BAB II

Tinjauan Pustaka

2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi

2.1.1 Pengertian komunikasi

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 Jalaluddin 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 Onong Uchjana 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.

2.1.2 Proses Komunikasi

Untuk memahami pengertian komunikasi sehingga dapat dilancarkan secara efektif, mari kita lihat paradigma yang dikemukakan oleh Lasswel (1972). Beliau mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi adalah menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who Say What In Wich Channel To Whom With What Effect?*

Paradigma Lasswel tersebut menunjukan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan diatas yakni :

1. Komunikator *(Communicator, Source, Sender)*
2. Pesan *(Message)*
3. Media *(Channel)*

4. Komunikan *(Comunicant, Comunicatee, Receiver)*
5. Efek *(Effect, Impact)*

Jadi berdasarkan paradigma Lasswel tersebut, Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.

Sebagai suatu proses, Komunikasi mempunyai persamaan dengan bagaimana seseorang mengekspresikan perasaan , ada hal-hal yang berlawanan (Kontradiktif), dan hal-hal yang sejalan (selaras, serasi), serta meliputi proses menulis, mendengarkan, dan mempertukarkan informasi.Menurut Bovee dan Thil (1999) proses komunikasi dapat dibagi menjadi lima tahap, yaitu:

1. Pengirim menyampaikan ide atau gagasan.
2. Ide diubah menjadi suatu pesan.
3. Pemindahan pesan.
4. Penerima menerima pesan.
5. Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan-balik kepada pengirim. (Sumber : Lasswel, 1999)

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.

Bagaimana komunikasi harus efektif, hal tersebut tergantung kepada komponen komunikasi, yaitu Komunikator, Pesan, Komunikan, serta Efek. Efektivitas disini adalah apabila komunikasi sudah menyetujui dan mau berubah atau menyatakan berubah tentang apa yang disampaikan oleh komunikator. Komunikator harus tahu khalayak mana yang dijadikan sasarannya dan tanggapan yang diinginkan. Komunikasi harus mengirimkan pesan melalui media yang efisien dalam mencapai khalayak sasaran. Maksud dari media yang efisien tersebut adalah media yang tepat atau sesuai dengan tanggapan yang diinginkan dengan mencapai khalayak sasaran .

Sedangkan menurut Sastropoerta dalam (1990) menyatakan bahwa :

> " Suatu komunikasi dapat dikatakan efektif atau berhasil bila mana diantara penyebar pesan dan penerima pesan terdapat suatu pengertian yang sama mengenai isi pesan. Isi pesan yang disampaikan oleh penyebaran melalui lambang-lambang itu dapat dikatakan sebagai titan atau kendaraan.untuk simbol yang dipergunakan anatara mereka dapat terdiri atas : bahasa baik lisan maupun tulisan , syarat-syarat, gambar-gambar dan tanda-tanda.". (Sastropoerta, 1990 : 8)

Komunikasi dikatakan efektif atau berhasil adalah apabila pesan yang disampaikan komunikator itu dapat diterima, adanya saling pengertian sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan komunikator serta dapat mengubah sikap komunikan.

2.2 Tinjauan tentang komunikasi antar persona

2.2.1 Pengertian Komunikasi antar Persona

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 Onong Uchjana 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.

2.2.2 Unsur-unsur komunikasi antar persona

Beberapa unsur yang harus dimiliki oleh setiap bentuk komunikasi termasuk komunikasi antarpersona antara lain :

1. Konteks
2. Komunikator – Komunikan
3. Pesan
4. Saluran
5. Gangguan
6. Umpan Balik
7. Model Proses

Konteks

Konteks adalah suatu keadaan,suasana yang bersifat fisik, historis, psikologis tempat terjadinya komunikasi. Suatu konteks pada komunikasi antar persona ternyata berpengaruh terhadap harapan maupun tingkat partisipasi itu menentukan juga pemaknaan terhadap suatu pesan yang diterima yang akhirnya mempengaruhi prilaku

Komunikator- komunikan

Dalam komunikasi antar persona sudah jelas bahwa yang melakukan komunikasi adalah manusia, manusia yang terlibat dalam transaksi komunikasi berperan tertentu yaitu sebagai pengirim (Komunikator) maupun penerima (Komunikan) yang umumnya dilakukan secara simultan, sebagai seorang pengirim maka ia menyusun suatu pesan dan mulai mengkomunikasikannya kepada orang lain dengan harapan akan mendapatkan tanggapan sebagai manusia. Pesan-pesan itu dapat berbentuk tanpa isyarat serta simbol-simbol secara verbal maupun nonverbal.

Pesan

Komunikasi antarpersona melalui proses umum yaitu Pengirim dan penerima pesan/ pesan-pesan dalam komunikasi dapat dipahami melalui tiga unsur utama : 1) makna yang terbentuk oleh semua orang 2) simbol-simbol yang dipergunakan untuk menyampaikan makna, 3) bentuk organisasi pesan-pesan itu.

