BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.

Setiap orang tua pasti menginginkan anak-anak mereka lahir, tumbuh dan berkembang secara normal. Tetapi terkadang pada kenyataanya berbeda dengan apa yang diinginkan orang tua, karena adakalanya sang bayi lahir cacat, yang mana dapat mempengaruhi perkembangan psikisnya. Tetapi tidak banyak orang tua yang dapat menerima keadaan anaknya yang mengalami kekurangan.

Anak merupakan generasi penerus dan potensi bangsa, hendaknya dipersiapkan benar-benar kualitasnya yaitu dengan memperhatikan pemeliharaan dan tingkat kesejahteraannya. Agar anak mampu memikul tanggung jawab tersebut, maka anak perlu mendapatkan kesempatan yang seluas-luasnya untuk tumbuh dan berkembang secara wajar baik jasmani, rohani maupun sosialnya. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan usaha-usaha pembinaan, pemeliharaan dan peningkatan kesejahteraan termasuk didalamnya anak penyandang cacat.

Anak menurut Undang-undang RI No 4 tahun 1979 tentang kesejahteraan anak adalah sebagai berikut : “Anak adalah seseorang yang belum mencapai umur 21 tahun dan pelum pernah menikah”.

Melihat betapa pentingnya masa anak-anak , maka hak anak sangat perlu untuk diperhatikan. Hak anak sebagai seorang anak tercantum dalam Undang-

undang No. 4 Tahun 1974 tentang Kesejahteraan Anak, Bab II Pasal 2 sebagai berikut:

a. Anak berhak atas kesejahteraan perawatan, asuhan, bimbingan berdasarkan kasih sayang, baik dalam keluarganya maupun dalam asuhan khusus untuk tumbuh dan berkembang secara wajar.
b. Anak berhak atas pelayanan untuk mengembangkan kemampuan dan kehidupan sosialnya sesuai dengan kebudayaan dan kepribadian bangsa, untuk menjadi warga negara yang baik dan berguna.
c. Anak berhak atas pemeliharaan dan perlindungan baik dalam semasa dalam kandungan sampai sudah dilahirkan.
d. Anak berhak atas perlindungan terhadap lingkungan hidup yang dapat membahayakan atau menghambat pertumbuhan dan perkembangan dengan wajar. (1979 : 16).

Dalam kehidupan manusia terdapat kelebihan dalam diri seseorang bahkan

Ada yang mengalami kekurang dalam dirinya, baik jasmani maupun rohani. Terdapat beberapa jenis cacat yang dapat kita ketahui diantaranya ialah cacat tubuh,cacat netra, tuli bisu dan cacat ganda. Disini peneliti akan memberikan sedikit gambaran tentang beberapa janis kekurangan atau cacat dalam diri manusia yakni cacat tubuh ialah tidak berfungsinya organ pada tangan dan kaki akibat dari kecelakaan yang akhirnya tangan maupun kaki tidak dapat digunakan dengan sewajarnya, serta faktor dari bawaan lahir.

Cacat netra merupakan cacat yang disebabkan oleh faktor dari keturunan bahkan akibat dari kecelakan, cacat netra merupakan ialah dimana seseorang tidak dapat menatap luas dunia, sehingga matanya hanya dapat memandang kegelapan saja.

Tuli bisu biasanya disebabkan faktor bawaan lahir tetapi terkadang timbul akibat dari kecelakan, cacat tuli bisu ini biasanya dapat kita sebut tuna runggu disi penderita cacat tidak dapat mendengar serta bebrbicara layaknya seperti orang normal lainyya, maka proses komunikasi yang digunakan menggunakan bahasa isyarat.

Dari berbagai uraian tentang jenis kekurangan dalam diri manusia atau cacat tubuh pada seseorang, penulis melakukan penelitian fokus kepada jenis keterbelakangan mental/tunagrahita. Dapat kita lihat gejala-gejala yang dialamai pada penderita keterbelakan menal/tunagrahita yakni :

Anak tunagrahita memiliki tanda-tanda kecerdasan sangat terbatas bila dibandingkan dengan anak normal lainnya pada umumnya, ketidak mampuan sosial yakni anak tunagrahita tidak mampu mengurus dirinya sendiri sehingga selalu memerlukan bantuan oranglain, arah minat anak tunagrahita sangat berbatas pada hal-hal tertentu yang sederhana saja, perhatianya mudah berpindah-pindah , daya ingatannya lemah, emosinya sangat miskin dan terbatas misalnya hanya ada perasaan senang,takut, marah, benci, dan terkejut. Apatis yaitu acuh tak acuh pada sekitarnya serta kelainan-kelainan badaniah seperti badan terlalu kecil, mulut menganga mata sipit (*khususnya pada jenis mongoloid),* badan bungkuk, tampak tidak sehat dsb. *(surwono, 1996 :74-75)*

Peneliti memilih objek tentang anak tunagrahita/terbelakang mental karena peneliti ingin mengetahui bagaimana proses komunikasi atau penyampain pesan yang dilakukan murid tunagrahita/terbelakang mental, karena peneliti melihat

tidak mudah untuk dapt berkomunikasi dengan anak tunagrahita. sehingga pesan yang disampaikan oleh guru dapan dipahami oleh murid tunagrahita/terbelakang mental.

Berikut dapat kita lihat pada gambar, yaitu anak penyandang terbelakang mental/tunagrahita :

Gambar 1.1

Anak Tunagrahita



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2010

Banyak sekali berbagai hambatan dalam berkomunikasi dengan anak-anak terbelakang mental/tunagrahita, terutama dalam hal penyampaian pesan karena tidak mudah untuk bisa mengerti apa yang diinginkan atau apa yang dimaksud oleh mereka, begitu pula sebaliknya, maka dari itu sebagai makhluk sosial anak-anak penderita cacat mental/tunagrahita , tetap memerlukan komunikasi dengan lingkungannya.

Peneliti Memilih strategi Komunikasi Antarpersona sebab murid terbelakang mental/tunagrahita tidak mudah fokus dan perhatiannya berubah-ubah, proses belajar mengajar hanya sekelompok kecil sehingga murid bisa lebih memahami komunikasi yang disampikan, karena berbeda halnya dengan murid normal lainnya. Sehingga setiap guru SLBC Nurani hanya memiliki murid tiga samapi empat saja.

Proses komunikasi yang dilakukan pada anak normal dapat berjalan sesuai dengan apa yang disampaikan sehingga satu sama lain dapat menegerti tentang pesan yang disampaikan, berbeda dengan proses komunikasi pada anak terbelakang mental/tunagrahita dalam berkomunikasi dengan anak cacat mental/tunagrahita kita perlu memiliki strategi dalam berkomunikasi sehingga anak terbelakang mental/tunagrahita dapat mengerti/paham terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator.

