

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Meningkatnya usia harapan hidup penduduk Indonesia membawa konsekuensi bertambahnya jumlah lansia dan menyebabkan meningkatnya permasalahan pada kelompok lansia yang perjalanan hidupnya secara alami akan mengalami masa tua dengan segala keterbatasannya terutama dalam masalah kesehatan. Hal tersebut diperkuat lagi dengan kenyataan, bahwa kelompok lansia lebih banyak menderita penyakit yang menyebabkan ketidakmampuan dibandingkan dengan orang yang lebih muda. Keadaan tersebut masih ditambah lagi bahwa lanjut usia biasanya menderita berbagai macam gangguan fisiologi yang bersifat kronik, juga perubahan secara biologik, psikis, sosial ekonomi, akan mengalami kemunduran

(<http://lp.unand.ac.id/?pModule=penelitian&pSub=penelitian&pAct=detail&id=583&bi=6> diakses Tanggal 24 November 2009 jam : 16.00 WIB).

Lansia dalam nomenklatur (kesepakatan internasional) berdasarkan kebijakan operasional Departemen Sosial adalah mereka yang berusia 60 tahun keatas baik yang potensial maupun yang tidak potensial. WHO membagi lansia kedalam beberapa kelompok bedasarkan tingkatan usia, yakni: Usia pertengahan (*middle age*): antara 54-59 tahun, lanjut usia: antara 75-90 tahun, dan usia sangat tua (*Very old*) diatas 90 tahun. secara psikologis mereka adalah fase usia yang memiliki kebutuhan dan karakteristik tersendiri yang unik berbeda dengan fase-fase perkembangan sebelumnya. Secara umum

adalah seperti itu, secara individualpun mereka memiliki keunikan artinya sekalipun mereka sama-sama lansia tapi mereka pasti memiliki karakteristik yang berbeda.

(<http://www.depsos.go.id/modules.php?name=News&file=article&sid=207>

diakses tanggal 10 Oktober 2009 jam:13.15).

Merawat orang tua yang sudah tergolong lansia, tidak semua orang sanggup dan mampu melakukannya. Apalagi jika orang tua itu dalam kondisi sakit, atau sudah sedemikian sepuh sehingga mulai kehilangan kendali atas dirinya. Merawat orangtua yang sudah tergolong lansia membutuhkan kekuatan fisik dan mental ekstra tinggi. Dalam situasi demikian, anak-anak ada kalanya tidak mampu melakukannya sendiri, dan memilih untuk meminta bantuan kepada pengasuh orangtua di panti sosial.

Jika hal tersebut terjadi, akan terkesan anak sangat tega, egois, dan tidak tahu balas budi kepada orangtuanya. Tetapi bagi kita-kita yang pernah mengalaminya, mungkin ini memang pilihan terbaik. Agar orangtua benar-benar terawat dengan sempurna, dan anak-anak tetap hidup normal.

Selain perawatan fisik yang diperlukan, kondisi fisik yang sakit seringkali membuat orangtua mengeluh dan menunjukkan sikap-sikap negatif lainnya. Kelelahan fisik (karena melayani berbagai kebutuhan fisik orangtua), ditambah kelelahan mental yang ditimbulkan oleh sikap negatif orangtua akibat penyakitnya, menjadi ujian berat bagi anak yang merawat. Tidak mustahil, suatu saat tumpukan kelelahan itu akan membuat anak kehilangan kendali emosinya juga, yang mengakibatkan ia bersikap atau mengucapkan

sesuatu yang melukai hati orangtua (meskipun tanpa dikehendakinya). Jika sudah sampai pada titik ini, maka anak lalu menjadi durhaka. Belum lagi kalau si anak memiliki rumahtangga sendiri yang juga menuntut waktu dan perhatiannya. Maka alangkah malangnya nasib si anak, sudah menanggung beban fisik dan mental, masih juga durhaka. Dalam kondisi demikian, menyerahkan perawatan orangtua kepada pramurukti adalah jalan keluar yang paling baik. Dengan adanya pramurukti, maka anak-anak dapat menjalani hidup mereka secara normal. Bekerja, mengurus rumahtangga mereka masing-masing, bersosialisasi dengan masyarakat. Dan pada waktu-waktu tertentu ketika berada di samping orangtua, mereka dalam kondisi *fresh*, tanpa beban, sehingga bisa memberikan seluruh diri mereka yang terbaik bagi sang orangtua. ([www.wordpress.com weblog:Psikososial pada Lansia « Blog Archive « Tuti Nonka's Veranda Blog.htm](http://www.wordpress.com/weblog/Psikososial_pada_Lansia_«_Blog_Archive_«_Tuti_Nonka's_Veranda_Blog.htm) diakses Tanggal 10 Oktober 2009 jam: 17.15 WIB).

Dalam menghadapi berbagai permasalahan, pada umumnya lansia yang memiliki keluarga bagi orang-orang kita (budaya ketimuran) masih sangat beruntung karena anggota keluarga seperti anak, cucu, cicit, sanak saudara bahkan kerabat umumnya ikut membantu memelihara (*care*) dengan penuh kesabaran dan pengorbanan. Namun bagi mereka yang tidak punya keluarga atau sanak saudara karena hidup membujang, atau punya pasangan hidup namun tidak punya anak dan pasangannya sudah meninggal, apalagi hidup dalam perantauan sendiri, seringkali menjadi terlantar. Disinilah pentingnya adanya Panti Werdha sebagai tempat untuk pemeliharaan dan

perawatan bagi lansia di samping sebagai *long stay rehabilitation* yang tetap memelihara kehidupan bermasyarakat. Disisi lain perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat bahwa hidup dan kehidupan dalam lingkungan sosial Panti Werdha adalah lebih baik dari pada hidup sendirian dalam masyarakat sebagai seorang lansia

(http://www.harianglobal.com/index.php?option=com_content&view=article&id=2873%3Apanti-jompo-bukan-tempat-buangan-orang-lansia&Itemid=55 diakses Tanggal 24 November 2009 jam:15.45 WIB).

Keberhasilan pelayanan Panti tidak lepas dari peran utama para pramurukti (perawat lansia) yang siap sedia 24 jam menemani, melayani para lansia. Kehadiran mereka tidak begitu mudah diabaikan, sebab mereka melakukan apa saja untuk menolong para lansia. Tidak cuma merawat para lansia saja, kehadiran mereka juga mesti menopang seluruh sendi kehidupan panti, soal makan minum, soal kebersihan, beribadah, dan sebagainya.

Pada lansia fungsi organ-organ tubuh umumnya menurun, kemampuan melakukan aktivitas kehidupan sehari-hari juga sudah mengalami penurunan sehingga kemandirian berkurang, ini merupakan permasalahan khusus pada lansia, dimana tingkat ketergantungan pada petugas panti terutama dalam melaksanakan aktifitas sehari-hari sangat tinggi. Maka dari itu, pada kondisi lansia seperti ini petugas panti harus memberikan perhatian terus menerus karena lansia yang kurang mendapat perhatian terutama dalam hal pemenuhan *Activities of Daily Living* (kebutuhan perawatan diri sehari-hari) merasa terisolasi serta mengalami gangguan penyesuaian bahkan sampai depresi

(www.wordpress.com weblog:Psikososial pada Lansia « Blog Archive « grahacendikia Blog.htm diakses tanggal 31 Oktober 2009 jam:15.30 WIB).

Perlu juga disadari oleh seorang pramurukti bahwa proses menua (kelanjutusiaan) dan masalah-masalah yang menyertainya seperti kesepian, kurang pendengaran dan penglihatan, lemah secara fisik, ialah sebuah proses alamiah yang suatu saat setiap orang akan mengalami jika tidak meninggal diusia muda. Oleh karena itu seorang pramurukti harus bisa memberikan pengertian kepada lansia, agar bisa menerima segala kemunduran yang terjadi pada dirinya. Secara psikologis lansia kadangkala mengalami masalah psikis, apalagi mereka yang tinggal dipanti dan hidup bersama dengan lansia lain yang memiliki latar belakang keluarga, suku, yang berbeda

(<http://medicalzone.org/fuldfk/viewtopic.php?t=3686&start=0&postdays=0&postorder=asc&highlight> diakses Tanggal 10 Oktober 2009 jam:17.30 WIB).

Pemenuhan kebutuhan lansia tidak semudah memenuhi kebutuhan usia muda, oleh karena itu menjadi petugas panti harus diperlukan pengetahuan dan keterampilan tertentu. Menjadi pengasuh orang usia lanjut seringkali tidaklah mudah, adakalanya membuat petugas putus asa, karena rumitnya masalah orang lanjut usia tersebut.

Untuk itu sangat diperlukan kekuatan dan kesehatan baik fisik maupun mental petugas, apalagi pada kasus-kasus yang berat dimana lansia memerlukan bantuan terhadap pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Kemampuan yang harus juga dimiliki oleh pramurukti adalah kemampuan berkomunikasi dengan baik, didasari pada empati dan kesabaran yang tulus, serta rasa cinta

dan semangat untuk memberikan dukungan (www.wordpress.com weblog:Psikososial pada Lansia « Blog Archive « Tina Oktarina's Blog.htm diakses Tanggal 10 Oktober 2009 jam: 17.00 WIB).

Frekuensi interaksi pramurukti dengan lansia tergolong paling sering dibandingkan dengan tenaga sosial yang lainnya, maka keberadaan pramurukti di panti sosial sangat penting pula dalam memegang peranan atas kelangsungan kondisi lansia. Hal ini menguatkan bahwa kemampuan untuk dapat berempati sangat diperlukan sekali oleh pramurukti dalam merawat lansia.

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali, mempersepsi dan merasakan perasaan orang lain. Karena pikiran, kepercayaan, dan keinginan seseorang berhubungan dengan perasaannya, seseorang yang berempati akan mampu mengetahui pikiran dan mood orang lain. Empati memiliki beberapa fungsi yang dapat membantu seseorang dalam bersosial berinteraksi ,berkomunikasi, dan bersikap dilingkungan masyarakat. Dengan empati kita berusaha melihat seperti orang lain melihat, merasakan seperti orang lain merasakannya (Rakhmat, Jalaluddin, 2005:132).

Dengan kemampuan empati, maka pramurukti akan memiliki kemampuan untuk melakukan aksi komunikasi secara sadar kepada lansia sehingga dapat memahami dan merasakan suasana hati lansia tersebut. Kemampuan empati seorang pramurukti dipengaruhi oleh kondisi pramurukti itu sendiri. Pramurukti perlu menjaga kondisi kesehatan fisik dan psikis, karena keduanya saling mempengaruhi satu sama lain. Untuk dapat memiliki

kemampuan empati, seorang pramurukti harus mampu bersosialisasi. Kebanyakan pramurukti memiliki sifat *extrovert* (terbuka), maka akan lebih mudah dalam menangani lansia, karena lansia merasa nyaman dengan keberadaannya. Selain itu, kemampuan berempati ini sangat diperlukan sekali oleh pramurukti agar dalam merawat lansia lebih efektif. Perawatan yang efektif mencakup pemberian perhatian kepada kebutuhan emosi sang lansia (www.medikaholistik.com, diakses tanggal 31 Oktober 2009 jam:14.45 WIB).

Pola komunikasi yang berlandaskan pada empati dan kasih sayang juga cara efektif untuk menjalin interaksi kondusif. Sikap relaks, penuh senyum, dan banyak sentuhan adalah bentuk komunikasi nonverbal yang lebih mudah dipahami para lansia ketimbang kalimat perintah untuk melakukan atau mengubah perilaku tertentu.

