenal Ilmu Komunikasi*. Bogor: Widya Padjajaran. 2010
- Ruben, Brent D., Lea P. Stewart. *Komunikasi Dan Perilaku Manusia*. Terj. Ibnu Hamad Jakarta: rajawali pers. 2013
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan, Dan Keserasian Al Qur'an*. Jakarta: Lentera Hati. 2002

Suciati. *Psikologi Komunikasi Sebuah Tinjauan Teoritis Dan Perspektif Islam*. Yogyakarta: Buku Litera. 2015

Sunaryo. *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC. 2004

Sutopo. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Sebelas Maret Universitas Press. 2002

Syam, Nina W. *Psikologi sebagai akar ilmu komunikasi* Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2011

Vredendregt, Jacob. *Metode Dan Teknik Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia. 1978

Wiryanto. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo. 2004

Wood, Julia T. *Communication in Our Lives*. USA: Wadsworth Cengage Learning. 1995

Sumber Lain:

Ardyzulfikar, Model-Model Komunikasi, <https://ardyzulfikar.wordpress.com/2015/04/07/model-model-komunikasi/>, 4 Januari 2016

Elsetriana, Teori Dan Konsep Perilaku, <http://elsetriana.blogspot.in/2012/08/teori-dan-konsep-perilaku.html>, 11 Januari 2016

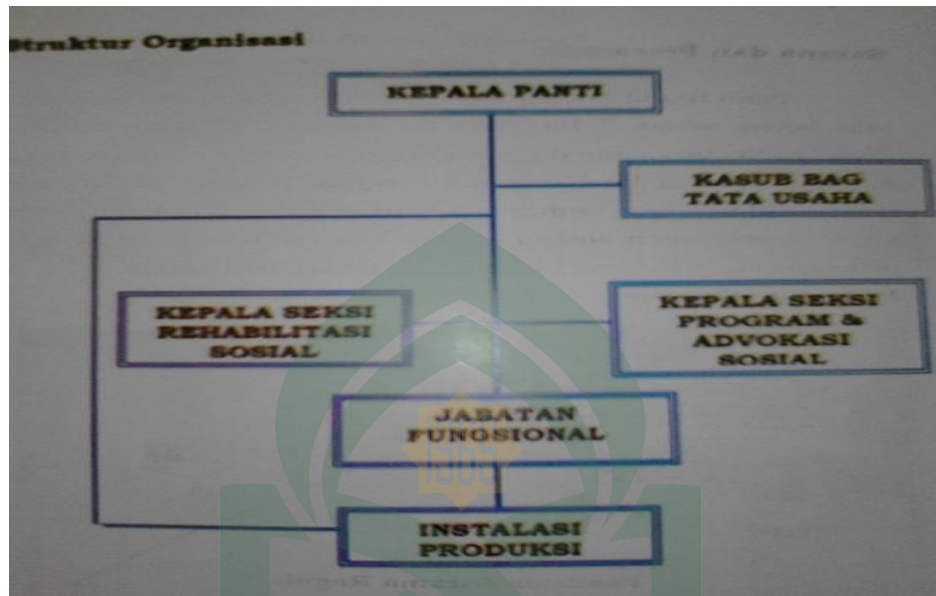
K-A-B-I, Bentuk-Bentuk Perilaku Dan Proses Terjadinya Perilaku, Http://Bedande.Blogspot.Co.Id/2012/01/Bentuk-Bentuk-Perilaku-Dan-Proses_08.Html, 14 Januari 2016

Azis Ansori, Peran Komunikasi Antarpribadi Pengasuh Panti Jompo Terhadap Prilaku Keseharian Lansia, <http://lemahbulu.blogspot.co.id/2010/06/peran-komunikasi-antarpribadi-pengasuh.html>, 16 Januari 2016

Dea Lestary, Komunikasi Interpersonal Para Lanjut Usia, <http://thesis.umy.ac.id/datapublik/t16661.pdf>, 16 Januari 2016

Irman Fsp, Hambatan-hambatan Komunikasi, <Http://Www.Irmanfsp.Tk/2015/08/Hambatan-Hambatan-Komunikasi.html>, 14 April 2016

LAMPIRAN 1



Gambar 1. Struktur Organisasi PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa



Gambar 2. Visi Dan Misi PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa



Gambar 3. Kantor PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa



Gambar 4. Mushollah PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa

Sumber: *Dokumentasi di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa*

LAMPIRAN 2



Gambar 5. Wawancara Dengan Pekerja Sosial di Depan Asrama Reguler



Gambar 6. Wawancara dengan Pekerja sosial di Ruang Rapat PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa



Gambar 7. Wawancara Dengan Lansia di Depan Asrama Reguler



Gambar 8. Kegiatan Senam Lansia Bersama Pekerja Sosial

Sumber: *Dokumentasi di PSTW Gau Mabaji Kab. Gowa*

LAMPIRAN 3

A. Pedoman Wawancara

Nama:

Jabatan:

Usia:

Agama:

Pekerjaan:

Pendidikan Terakhir :

1. Bagaimana bentuk perilaku komunikasi yang anda lakukan terhadap lansia di PSTW Gau Mabaji?
2. Dalam membangun keakraban, kejujuran, dan kesamaan dengan lansia, bagaimana tanggapan anda mengenai hal tersebut?
3. Kira-kira kendala apa yang anda hadapi dalam berkomunikasi dengan lansia?
4. Jika kendala itu terjadi, langkah apa yang anda lakukan untuk mengatasinya?
5. Bagaimana tanggapan anda mengenai perilaku komunikasi antara pekerja sosial dengan lansia di PSTW Gau Mabaji?