Komunikasi merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Dapat dikatakan komunikasi merupakan kebutuhan hakiki bagi kehidupan manusia. Banyak orang berpendapat bahwa salah satu alasan mengapa kita berkomunikasi adalah untuk memperoleh informasi dan mengetahui terhadap suatu yang menarik perhatian kita, sekaligus berinteraksi dengan orang lain.

Dalam kehidupan manusia, komunikasi merupakan peranan yang sangat penting, karena komunikasi merupakan wahana utama dari kegiatan dan kehidupan manusia sehari-hari. Komunikasi adalah alat hidup bagi kepentingan

manusia, karena manusia adalah makhluk yang tidak dapat berdiri sendiri, tetapi ia senantiasa memerlukan dan membutuhkan bantuan orang lain.manusia yang satu dengan yang lain selalu mengadakan hubungan dan kerjasama untuk saling memenuhi kebutuhan masing-masing sebagaimana dikemukakan oleh Rahmat (1997), mengatakan sebagai berikut:

Komunikasi selalu hadir dalam bidang kehidupan manusia, karena merupakan faktor yang sangat penting dalam menumbuhkan hubungan antara manusia,melalui komunikasi manusia dapat mengadakan tukar menukar pengetahuan dan pengembangan kerjasama. (Jalaluddin Rahmat, 1997 : 54)

Menurut Hovland yang dikutip oleh Effendy (1992) mendefinisikan komunikasi sebagai berikut :

Proses dimana seseorang *(Komunikator)* menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya lembaga dalam bentuk kata-kata) untuk merubah tingkah laku orang lain (*Komunikan)* atau dalam bahasa asingnya *"The procces by wich and individual"(The communicator) transmit stimuli the behavior of other individual (Communicates) (Hovland dalam Effendy, 1992 : 2).*

Pada definisi diatas,nampak lebih jelas dinyatakan bahwa komunikasi adalah proses dimana seseorang (Komunikator) menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya lambang-lambang dalam kata-kata) untuk merubah tingkah laku orang lain, sehingga seseorang dapat merubah sikap, pendapat, dan prilaku orang lain. Apabila komunikasi yang dilangsungkan memang komunikatif.

Dini penulis lebih memfokuskan kepada komunikasi Antarpersona, sehingga penulis ingin lebih lanjut mengenai proses komunikasi antar persona guru dengan murid terbelakang mental/tunagrahita. Sehingga komunikasi antarpersona dapar didefinisikan sebagai berikut :

> Definisi komunikasi Antarpersona menurut Devito (1984 :4) dalam bukunya '*The Interpersonal Book*", adalah "proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan berbagai efek dan beberapa umpan balik seketika" (*The process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback*). (Sumber : Devito 1984 :4)

Anak yang terjamin haknya atas kesejahteraan, Pelayanan, pemeliharaan dan Perlindungan akan dapat meningkatkan kualitas hidup anak. Meningkatkan kualitas hidup anak senantiasa dikaitkan dengan pemenuhan kebutuhan pokok anak. Pemenuhan kebutuhan tersebut dimulai dari kebutuhan yang bersifat mendasar dan berpengaruh terhadap perkembangan anak , yaitu kebutuhan yang bersangkut paut dengan hal-hal yang bersifat fisiologis organis seperti kebutuhan akan sandang, pangan, dan perumahan serta kebutuhan yang bersifat pisikis seperti kebutuhan untuk disayangi, diperhatikan,diakui dan perwujudan diri. Namun semua kebutuhan diatas tidak selamanya diperoleh oleh murid cacat mental/Tunagrahita.

Anak dengan gangguan mental seringkali mengalami kesukaran untuk mengfokuskan dan memusatkan perhatian, mengalami kesulitan untuk dapat mengingat informasi yang baru didapat, hal ini jelas akan menimbulkan kesulitan

belajar, respon buruk terhadap intruksi, dan sulit mempelajari simbol-simbol, seperti warna dan alfabet *(Widyawati, 1999 : 2-6)*

Permasalahan yang erat kaitannya dengan penyandang cacat adalah sikap negatif dari masyarakat yang bertanggapan bawa penyandang cacat adalah kutukan, tidak dapat disembuhkan tidak perlu dilibatkan dalam berbagai kegiatan. Anggapan semacam ini yang menghambat dan merugikan dalam penanggulangan masalah sosial penyandang cacat. Umumnya penyandang cacat tidak dapat melaksanakan fungsi sosial secara wajar, tidak mampu melaksanakan peranan-peranan di masyarakat dan merasa kesulitan dalam memecahkan masalah yang dihadapi, mempunyai sifat tergantung pada oranglain dan kurang percaya diri.

Banyak sekali terdapat hambatan dalam berkomunikasi dengan anak-anak terbelakang mental/tunagrahita, terutama dalam hal penyampaian pesan karena tidak mudah untuk tidak bisa mengerti apa yang diinginkan atau apa yang dimaksud, begitu pula sebaliknya, maka dari itu sebagai makhluk sosial anak-anak yang menderita cacat mental, tetap memerlukan komunikasi dengan lingkungannya.

Untuk itu peran seorang guru sangatlah diperlukan, sehingga seorang guru haruslah memiliki sebuah strategi yang baik sehingga komunikasi yang disampaikan dapat diterima oleh muridnya dan dapat dicerna oleh murid tunagrahita / terbelakang mental.

Berikut dapat dilhat pada gambar, proses komunikasi yang dilakukan oleh seorang guru pada murid tunagrahita:

Gambar 1.2

Proses Komunikasi Dengan Guru



Sumber :Dokumentasi Pribadi, 2010

> Disamping itu anak dengan retardasi mental (Tunagrahita), pada semua tingkatan memiliki masalah gangguan komunikasi sebagai salah satu problem penyerta pelayanan pendidikan. Mereka kurang mampu dalam penguasaan kata dan penggunaan bahasa serta kesalahan dalam pengucapan dan terbatas dalam konsep pemahaman. Dalam penggunaan kata sering tidak ada kaitannya dengan objek yang dibicarakan . gangguan ini biasanya disebabkan oleh perhatian yang terbatas, gangguan emosi. *(Trima Pratasado, 1992 : 38 : Tamansyah, 1995 : 2)*