Saluran

Dalam membagi pesan dari seorang pengirim (setelah proses encoding) maka pesan harus melewati suatu tempat, atau alur lewatnya pesan-pesan itu, saluran itu sebenarnya mirip sarana transportasi yang mengangkut barang atau manusia dari suatu tempat ke tempat lainnya. Dalam komunikasi suatu kata berisi pesan dibawah oleh seseorang kepada orang lain melalui gelombang suara, pernyataan raut wajah, gerakan tubuh, gerakan cahaya mata.

Secara umum semakin banyak saluran yang dipergunakan untuk mendistribusikan pesan akan menghasilkan komunikasi yang semakin sukses.

Gangguan

Gangguan merupakan setiap rangsangan yang menghambat pembagian pesan dari pengirim kepada penerima maupun sebaliknya. Sebagian besar sukses komunikasi manusia sangat bergantung pada cara mengatasi gangguan yang berbentuk eksternal maupun semantik.

Gangguan eksternal *(External noise)* adalah gangguan dari luar yang mengganggu penglihatan, suara ataupun stimulus lain dari lingkungan yang menarik seseorang untuk memperhatikannya sehingga pemaknaan terhadap pesan semakin jauh.

Gangguan semantik *(semantic noise)* yang terjadi karena tidak benarnya proses decoding terhadap pesan. Gangguan semantik sering terjadi pada bahasa kata-kata, ungkapan, dialek yang berbeda dengan maksud pengirimannya.

Umpan balik

Umpan balik adalah pemberian tanggapan terhadap pesan yang dikirimkan dengan suatu makna tertentu. Umpan balik menunjukan bahwa suatu pesan didengar, dilihat, dimengerti apalagi sama maknanya. Jadi berhasil kalau secara verbal maupun nonverbal reaksi penerima dapat menceritakan kepada pengirim bahwa pesan itu diterima ataupun ditolak atau juga dikoreksi. Dengan jalan ini maka penerima akan memahami pesannya belum atau bahkan tidak mencapai sasaran sama sekali.

Model proses

Modelkomunikasi sebenarnya mempunyai beberapa fungsi yang menurut Devito yaitu : 1) model menyajikan pengorganisasian dari berbagai unsur dalam suatu proses komunikasi 2) Model merupakan alat bantu yang berfungsi heuristik 3) model memungkinkan kita melakukan suatu prediksi terhadap komunikasi (apa yang terjadi pada suatu kondisi tertentu) 4) model membantu kita mengadakan

pengukuran terhadap unsur-unsur dan proses komunikasi dalam suatu keadaan tertentu.

(Liliweri, 1994 : 11-17).

2.2.3 Ciri-ciri komunikasi antar persona

Ciri-ciri komunikasi antar persona menurut Alo Liliweri yang merupakan rumusan dari berbagai ciri-ciri komunikasi antar persona menurut para ahli diantaranya sebagai berikut :

1. Spontanitas yaitu terjadi sambil lalu dengan media utama adalah tatap muka.
2. Tidak mempunyai tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu.
3. Terjadi secara kebetulan diantara peserta yang identitasnya kurang jelas.
4. Mengakibatkan dampak yang disengaja dan tidak disengaja.
5. Kerap kali berbalas-balasan.
6. Mempersyaratkan hubungan palingsedikit dua orang dengan hubungan yang bebas dan bervariasi, ada keterpengaruhan.
7. Harus membuahkan hasil.
8. Menggunakan lambang-lambang yang bermakna (Lilweri, 1997 : 13).

2.2.4 Jenis-jenis komunikasi Antar persona

Secara teoritis komunikasi antar pribadi di klasifikasi menjadi dua jenis menurut sifatnya:

1. Komunikasi diadik *(dyadic communication)*

Komunikasi diadik adalah komunikasi antarpribadi yang berlangsung antara dua orang yakni yang seorang adalah komunikator yang menyampaikan pesan dari seorang lagi komunikan yang menerima pesan, oleh karena itu prilaku komunikasinya dua orang, maka dialog yang terjadi berlangsung secara intens. komunikator memusatkan perhatianya kepada diri komunikan seorang itu.

Situasi komunikan seperti itu akan nampak dalam komunikasi triadik atau komunikasi kelompok , baik kelompok dalam bentuk keluarga maupun dalam bentuk kelas atau seminar.

2. Komunikasi triadik *(triadik communication)*

   Komunikasi triadik adalah komunikasi antar pribadi (antar persona) yang pelakunya terdiri dari tiga orang, yakni seorang komunkator dan dua orang komunikan.

   Apabila dibandingkan dengan komunikasi diadik, maka komunikasi diadik lebih efektif, karena komunikator memusatkan perhatiannya kepada seorang komunikan, sehingga ia dapat menguasai frame of reference komunikan sepenuhnya, juga umpan balik yang berlangsung, kedua faktor yang sangat berpengaruh terhadap efektif atau tidaknya proses komunikasi.

   Walaupun demikian dibandingkan dengan bentuk-bentuk komunikasi lainnya, misalnya komunikasi kelompok dan komunikasi massa, komunikasi triadik merupakan komunikasi antar pribadi lebih efektif tidaknya proses komunikasi (Onong Uchjana Effendy, 2003 : 62-63).

2.2.5 Fungsi-fungsi komunikasi antarpersona

Fungsi-fungsi komunikasi antarpersona terdiri dari fungsi sosial dan fungsi pengambilan keputusan.

1. Fungsi Sosial

Komunikasi antar persona secara otomatis mempunyai fungsi sosial, ini disebabkan dalam proses komunikasi beroprasi dalam konteks sosial yang orang-orangnya berinteraksi satu sama lain.

“Dalam kondisi demikian maka fungsi komunikasi antar persona mengandung aspek-aspek menurut Liliweri adalah sebagai berikut:

1. Manusia berkomunikasi untuk mempertemukan kebutuah biologis dan psikologis, karna seperti kita ketahui bahwa setiap manusia secara alamiah merupakan makhluk sosial, tanpa mengadakan interaksi sosial maka seseorang gagal dalam kehidupannya.
2. Manusia berkomunikasi untuk memenuhi kewajiban sosial, karena setiap orang terikat dalam suasana sistem dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Norma dan nilai tersebut mengatur kewajiban-kewajiban tertentu secara sosial dalam berkomunikasi sebagai suatu keharusan yang tidak dapat dielakan.
3. Manusia berkomunikasi untuk mengembangkan hubungan timbal balik, dalam setiap perkenalan pertama dengan oranag lain, setiap orang berusaha menutup diri. Barangkali pada saat pertama bentuk tindakan sosial yang terjadi hanya berinteraksi “biasa”, sebagai akaibat basa-basi dalam pergaulan, kemudian meningkat menjadi relasi sosial, ekonomi diantara mereka. Dari suatu relasi yang kurang mementingkan pihak lain, kini

meningkat menjadi pertukaran kepentingan dua pihak sebagai wujud dari rasa saling memerlukan.

4. Manusia berkomunikasi untuk meningkatkan dan merawat kualitas mutu diri sendiri. Ternyata bahwa hanya melalui komunikasi antar persona setiap orang akan mendapatkan penilaian dari orang lain. Dengan demikian kita mampu menilai, melihat mutu komunikasi orang lain dan kemudian mengubah diri sendiri, meningkatkannya lalu terdampak pada usaha merawat kesehatan jiwa. Seseorang yang secara terus menerus secara lugas, saling bertukar pikiran dan perasaan sampai pada tahap pisikologis, maka dirinya akan mengubah keadaan kesehatan jiwa orang lain yang berkomunikasi dengannya.
5. Manusia berkomunikasi untuk menangani konflik, pertentangan antar manusia, terutama antar pribadi merupakan kenyataan hidup yang tidak dapat dihindari. Konflik ini tidak dapat terelakan karena ia datang tidak direncanakan. Melalui komunikasi antarpersona konflik dapat dihindari karena telah terjadi pertukaran pesan dan persamaan makna tentang sesuatu hal tertentu".(Liliweri, 1994 : 27-30)

2. Fungsi pengambilan keputusan

Selain sebagai makhluk sosial , manusia juga dikaruniai oleh otak akal sebagai sarana berfikir yang tidak dimiliki oleh hewan, maka manusia memiliki kemampuan untuk mengambil suatu keputusan. Banyak keputusan diambil manusia, dilakukan dengan

berkomunikasi karena mendengar saran pendapat, pengalaman, gagasan, pikiran maupun perasaan orang lain.

"Ada dua aspek dari fungsi pengambilan keputusan jika dikaitkan dengan komunikasi, yaitu :

1. Manusia berkomunikasi untuk membagi informasi, informasi merupakan kunci utama bagi seseorang dalam pengambilan keputusan yang efektif. Beberapa informasi yang diperoleh melalui kegiatan pengamatan, melalui bacaan, melalui obrolan, melalui acara televisi, melalui pesan radio hanya lebih banyak di peroleh komunikasi antarpersona.
2. Manusia berkomunikasi untuk mempengaruhi orang lain, karena informasi sangatlah mempengaruhi keberhasilan dalam pengambilan keputusan, maka komunikasi pada awalnya bertujuan untuk mendapatkan persetujuan dan kerja sama dengan orang lain. Tujuan pengambilan keputusan antara lain mempengaruhi orang lain terutama sikap prilaku".(Liliweri, 1994 : 30-32)

2.2.6 Tujuan komunikasi Antarpersona

Menurut Prof. Drs.H.A.W. Widjaja dalam bukunya "Ilmu Komunikasi "tujuan dari komunikasi antar persona adalah :

1. Mengenali diri sendiri dan orang lain.
2. Mengetahui dunia luar
3. Menciptakan dan memelihara hubungan
4. Mengubah sikap dan prilaku
5. Bermain dan mencari hiburan
6. Membantu orang lain. (Widjaja, 2000 : 122)

2.2.7 Hambatan-Hambatan Dalam Komunikasi Antarpersona

Komunikasi antar persona merupakan komunikasi antara seorang individu degan individu lain, Menurut Sri Haryani dalam bukunya "Komunikasi Bisnis" beberapa hal yang menyebabkan komunikasi antar individu tidak efektif adalah :

1. Perbedaan persepsi
2. Kesalahan penyerapan pesan/informasi
3. Perbedaan bahasa
4. Kurang perhatian
5. Perbedaan kondisi emosional
6. Perbedaan latar belakang pendidikan (Haryani, 2001 : 51).

2.3 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi

2.3.1 Definisi Strategi Komunikasi

Strategi 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 bagaimana tatik oprasionalnya. Demikian juga dengan strategi komunikasi yang merupakan panduan perencanaan komunikasi *(communication planning)* dengan manajemen komunikasi *(communication management)* untuk mencapai tujuan yang telaah ditetapkan.

Strategi yang baik disusun berdasarkan kombinasi dari : data (fakta), pengalaman dan kepekaan, ilmu (analisis), data dukungan teknologi untuk memprediksi *(forecasting)* dan mengelola data (kasali, 1994 : 104). Strategi komunikasi harus

mampu menunjukan bagaimana oprasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan *(approch)* bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi.

2.3.2 Langkah-Langkah Strategi Komunikasi

Pearce dan Robinson, seperti dikutip oleh Kasali dan Soemirat (2003 : 92) mengembangkan langkah-langkah strategi komunikasi sebagai berikut:

1. Menentukan misi perusahaan termasuk didalamnnya adalah pernyataan yang umum mengenai maksud pendirian *(purpose)*, filosofi, dan saran *(goals)*.
2. Mengembangkan profil perusahaan *(company profile)* yang mencerinkan kondisi intern perusahaan dan kemampuan yang dimiliki.
3. Penilaian terhadap lingkungan ekstern perusahaan, baik dari segi semangat kompetetif maupun secara umum.
4. Analisis terhadap peluang yang tersedia dari lingkungan (yang melahirkan pilihan-pilihan).
5. Identifikasi atas pilihan yang dikehendaki yang tidak dapat digenapi untuk memenuhi tuntutan misi lembaga.
6. Pemilihan strategi atas tujuan *(objective)* jangka panjang dan garis besar strategi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan tersebut.
7. Mengembangkan tujuan *(objective)* tahunan dan rencana jangka pendek yang selaras dengan tujuan jangka panjang dan garis besar strategi.
8. Implementasi atas hal-hal yang di atas dengan menggunakan sumber yang tercantum pada anggaran *(budget)* dan mempadukan rencana tersebut dengan sumber daya manusia, struktur, teknologi dan sistem balas jasa yang memungkinkan.
9. Tinjauan *(review)* dan penelitian *(evalution)* atas hal-hal yang kelak dicapai dalam setiap periode jangka pendek sebagai suatu proses untuk melakukan pengawasan dan sebagai input bagi pengambilan keputusan di masa depan.

2.3.3 Unsur-Unsur Pokok Strategi Komunikasi.

Menurut Ruslan (1998:127) strategi merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan utama instansi, maka strategi harus memiliki beberapa unsur-unsur pokok, antara lain sebagai berikut :

a. Unsur menyatu *(unified),* yaitu menyatakan unit atau bagian-bagian dari suatu organisasi perusahaan, baik keinginan atau tujuan bersifat individual maupun kelompok.
b. Unsur integrasi *(integrated)* yang merupakan seluruh strategi yang direncanakan secara integral dan akan selalu tetap atau cocok untuk semua kegiatan atau tingkatan dalam struktur organisasi *(manajemen strategi).* Manajemen strategi ini terdiri atas tingkatan sebagai berikut :
    1. Strategi Korporat *(Corporate strategy)* yang terdiri dari beberapa unit bisnis instansi.
    2. Strategi bisnis *(business strategy)* yang terdiri dari satu unit bisnis
    3. Strategi fungsional *(functional strategy)* yang terdiri dari unit-unit

       pendukung. *(supporting team).*

2.3.4 Tujauan Strategi Komunikasi

R. Wayne Pace, Brent D. Peterson, dan M. Dallas Burnett dalam buku mereka, *Techniques for effective Communication,*

sebagaimana dikutip oleh Onong Uchjana Effendy, menyatakan bahwa tujuan sentral strategi komunikasi terdiri atas tiga tujuan utama

1. untuk mengamankan pemahaman *(to secure understanding).*

2. Untuk menetapkan penerimaan *(to estabilish acceptance)* .

3. Untuk memotivasi tindakan *(to motivate action).* (Onong Uchjana Effendy, 2003:32)

2.3.5 Fungsi Strategi Komunikasi

Menurut Agustinus Sri Wahyuni, seperti dikutip oleh ruslan (1998:129-130), manfaat yang diperoleh oleh organisasi dalam menerapkan strategi komunikasi *(manajement strategi)* secara garis besar adalah sebagai berikut:

a. Memberikan arah dan tujuan yang jelas dalam jangka panjang.
b. Membantu organisasi beradaptasi pada perubahan yang akan mungkin terjadi di masa-masa yang akan datang.
c. Menciptakan suatu oprasional dan fungsional manajemen perusahaan akan lebih efektif dan efisien dalam menghadapi persaingan yang kian tajam mengidentifikasi keunggulan komparatif suatu organisasi dalam lingkungan yang semakin beresiko tinggi.
d. Keterkaitan personil dalam membuat strategi akan lebih memotivasi dalam tahap-tahap pelaksanannya.

e. Aktivitas pembuatan strategi akan mempertinggi kemampuan perusahaan untuk mencegah munculnya berbagai masalah di masa-masa mendatang.
f. Aktivitas yang saling tumpang-tindih antara unit atau divisi dapat dihadapi.

2.4 Pengertian Tentang Anak dan Anak Tunagrahita.

Anak merupakan potensi serta penerus dalam keluarga, sehingga dengan demikian ia perlu mendapatkan kesempatan yang seluas-luasnya baik dalam pendidikan maupun dalam pergaulan di lingkungan dimana anak tersebut berada. Maksud dari kesempatan ini adalah kesempatan dalam mendapatkan pelajaran baik formal maupun non formal, kesempatan untuk berinteraksi dan bersosialisasi di dalam masyarakat, terutama berinteraksi atau bergaul dengan teman-teman sebayanya. Definisi anak menurut Undang-undang No. 4 Tahun 1979, tentang Kesejahteraan Anak adah seseorang yang belum mencapai umur 21 tahun dan belum pernah menikah. Persyaratan utama agar anak dapat tumbuh dan berkembang secara baik adalah terpenuhi segala kebutuhan akan kasih sayang, pendidikan, kesehatan, perlindungan terhadap segala diskriminasi dan prilaku salah, serta kesempatan untuk mengeluarkan pendapat dalam berbagai keputusan yang menyangkut dirinya.

Sebelum berbicara tentang hak anak, penulis akan membahas terlebih dahulu tentang perkembangan anak. Perkembangan Kejiwaan pada masa anak-anak, terkadang disebut dengan masa anak kecil atau masa menjelang sekolah, sebab masa ini saat-saat senang mempersiapkan diri untuk bersekolah. Demikian pula masa ini ada yang menyebut dengan masa esthetis, dikarnakan anak mulai mengenal dunia sekitarnya serta indah. Masa-masa anak memiliki berbagai macam perkembangan, seperti perkembangan pikiran. Perkembangan pikiran atau *intellec* anak itu pada dasarnya berhubungan erat dengan perkembangan bahasa, keduanya merupakan faktor penentu bagi seseorang dapat menyampaikan gagasannya, keinginannya dalam mengadakan komunikasi dengan yang lain. Menurut Abu Ahmadi perkembangan pikiran pada anak dapat dibedakan dengan dua bentuk, antara lain :

1. Perkembangan Informasi, yaitu perkembangan fungsi-fungsi pikir atau alat-alat pikir anak untuk menyerap, menimbang, memutuskan, menguraikan, dan lain-lain. Contoh : Perkembangan sistematika berpikir, teknik pengambilan keputusan, dan lain-lain.
2. Perkembangan material yaitu perkembangan jumlah pengetahuan pikir *(knowledge)* oleh seorang anak itu dapat dimiliki dan dikuasainya .

   Contoh : Penguasaan tentang angka-angka, pendapat-pendapat, teori-teori, dan sebagainya.

Anak juga memiliki hak guna mendukung proses perkembangan yang sesuai dengan tahap-tahap perkembangan yang dimiliki anak. Hal ini sesuai dengan Undang-undang No.4 Tahun 1979 tentang kesejahteraan anak bab II pasal 2 adalah sebagi 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).

Anak yang terjamin haknya atas kesejahteraan, pelayanan, pemeliharaan, dan perlindungan akan dapat meningkatkan kualitas hidup anak. Meningkatkan kualitas hidup anak tidak terlepas dari pemenuhan kebutuhan pokok anak. Kebutuhan pokok menurut kartini Kartono adalah sebagai berikut :

a. Kebutuhan fisik atau jasmani

   Kebutuhan ini berhubungan dengan pertumbuhan fisik yang diperlukan anak, seperti sandang, pangan, kesejahteraan dan tempat tinggal.

b. Kebutuhan emosi.

   Kebutuhan ini berhubungan dengan kasih sayang, perasaan emosi, perasaan diterima oleh orang tua dan lingkungannya, juga kemampuan berdiri sendiri.

c. Kebutuhan sosial.

   Kebutuhan ini berhubungan dengan perkembangan kecerdasan yang dimiliki anak untuk rangsangan sensorik, dan membebaskan anak mengemukakan pemikirannya (1992 : 19)

Mengenai perkembangan seseorang anak tidak semua sama, dapat terlihat dalam kehidupan kita salah satunya perkembangan anak cacat mental atau kelainan mental. Menurut Abu Ahmadi dan Widodo supriyono yang dimaksud dengan kelainan mental adalah :

"Kelainan pada fisiknya , misalnya intelegensinya dibawah atau diatas normal, berbakat superior genius *(gifted talented)*, takut pada hal-hal tertentu zoophobia, cynophobi, dan sebagainya, kesulitan membaca *(dyslexial)"*. (Widodo Supriyono : 1990 : 51)

Berbicara tentang masalah anak luar biasa atau anak tunagrahita itu merupakan istilah yang ditujukan untuk membedakan mereka dari anak-anak normal. Kategori anak

tunagrahitan mereka yang memerlukan bantuan khusus, dengan bisa dilihat tanda pada anaknya mereka dua tahun tidak naik kelas, dan lambat dalam memberikan reaksi pada sesuatu.

Adapun yang dimaksud tunagrahita yaitu mereka yang mengalami keterbatasan dalam perkembangan kecerdasan dan perkembangan kemampuanya yang ada dibawah rata-rata menurut ukuran normal, sehingga kemampuan secara optimal dibutuhkan pelayanan pendidikan secara khusus atau bisa juga dikatakan bahwa anak tunagrahita ini adalah mereka yang menunjukkan fungsi intelegensi umum jelas di bawah rata-rata, mengalami hambatan dalam penyesuaian tingkah laku dan nampak selama masa perkembangannya. Abu Ahmadi berpendapat bahwa yang dimaksud anak cacat adalah “anak yang pertumbuhannyadan perkembangannya mengalami penyimpangan baik segi fisik, mental, emosi, serta sosialnya bila dibandingkan dengan anak lain yang sebaya”. (Abu Ahmadi : 1990 : 50)

2.4.1 Klasifikasi Anak Tunagrahita

Bardasarkan pedoman Penggolaongan dan Diagnosis Gangguan Jiwa II (PPDGJ II), tunagrahita dapat digolongkan antara lain adalah sebagai berikut :

a. Tunagrahita Sangat Berat *(Ideot)*

Tipe ini memiliki tingkat intelegensi atau IQ dibawah 20, kemampuan berbicara lambat, bahkan tidak jarang mereka tidak mampu berbicara,perkembangan fisik kurang baik, mereka tidak dapat menolong dirinya sendiri, kemampuan komunikasi sangat minim, dan mera tidak mampu merawat dirinya sendiri.

b. Tunagrahita Berat (Embisil)

Mereka memiliki tingkat intelegensi atau IQ antara 20-34, kemampuan berbicara sangat sedikit, perkembangan fisik kurang baik atau terlambat, mereka juga tidak mampu menolong dirinya sendiri, mereka dapat dilatih tetapi tidak dapat di didik, dan mereka mampu merawat dirina sendiri.

c. Tunagrahita Sedang (Embisil Ringan)

Mereka memiliki tingkat intelegensi atau IQ antara 34-49, kemampuan berbicara masih terlambat, mereka dapat dilatih dan dididik taraf kelas II sampai kelas III SD, mereka dapat menolong dirinya sendiri, mereka mampu merawat dirinya sendiri, dan mampu dilatih untuk mengerjakan pekerjaan yang sederhana.

d. Tunagrahita Ringan (Debil)

Mereka memiliki tingkat intelegensi atau IQ antara 50-70, kemampuan berbicara masih terlambat,mereka dapat dilatih dan dididik, mereka dapat merawat dirinya sendiri dan mampu melakukan pekerjaan rumah, perkembangan fisik rata-rata normal, dan mereka kurang mampu dan kurang dapat membedakan hal-hal yang baik dan buruk.

Keempat penggolaongan tunagrahita di atas, penderita tunagrahita sedang dan ringan dikaitkan sebagai penderita tunagrahita yang mampu dididik (educable), maksudnya anak yang mampu dijadikan tentang pelajaran seperti pelajaran membaca, menulis, berhitung atau yang berhubungan dengan kemampuan pikirnya. Sedangkan penderita tunagrahita yang berat dan dapat dikatakan sebagai tunagrahita yang mampu dilatih (trainable), maksudnya anak yang hanya mampu diajarkan pada keterampilan yang berhubungan dengan kemampuan dan bakat anak. Dan ank penderita tunagrahita sangat berat adalah mereka yang mempunyai ketergantungan penuh terhadap orang lain atau mampu rawat.

2.4.2 Karakteristik Anak Tunagrahita

Karakteristik anak tunagrahita menurut Penggolongan dan Diagnosis Gangguan Jiwa II (PPDGJ II), yaitu :

a. Keadaan fisik atau jasmani

Pada umumnya kurang dari anak-anak normal. Sikap dan geraknya kurang enak (terutama yang tergolong pada tingkatan yang sedang dan berat), tetapi anak pada golongan tingkat ringan memiliki keadaan fisik yang harmonis sama dengan anak normal lainnya. Slain itu ditemukan pula anak-anak yang mengalami gangguan gerak (sensomotorik).

b. Keadaan Sosial

Anak tunagrahita mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri. Mereka tidak dapat memimpin dan memelihara dirinya sendiri. Dalam pergaulan mereka mudah terperosok kedalam tingkah laku yang kurang baik. Anak yang tingkat kecerdasannya ringan, dapat bergaul dengan anggota masyarakat, walupun kadang-kadang mudah sekali terpengaruh . Anak dalam kelompok ini masih mudah berkomunikasi secara lisan, ia dapat membaca majalah dan koran. Pada anak yang tingkat kecerdasannya barat hanya dapat mengadakan komunikasi melalui tanda-tanda. Mereka tidak dapat berbicara, tapi kadang-kadang walaupun dapat berbicara tetapi tidak di mengerti oleh orang lain. Karena itu mereka hanya dapat dilatih dengan tanda-tanda tertentu dengan maksud agar mereka tidak menyakiti badannya dan dapat menyatakan keinginan-keinginannya.

c. Keadaan Kecerdasan

Perkembangan kecerdasan anak tunagrahita pada umumnya lambat dan terbatas, lebih-lebih dalam kapasitas berpikir mengenai hal abstrak. Mereka lebih banyak belajar dengan cara berbicara daripada pemikiran.

Perkembangan mencapai pada usia muda. Anak yang tergolong cacat ringan dapat menyelesaikan pelajaran kelas 6 SD, sedangkan anak yang tergolong pada anak tunagrahita sedang dapat menyelesaikan pelajaran kelas 2 SD , dan anak yang

tergolong pada anak tunagrahita berat tidak dapat belajar seperti yang dilakukan pada anak kelompok tunagrahita sedang ataupun ringan. Pada umumnya anak tunagrahita melakukan kesalahan-kesalahan yang sama dari hari-kehari.

d. Fungsi mental lain

Anak tunagrahita mengalami kesukaran dalam memusatkan perhatian, cepat beralih perhatian, pelupa, sulit mengadakan adaptasi, sukar berbicara dan menghindari dari berpikir.

e. Kepribadian

Anak tunagrahita jarang mempunyai kepribadian yang harmonis, menawan, ataupun berpandangan atau wawasan luas. Pada umumnya kepribadian mereka goyah dan tidak menentu.

f. Organisme.

Baik struktur tubuh maupun fungsi organisme anak tunagrahita pada umumnya kurang dari anak normal, sekap dan geraknya kurang enak dipandang mata.

2.4.3 Faktor Penyebab Tunagrahita

Di samping klasifikasi atau penggolongan menurut tingkatnya, adapun faktor prnyrbab mengapa anak menjadi tunagrahita. Adapun faktor penyebabnya antara lain :

a. Faktor Keturunan.

Faktor keturunan dapat berasal dari keluarga, baik itu orangtuanya, maupun keluarganya yang pernah mengalami cacat mental.

b. Faktor Penyakit.

Tunagrahita ini bisa disebabkan karena terjangkitnya suatu penyakit atau akibat dari pengaruh obat-obatan.

c. Faktor Kecelakaan.

Faktor ini jika ibu dari bayi tersebut mengalami suatu kecelakaan karena dapat mengakibatkan atau meninggalkan luka pada bagian-bagian di tubuh bayi tersebut, misalnya pada bagian kepala bayi.

d. Faktor Dalam Rahim.

Faktor ini dapat mempengaruhi bayi masih berada dalam kandungan apabila seorang ibu mengidap penyakit syphilis.

e. Faktor Karena Proses Melahirkan.

Faktor ini dapat terjadi apabila dilahirkan prosesnya terlalu cepat atau terlalu lambat, sehingga mengakibatkan pendarahan pada otak bayi tersebut.

Kelima faktor di atas tidak mutlak sifatnya, karena ada kalanya seseorang mengalami atau mempunyai beban masalah yang terlampau berat yang dapat mengakibatkan orang tersebut mengalami kemunduran dalam berfikir dan bertingkah laku.

2.5 Masalah sosial

2.5.1 Tinjauan masalah sosial.

Masalah sosial merupakan fenomena sosial yang mempunyai berbagai dimensi. Pada umumnya masalah sosial ditafsirkan sebagai suatu kondisi yang tidak diinginkan oleh sebagian besar warga masyarakat. Hal itu disebabkan gejala tersebut merupakan kondisi yang tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan norma dan nilai standar yang berlaku. Masalah sosial dapat terjadi apabila banyak terjadi hubungan antara warga masyarakat yang menghambat pencapaian tujuan penting dari sebagian besar warga masyarakat yang menghambat pencapaian tujuan penting bagi sebagian besar warga masyarakat, selain itu dapat juga dari organisasi sosial yang menghadapiancaman serius oleh ketidak mampuan mengatur hubungan antara warga.

Berdasarkan analogi masalah sosial terjadi apabila individu atau institusi sosial tidak berhasil dalam mengatur dan menyesuaikan dengan kecepatan perubahan yang terjadi dan karena itu akan mengganggu atau menghancurkan bekerjanya organisme sosial. Masalah sosial juga akan timbul disebabkan karena individu gagal dalam proses sosialisasi atau individu karena beberapa cacat yang dimilikinya, dalam bersikap dan berprilaku tidak berpedoman pada nilai-nilai sosial dan nilai-nilai kepercayaan yang ada dalam masyarakat. Soetomo berpendapat, yang dimaksud dengan masalah sosial :

Suatu gejala atau kondisi yang tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan norma dan nilai serta standar moral yang berlaku, yang menyebabkan beberapa penderitaan dan kerugian baik fisik maupun non fisik. (Soetomo : 1995 : 1)

Dari uraian diatas maka tentang anak tunagrahita pun merupakan suatu masalah sosial. Karena mereka tidak mampu atau kurang mampu berinteraksi dengan baik dengan lingkungan sekitarnya disebabkan kecacatannya. Begitu juga dengan masalah sikaporang tua yang masih terkesan mengisolir anak penyandang cacat mental, atau tidak memberikan kebebasan pada anak untuk mengenal lingkungan luar atau lingkungan teman-temannya.

Permaslahan tentang anak tunagrahita dapat diatasi jika sikap orangtua memberikan kebebasan pada anak untuk dilatih secara khusus yaitu melalui pelatihan khusus dan pendidikan khusus yang sudah disediakan, sehingga mereka mampu bersosialisasi dan berinteraksi di tengah-tengah masyarakat dan teman sebayanya.

2.5.2 Masalah Sosial Anak Tunagrahita

Pada hakekatnya anak akan menempuh kehidupan dewasa, kemudian berkarya, membentuk dan membina keluarga, berguna bagi dirinya sendiri, bagi keluarga dan masyarakat. Hakekat ini akan terlaksana apabila anak dapat tumbuh dan berkembang dengan semestinya. Tidak jarang kita jumpai anak yang mengalami gangguan proses tumbuh kembang diantaranya adalah anak yang mengalami cacat mental. Anak cacat mental

adalah anak dengan fungsi intelektual secara bermakna dibawah rata-rata (IQ < 70), disertai limitasi dalam fungsi penyesuaian dari seperti komunikasi, merawat, mengatur diri, dan bekerja. Keadaan ini timbul pada masa perkembangan yaitu sebelum usia 18 tahun.

Menurut Dinas Propinsi Jawa Barat, ada dua masalah sosial yang dihadapi oleh anak tunagrahita yaitu :

2.5.2.1 Masalah Intern

a. Hambatan Fisik Mobilitas

Penyandang cacat mengalami hambatan dalam mobilitasnya begitu juga dalam kegiatan hidup sehari-hari.

b. Masalah Psikologi

Halam fisik tersebut dapat berakibat timbulnya masalah psikologi seperti rasa rendah diri, depresi, ter isolir, dan lain sebagainya.

c. Hambatan Vokasional

Adanya hambatan gerak fisik dan psikologi tersebut mengakibatkan sulitnya dalam penguasaan suatu jenis keterampilan dan sulitnya memperoleh lapangan pekerjaan.

d. Hambatan Fungsi Sosial

Kesulitan memperoleh pekerjaan bagi peyandang cacat mengakibatkan pengangguran,menurunnya kualitas hidup dan dapat menjadi hambatan dalam melaksanakan fungsi sosialnya. (Sutomo : 1995 :22-26)

2.5.2.2 Masalah Eksternal

Sikap keluarga dan masyarakat sebagaimana dapat digambarkan sebagai berikut :

a. Masih adanya sikap ragu-ragu terhadap kemampuan penyandang cacat sehingga lapangan kerja relatif masih terbatas.
b. Masih adanya kurang peduli disementara lapisan masyarakat terhadap permaslahan sosial penyandang cacat.
c. Masih adanya perlindungan yang berlebihan terhadap penyandang cacat, sehingga menghambat perkembangan kemampuan secara optimal (Sutomo : 1995 : 26)