



**PENDEKATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENGASUH  
TERHADAP LANSIA DI PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA  
KASIH SAYANG IBU BATUSANGKAR**

**SKRIPSI**

*Ditulis Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S.Sos)  
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam*

**OLEH :**  
**ASRIANTI RESITA SARI**  
**2130302009**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAHMUD YUNUS BATUSANGKAR  
2025 M/ 1447 H**



**THE INTERPERSONAL COMMUNICATION APPROACH OF  
CAREGIVERS TOWARD ELDERLY RESIDENTS AT PANTI SOSIAL  
TRESNA WERDHA KASIH SAYANG IBU BATUSANGKAR**

**THESIS**

*Written as a Requirement for Obtaining a Bachelor's Degree (S.Sos)  
Islamic Communication and Broadcasting Study Program*

**BY:  
ASRIANTI RESITA SARI  
2130302009**

**ISLAMIC COMMUNICATION AND BROADCASTING STUDY  
PROGRAM FACULTY OF USHULUDDIN ADAB AND DAKWAH  
MAHMUD YUNUS STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF BATUSANGKAR  
2025 M/ 1447 H**



نهج التواصل الشخصي لمقدمي الرعاية تجاه كبار السن في دار رعاية تريسنا وردها الاجتماعية  
حب الأم باتوسانغكار

هذا

(ص.صوص) مُعدّ كمتطلب للحصول على درجة البكالوريوس

برنامج دراسة الاتصال والإذاعة الإسلامية

:بقلم

أسريانتي ريسيتا ساري

٩٠٠٢٠٣٠٣١٢

برنامج دراسة الاتصال والإذاعة الإسلامية

كلية أصول الدين والأدب والدعوة

جامعة محمود يونس الإسلامية الحكومية في باتوسانغكار

٢٠٢٥

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*“Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?”*

*(QS: Ar-Rahman 13)*

*Alhamdulillahirobbil'alamin.*

*Sujud syukurku kusembahkan kepadaMu. Tuhan yang Maha agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang. Atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman, dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.*

*Lantunan Al-Fatihah beriring Shalawat dalam silahku merintih, menadahkan doa dalam syukur yang tiada terkira, terima kasihku untuk mu kupersembahkan karya kecil ini untuk Abak dan Ibuku tercinta, yang telah menjadi anugerah terbesar dalam hidupku. Terimakasih atas cinta, kasih sayang, doa yang tiada putus, bimbingan, kesabaran, dan pengorbanan yang tak terhitung nilainya selama ini. Setiap tetes keringat, setiap doa yang terucap menjadi semangat bagiku untuk terus berjuang hingga titik ini tercapai. Terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbanan dalam hidup mu demi hidupku. Dan semoga aku bisa membalas jasa Abak dan Ibu secepat mungkin, walaupun semua pengorbanan itu takkan pernah mampu terbalas sepenuhnya oleh apapun. “Ya Allah ya Rahman ya Rahim” Semoga kebahagiaan, kesehatan, dan keberkahan selalu menyertai Abak dan Ibu, dan berikanlah balasan setimpal Syurga Firdaus untuk mereka nanti dan lindungi mereka dari panasnya sengat hawa api nerakamu.*

### **Untuk Abak tersayang...**

*Sosok tangguh yang selalu menjadi pelindung dan pelita dalam hidupku. Terima kasih atas segala kerja keras, doa, dan pengorbananmu yang tiada pernah kau ungkapkan dengan kata-kata, namun selalu kurasakan setiap saat. Terima kasih karena tak pernah lelah mendukung langkahku, bahkan saat aku ragu pada diriku sendiri. Semoga segala lelahmu menjadi pahala, segala doa-doamu Allah*

*kabulkan, dan semoga aku bisa menjadi anak yang membanggakanmu dunia dan akhirat.*

***Untuk ibu tercinta...***

*Untuk Ibuku tercinta, wanita terhebat dalam hidupku. Terima kasih atas cinta, kasih sayang, doa yang tiada henti, pengorbanan, kesabaran, dan pelukan hangat yang selalu menjadi kekuatan untukku. Engkau adalah rumah paling nyaman, tempatku pulang dalam suka maupun duka. Setiap doa yang Ibu panjatkan menjadi langkah awal bagi setiap keberhasilanku. Terimalah karya kecil ini sebagai bukti cintaku, semoga aku bisa membuatmu tersenyum bahagia dan membalas semua pengorbananmu dengan segala yang terbaik.*

***Untuk Abang-abang tersayang...***

*Abang Ryo dan Abang Roly. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan dukungan yang tak pernah berhenti kalian berikan sejak kecil hingga saat ini. Walaupun kadang kalian tampak dingin, tapi aku selalu merasakan kehangatan dan rasa sayang yang kalian tunjukkan dengan cara kalian sendiri. Kehangatan itu selalu menjadi tempatku kembali saat lelah dan butuh sandaran. Terima kasih juga karena selalu berusaha mengabdikan apa yang aku inginkan, bahkan kadang tanpa aku harus mengatakannya. Semoga hasil kecil ini bisa menjadi bukti bahwa aku tak pernah menyia-nyiakan doa dan dukungan kalian. Semoga aku bisa menjadi adik yang selalu membuat kalian bangga.*

***Untuk etek tersayang...***

*Etek ku Erma Taswita, S.Pd. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan segala doa yang selalu tek ma titipkan untukku selama ini. Kehangatan dan nasihat-nasihat tek ma selalu menjadi penguat langkahku di setiap perjuangan. Terima kasih telah memahami aku, mendukungku, dan selalu mengerti keadaanku bahkan ketika banyak orang lain tak bisa. Kehadiran tek ma menjadi penyejuk hati sekaligus penyemangat langkahku. Semoga segala kebaikan dan cinta yang tek ma berikan menjadi keberkahan dan kebahagiaan yang kembali kepada tek ma berlipat-lipat.*

### ***Untuk Sahabatku...***

*Hidupku terlalu berat untuk mengendalikan diri sendiri tanpa melibatkan Tuhan dan orang lain. Tak ada tempat terbaik untuk berkeluh kesah selain bersama sahabat-sahabat terbaik. Teruntuk sahabatku tercinta Sinta Erlina Sari, S.H, yang kini menjadi kaka iparku, terima kasih telah menjadi sahabat sekaligus saudara yang selalu hadir memberi semangat, dan perhatian di setiap langkahku. Spesial untuk Cici Handayani, S.Pd., Gr kalau tidak ada kamu, mungkin skripsi ini tak akan selesai. Terima kasih sudah menjadi tempatku bertanya, tempatku bercerita, dan selalu ada untuk mendengarkan segala keluh kesahku. Terima kasih atas semangat, dorongan, dan waktu yang kamu luangkan untuk menemaniku melewati proses ini. Fadhila Rahmi, S.Pd, Indah Tri Rahayu, S.H, Herlina Cantika, Indah Prasastika, Febri Wullandari, dan Rahmatika. Sahabat – sahabatku terima kasih telah hadir mewarnai hari-hariku dengan tawa, cerita, dan doa. Terima kasih telah menjadi tempatku berbagi segala rasa suka, duka, lelah, hingga bahagia. Kalian adalah rumah kedua tempatku kembali, tempatku merasa diterima apa adanya. Semoga persahabatan kita selalu terjaga, meski waktu dan jarak mencoba memisahkan. Kehadiran kalian selalu menjadi penguat di setiap langkahku.*

### ***Untuk Dosen tercinta...***

*Terimakasih terutama kepada dosen pembimbing Ibuk Mami Nofrianti, M.A yang telah bersedia membimbing Resita dengan sabar dan ikhlas. Terimakasih atas nasehat, arahan, dan ilmu yang ibu berikan kepada Resita sehingga Resita bisa sampai pada tahap pencapaian ini. Kemudian terimakasih juga kepada dosen penguji Bapak Andri Maijar, M.Sn dan Bapak Marhen, S.Sos.I.,M.Pd.I yang telah memberikan kritik dan saran untuk skripsi Resita, hingga skripsi Resita bisa menjadi lebih baik. Tidak lupa Bapak DRS. Ali Nupiah, MA selaku Pembimbing Akademik Resita yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam masa perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini. Teruntuk seluruh dosen-dosenku Komunikasi dan Penyiaran Islam, terimakasih banyak. Semoga ilmu yang Bapak/Ibu berikan dapat Resita manfaatkan sesuai dengan harapan dan semoga menjadi amal jariyah bagi Bapak/Ibu semuanya.*

## BIODATA PENULIS



Nama : Asrianti Resita Sari  
NIM : 2130302009  
Tempat, Tanggal Lahir : Supanjang, 09 Oktober 2002  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jorong Supanjang Nagari Cubadak Kecamatan  
Lima Kaum Kabupaten Tanah Datar  
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah  
Judul Skripsi : Pendekatan Komunikasi Interpersonal Pengasuh  
Terhadap Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha  
Kasih Sayang Ibu Batusangkar  
Email : [resitasari57@gmail.com](mailto:resitasari57@gmail.com)  
Pengalaman Organisasi : Anggota Penalaran HMPS KPI  
UKM Sinematografi  
Nama Orang Tua  
Ayah : Asril  
Ibu : Ernida  
Latar Belakang Pendidikan  
TK/PAUD : TK Permata Bunda  
SD/MI : SDN 07 Supanjang  
SMP/MTS : SMPN 03 Batusangkar  
SMA/MAN : MAN 02 Batusangkar  
Perguruan Tinggi : UIN Mahmud Yunus Batusangkar  
Moto : Bismillah Untuk Segala Hal – Hal Baik Yang  
Sedang Diperjuangkan

## ABSTRAK

**Asrianti Resita Sari, NIM 2130302009, Judul Skripsi “Pendekatan Komunikasi Interpersonal Pengasuh Terhadap Lansia Di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar”.** Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar.

Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah dilatar belakangi oleh pentingnya komunikasi interpersonal yang tepat antara pengasuh dengan lansia, mengingat kondisi fisik dan kepribadian lansia yang telah mengalami banyak penurunan dan perubahan.

Jenis Penelitian adalah Penelitian Kualitatif dengan menggunakan metode bersifat fenomenologis, dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Responden pada penelitian ini adalah Pengasuh dan Lansia, di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar. Teknik analisis data yang digunakan adalah Reduksi data, Penyajian data, dan penarikan Kesimpulan. Untuk melihat keabsahan datanya peneliti menggunakan Triangulasi sumber.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwasannya, pendekatan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pengasuh yang pertama yaitu secara verbal seperti bercerita-cerita dan meberikan nasehat. Kedua yaitu secara non verbal seperti senyuman, membimbing lansia, dan gerakan tubuh. Adapun dalam berkomunikasi pengasuh memiliki hambatan dalam proses pendekatannya kepada lansia, yang pertama yaitu hambatan secara fisik seperti penurunan fungsi pendengaran, lansia mudah lelah, dan lansia yang sudah susah berbicara. Hambatan yang kedua yaitu hambatan kepribadian seperti lansia yang cenderung seperti anak-anak, perubahan suasana hati (*Mood*) lansia, lansia yang sudah pikun (*Demensia*), dan lansia yang cenderung berpikiran negative. Meskipun terdapat hambatan dalam pendekatan komunikasi kepada lansia, pengasuh tetap dapat mengatasinya dengan baik, sehingga komunikasi yang terjalin berjalan efektif antara Pengasuh dan Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

**Kata Kunci** : Komunikasi Interpersonal, Pengasuh, Lansia, Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

## ABSTRACT

**Asrianti Resita Sari, NIM: 2130302009. Thesis Title: "The Interpersonal Communication Approach of Caregivers Toward Elderly Residents at Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar".** Study Program of Islamic Communication and Broadcasting, Faculty of Ushuluddin, Adab, and Da'wah, State Islamic University of Mahmud Yunus Batusangkar.

The main issue in this research is based on the importance of appropriate interpersonal communication between caregivers and the elderly, considering the physical and personality changes experienced by the elderly due to aging.

This research is a qualitative study using a phenomenological approach, with data collection techniques consisting of observation, interviews, and documentation. The respondents in this research are caregivers, elderly residents, and the Head of Administrative Subdivision at Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and conclusion drawing. To validate the data, the researcher employed source triangulation.

Based on the research conducted, it was found that caregivers apply interpersonal communication approaches in two ways: verbally, such as through storytelling and giving advice, and non-verbally, such as smiling, assisting the elderly, and using body gestures. However, caregivers also face several communication barriers. The first are physical barriers, such as hearing loss, fatigue, and speech difficulties among the elderly. The second are personality barriers, such as childish behavior, mood swings, dementia, and negative thinking tendencies. Despite these obstacles, caregivers are able to overcome them effectively, resulting in successful communication that contributes to the well-being of the elderly during their stay at Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

**Keywords:** Interpersonal Communication, Caregivers, Elderly, Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

## ملخص

أسريانتي ريسيتا ساري، رقم الطلبة: ٩٠٠٢٠٣٠٣١٢، عنوان الرسالة: "منهج التواصل بين الأشخاص لمقدمي الرعاية مع كبار السن في دار كاشيه سايانغ إييو باتوسانغكار الاجتماعية". برنامج دراسات التواصل والإذاعة الإسلامية، كلية أصول الدين والأدب والدعوة، جامعة محمود يونس الإسلامية الحكومية، باتوسانغكار.

تمثل المشكلة الرئيسية في هذه الرسالة في أهمية التواصل بين الأشخاص المناسبين بين مقدمي الرعاية وكبار السن، مع الأخذ في الاعتبار الظروف الجسدية والشخصية لكبار السن، والتي شهدت تراجعاً وتغيراً ملحوظين.

هذه الدراسة دراسة نوعية باستخدام المنهج الظاهراتي. تشمل أساليب جمع البيانات الملاحظة والمقابلات والتوثيق. كان المشاركون في هذه الدراسة من مقدمي الرعاية وكبار السن في دار كاشيه سايانغ إييو باتوسانغكار الاجتماعية. استخدمت الباحثة أساليب تحليل البيانات، مثل اختزال البيانات وعرضها واستخلاص النتائج. وللتأكد من صحة البيانات، استخدمت الباحثة أسلوب التثليث المصدري. بناءً على أبحاث أجراها باحثون، فإن أساليب التواصل بين الأشخاص التي يستخدمها مقدمو الرعاية هي في المقام الأول لفظية، مثل سرد القصص وتقديم النصائح. ثانياً، غير لفظية، مثل الابتسام وتوجيه كبار السن واستخدام لغة الجسد. ومع ذلك، يواجه مقدمو الرعاية عوائق في تواصلهم مع كبار السن. أولها عوائق جسدية، مثل فقدان السمع والتعب وصعوبة الكلام. ثانيها عوائق شخصية، مثل ميل كبار السن للتصرف كأطفال، وتقلبات المزاج، والخرف، والميل إلى التفكير السلبي. على الرغم من هذه العوائق، نجح مقدمو الرعاية في التغلب عليها، مما أدى إلى تواصل فعال بين مقدمي الرعاية وكبار السن في دار كاشيه سايانغ إييو باتوسانغكار الاجتماعية لكبار السن.

الكلمات المفتاحية: التواصل بين الأشخاص، مقدمو الرعاية، كبار السن، دار كاشيه سايانغ إييو باتوسانغكار الاجتماعية لكبار السن.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirrabbi'l'amin, segala puji dan syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya karena ridhonya-lah peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Pendekatan Komunikasi Interpersonal Pengasuh terhadap Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.”**

Shalawat beserta salam marilah kita sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW selaku penutup segala Nabi dan Rasul yang diutus dengan sebaik-baik agama. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar. Dalam kesempatan ini, peneliti mempersembahkan Skripsi ini dan ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Asril dan Ibunda Ernida. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan dan tak henti-hentinya mendoakanku. Tanpa do'a, kasih sayang, dan pengorbanan beliau peneliti tidak akan sampai pada titik ini.

Selama penelitian skripsi ini peneliti telah banyak mendapat bantuan dorongan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Delmus Puneri Salim, S.Ag., NA, M.Res., Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar, yang telah memberi kesempatan kepada peneliti dalam menggunakan segala fasilitas kampus.
2. Bapak Dr. Risman Bustamam, M.,Ag, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah yang telah memberikan izin penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Bapak Riki Rikarno, M.Sn, selaku Ketua Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam .

4. Ibuk Mami Nofrianti, M.A selaku dosen pembimbing skripsi dari peneliti yang telah banyak memberikan pengalaman serta bimbingannya yang penuh dengan rasa sabar sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini,
5. Bapak Andri Maijar, M.Sn selaku dosen penguji I skripsi yang telah memberikan nasehat dan masukan yang berharga hingga selesainya penulisan skripsi ini.
6. Bapak Marhen, S.Sos.I.,M.Pd.I selaku dosen penguji II skripsi yang telah memberikan arahan dan masukan yang berharga kepada peneliti.
7. Bapak DRS. Ali Nupiah, MA selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam masa perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Ramadan Nope, S.E selaku Kepala UPTD PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar, yang telah memberi izin peneliti untuk melaksanakan penelitian dan kepada Ibuk Dila Ariesfika, S.Pd.I selaku Kasubbag Tata Usaha yang telah memberikan arahan peneliti dalam penelitian di PSTW KSI Batusangkar. Dan kepada pengasuh dan lansia di PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar yang telah membantu menjadi narasumber dalam penelitian ini.
9. Bapak dan Ibuk dosen Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Mahmud Yunus Batusangkar yang telah memberikan ilmu-ilmunya kepada peneliti dengan tulus dan ikhlas selama proses perkuliahan sehingga bertambah wawasan dan peneliti bisa menerapkan ilmu yang diberikan.
10. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Angkatan 2021 yang telah berbagi semangatnya untuk sama-sama menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Doa dan harapan mudah-mudahan Allah SWT membalas semua kerendahan hati, bantuan, motivasi dan bimbingan yang diberikan dengan pahala dan menjadi amalan jariyah di sisi-Nya. Aamiin

Dengan keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki, mungkin terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penelitian skripsi ini. Oleh karena itu,

peneliti mengharapkan kritikan dan saran yang membangun dan memperbaiki skripsi ini dikemudian hari. Terakhir, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca nantinya.

Batusangkar, Juli 2025  
Saya yang menyatakan

**ASRIANTI RESITA SARI**  
**2130302009**

## DAFTAR ISI

### HALAMAN PERSEMBAHAN

### BIODATA PENULIS

ABSTRAK ..... i

KATA PENGANTAR..... iv

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR TABEL ..... ix

DAFTAR GAMBAR..... x

**BAB I PENDAHULUAN..... 1**

A. Latar Belakang ..... 1

B. Fokus penelitian ..... 7

C. Sub Fokus Penelitian..... 7

D. Tujuan Penelitian ..... 7

E. Manfaat dan Luaran Penelitian ..... 7

F. Definisi Istilah..... 9

**BAB II KAJIAN TEORI ..... 11**

A. Landasan Teori..... 11

1. Komunikasi ..... 11

a. Definisi Komunikasi ..... 11

b. Bentuk – bentuk Komunikasi ..... 12

c. Unsur – Unsur Komunikasi ..... 13

d. Jenis Jenis Komunikasi..... 15

e. Fungsi komunikasi..... 16

f. Dampak Komunikasi ..... 18

2. Komunikasi Interpersonal ..... 19

a. Definisi Komunikasi Interpersonal..... 19

b. Faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal..... 20

c. Ciri ciri dari komunikasi interpersonal yang efektif..... 22

d. Hambatan dalam komunikasi interpersonal (*noise/barrier*)..... 24

e. Teori Komunikasi Interpersonal ..... 25

3. Pengasuh Lansia, dan Panti Sosial ..... 26

B. Penelitian yang Relevan.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Latar dan Waktu Penelitian.....	34
C. Instrument Penelitian .....	35
D. Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	39
G. Teknik pemeriksaan keabsahan data.....	40
<b>BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Temuan Penelitian.....	41
B. Pembahasan.....	64
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran.....	77
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian .....	35
Tabel 4. 1 Nama pengasuh yang tinggal di PSTW KSI.....	46
Tabel 4. 2 Data Profil Informan .....	48

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4. 1 Foto Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar... 41

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan sosial manusia, dan telah menjadi bagian tak terpisahkan sejak awal penciptaan manusia oleh sang penciptanya, karena kita selalu berkomunikasi baik menerima pesan atau menyampaikan pesan kepada orang lain. Komunikasi merupakan kebutuhan dasar dalam kehidupan yang melibatkan unsur bahasa, gerak tubuh, dan ekspresi untuk menyampaikan pikiran yang disebut sebagai pesan. Ketika pesan disampaikan, terjadilah interaksi antara komunikator, yaitu individu yang menyampaikan pesan, dengan komunikan, yaitu penerima pesan. Interaksi ini merupakan aktivitas sosial yang mendasar bagi manusia sebagai makhluk sosial.

Hovlan dan Laswell (Dalam Effendy, 2011) mengatakan bahwa komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (*communication is the process to modify the behavior of other individuals*). Lasswell mengatakan komunikasi adalah proses pengiriman pesan dari komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan dampak tertentu. Pada dasarnya komunikasi adalah proses menyampaikan pikiran atau perasaan seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran yang dimaksud adalah dapat berupa ide, informasi, pendapat dan lain lain yang berasal dari benak. Perasaan dapat berbentuk keyakinan, kepastian, kekhawatiran, kemarahan, keberanian adalah proses semua emosi yang berasal dari dalam diri seseorang.

Komunikasi antara Pengasuh dan Lansia di Panti Sosial juga merupakan suatu hal yang sangat penting, karena sebagai sarana penghubung dalam membangun hubungan diantara keduanya, buruknya kualitas komunikasi dalam hubungan ini akan berdampak buruk dalam menentukan kualitas kehidupan para penghuni atau Lansia di Panti Sosial. Komunikasi yang sering dilakukan antara Pengasuh dan Lansia di Panti Sosial adalah

komunikasi interpersonal, tanpa adanya komunikasi interpersonal dapat menjadikan Lansia merasa terasingkan, kesepian, tidak dihargai dan tidak diterima. Komunikasi interpersonal adalah suatu proses komunikasi yang terjadi secara langsung atau tatap muka antara dua individu atau lebih dengan menggunakan komunikasi verbal maupun non verbal dengan tujuan tertentu. Komunikasi interpersonal salah satu kebutuhan mendasar dalam keberlangsungan hidup, dapat mengajarkan kita banyak tentang diri kita dan orang lain. Komunikasi interpersonal juga membantu kita memahami cara menjaga hubungan dengan orang lain dan belajar tentang sikap dan tingkah laku mereka sehingga kita dapat mengubah sikap dan tingkah laku mereka tersebut selama proses komunikasi interpersonal. (Albertino Neobeni et al., 2023)

Setiap lansia seringkali membutuhkan perhatian lebih, baik dari keluarga maupun lingkungan sekitarnya, Dengan bertambahnya usia, lansia cenderung mengalami berbagai perubahan, baik secara fisik, psikologis, maupun sosial. Kondisi ini tidak jarang menimbulkan tantangan baru, terutama bagi mereka yang tinggal di panti sosial, di mana mereka harus menyesuaikan diri dengan lingkungan baru, jauh dari keluarga, serta menghadapi keterbatasan yang mereka miliki. Seiring bertambahnya usia, lansia cenderung mengalami berbagai perubahan signifikan, seperti penurunan fungsi fisik, sensorik, dan kognitif. Penurunan tersebut sering kali berdampak pada kemampuan mereka untuk menjalani aktivitas sehari-hari secara mandiri. Hal ini sesuai dengan Senja dan Prasetyo dalam bukunya yang mengatakan bahwa Proses penuaan ditandai dengan perubahan fisiologis yang terlihat dan tidak terlihat. Perubahan fisik yang terlihat seperti kulit yang mulai keriput dan mengendur, rambut yang berubah, gigi yang ompong. Perubahan fisik yang tidak terlihat misalnya perubahan fungsi organ, seperti penglihatan, pendengaran. (Senja & Prasetyo, 2021)

Cara lansia dalam berkomunikasi berbeda dengan komunikasi pada umumnya, karena para lanjut usia yang telah mengalami penurunan pada fungsi pada indra seperti pendengaran, penglihatan maupun kemampuan

berbicara, seringkali akan berbicara lebih pelan atau bahkan menggunakan insyarat non verbal seperti Gerakan tangan, ekspresi wajah, atau komunikasi tubuh lainnya. Dan juga Pada umumnya, lansia cenderung sulit diatur, mudah tersinggung saat berkomunikasi, dan terkadang menunjukkan sikap kekanak-kanakan. Maka dari itu, pengasuh perlu menerapkan pendekatan komunikasi yang tepat dan hati-hati dalam melayani lansia agar dapat mengelola interaksi dengan baik dan memberikan kenyamanan. (Bagi Lansia Di Panti Jompo Studi di UPTD Rumoh Seujahtra Geunaseh Sayang et al., 2017)

Lansia biasanya juga dikaitkan dengan penyakit demensia, yaitu kondisi dimana kemampuan otak menurun atau penurunan secara progresif pada kemampuan kognitif yang ditandai dengan kehilangan memori yang mempengaruhi kemampuan sehari-hari, kesulitan melakukan tugas sehari-hari, masalah dalam berkomunikasi, kebingungan terhadap waktu dan tempat, kesulitan dalam mengambil keputusan, sering lupa lokasi penyimpanan barang, serta perubahan suasana hati dan perilaku. (Malikal Balqis & Sahar, 2019) Dengan berbagai masalah yang dialami oleh lansia tersebut menyebabkan aktivitas sehari-hari mereka menjadi terbatas dan tidak lagi seperti biasa mereka lakukan ketika masih berusia muda, akibatnya kehidupan para lansia sangat bergantung kepada bantuan orang lain baik itu keluarga, pengasuh, maupun lingkungan sekitarnya, oleh karena itu dibutuhkan komunikasi antar pribadi yang efektif untuk berbicara atau berinteraksi dengan lansia.

Fenomena yang terjadi di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar menunjukkan bahwa proses komunikasi antara pengasuh dan lansia bukan hanya sekadar penyampaian informasi, tetapi menyangkut pada bagaimana pendekatan interpersonal dibangun untuk menciptakan kenyamanan, kepercayaan, dan ikatan emosional. Lansia sebagai individu yang telah mengalami banyak perubahan baik secara fisik maupun psikologis, membutuhkan komunikasi yang penuh pemahaman dan kesabaran. Penggunaan pendekatan secara verbal dan nonverbal dalam komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lansia sangat penting karena kondisi lansia umumnya telah mengalami berbagai penurunan kemampuan, baik secara fisik

maupun psikologis. Komunikasi verbal dibutuhkan untuk menyampaikan pesan secara jelas dan langsung melalui kata-kata, seperti memberi semangat, menjelaskan suatu kegiatan, atau memberikan arahan dan nasihat. Ini penting agar lansia merasa dihargai dan tetap dilibatkan secara sosial dan tidak semua lansia mampu merespon atau memahami pesan secara verbal dengan baik, terutama lansia yang mengalami gangguan pendengaran, pikun, atau penurunan daya tangkap lainnya. Oleh karena itu, komunikasi nonverbal seperti senyuman, sentuhan lembut, bahasa tubuh yang ramah, dan ekspresi wajah menjadi pelengkap bahkan pengganti dari komunikasi verbal. Fenomena ini menarik untuk diteliti lebih dalam, karena pendekatan komunikasi yang dilakukan pengasuh terbukti memiliki peran penting dalam membentuk kualitas hubungan dan kesejahteraan lansia selama berada di panti sosial.

Berdasarkan hasil prasurvei atau observasi yang dilakukan peneliti terdapat masalah yang terjadi, seperti Lansia yang sudah susah mendengar dan sulitnya memahami makna yang dibicarakan lansia dan permasalahan pada lansia lainnya. Permasalahan yang dialami oleh lansia tersebut menjadi tanggung jawab utama bagi pengasuh untuk terlibat secara aktif dalam memberikan pembinaan. Hal ini dilakukan melalui penerapan pendekatan komunikasi interpersonal itu sendiri, dengan harapan setiap kendala yang muncul dapat diatasi dengan melalui komunikasi yang efektif

Komunikasi yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi jembatan untuk menciptakan suasana yang akrab, saling pengertian, keterbukaan, dan kedekatan emosional, komunikasi yang tepat sangat penting karena diharapkan pengasuh tidak hanya berperan sebagai pelaksana tugas – tugas perawatan fisik, tetapi juga sebagai pendamping yang harus memahami kebutuhan emosional dan psikologis para lansia, sehingga lansia merasa dihargai, didengar, dan dihormati, terlepas dari keterbatasan fisik atau mental yang mereka alami, dengan ini dapat meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan bagi lansia. Dengan begitu, komunikasi yang baik juga memberikan peran penting dalam membentuk kepribadian positif pada lansia, lansia yang sering kali merasa kesepian,

kehilangan makna hidup, atau bahkan putus asa, membutuhkan dukungan melalui pendekatan komunikasi sehingga mendorong terbentuknya hubungan yang lebih erat antara pengasuh dan lansia. Dalam konteks perawatan lansia seseorang pengasuh memiliki peran penting yang meliputi berbagai tugas mendetail seperti mengontrol makanan, membantu dalam hal kebersihan serta memberikan perhatian kepada lanjut usia. Sebagai pengasuh mereka harus pandai dalam membuat diri mereka bisa dekat dengan para lanjut usia, para pengasuh harus mengetahui kegiatan yang dilakukan oleh para lanjut usia baik itu terjadwal setiap harinya atau kegiatan yang dilakukan sendiri oleh para lanjut usia, dan berusaha untuk mendampingi, merawat, dan berkomunikasi dengan baik kepada para lanjut usia.

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ؕ إِنَّمَا يُبَلِّغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا

Artinya : *Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia.*  
( QS Al-Isra 17 : 23 )

Surah al Isra ayat 23 di atas dapat dijadikan landasan penting dalam membangun komunikasi antara pengasuh dengan lansia karena mengajarkan pentingnya menggunakan perkataan yang baik, lemah lembut dan penuh rasa hormat, tidak boleh membentak kepada orang-orang yang telah lanjut usia, yang mana pada penelitian ini difokuskan kepada lanjut usia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar berdiri pada tanggal 20 Desember 1982 yang dulunya bernama Panti Sarana Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar dan mulai beroperasi menyantuni Lanjut Usia pada tanggal 26 Desember 1983 sebanyak 20 orang, pada tahun 1987 kapasitas daya tampungnya meningkat menjadi 40 orang kemudian pada tahun 1996 Nama panti Sarana Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu diganti menjadi Panti

Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar sampai saat sekarang ini. Dan panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu yang semakin berkembang ini dengan mempunyai kapasitas daya tampung yang lebih banyak lagi. Dan peneliti melihat bahwasannya di dalam Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar memberikan pelayanan seperti pengasramaan, dan perawatan serta memberikan bimbingan fisik, mental, dan Rohani juga bimbingan keterampilan yang sifatnya untuk menyalurkan bakat dan hobi yang mana untuk mengisi waktu luang lansia agar tetap merasa masih dihargai dan diperhatikan.

Dalam mendukung penelitian ini, peneliti merujuk pada beberapa hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dan relevansi, baik sebagai landasan teori maupun sebagai bahan perbandingan. Penelitian-penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Siska Febrina, Fatur Rahman, Azra dan Ainun, serta Gusti Agung Laksmi Swaryputri, membahas tentang pentingnya pendekatan komunikasi interpersonal dalam merawat dan melayani lansia. Namun, dari berbagai penelitian tersebut, peneliti menemukan bahwa masih terdapat celah kajian, khususnya dalam mengulas pendekatan komunikasi yang dilakukan secara verbal dan nonverbal serta hambatan-hambatan yang menyertainya. Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai pendekatan komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

Berdasarkan fenomena di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yang telah dikemukakan di atas maka peneliti berindikasi bahwa komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lansia di panti sosial memiliki pendekatan dan hambatan untuk mencapai komunikasi yang efektif. Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan judul "**Pendekatan Komunikasi Interpersonal Pengasuh terhadap Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.**"

## **B. Fokus penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu “Pendekatan Komunikasi Interpersonal Pengasuh Terhadap Lansia Dipanti Sosial Treshna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar”

## **C. Sub Fokus Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka terdapat sub fokus dari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pendekatan komunikasi Interpersonal verbal dan non verbal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar?
2. Apa saja hambatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar?

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka terdapat tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui pendekatan komunikasi interpersonal verbal dan non verbal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia yang berada di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

## **E. Manfaat dan Luaran Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat berguna bagi :

1. Manfaat penelitian
  - a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang memerlukan referensi terkait

dengan pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh dan lansia di Panti Sosial. Serta diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori komunikasi interpersonal khususnya dalam konteks interaksi antara pengasuh dan lansia.

b. Manfaat Praktis

1. Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi kepada pihak panti dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terkhusus kepada komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia.

2. Lansia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu lansia merasakan pelayanan yang lebih baik melalui pendekatan komunikasi interpersonal yang tepat.

3. Peneliti dan Masyarakat

Peneliti dapat mempraktikkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan khususnya dalam hal berkomunikasi dengan baik kepada orang tua (Lansia). Dan bagi pengasuh atau masyarakat penelitian ini dapat menjadi bahan dalam memahami cara berkomunikasi yang baik dengan orang tua ( Lanjut Usia ).

2. Luaran Penelitian

Luaran penelitian yang diharapkan peneliti dalam penelitian ini adalah untuk dijadikan proposal skripsi, bahan materi yang bermanfaat, serta diterbitkan pada jurnal ilmiah di Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar.

## F. Definisi Istilah

Agar dapat menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkan maksud serta mempermudah pemahaman terhadap isi judul skripsi ini, maka peneliti akan membahas beberapa istilah dibawah ini :

### 1. Pendekatan

Secara harfiah kata pendekatan berasal dari Bahasa Inggris “approach” yang memiliki arti jalan, Tindakan mendekati atau penghampiran. Menurut Rifqi festiawan dalam konteks pembelajaran ia mendefinisikan pendekatan adalah Titik tolak atau perspektif kita terhadap proses pembelajaran mengacu pada cara pandang terhadap berlangsungnya suatu proses yang masih bersifat umum. Di dalamnya mewedahi, menginspirasi, menguatkan dan melatari metode pembelajaran dengan cakupan teoritis tertentu. (Festiawan, n.d.) Pendekatan dalam penelitian ini merujuk pada upaya atau cara yang digunakan oleh pengasuh untuk membangun hubungan interpersonal dengan lansia di panti jompo.

### 2. Komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih secara langsung atau tatap muka, di mana setiap individu yang terlibat memiliki kesempatan untuk merespon pesan yang disampaikan oleh komunikator, baik melalui bahasa verbal maupun isyarat non verbal. (Elva Ronaning Roem Sarmiati, 2019) komunikasi interpersonal dalam penelitian ini didefinisikan sebagai proses penyampaian pesan yang terjadi secara langsung antara pengasuh dan lansia di panti jompo, baik secara verbal maupun non verbal dengan tujuan untuk membangun hubungan yang lebih dekat serta menciptakan suasana yang mendukung kesejahteraan lansia.

### 3. Pengasuh

Pengasuh adalah orang yang bertugas memberikan perawatan, perhatian, dan pendampingan secara terus-menerus bagi mereka yang memerlukan dukungan. Pengasuh yang peneliti maksud disini adalah pihak yang berinteraksi secara langsung dengan lansia melalui komunikasi

interpersonal, baik verbal maupun nonverbal, dengan tujuan menciptakan hubungan yang baik dengan memberikan layanan perawatan, pendampingan, dan dukungan kepada para lansia di Panti Sosial.

#### 4. Lansia

Lansia adalah seorang yang telah berusia 60 tahun keatas dan tidak berdaya mencari nafkah sendiri untuk memenuhi sendiri kebutuhan hidupnya sehari hari dan merupakan tahap lanjut dari suatu proses kehidupan yang ditandai dengan penurunan kemampuan tubuh beradaptasi. Ratnawati dalam (Rachmawaty M. Noer, 2022). Lansia dalam penelitian ini diartikan individu yang telah mencapai usia 60 tahun keatas dan berada pada tahap lanjut dalam kehidupan. Lansia cenderung mengalami penurunan fungsi fisik, mental, dan sosial, yang mempengaruhi kemampuan untuk menjalani aktivitas sehari hari secara mandiri sehingga sering kali membutuhkan bantuan dalam pemenuhan kebutuhan dasar.

#### 5. Panti Sosial

Panti Sosial adalah suatu lembaga yang bertugas menyediakan layanan sosial bagi lansia, termasuk penyediaan tempat tinggal, jaminan kebutuhan hidup seperti makanan dan pakaian, perawatan kesehatan, pengisian waktu luang yang meliputi rekreasi serta bimbingan dalam aspek sosial, mental, dan agama sehingga mereka dapat menikmati hari tuanya dengan ketentraman lahir dan batin. (Yentika, 2018). Panti Sosial yang peneliti maksud disini adalah Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, yang terletak di Cubadak, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat.

Jadi dari beberapa defenisi istilah di atas yang peneliti maksud pada judul ini adalah peneliti ingin mencari bagaimana Pendekatan Komunikasi Interpersonal Pengasuh terhadap Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Komunikasi**

###### **a. Definisi Komunikasi**

Komunikasi menjadi kebutuhan mendasar bagi manusia, karena menjadi salah satu cara untuk berinteraksi dengan orang lain. Secara etimologis (asal kata) komunikasi berasal dari Bahasa Inggris *communication* yang akar katanya diambil dari bahasa Latin *communicare* atau *communis*. Kedua kata tersebut memiliki arti sama, yaitu sama makna mengenai suatu hal. Jelasnya komunikasi terjadi ketika orang-orang yang terlibat memiliki pemahaman yang sama tentang hal yang sedang dibicarakan. Secara terminologi komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain. (Didik Hariyanto, 2021a)

Dalam kamus besar bahasa Indonesia komunikasi diartikan sebagai pengiriman serta penerimaan sebuah pesan atau berita dari dua orang atau lebih sehingga pesan yang disampaikan bisa dipahami. Menurut Suci Komunikasi adalah sebuah proses interaksi simbolik yang bertujuan agar setiap individu dapat mengatur lingkungannya dan menjalin hubungan dengan orang lain melalui pertukaran informasi. Sehingga melalui proses ini diharapkan tercipta penguatan sikap dan perilaku orang lain. Secara bertahap komunikasi juga dapat mempengaruhi perubahan perilaku, pandangan, dan berbagai aspek lainnya. (Suci R. Marliyah Koesomowidjojo, 2020)

Definisi komunikasi menurut beberapa ahli yaitu J.A. DeVito mengatakan komunikasi adalah suatu aktivitas di mana satu atau lebih individu mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan tertentu, proses ini berlangsung dalam konteks tertentu memiliki pengaruh tertentu dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik. Hovland, Janis dan Kelley mengatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses di mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus

(biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lain. Komunikasi merupakan proses menyampaikan informasi, ide, emosi, keahlian, dan sebagainya dengan memanfaatkan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar, angka, dan lainnya. (Damayani Pohan & Fitria, 2021). Dari beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan komunikasi adalah proses interaksi antara satu atau lebih individu yang melibatkan penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan dengan tujuan tertentu, yang bertujuan untuk membangun pemahaman bersama, mempengaruhi perilaku, serta memperkuat hubungan antar manusia dalam berbagai konteks kehidupan.

**b. Bentuk – bentuk Komunikasi**

a) Komunikasi intrapersonal

Komunikasi intrapersonal merupakan komunikasi intrapribadi yang artinya komunikasi yang dilakukan kepada diri sendiri. Proses komunikasi ini terjadi dimulai dari kegiatan menerima pesan/informasi, mengolah dan menyimpan, juga menghasilkan kembali. Contoh kegiatan yang dilakukan pada komunikasi interpersonal adalah berdoa, bersyukur, tafakkur, berimajinasi secara kreatif dan lain sebagainya.

b) Komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antarpribadi. Komunikasi ini juga dapat diartikan sebagai proses pertukaran makna dari orang yang saling berkomunikasi antara satu individu dengan individu lainnya. Suatu komunikasi interpersonal dapat terjadi apabila memenuhi kriteria berikut: Melibatkan perilaku verbal dan nonverbal, Adanya umpan balik pribadi, Terjadi hubungan/interaksi yang berkesinambungan, Bersifat saling persuasive

c) Komunikasi Kelompok/Organisasi

Komunikasi kelompok merupakan proses pertukaran informasi yang terjadi antara orang-orang dalam sebuah kelompok atau organisasi.

Komunikasi kelompok/ Organisasi dapat diartikan sebagai tatap muka dari tiga atau lebih individu guna memperoleh maksud dan tujuan yang dikehendaki. Seperti berbagi informasi, pemeliharaan diri atau pemecahan masalah.

d) Komunikasi Massa

Komunikasi massa merupakan komunikasi yang menggunakan media massa, dikelola oleh suatu lembaga atau orang yang melembagakan baik cetak maupun elektronik dan ditujukan kepada sejumlah besar orang yang tersebar di banyak tempat, anonim dan heterogen. (Suriati et al., 2022)

**c. Unsur – Unsur Komunikasi**

Berdasarkan definisi komunikasi yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi antar manusia atau individu hanya dapat terjadi jika ada seseorang yang menyampaikan pesan kepada orang lain dengan tujuan tertentu. Dengan kata lain komunikasi hanya bisa berlangsung jika didukung oleh keberadaan sumber, pesan, penerima, dan efek, yang disebut dengan unsur unsur komunikasi.

Secara linear proses komunikasi sedikitnya melibatkan empat elemen atau komponen yaitu komunikator, pesan, saluran, dan komunikan. Yang mana komponen tersebut lazim disebut dengan modell S-M-C-R atau *Source, Message, Channel, Receiver*, namun ada tiga elemen atau faktor lainnya yang juga penting dalam proses komunikasi yakni efek, umpan balik dan gangguan.

a) Komunikator atau pengirim pesan

Komunikator merupakan manusia yang mengambil inisiatif dalam berkomunikasi, yang dapat terdiri dari satu orang, banyak orang, dan massa.

b) Komunikan atau penerima pesan

Komunikan adalah seseorang atau sekelompok orang atau organisasi yang dijadikan sasaran penerima pesan atau kepada siapa pesan komunikator ditujukan.

## c) Pesan

Pesan adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima baik berupa lambang atau tanda seperti kata kata tertulis atau secara lisan, gambar, angka, gerakan atau gestur. Pesan disampaikan komunikator kepada komunikan untuk mewujudkan motif komunikasi, oleh karena itu pesan merupakan segala sesuatu verbal maupun non verbal yang disampaikan komunikator kepada komunikan untuk mewujudkan motif komunikasinya.

## d) Saluran komunikasi atau media komunikasi

Saluran komunikasi adalah jalan yang dilalui pesan komunikator untuk sampai kepada komunikan. Terdapat dua cara agar pesan komunikator sampai ke komunikannya yaitu tanpa media disebut juga *nonmediated communication* yang berlangsung *face to face*, tatap muka atau dengan media, media yang dimaksud yaitu media komunikasi, alat perantara yang sengaja dipilih komunikator untuk menghantarkan pesannya agar sampai ke komunikan. Misalnya telepon, radio, surat kabar, majalah, TV, gelombang udara dalam konteks komunikasi antar pribadi secara tatap muka.

## e) Efek komunikasi

Efek komunikasi adalah pengaruh yang ditimbulkan pesan komunikator dalam dirinya komunikan . terdapat tiga tataran pengaruh dalam diri komunikan, yaitu kognitif (seseorang menjadi tahu tentang sesuatu), afektif (sikap orang terbentuk, misalnya setuju atau tidak setuju terhadap sesuatu), dan konatif (tingkah laku, yang membuat seseorang bertindak melakukan sesuatu).

## f) Umpan balik

Umpan balik dapat dimaknai sebagai jawaban komunikan atas pesan komunikator yang disampaikan kepadanya.

## g) Noise atau gangguan

Noise atau gangguan adalah faktor faktor fisik atau psikologis yang dapat mengganggu atau menghambat kelancaran proses

komunikasi. Contoh gangguan fisik seperti suara gaduh atau bising, suhu udara yang panas sehingga mempengaruhi tingkat konsentrasi, serta faktor psikologis contohnya yaitu rasa takut, grogi, atau emosi. (Rayusdawati Budi, 2010)

#### **d. Jenis Jenis Komunikasi**

Pada umumnya setiap orang dapat berkomunikasi satu sama lain tidak hanya makhluk individu tetapi juga makhluk sosial yang selalu mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi dengan sesamanya. Namun tidak semua orang terampil berkomunikasi, oleh sebab itu dibutuhkan beberapa cara dalam menyampaikan informasi. Berdasarkan cara menyampaikan informasi dapat dibedakan menjadi komunikasi verbal dan non verbal. Berikut penjelasannya :

##### **a) Komunikasi Verbal**

Komunikasi ini dapat disampaikan oleh komunikator kepada komunikan secara lisan. Umumnya, komunikasi berlangsung secara langsung melalui tatap muka (face to face) atau menggunakan media perantara, seperti telepon, media sosial, maupun sarana komunikasi lainnya. Jenis komunikasi ini melibatkan simbol atau pesan verbal, yang mencakup penggunaan satu kata atau lebih. Bahasa sendiri dapat didefinisikan sebagai sebuah sistem kode verbal.

Terdapat dua unsur dalam komunikasi verbal, Pertama **Bahasa**, Bahasa yang dipakai harus memiliki makna yang jelas dan dapat digunakan baik secara lisan maupun tertulis, termasuk dalam media elektronik. Bahasa berfungsi sebagai alat interaksi antara individu satu dengan individu lainnya. Kedua **Kata**, Kata memiliki arti tersendiri yang berfungsi sebagai simbol dan mampu mewakili suatu hal, baik berupa benda maupun situasi, yang memiliki keterkaitan langsung. Contohnya yaitu berbicara dan menulis, mendengarkan dan membaca.

##### **b) Komunikasi Non Verbal**

Dalam proses penyampaian komunikasi non verbal komunikasi dapat melibatkan ekspresi wajah, gerakan tubuh, peribahasa, sentuhan,

serta cara berpakaian. Penyampaian informasi tidak hanya terbatas pada suara, tetapi juga dapat dilakukan melalui gerakan tubuh, yang dikenal sebagai bahasa isyarat. Beberapa elemen yang sering digunakan dalam komunikasi ini meliputi gaya rambut, gerakan tangan, dan cara berpakaian. Komunikasi nonverbal merujuk pada pertukaran pesan tanpa menggunakan suara, melainkan dengan memanfaatkan bahasa tubuh sebagai bentuk pendekatan, seperti melalui kontak mata, dan lain sebagainya. Contohnya seperti sentuhan dan gerakan tubuh. (Mustofa et al., 2021)

**e. Fungsi komunikasi**

Deddy mulyana dalam (Didik Hariyanto, 2021) menjelaskan terdapat empat fungsi komunikasi, yaitu :

a) Komunikasi sosial

Komunikasi sosial merupakan sebuah fungsi yang mengisyaratkan bahwa komunikasi penting dalam membangun **konsep diri** kita, maksudnya pandangan kita tentang siapa diri kita yang diperoleh dari informasi yang diberikan orang lain kepada kita, melalui komunikasi dengan orang lain baik verbal maupun non verbal kita jadi mengetahui siapa diri kita sebenarnya. Seperti kita baik, nakal, cantik, agama, suku, pendidikan dan sebagainya. **Eksistensi diri**, maksudnya ketika kita berbicara dan berkomunikasi dengan orang lain, baik verbal maupun non verbal ini menunjukkan bahwa diri kita eksis atau ada. Seperti bila kita diam saja dalam suatu rapat, maka orang lain akan memperlakukan kita seolah-olah kita tidak ada. **Kelangsungan hidup**, maksudnya manusia tidak bisa hidup sendiri untuk mempertahankan hidupnya, manusia perlu dan harus berkomunikasi dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya seperti minum, makan dan mencapai kebahagiaan. **Kebutuhan akan hubungan sosial**, maksudnya kebutuhan utama kita sebagai manusia yang sehat secara rohaniyah bergantung pada terpenuhinya kebutuhan akan hubungan sosial yang harmonis, yang

mana hanya dapat dicapai melalui interaksi yang ramah dan baik dengan orang lain.

b) Komunikasi ekspresif

Komunikasi ekspresif merupakan fungsi komunikasi yang mengekspresikan perasaan, kesadaran, dan pandangan hidup. Komunikasi ekspresif tidak selalu dimaksudkan untuk memengaruhi orang lain, melainkan dapat digunakan sebagai sarana untuk mengekspresikan perasaan. Perasaan tersebut dapat disampaikan melalui pesan-pesan nonverbal. Seperti perasaan sayang, marah, benci, takut, sedih dan simpati. Contoh, seseorang ibu memperlihatkan kasih sayangnya dengan cara memeluk dan mencium anaknya, menyatakan selamat kepada seseorang dengan memberikan bunga, serta musik dan lukisan juga dapat mengekspresikan perasaan.

c) Komunikasi ritual

Fungsi komunikasi ritual seringkali juga bersifat ekspresif, yaitu merasakan perasaan terdalam seseorang, erat kaitannya dengan komunikasi ekspresif adalah komunikasi ritual, yang biasanya dilakukan secara kolektif. Seperti upacara- upacara yang berkaitan dengan tradisi keluarga, suku, bangsa, negara, ideology dan agama. Contoh upacara tujuh bulanan, sunatan, selamat ulang tahun, pernikahan, naik haji ke Mekkah dan sebagainya.

Kegiatan ritual memungkinkan para pesertanya berbagi komitmen emosional dan memperkuat persatuan kelompok, dan merupakan pengabdian bagi kelompok dimana individu tersebut menjadi anggotanya. Komunikasi ritual terkadang memiliki unsur mistik dan seringkali perilaku orang- orang dalam komunitas tersebut sulit dimengerti dan dipahami oleh orang- orang yang berada diluar komunitas. Komunikasi ritual kemungkinan akan tetap ada sepanjang zaman, karena merupakan bagian dari kebutuhan manusia, meskipun bentuknya berubah- ubah demi pemenuhan kebutuhan dirinya sebagai

mahluk individu, anggota komunitas tertentu, mahluk sosial, dan sebagai bagian dari alam semesta.

d) **Komunikasi Instrumental**

Komunikasi instrumental memiliki tujuan secara umum, menginformasikan, menghibur, mengajar, mengubah sikap dan keyakinan, mengubah perilaku dan menggerakkan tindakan. Yaitu tujuannya membujuk atau bersifat persuasif, dalam arti bahwa pembicara menginginkan pendengarnya mempercayai bahwa informasi akurat dan layak untuk diketahui. Seperti berbicara sopan, mengobrol janji, berpidato, berunding dan keahlian menulis.

**f. Dampak Komunikasi**

Hal yang paling penting dalam komunikasi adalah bagaimana caranya agar suatu pesan yang disampaikan komunikator itu menimbulkan efek atau dampak tertentu pada komunikan. Dampak yang ditimbulkan dapat diklasifikasikan, berdasarkan klasifikasi berikut ini:

1.) Dampak kognitif.

Dampak yang timbul pada komunikan yang menyebabkan ia menjadi tahu meningkatnya intelektualnya pesan yang disampaikan komunikator ditunjukkan kepada pemikiran komunikan, tujuannya mengubah pikiran dari tidak tahu menjadi tahu.

2.) Dampak efektif.

Dampak ini lebih tinggi keadaanya dibandingkan dengan dampak kognitif. Tujuan komunikator disini bukan hanya sekedar untuk informasi dapat dimengerti, tetapi tetapi dapat menggerakkan hati si komunikan, sehingga dapat menimbulkan perasaan tertentu seperti, perasaan iba, terharu, sedih, gembira dan sebagainya.

3.) Dampak behaviour

Dampak yang timbul pada komunikan dalam bentuk perubahan perilaku, tindakan, atau kegiatan. (Yulia, 2010). Ketiga dampak tersebut berperan dalam menentukan efek yang dihasilkan dari suatu proses komunikasi. Untuk mencapai keberhasilan dalam

komunikasi, seorang komunikator perlu menetapkan tujuan akhir dari komunikasi yang dilakukan serta mengidentifikasi efek atau dampak yang ingin dicapai terhadap komunikan.

## **2. Komunikasi Interpersonal**

### **a. Definisi Komunikasi Interpersonal**

Menurut canggara dalam bukunya komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang berlangsung anatar dua orang atau lebih secara tatap muka. (Cangara, 2012). Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang melibatkan dua individu dan dilakukan secara langsung, baik dalam bentuk percakapan tatap muka (face to face) maupun melalui media seperti telepon. Secara umum, komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi. Proses ini mengacu pada perubahan dan tindakan yang berlangsung secara terus menerus. Komunikasi antar pribadi atau komunikasi interpersonal juga merupakan suatu pertukaran, yaitu dimana setiap pihak saling menyampaikan dan menerima pesan secara timbal balik, Makna yang dipertukarkan dalam proses ini bertujuan untuk mencapai pemahaman yang sama di antara para pelaku komunikasi terhadap pesan-pesan yang disampaikan. (Roudhonah, 2019).

Mukarom (Mukarom Zaenal, 2021) mendefinisikan komunikasi interpersonal atau antar personal adalah proses interaksi antara dua orang atau lebih yang melibatkan pertukaran makna melalui bahasa verbal dan nonverbal sebagai media utamanya. Jenis komunikasi ini berlangsung secara langsung dari mulut ke mulut dalam situasi tatap muka antar individu. Komunikasi interpersonal dianggap sebagai metode yang paling efektif untuk memengaruhi sikap, perilaku, atau pandangan seseorang karena sifatnya yang dialogis dan memungkinkan percakapan dua arah. Dalam proses ini, komunikator dapat langsung menerima umpan balik dari komunikan. Menurut pendapat di atas dapat kita jabarkan bahwa komunikasi interpersonal itu memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- 1) Feedback, yaitu terjadi tanggapan secara langsung.
- 2) Keterbukaan, yaitu kemauan menanggapi informasi dalam menghadapi hubungan interpersonal
- 3) Terkait dengan hubungan, yaitu pengakuan secara diam diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.
- 4) Terjadi secara tatap muka ( Face to face )

#### **b. Faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal**

Proses komunikasi merupakan peristiwa yang dinamis dan kompleks, di mana keberhasilannya dipengaruhi oleh berbagai faktor tak kasat mata. Faktor-faktor ini, meskipun tidak selalu terlihat, memiliki peran penting dalam kelancaran komunikasi interpersonal. Menurut (Mukarom, 2020) berikut adalah beberapa faktor tersebut:

##### 1.) Makna (Meaning)

Komunikasi melibatkan simbol-simbol yang mempresentasikan makna tertentu seperti intonasi suara, ekspresi wajah, kata-kata atau gambar. Simbol-simbol ini mengandung makna yang dipahami oleh penerima pesan. Contohnya, intonasi suara yang meninggi sering diartikan sebagai ekspresi kemarahan, atau kata “pohon” yang mewakili jenis tumbuhan tertentu. Cara seseorang merespons simbol tersebut tergantung pada pemahaman makna yang dimilikinya.

##### 2.) Pembelajaran (Learning)

Pemahaman makna terhadap simbol diperoleh melalui proses belajar yang berkaitan dengan pengalaman hidup. Interpretasi terhadap pesan atau simbol bukan berasal dari faktor keturunan, melainkan hasil pembelajaran yang berlangsung dalam lingkungan sosial, baik formal maupun informal. Kemampuan seperti membaca, menulis, atau berbicara merupakan hasil dari proses belajar ini. Dengan kata lain, cara seseorang mengartikan pesan dipengaruhi oleh pengalaman dan pembelajaran yang diterima sepanjang hidupnya.

### 3.) Subjektivitas (Subjectivity)

Setiap individu memiliki pengalaman yang unik, sehingga cara mereka menyusun (encode) dan memahami (decode) pesan juga berbeda. Tidak ada dua orang yang sepenuhnya sama dalam mengartikan simbol atau pesan tertentu. Misalnya, dua orang bisa memiliki persepsi yang berbeda terhadap sebuah gambar atau situasi berdasarkan pengalaman pribadi mereka masing-masing.

### 4.) Negosiasi (Negotiation)

Komunikasi adalah proses pertukaran simbol yang bertujuan membangun pemahaman bersama. Dalam proses ini, pihak-pihak yang terlibat saling menyesuaikan makna melalui negosiasi simbol yang digunakan. Negosiasi ini memungkinkan kedua belah pihak mencapai saling pengertian meskipun awalnya mungkin memiliki persepsi yang berbeda.

### 5.) Budaya (Culture)

Budaya berperan besar dalam membentuk cara seseorang berkomunikasi. Setiap individu belajar dan beradaptasi dengan norma, simbol, dan makna yang berlaku dalam lingkungannya. Komunikasi juga menjadi sarana untuk menciptakan, mempertahankan, dan mengubah budaya. Melalui budaya, individu mengembangkan sudut pandang tertentu dalam memaknai dunia di sekitarnya, sehingga memengaruhi cara mereka berkomunikasi.

### 6.) Tingkatan dan Konteks Interaksi (Interacting Levels and Context)

Komunikasi antar-manusia berlangsung dalam berbagai tingkatan dan konteks. Setiap individu terlibat dalam komunikasi di berbagai lingkup, mulai dari komunikasi interpersonal (antar-pribadi), komunikasi dalam kelompok kecil, komunikasi organisasi, hingga komunikasi massa. Setiap konteks ini memiliki karakteristik dan dinamika yang berbeda.

#### 7.) Referensi Diri (Self-reference)

Perilaku dan simbol yang digunakan seseorang dalam berkomunikasi mencerminkan pengalaman pribadinya. Apa yang kita ucapkan, lakukan, dan cara kita mengartikan sesuatu merupakan cerminan dari makna, pengalaman, kebutuhan, serta harapan yang kita miliki. Dengan kata lain, komunikasi adalah ekspresi dari diri individu.

#### 8.) Refleksi Diri (Self-reflexivity)

Refleksi diri atau kesadaran diri (self-consciousness) merujuk pada kemampuan seseorang untuk melihat dirinya sebagai bagian dari lingkungan sosialnya. Dalam komunikasi, bagaimana seseorang memandang dirinya sendiri memengaruhi cara ia berinteraksi dengan orang lain. Pemahaman tentang diri ini menjadi inti dalam proses komunikasi yang efektif.

#### 9.) Keniscayaan (Inevitability)

Komunikasi adalah sesuatu yang tak terhindarkan. Bahkan saat seseorang memilih untuk diam, bahasa tubuh, ekspresi wajah, atau sikap nonverbal lainnya tetap menyampaikan pesan. Dengan kata lain, kita tidak bisa untuk “tidak berkomunikasi” karena setiap tindakan termasuk diam memiliki makna dalam konteks komunikasi.

### c. Ciri ciri dari komunikasi interpersonal yang efektif

Joseph A. Devito dalam Alo Liliweri mengungkapkan ciri ciri komunikasi interpersonal yang efektif yaitu :

#### 1.) Keterbukaan (Openness)

Keterbukaan merupakan kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antarpribadi. Kualitas keterbukaan mengacu pada tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada komunikannya. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tetapi biasanya tidak

membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut dan wajar. Kedua, mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan komunikan yang menjemukan. Bila ingin komunikan bereaksi terhadap apayang komunikator ucapkan, komunikator dapat memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. Ketiga, menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran di mana komunikator mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang diungkapkannya adalah miliknya dan ia bertanggung jawab atasnya.

#### 2.)Empati (empathy)

Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu. Berbeda dengan simpati yang artinya adalah merasakan bagi orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang sehingga dapat mengkomunikasikan empati, baik secara verbal maupun non-verbal

#### 3.)Dukungan (supportiveness)

Situasi terbuka mendukung berlangsung komunikasi yang efektif. Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung Individu memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif bukan evaluatif, spontan bukan strategik

#### 4.)Rasa Positif (positiveness)

Seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif

### 5.) Kesetaraan (equality)

Komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Kesetaraan meminta kita untuk memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada individu lain. Komunikasi antarpribadi sebenarnya merupakan suatu proses sosial di mana orang-orang yang terlibat di dalamnya saling mempengaruhi. Proses saling mempengaruhi ini merupakan suatu proses bersifat psikologis dan karenanya juga merupakan permulaan dari ikatan psikologis antar manusia yang memiliki suatu pribadi.

#### **d. Hambatan dalam komunikasi interpersonal (*noise/barrier*)**

Secara teknis, *noise/barrier* (hambatan) adalah segala hal yang dapat menyesatkan/mengubah sebuah pesan, segala sesuatu yang menghalangi penerima untuk menerima pesan. Dalam situasi ekstrim, *noise/barrier* bisa mencegah sebuah pesan untuk sampai dari sumber kepada penerima. Dalam situasi ekstrim lainnya, tanpa gangguan hambatan, pesan dari sumber yang sampai kepada penerima bisa hampir sama. Tetapi seringkali, gangguan hambatan mengubah sedikit porsi pesan yang dikirim dari sumber saat pesan tersebut menuju penerima

Ada 4 jenis hambatan komunikasi yakni, a) hambatan fisik, b) hambatan fisiologis, c) hambatan psikologi, dan yang terakhir d) hambatan semantik:

##### 1.) *Physical Barriers/Noise*

Hambatan fisik adalah suatu gangguan yang terjadi diluar dari komunikan dan komunikator, yang mana menghalangi penyampaian fisik dari tanda atau pesan. Contohnya antara lain adalah kebisingan, tulisan tangan yang tidak terbaca, penggunaan font yang terlalu kecil atau sulit dibaca, salah eja, dan iklan pop-up.

## 2.) Physiological Barriers/Noise.

Hambatan fisiologis merupakan hambatan yang diciptakan oleh pengirim atau penerima akibat keterbatasan yang dimiliki, seperti rabun penglihatan, masalah pendengaran, masalah artikulasi, ingatan/pelupa dan kehilangan

## 3.) Psychological Barriers/Noise.

Hambatan psikologi merupakan gangguan mental pada komunikan atau komunikator yang mencakup prasangka mengenai sebuah gagasan, lamunan, bias dan penilaian negatif, pemikiran yang sempit (closed-mindedness), dan emosi yang ekstrim

## 4.) Semantic Barriers/Noise.

Hambatan semantik merupakan gangguan yang terjadi saat komunikan dan komunikator memiliki sistem pemaknaan yang berbeda, mencakup perbedaan bahasa atau dialek, penggunaan jargon atau istilah yang sulit, dan istilah yang terlalu abstrak dan ambigu yang dapat disalahartikan dengan mudah.

### e. Teori Komunikasi Interpersonal

Berikut teori komunikasi interpersonal teori Interaksionisme simbolik Tokoh utama dalam teori ini adalah George Herbert Mead (1863-1931). Teori ini menekankan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh simbol yang diberikan oleh orang lain, begitu juga sebaliknya. Melalui penggunaan isyarat berupa simbol, seseorang dapat mengungkapkan perasaan, pemikiran, dan maksudnya. Begitu pula, individu dapat memahami maksud orang lain dengan menafsirkan simbol yang mereka tampilkan. (Mukarom Zaenal, 2021)

Disempurnakan oleh muridnya, Herbert Blumer. Menurut Blumer, manusia melakukan tindakan terhadap sesuatu berdasarkan makna yang dimiliki oleh hal tersebut. Makna ini diperoleh dari proses interaksi sosial antara individu dengan orang lain. Lebih lanjut, makna tersebut diperlakukan atau dimodifikasi melalui proses interpretasi. Artinya,

makna tidak diterima begitu saja, tetapi diolah dan ditafsirkan oleh individu sesuai dengan situasi yang dihadapinya. (Dr. Ali Nurdin, 2020)

Melalui teori ini peneliti dapat mengeksplorasi bagaimana proses komunikasi antara pengasuh dan lansia di Panti Sosial terjadi, bagaimana simbol simbol digunakan, dan bagaimana makna dari interaksi tersebut dapat mempengaruhi hubungan pengasuh dan lansia serta kesejahteraan lansia.

### 3. Pengasuh Lansia, dan Panti Sosial

**Pengasuh** merupakan orang dewasa yang turut berperan dan bertanggung jawab dalam menjaga kelangsungan hidup serta pendidikan seseorang. Dalam hal ini, pengasuh dapat merujuk pada ayah, ibu, orang tua asuh, paman, bibi, kakek, nenek, kakakk, atau wali. Seperti firman Allah SWT dalam QS An-Nisa Ayat 36

وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۚ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ  
وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ  
لَا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا

*Artinya : Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun. Dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu bapa, karib kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri.*

Ayat di atas menjelaskan perintah Allah kepada manusia untuk beribadah hanya kepada Allah SWT dan kewajiban untuk berbuat baik kepada orang tua dan sesama manusia.

**Lansia** dikaitkan dengan penyakit demensia. Demensia dapat diartikan sebagai kondisi klinis yang ditandai dengan penurunan daya ingat, fungsi intelektual, dan kontrol emosional, yang berakibat pada ketidakmampuan individu menjalankan aktivitas sehari-hari secara normal. Demensia bukan merupakan penyakit tertentu, melainkan istilah umum untuk menggambarkan sekelompok gejala yang timbul akibat

berbagai gangguan yang memengaruhi fungsi otak. Penderita demensia mengalami penurunan fungsi intelektual yang berdampak pada aktivitas harian serta interaksi sosialnya. Umumnya, penderita juga mengalami kesulitan dalam memecahkan masalah, mengendalikan emosi, perubahan kepribadian, hingga perilaku yang bermasalah seperti mudah marah dan berhalusinasi. (Ratnawati, 2021). Digambarkan oleh Allah dalam QS An-Nahl ayat 70.

وَاللَّهُ خَلَقَكُمْ ثُمَّ يَتَوَقَّظُكُمْ وَمِنْكُمْ مَّنْ يُرَدُّ إِلَىٰ أَرْذَلِ الْعُمُرِ لِكَيْ لَا يَعْلَمَ بَعْدَ عِلْمٍ شَيْئًا  
 إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ قَدِيرٌ

*Artinya : Allah telah menciptakanmu, kemudian mewafatkanmu. Di antara kamu ada yang dikembalikan pada usia yang tua renta (pikun) sehingga dia tidak mengetahui lagi sesuatu yang pernah diketahuinya. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Mahakuasa.*

Berdasarkan pendapat di atas, peneliti menyimpulkan bahwa lansia merupakan tahap akhir kehidupan yang ditandai dengan berbagai penurunan fisik, mental, dan sosial, sehingga memerlukan perhatian khusus agar tetap dapat hidup produktif. Lansia juga rentan mengalami demensia, yaitu kondisi penurunan fungsi kognitif dan emosional, seperti dijelaskan dalam QS An-Nahl ayat 70 tentang manusia yang mencapai usia tua hingga kehilangan pengetahuan yang pernah dimilikinya.

Kholifah dalam (Siti Rachmah, 2022) membagi ciri ciri lansia menjadi empat bagian yaitu :

a) Lansia merupakan periode kemunduran

Kemunduran pada lansia dipengaruhi oleh faktor fisik dan faktor psikologis. Motivasi berperan penting dalam menentukan tingkat kemunduran tersebut. Contohnya, lansia dengan motivasi rendah dalam beraktivitas cenderung mengalami kemunduran fisik lebih cepat, sementara lansia yang memiliki motivasi tinggi dapat menunda terjadinya penurunan kondisi fisik.

b) Lansia memiliki status kelompok

Hal ini terjadi akibat adanya perlakuan sosial yang kurang menyenangkan terhadap lansia, ditambah dengan anggapan negatif dari masyarakat. Contohnya lansia yang lebih senang mempertahankan pendapatnya maka sikap sosial di masyarakat menjadi negatif, namun apabila lansia menunjukkan sikap tenggang rasa terhadap orang lain, maka masyarakat akan merespons secara positif.

c) Lansia membutuhkan perubahan peran

Perubahan peran tersebut terjadi karena lansia mulai mengalami penurunan kemampuan dalam segala aspek. Perubahan peran pada lansia sebaiknya dilakukan atas dasar keinginannya pribadi, bukan atas dasar tekanan dari lingkungan.

d) Penyesuaian yang buruk pada lansia

Penyesuaian yang kurang baik pada lansia dapat terjadi akibat perlakuan yang tidak menyenangkan dari orang di sekitarnya, yang membuat mereka mengembangkan pandangan negatif terhadap diri sendiri dan menunjukkan perilaku yang kurang baik. Perlakuan semacam ini menyebabkan lansia kesulitan menyesuaikan diri dengan lingkungan. Misalnya, lansia yang tinggal bersama keluarga sering kali tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan karena dianggap memiliki pola pikir yang ketinggalan zaman. Situasi seperti ini mendorong lansia untuk menarik diri dari lingkungan, menjadi lebih sensitif, dan kehilangan rasa percaya diri.

### **Masalah yang dihadapi lansia**

a) Fisik

Masalah umum yang dihadapi lansia adalah kondisi fisik yang mulai melemah, yang seringkali mengakibatkan munculnya penyakit degenerative seperti radang persendian. Keluhan biasanya muncul ketika lansia melakukan aktivitas berat, misalnya mengangkat beban yang berlebih, yang dapat menyebabkan nyeri pada persendiannya.

Selain itu, lansia juga mengalami penurunan fungsi indra, seperti gangguan penglihatan yang ditandai dengan pandangan yang mulai kabur, serta gangguan pendengaran yang membuat mereka sulit mendengar. Penurunan daya tahan tubuh juga menjadi masalah utama, sehingga lansia lebih rentan terhadap berbagai penyakit karena sistem kekebalan tubuh yang melemah.

b) Kognitif

Salah satu masalah penting yang sering dialami lansia adalah penurunan kemampuan kognitif. Misalnya, seorang lansia merasa daya ingatnya semakin lemah seiring berjalannya waktu, yang dalam masyarakat dikenal dengan istilah pikun. Kondisi ini dapat menjadi tantangan serius, terutama bagi lansia yang menderita diabetes mellitus, karena berkaitan dengan pengaturan jumlah kalori yang dikonsumsi. Penurunan daya ingat membuat lansia sulit mengingat apakah mereka sudah makan atau belum. Selain itu, masalah kognitif juga berdampak pada kemampuan lansia dalam bersosialisasi dengan lingkungan sekitar. Lansia yang sering lupa cenderung dijauhi oleh masyarakat dan bahkan dapat menjadi bahan olokan karena keterbatasannya tersebut.

c) Emosional

Masalah yang umum dialami lansia terkait perkembangan emosional adalah tingginya keinginan untuk selalu berkumpul dengan anggota keluarga. Kondisi ini menuntut perhatian dan kesadaran dari keluarga terdekat. Jika lansia merasa diabaikan atau kurang diperhatikan, mereka cenderung mudah marah, terutama jika ada hal-hal yang tidak sesuai dengan keinginan atau kehendak pribadi lansia.

d) Spiritual

Masalah yang sering dihadapi lansia di usia lanjut terkait perkembangan spiritual adalah kesulitan dalam menghafal kitab suci akibat penurunan daya ingat. Karena lansia menyadari bahwa semakin

tua harus banyak mendekatkan diri pada tuhan maka akan semakin meningkatkan nilai ibadah.

**Panti Sosial** merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memberikan perlindungan dan perhatian kepada lansia (orang lanjut usia) yang miskin dan terlantar. Pasal 34 Undang-Undang Dasar 1945 telah mengatur kewajiban negara untuk memperhatikan "Fakir Miskin dan Anak Terlantar". Pendirian Panti Sosial didasarkan pada Undang-Undang RI Nomor 4 Tahun 1965 tentang "Pemberian Bantuan Kehidupan bagi Orang-Orang Jompo", Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 3/1/50/107/1979 mengenai "Pemberian Kehidupan bagi Orang-Orang Usia Lanjut", serta Undang-Undang RI Nomor 6 Tahun 1998 tentang "Kesejahteraan Lanjut Usia".(Yentika, 2018)

Panti Werdha bukan hanya sekadar tempat atau bangunan yang menampung lansia, tetapi memiliki makna yang lebih luas sebagai lingkungan tempat lansia beraktivitas dan berinteraksi sosial. Lansia dapat melakukan berbagai kegiatan yang diminati, baik di dalam maupun di luar panti, dengan dukungan dari keluarga serta menjalin hubungan yang harmonis dengan sesama penghuni, perawat, pengelola, dan masyarakat sekitar panti. Selain itu, tersedianya fasilitas dan pelayanan yang memadai di panti memberikan pengaruh signifikan dalam meningkatkan rasa puas, merasa bermakna, sejahtera, serta kebahagiaan para lansia.(Ariska & Pratisti, 2022)

## **B. Penelitian yang Relevan**

1. Penelitian oleh Siska Febrina yang berjudul "Komunikasi Interpersonal antara Pengasuh dengan Lanjut Usia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru". Program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru tahun 2019. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal pengasuh dengan lanjut usia terdiri dari dua bentuk yaitu komunikasi verbal

dan komunikasi non verbal dan menekankan pentingnya komunikasi yang tepat dalam meningkatkan kualitas perawatan untuk lansia. Studi ini menggunakan metodologi kualitatif memanfaatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk pengumpulan data. (Siska Febrina, 2019)

Dari beberapa uraian di atas dapat diketahui penelitian oleh Siska Febrina dengan penelitian ini memiliki persamaan yaitu tentang komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan lanjut usia, serta sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini yaitu, peneliti yang dilakukan oleh Siska Febrina adalah tentang pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh dan lansia yang mana pada akhirnya hanya berfokus kepada bentuk dari komunikasi tersebut sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ditambah dengan hambatan komunikasi interpersonal apa saja yang ada di dalam panti sosial terhadap orang-orang lanjut usia. Dan lokasi penelitian yang berbeda yang mana Siska Febrina meneliti di Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru sedangkan peneliti meneliti di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

2. Penelitian oleh Aslikhatul Ummah Sofi Alif yang berjudul “Komunikasi Terapeutik Pada Lansia Di Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia Potroyudan Jepara” Program Magister Komunikasi Dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang tahun 2023. Penelitian ini membahas mengenai efektivitas komunikasi terapeutik dalam keperawatan yang bertujuan untuk meningkatkan interaksi antara pengasuh dan lanjut usia sehingga meningkatkan kualitas perawatan dan pemahaman tentang kebutuhan mereka.

Dari beberapa uraian di atas dapat diketahui penelitian oleh Aslikhatul Ummah Sofi Alif dengan penelitian ini memiliki persamaan yaitu informan atau narasumber sama-sama memilih pengasuh dan lanjut usia, kemudian sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini yaitu, peneliti yang dilakukan oleh Aslikhatul Ummah

Sofi Alif berfokus kepada Teknik komunikasi terapeutik dan lokasi penelitian yang berbeda.

3. Penelitian oleh Siti Aisyah yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Pengasuh Dalam Membina Akhlaqul Karimah Santri Pada Pondok Pesantren Miftahul Huda 08 Kecamatan Banjit Way Kanan”. Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung tahun 2019. Penelitian ini membahas mengenai komunikasi interpersonal dalam konteks pondok pesantren miftahul huda menekankan pentingnya komunikasi dalam menumbuhkan nilai nilai moral dikalangan santri.

Dari beberapa uraian di atas dapat diketahui penelitian oleh Siti Aisyah dengan penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama sama meneliti tentang komunikasi interpersonal dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan Siti Aisyah Informan atau narasumbernya yaitu pengasuh dan santri sedangkan peneliti memilih pada pengasuh dan lanjut usia

4. penelitian oleh Fatur Rahman yang berjudul “Pendekatan Komunikasi Interpersonal Pengasuh Terhadap Lansia Dipanti Jompo Maghrifatullah Kecamatan Deleng Pokhkisen Kabupaten Aceh Tenggara”. Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh 2022. Penelitian ini membahas peran pengasuh dalam mendukung lansia melalui Pendidikan dan dukungan emosional, dengan menggunakan metode kualitatif.

Dari beberapa uraian diatas dapat diketahui penelitian oleh Fatur Rahman dengan penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif, serta sama sama membahas mengenai pendekatan komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lansia di panti sosial. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan yang berbeda serta lokasi penelitian yang berbeda yang mana Fatur Rahman meneliti di Pelayanan Panti Jompo Maghrifatullah Kecamatan Daleng Pokhkisen Kabupaten Aceh Tenggara sedangkan

peneliti meneliti di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

5. Jurnal oleh Azra dan Ainun yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Lansia Dalam Membangun Kedekatan Di UPTD PSTW Nirwana Puri Samarinda”. Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman tahun 2023. Jurnal ini bertujuan untuk memahami bagaimana perawat membangun kedekatan dengan lanjut usia menggunakan metode deskriptif fenomenologis kualitatif dengan wawancara dan pengamatan, temuan menunjukkan orientasi yang efektif tetapi masalah dalam pertukaran emosional dan stabilitas karena kurangnya keterbukaan dan empati.

Dari beberapa uraian di atas dapat diketahui jurnal oleh Azra dan Ainun dengan penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama sama membahas mengenai komunikasi interpersonal pengasuh dan lansia serta menggunakan metode yang sama yaitu fenomenologis kualitatif. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian ini yaitu dari pembahasannya yang mana pada jurnal Azra dan Ainun fokus kepada empat tahapan dalam pengembangan sebuah hubungan seperti orientasi, pertukaran peninjauan afektif, pertukaran afektif dan pertukaran stabil, sedangkan dalam penelitian ini yaitu fokus kepada pendekatan verbal dan non verbal serta hambatan dalam komunikasi interpersonal pengasuh dan lansia.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian dengan judul Pendekatan Komunikasi Interpersonal Pengasuh terhadap Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. Proses penelitian ini berdasarkan mendeskripsikan, mencatat dan menganalisa dan mengintrepertasikan suatu keadaan yang sekarang terjadi dengan yang sebenarnya.

Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif. Ciri utama metode ini yaitu keterlibatan langsung peneliti di lapangan, berperan sebagai pengamat, menyusun kategori untuk subjek, mengamati peristiwa yang terjadi, mencatat hasilnya dalam buku observasi, tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel, serta berfokus pada pengamatan secara alami. (Wekke, 2019).

Peneliti menggunakan metode yang bersifat fenomenologis, yaitu berfokus kepada pengalaman langsung terhadap fenomena sosial yang diteliti. Dalam prosesnya peneliti terlibat secara langsung dengan subjek penelitian untuk mengidentifikasi pola dan hubungan makna yang muncul. Agar dapat memahami pengalaman partisipan secara objektif peneliti perlu mengesampingkan terlebih dahulu pandangan atau pengalaman pribadinya. Selanjutnya pengalaman yang diperoleh disusun secara sistematis dan dideskripsikan sesuai dengan prinsip – prinsip ilmiah. (Kelen et al., n.d.).

### **B. Latar dan Waktu Penelitian**

Latar pada penelitian ini yaitu dilakukan di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, yang beralamat di Cubadak, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat.

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

NO	Kegiatan	Tahun 2024 - 2025						
		Nov	Jan	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Observasi Awal	✓						
2	Bimbingan Proposal Skripsi		✓					
3	Seminar Proposal			✓				
4	Perbaikan Proposal				✓			
5	Penelitian					✓	✓	
6	Bimbingan Skripsi						✓	✓
7	Sidang Munaqasyah							✓

### C. Instrument Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utama yang digunakan adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti perlu melalui proses "validasi" untuk mengukur sejauh mana dirinya siap melaksanakan penelitian dan terjun langsung ke lapangan. Validasi ini mencakup evaluasi pemahaman peneliti terhadap metode penelitian kualitatif, penguasaan materi yang relevan dengan bidang penelitian, serta kesiapan dalam menghadapi objek penelitian, baik dari segi akademik maupun logistik. Validasi dilakukan oleh peneliti sendiri melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori, wawasan di bidang yang diteliti, serta kesiapan dan kelengkapan bekal untuk bekerja di lapangan.

Sebagai instrumen manusia (*human instrument*), peneliti kualitatif memiliki peran penting, yaitu menentukan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, mengumpulkan data, menilai kualitas data yang diperoleh, menganalisis dan menafsirkan data, serta menyusun kesimpulan dari temuan yang didapatkan. (Sugiyono, 2013)

#### **D. Sumber Data**

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Sumber data primer**

Menurut sugiyono Sumber data primer adalah sumber data yang langsung dan memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.(Sugiyono, 2018). Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu observasi dan wawancara langsung bersama pengasuh dan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

Peneliti memilih 9 informan, yaitu 5 informan primer yaitu pengasuh yang tinggal langsung dengan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, dan 4 informan sekunder, yaitu lansia yang tinggal di di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, lansia yang peneliti wawancarai yaitu untuk melihat validasi kebenaran atau melihat sudut pandang langsung dari lansia terhadap pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh.

##### **2. Sumber data sekunder**

Menurut Sugiyono Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.(Sugiyono, 2018). Sumber data sekunder dalam penelitian ini seperti data profil Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yang diberikan langsung oleh staf panti sosial, dan dengan mencari referensi berupa buku – buku dan jurnal yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal pengasuh dengan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Tanpa memahami cara pengumpulan data yang tepat, peneliti tidak akan

mampu memperoleh data yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan. (Sugiyono, 2013)

Adapun teknik pengumpulan data tersebut adalah :

#### 1. Observasi Partisipatif

Peneliti menggunakan metode observasi adalah untuk melihat langsung proses kegiatan-kegiatan pendekatan secara komunikasi pengasuh dan lansia dalam upaya menyikapi masalah-masalah yang terjadi pada lansia di Panti Sosial tresna werdha kasih sayang ibu batusangkar. Melalui observasi partisipan ini, data yang diperoleh menjadi lebih mendalam, rinci, dan mampu mengungkap makna di balik setiap perilaku yang terlihat. (Sugiyono, 2013).Metode observasi menuntut peneliti untuk melihat dan mengamati secara langsung mengenai permasalahan serta kondisi Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, khususnya mengamati interaksi dan komunikasi pengasuh dan lansia disana.

Observasi partisipatif dilakukan oleh peneliti dengan mengikuti secara langsung berbagai aktivitas yang berlangsung di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar. Kegiatan yang diamati meliputi interaksi keseharian antara pengasuh dan lansia, seperti saat pengasuh memberikan arahan untuk kegiatan senam pagi bersama lansia. Peneliti juga mengamati bahwa pengasuh sangat rama dan suka senyum. Melalui observasi ini, peneliti dapat menangkap dinamika komunikasi yang terjadi secara langsung di lapangan, termasuk hambatan-hambatan yang muncul dan strategi yang digunakan oleh pengasuh dalam menghadapinya.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah proses pertemuan antara dua individu untuk saling bertukar informasi atau ide melalui tanya jawab, dengan tujuan membangun pemahaman tentang suatu topik tertentu. Teknik wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data ketika peneliti melakukan studi awal untuk mengidentifikasi masalah yang perlu diteliti, atau ketika ingin menggali informasi secara mendalam dari responden. Metode ini didasarkan pada laporan pribadi, atau setidaknya pada pengetahuan dan

keyakinan yang dimiliki oleh individu tersebut. (Sugiyono, 2013). Peneliti menentukan informan yang akan diwawancarai melalui *Teknik nonprobability sampling yakni purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan peneliti atau mungkin ia sebagai penguasa, sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini, wawancara digunakan sebagai metode utama untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai pendekatan komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, di mana peneliti telah menyiapkan pedoman pertanyaan namun tetap memberikan ruang untuk pengembangan sesuai alur diskusi dan respons informan.

Wawancara dilakukan kepada tiga kelompok informan, yaitu: Pertama, Para Pengasuh, sebagai pihak yang berinteraksi langsung dan intens dengan lansia setiap hari. Melalui wawancara ini, peneliti menggali bentuk pendekatan komunikasi verbal dan nonverbal yang mereka gunakan, hambatan yang sering ditemui, serta solusi yang diterapkan dalam menghadapi lansia dengan berbagai karakteristik. Kedua, Lansia sebagai Penerima Langsung Layanan, juga diwawancarai untuk memperkuat validitas data serta memperoleh sudut pandang langsung dari pihak penerima komunikasi. Hal ini penting untuk mengetahui sejauh mana pendekatan komunikasi pengasuh dirasakan oleh lansia. Selanjutnya yaitu kasubbag tata usaha Ibuk Dila Ariesfika selaku pengelola langsung di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, untuk menanyakan kebijakan Panti Sosial mengenai komunikasi antara pengasuh dan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

### 3. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan mengenai peristiwa yang telah terjadi di masa lalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang. Studi dokumen berfungsi sebagai pelengkap metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. (Sugiyono, 2013).

Adapun dokumen-dokumen yang diperlukan adalah yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lansia, diantaranya seperti dokumen latar belakang lansia, profil pengasuh, kegiatan – kegiatan panti, serta visi-misi Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar. Ini dilakukan untuk menjadi metode penunjang dalam pengumpulan data yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum peneliti memasuki lapangan, selama peneliti berada dilapangan, dan setelah peneliti selesai dilapangan. (Sugiyono, 2013)

Model miles dan huberman dalam (Sugiyono, 2013) aktivitas analisis data yaitu data *reduction*, data *display* dan *conclusion drawing/ verification*.

### 1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan sering kali cukup banyak, sehingga perlu dicatat dengan cermat dan terperinci. Seiring waktu penelitian di lapangan, jumlah data akan semakin bertambah, menjadi lebih kompleks dan rumit. Oleh karena itu, analisis data perlu dilakukan dengan cara mereduksi data. Reduksi data melibatkan proses merangkum, memilih informasi yang utama, memfokuskan pada aspek-aspek penting, serta mengidentifikasi tema dan pola. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam melanjutkan pengumpulan data atau menggali informasi tambahan jika diperlukan. Data yang telah direduksikan memberikan Gambaran yang lebih jelas terhadap

praktek komunikasi interpersonal Pengasuh dan Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar

## 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dengan penyajian data tersebut maka data dapat terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan tertentu, sehingga memudahkan proses pemahaman, serta akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Dalam hal ini peneliti akan menyajikan data secara deskriptif berdasarkan temuan dilapangan dengan Bahasa khas dan pandangan emik informan agar mudah dipahami oleh pembaca.

## 3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Pada tahap ini peneliti melakukan interpretasi data sesuai dengan konteks permasalahan dari tujuan peneliti. Dari interpretasi yang dilakukan akan diperoleh kesimpulan dalam jawaban masalah penelitian yang nanti akan diberikan saran untuk penelitian selanjutnya atau pengasuh di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar

## **G. Teknik pemeriksaan keabsahan data**

Penelitian yang dilakukan untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini peneliti gunakan adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber.

Triangulasi sumber adalah pengecekan data lebih dari satu sumber untuk memastikan apakah datanya benar atau tidak. Triangulasi ini dilakukan dengan cara membandingkan hasil wawancara antar pihak. Hal ini untuk memastikan kebenaran dan ketepatan informasi yang di dapat.(Sugiyono, 2018)

## **BAB IV**

### **TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Temuan Penelitian**

##### **1. Temuan Umum**

##### **a. Profil Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar**



**Gambar 4. 1 Foto Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar**

Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar terletak di Jorong Supanjang, Nagari Cubadak, Kecamatan Lima kaum, Kabupaten Tanah Datar, Provinsi Sumatera Barat, yaitu di jalan Raya Padang Panjang-Batusangkar Km.6. Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar berdiri pada tanggal 20 Desember 1982 dengan nama Sasana Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar dan resmi memulai kegiatan pelayanan (penyantunan) pada lanjut usia terlantar pada tanggal 26 September 1983 dengan jumlah lanjut usia sebanyak 20 (dua puluh) orang. Pada tahun 1987, kapasitas tampung meningkat menjadi 40 (empat puluh) orang. Kemudian pada tahun 1996 nama Sasana Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar berubah menjadi Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar dengan kapasitas tampung 50 (lima puluh) orang. Mengingat bahwa perkembangan masalah sosial khususnya pada lanjut usia semakin meningkat, sehingga pada tahun 1999 dibangun 2 (dua) buah wismasebagai tambahan sehingga kapasitas tampung menjadi 70 (tujuh

puluh) orang sampai saat ini. (Sumber : Booklet PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar).

**b. Visi-Misi PantI Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar**

Sebagai lembaga yang bergerak dalam pelayanan sosial bagi lanjut usia, PantI Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar memiliki arah dan tujuan yang jelas dalam menjalankan tugasnya. Visi dan misi menjadi pedoman utama dalam mewujudkan pelayanan yang bermartabat, manusiawi, dan berorientasi pada kesejahteraan para lansia.

1. Visi

Terwujudnya usaha pelayanan kesejahteraan sosial bagi lanjut usia yang memungkinkan mereka dapat menjalani hari tuanya dengan diliputi rasa ketentraman lahir dan batin.

2. Misi

- 1) Meningkatkan kesadaran dalam beribadah dan memelihara kesehatan, kebersihan diri dan lingkungan.
- 2) Menumbuhkan rasa percaya diri terhadap para warga binaan sosial lanjut usia.
- 3) Memperkuat hubungan antar lembaga dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap lanjut usia
- 4) Menggalang potensi dan sumber kesejahteraan sosial masyarakat.
- 5) Mengembangkan sistem perlindungan dan jaminan sosial bagi lanjut usia.
- 6) Meningkatkan partisipasi keluarga dan masyarakat penerima pelayanan.
- 7) Meningkatkan sumber daya manusia petugas pelayanan (pekerja sosial) dalam pantI agar lebih profesional.
- 8) Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan lanjut usia. (Dokumentasi PantI Sosial KSI Batusangkar)

**c. Standar Operasional Prosedur (SOP) Persyaratan Untuk Menjadi Calon Kelayan Pada Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar**

Dalam rangka memberikan pelayanan yang tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan, Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam menerima calon kelayan (penghuni lanjut usia). SOP ini disusun untuk memastikan bahwa setiap proses seleksi dan penerimaan dilakukan secara sistematis, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. SOP yang ditetapkan Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar sebagai berikut :

1. Laki- laki atau Perempuan usia 60 tahun ke atas
2. Lansia miskin/ terlantar disertai dengan Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kepala Desa/Lurah/Wali Nagari serta diketahui oleh Camat setempat.
3. Atas keinginan sendiri disertai Surat Permohonan Masuk Panti dari yang bersangkutan
4. Adanya persetujuan dari keluarga /penjamin disertai Surat Izin dari keluarga terdekat
5. Foto kopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebanyak 2 (dua) lembar
6. Foto kopi Kartu Keluarga (KK) sebanyak 2 (dua) lembar
7. Foto kopi Kartu BPJS sebanyak 2 (dua) lembar
8. Pas photo ukuran 4x6 sebanyak 2 (dua) lembar dan photo seluruh tubuh sebanyak 2 (satu) lembar
9. Surat Keterangan dari Dokter berupa:
  - a. Surat Keterangan tidak Mengidap Penyakit Menular
  - b. Surat Keterangan Sehat Mental atau tidak sakit jiwa atau tidak pikun
  - c. Tidak lumpuh/buta.
10. Terdaftar dalam DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial)
11. Surat Pernyataan dari keluarga/penjamin untuk bersedia menerima

kembali kelayan, apabila kelayan mengundurkan diri, sakit, atau meninggal dunia di PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar untuk dimakamkan di tempat/daerah asal pengirim, bagi kelayan yang tidak memiliki keluarga atau identitas yang jelas maka akan dimakamkan di tanah pemakaman milik PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar

12. Mampu mengurus diri sendiri seperti : mandi, buang air, mencuci (dengan mesin cuci), mengambil makanan ke dapur umum dan sebagainya
13. Pihak keluarga/penjamin wajib memberikan foto kopi data identitas diri yang lengkap (KTP/SIM), serta nomor telepon/HP yang sewaktu-waktu dapat dihubungi
14. Apabila pihak keluarga/penjamin kelayan memberikan keterangan/data identitas palsu maka akan dituntut secara hukum berdasarkan Undang-Undang yang berlaku. (Sumber : Booklet PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar)

**d. Struktur Organisasi Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar**

Struktur organisasi Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar disusun untuk memperjelas tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap bagian dalam mendukung pelayanan kepada para lansia secara optimal. Struktur pada Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, yaitu terdiri dari Kepala Unit Pelaksana Teknik Daerah (UPTD), Kasubbag tata usaha, Jabatan fungsional tertentu, seperti perawat, pekerja sosial, selanjutnya Kasi Pelayanan Kebutuhan Jompo, dan Kasi Pengaturan dan Pengawasan Perawatan. Seperti pada gambar dibawah ini :

### Struktur Organisasi PSTW KSI Batusangkar



Sumber : Dokumentasi Pantii Sosial KSI Batusangkar, Agustus 2024

#### e. Sumber Daya Manusia (SDM) Di Pantii Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar

Penyelenggaraan pelayanan di Pantii Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar didukung oleh tenaga pengelola yang berjumlah 22 orang, terdiri dari 12 orang Aparatur Sipil Negara dan 10 orang Pegawai Kontrak. Terdiri dari Kepala UPTD, Tata Usaha, Kepala seksi pelayanan kebutuhan jompo, kepala seksi pengaturan dan pengawasan perawatan, fungsional perawat, fungsional pekerja sosial, pengadministrasi umum, pengelola sarana dan prasarana, pengelola keuangan, pengelola asrama. Serta untuk pegawai kontrak yaitu petugas keamanan, petugas kebersihan, juru masak dan sopir.

Adapun Pengasuh di Pantii Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, yang tinggal Bersama lansia yaitu sebanyak tujuh orang.

**Tabel 4. 1 Nama pengasuh yang tinggal di PSTW KSI**

NO	Nama	Umur	Jenis Kelamin
1	Febri Rahmanda	29 tahun	Laki - laki
2	Budiwan	41 tahun	Laki - laki
3	Nila oktavia	32 tahun	Perempuan
4	Dasrizaldi	54 tahun	Laki - laki
5	Ratih Ramadhani	26 tahun	Perempuan
6	Anita Sari	29 tahun	Perempuan
7	Yogi Fernandes	32 tahun	Laki - laki

**f. Daya Tampung Dan Sarana Fisik Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar**

Kapasitas Kapasitas daya tampung pelayanan bagi lanjut usia terlantar di UPTD PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar sebanyak 70 (tujuh puluh) orang. Untuk mendukung daya tampung tersebut, UPTD PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar memiliki lahan seluas 9.424 m<sup>2</sup> dengan rincian bangunan/ sarana pprasarana sebagai berikut:

1. Gedung wisma
2. Ruangan keterampilan
3. Rumah dinas
4. Ruangan klinik
5. Masjid
6. Garasi
7. Gedung kantor 2 lantai
8. Dapur umum
9. Gedung aula
10. Pos Jaga
11. Selasar
12. Pagar keliling
13. Wisma perawatan khusus
14. Mobil dinas

15. Mobil ambulance

16. Motor dinas

**g. Nama – Nama Lansia Binaan Di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.**

Para lansia yang menjadi penghuni di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar merupakan laki-laki dan perempuan dengan rentang usia mulai dari 60 tahun ke atas. Mereka berasal dari berbagai daerah dengan latar belakang sosial, ekonomi, serta pengalaman hidup yang berbeda-beda, sehingga membentuk karakter atau kepribadian yang juga beragam. Keberagaman ini tercermin pula dalam kondisi fisik mereka, di mana sebagian lansia masih dapat menjalani aktivitas sehari-hari secara mandiri, seperti merapikan tempat tidur, makan sendiri, atau mengikuti kegiatan rutin di panti tanpa banyak bantuan. Namun, tidak sedikit pula di antara mereka yang sudah sangat bergantung pada pengasuh untuk membantu memenuhi kebutuhan dasar sehari-hari, seperti mandi, makan, berpakaian, atau sekadar berpindah tempat, karena keterbatasan fisik maupun kondisi kesehatan yang menurun akibat usia lanjut.

Hingga saat penelitian ini dilakukan, jumlah keseluruhan lansia yang tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar tercatat sebanyak tujuh puluh orang, yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Data lengkap mengenai identitas, jumlah, dan rincian lansia yang menjadi penghuni Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar dapat dilihat pada tabel yang peneliti lampirkan di bagian lampiran skripsi ini.

**h. Data profil informan**

Peneliti memilih 9 informan, Peneliti mewawancarai berdasarkan Teknik *purposive sampling* dengan kriteria mengetahui pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar. Proses pengumpulan dilakukan

dengan wawancara langsung secara tatap muka dengan informan, dan informasi lengkap terkait informan penelitian dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4. 2 Data Profil Informan**

<b>NO</b>	<b>Nama</b>	<b>Usia</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Posisi</b>
1	Febri Rahmanda	29	Laki - Laki	Pengasuh
2	Budiwan	41	Laki - Laki	Pengasuh
3	Nila Oktavia	32	Perempuan	Pengasuh
4	Dasrizaldi	54	Laki - laki	Pengasuh
5	Ratih Ramadhani	26	Perempuan	Pengasuh
6	Rujito	74	Laki – laki	Lansia
7	Simis	72	Perempuan	Lansia
8	Nurmalaili	67	Perempuan	Lansia
9	Amin	74	Laki - laki	Lansia

## **2. Temuan Khusus**

Penelitian ini telah dilakukan untuk memperoleh data dan pemahaman mengenai pendekatan komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar. Adapun temuan hasil penelitian dirumuskan sebagai berikut :

### **a. Pendekatan komunikasi interpersonal verbal dan non verbal pengasuh terhadap lansia di PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar.**

Komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh pengasuh sangat berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada lansia di panti sosial. Penggunaan bentuk komunikasi yang tepat akan sangat memengaruhi kualitas hubungan yang terjalin antara pengasuh dan lansia. Dalam menjalankan tugasnya pengasuh melakukan komunikasi interpersonal secara langsung sebagai bagian dari pendekatan mereka dalam merawat lansia. Agar komunikasi tersebut dapat mencapai tujuan

yang diharapkan, pengasuh perlu menerapkan pendekatan komunikasi yang sesuai, terutama dengan mempertimbangkan kondisi fisik dan psikologis lansia yang berbeda-beda.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar melalui wawancara dengan 9 informan. Adapun pendekatan komunikasi yang digunakan oleh pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar adalah :

1) Pendekatan secara verbal

Hal pertama pendekatan yang dilakukan pengasuh kepada lansia adalah secara verbal. Hal ini dibuktikan dengan penjelasan dari informan 1 bapak Febri salah satu pengasuh di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

“Kalau lagi ada waktu luang abang biasanya berbicara dengan lansia bercerita cerita, kadang lansia menceritakan tentang hobi mereka apa yang mereka sukai, dan tentang kegiatan sehari hari mereka pada hari itu, ada juga yang menceritakan tentang anak mereka, keluarganya, dan menceritakan tentang hubungan mereka sesama lansia, abang biasanya mendengarkan dengan penuh perhatian agar mereka merasa di hargai dan tidak merasa kesepian”.(Febri Rahmanda, Informan 1, Kamis/08 Mei 2025).

Informan 1 menggunakan pendekatan verbal dalam proses komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, informan 1 menggunakan pendekatan verbal kegiatan berbicara, yaitu lansia menceritakan tentang hobi, apa yang disukai, dan tentang kegiatan sehari hari lansia pada hari itu, ada juga yang menceritakan tentang anaknya, keluarganya, dan menceritakan tentang hubungan mereka sesama lansia, dengan begitu membuat lansia merasa dihargai dan tidak merasa kesepian. Tidak jauh berbeda dengan informan 1, informan 2 menyebutkan pendekatan verbalnya yaitu lansia dijadikan tempat curhat. Informan 2 menjelaskan sebagai berikut :

“Ada beberapa lansia Bapak dijadikannya sebagai tempat curhat. Jadi tipikal lansia itu kalau dia nyaman sama seseorang dia akan menceritakan apapun, baik itu history historynya, ataupun apa yang dialaminya selama di panti, jadi selama mereka nyaman mereka akan menceritakan tentang apapun”.(Budi, Informan 2, Kamis/08 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 2 pendekatan verbal yang dilakukannya adalah mendengar cerita dari lansia atau pengasuh dijadikan tempat curhat yaitu ketika lansia sudah merasa nyaman dengan pengasuh tersebut maka lansia akan menceritakan apapun dalam hidupnya. Berbeda dengan pernyataan informan 1 dan 2, informan tiga menyebutkan pendekatan verbal pengasuh dan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu dengan pemberian arahan atau nasehat ringan. Informan 3 menjelaskan sebagai berikut :

“Biasanya kami berkomunikasi secara verbal dengan para lansia melalui pemberian arahan atau nasihat ringan, seperti mengingatkan untuk makan, menjaga kebersihan kamar, serta mengajak mereka mengikuti kegiatan sehari-hari di panti. Karena lansia itu udah sering lupa kan, dan kami menyampaikannya dengan cara yang lembut dan mudah dipahami, agar mereka merasa nyaman, tidak lupa dan tidak terbebani”.(Nila Oktavia, Informan 3, Kamis/08 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 3 pendekatan verbal yang dilakukannya adalah pemberian arahan atau nasehat ringan kepada lansia, seperti mengingatkan untuk makan, menjaga kebersihan kamar, serta mengajak mereka mengikuti kegiatan sehari-hari di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, yaitu menyampaikannya dengan cara yang lembut dan mudah dipahami, agar lansia merasa nyaman, tidak lupa dan tidak terbebani. Tidak jauh berbeda dengan informan 3, informan 4 menyebutkan pendekatan verbal yang dilakukan pengasuh kepada lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu mengarahkan kepada yang baik-baik. Informan 4 menjelaskan sebagai berikut :

“Biasanya mengarahkan yang baik baik, jangan bertengkar sama teman di panti, saling membantu, saling tolong menolong, saling menghargai, intinya dikasih arahan dengan baik-baik, dengan kasih sayang dan kelembutan”.(Dasrizaldi, informan 4, Jumat/16 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan dari informan 4 pendekatan verbal yang dilakukannya adalah mengarahkan yang baik-baik, seperti jangan bertengkar sama teman di panti, saling membantu, saling tolong menolong, saling menghargai, informan 4 juga menjelaskan mengasih arahan kepada lansia yaitu dengan kasih sayang dan lemah lembut. Tidak jauh berbeda dengan informan 3 dan informan 4, informan 5 menyebutkan pendekatan komunikasi interpersonal secara verbal yaitu memberikan nasehat yang baik-baik juga. Informan 5 menjelaskan sebagai berikut :

“Biasanya kalau dengan kata kata yaitu memberikan nasehat yang baik baik..”.(Ratih Ramadhani, informan 5, Jumat/16 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 5 pendekatan komunikasi interpersonal secara verbal yaitu memberikan nasehat yang baik-baik. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan 6 lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, menyatakan bahwa :

“Kalau dengan kata-kata biasanya pengasuh kasih arahan, seperti kami ada kegiatan atau nanti akan ada tamu, pengasuh juga sering bilang disinikan kita banyak manusianya, rambut yang sama hitam, tapi tentu berbeda-beda, apalagi asalnya juga berbeda-beda, nah itulah ditekankan betul”. (Rujito, informan 6, Senin/30 Juni 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 6 pengasuh melakukan pendekatan verbal ke lansia yaitu dengan pengasuh kasih arahan, seperti akan melakukan kegiatan atau ada tamu, dan informan 6 juga menjelaskan maksud nya yaitu pengasuh mengatakan di Panti Sosial harus rukun karena seperti halnya rambut yang hanya warna hitam, tapi tetap berbeda-beda. Berbeda dengan informan 6, informan 7 dan 8

lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar menjelaskan bahwa pengasuh suka menanyakan keadaan hati lansia dan lansia yang suka ngobrol dengan pengasuh. Informan 7 dan 8 menyatakan bahwa :

“Kata-kata pokok e ngobrol itu simbok kalau dipanti jompo, bagaimana hatinya, hati ku senang” (Simis, informan 7, Senin/30 Juni 2025).

“Biasanya nenek yang ingin ngobrol dengan pengasuh, karena nenek sering bosan jadi suka ngobrol sama pengasuh” (Nurmalaili, informan 8, Senin/30 Juni 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 7, menjelaskan bahwa pengasuh suka ngobrol dengan lansia sederhana menanyakan apakah hati lansia senang, dan informan 8 menjelaskan, bahwa lansia suka ngobrol sama pengasuh karena terkadang lansia juga merasa bosan.

Berdasarkan deskripsi data diatas secara keseluruhan terkait pendekatan komunikasi yang dilakukan pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yang pertama yaitu secara verbal dengan bercerita apapun seperti hobi, apa yang disukai dan kegiatan sehari hari, dan ada lansia yang merasa nyaman dengan pengasuh maka lansia akan curhat dan menceritakan mengenai lebih dalam lagi seperti anak lansia, keluarga, atau apa yang lansia alami selama berada di panti. Hal tersebut dilakukan agar lansia merasa dihargai dan tidak merasa kesepian selama berada di Panti Sosial.

Adapun pendekatan yang dilakukan secara verbal oleh pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar adalah dengan memberikan arahan atau nasehat ringan seperti mengingatkan untuk makan, menjaga kebersihan kamar, dan untuk mengingatkan melakukan kegiatan sehari hari yang ada di panti serta mengingatkan untuk saling tolong menolong, saling menghargai sesama teman dipanti dengan cara yang lembut dan mudah dipahami agar lansia merasa nyaman dan tidak terbebani.

## 2) Pendekatan non verbal

Hal selanjutnya pendekatan yang dilakukan pengasuh kepada lansia adalah secara non verbal. Hal ini selaras dengan informasi yang diberikan informan 1 bapak Febri salah satu pengasuh di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

“kalau bertemu dengan lansia abang selalu menyapa dengan senyuman, meskipun kadang sedang terburu buru, abang tetap usahakan tersenyum kepada mereka agar mereka merasa dihargai dan tidak diabaikan, bagi abang senyuman kecil saja bisa memberikan dampak besar untuk suasana hati lansia”.(Febri Rahmanda, Informan 1, Kamis/08 Mei 2025).

Informan 1 menggunakan pendekatan non verbal dalam proses komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, informan 1 menggunakan pendekatan non verbal yaitu melalui ekspresi senyum. Meskipun sedang terburu-buru pengasuh tetap berusaha untuk memberikan senyuman kepada lansia ketika bertemu, hal tersebut dilakukan agar lansia merasa dihargai dan tidak diabaikan, karena dengan memberikan senyuman informan 1 menyebutkan itu bisa berdampak besar untuk suasana hati lansia. Berbeda dengan informan 1, informan 2 menyebutkan pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia secara non verbal yaitu dengan membimbing lansia memegang tangan lansia tersebut. Informan 2 menjelaskan sebagai berikut :

“contohnya bapak pada saat kegiatan senam rutin di panti, saat mau ke tempat lokasi senam bapak biasanya membimbing lansia dengan memegang tangannya, agar mereka merasa aman dan tidak terjatuh”.(Budi, Informan 2, Kamis/08 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 2 pendekatan non verbal yang dilakukannya adalah membimbing lansia dengan memegang tangannya ketika hendak ingin kelokasi senam, agar lansia merasa aman dan tidak terjatuh. Berbeda dengan pernyataan informan 2, informan 3 menyebutkan pendekatan non verbal pengasuh dan lansia

di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu menggunakan ekspresi senyum, sama hal dengan informan 1.

Informan 3 menjelaskan sebagai berikut :

“kalau melihat lansia sedang rajin membersihkan kamar, atau mencuci baju sendiri kakak merasa senang dan langsung tersenyum kepada mereka....”.(Nila Oktavia, Informan 3, Kamis/08 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 3 pendekatan non verbal yang dilakukannya adalah memberikan ekspresi senyum kepada lansia sebagai bentuk apresiasi karena lansia sudah membersihkan kamar atau mencuci baju sendiri, karena pengasuh merasa senang dan langsung tersenyum kepada lansia. Berbeda dengan pernyataan informan 1, informan 2 dan informan 3. Informan 4 menyebutkan pendekatan non verbal pengasuh dan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu pengasuh melakukan Gerakan tubuh untuk memperjelas maksud pesan yang ingin disampaikan. Informan 4 menjelaskan sebagai berikut :

“Karena lansia itu umumnya sudah berusia diatas 60 tahun, pendengarannya sudah mulai kurang mendengar. Jadi kalau dalam berkomunikasi mereka belum memahami apa yang disampaikan secara verbal, biasanya bapak akan memperagakan gerakan apa yang akan mau disampaikan, seperti makan, tangan ke mulut, sehingga lansia itu paham apa yang kita katakan”.(Dasrizaldi, informan 4, Jumat/16 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 4 pendekatan non verbal yang dilakukannya adalah gerakan tubuh yang bertujuan untuk memperjelas maksud pesan yang ingin disampaikan, karena lansia yang pada umumnya sudah berumur 60 tahun jadi pendengarannya sudah mengalami gangguan pendengaran, maka pengasuh akan memperagakan gerakan apa yang akan mau disampaikan, seperti makan, tangan ke mulut, sehingga lansia itu paham apa yang disampaikan oleh pengasuh. Tidak jauh berbeda dengan informan 2, informan 5 menyebutkan pendekatan non verbal pengasuh dan lansia

di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu dengan Tindakan seperti memegang tangan lansia. Informan 5 menyebutkan sebagai berikut :

“Biasanya dengan tindakan, misal lansia itu tidak mau untuk melakukan sesuatu jadi di pegang tangannya dengan lembut, dengan senyuman, kasih sayang hingga lansia itu mau..”(Ratih Ramadhani, informan 5, Jumat/16 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 5 pendekatan non verbal yang dilakukannya adalah dengan sentuhan lembut, seperti memegang tangan lansia ketika mereka enggan melakukan kegiatan rutin di panti, atau saat mereka menolak melakukan aktivitas tertentu di luar rutinitas harian. Tindakan memegang tangan dilakukan bukan secara paksa, melainkan dengan kelembutan yang disertai senyuman dan sikap penuh kasih sayang, sehingga lansia tersebut mau melakukan kegiatan tersebut. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan 6 lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, menyatakan bahwa :

“Senyuman, selalu kami sudah terbiasalah, pengasuh selalu kasih senyuman ketika bertemu, kadang negor” (Rujito, informan 6, Senin/30 Juni 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 6 pendekatan non verbal yang dilakukan pengasuh adalah dengan senyuman, senyuman udah jadi hal yang biasa antara pengasuh dan lansia dalam sehari-hari di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar. Berbeda halnya dengan yang disampaikan informan 6, informan 8 menjelaskan bahwa pengasuh melakukan gerakan tubuh untuk memperjelas maksud, seperti gerakan sholat, makan atau mandi. Informan 8 menyatakan sebagai berikut:

“Kalau itu ada keteman, karena teman itu sudah sangat tua, jadi sudah susah mendengar, pengasuh bicara dengan teman Bahasa isyarat, contohnya sholat, makan, dan mandi” (Nurmalaili, informan 8, Senin/30 Juni 2025).

Berdasarkan deskripsi data di atas secara keseluruhan, pendekatan komunikasi yang dilakukan pengasuh terhadap lansia selanjutnya yaitu secara non verbal atau tanpa kata kata. Pendekatan ini tampak dari sikap dan pelakuan pengasuh terhadap lansia dalam bentuk ekspresi wajah serta Gerakan tubuh. Adapun pendekatan yang dilakukan secara non verbal oleh pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar adalah seperti senyuman ketika bertemu, gerakan tubuh yang memperjelas maksud komunikasi dan pendekatan non verbal memegang tangan lansia ketika mereka membutuhkan bantuan seperti saat sedang berjalan, tidak enak badan, atau sedang tidak mau melakukan sesuatu. Berdasarkan deskripsi data diatas dapat di ambil kesimpulan bahwa pendekatan selanjutnya yang dilakukan pengasuh terhadap lansia adalah pendekatan non verbal. Pendekatan non verbal digunakan bertujuan agar lansia merasa aman, memperoleh pemahaman dan menghadirkan suasana yang nyaman serta mampu membangkitkan perasaan bahagia bagi lansia.

#### **b. Hambatan Komunikasi Interpersonal Pengasuh Terhadap Lansia Dipanti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar**

Dari beberapa bentuk pendekatan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pengasuh terhadap lansia diatas, terdapat beberapa hambatan dalam proses komunikasi tersebut yang peneliti temukan, yaitu hambatan fisik dan kepribadian pada lansia. Walaupun terdapat beberapa hambatan, pengasuh dapat mengatasinya dengan baik. Adapun hambatan serta solusi yang digunakan oleh pengasuh terhadap lansia yang peneliti dapat melalui wawancara dengan 9 informan adalah sebagai berikut :

##### **1) Hambatan Fisik**

Hambatan fisik yang yang dialami para lansia yaitu seperti penurunan fungsi pendengaran. Hal ini dibuktikan dengan penjelasan

dari informan 1 salah satu pengasuh di di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

“Ketika abang berkomunikasi dengan lansia yang mengalami gangguan pendengaran, abang biasanya harus sedikit mengeraskan suara. Hal ini di lakukan karena ada dari beberapa lansia itu sudah tidak jelas untuk mendengar, jadi dengan mengeraskan sedikit suara diharapkan dapat menangkap maksud dari pembicaraan”.(Febri Rahmanda, Informan 1, Kamis/08 Mei 2025).

Informan 1 menyatakan hambatan fisik dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu gangguan pendengaran, yang menyebabkan lansia kesulitan menerima pesan atau informasi oleh pengasuh, dan Solusi yang diberikan informan 1 yaitu dengan mengeraskan sedikit suara semoga lansia dapat menangkap atau mendengar maksud dari pembicaraan oleh pengasuh. Berbeda dengan pernyataan informan 1, informan 2 menyatakan hambatan fisik dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu dimana lansia dalam kondisi lelah. Informan 2 menjelaskan sebagai berikut :

“Hambatan komunikasi juga terjadi ketika lansia sedang dalam kondisi lelah, sehingga lansia itu jadi lambat merespon terhadap ajakan atau percakapan, bahkan memilih untuk diam karena kondisi tubuh yang tidak mendukung, jadi biasanya setiap minggu itu pemeriksaan kesehatan tepatnya hari kamis didatangkan dokter dari puskesmas, baik untuk pemeriksaan tensi, pemberian vitamin dan lainnya”.(Budi, Informan 2, Kamis/08 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 2 hambatan fisik dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu kondisi tubuh lansia sudah mudah lelah, sehingga respon lansia dalam berkomunikasi menjadi lambat, bahkan ada yang enggan menanggapi percakapan atau ajakan dari pengasuh, dan Solusi yang dikatakan

informan 2 yaitu menghadirkan pelayanan kesehatan secara rutin setiap hari kamis untuk pemeriksaan tensi, pemberian vitamin guna menjaga stamina lansia agar tetap stabil. Solusi tersebut dilakukan agar lansia tidak mudah kelelahan dan tetap memiliki energi yang cukup untuk menjalani aktivitas sehari-hari. Berbeda dengan pernyataan informan 1 dan 2, informan 3 menyatakan hambatan fisik dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu lansia yang sudah susah ngomong. Informan 3 menjelaskan sebagai berikut :

“ada lansia yang udah susah ngomong, jadi kalau kakak tanya tuh jawabannya lambat, kadang juga nggak jelas gitu. Kakak jadinya mesti sabar nunggu dia nyusun kata-katanya. Nah kalau komunikasi dengan lansia seperti itu, kakak memberikan waktu lebih lama, berusaha sabar, dan responsif terhadap lansia tersebut untuk menciptakan suasana yang nyaman ”(Nila Oktavia, Informan 3, Kamis/08 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 3 hambatan fisik dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu lansia yang sudah susah ngomong, jadi kalau ditanya jawaban lansia tersebut lambat dan kadang tidak jelas, dan Solusi yang dikatakan informan 3 terkait hambatan tersebut yaitu dengan memberikan waktu lebih lama untuk berbicara dengan lansia tersebut, lebih sabar dan lebih responsif untuk menciptakan suasana yang nyaman di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar. Tidak jauh berbeda dengan informan 1, informan 4 juga menyatakan hambatan fisik dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu gangguan pendengaran. Informan 4 menjelaskan sebagai berikut :

“Ketika lansia itu sudah sulit mendengar jadi harus dengan suara yang keras agar mereka terdengar tapi dengan tidak kasar

juga karena lansia itu mudah tersinggung”.(Dasrizaldi, informan 4, Jumat/16 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 4 hambatan fisik dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar adalah lansia yang sudah sulit mendengar, Untuk mengatasi hal tersebut, informan 4 menyampaikan bahwa solusi yang dilakukan adalah dengan menyampaikan pesan menggunakan suara yang lebih keras dari biasanya, namun tetap dengan intonasi yang lembut dan tidak terkesan kasar. Tidak jauh berbeda dengan informan 3, informan 5 juga menyatakan hambatan fisik dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu lansia yang sudah susah berbicara. Informan 5 menjelaskan sebagai berikut :

“kadang ada lansia yang susah berbicara, bicaranya ga jelas kadang karena giginya yang sudah tidak ada lagi atau terbata-bata, jadi kakak harus lebih sabar dengerinnya, kadang seperti ditebak dulu maksud nya apa. Kalau belum paham juga, baru kakak tanyakan pelan-pelan agar lansia tersebut nggak merasa frustrasi atau malu..”.(Ratih Ramadhani, informan 5, Jumat/16 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 5 hambatan fisik dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar adalah lansia yang susah berbicara, yang mana pembicaraan lansia itu tidak jelas dan terbata-bata, Untuk mengatasi hal tersebut, informan 5 menyampaikan bahwa solusi yang dilakukan adalah pengasuh perlu bersikap lebih sabar, serta mengulang pertanyaan atau menanyakan kembali maksud lansia secara perlahan dan lembut, agar komunikasi tetap berjalan dengan baik tanpa membuat lansia merasa tidak nyaman. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan 6 lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, menyatakan bahwa :

“Teman-teman sih ada, kalau saya tidak ada, istilahnya pakak, telinganya memang kurang mendengar, jadi pengasuh tu harus mengulang dan suara harus keras” (Rujito, informan 6, Senin/30 Juni 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 6 hambatan fisik dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia yaitu telinga lansia yang sudah kurang mendengar, jadi pengasuh harus mengulang pembicaraan atau harus mengeraskan suara sehingga lansia memahami maksud dari pengasuh.

Jadi berdasarkan secara keseluruhan wawancara dengan informan diatas bahwasannya hambatan fisik pada lansia dapat menghambat komunikasi pengasuh terhadap lansia tersebut, yaitu seperti lansia yang pendengarannya sudah menurun, kondisi badan yang sudah mudah Lelah, dan lansia yang sudah susah untuk berbicara, hal ini menyebabkan pengasuh harus menyesuaikan cara berkomunikasi agar pesan yang disampaikan tetap dapat diterima dengan baik oleh lansia dan juga mengecek kesehatan lansia secara rutin, serta mengulang pertanyaan atau menanyakan kembali maksud lansia secara perlahan dan lembut.

## 2) Hambatan Kepribadian

Hambatan kepribadian pada lansia juga dapat menghambat komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar. Hal ini dibuktikan dengan penjelasan dari informan 1 pengasuh Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

“kadang lansia sifatnya udah kembali seperti anak anak lagi, seperti ada lansia yang kurang akur dengan teman satu wismanya, bahkan sampai pernah bertengkar kecil. Jadi abang agak kesulitan untuk mengajak lansia tersebut berkomunikasi. Mereka jadi lebih tertutup, malas menanggapi dan tidak suka bersosialisasi. Namun, dalam situasi seperti itu di panti ada namanya kegiatan bimbingan sosial setiap minggunya seperti penyuluhan, nonton film bareng agar para lansia bisa lebih rileks, dan terbuka”.(Febri Rahmanda, Informan 1, Kamis/08 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 1 hambatan kepribadian dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu lansia yang kecenderungan kembali bersikap seperti anak-anak yang mana tampak dari perilaku beberapa lansia yang kurang akur dengan sesama penghuni wisma, bahkan ada pertengkaran kecil, sehingga berdampak pada proses komunikasi dan Solusi yang diberikan informan 1 yaitu dengan melalui kegiatan bimbingan sosial yang diadakan secara rutin setiap hari senin. Berbeda dengan pernyataan informan 1, informan 2 menyatakan hambatan kepribadian dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu perubahan suasana hati (*mood*) pada lansia. Informan 2 menjelaskan sebagai berikut :

“untuk berkomunikasi dengan lansia harus lihat *mood* nya juga dulu, kalau sedang *mood*nya baik baru kita bisa berkomunikasi, kalau tidak ya kita diam aja dulu”. (Budi, Informan 2, Kamis/08 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 2 hambatan kepribadian dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar adalah perubahan suasana hati (*mood*) lansia, yaitu ketika *mood* lansia baik baru bisa berkomunikasi. Tidak jauh berbeda dengan informan 2, informan 3 juga menyatakan kepada peneliti hambatan kepribadian dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu perubahan suasana hati (*mood*) lansia. Informan 3 menjelaskan sebagai berikut :

“Kadang *mood* mereka cepat berubah, pagi bisa ceria, nanti siangnya bisa jadi murung atau marah. Jadi kami sebagai pengasuh harus bisa menyesuaikan diri, kalau lihat mereka sedang tidak *mood*, biasanya kami diamkan dulu, nanti kalau

sudah tenang baru diajak bicara pelan-pelan”(Nila Oktavia, Informan 3, Kamis/08 Mei 2025).

Berbeda dengan informan 2 dan informan 3 yang menyatakan hambatan kepribadian dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar adalah perubahan suasana hati (*mood*) lansia, informan 4 menyatakan kepada peneliti hambatannya adalah lansia yang sudah demensia. Informan 4 menjelaskan sebagai berikut :

“Ada lansia yang kooperatif, maksudnya apa yang kita sampaikan seperti manusia normal ada yang nyambung, dan ada juga yang tidak, sudah pikun, istilah medinya demensia. Kalau lansia seperti itu sudah susah komunikasinya. Jadi berbicara dengan lansia seperti itu harus dengan suara tekanan tinggi, dengan isyarat, malah ada yang dibimbing, kita ajak mereka, kita lakukan dulu, dan nanti lansia itu niru aja lagi”.(Dasrizaldi, informan 4, Jumat/16 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 4 hambatan kepribadian dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu lansia yang sudah demensia, saat pengasuh menyampaikan sesuatu, lansia sudah tidak nyambung lagi untuk diajak berkomunikasi, maka pengasuh akan memberikan isyarat atau mencontohkannya terlebih dahulu. Berbeda dengan inorman 4, informan 5 menyatakan hambatan kepribadian dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu lansia yang cenderung berpikiran negatif, Informan 5 menjelaskan sebagai berikut :

“terkadang ada juga lansia yang secara kepribadian cenderung berpikiran negatif, jadi saat kakak menyampaikan sesuatu yang sebenarnya baik, mereka menanggapi kurang baik, contohnya jangan sering merokok, harus mandi setiap hari namun lansia itu merasa seperti diatur atur, kalau sudah seperti itu kakak biasanya berusaha lebih sabar lagi dan lebih memberikan pengertian ekstra lagi, dan untungnya disini ada

kegiatan bimbingan mental agama, untuk mengasih wejangan lansia yang lebih baik lagi”.(Ratih Ramadhani, informan 5, Jumat/16 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 5 hambatan kepribadian dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu lansia cenderung berpikiran negatif, saat menyampaikan sesuatu yang sebenarnya baik, kadang lansia menanggapinya kurang baik seperti jangan meroko bagi lansia yang perokok, atau harus mandi. Dan dengan sikap lansia seperti itu pengasuh berusaha lebih sabar lagi, memberikan pengertian lebih lagi sehingga lansia itu mau menerima masukan dari pengasuh. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan 6 lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, menyatakan bahwa :

“Komunikasi antara pengasuh menjadi nyaman yaitu ketika pengasuh melakukan komunikasi secara rutin, dan jika satu kali, dua kali diberi tahu, selanjutnya setelah itu harus ada sanksi” (Rujito, informan 6, Senin/30 Juni 2025).

Berdasarkan penjelasan informan 6 dapat peneliti ambil yaitu ketika terdapat hambatan dalam komunikasi antara pengasuh dan lansia, pengasuh melakukan komunikasi secara rutin, dan jika lansia melakukan hal tidak baik maka akan diberi tahu pengasuh, tetapi jika masih berulang selanjutnya diberikan sanksi.

Berdasarkan deskripsi data di atas secara keseluruhan, hambatan komunikasi dalam proses interaksi antara pengasuh dan lansia dapat disebabkan oleh faktor kepribadian. Hambatan ini terlihat ketika lansia sudah kembali seperti anak-anak, perubahan suasana hati (*mood*) lansia, lansia yang sudah demensia, serta cenderung berpikiran negatif terhadap niat baik pengasuh. Menghadapi situasi tersebut, pengasuh berupaya memberikan bimbingan sosial berupa penyuluhan, menonton bersama, untuk membantu lansia merasa lebih rileks, komunikasi dengan mencontohkan terlebih dahulu, serta pengasuh

juga memberikan waktu bagi lansia agar dapat menenangkan diri terlebih dahulu sebelum melanjutkan komunikasi dengan pendekatan yang lebih personal dan lembut.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat menguraikan hasil pembahasan sesuai dengan teori dan fokus penelitian, yaitu mengenai pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, menggunakan teori Interaksionisme Simbolik yang dikemukakan oleh George Herbert Mead, yang menekankan bahwa makna tercipta melalui proses interaksi sosial dan simbol-simbol yang digunakan dalam komunikasi. Sesuai dengan teori Interaksionisme simbolik, pengasuh dan lansia tidak hanya berupa penyampaian pesan secara langsung, tetapi juga melibatkan penggunaan simbol-simbol seperti bahasa, ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan tindakan yang memiliki makna tertentu. Selanjutnya, hambatan dalam komunikasi interpersonal yang dihadapi pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar. Sejatinya komunikasi dan interaksi merupakan bagian penting dalam kehidupan sehari-hari, begitupun dilingkungan panti sosial.

Panti sosial merupakan lingkungan yang menjadi tempat berlangsungnya proses interaksi dan komunikasi antara pengasuh dan lansia. Dalam proses penyampaian pesan dan informasi, pengasuh menggunakan pendekatan tertentu agar pesan dapat diterima dan dipahami oleh lansia secara efektif. Hal ini disebabkan oleh kondisi lansia yang umumnya telah mengalami penurunan fungsi pendengaran, kemampuan kognitif, serta sensitivitas emosional. Disamping itu, lansia juga cenderung lebih sulit diarahkan, mudah tersinggung dalam komunikasi, dan dalam beberapa kasus seperti kembali ke masa anak-anak lagi.

Melalui hasil pengamatan peneliti di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar ditemukan bahwa pengasuh memiliki pendekatan

khusus dalam menyampaikan pesan dan informasi kepada lansia. Pengasuh di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar telah melakukan komunikasi yang efektif dalam memberikan pelayanan kepada lansia. Melalui simbol-simbol, pengasuh dan lansia membentuk pemahaman bersama dan menciptakan makna dalam interaksi sehari-hari. Dalam hal ini pengasuh memperhatikan kondisi kesehatan serta karakter lansia saat berinteraksi. Penyampaian informasi yang dilakukan secara baik oleh pengasuh membuat peningkatan kualitas hidup lansia dan kesejahteraan hidup lansia sehingga mereka merasa nyaman tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar. Dari uraian diatas peneliti memperoleh data tentang pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, dapat dijabarkan kedalam beberapa sub fokus pembahasan berikut ini.

### **1. Pendekatan Komunikasi Interpersonal Verbal Dan Non Verbal Pengasuh Terhadap Lansia Di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.**

Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang melibatkan dua individu dan dilakukan secara langsung, komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi. Proses ini mengacu pada perubahan dan tindakan.(Roudhonah,2019). Di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, terdapat pendekatan proses komunikasi yang melibatkan antara pengasuh dan lansia secara langsung, yang mana bertujuan untuk menciptakan pemahaman bersama. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, peneliti menemukan bahwa bentuk-bentuk pendekatan yang dilakukan mencakup komunikasi interpersonal secara verbal dan komunikasi interpersonal secara nonverbal. Selanjutnya, peneliti akan menguraikan hasil pembahasan berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh dari lapangan, sebagai berikut :

a. Komunikasi verbal

Pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia yang pertama yaitu dilakukan secara komunikasi verbal, adalah komunikasi yang dilakukan melalui kata-kata. Dalam pelayanan di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, komunikasi verbal umumnya terjadi dalam bentuk percakapan langsung antara pengasuh dan lansia. Pengasuh menggunakan bahasa yang sederhana, penuh kasih sayang, lembut, dan mudah dipahami agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh lansia yang sudah mengalami penurunan fungsi pendengaran atau daya ingat.

Berdasarkan informasi di atas komunikasi verbal yang dilakukan pengasuh terhadap pendekatan kepada lansia yang pertama yaitu melalui kegiatan bercerita. Hal ini dilakukan karena pada umumnya lansia memiliki kebutuhan untuk didengarkan dan diperhatikan. Sebagaimana (Pandji, 2013) menyebutkan bahwa anak harus aktif membuka pembicaraan dengan orang tuanya yang lansia agar dapat mengetahui apa yang dirasakan dan dipikirkan orang tuanya. Di mana di Panti Werdha bisa dilakukan oleh pengasuh. Dalam sesi bercerita ini peneliti menemukan lansia menceritakan apapun dalam hidupnya, seperti menceritakan tentang hobi, apa yang disukai, kegiatan sehari-hari dan menceritakan tentang anak mereka, keluarganya, dan menceritakan tentang hubungan mereka sesama lansia. Dengan adanya aktivitas bercerita, lansia merasa dihargai, diperhatikan, dan tidak merasa kesepian selama tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

Komunikasi verbal yang peneliti temukan selanjutnya yaitu pemberian arahan atau nasehat ringan oleh pengasuh kepada lansia. Pendekatan ini dilakukan sebagai bentuk perhatian dan kepedulian pengasuh terhadap keseharian lansia, seperti mengingatkan untuk makan tepat waktu, menjaga kebersihan kamar, serta mendorong lansia agar saling tolong-menolong dengan sesama penghuni panti. Pemberian

nasihat ini dilakukan dengan bahasa yang lembut, tidak menggurui, dan disesuaikan dengan kondisi psikologis lansia. Dengan begitu, lansia merasa diperhatikan, dihargai, dan tidak merasa dikendalikan secara berlebihan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi secara verbal menjadi salah satu pendekatan yang efektif dalam proses komunikasi pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar. Melalui komunikasi verbal seperti bercerita, memberi arahan, dan menyampaikan perhatian dengan kata-kata yang lembut, lansia merasa dihargai, tidak merasa kesepian, serta tidak terbebani secara emosional. Komunikasi ini juga membantu mempererat hubungan antara pengasuh dan lansia, menciptakan kedekatan layaknya keluarga antara Pengasuh dan Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

b. Komunikasi Non Verbal

Pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia selanjutnya yaitu dilakukan secara komunikasi non verbal, yaitu komunikasi yang disampaikan tanpa kata-kata, seperti Gerakan tubuh, ekspresi wajah, dan sentuhan fisik. Komunikasi ini tidak memiliki struktur standar seperti bahasa, melainkan bergantung pada pemahaman dan penafsiran masing-masing orang terhadap gerakan, ekspresi, atau isyarat yang ditunjukkan, melalui komunikasi non verbal seseorang bisa memahami maksud orang lain tanpa perlu berbicara secara langsung dan digunakan untuk memperkuat komunikasi verbal.

Berdasarkan informasi di atas komunikasi non verbal yang dilakukan pengasuh terhadap pendekatan kepada lansia yang pertama yaitu melalui ekspresi senyum. Meskipun dalam kondisi terburu-buru atau sibuk, pengasuh tetap berusaha memberikan senyuman kepada lansia. Selanjutnya, ketika lansia membersihkan kamar atau melakukan hal positif lainnya, pengasuh akan memberikan senyuman sebagai bentuk apresiasi. Tindakan ini membuat lansia merasa dihargai, tidak diabaikan,

serta dapat meningkatkan rasa percaya diri dan kebahagiaan mereka selama berada di lingkungan panti.

Komunikasi non verbal yang peneliti temukan selanjutnya yaitu melalui sentuhan lembut, seperti memegang tangan lansia ketika mereka sedang berjalan atau akan melakukan aktivitas tertentu, hal ini dilakukan karena kondisi fisik lansia yang sudah terbatas. Dengan demikian lansia akan merasa aman, selain itu pendekatan ini akan mempererat hubungan antara pengasuh dan lansia, serta menciptakan suasana yang lebih nyaman di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

Komunikasi non verbal selanjutnya yang dilakukan oleh pengasuh adalah melalui gerakan tubuh yang bertujuan untuk memperjelas maksud pesan yang ingin disampaikan, seperti gerakan tangan ke mulut untuk menunjukkan ajakan makan. Hal ini dilakukan karena sebagian lansia mengalami gangguan pendengaran atau keterbatasan dalam memahami instruksi secara verbal. Dengan menggunakan bahasa tubuh yang sederhana dan mudah dimengerti, pesan yang disampaikan menjadi lebih jelas dan mudah dipahami oleh lansia.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi non verbal dapat menjadi pendekatan yang efektif dalam proses komunikasi pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar. Hal ini dikarenakan kegiatan nonverbal dilakukan untuk mendukung pemahaman pesan, terutama bagi lansia yang mengalami penurunan fungsi pendengaran dan keterbatasan daya tangkap. Selain itu, komunikasi nonverbal juga dapat menciptakan kenyamanan emosional, seperti melalui sentuhan lembut, dan senyuman.

Seperti yang dijelaskan oleh Mukarom, (Mukarom Zaenal, 2021) ciri-ciri komunikasi interpersonal yaitu feedback, keterbukaan, terkait dengan hubungan, dan terjadi secara tatap muka. Teori ini sangat relevan dengan komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar. Pertama, yaitu

feedback, yang mana terjadi tanggapan secara langsung antara pengasuh dan lansia, baik secara verbal maupun nonverbal. Kedua, keterbukaan, yaitu adanya kemauan dari pengasuh dan lansia untuk saling menerima dan menyampaikan informasi, yang menciptakan hubungan yang lebih akrab dan saling percaya. Ketiga, terkait dengan hubungan, yaitu adanya pengakuan bahwa kedua belah pihak saling menghargai, merasa berguna, dan memiliki kontribusi penting dalam hubungan tersebut. Dan terakhir, komunikasi terjadi secara tatap muka, yang melibatkan ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak mata, serta nada suara, sehingga komunikasi menjadi lebih hangat, jelas, dan bermakna.

## **2. Hambatan Komunikasi Interpersonal Pengasuh Terhadap Lansia Dipanti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.**

Pendekatan komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar terdapat beberapa hambatan dalam proses komunikasi tersebut yang peneliti temukan, yaitu hambatan fisik dan kepribadian pada lansia. Walaupun terdapat beberapa hambatan, pengasuh dapat mengatasinya dengan baik. Berikut peneliti menguraikan hasil hambatan serta solusi berdasarkan temuan yang diperoleh dari lapangan :

### **a. Hambatan fisik**

Hambatan komunikasi interpersonal yang peneliti temukan di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yang pertama yaitu hambatan secara fisik, maksudnya adalah gangguan atau kendala dalam proses komunikasi yang disebabkan oleh kondisi fisik. Dalam pelayanan di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar peneliti menemukan hambatan seperti gangguan pendengaran. Karena lansia sudah memasuki usia lanjut, maka secara alami fungsi-fungsi fisik mereka mengalami penurunan, termasuk kemampuan indera pendengaran.

Hambatan pada indra pendengaran menyebabkan mereka kesulitan menerima pesan atau informasi secara verbal oleh pengasuh.

Meskipun demikian, hambatan tersebut mampu diatasi dengan baik oleh pengasuh di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, seperti mengulang informasi atau pesan dengan suara yang lebih lantang namun tetap lembut, lebih sabar, dan lebih memahami kondisi lansia. Solusi tersebut dilakukan agar pesan tetap tersampaikan dan lansia tidak merasa kesulitan memahami instruksi yang diberikan.

Hambatan fisik selanjutnya yang peneliti temukan yaitu kondisi tubuh lansia yang sudah mudah lelah karena sudah memasuki usia lanjut. Lansia yang berada di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar ada yang memiliki keterbatasan fisik akibat proses penuaan alami, seperti stamina yang menurun, serta ketahanan tubuh yang sudah tidak sekuat dulu, kondisi tersebut menyebabkan lansia cenderung cepat merasa lelah, seperti saat mengikuti aktivitas rutin di panti sosial, dan saat bersih-bersih kamar.

Hambatan pada kondisi tubuh lansia menyebabkan mereka jadi mudah kelelahan, sehingga respon lansia dalam berkomunikasi menjadi lambat, bahkan ada yang enggan menanggapi percakapan atau ajakan dari pengasuh. Meskipun demikian, hambatan tersebut mampu diatasi dengan baik oleh pengasuh di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar. Salah satu upaya yang dilakukan adalah menghadirkan pelayanan kesehatan secara rutin. Setiap hari Kamis, pihak Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar bekerja sama dengan Puskesmas setempat untuk mendatangkan tenaga medis yang akan memeriksa kondisi kesehatan lansia. Pemeriksaan ini mencakup pemeriksaan tensi, kondisi umum tubuh, serta pemberian vitamin guna menjaga stamina lansia agar tetap stabil. Solusi tersebut dilakukan agar lansia tidak mudah kelelahan dan tetap memiliki energi yang cukup untuk menjalani aktivitas sehari-hari, termasuk dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan pengasuh maupun sesama penghuni panti.

Hambatan fisik selanjutnya yang peneliti temukan dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lansia di Panti

Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu kondisi lansia yang sudah mengalami kesulitan dalam berbicara. Seperti misalnya pelafalan kata-kata yang tidak jelas, berbicara terbata-bata, atau membutuhkan waktu lama untuk merespons lawan bicaranya. Hal ini disebabkan oleh faktor usia yang memengaruhi kemampuan organ bicara, termasuk melemahnya fungsi otot lidah, tenggorokan, gigi yang sudah tidak ada dan kemampuan kognitif yang menurun.

Dengan demikian, komunikasi menjadi terhambat karena pesan yang disampaikan lansia sulit dipahami oleh pengasuh. Namun, pengasuh tetap berusaha untuk memahami maksud lansia dengan cara lebih sabar yaitu dengan memberikan waktu lebih lama untuk berbicara dengan lansia, dan pengasuh lebih responsif seperti mengulang pertanyaan atau menanyakan kembali maksud lansia secara perlahan dan lembut agar komunikasi tetap berjalan secara efektif dan lansia tetap merasa dihargai, tidak merasa frustrasi dan untuk menciptakan suasana yang nyaman.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat hambatan fisik seperti gangguan pada indra pendengaran, kondisi tubuh lansia yang mudah lelah dan kesulitan dalam berbicara dalam proses komunikasi interpersonal pengasuh terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, pengasuh tetap dapat menjaga kualitas komunikasi interpersonal yang dijalin dengan melakukan kegiatan memeriksa kesehatan secara rutin. Setiap hari Kamis, pihak Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar bekerja sama dengan Puskesmas setempat untuk mendatangkan tenaga medis yang akan memeriksa kondisi kesehatan lansia.

#### b. Hambatan Kepribadian

Hambatan komunikasi interpersonal yang peneliti temukan selanjutnya di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu hambatan kepribadian. Maksudnya adalah kendala yang muncul akibat karakter, sikap, atau kondisi psikologis lansia yang membuat proses komunikasi menjadi tidak lancar atau kurang efektif.

Dalam pelayanan di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar peneliti menemukan hambatan kepribadian seperti kecenderungan kembali bersikap seperti anak-anak.

Kecenderungan kembali bersikap seperti anak-anak ini tampak dari perilaku beberapa lansia yang kurang akur dengan sesama penghuni wisma, bahkan ada pertengkaran kecil. Sikap tersebut muncul karena lansia telah memasuki tahap usia lanjut yang menyebabkan perubahan secara psikologis, termasuk dalam hal emosional dan bersosialisasi. Hambatan kepribadian seperti ini berdampak pada proses komunikasi interpersonal, dimana pengasuh mengalami kesulitan untuk menjalin komunikasi karena lansia menjadi lebih tertutup, malas menanggapi dan tidak bersosialisasi, lansia yang dalam kondisi tersebut cenderung menolak upaya pendekatan yang dilakukan oleh pengasuh. Namun, meskipun terdapat hambatan tersebut, pengasuh di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar mampu mengatasinya dengan baik, yaitu salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui kegiatan bimbingan sosial yang diadakan secara rutin setiap hari senin, kegiatan ini meliputi penyuluhan, nonton film bersama dan lainnya. Solusi ini dilakukan agar para lansia dapat merasa lebih rileks dan terbuka terhadap komunikasi pengasuh maupun sesama penghuni panti.

Hambatan kepribadian selanjutnya yang peneliti temukan di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar adalah terkait dengan perubahan suasana hati (*mood*) lansia. Karena faktor usia lanjut, lansia umumnya mengalami perubahan suasana hati yang tidak stabil. Hal ini menyebabkan suasana hati mereka mudah berubah, terkadang tiba-tiba merasa sedih, marah, atau tidak ingin diajak berbicara, tanpa alasan yang jelas.

Suasana hati (*Mood*) yang tidak stabil ini berdampak langsung pada proses komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lansia. Ketika *mood* lansia sedang tidak baik, mereka cenderung menolak komunikasi, menanggapi dengan emosi, atau bahkan marah apabila merasa tidak

nyaman dengan apa yang disampaikan oleh pengasuh. Hambatan seperti ini membuat pengasuh harus lebih sabar dan memahami kondisi emosi lansia saat melakukan pendekatan komunikasi. Meskipun demikian, hambatan ini dapat diatasi dengan baik oleh pengasuh di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, pengasuh biasanya akan memberi waktu kepada lansia untuk menenangkan diri terlebih dahulu atau membiarkannya sendiri sejenak hingga suasana hatinya membaik. Setelah *mood* lansia kembali stabil, barulah pengasuh melanjutkan komunikasi secara perlahan dan lembut.

Hambatan kepribadian selanjutnya yang peneliti temukan dalam proses pendekatan komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yaitu lansia yang sudah pikun atau dalam istilah medisnya yaitu demensia. Kondisi ini membuat lansia sulit menemukan kata-kata yang tepat, memahami pembicaraan, atau mengikuti percakapan dalam berkomunikasi, sehingga jika diajak berkomunikasi respon lansia sering tidak nyambung lagi dengan topik pembicaraan. Hal ini menyebabkan komunikasi tidak bisa berjalan dengan baik. Namun, meskipun demikian pengasuh di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar tetap melakukan yang terbaik untuk mencapai komunikasi yang efektif, seperti untuk hambatan lansia yang demensia yaitu dengan mencontohkannya terlebih dahulu agar nanti ditiru oleh lansia.

Hambatan kepribadian selanjutnya yang peneliti temukan yaitu lansia yang cenderung berpikiran negatif. Dalam beberapa kasus, pengasuh sebenarnya menyampaikan sesuatu yang bersifat baik dan bertujuan membantu, namun lansia justru menanggapi dengan prasangka, merasa bahwa mereka sedang diatur atau dikekang. Hal ini terjadi karena lansia merupakan individu yang telah melewati banyak pengalaman hidup, sehingga mereka memiliki pola pikir dan sudut pandang sendiri yang sulit diubah.

Hambatan kepribadian seperti ini berdampak pada proses komunikasi, di mana lansia menjadi kurang kooperatif, mudah tersinggung, dan sulit menerima saran dari pengasuh. Namun demikian, pengasuh di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar mampu menghadapi hambatan ini dengan baik, yaitu dengan menunjukkan sikap sabar, tidak terburu-buru dalam menyampaikan informasi, serta memberikan pengertian secara perlahan dan berulang agar lansia merasa dihargai dan tidak tertekan. Serta adanya kegiatan bimbingan mental agama secara rutin setiap hari Kamis, yang mana dilakukan untuk membantu menumbuhkan ketenangan batin, memperkuat nilai-nilai spiritual, dan membentuk sikap mental yang lebih positif pada diri lansia, yang mana diharapkan dengan kegiatan bimbingan mental agama lansia bisa berfikir yang baik baik.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat hambatan kepribadian seperti lansia yang cenderung kembali bersikap seperti anak-anak, mengalami perubahan suasana hati yang tidak stabil, sudah pikun dan berpikiran negative dalam proses komunikasi interpersonal pengasuh di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, pengasuh tetap dapat menjaga kualitas komunikasi interpersonal yang dijalin dengan melakukan kegiatan seperti bimbingan sosial yang diadakan secara rutin setiap hari Senin, agar lansia merasa lebih rileks, Bahagia, dan terbuka. Selanjutnya yaitu kegiatan bimbingan mental agama secara rutin setiap hari Kamis, dilakukan untuk membantu menumbuhkan ketenangan batin, memperkuat nilai-nilai spiritual, serta membentuk sikap mental yang lebih positif pada diri lansia.

Temuan penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fatur Rahman pada penelitian relevan, di mana hambatan komunikasi interpersonal di Panti Jompo Maghrifatullah lebih banyak dipengaruhi oleh faktor pendidikan dan bahasa. Hambatan tersebut membuat proses komunikasi antara pengasuh

dan lansia menjadi tidak optimal karena adanya perbedaan latar belakang pengetahuan serta keterbatasan pemahaman bahasa yang digunakan. Namun, kondisi ini berbeda dengan yang ditemukan di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar. Di panti ini, hambatan dalam hal pendidikan maupun bahasa tidak terlalu berpengaruh, karena para pengasuh sudah terbiasa menggunakan bahasa yang dipahami lansia serta mampu menyesuaikan diri dengan latar belakang pendidikan mereka. Justru, hambatan yang muncul lebih banyak berkaitan dengan faktor kepribadian dan kondisi fisik lansia, untuk mengatasi hal tersebut peneliti menemukan pada Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar adanya pendekatan Pemeriksaan kesehatan secara rutin, kegiatan bimbingan sosial, dan kegiatan bimbingan mental agama untuk mengatasi hambatan dalam berkomunikasi dengan lansia.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pendekatan Komunikasi Interpersonal Pengasuh Terhadap Lansia Di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pendekatan komunikasi pengasuh dengan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar mencakup dua bentuk, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal, yang pertama komunikasi verbal yaitu dengan kata-kata dilakukan melalui kegiatan bercerita dan memberi arahan atau nasehat ringan. Menyampaikan pendekatan tersebut menggunakan bahasa yang lembut, mudah dipahami dan disesuaikan dengan kondisi lansia. Selanjutnya yaitu pendekatan non verbal yaitu tanpa kata-kata, seperti ekspresi tersenyum, sentuhan lembut, dan gerakan tubuh untuk memperjelas maksud pesan yang disampaikan. Pendekatan-pendekatan tersebut dilakukan untuk tercapainya komunikasi yang efektif antara Pengasuh dan Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.
2. Dalam melakukan komunikasi pengasuh dengan lansia, pengasuh di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar mengalami hambatan komunikasi, hambatan komunikasi interpersonal yang ada di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yang pertama yaitu hambatan fisik, seperti gangguan pendengaran, kondisi tubuh lansia yang sudah mudah lelah, dan lansia yang susah berbicara, solusi yang dilakukan pengasuh adalah dengan kegiatan pemeriksaan kesehatan. Hambatan komunikasi interpersonal selanjutnya yaitu hambatan kepribadian, seperti lansia kecenderungan kembali bersikap seperti anak-anak, perubahan suasana hati (*mood*) lansia, lansia yang sudah pikun dan lansia yang cenderung berpikiran negatif. Solusi yang dilakukan pengasuh yaitu dengan kegiatan bimbingan sosial dan kegiatan bimbingan mental agama.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, adapun saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

### **1. Pengasuh Di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar**

Diharapkan tetap mempertahankan dan meningkatkan pendekatan komunikasi interpersonal yang telah dilakukan, agar lansia senantiasa merasa dihargai, diperhatikan, dan tetap terjalin harmonisasi serta kedekatan hubungan interpersonal antara pengasuh dan lansia di lingkungan panti sosial.

### **2. Pihak pengelola Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.**

Diharapkan pengelola menyediakan ruang atau sudut-sudut khusus di panti yang nyaman untuk aktivitas interaksi antara pengasuh dan lansia. Tempat yang nyaman dapat mendorong lansia lebih terbuka dalam menyampaikan perasaan atau kebutuhannya.

### **3. Penelitian berikutnya**

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi rujukan bagi peneliti lain yang ingin mengkaji lebih dalam tentang komunikasi interpersonal di panti sosial, terkhusus di Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Buku :

- Ariska, F., & Pratisti, W. D. (2022). Kebahagiaan Lansia Yang Tinggal Di Panti Wreda. *Cross-Border*, 5(2), 1023–1038.
- Cangara, H. (2012). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Rajagrafindo Persada.
- Didik Hariyanto, D. H. (2021a). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*. Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2021/978-623-6081-32-7>
- Dr. Ali Nurdin, S. A. M. S. (2020). *Teori komunikasi Interpersonal Disertai Contoh Fenomena Praktis*. Prenada Media. <https://books.google.co.id/books?id=gCTyDwAAQBAJ>
- Effendy, O. Uchjana. (2011). *Ilmu komunikasi : teori dan praktek*. Rosda Karya.
- Elva Ronaning Roem Sarmiati. (2019). *Komunikasi Interpersonal Elva Ronaning Roem Sarmiati CV. IRDH*. [www.irdhcenter.com](http://www.irdhcenter.com)
- Festiawan, R. (n.d.). *Belajar dan Pendekatan Pembelajaran*.
- Kelen, S., Stft, D., & Sasana, W. (n.d.). *Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif Dalam Penelitian Ilmu Sosial: Titik Kesamaan dan Perbedaan*. <https://doi.org/https://doi.org/10.35312/spet.v16i2.42>
- Mukarom, Z. (2020). *Teori-Teori Komunikasi*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Mukarom Zaenal. (2021). *Teori Teori Komunikasi Berdasarkan Konteks* (Holid Anwar, Ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Pandji, D. (2013). *Menembus Dunia Lansia*. Elex Media Komputindo. <https://books.google.co.id/books?id=UNpMDwAAQBAJ>
- Rachmawaty M. Noer, N. M. K. (2022). *Buku Ajar Keperawatan GeronTIK*. Penerbit Adab. <https://books.google.co.id/books?id=ZGBZEAAAQBAJ>
- Rayusdawati Budi. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Kretakupa Print Makassar.
- Roudhonah. (2019). *Ilmu Komunikasi* . PR Raja Grafindo Persada.
- Senja, A., & Prasetyo, T. (2021). *Perawatan Lansia Oleh Keluarga dan Care Giver*. Bumi Medika (Bumi Aksara). [https://books.google.co.id/books?id=t-c\\_EAAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=t-c_EAAAQBAJ)

Siti Rachmah, M. (2022). *Buku Ajar Keperawatan Gerontik*.

Suci R. Marliyah, Koesomowidjojo, M. S. (2020). *Dasar-dasar Komunikasi*.  
Bhuana Ilmu Populer.  
<https://books.google.co.id/books?id=MA5PEAAAQBAJ>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta .

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Wekke, I. S. (2019). *Metode Penelitian Sosial*.  
<https://www.researchgate.net/publication/344211045>

Yentika, Y. (2018). Konsep Diri Lansia di Panti Jompo. *Schouldid: Indonesian Journal of School Counseling*, 3(2), 46. <https://doi.org/10.23916/08431011>

Yulia, W. (2010). *Andai Aku Jadi Penyiar* (Rosalana Fiva, Ed.). Penerbit Andi.  
<https://books.google.co.id/books?id=GAET7QN7n0gC>

#### **Jurnal :**

Albertino Neobeni, R., Dj Manafe, Y., & Yulita Nara, M. (2023). Komunikasi Interpersonal Dokter Dengan Pasien Di Rsud KefamenanU. In *Jurnal Mahasiswa Komunikasi* (Vol. 3, Issue 1).

Bagi Lansia Di Panti Jompo Studi di UPTD Rumoh Seujahtra Geunaseh Sayang, P., Kecamatan Ulee Kareng Kota Banda Aceh, L., Miranti, R., & Amri, A. (2017). Pendekatan Komunikasi Interpersonal Pengasuh Dalam Memberikan. In *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah* (Vol. 2, Issue 2). [www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP](http://www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP)

Damayani Pohan, D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis Jenis Komunikasi. In *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies* (Vol. 2, Issue 3). <http://pusdikra-publishing.com/index.php/jrss>

Malikal Balqis, U., & Sahar, J. (2019). Pengalaman Lansia dengan Demensia Ringan-Sedang Dalam Melakukan Komunikasi dengan Pelaku Rawat: Systematic Review. *Jurnal Endurance*, 4(2), 388. <https://doi.org/10.22216/jen.v4i2.4046>

Mustofa, M. B., Wuryan, S., & Meilani, F. (2021). Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Pustakawan Dan Pemustaka Dalam Perspektif Komunikasi Islam. *At-Tanzir: Jurnal Ilmiah Prodi Komunikasi Penyiaran Islam*, 28–30. <https://doi.org/10.47498/tanzir.v12i1.510>

Ratnawati, R. (2021). Demensia Sebagai Gangguan Berpikir Pada Gangguan Berbahasa. *Jaladri: Jurnal Ilmiah Program Studi Bahasa Sunda*, 7(1), 58–64.