Di Jawa Barat jumlah penyandang cacat berdasarkan data dari dinas Sosial Propinsi Jawa Barat Tahun 2009 yaitu sebanyak 50,90% cacat tubuh, cacat mental, cacat netra, cacat mental pisikotik, tuli bisu, dan cacat ganda) dan jumlah penyandang cacat dikota Bandung yang tercatat di Kantor Sosial sebanyak 1999 rang (cacat tubuh, cacat mental, cacat netra, cacat mental pisikotik, tuli bisu, dan cacat ganda). Sedangkan jumlah penyandang cacat tunagrahita ringan yang

tercatat di Dinas Pendidikan dan kebudayaan Propinsi Jawa Barat adalah sebanyak 346 orang. *(Sumber : www.depsos.go.id)*

Melihat betapa banyaknya penyandang cacat yang berada di Propinsi Jawa Barat dan Kota Bandung apabila kesempatan untuk berbuat sesuatu sesuai dengan kemampuan,mereka juga mempunyai potensi untuk ikut serta dalam pembangunan. S.I. Leimana mengungkapkan bahwa:

Para penyandang cacat juga perlu dibina untuk dapat berperan aktif dalam pembangunan dan bersama-sama merasakan hasilnya, upaya rehabilitas bagi penyandang cacat sangat menunjang dalam peningkatan peran serta aktif di masyarakat, sekaligus meningkatkan kesejahteraan mereka. (1990 : 21)

Banyak faktor yang dapat mengakibatkan kelainan pada anak , diantaranya: faktor bawaan lahir, faktor genetika, faktor lingkungan, faktor penyakit, faktor semasa dilahirkan, dan sebagainya. *(Widyawati, 1999)*

Jumlah penyandang cacat dari tahun ke tahun cenderung meningkat, hal ini disebabkan antara lain oleh kemajuan teknologi, Kesehatan yang kurang memadai, Kecelakaan lalulintas dan faktor pembawaan sejak lahir.

Orang tua yang mempunyai anak berkelainan, disarankan untuk dekat dengan anaknya karena sangat berpengaruh besar terhadap perkembangan dan pertumbuhan anaknya, Begitu juga dengan lingkungan keluarganya sehari-hari juga lingkungan sekolahnya. Agar pengaruhnya positif dapat diberikan pada anak maka orangtua haruslah memiliki pengetahuan yang benar tentang kelainan anak tersebut. Selama ini banyak terdapat pandangan orangtua yang salah tentang

penyandang cacat, salah satunya dengan menyembunyikan penyandang cacat supaya tidak diketahui orang lain. Pandangan yang demikian disebabkan oleh sedikitnya informasi tentang kecacatan atau kelainan tentang penanganannya.

Selain orangtua peranan guru disekolah juga sangat mempengaruhi anak tunagrahita, bagaimana seorang guru dapat membuat anak tunagrahita dapat berkomunikasi secara baik dengan oranglain serta menanamkan pegetahuan kepada anak tunagrahita, agar bisa mengerti apa yang dibicarakan oleh orang lain. Bagaimana guru dapat mengajar secara berkala sehingga anak penderita tunagrahita dapat memahami sesuai dengan apa yang disampaikan oleh guru di sekolah.

Kemampuan seorang guru dalam berkomunikasi dengan anak terbelakang mental/tunagrahita haruslah dapat dipahami dan dimengerti anak, kelengkapan sarana penunjang pada pendidikan bagi anak tunagrahita/ terbelakang mental akan dapat menimbulkan efek pada tingkat kecerdasan pada anak tunagrahita/ terbelakang mental.

Seorang guru haruslah dapat memiliki sebuah strategi dalam berkomunikasi dengan murid terbelakang mental/tunagrahita. Karena berbeda halnya dengan murid normal pada umumnya, anak tunagrahita tidak dapat menangkap secara cepat pesan yang disampaikan oleh komunikator.

Berbagai strategi untuk berkomunikasi dengan murid tunagrahita diterapkan sehingga anak dapat memahami apa yang disampaikan oleh guru,

tetapi tetap saja tidak semua anak dapat memahaminya. Karena adanya keterbatasan dari tiap individu.

Strategi proses penyampaian pada murid tunagrahita di SLBC Nurani Cimahi ialah dengan menggunakan berbagai media, ataupun cara. Sehingga murid dapat menangkap pesan yang disampaikan oleh guru. Tetpai seorang guru tidak memaksakan anak untuk dapat mengerti apa yang disampaikan karena pada kenyataanya masih ada yang tidak dapat menangkap pesan yang disampaikan karena tiap individu memiliki keterbatasan dalam menangkap pesan yang disampaikan.

Disini dapat dilihat gambar tempat lokasi SLBC Nurani Cimahi Bandung, dimana disini para murid tunagrahita diberikan ilmu serta didikan sehingga diharapkan dapat dijadikan bekal bagi para murid.

Berikut adalah gambar gedung sekolah baru SLBC Nurani yang di pakai untuk kegiatan belajar mengajar bagi murid tunagrahita/terbelakang mental, karena sekolah SLBC Nurani pindah lokasi atau tempatnya. Berikut gambar lokasi SLBC Nurani saat ini.

Gambar 1.3

Lokasi Sekolah SLBC Nurani



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2010

Peneliti memilih SLBC Nurani Cimahi dikarenakan sekolah yang ditemapati murid tunagrahita/terbelakang mental berbeda dengan sekolah luar biasa lainnya, SLBC Nurani cimahi lebih membantu bagi anak tunagrahita yang ingin sekolah tetapi tidak memiliki biaya, karena sekolah SLBC Nurani Cimahi kebanyakan muridnya dari perekonomian yang kurang mampu, Biaya sekolah tidak diutamakan di SLBC Nurani asalkan anak memiliki keinginan mau belajar.

Dapat dilihat pengertian dari strategi komunikasi yang dipaparkan sebagai berikut.

> Menurut onong uchjana Effendy strategi komunikasi adalah panduan antara perencanaan komunikasi *(communication planning)* dengan menejemen komunikasi *(communication Management)* untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus mampu menunjukan bagaimana oprasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan *(approach)* bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung pada situasi dan kondisi *(Effendy, 2003:301).*

Meskipun guru sudah mencoba menjalankan strategi berkomunikasi dengan murid tunagrahita, tetapi tetap saja mengalami kesulitan pada beberapa murid. Karena tidak semua murid dapat menerima secara langsung pesan yang disampaikan oleh guru. Setiap murid memiliki keterbatasan menangkap pesan yang disampaikan.

Untuk mengatasi kesulitan tersebut peran guru dan keluarga sangatlah penting dalam upaya mengembangkan kepribadian seorang anak, dan keluarga pun dipandang sebagai lembaga yang dapat memenuhi kebutuhan, terutama kebutuhan bagi perkembangan kepribadian anak, selai itu keluarga dan guru merupakan kunci pemicu keberhasilan studi anak. Mendidik dan membesarkan anak agar menjadi manusia yang berguna ialah tanggung jawab orangtua, karena melalui orangtua dan keluarga anak dapat belajar menanggapi dunia luar, berinteraksi dengan teman, serta beradaptasi.

Di dalam kehidupan sehari-hari, kita dapat melihat ada yang dengan cepat, cekatan, dan terampil dalam waktu relatif singkat dapat menyelesaikan tugas,pekerjaan, masalahnya. Dan ada juga anak yang menyelesaikan tugas, pekerjaan, masalah dengan relatif lambat bahkan juga tidak dapat sama sekali menyelesaikannya.

Faktor penyebabnya selain dari pisikologis , taraf intelegensi pun sangat menentukan karena taraf intelegensi berpengaruh pada aspek pisikologis lainnya, seperti minat, motivasi, belajar, kepribadian, sikap dan tingkahlaku. Hal tersebut dapat terlihat pada anak yang memiliki cacat mental atau anak terbelakang mental

atau disebut dengan anak tunagrahita. Menurut S.A. Bratanata yang dimaksud dengan anak terbelakang mental adalah: “Bila seorang anak mempunyai intelegensi sedemikian rupa sehingga tidak mungkin bagi dirinya untuk mengikuti pelajaran dan pendidikan disekolah umum”. (1997 : 6)

Taraf intelegensi merupakan faktor utama dalam menentukan sikap seseorang dan kemampuan seseorang dalam menangkap sesuatu yang disampaikan, dalam berprilaku dan mengerjakan sesuatu pekerjaan secara cepat atau secara lambat. Menurut William Steern intelegensi adalah : ‘Kesanggupan untuk menyesuaikan diri kepada kebutuhan baru, dengan menggunakan alat-alat berfikir yang sesuai dengan tujuannya”. (1991 : 52)

Penyandang sampai dengan saat ini belum bisa diterima keberadaannya secara penuh oleh masyarakat. Mereka masih dianggap individu yang lemah dan tidak dapat berkembang sehingga hanya pantas untuk dikasihani. Bukan masyarakat saja yang belum bisa menerima kehadiran anak cacat, Orang tua mereka pun masih ada yang kurang peduli. Susilo Supeno mengungkapkan : “Orang tua atau masyarakat cenderung untuk menyeimbangkan para penyandang cacat, karena perasaan malu memilikai anak cacat”. (1992 : 13)

Disinilah dapat dilihat bagaimana cara guru menyampaikan pesan yang ingin disampaikan agar komunikasi yang ingin di disampaikan dapat dimengerti oleh anak penderita cacat tunagrahita.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang diajukan ialah **“Komunikasi Antarpersona Guru SLBC**

Nurani Cimahi Pada Muridnya. (Suatu studi Deskriptif Tentang Strategi Komunikasi Antarpersona Guru SLBC Nurani Cimahi Pada Murid Tunagrahita). "Sehingga diharapkan peneliti dapat memberikan masukan bagi kegiatan komunikasi antarpersona guru bagi anak tunagrahita.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka identifikasi masalah adalah:

1. Bagaimana **Tujuan Komunikasi Antarpersona** Guru SLBC Nurani Cimahi Pada Muridnya?
2. Bagaimana **Rencan**a **Komunikasi Antarpersona** Guru SLBC Nurani Cimahi Pada Muridnya?
3. Bagaimana **Kegiatan Komunikasi Antarpersona** Guru SLBC Nurani Cimahi Pada Muridnya?
4. Bagaimana **Proses Komunikasi Antarpersona** Guru SLBC Nurani Cimahi Pada Muridnya?
5. Bagaimana **Umpan Balik Komunikasi Antarpersona** Guru SLBC Nurani Cimahi pada Muridnya?
6. Bagaimana **Strategi Komunikasi Antarpersona** Guru SLBC Nurani Cimahi Pada Muridnya?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mempelajari dan menjabarkan mengenai Komunikasi Antarpersona Guru SLBC Nurani Cimahi Pada Muridnya (Suatu Studi Deskriptif Tentang Strategi Komunikasi Antarpersona Guru SLBC Nurani Cimahi Pada Murid Tunagrahita)

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui **Tujuan Komunikasi Antarpersona** Guru SLBC Nurani Cimahi Pada Muridnya.
2. Untuk Mengetahui **Rencana Komunikasi Antarpersona** Guru SLBC Nurani Cimahi Pada Muridnya.
3. Untuk Mengetahui **Kegiatan Komunikasi Antarpersona** Guru SLBC Nurani Cimahi Pada Muridnya.
4. Untuk Mengetahui **Proses Komunikasi Antarpersona** Guru SLBC Nurani Cimahi Pada Muridnya.
5. Untuk Mengetahui **Umpan Balik Komunikasi Antar Persona** Guru SLBC Nurani cimahi Pada Muridnya.
6. Untuk Mengetahui **Strategi Komunikasi Antarpersona** Guru SLBC Nurani Cimahi Pada Muridnya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengembangan Ilmu Komunikasi secara umum dan Ilmu komunikasi antar persona khususnya antara guru dan murid, sehingga dapat menunjang perkembangan dalam bidang Ilmu Komunikasi serta dapat memberikan gambaran secara garis besar, khususnya bagi yang akan meneliti Komunikasi Antarpersonal Guru SLBC Nurani Cimahi Pada Muridnya. (Suatau Studi Deskriptif Tentang Strategi Komunikasi Antarpersona Guru SLBC Nurani Cimahi Pada Murid Tunagrahita).

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna bagi peneliti sebagai aplikasi Ilmu komunikasi secara umum dan Ilmu tentang Komunikasi Antarpersona secara khusus yaitu antara Guru SLBC Nurani dengan Muridnya.

b. Bagi Akademi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara khusus sebagai literatur dan perolehan informasi tentang Komunikasi Antarpersona Antara Guru Dengan Muridnya, dan dapat juga dijadikan sebagai literatur bagi peneliti yang sama.

c. Bagi Lembaga

Penelitian ini dapat dijadikan referensi, masukan dan bahan pertimbangan dalam membuat dan melaksanakan strategi komunikasi antarpersona antara guru dengan murid terbelakang mental/tunagrahita.

1.5 Kerangka Pemikiran

1.5.1 Kerangka Teoritis

Banyak sekali berbagai hambatan dalam berkomunikasi dengan anak-anak terbelakang mental/tunagrahita, terutama dalam hal penyampaian pesan karena tidak mudah untuk bisa mengerti apa yang diinginkan atau apa yang dimaksud oleh mereka, begitu pula sebaliknya, maka dari itu sebagai makhluk sosial anak-anak penderita cacat mental , tetap memerlukan komunikasi dengan lingkungannya.

Dilihat dari prosesnya komunikasi antarpersona merupakan proses penyampaian pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan melalui berbagai media atau saluran komunikasi untuk kemudian komunikan memberikan umpan balik atau feedback kepada komunikator untuk mengetahui apakah pesan tersebut dapat dipahami atau tidak.

Komunikasi antar persona/antar pribadi merupakan komunikasi yang berlangsung antara seseorang dengan orang lain, biasanya

melibatkan dua pihak dengan jarak yang dekat karena tidak menggunakan media.

Pengertian komunikasi antar persona *(interpersonal communication)* menurut Onong Uchjana Effendy yang dikutip dari Joseph A. Devito sebagai berikut :

"Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan atara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa elemen dan beberapa umpan balik seketika". (Onong Uchjana Effendy, 2003 : 60)

Berdasarkan definisi Devito itu, komunikasi antarpersona dapat berlangsung antara dua orang yang memang sedang berdua-duaan seperti suami istri yang sedang bercakap-cakap, atau antara dua orang dalam suatu pertemuan, misalnya antara penyaji makanan dengan salah seorang peserta suatu seminar.

Menurut Alo Liliweri yang dikutip dari Effendy mengenai pengertian komunikasi antarpersona sebagai berikut :

"Pada hakikatnya komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara seorang komunikator dengan seorang komunikan. Jenis komunikasi tersebut dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat, atau prilaku manusia berhubung prosesnya yang dialogis". (Liliweri, 1997 : 12)

Sifat dialogis tersebut ditunjukan melalui komunikasi lisan dalam percakapan yang menampilkan arus balik yang langsung. Jika

komunikator yang mengetahui tanggapan komunikan pada saat itu juga komunikator mengetahui dengan pasti apakah pesan-pesan yang dia kirimkan itu diterima atau di tolak , berdampak positif atau negatif. jika tidak diterima maka komunikator akan memberi kesempatan seluas-luasnya kepada komunikan untuk bertanya.

Jadi dapat dijelaskan bahwa komunikasi antarpersona adalah komunikasi yang diadakan dan berlangsung dalam dalam situasi yang dialogis, komunikasi diadik adalah komunikasi yang melibatkan dua orang atau berinteraksi secara sadar, langsung dan tatap muka. Sedangkan yang dimaksud dengan situasi yang dialogis adalah situasi yang berbagi dalam banyak hal, dapat berupa berbagai informasi, kegembiraan, kesedihan dan dalam komunikasi antarpersona tidak melihat adanya perbedaan status sosial atau ekonomi dari masing-masing prilaku komunikasi. Dalam situasi seperti ini terasa adanya kemurniandialog yang dapat mengungkapkan berbagai pendapat, perasaan dan kepercyaan dari individu-individu yang terlibat.

Proses tersebut dipengaruhi oleh persepsi individu baik komunikator maupun komunikan yang tidak dapat dilepaskan dari faktor kepribadian, pengalaman, pengetahuan, maupun sikap terhadap ide, gagasan, atau objek yang dipersepsikannya.

Dalam berkomunikasi dengan anak terbelakang mental/tunagrahita dibutuhkan sebuah strategi agar pesan yang disampaikan dapat dipahami

oleh murid terbelakang mental/tunagrahita. sehingga para Guru SLBC Nurani Cimahi perlu memiliki sebuah strategi agar pesan yang disampaikan dapat diterima serta memahami apa yang disampaikan guru.

Untuk itu sebuah strategi sangatlah diperlukan dalam berkomunikasi dengan anak terbelakang mental/tunagrahita. Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan *(planning)* dan menejemen *(management)* untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukan arah saja, melainkan harus mampu menunjukan berbagai taktikoprasional.

Menurut Onong Uchjana Effendy strategi komunikasi adalah panduan antara perencanaan komunikasi *(communication planning)* dengan menejemen komunikasi *(communication Management)* untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus mampu menunjukan bagaimana oprasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan *(approach)* bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung pada situasi dan kondisi (Onong Uchjana Effendy, 2003:301).

Tujuan komunikasi itu harus dinyatakan secara jelas karena menyangkut pada khalayak sasaran *(target audience)* yang didalam strategi komunikasi secara makro dibagi lagi menjadi kelompok sasaran *(target group)*

Strategi komunikasi yang merupakan paduan perencana komunikasi *(communication planning)* dengan manajemen komunikasi *(communication planning)* dengan manajemen komunikasi *(communication management)* untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Tujuan Pada hakekatnya adalah langkah apa saja yang akan dilakukan. Sehingga tujuan awal dapat berjalan sesuai dengan rencana, tujuan yang dinyatakan melalui perubahan sikap, prestasi, sifat dan kualitas.

Tujuan komunikasi dapat dilihat dari dua prespektif kepentingan yakni kepentingan/ sumber/ pengirim/komunikator dan kepentingan penerima/ komunikan. Dengan demikian maka tujuan komunikasi yang ingin dicapai dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1

Tujuan Komunikasi

Tujuan komunikasi dari sudut kepentingan sumber :	**Tujuan komunikasi dari sudut kepentingan penerima :**
1. Memberikan Informasi 2. Mendidik 3. Menghibur 4. Menganjurkan Suatu Tindakan/ Peruasi	1. Memahami Informasi 2. Mempelajari 3. Menikmati 4. Menerima atau menolak anjuran

Sumber : Wilbur Schramm (1974)

Dalam berkomunikasi dengan murid tunagrahita seorang guru haruslah memiliki sebuah rencana yang baik, sehingga murid tunagrahita dapat menerima pesan yang disampaikan oleh guru.

Rencana merupakan rancangan tentang apa yang akan/harus dilakukan dalam menghadapi problem-problem, langkah-langkah tersebut dirumuskan dalam bentukrencana maupun program.

Rencana Komunikasi merupakan serangkaian tindakan tentang bagaimana proses komunikasi akan diterapkan, apa seja rencana komunikasi yang akan dilakukan. Agar komunikan dapat menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

Selain sebuah rencana yang matang seorang guru juga haruslah dapat menjalankan kegiatan yang sudah ada, kegiatan apa saja yang ada di SLBC Nurani Cimahi agar murid tunagrahita dapat menerima pesan yang disampaikan oleh guru.

Kegiatan ialah acara/ susunan acara, yaitu perincian waktu atau *timing* secara teratur dan menurut urutan tertentu tentang pelaksanaan langkah-langkah dengan apa yang sudah diterapkan pada *planning.*

Sedangkan Kegiatan Komunikasi merupakan suatu proses komunikasi yang dilakukan agar rencana komunikasi yang diterapkan dapat berjalan sesuai dengan apa yang dihapakan.

Proses komunikasi suatu kegiatan yang berlangsung secara dinamis, sesuatu yang didefinisikan sebagai proses, berarti unsur-unsur yang ada didalamnya bergerak aktif, dinamis dan tidak statis. *(Sumber : Berlo, 1960).*

Proses komunikasi dibagi menjadi dua bagian yakni :

1. **Proses Komunikasi Primer :**

   Berlaku tanpa alat yaitu secara langsung dengan menggunakan bahasa. Gerakan yang diberi arti khusus, aba-aba dan sebagainya**.**

2. **Proses Komunikasi Sekunder :**

   Berlaku dengan menggunakan alat agar dapat melipat gandakan jumlah penerima pesan/amanah, yang berarti pula mengatasi hambatan-hambatan geografis (berupa alat, radio, televisi) serta hambatan waktu. (berupa alat telepon, radio dan beberapa buku) dalam hal ini alat-alat itu merupakan media massa.

   Umpan Balik Aubrey Fisher memperlihatkan empat buah pariasi fundamental dalam konteks umpan balik, sebagai berikut :

   1. Umpan balik sebagai respon
   2. Umpan balik sebagai peneguh
   3. Umpan balik sebagai servomekanisme “internal
   4. Umapan balik sebagai proses sosial (Fisher, 1986 : 390)

15.2 Kerangka Konseptual

Proses komunikasi antarpersona yang dilakukan antara guru dengan murid terbelakang mental/tunagrahita tidaklah mudah untuk itu seorang guru haruslah memiliki sebuah strategi dalam berkomunikasi dengan anak terbelakang mental/tunagrahita, sehingga sebuah komunikasi antarpersona dapat diterima oleh murid.

> Definisi komunikasi Antarpersona menurut Devito (1984 :4) dalam bukunya '*The Interpersonal Book*", adalah "proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan berbagai efek dan beberapa umpan balik seketika" (*The process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback*). (Sumber : Devito 1984 : 4)

Dalam berkomunikasi dengan anak terbelakang mental/tunagrahita dibutuhkan sebuah strategi agar pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh murid terbelakang mental/tunagrahita. sehingga para Guru SLBC Nurani Cimahi perlu memiliki sebuah strategi agar pesan yang disampaikan dapat diterima serta memahami apa yang disampaikan guru.

Untuk itu sebuah strategi sanagatlah diperlukan dalam berkomunikasi dengan anak terbelakang mental/tunagrahita. Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan *(planning)* dan menejemen *(management)* untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukan arah saja, melainkan harus mampu menunjukan berbagai taktikoprasional.

Umpan balik yang didapat dari para murid tunagrahita/terbelakang mental ialah, murid bisa memahami komunikasi yang disampaikan serta adanya respon dari setiap murid, seperti melakukan apa yang diperintahkan guru didalam kelas dan murid melakukan sesuai dengan yang diinginkan oleh guru.

Menurut onong uchjana Effendy strategi komunikasi adalah panduan antara perencanaan komunikasi *(communication planning)* dengan menejemen komunikasi *(communication Management)* untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus mampu menunjukan bagaimana oprasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan *(approach)* bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung pada situasi dan kondisi *(Effendy, 2003:301).*

Tujuan :

Tujuan dari guru SLBC Nurani Cimahi ialah murid dapat memahami komunikasi antarpersona yang disampaikan oleh guru, sehingga murid dapat menangkap pesan komunikasi antarpersona yang disampaikan oleh guru.

Rencana :

Rencana yang dilakukan oleh Guru SLBC Nurani Cimahi ialah agar murid dapat memahami komunikasi antarpersona yang disampaikan oleh

guru, sehingga murid dapat menerima pesan komunikasi antarpersona yang disampaikan oleh guru

Kegiatan :

Kegiatan yang dilakukan oleh Guru SLBC Nurani Cimahi ialah agar murid dapat memahami komunikasi antarpersona yang dismpaikan oleh guru, sehingga murid dapat menerima pesan komunikasi antarpersona yang disampaikan oleh guru.

Proses :

Proses yang dilakukan oleh Guru SLBC Nurani Cimahi ialah agar murid dapat memahami komunikasi antarpersona yang disampaikan oleh guru, sehingga murid dapat menerima pesan komunikasi antarpersona yang disampaikan oleh guru.

Umpan Balik:

Umpan balik yang dilakukan oleh Guru SLBC Nurani Cimahi adalah guru memberikan respon ketika murid menyampaikan sebuah pesan komunikasi antar persona sehingga dapat terciptanya saling pengertian antara guru dengan murid.

1.6 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi , yang diajukan kepada seluruh guru SLBC Nurani Cimahi. Adapun pertanyaan penelitian sebagai berikut :

A. Tujuan Komunikasi Antarpersona

1. Apa yang diharapkan Guru SLBC Nurani Cimahi Bandung dari hasil tujuan komunikasi antarpersona?
2. Bagaimana langkah untuk mencapai tujuan komunikasi antarpersona tersebut ?
3. Apakah tujuan komunikasi antarpersona sudah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan?
4. Apakah tujuan komunikasi antarpersona yang diterapkan memberikan manfaat bagi murid tunagrahita ?
5. Adakah tujuan yang tidak tercapai dari proses komunikasi antarpersona guru dan muridnya di SLBC Nurai ?
6. Jika ada, tujuan dalam hal apa saja yang tidak tercapai ?
7. Siapa saja yang turut mengsukseskan tujuan tersebut ?

B. Rencana Komunikasi Antarpersona

8. Apa saja rancangan rencana yang dibuat di SLBC Nurani Cimahi agar murid dapat menerima pesan komunikasi antarpersona yang disampaikan oleh guru?
9. Apakah Komunikasi antar persona yang dilakukan sudah berjalan dengan efektif?
10. Apakah program rencana komunikasi antar persona yang sudah dibuat oleh para Guru SLBC Nurani sudah berjalan sesuai dengan harapan ?

11. Apakah para murid SLBC Nurani dapat menerima rencana komunikasi antarpersona yang diterapkan sekolah ?

C. Kegiatan Komunikasi Antarpersona

12. Apa saja susunan kegiatan komunikasi antarpersona yang dilakukan oleh guru untuk merangsang murid tunagrahita ?
13. Berapa lama perincian waktu yang diterima oleh murid tunagrahita dalam menangkap pesan ketika kegiatan komunikasi antar persona berlangsung?
14. Selain pelaksanaan kegiatan belajar didalam ruang kelas, apakah ada kegiatan yang dilakukan diluar lingkungan sekolah?
15. Apa saja hambatan yang muncul ketika kegiatan komunikasi antar persona dilakukan?

D. Proses Komunikasi Antarpersona

16. Apakah para guru SLBC Nurani Cimahi menggunakan proses komunikasi secara primer?
17. Bagaimana proses komunikasi primer Guru SLBC Nurani Cimahi pada murid tunagrahita?
18. Selain proses komunikasi secara primer apakah para guru SLBC Nurani menggunakan proses komunikasi secara sekunder?
19. Selain melakukan komunikasi antarperona secara langsung, media apa yang digunakan guru dalam berkomunikasi dengan murid tunagrahita?

E. Umpan Balik

20. Bagaimana respon umpan balik yang diterima oleh murid ketika proses komunikasi antar persona berlangsung?

1.7 Subjek dan Informan Penelitian

1.7.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu, baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat-keadaannya ("*atributt*"-nya) akan diteliti. Dengan kata lain subjek penelitian adalah sesuatu yang di dalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian *(Tatang M, 2009).*

Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Sekolah dan Guru SLBC Nurani Cimahi, berikut dapat dilihat dalam tabel, nama-nama subjek beserta jabatannya.

Tabel 1.2

Subjek Penelitian

No	Nama Pendidik	Jabatan	Tugas Mengajar
1	Drs. Suhartono	Kepala Sekolah	Guru PLH
2	Hj. Siti Masitoh, S.Pd	Guru PNS	Guru Kelas D3 C1
3	Nanih Marliani, S.Pd	Guru PNS	Guru Kelas D 4 C
4	Ibah Toyibah, S.Pd	Guru PNS	Guru Kelas L3
5	Hj. Sumiyati, S.Pd	Guru PNS	Guru Kelas D2C1
6	Marina, S.Pd	Guru PNS	Guru Kelas D 1 B
7	Anaraja, S.Pd	Guru PNS	Guru Kelas D 1 C
8	Neti K. Hodijah, S.Pd	Guru PNS	Guru Kelas D6 C
9	Euis Turliah, S.Pd	Guru PNS	Guru Kelas D3 C
10	Siti Rostini, S.Pd	Guru PNS	Guru Kelas D6 C1
11	Heriyanto, S.Pd	Guru PNS	Guru Kelas L1
12	Teti Kartini, S.Pd	Guru PNS	Guru Kelas D2 C1
13	Dewi Widaningsih, S.Pd	Guru PNS	Guru Seni Tari
14	Riani Shopianty, Amd.,S.Pd	Guru PNS	Guru Terapi Wicara

Sumber : Arsip SLBC Nurani, 2010

1.7.2 Informan Penelitian

Informan adalah seseorang yang, karena memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, diminati informasi mengenai objek penelitian tersebut. Lazimnya informasi atau narasumber peneliti ini ada dalam penelitian yang subjek penelitiannya berupa “kasus” (satu

kesatuan unit) antara lain yang berupa lembaga atau organisasi atau institusi (perantara) sosial.

Diantara sekian banyak informan tersebut, ada yang disebut narasumber kunci (*Key informan)* seorang ataupun beberapa orang, yaitu orang atau orang-orang yang paling banyak menguasai informasi (paling banyak tahu) mengenai objek yang sedang diteliti tersebut *(Tatang M, 2009).*

Peneliti memilih informan dalam penelitian sebanyak empat orang, informan dipilih sesuai dengan waktu dan masa jabatan kerja beserta pengalaman yang dimiliki oleh informan. Sehingga informan dapat memberikan informasi banyak bagi peneliti tentang kasus yang sedang diteliti oleh peneliti.

Berikut beberapa nama informan yang dipilih, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3

Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan	Tugas Mengajar
1.	Hj. Siti Masitoh	Guru PNS	Guru Kelas D3 C1
2.	Hj. Sumiyati,S.Pd.	Guru PNS	Guru Kelas D2C1
3.	Anaraja,S.Pd.	Guru PNS	Guru Kelas D 1 C
4.	Neti K. Hodijah,S.Pd.	Guru PNS	Guru Kelas D6 C

Sumber : Arsip SLBC Nurani,2010

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriftif menggambarkan tentang karakteristik (ciri-ciri) individu, situasi atau kelompok tertentu. Penelitian ini relatif sederhana yang tidak memerlukan landasan teori rumit atau pengajuan hipotesis tertentu. (Ruslan, 2004 : 12)

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa.penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan tentang hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi (Rahmat, 2004 : 24) dan pada tahap terakhir metode deskriftif harus sampai pada kesimpulan yang didasarkan atas data penelitian (Surachmand, 1970 : 52).

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif untuk melihat kondisi alami dari suatu fenomena. Pendekatan ini bertujuan memperoleh pemahaman dan menggambarkan realitas yang kompleks (Nasution, 1992 : 3).

Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan didasari oleh orang atau prilaku yang diamati. Pendekatan diarahkan pada latar dan individu secara holistic (utuh). Jadi, tidak dilakukan proses isolasi pada objek penelitian kedalam pariabel atau hipotesis. Tetapi memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

Dalam metode kualitatif, realitas dipandang sebagai sesuatu yang berdimensi banyak, suatu kesatuan yang utuh, serta berubah-ubah. Sehingga biasanya, rencana penelitian tersebut tidak di susun secara rinci dan pasti sebelum penelitiannya dimulai. Untuk alasan itu pula, pengertian kualitatif sering diasosiasikan dengan teknik analisis data dan penulisan laporan penelitian.

Kirk dan Miller (1986 : 26) mendefinisikan bahwa :

"Penelitian kualitatif merupakan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasa dan penulisan.

1.9 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan beberapa teknik yaitu:

1. **Wawancara**

   Wawancara adalah merupakan salahsatu metode pengumpulan berita, data atau fakta dalam memperoleh keterangan. Pelaksanan bisa secara langsung, bertatap muka *(Face to face)* dengan orang yang diwawancara (*interview*) atau bisa secara tidak langsung seperti memlalui telphone, internet atau surat (wawancara tertulis). Teknik wawancara yang peneliti lakukan yaitu, dengan mewawancarai pihak guru SLBC Nurani Cimahi.

2. **Observasi**

   Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan dilakukan. Dalam melakukan observasi, penulis

mendatangi SLBC Nurani Cimahi Bandung untuk mendapatkan informasi yang dapat mendukung penelitian secara langsung dari pihak SLBC Nurani Cimahi Bandung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

4. Studi Pustaka.

Yaitu menggunakan survey tarhadap data yang ada, penulis bertugas menggali teori-teori yang berkembang dalam ilmu yang berkepentingan. Studi Pustaka menurut Nadzir (1985) adalah : “Mencari metode-metode serta penelitian baik dalam pengumpulan data yang pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti terlebih dahulu”(Nadzir, 1985 : 111)

5. **Penelusuran Data *Online***

Adalah tatacara melakukan penelusuran data melalui media *online* seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas *online*, sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data informasi *online* yang berupa data maupun informasi teori, secepat atau semudah mungkin dan dapat dipertanggung jawabkan secara akademis. (Bungin, 2008 : 148)

1.10 Teknik Analisis Data

Suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematik mengenai suatu hal dalam rangka mengetahui bagian-bagian, hubungan diantara bagian, dan hubungan bagian dengan keseluruhan. Menurut Bodgan & Biklen bahwa:

> "Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memmutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain*"(Bodgan dan Biklen dalam Moleong, 2005:248)*

Ada tiga unsur utama dalam proses analisis data pada penelitian kualitatif yaitu :

1. Reduksi data sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, klasifikasi data kasar dari hasil penggunaan teknik dan alat pengumpul data dilapangan. Reduksi data sudah dilakukan semenjak pengumpulan data reduksi dilakukan secra bertahap dengan cara membuat ringkasan dan menelusuri tema yang tersebar. Setiap data dipilih disilang melalui komentar informasi yang berbeda untuk menggali informasi dalam wawancara dan observasi.

2. Penyajian data merupakan suatu upaya penyusunan sekumpulan informasi menjadi pernyataan. Data kulaitatif dijadikan dalam bentuk teks yang pada mulanya terpencar dan terpisah menurut sumber informasi dan pada saat

diperolehnya informasi tersebut. Kemudian data diklasifikasikan menurut pokok-pokok permasalahan yang antara lain terkait dengan teknik komunikasi antarpersona.

3. Menarik kesimpulan berdasarkan reduksi, interprestasi dan penyajian data yang telah dilakukan pada tahap sebelumya selaras dengan mekanisme logika pemikiran induktif, maka penarikan kesimpulan akan bertolak belakang dengan hal-hal yang khusus sampai pada rumusan kesimpulan yang sifatnya umum.

1.11 Lokasi dan Waktu

1.11.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di SLBC Nurani Cimahi Bandung di Jalan H. Arsyad. No.187 Cimahi . Telp (022) 6025339.

1.11.2 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian dalam penelitian ini, berlangsung selama 6 bulan, yang dimulai pada bulan Februari 2010- Juli 2010

Tabel 1.4

Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	• **Persiapan**																								
	Pengajuan judul																								
	Acc judul																								
	Pengajuan persetujuan pembimbing																								
	Bimbingan																								
2.	• **Pelaksanaan**																								
	Bimbingan BAB I																								
	Seminar UP																								
	Bimbingan BAB II																								
	Bimbingan BAB III																								
3.	• **Penelitian Lapangan**																								
	Proses wawancara																								
	Pengolahan data																								
	Bimbingan BAB Iv																								
	Bimbingan BAB V																								
4.	• **Penyelesaian Laporan**																								
	Penyusunan seluruh draft skripsi																								
5.	• **Sidang kelulusan**																								

Sumber: Peneliti, Maret 2010

1.12 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terbagi atas lima bab dan disusun dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang pendahuluan penelitian yang berisikan latar belakang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, oprasionalisasi variabel, hipotesisi dan subhipotesis, metode penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, populasi dan sampel, model penelitian, lokasi dan waktu penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dan menjadi landasan teoritis dalam penelitian yang dilakukan. Dalam bab ini akan dibahas mengenai pelayanan, kepuasan pelanggan dan teori penunjang dalam memecahkan masalah pada penelitian ini.

BAB III OBJEK PENELITIAN

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai gambaran umum perusahaan tempat sumber data primer informasi penelitian, seperti sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, logo perusahaan, struktur organisasi, sarana dan prasarana perusahaan.

BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menggambarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dengan cara wawancara dan studi kepustakaan serta informasi dan literatur lain.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini peneliti membuat kesimpulan atau hasil akhir dari penelitian. Kesimpulan ini disesuaikan dengan identifikasi masalah. Saran yang dibuat peneliti ditujukan untuk SLBC khususnya, dan mahasiswa ilmu komunikasi umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

A Buku :

1. Davito, A.Y. *Human Comunication : The Basic Course. Harper Collins Publisher, New York,* 1991.
2. Effendy. Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.1986.
3. _____ Ilmu Komunikasi, *Teori Dan Filsafat Komunikasi*. Penerbit PT, Citra Aditya Bakti, Bandung,1993.
4. Harid Cangara*, Pengantar Ilmu Komunikasi* PT. Remaja Rosdakarya, Bandung 1960
5. Liliweli, Alo. 1997. *Komunikasi Antar Pribadi, Bandung* : Citra Aditiya Bakti.
6. _____*Prespektif Teoritis Komunikasi Antarpribadi* , Bandung : Citra Aditiya Bakti. 1994.
7. Mulyana, Deddy. 2000 *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* yogyakarta : Graha Ilmu.
8. Poerwadar Minta. W.J.S 2003, Kamus *Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.
9. Rakhmat, Jalaludin. *Psikologi Komunikasi* PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 1996.

10. Ruslan. A.T., Kusnidar, A. Dan Arifin, Z. *Pendekatan Dalam Proses Belajar Mengajar*. Remadja Karya CV, Bandung, 1989.

11. Surwono, Sarlito Wirawan. *Pengantar Umum Psikologi*. PT. Bulan Bintang, Jakarta, 1996.

12. Surachmand, Winarno. Bandung 2004. Pengantar Penelitian Ilmiah

13. Tarmansyah. *Gangguan Komunikasi*. Dep. Pendidikan Dan Kebudayaan, Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi, Proyek Pendidikan Tenaga Guru, Jakarta, 1995.

A. Sumber Lain :

14. Arsip SLBC Nurani Cimahi, 2010

15. UU No. 4 Tentang Kesejahteraan Anak.

16. Rusmana, Kompas 5 Juni 2000

17. Widyawati, Ika."*Diagnosa Dan Penatalaksanaan Dari Segi Medis*". Simposium Sehari Penanggulangan anak Dengan Pemusatan Perhatian,Bandung, 1999.

18. Nia Kurnia : Efektivitas Komunikasi Antarpersona *Costumer Care* RS. AL-Islam Bandung Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inapnya.

19. Dokumentasi Pribadi, 2010.

20. ***http://www.depsos.go.id)*** Kementrian Sosial RI :Kerja Keras, Kerja Cerdas Kerja Mawas, 16 Feb 2009 PT.Surveyor Indonesia 12: 30 Indri Indarwati