LAMPIRAN 4

B. Pedoman Observasi

No.	Kegiatan Pekerja Sosial dalam Membantu Lansia	Keakraban				Kejujuran				Kesamaan			
		A	S.A	K.A	T.A	T	S.T	K.T	T.T	S	S.S	K.S	T.S
1.	Memandikan lansia												
2.	Memindahkan lansia ke kursi roda dan sebaliknya												
3.	Mendorong kursi roda lansia												
4.	Merapikan rambut lansia												
5.	Memberi makan lansia												
6.	Memotong kuku lansia												



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

*Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No. 63 ☎ (0411) 864924, Fax, 864923 Makassar
Kampus II : Jl. H. Yasin Limpo ☎ (0411) 841879, Fax. 8221400 Samata-Gowa*

Nomor : DU.I/TL.00/**510**/2016 Samata-Gowa, 12 Februari 2016
Sifat : Penting
Lamp : 1 (Satu) Rangkap
Hal : *Permohonan Izin Penelitian*

Kepada
Yth. Bapak Gubernur Prov. Sulawesi-Selatan
Cq. Balitbangda
Di - `
Makassar

Assalamu Alaikum Wr.Wb

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa UIN Alauddin Makassar yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama : Mantasia
NIM : 50700112092
Tingkat/Semester : VIII (Delapan)
Fakultas/Jurusan : Dakwah & Komunikasi Ilmu Komunikasi
Alamat : Jl. BTN Polri Manggarupi

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul *"Perilaku Komunikasi Interpersonal Antara Perawat dengan Lansia di Unit Pelaksana Teknis panti Sosial Tresna Werdha (UPT PSTW) Gau Mabaji-Gowa"*. sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Dosen pembimbing : 1. Dr. Kamaluddin tajibu, M.Si
2. Dra. Audah Mannan, M.Ag

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk mengadakan penelitian di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji-Gowa, dari tanggal 12 Februari s/d 11 Maret 2016.

Demikian, atas kerja samanya diucapkan terima kasih.



Wassalam
An Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. Misbahuddin, M.Ag
NIP. 19701208 200003 1 001

Tembusan

- 1) Rektor UIN Alauddin Makassar (sebagai) Laporan
- 2) Mahasiswa yang bersangkutan
- 3) Arsip



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH
UNIT PELAKSANA TEKNIS - PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
 (UPT - P2T)

Nomor : 678/S.01.P/P2T/02/2016

Lampiran :

Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.

Pimpinan Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji
 Gowa

di-

Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar Nomor : DU.I/TL.00/510/2016 tanggal 12 Februari 2016 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **MANTASIA**
 Nomor Pokok : 50700112092
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
 Alamat : Jl. H. M. Yasin Limpo No.36, Gowa

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" PERILAKU KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PERAWAT DENGAN LANSIA DI UNIT PELAKSANA TEKNIK PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA (UPT PSTW) GAU MABAJI-GOWA "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 15 Februari s/d 15 Maret 2016

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar

Pada tanggal : 15 Februari 2016

A.N. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
 KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH
 PROVINSI SULAWESI SELATAN
 Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



A. M. YAMIN, SE., MS.

Pangkat : Pembina Utama Madya

Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth

1. Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar;

2. Pertinggal

SIMAP BKPM 15-02-2016



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://p2tbkpmduptprov.go.id> Email : p2t_prov Sulsel@yahoo.com
 Makassar 90222



KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota Cq. Kepala Bappeda/Balitbangda, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R



KEMENTERIAN SOSIAL REPUBLIK INDONESIA
PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA "GAU MABAJI" GOWA
JALAN JURUSAN MALINO KM.29,SAMAYA – KAB. GOWA, SULAWESI SELATAN TELEPON/FAXIMILE (0411) 8210612/8210735
 Email : pstwgaumabajigowa@yahoo.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 136 /PSTW/ HM.02 /3/2016

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Panti Sosial Tresna Werdha "Gau Mabaji" Gowa menerangkan bahwa :

Nama	: Mantasia
Nim	: 50700112092
Tempat/Tanggal Lahir	: Makassar / 10 Juli 1994
Jenis kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswi Ilmu Komunikasi
Alamat	: BTN Polri Manggarupi

Telah melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul : "**Perilaku Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dengan Lansia di Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Tresna Werdha (UPT PSTW) Gau Mabaji Gowa**" yang telah dilaksanakan pada tanggal 15 Februari s/d 15 Maret 2016.

Demikian surat keterangan ini, dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gowa, 16 Maret 2016

UNIVERSITAS ISLAM
ALAUDDIN
 MAKASSAR

An. Kepala
 Kasubbag Tata Usaha

 Rusiah Muin

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Mantasia, Lahir di Makassar pada tanggal 10 Juli 1994, merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Suma dan ibu Yaisah Penulis sekarang bertempat tinggal di BTN Polri Manggarupi-Gowa.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Inpres Mora 1 Kabupaten Mamuju dan lulus pada tahun 2006, menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Budong-budong Mamuju dan lulus pada tahun 2009, menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 1 Somba Opu Kabupaten Gowa dan lulus pada tahun 2012 dan melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi Negeri Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar pada tahun 2012 Jurusan Ilmu Komunikasi.

Sampai dengan penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar.