

**PERAN KOMUNIKASI EMPATIK PENGASUH DALAM MELAYANI  
LANZIA DI PANTI JOMPO**

**(Studi Kasus di pondok Lansia Al-Ishlah Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan**

**Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**



**OLEH :**

**YULIANA SIMUNG**

**2017230084**

**PRODI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI**

**MALANG**

**2022**

**Yuliana Simung, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK,**

**2022 PERAN KOMUNIKASI EMPATIK PENGASUH DALAM MELAYANI  
LANSIA DI PANTI JOMPO (Studi Kasus di Pondok Al-Ishlah Malang)**

Dosen Pembimbing Utama : Fathul Qorib, S.I.Kom., M.I.Kom

Dosen Pembimbing Pendamping: Muhammad Abdul Ghofur, S.I.Kom., M.I.Kom

**RINGKASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses komunikasi yang terjadi di Panti Jompo Pondok Al-Ishlah Malang dan untuk mengetahui kendala-kendala dalam melakukan komunikasi empatik antara lansia dan pengasuh di Panti Jompo Pondok Al-Ishlah Malang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Informan penelitian adalah: lansia yang sudah lama tinggal di pondok Al-Ishlah Malang dan para pengasuh yang sudah lama bekerja di Pondok Al-Ishlah Malang. Teknik Pengumpulan data: observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data: pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data: triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut: prinsip adalah keseluruhan, bukan sebagian. Semua pengasuh yang bertanggungjawab di panti jompo Al-Ishlah dalam melayani dan merawat lansia dengan setulus hati, karena pengasuh menganggap bahwa lansia yang di panti adalah orangtua mereka sendiri, jadi mereka merawat semua lansia layaknya keluarga sendiri. Keyakinan: Bagi lansia yang berada di panti jompo, mereka sangat percaya kepada pengasuh yang merawat mereka. Jadi segala masalah dalam keluarga lansia, lansia akan menceritakannya kepada pengasuh yang merawat mereka. Antara lansia dengan pengasuh juga menggunakan komunikasi empatik. Dalam proses komunikasi empatik tergantung dari bagaimana karakter lansia tersebut. Pengasuh harus memahami bagaimana lansia tersebut, terutama ketika memulai komunikasi dengan lansia bagaimana

umpan balik atau tanggapannya karena lansia lebih sensitif. Dalam komunikasi secara empatik seorang pengasuh dan lansia harus saling bekerja sama agar komunikasi ini dapat terjalin dengan baik. Pengasuh yang ada di Pondok Al-Ishlah setiap kali menyelesaikan masalah yang sedang dialami para lansia menggunakan komunikasi empatik untuk menyelesaikannya, karena pengasuh akan melakukan pendekatan melalui komunikasi agar lansia mudah diajak untuk berkomunikasi.

**Kata Kunci: Komunikasi Empatik, Pengasuh, Lansia**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Manusia merupakan makhluk sosial manusia yang mempunyai relasi dengan manusia lainnya. Untuk menjembatani relasi tersebut manusia membutuhkan komunikasi sebagai jalan untuk saling memahami. Komunikasi merupakan alat yang digunakan seseorang untuk berinteraksi, baik dari seseorang ke seseorang, ataupun dari seorang sekelompok orang. Secara umum, komunikasi memiliki makna secara etimologis dan terminologis. Komunikasi secara etimologis asalnya bahasa Latin ialah *communis* yang artinya sama makna. Dan secara terminologis, komunikasi merupakan suatu usaha untuk memberikan penyampaian dalam bentuk gagasan dari satu manusia untuk manusia yang lainnya (Djamarah, 2014 :13). Dalam kehidupan kita sehari-sehari, komunikasi sangatlah diperlukan untuk menyampaikan informasi, pendapat, inspirasi, ataupun perintah yang ada dalam pikiran seseorang kepada seseorang atau pun kepada sekelompok orang lainnya. Korespondensi juga merupakan suatu proses penyampaian pesan yang dimulai dari satu individu kemudian ke individu berikutnya yang ditentukan untuk mempengaruhi informasi atau perilaku seseorang (Cangara, 2012: 25).

Sesuai Joseph A. Devito (2011: 24) bahwa korespondensi mengacu pada kegiatan, oleh setidaknya satu individu yang mengirim dan menerima pesan yang dilibatkan oleh keributan (*clamor*), terjadi dalam setting tertentu, memiliki dampak tertentu, dan ada pintu terbuka yang potensial untuk kritik. kembali. Korespondensi memainkan peran penting dalam keberadaan manusia. Melalui korespondensi, orang dapat memuaskan perasaan mereka dan bekerja pada kesejahteraan emosional mereka. Korespondensi tidak dapat dipisahkan dari keberadaan manusia karena orang benar-benar perlu terhubung dengan orang yang berbeda.

Mulyana (2010:81) mengatakan bahwa korespondensi relasional adalah korespondensi antara individu secara langsung atau dekat dan pribadi yang memungkinkan setiap pelaku untuk menangkap tanggapan orang lain terus terang.

Baik secara verbal maupun nonverbal, struktur luar biasa ini bersifat diadik yang mempengaruhi beberapa individu.

Korespondensi relasional terjadi antara dua individu yang memiliki hubungan yang jelas satu sama lain, terjadi secara langsung dan saling menanggapi. Korespondensi relasional adalah korespondensi antara individu yang dekat dan pribadi, yang memungkinkan setiap anggota untuk menangkap tanggapan orang lain secara lugas, baik secara verbal maupun non-verbal. Komunikasi antarpribadi antara pengasuh dan lansia juga sangat dibutuhkan. Seorang pengasuh harus menggunakan pendekatan komunikasi antarpribadi untuk mencari informasi tentang kesehatan, kebutuhan, serta kejadian yang dialami oleh lansia agar mau bercerita dengan pengasuhnya, (Silfia Hanani, 2017: 15).

Komunikasi empatik dibutuhkan seorang pengasuh agar lebih dekat dengan orang-orang yang sedang diasuhnya, seperti orang tua yang berada di panti jompo. Seperti yang mungkin kita ketahui, korespondensi empatik adalah korespondensi yang menunjukkan sikap bersama antara komunikator dan komunikan ([www.vedcmalang.com](http://www.vedcmalang.com)). Welas asih sama sekali mempengaruhi sifat individu manusia dan kehidupan ahli, terutama latihan yang berhubungan dengan koneksi sosial. Simpati bekerja dengan korespondensi, kolaborasi, penghargaan, dan empati. Simpati memberikan kemampuan untuk mengubah keadaan negatif ketika seseorang ingin meningkatkan kerjasama dengan orang lain.

Signifikansi pekerjaan simpati sebagai salah satu penentu kualitas kemanusiaan kita. Jika simpati yang rendah dapat memicu masalah hubungan sosial, belas kasih yang tinggi seharusnya mendorong aktivitas publik yang lebih efektif. Belas kasih dalam mendorong perilaku hubungan yang hebat telah cukup lama dirasakan oleh psikoterapis. Simpati adalah salah satu kemampuan yang ketika muncul dapat memperhalus orang dan hubungan di antara mereka. Di sisi lain, ketika simpati hilang, dunia akan terasa keras, kusam, bahkan parah (Batson dalam Howe, 2015: 27). dalam buku penelitian ramah otak bahwa kasih sayang adalah kapasitas yang dibutuhkan seseorang untuk merasakan kondisi mendalam orang lain, untuk merasa bijaksana, untuk mencoba mengatasi masalah dengan mengambil sudut pandang orang lain. Merasakan welas asih bisa menjadi metode

untuk meningkatkan diri sendiri dan metode untuk menjauhi kecerobohan. Menyampaikan secara empatik juga berarti bersikap peka terhadap setiap reaksi atau sinyal yang muncul dari orang banyak atau pembicara yang menerima pesan korespondensi kita, baik verbal maupun non-verbal. Menanamkan secara empatik adalah berbicara dengan perasaan hati yang mendalam (Subandy, 2013: 23-24).

Menurut Seagal (dalam Taufik, 2012:41) welas asih adalah mengetahui perasaan orang lain, simpati dipandang sebagai figur penting yang menciptakan cara berperilaku yang baik terhadap orang lain, simpati akan membuat individu cerdas dalam berperasaan. Korespondensi empatik ini digunakan melalui figur orang tua untuk menenangkan orang tua yang nakal atau sedih karena merindukan orang yang mereka cintai. Korespondensi empatik ini terjadi ketika yang lebih tua mengalami masalah dan wali akan menyambut yang lebih tua untuk saling memberi tahu sehingga masalah mendasar yang membuat ratapan lama dapat diselesaikan dan dengan itu perasaan orang tua akan kembali ke bisnis seperti biasa. Seorang wali harus memahami dengan perasaan, perhatian dan kekhawatiran untuk orang tua yang mereka asuh. Simpati juga merupakan tindakan untuk memahami apa yang orang lain pikirkan dan rasakan. Seorang wali di panti jompo pada umumnya memiliki kewajiban besar dalam melayani orang tua, seperti berfokus pada kesejahteraan dan kebutuhan orang tua.

Menurut Basuki (2015) tua adalah masa di mana kapasitas dan kapasitas aktual individu akan menurun dan dimulai dengan berbagai perubahan yang terjadi sepanjang kehidupan sehari-hari. Biasanya, menjadi tua digambarkan oleh kerusakan alami yang muncul sebagai efek samping dari kerusakan yang sebenarnya, seperti kulit kendur, penurunan penglihatan dan pendengaran, kelelahan dan berbagai penyakit seperti hipertensi, asam urat, kekakuan dan berbagai penyakit. Selain perubahan fisik, perubahan mental juga mempengaruhi kepuasan pribadi orang tua, misalnya, tidak memiliki pilihan yang mudah diingat, kekecewaan, perasaan takut kehilangan teman dan keluarga, kekhawatiran tentang mengatasi kematian, dan kesuraman yang akan mempengaruhi kepuasan pribadi seseorang. individu tua (Ebersole dalam Triana 2017).

Menurut Havighurst (dalam Nurhayati, 2018) usaha formatif yang lama berubah sesuai dengan adanya jodoh yang sudah meninggal, benar-benar menyesuaikan diri dengan pekerjaan sosial, berubah saat memasuki masa pensiun, memiliki kehidupan yang benar-benar memuaskan, bekerja sama dengan teman yang sudah berumur. . kurang lebih sama, dan berubah sesuai dengan kekuatan dan kesejahteraan sebenarnya yang mulai melemah.

Schultz (dalam Anggarasari, Nashori dan Kumolohadi, 2014) mengungkapkan bahwa dengan berkurangnya kemampuan dan pekerjaan, orang tua sebagian besar membutuhkan figur orang tua dalam menjalankan rutinitasnya. Tokoh orang tua tua adalah orang yang merawat dan merawat orang tua di rumah. Sebagai di tahap individu dewasa, wali harus memiliki pilihan untuk mengendalikan kemarahan, terakhir memiliki pilihan untuk mengetahui keadaan yang lama. Pada tahap ini, perjalanan pengakuan dan perubahan, serta menjalin hubungan yang hangat dengan orang lain, termasuk yang lama, merupakan salah satu indikasi dari karakter yang berpengalaman. Jika seseorang dalam tahap dewasa tidak dapat melalui siklus ini, maka, pada saat itu, ia tidak akan melanjutkan kehidupan sehari-hari yang penuh dengan pemujaan dan kepuasan.

Di masa tua, kemampuan organ pada umumnya menurun, sehingga tingkat ketergantungan pada staf perawat, terutama dalam melakukan latihan sehari-hari sangat tinggi, akibatnya, kekuatan dan kesejahteraan, baik secara tulis maupun intelektual, diperlukan. Kemampuan yang juga harus digerakkan oleh figur orang tua adalah kemampuan untuk menyampaikan dengan baik, dalam bentuk simpati dan ketekunan yang tulus, serta rasa cinta dan energi untuk menawarkan bantuan. Dengan kapasitas empatik, pramurukti yang sudah tua akan sengaja berbicara dengan yang tua sehingga dapat memahami dan merasakan pola pikir orang tua. Selain itu, kemampuan untuk memahami sangat diperlukan melalui wali sehingga mereka dapat menangani yang lama dengan lebih sukses. Pada saat individu yang lebih tua memasuki iklim lain dalam suatu tatanan sosial, kerjasama utama yang terjadi adalah komunikasi antara tokoh tua dan orang tua. Para wali ini nantinya akan membantu yang lebih tua dengan bergaul dengan orang tua lainnya dan bergaul dengan iklim di tempat-tempat yang ramah. Akibatnya, tugas figur orang

tua dalam keberadaan orang tua dalam organisasi persahabatan sangat besar. Oleh karena itu, dipercaya para wali dapat memahami siklus-siklus yang terjadi di masa lalu mulai dari bagian mental, sosial, mental, dan aktual dari yang lama (Ansori, 2010).

Menurut Kartinah dan Sudaryanto (dalam Maskhuri, 2017) permasalahan yang muncul pada lanjut usia “Pada umumnya setelah individu memasuki usia lanjut mengalami penurunan kemampuan mental dan psikomotorik”. Kemampuan mental menggabungkan metode yang terlibat dengan belajar, wawasan, mencari tahu, menggenggam, pertimbangan dan lain-lain, membuat respon dan perilaku yang lebih tua menjadi lebih lambat. Sedangkan kemampuan psikomotorik (mental) mencakup hal-hal yang berhubungan dengan motivasi kehendak, misalnya perkembangan, aktivitas, koordinasi, yang membuat orang tua menjadi kurang pincang. Panti jompo adalah unit pelaksana khusus yang menawarkan jenis bantuan sosial untuk orang tua, khususnya melalui pemberian tempat berlindung, perlindungan hidup, misalnya, makanan dan pakaian, perawatan medis, pengisian energi cadangan termasuk pengalihan, sosial, mental dan arahan yang ketat, sehingga mereka dapat mengambil bagian di usia lanjut mereka dengan ditutupi harmoni internal.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Deskripsi yang sudah terurai sesuai dengan latar belakang, sehingga menimbulkan beberapa rumusan masalah yang seperti berikut:

1. Bagaimana peran komunikasi empatik pengasuh terhadap lansia di panti Jompo Pondok Al-Ishlah?
2. Bagaimana kendala-kendala yang dihadapi pengasuh terhadap lansia di Pondok Al-Ishlah Malang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui proses komunikasi yang terjadi di Panti Jompo Pondok Al-Ishlah Malang.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam melakukan komunikasi empatik antara lansia dan pengasuh di Panti Jompo Pondok Al-Ishlah Malang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Secara Teoritis**

- a. Bagi Mahasiswa, riset berikut diharapkan dapat memberikan sumbangsiah pengetahuan terkait peranan komunikasi yang empatik kepada pengasuh untuk mengupayakan pelayanan bagi lansia di panti Jompo.
- b. Bagi Universitas, semoga penelitian ini dapat menambah referensi bagi Fakultas. Ilmu Sosial dan Politik lebih khusus program studi ilmu komunikasi.

##### **2. Secara Akademis**

Harapannya riset berikut bagian sumber pengetahuan yang bisa dijadikan referensi dan bahan acuan untuk riset yang berikutnya oleh pihak yang mempunyai kepentingan, lebih khusus di bidang Ilmu Komunikasi.

##### **3. Secara Praktis**

Harapannya bisa memberikan pengetahuan bagi pembaca untuk dapat mengetahui bagaimana penggunaan komunikasi empatik dalam hubungan komunikasi antara pengasuh dan lansia di panti jompo

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Devito, Joseph. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Adiprakosa. 2012. *Komunikasi Verbal dan Nonverbal*. <http://adiprakoso.blogspot.com/2008/10/Komunikasi-verbal-dan-non-verbal.html> Diakses pada tanggal 25 Desember 2012.
- Basuki, W. 2015. *Faktor-faktor penyebab kesepian terhadap tingkat depresi pada lansia penghuni panti Social Tresna Werda Nirwana Puri Samarinda*. E-Journal Psikologi
- Canggara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Djamarah, Syaiful Bahri. 2014. *Pola Asuh Orang Tua dan Keluarga dalam Keluarga*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Elizabeth B. Hurlock. 2018. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Erlangga.
- Damaiyanti, Mukhrimah. 2008. *Komunikasi Terapeutik dalam Praktek Keperawatan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Havifi, I. (2014). *Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Lansia Panti Jompo Upt Khusnul Khotimah di Kota Pekanbaru*. Universitas Riau.
- Hanani, Silfia. 2017. *Komunikasi Antarpribadi Teoro dan Praktik*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Jahja, Yudrik. 2011. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Khaeruddin. 2010. *Sosiologi Keluarga*. Yogyakarta: Liberty
- Moleong, Lexy j. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, deddy. 2010. *Komunikasi Verbal dan non Verval*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Masturi, Ade. 2010. *Membangun Relasi Sosial Melalui Komunikasi Empatik (Perspektif Psikologi Komunikasi)*.
- Mubarak, Wahit Iqbal. 2010. *Pengantar Keperawatan Komunitas*. Jakarta : Salemba Medika.
- Mulyodiharjo, Sumartono. 2010. *The Power Of Communication*. Jakarta: PT. Gramedia
- Mulyana, Deddy. 2012. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja RosdaKarya.
- Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Osman. A, dkk. 2012. *The Depression Unxiety Stress Scales-21*. *Journal Of Clinical Psikologi Vol 12*
- Panaka, Kris. 2010. *Buku Ajar Boedhi Darmojo Geriatri, Ilmu Kesehatan Usia Lanjut*, Edisi 4. Jakarta: Balai Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia
- Razy, Yurry; Kosasih, danny; Cahyono, Fiter Bagus. “*Three Types of Empaty*”. Design Thinking Indonesia.

- Subandy, Idi Ibrahim. 2013. *Sirnanya Komunikasi Empatik Krisis Budaya Komunikasi dalam Masyarakat Kontempor*. Bandung : Pustaka Bani Quaraisy.
- Sedjaja, Sasa Djuarsa. 2007. *Teori Komunikasi*. Jakarta. Universitas Terbuka.
- Siti, R Maryam dkk. (2011). *Mengenai Usia lanjut dan Perawatannya*. Jakarta: Salemba Medika.
- Suranto A.W. 2010. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu, Edisi Pertama.
- Suranto A.W. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu, Edisi Pertama.
- Suardian, Siti Partini. 2011. *Psikologi Usia Lanjut*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metodologi penelitian Kualitatif , Kualitatif dan kombinasi (mixed)*.
- Taufik. 2012. *Empati: pendekatan Psikologi Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo
- Wardani, Wulan kusuma. 2015. “*Analisis Faktor Penyebab Lanjut Usia Tinggal di Panti Werdha*.” Universitas Negeri Jakarta. Skripsi Sarjana Fakultas Teknik.
- Yulianti. 2014. *Perbedaan Kualitas Hidup Lansia Yang Tinggal di Komunitas dengan di Pelayanan Sosial Lanjut Usia*. E-Jurnal Pustaka Kesehatan Masyarakat