

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS
KERJA

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dalam BAB ini berisikan pengertian atau tinjauan yang berkaitan dengan komunikasi secara umum dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian.

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Dalam tinjauan pustaka, peneliti mengawali dengan menelaah penelitian terdahulu yang berkaitan serta relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Dengan demikian peneliti mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap, serta pembanding dalam menyusun skripsi ini hingga lebih memadai. Selain itu, telaah pada penelitian terdahulu berguna untuk memberikan gambaran awal mengenai kajian terkait dengan masalah dalam penelitian ini.

Berdasarkan tinjauan pustaka, peneliti menemukan beberapa referensi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan. Studi penelitian terdahulu sangat penting sebagai acuan yang membantu peneliti dalam merumuskan asumsi dasar, untuk mengembangkan “Peranan Petugas Panti Sosial Kepada Lansai. Untuk pengembangan pengetahuan peneliti melakukan tinjauan terhadap penelitian terdahulu mengenai Peranan”.

Berikut adalah beberapa hasil penelitian yang dijadikan sebagai referensi setelah peneliti melakukan peninjauan terhadap penelitian terdahulu:

1. Penelitian ini disusun oleh Iman Kurniawan dengan judul Peranan Komunikasi Ketua Komunitas Bandung Barat Musang *Community* Pada Acara *Gathering*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan mengenai Peranan Komunikasi Ketua Komunitas Bandung Barat Musang *Community* dalam Memberikan Edukasi dan Informasi Tentang Hewan Musang Bukanlah Hewan Hama Pada Peserta *Gathering*. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa kegiatan yang dilakukan oleh ketua komunitas Bandung Barat Musang *Community* Pada Acara *Gathering* adalah memberikan sosialisasi kepada peserta *gathering* yang berisikan edukasi dan informasi, sifat dari kegiatan tersebut ialah edukatif dan informatif dan kegiatan sosialisasi yang dilakukan dirasa efektif. Pesan yang disampaikan oleh ketua komunitas Bandung Barat Musang *Community* Pada Acara *Gathering* berupa pesan edukatif, informatif, persuasif dan interaktif. Edukasi dan informasi seputar hewan musang bukanlah hewan hama dan cara cara merawat hewan musang. Media yang digunakan oleh ketua komunitas Bandung Barat Musang *Community* Pada Acara *Gathering* berupa *banner* dan media sosial. Hambatan komunikasi yang terjadi lebih kepada gangguan yang timbul akibat suara bising kenalpot yang ditimbulkan oleh kendaraan.

2. Penelitian ini disusun oleh Acep Wahyudin dengan judul *Peranan Customer Service PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung Dalam Pemberian Informasi*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui *Bagaimana Peranan Costumer Service PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Kepada Pengguna Kereta Di Stasiun Bandung*. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa *Customer Service* berhak memberikan informasi sesuai data yang ada pada sistem. Hak dalam kepercayaan memberikan pelayanan informasi khususnya PT. Kereta Api membuahkan hasil yang dicapai. Kewajiban bentuk SOP *customer service* dalam melayani pelanggan yaitu 7S senyum, sapa, salam, sopan, santun, siap melayani. Sikap perilaku ketegasan dalam berbicara *Customer Service* kepada pelanggan mudah mengerti, dilihat dari *body language*, intonasi suara dan *gesture*. Dan melihat berdasarkan dari *waiting time* dan *surfing time*. Mengikuti pelatihan dan pendidikan. Penampilan tampak sangat rapi serta memberikan pelayanan komunikasi kepada konsumen sesuai kebijakan yang ditetapkan.
3. Penelitian ini disusun oleh Wiwin dengan judul *Perilaku Komunikasi Lanjut Usia Panti Sosial Tresna Wredha Senjarawi Bandung*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Tujuan dari penelitian ini untuk

mendeskripsikan, dan menganalisa tentang Perilaku Komunikasi Lanjut Usia Panti Sosial Tresna Werdha Senjarawi Bandung Dalam Berinteraksi Dengan Sesama Lanjut Usia. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa perilaku komunikasi lanjut usia dapat dilihat dari komunikasi verbal, komunikasi non verbal dan hambatan komunikasi yang dialami. Pada komunikasi verbal lanjut usia dalam berinteraksi menggunakan tiga bahasa, yaitu bahasa Indonesia, bahasa daerah, bahasa Jawa, Sunda, Manado dan bahasa Mandarin dengan topik pembicaraan yaitu topik ringan seperti kunjungan dari luar panti, masalah keluarga dan membicarakan tentang makanan menjadi kebiasaan lansia dalam berinteraksi. Pada komunikasi non verbal lanjut usia saat berinteraksi dilihat dari bahasa tubuh seperti isyarat tangan, gerakan kepala, sentuhan, ekspresi wajah yang selalu tersenyum ketika berinteraksi, penampilan fisik dan sikap diam yang lebih dominan. Hambatan komunikasi yang dialami lansia saat berinteraksi yaitu hambatan internal seperti kondisi fisik artikulasi tidak jelas, pendengaran kurang baik dan volume suara yang kecil, dan hambatan eksternal seperti lingkungan panti, lawan bicara lanjut usia itu sendiri serta lama menetap lansia dan kurangnya tempat khusus tertutup untuk berkumpul dan berinteraksi.

Untuk memberikan kemudahan maka peneliti menyajikan tabel penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Tahun	Iman Kurniawan 2018	Acep Wahyudin 2017	Wiwin 2016
1.	Universitas	Universitas Komputer Indonesia	Universitas Komputer Indonesia	Universitas Komputer Indonesia
2.	Judul Penelitian	Peranan komunikasi Ketua Komunitas Bandung Barat Musang Community Pada Acara Gathering	Peranan <i>Customer Service</i> PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung Dalam Pemberian Informasi	Perilaku Komunikasi Lanjut Usia Panti Sosial Tresna Wredha Senjarawi Bandung
3.	Metode Penelitian	Penelitian Kualitatif Dengan Menggunakan Metode Deskriptif	Penelitian Kualitatif Dengan Menggunakan Metode Deskriptif	Penelitian Kualitatif Dengan Menggunakan Metode Deskriptif
4.	Tujuan Penelitian	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai Peranan Komunikasi Ketua Komunitas Bandung Barat Musang <i>Community</i> dalam Memberikan Edukasi dan Informasi Tentang Hewan Musang Bukanlah Hewan Hama Pada Peserta <i>Gathering</i> .	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Peranan <i>Costumer Service</i> PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Kepada Pengguna Kereta Di Stasiun Bandung	Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan, dan menganalisa tentang Perilaku Komunikasi Lanjut Usia Panti Sosial Tresna Werdha Senjarawi Bandung Dalam Berinteraksi Dengan Sesama Lanjut Usia.
5.	Hasil Penelitian	Hasil penelitian diperoleh bahwa kegiatan yang dilakukan oleh ketua komunitas Bandung Barat Musang Community Pada Acara Gathering adalah memberikan sosialisasi kepada peserta gathering yang	Berdasarkan hasil penelitian bahwa <i>Customer Service</i> berhak memberikan informasi sesuai data yang ada pada sistem. Hak dalam kepercayaan memberikan pelayanan informasi khususnya PT.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku komunikasi lanjut usia dapat dilihat dari komunikasi verbal, komunikasi non verbal dan hambatan komunikasi yang dialami. Pada komunikasi verbal

No	Nama Tahun	Iman Kurniawan 2018	Acep Wahyudin 2017	Wiwin 2016
		<p>berisikan edukasi dan informasi, sifat dari kegiatan tersebut ialah edukatif dan informatif dan kegiatan sosialisasi yang dilakukan dirasa efektif. Pesan yang disampaikan oleh ketua komunitas Bandung Barat Musang Community Pada Acara Gathering berupa pesan edukatif, informatif, persuasif dan interaktif. Edukasi dan informasi seputar hewan musang bukanlah hewan hama dan cara cara merawat hewan musang. Media yang digunakan oleh ketua komunitas Bandung Barat Musang Community Pada Acara Gathering berupa banner dan media sosial. Hambatan komunikasi yang terjadi lebih kepada gangguan yang timbul akibat suara bising kenalpot yang ditimbulkan oleh kendaraan.</p>	<p>Kereta Api membuah hasil yang dicapai. Kewajiban bentuk SOP <i>customer service</i> dalam melayani pelanggan yaitu 7S senyum, sapa, salam, sopan, santun, siap melayani. Sikap perilaku ketegasan dalam berbicara <i>Customer Service</i> kepada pelanggan mudah mengerti, dilihat dari <i>body language</i>, intonasi suara dan <i>gesture</i>. Dan melihat berdasarkan dari <i>waiting time</i> dan <i>surfing time</i>. Mengikuti pelatihan dan pendidikan. Penampilan tampak sangat rapi serta memberikan pelayanan komunikasi kepada konsumen sesuai kebijakan yang ditetapkan.</p>	<p>lanjut usia dalam berinteraksi menggunakan tiga bahasa, yaitu bahasa Indonesia, bahasa daerah, bahasa Jawa, Sunda, Manado dan bahasa Mandarin dengan topik pembicaraan yaitu topik ringan seperti kunjungan dari luar panti, masalah keluarga dan membicarakan tentang makanan menjadi kebiasaan lansia dalam berinteraksi. Pada komunikasi non verbal lanjut usia saat berinteraksi dilihat dari bahasa tubuh seperti isyarat tangan, gerakan kepala, sentuhan, ekspresi wajah yang selalu tersenyum ketika berinteraksi, penampilan fisik dan sikap diam yang lebih dominan. Hambatan komunikasi yang dialami lansia saat berinteraksi yaitu hambatan internal seperti kondisi fisik artikulasi tidak jelas, pendengaran kurang baik dan volume</p>

No	Nama Tahun	Iman Kurniawan 2018	Acep Wahyudin 2017	Wiwin 2016
				suara yang kecil, dan hambatan eksternal seperti lingkungan panti, lawan bicara lanjut usia itu sendiri serta lama menetap lansia dan kurangnya tempat khusus tertutup untuk berkumpul dan berinteraksi.
6.	Perbedaan Penelitian	Penelitian Iman Kurniawan membahas tentang Peranan Komunikasi Ketua Komunitas Bandung Barat Musang Community Pada Acara Gathering. Sedangkan penelitian ini membahas Peranan Petugas Panti Sosial Dalam Meningkatkan Motivasi Hidup Kepada Lansia.	Penelitian Acep Wahyudin membahas lebih kepada Peranan Customer service P.T Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung Dalam Pemberian Informasi. Sedangkan penelitian ini membahas Peranan Petugas Panti Sosial Dalam Meningkatkan Motivasi Hidup Kepada Lansia.	Penelitian Wiwin membahas lebih kepada Perilaku Komunikasi Lanjut Usia Panti Sosial Tresna Wredha Senjarawi Bandung. Sedangkan penelitian ini membahas Peranan Petugas Panti Sosial Dalam Meningkatkan Motivasi Hidup Kepada Lansia.

Sumber: Penulis 2020

2.1.2. Tinjauan Tentang Komunikasi

2.1.2.1. Definisi Komunikasi

Komunikasi sangat penting keberadaannya bagi kehidupan manusia, yang dimana memiliki berbagai macam pengertian dan bisa diartikan secara luas. Salah satunya Onong Uchjana Effendy mendefinisikan komunikasi dalam buku “Ilmu Komunikasi dalam Teori dan Praktek” sebagai berikut,

“Istilah komunikasi atau dalam bahasa inggris *communication* berasal dari kata latin *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama, disini maksudnya adalah sama makna. Kesamaan makna disini adalah mengenai sesuatu yang dikomunikasikan, karena komunikasi akan berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan atau dikomunikasikan. Suatu percakapan akan dikatakan komunikatif apabila kedua belah pihak yakni komunikator dan komunikan mengerti bahasa pesan yang disampaikan dan mengerti makna dari bahan yang dipercakapkan” (Effendy, 2009:9).

Carl. I. Hovland yang dikutip oleh Onong Uchjana Effendy mendefinisikan komunikasi sebagai berikut:

“The process by which an individual (the communicator) transmits stimuli (usually verbal symbol) to modify the behaviour of other individuals (communicates). “Proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang (biasanya lambang bahasa) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan). (Effendy, 2009:49)

Sedangkan menurut Gerald A Miller yang dikutip oleh Onong Uchjana Effendy menjelaskan bahwa:

“In the main, communication has as its central interest those behavioural situations in which a source transmits a message to a receiver(s) with conscious intent to affect the latter’s behaviour” (Pada pokoknya, komunikasi mengandung situasi keperilakuan sebagai minat sentral, dimana seseorang sebagai sumber menyampaikan suatu kesan kepada seseorang atau sejumlah

penerima yang secara sadar bertujuan mempengaruhi perilakunya). (Effendy, 2009:49).

Seseorang akan dapat mengubah sikap, pendapat dan perilaku orang apabila komunikasi itu memang komunikatif seperti yang diuraikan diatas. Untuk memahami pengertian komunikasi sehingga dapat efektif, para peminat komunikasi sering kali mengutip paradigma yang di kemukakan oleh Harold Lasswell dalam karyanya, *The Structure and Function of Communication in Society* yang dikutip oleh Onong Uchjana Effendy. Lasswell mengatakan bahwa cara baik untuk menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan sebagai berikut : *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?*. Paradigma Lasswell diatas menunjukkan bahwa Komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan itu, yakni:

1. Komunikator (*communicator, source, sender*)
2. Pesan (*message*)
3. Media (*channel, media*)
4. Komunikan (*communicant, communicate, receiver, recipient*)
5. Efek (*effect, impact, influence*). (Effendy 2009:10).

Berdasarkan paradigma Lasswell tersebut, komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. (Effendy, 2009:10).

Berdasarkan beberapa definisi dari para pakar diatas, dapat dijabarkan bahwa komunikasi adalah proses dimana seseorang pembawa pesan atau informasi (komunikator) memberikan stimulinya atau perangsang yang berupa lambang atau bahasa kepada penerima pesan atau informasi (komunikan) yang bukan hanya sekedar memberi tahu, tetapi

juga mempengaruhi seseorang atau sejumlah orang untuk melakukan tindakan tertentu atau mengubah perilaku orang lain.

2.1.2.2 Unsur-Unsur Komunikasi

Komunikasi adalah salah satu faktor yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan setiap manusia, karena tanpa komunikasi kita tidak dapat bertindak ke manapun dan dengan siapapun. Proses komunikasi terjadi karena didukung oleh unsur-unsur komunikasi, seperti yang dijelaskan Cangara dalam bukunya yang berjudul “Perencanaan dan Strategi Komunikasi” sebagai berikut:

1. Sumber komunikasi
Ialah pihak yang menyampaikan atau mengirim pesan kepada penerima. Sumber sering disebut dengan banyak nama atau istilah, antara lain: komunikator, pengirim, atau dalam bahasa inggris disebut *source*, *sender*, atau *encoder*.
2. Pesan
Ialah pernyataan yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pernyataan bisa dalam bentuk verbal (bahasa tertulis atau lisan) maupun non-verbal (isyarat) yang bisa dimengerti oleh penerima. Dalam bahasa inggris pesan biasa diartikan dengan kata *message*, *content*, atau *information*.
3. Saluran Media
Ialah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Media dalam pengertian disini bisa berupa media massa yang mencakup surat kabar, radio, film, televisi, dan internet. Bisa juga berupa saluran misalnya kelompok pengajian atau arisan, kelompok pendengar dan pemirsa, organisasi masyarakat, rumah ibadah, pesta rakyat, panggung kesenian, serta media alternative lainnya misalnya poster, laflet, brosur, dan buku.
4. Penerima
Ialah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim dari sumber kepada penerima. Penerima biasa disebut dengan berbagai macam sebutan antara lain, khalayak, sasaran, target, *adopter*, komunikan. Dalam bahasa inggris biasa disebut dengan nama *receiver*, *audience*, atau *decoder*.

5. Efek atau pengaruh
Ialah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan sebelum dan sesudah menerima pesan.
6. Umpan balik
Ialah tanggapan yang diberikan oleh penerima sebagai akibat penerimaan pesan dari sumber. (Cangara, 2013:34-35)

2.1.2.3 Fungsi Komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya yang berjudul “Ilmu Komunikasi dalam Teori dan Praktek”, ada empat fungsi utama dari kegiatan komunikasi, yaitu:

1. Menginformasikan (*to inform*)
Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai peristiwa yang terjadi, ide atau pikiran dan tingkah laku orang lain, serta segala sesuatu yang disampaikan orang lain.
2. Mendidik (*to educate*)
Komunikasi merupakan sarana pendidikan, dengan komunikasi manusia dapat menyampaikan ide dan pikirannya kepada orang lain sehingga orang lain mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan.
3. Menghibur (*to entertain*)
Komunikasi selain berguna untuk menyampaikan komunikasi pendidikan, juga berfungsi untuk menyampaikan hiburan atau menghibur orang lain.
4. Mempengaruhi (*to influence*)
Fungsinya mempengaruhi setiap individu yang berkomunikasi, tentunya berusaha mempengaruhi jalan pikiran komunikan, dan lebih jauh lagi berusaha merubah sikap dan tingkah laku komunikan sesuai dengan apa yang diharapkan. (Effendy, 2009:31).

Dilihat dari fungsi komunikasi dan keberadaanya di masyarakat, seorang individu tidak dapat di pisahkan dari komunikasi karena harus digunakan untuk menjalin hubungan dengan orang lain.

2.1.2.4 Proses Komunikasi

Proses komunikasi pada dasarnya merupakan proses penyampaian pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan.

Menurut Onong Uchjana Effendi dikutip dari bukunya Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi proses komunikasi terbagi dalam dua sisi, yaitu proses komunikasi secara primer dan sekunder.

1. Proses komunikasi secara primer (*primary process*)
Proses penyampaian pikiran dan perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kiasan, isyarat, gambar, warna dan lain sebagainya yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran dan perasaan komunikator kepada komunikan.
2. Proses komunikasi secara sekunder
Proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi adalah surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, televisi, film dan banyak lagi. Pentingnya peranan media yakni media sekunder dalam proses komunikasi, disebabkan oleh efisiennya dalam mencapai komunikan. (Effendy, 2009:11-16).

2.1.2.5. Tujuan Komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya yang berjudul “Dimensi-Dimensi Komunikasi”, tujuan komunikasi adalah:

1. Perubahan sikap, yaitu komunikan dapat merubah sikap, setelah dilakukan suatu proses komunikasi
2. Perubahan pendapat, yaitu perubahan pendapat dapat terjadi dalam suatu komunikasi yang tengah dan sudah berlangsung dan itu tergantung bagaimana komunikator menyampaikannya.
3. Perubahan perilaku, yaitu perubahan perilaku dapat terjadi bilamana dalam suatu proses komunikasi apa yang dikemukakan komunikator sesuai dengan yang disampaikannya dan ini tergantung dari kredibilitas komunikator itu sendiri.
4. Perubahan sosial, yaitu perubahan yang terjadi dalam tatanan masyarakat itu sendiri sesuai dengan lingkungan ketika berlangsungnya komunikasi. (Effendy, 2003:55).

Dari empat poin diatas, Onong Uchjana Effendy dalam bukunya yang berjudul “Dimensi-Dimensi Komunikasi” menyimpulkan bahwa:

“komunikasi bertujuan untuk merubah sikap, pendapat, perilaku, dan pada perubahan sosial masyarakat. Sedangkan fungsi dari komunikasi adalah sebagai penyampaian informasi yang utama, mendidik, menghibur, dan yang terakhir mempengaruhi orang lain dalam bersikap dan bertindak.” (Effendy, 2008:8)

2.1.2.6. Bentuk Komunikasi

Bentuk-bentuk komunikasi menurut Deddy Mulyana dalam bukunya yang berjudul “Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar”, sebagai berikut:

1. **Komunikasi Intrapribadi (*Intrapersonal Communication*)**
Komunikasi intrapribadi adalah komunikasi dengan diri sendiri, baik disadari atau tidak. Contohnya berpikir, Komunikasi ini merupakan landasan komunikasi antarpribadi dan komunikasi dalam konteks-konteks lainnya, meskipun dalam disiplin ilmu komunikasi tidak dibahas secara rinci dan tuntas. Dengan kata lain, komunikasi intrapribadi ini dalam komunikasi dua orang, tiga-orang, dan seterusnya, karena sebelum berkomunikasi dengan orang lain kita biasanya berkomunikasi dengan diri sendiri (mempersepsi dan memastikan makna pesan orang lain), hanya saja caranya sering tidak disadari. Keberhasilan komunikasi kita dengan orang lain bergantung pada keefektifan komunikasi kita dengan diri sendiri.
2. **Komunikasi Antarpribadi (*Interpersonal Communication*)**
Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap-muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan sempurna, komunikasi antarpribadi berperan penting hingga kapan pun, selama manusia masih mempunyai emosi.
3. **Komunikasi Kelompok (*Group Communication*)**
Kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut. Kelompok ini misalnya adalah keluarga, tetangga, kawan-kawan terdekat, kelompok diskusi, kelompok pemecah masalah, atau suatu komite yang tengah berapat untuk mengambil suatu keputusan. Dengan demikian, komunikasi kelompok biasanya merujuk

pada komunikasi yang dilakukan kelompok kecil tersebut yang bersifat tatap muka.

4. **Komunikasi Publik (*Public communication*)**
Komunikasi publik adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang (khalayak) yang tidak bisa dikenali satu persatu. Komunikasi demikian sering juga disebut pidato, ceramah, atau kuliah (umum). Komunikasi publik biasanya berlangsung lebih formal dan lebih sulit daripada komunikasi antarpribadi atau komunikasi kelompok, karena komunikasi publik menuntut persiapan pesan yang cermat, keberanian, dan kemampuan menghadapi sejumlah besar orang. Komunikasi publik sering bertujuan memberikan penerangan, menghibur, memberikan penghormatan, atau membujuk.
5. **Komunikasi Organisasi (*organizational communication*)**
Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Oleh karena itu, organisasi dapat diartikan sebagai kelompok dari kelompok-kelompok. Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi dan ada kalanya juga komunikasi publik. Komunikasi formal adalah komunikasi komunikasi menurut struktur organisasi, yakni : komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal. Sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antarsejawat, dan juga termasuk gossip.
6. **Komunikasi Massa (*Mass Communication*)**
Komunikasi massa adalah komunikasi yang menggunakan media massa, baik cetak (surat kabar, majalah), maupun elektronik (radio, televisi), yang dikelola oleh suatu lembaga atau orang yang dilembagakan, yang ditujukan kepada sejumlah besar orang yang tersebar di banyak tempat, anonim, dan heterogen. Pesan-pesannya bersifat umum, disampaikan secara cepat, serentak, dan selintas (khususnya media elektronik). (Mulyana, 2013 : 80-84).

2.1.2.7.Hambatan Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu cara manusia untuk berinteraksi satu sama lain, namun terkadang dalam proses berkomunikasi manusia mengalami hambatan. Berikut 4 jenis hambatan yang dikemukakan Onong

Uchjana Effendy dalam bukunya yang berjudul “Dinamika Komunikasi”, sebagai berikut:

1. Hambatan sosio-antropologis

Menurut Onong Uchjana Effendy proses komunikasi berlangsung dalam konteks situasional. Ini berarti bahwa komunikator harus memperhatikan situasi ketika komunikasi dilangsungkan, sebab situasi amat berpengaruh terhadap kelancaran komunikasi, terutama situasi yang berhubungan dengan faktor-faktor sosiologis-antropologis-psikologis (Effendy, 2004:11).

a. Hambatan sosiologis

Menurut seorang sosiolog Jerman bernama Ferdinand Tonnies yang dikutip oleh Onong Uchjana Effendy “mengklasifikasikan kehidupan manusia dalam masyarakat menjadi dua jenis pergaulan yang ia namakan *gemeinschaft* dan *gesellschaft*. *gemeinschaft* adalah pergaulan hidup yang bersifat pribadi, statis, dan tak rasional, seperti dalam kehidupan rumah tangga. *Gesellschaft* adalah pergaulan hidup yang bersifat tak pribadi, dinamis, dan rasional, seperti pergaulan di kantor atau dalam organisasi”. (Effendy, 2004:11).

b. Hambatan Antropologis

Seorang komunikator harus mengenal siapa komunikan yang dijadikan sasarannya dalam melancarkan komunikasi. Sebagaimana yang disampaikan oleh Onong Uchjana Effendy menyatakan bahwa Dalam melancarkan komunikasi seorang komunikator tidak akan berhasil apabila ia tidak mengenal siapa komunikan yang dijadikan sasarannya. (Effendy, 2004:12)

c. Hambatan psikologis

Faktor psikologis sering kali menjadi hambatan dalam komunikasi. Hal ini umumnya disebabkan si komunikator sebelumnya melancarkan komunikasinya tidak mengkaji diri komunikan. Onong Uchjana Effendy mengatakan bahwa komunikasi sulit untuk berhasil apabila komunikan sedang sedih, bingung, marah, merasa kecewa, merasa iri hati, dan kondisi psikologis lainnya juga jika komunikasi menaruh prasangka kepada komunikator. (Effendy, 2004:12)

2. Hambatan semantis

Faktor hambatan semantis terdapat pada diri komunikator menyangkut bahasa yang digunakan komunikator. Sebagaimana yang disampaikan oleh Onong Uchjana Effendy bahwa “faktor semantis menyangkut bahasa yang digunakan komunikator sebagai “alat” untuk menyalurkan pikiran dan perasaan kepada komunikan”. (Effendy, 2004:14)

3. Hambatan mekanis

Hambatan ini sering dijumpai pada media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi. Hambatan pada beberapa media tidak mungkin diatasi oleh komunikator sebagaimana yang diungkapkan oleh Onong Uchjana Effendy sebagai berikut “hambatan pada beberapa media tidak mungkin diatasi oleh komunikator, misalnya hambatan yang dijumpai pada surat kabar, radio, dan televisi. Tetapi pada beberapa komunikator dapat saja mengatasinya dengan mengambil sikap tertentu”. (Effendy, 2004:15)

4. Hambatan Ekologis

Berkaitan dengan lingkungan sekitar terjadinya proses komunikasi. Menurut Onong Uchjana Effendy hambatan ekologis terjadi dikarenakan gangguan lingkungan terhadap proses berlangsungnya komunikasi sebagai berikut “hambatan ekologis terjadi disebabkan oleh gangguan lingkungan terhadap proses berlangsungnya komunikasi, jadi datangnya dari lingkungan”. (Effendy, 2004:16)

2.1.3. Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi

2.1.3.1. Definisi Komunikasi Organisasi

Komunikasi adalah sebuah tindakan untuk berbagi informasi, gagasan ataupun pendapat dari setiap partisipan komunikasi yang terlibat didalamnya guna mencapai kesamaan makna. Tindakan komunikasi tersebut dapat dilakukan dalam beragam konteks, antara lain adalah dalam lingkup organisasi (*organizational communication*). Dalam konteks organisasi, pemahaman mengenai peristiwa-peristiwa komunikasi yang terjadi didalamnya, seperti apakah instruksi pimpinan sudah dilaksanakan dengan benar oleh karyawan ataupun bagaimana bawahan mencoba menyampaikan keluhan pada atasan, memungkinkan tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai sesuai dengan hasil yang diharapkan, merupakan aspek yang penting dalam suatu organisasi, baik organisasi profit maupun non-profit. (Bungin, 2009:261).

Organisasi adalah suatu kumpulan atau sistem individual yang berhierarki secara jenjang dan memiliki sistem pembagian tugas untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Devito (1997:337) yang dikutip oleh Burhan Bungin dalam bukunya “Sosiologi Komunikasi” menjelaskan bahwa:

“sebagai sebuah kelompok individu yang diorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Jumlah anggota organisasi bervariasi dari tiga atau empat sampai dengan ribuan anggota. Organisasi juga memiliki struktur formal maupun informal. Organisasi memiliki tujuan umum untuk meningkatkan pendapatan, namun juga memiliki tujuan-tujuan spesifik yang dimiliki oleh orang-orang dalam organisasi itu. Dan untuk mencapai tujuan, organisasi membuat norma aturan yang dipatuhi oleh semua anggota organisasi.” (Bungin, 2009:277)

Komunikasi organisasi mencakup kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi dan komunikasi antar organisasi. Evert M. Rogers dalam bukunya *Communication in Organization*, yang dikutip oleh Khomsahrial Romli dalam bukunya “Komunikasi Organisasi” menyebut panduan suatu sistem.

“A stable system of individuals who work together to achieve through a hierarchy of rank and division of labour, common goals” (suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui suatu jenjang kepangkatan dari pembagian tugas)”. (Rogers dalam Romli, 2011:1)

Komunikasi Organisasi menurut Deddy Mulyana dalam bukunya yang berjudul “Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar”, yaitu:

“komunikasi organisasi terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam suatu jaringan yang lebih seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi dan ada kalanya juga komunikasi publik. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan

komunikasi horizontal, sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antar sejawat, juga termasuk gosip”. (Mulyana, 2014:75)

Berdasarkan pengertian komunikasi organisasi yang telah dijelaskan diatas, Panti Sosial Tresna Wredha Budi Pertiwi menggunakan komunikasi organisasi saat berinteraksi. Dimana terjadinya komunikasi kebawah yaitu komunikasi antara pemilik panti sosial dengan para petugas panti dan lansia yang tinggal di panti tersebut. Komunikasi keatas, komunikasi antara petugas panti sosial yang memberikan laporan kegiatan kepada pemilik panti sosial dan terakhir yaitu komunikasi horizontal, komunikasi yang terjalin antara petugas yang satu dengan petugas yang lainnya atau antar lansia yang satu dengan lansia yang lainnya.

2.1.3.2. Fungsi Komunikasi Organisasi

Menurut S. Djuarsa Sendjaja (2002:4.8) dalam buku Burhan Bungin yang berjudul “Sosiologi Komunikasi”, Organisasi memiliki empat fungsi, yaitu:

1. Fungsi Informatif

Organisasi dipandang sebagai suatu sistem proses informasi. Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik, dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti.

2. Fungsi Regulatif

Berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini, yaitu:

- a. Atasan atau orang-orang yang berada dalam tatanan manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan.
- b. Berkaitan dengan pesan atau *message*. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja, artinya bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh untuk dilakukan

3. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Banyak pimpinan yang lebih suka untuk memersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibandingkan kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

4. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas

dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu: saluran komunikasi formal, seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (*newsletter, bulletin*) dan laporan kemajuan organisasi, dan saluran komunikasi informal, seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi. (Bungin 2009:278).

2.1.4. Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal

2.1.4.1. Definisi Komunikasi Interpersonal

Menurut Littlejohn (1996:5) yang dikutip oleh Rismawati,dkk dalam buku yang berjudul “Pengantar Ilmu Komunikasi”, komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang terjadi di antara satu individu dengan individu lainnya. Komunikasi di level ini menempatkan interaksi tatap muka diantara dua individu tersebut dan dalam kondisi yang khusus. (Rismawati,dkk 2014:172)

Komunikasi interpersonal atau komunikasi diadik dapat diartikan sebagai suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi. Komunikasi terjadi secara tatap muka (*face to face*) antara dua individu.

Komunikasi interpersonal menuntut berkomunikasi dengan orang lain. komunikasi jenis ini dibagi lagi menjadi komunikasi diadik,

komunikasi publik, dan komunikasi kelompok kecil. Komunikasi interpersonal juga berlaku secara kontekstual bergantung kepada keadaan, budaya, dan juga konteks psikologikal. Komunikasi interpersonal yang dikutip oleh Onong Uchjana Effendy berdasarkan definisi Joseph A Devito adalah:

”The process of sending and receiving message between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback. (Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika)”. (Effendy, 2002:158)

Adapun menurut Deddy Mulyana, komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung. Baik secara verbal maupun nonverbal. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi antarpribadi berperan hingga kapanpun, selama manusia masih mempunyai emosi. (Mulyana, 2007:80)

Berdasarkan pemaparan tentang pengertian komunikasi interpersonal diatas, Panti Sosial Tresna Wredha Budi Pertiwi juga menggunakan komunikasi interpersonal saat berinteraksi antara pengurus panti sosial dengan lansia dalam mendekati diri. Komunikasi interpersonal dapat berlangsung antara dua orang yang memang sedang berdua seperti, salah satu pengurus panti yang sedang berkomunikasi dengan salah satu lansia.

2.1.4.2.Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal

Komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau sekelompok kecil ini memiliki ciri-ciri yang menunjukkan proses komunikasi antar pribadi yang berlangsung, menurut Barnlund sebagaimana dikutip oleh Rismawati,dkk dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Komunikasi, mengungkapkan beberapa ciri yang mengenali komunikasi interpersonal sebagai berikut:

1. Bersifat spontan
2. Tidak berstruktur
3. Terjadi secara kebetulan
4. Tidak mengejar tujuan yang direncanakan
5. Identitas keanggotaan tidak jelas
6. Terjadi sambil lalu. (Rismawati,dkk, 2014:173)

Adapun ciri-ciri komunikasi interpersonal menurut Everett M.

Rogers dalam bukunya Wiryanto, adalah sebagai berikut:

1. Arus pesan cenderung dua arah
2. Konteks komunikasinya dua orang
3. Tingkat umpan balik yang terjadi tinggi
4. Kemampuan mengatasi tingkat selektivitas, terutama selektivitas keterpaan tinggi
5. Kecepatan jangkauan terhadap khalayak yang besar relatif lambat
6. Efek yang mungkin terjadi adalah perubahan sikap. (Wiryanto, 2005:35).

2.1.4.3.Klasifikasi Komunikasi Interpersonal

Klasifikasi komunikasi interpersonal menurut Redding yang dikutip oleh Rismawati,dkk dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Komunikasi, sebagai berikut:

1. Interaksi intim, termasuk komunikasi diantara teman baik, anggota keluarga, dan orang-orang yang sudah mempunyai ikatan emosional yang kuat.

2. Percakapan sosial, adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana. Tipe komunikasi tatap muka penting bagi pengembangan hubungan informal dalam organisasi.
3. Interogasi atau pemeriksaan, adalah interaksi antara seseorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan menuntut informasi dari yang lain.
4. Wawancara, adalah salah satu bentuk komunikasi interpersonal dimana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa Tanya jawab. (Rismawati,dkk 2014:174)

2.1.4.4. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal mungkin mempunyai beberapa tujuan. Berikut 6 tujuan komunikasi interpersonal tipe menurut Muhammad (2004) yang dikutip oleh Rismawati dkk, dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Komunikasi, diantaranya:

1. Menemukan diri sendiri
Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. komunikasi interpersonal membantu kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita, sejauh mana kita membuka diri kepada orang lain. dengan membicarakan diri kita dengan orang lain, kita memberikan sumber balikan yang luar biasa pada perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita.
2. Menemukan dunia luar
Komunikasi interpersonal membantu kita memahami lebih banyak tentang diri kita dan lingkungan disekitar baik berkaitan dengan objek maupun kejadian yang berada disekitar. Dengan komunikasi interpersonal kita dapat mengetahui keadaan dunia luar.
3. Membantu dan menjaga hubungan yang penuh arti
Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita pergunakan dalam komunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain.
4. Berubah sikap dan tingkah laku
Banyak waktu kita pergunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang dengan pertemuan interpersonal. Kita boleh

menginginkan mereka memilih cara tertentu dan percaya bahwa sesuatu itu benar atau salah.

5. Untuk bermain dan kesenangan
Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Berbicara dengan teman mengenai aktivitas kita dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan, ketenangan, kejenuhan di lingkungan kita.
6. Untuk membantu sesama
Komunikasi interpersonal berfungsi untuk membantu orang lain dalam interaksi kita sehari-hari seperti membantu seseorang dalam melepas kesedihan. (Rismawati,dkk 2014:176)

2.1.4.5.Sifat komunikasi interpersonal

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya Ilmu, Teori & Filsafat Komunikasi (2003) secara teoritis interpersonal diklasifikasikan menjadi dua jenis menurut sifatnya, yaitu:

1. Komunikasi Diadik (*dyadic communication*)
Komunikasi interpersonal yang berlangsung antara dua orang yakni yang seorang adalah komunikator yang menyampaikan pesan dan seorang lagi komunikan yang menerima pesan. Oleh karena perilaku komunikasinya dua orang, maka dialog yang terjadi berlangsung secara intens, komunikator memusatkan perhatiannya hanya kepada diri komunikan seorang itu.
2. Komunikasi Triadik (*triadic communication*)
3. Komunikasi interpersonal yang pelakunya terdiri dari tiga orang, yakni seorang komunikator dan dua orang komunikan. (Effendy, 2003)

2.1.5. Tinjauan Tentang Peranan

Peranan dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah sesuatu yang jadi bagian atau yang memegang pimpinan yang terutama dalam terjadinya sesuatu hal atau peristiwa (Kamus Bahasa Indonesia Modern oleh Muhammad Ali, 2009:304)

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya Dinamika Komunikasi, mengenai peranan seorang komunikator, menyatakan bahwa

“fungsi komunikator ialah pengutaraan pikiran dan perasaannya dalam bentuk pesan untuk membuat komunikan menjadi tahu atau berubah sikap, pendapat, atau perilakunya. (Effendy, 2004:16)

Sedangkan definisi peranan yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto dalam bukunya yang berjudul “Peranan Sosiologi Suatu Pengantar” sebagai berikut:

“Peranan merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai kedudukannya, maka dia telah menjalankan suatu peranan. Peranan yang melekat pada diri seseorang harus dibedakan dengan posisi dalam pergaulan masyarakat. Posisi seseorang dalam masyarakat merupakan unsur strategis yang menunjukkan tempat individu pada organisasi masyarakat. Peranan lebih banyak menunjukkan pada fungsi, penyesuaian diri dan suatu proses. Jadi seorang menduduki suatu posisi dalam masyarakat serta menjalankan suatu peranan”. (Soekanto, 2009: 243).

Menurut pendapat Soerjono Soekanto peranan mencakup tiga hal, yaitu:

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau terdapat seseorang dalam masyarakat, peranan dalam arti merupakan rangkaian-rangkaian peraturan yang membimbing seseorang dalam masyarakat.
2. Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat (Soekanto 2009:244)

Sedangkan definisi peranan menurut Rhenald Kasali dalam bukunya yang berjudul “*Management Public Relation*”, yaitu:

“Bahwa seseorang telah melakukan peranan apabila telah melalui beberapa tahap untuk mencapai tujuan yang diinginkan, yaitu membuat perencanaan terlebih dahulu, kemudian melakukan kegiatan yang direncanakan, apa pesan yang akan disampaikan melalui kegiatannya, media apa yang digunakan dalam pelaksanaan

kegiatannya, dan bagaimana evaluasi dari kegiatan yang sudah dilakukan.” (kasali, 2006:31)

Dari pengertian peranan diatas dapat dijelaskan bahwa peranan merupakan penilaian sejauhmana fungsi seseorang dalam menunjang usaha pencapaian tujuan dalam kegiatan, isi pesan yang disampaikan dan media yang ditetapkan.

2.1.6. Tinjauan Tentang Petugas

Petugas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan dengan orang yang bertugas melakukan sesuatu. Sedangkan petugas di Panti Sosial Tresna Wredha Budi Pertiwi merupakan seseorang yang membantu dan mendampingi di panti tersebut serta memberikan perhatian kepada lansia.

2.1.7. Tinjauan Tentang Panti Sosial Tresna Wredha

Berdasarkan Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor: 4/PRS-3/KPT/2007 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia Dalam Panti dalam Departemen Sosial R.I bahwa Panti Sosial Tresna Wredha adalah panti sosial yang mempunyai tugas memberikan bimbingan dan pelayanan bagi lanjut usia terlantar agar dapat hidup secara wajar dalam kehidupan bermasyarakat. Panti Sosial Tresna Wredha sebagai lembaga pelayanan sosial lanjut usia berbasis panti yang dimiliki pemerintah maupun swasta dan yang memiliki berbagai sumber daya yang berfungsi untuk mengantisipasi dan merespon kebutuhan lanjut usia yang terus meningkat. Berbagai program pelayanan lanjut usia seperti: pelayanan subsidi silang, pelayanan harian lanjut usia (*day-care service*), dan pelayanan perawatan rumah (*home care*

service) dapat dilakukan tanpa meninggalkan pelayanan utamanya kepada lanjut usia terlantar. (Kepmensos No.50/HUK/2007)

Adapun beberapa alternatif tempat tinggal bagi lansia di Negara yang telah mengalami banyak perkembangan menurut Rosetta E. Parker dalam Skripsi berjudul Konsep *Home* pada Panti Sosial Tresna Wredha oleh Dyah Priyantini Najjah dari Universitas Indonesia, antara lain:

1. *Aging in Place*
Lansia memilih tinggal di rumah yang telah mereka tempati sejak dahulu, hal ini karena mereka telah merasa nyaman dan memiliki terhadap rumah tersebut dan tidak mudah beradaptasi dengan lingkungan baru.
2. *Home Sharing*
Lansia memilih untuk berbagi tempat tinggal dengan satu atau dua lansia lainnya, dengan keuntungan bahwa mereka tidak harus merawat tempat tinggal mereka sendiri, dan beban ini dapat dihadapi sendiri.
3. *Extended Household/Echo Housing/Granny Flat*
Lansia tinggal bersama anak atau sanak saudaranya.
4. *Modular Home/Mobile Home*
Tempat tinggal seperti apartemen yang disediakan khusus untuk lansia. Tiap unit memiliki ukuran yang efisien dengan satu kamar tidur. Menyediakan fasilitas umum berupa ruang untuk melakukan berbagai kegiatan bersama dan fasilitas olahraga yang didesain khusus untuk lansia.
5. *Retirement Communities*
Merupakan sebuah perkampungan dengan perumahan untuk mereka yang sudah pension dan menyediakan fasilitas yang mudah diakses oleh lansia.
6. *Group Home*
Tempat tinggal dalam sebuah komunitas yang didesain khusus untuk membuat lansia yang cacat.
7. *Residential Care*
Bangunan tempat tinggal bersama berupa asrama, terdapat staf medis yang bertugas menjaga dan membantu lansia untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Didalamnya juga terdapat program yang dirancang untuk lansia berkegiatan dengan diawasi oleh staf yang bertugas. (Parker dalam Najjah, 2009:16-17).

Berdasarkan penjelasan diatas, Panti Sosial tresna Wredha termasuk kedalam *residential care*. Beberapa alasan positif memilih PSTW sebagai tempat tinggal lansia:

- a. Keluarga memiliki keterbatasan waktu, dana, tenaga, dan kemampuan
- b. Sekarang PTWS tidak reot dan kumuh, sudah memiliki fasilitas perawatan yang baik dan lengkap
- c. Di PTWS, para lansia dapat bersosialisasi dengan sebayanya yang mungkin tidak bisa mereka peroleh jika tinggal di rumah keluarga
- d. Terdapat kegiatan dan aktivitas untuk menjaga kekuatan motorik dan kognitif para lansia berupa hiburan, permainan, olahraga, dan keterampilan
- e. Kebutuhan pangan dan nutrisi lansia terpenuhi dengan baik
- f. Tersedia cek kesehatan rutin (Najjah, 2009:19)

2.1.8. Tinjauan Tentang Lansia

2.1.8.1. Definisi Lansia

Usia lanjut dapat dikatakan usia emas, karena tidak semua orang dapat mencapai usia tersebut, maka orang yang berusia lanjut memerlukan tindakan keperawatan, baik yang bersifat promotif maupun preventif, agar ia dapat menikmati masa usia emas serta menjadi usia lanjut yang berguna dan bahagia. (Maryam,dkk 2008:32)

Pengertian lansia menurut UU No. 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, Ketentuan Umum Pasal 1 No.2 Lansia adalah seseorang yang mencapai usia 60 Tahun keatas.

2.1.8.2. Klasifikasi Lansia

Berikut adalah lima klasifikasi pada lansia menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia dalam Maryam,dkk (2008) dalam bukunya yang berjudul Mengenal Usia Lanjut dan Perawatannya, yaitu:

1. Pralansia, seseorang yang berusia antara 45-59
2. Lansia, seseorang yang berusia 60 tahun atau lebih
3. Lansia resiko tinggi, seseorang yang berusia 70 tahun atau lebih dengan masalah kesehatan
4. Lansia potensial, lansia yang masih mampu melakukan pekerjaan dan atau kegiatan yang dapat menghasilkan barang/jasa
5. Lansia tidak potensial, lansia yang tidak berdaya mencari nafkah, sehingga hidupnya bergantung pada bantuan orang lain (Maryam,dkk 2008:33)

2.1.9. Tinjauan Tentang Motivasi

Motivasi berasal dari kata latin “moreve” yang berarti dorongan dalam diri manusia untuk bertindak dan berperilaku. Motivasi merupakan sebuah konsep psikologis yang tidak kasat mata. Artinya, kita tidak dapat melihat motivasi secara langsung. Kita hanya dapat mengetahui motivasi seseorang dengan menyimpulkan perilaku, perasaan, dan perkataannya ketika mereka ingin mencapai tujuannya. Selain itu, motivasi adalah konsep yang kompleks karena manusia adalah makhluk yang kompleks (Notoatmodjo, 2007).

Seperti yang dikutip Uno, didalam buku Teori motivasi dan pengukurannya Wahosumidjo mengatakan bahwa:

“Motivasi merupakan dorongan dan kekuatan dalam diri seseorang untuk melakukan tujuan tertentu yang ingin dicapainya. Pernyataan ahli tersebut, dapat diartikan bahwa yang dimaksud tujuan adalah sesuatu yang berada diluar diri manusia sehingga kegiatan manusia lebih terarah karena seseorang akan lebih bersemangat dan giat dalam berbuat sesuatu”. (Uno, 2012:8)

Secara umum karena adanya kekuatan dorongan yang menggerakkan kita untuk berperilaku tertentu. Oleh karena itu, dalam mempelajari motivasi kita akan berhubungan dengan hasrat, keinginan, dorongan dan tujuan. Didalam konsep motivasi kita juga akan mempelajari sekelompok fenomena

yang mempengaruhi sifat, kekuatan dan ketetapan dari tingkah laku manusia.
(Notoatmodjo, 2007)

2.2. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan *mind mapping* yang dibuat dalam penelitian untuk menggambarkan alur pikiran peneliti. Tentunya kerangka pemikiran memiliki esensi tentang pemaparan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti dan berdasarkan teknik pengutipan yang benar.

Kerangka pemikiran menurut Ardianto (2011:20) adalah “dasar dari pemecahan masalah. Ilmu sendiri merupakan kegiatan yang dirintis oleh para pakar ilmiah sebelumnya. Artinya tersedia gudang teori untuk tiap disiplin ilmu termasuk yang relevan dengan masalah yang digarap.”

2.2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis

Dalam kerangka pemikiran ini peneliti memerlukan kerangka pemikiran yang berupa teori atau pendapat para ahli yang tidak diragukan lagi kebenarannya, yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Penelitian ini mengangkat permasalahan tentang peranan petugas panti sosial dalam meningkatkan motivasi hidup lansia. Oleh karena itu di penelitian ini peneliti ingin mengetahui Peranan Petugas Panti Sosial melalui kegiatan, pesan, media, dan hambatan yang digunakan untuk meningkatkan motivasi hidup lansia.

Dari penelitian ini peneliti mengambil fokus penelitian tentang peranan menurut Rhenald Kasali dalam bukunya yang berjudul *Management*

Public Relation, yaitu: Bahwa seseorang telah melakukan peranan apabila telah melalui beberapa tahap untuk mencapai tujuan yang diinginkan, yaitu membuat perencanaan terlebih dahulu, kemudian melakukan kegiatan yang direncanakan, apa pesan yang akan disampaikan melalui kegiatannya, media apa yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatannya, dan bagaimana evaluasi dari kegiatan yang sudah dilakukan”. (Kasali, 2006:31)

Bertolak dari pemaparan diatas maka peneliti, menetapkan sub fokus menganalisis fokus penelitian sebagai berikut:

1. Kegiatan

Kegiatan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah aktivitas, usaha, pekerjaan, kekuatan dan ketangkasan serta kegairahan. Dalam penelitian ini kegiatan yang dimaksud adalah aktivitas yang dilakukan petugas panti dalam meningkatkan motivasi lansia.

2. Pesan

Pesan dalam proses komunikasi adalah informasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan terdiri dari isi (*the content*) dan lambang (*symbol*). Lambang dalam media perimer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna dan sebagainya yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan (Effendy, 2000 : 11).

Pesan seperti apa yang akan disampaikan melalui kegiatan tersebut dari petugas panti sosial kepada lansia, yaitu gaya dari pesan tersebut, isi pesan, dan bentuk penyampain pesannya seperti apa.

3. Media

Media sering disebut sebagai saluran komunikasi, jarang sekali komunikasi berlangsung melalui satu saluran, kita mungkin menggunakan dua atau tiga saluran secara simultan (Rismawaty,dkk, 2014:110)

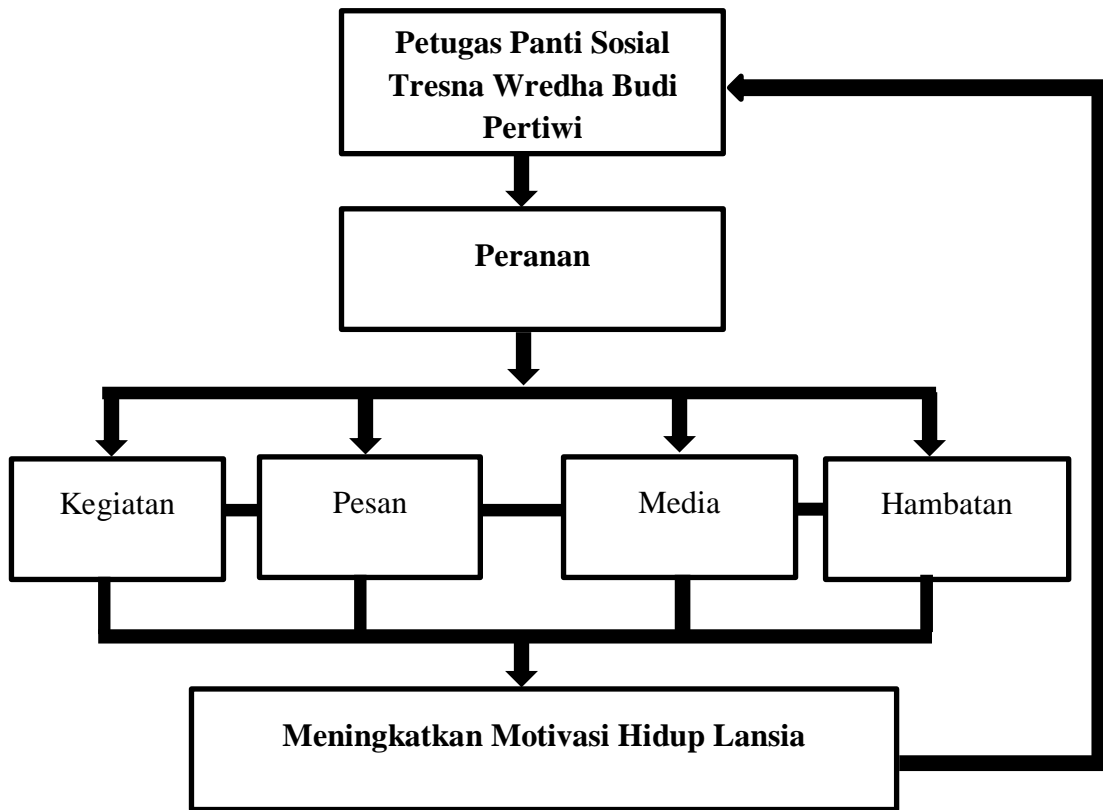
Media apa yang digunakan dalam menyampaikan pesan kepada lansia, apakah media tersebut efektif agar tidak terjadi *miss communications* dalam penyampaian pesan kepada lansia.

4. Hambatan

Hambatan menurut kamus besar bahasa Indonesia merupakan keadaan yang dapat menyebabkan pelaksanaan terganggu dan tidak terlaksana dengan baik. Dalam proses komunikasi biasanya terdapat beberapa gangguan atau hambatan, dan menyebabkan pesan tidak tersampaikan dengan baik kepada komunikan serta dapat mengakibatkan kesalahpahaman anatar komunikator dan komunikan.

Dari penjelasan diatas, peneliti mencoba mengaplikasikannya dalam gambar mengenai kerangka pemikiran, dapat dilihat pada gambar 2.1

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Data Peneliti 2020