Peneliti memilih penelitian di Panti Sosial Tresna Werdha “Budi Luhur” Yogyakarta, karena berdasarkan observasi awal yang kami lakukan, diperoleh gambaran bahwa Panti Sosial Tresna Werdha “Budi Luhur” sebagai salah satu lembaga sosial di Yogyakarta yang penting peranannya dalam penanganan para lansia, baik lansia yang masih mempunyai keluarga maupun yang hidup sendiri tanpa keluarga dengan jumlah sekitar 72 lansia (putra:23, putri:49). Adapun Pramurukti di Panti ini berjumlah 11 orang yang bekerja secara bergantian dalam merawat seluruh lansia, dimana hampir separuh jumlah lansia yang mereka rawat tergolong lansia yang mengalami kepikunan dan kondisi fisik serta latar belakang yang berbeda-beda, sehingga sangat

dibutuhkan bukan hanya kesabaran, tetapi juga rasa kasih sayang serta perhatian yang lebih dalam merawat para lansia di Panti ini.

Selain itu, yang membedakan Panti Sosial ini dengan yang lainnya yaitu Panti Sosial Tresna Werdha “Budi Luhur “ ini lebih mengutamakan pendekatan interpersonal dengan kemampuan masing-masing *personality*, baik yang dimiliki para pekerja sosial maupun pramurukti dalam menangani para lansia. Sehingga para lansia menjadi lebih dekat dengan para pekerja sosial dan juga dengan para pramuruktnya. Misalnya dalam hal ibadah, lansia yang akan melaksanakan ibadah sholat selalu didampingi oleh para pekerja sosial dan hal seperti ini tidak dilakukan di Panti Sosial lain [Pekerja Sosial, Hasil Wawancara, 9 Desember 2009].

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana cara pramurukti berempati dalam proses komunikasi interpersonal dengan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha “Budi Luhur” Yogyakarta ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan cara pramurukti berempati dalam proses komunikasi interepersonal dengan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha “Budi Luhur” Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini meliputi :

1. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi untuk kajian-kajian komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi interpersonal dalam hal empati (*emphaty*).

2. Praktis

a. Bagi Panti Sosial Tresna Werdha “Budi Luhur” Yogyakarta.

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi tambahan dan dapat dijadikan sebuah masukan dalam evaluasi tentang komunikasi interpersonal pada pramurukti dengan lansia dalam upaya menumbuhkan empati terhadap lansia di Panti Sosial Tresna Werdha “Budi Luhur” Yogyakarta.

b. Bagi Pramurukti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi tambahan dan dapat dijadikan masukan bagi pramurukti dalam berempati terhadap lansia yang dirawatnya.

c. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi tambahan dan dapat dijadikan masukan bagi masyarakat dalam menumbuhkan empati dalam merawat kedua orangtuanya, terutama yang sudah tergolong lansia.

E. Kajian Teori

Kerangka teori diperlukan untuk memberikan landasan teori yang mempermudah di dalam melakukan penelitian. Teori yang diambil merupakan teori-teori yang ada hubungannya dengan fokus penelitian ini. Terkait mengenai Empati Pramurukti dengan Lansia, maka peneliti akan membahas beberapa kerangka teori diantaranya: komunikasi antarpribadi dan empati. Untuk lebih memahami mengenai kerangka teori yang akan dibahas, maka peneliti akan menguraikan satu persatu kajian teori yang akan disajikan.

1. Komunikasi Interpersonal

Semua pesan diciptakan bermula dari diri kita terhadap pesan disekeliling kita. Kita bereaksi menurut personal kita terhadap pesan disekeliling kita. Inilah yang membuat komunikasi kejadian bersifat personal, karena tidak pernah dapat dipisahkan dari interaksi kita dengan orang lain. Untuk menguraikan atau membahas komunikasi interpersonal terdapat tiga faktor ancangan utama menurut Bochner, Cappella, Miller (dalam DeVito, 1997 : 231) antara lain :

a. Definisi Berdasarkan Komponen (*Coponential*)

Definisi berdasarkan komponen menjelaskan komunikasi antarpribadi dengan mengamati komponen-komponen utamanya, dalam hal ini penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan memberikan umpan balik segera.

b. Definisi Berdasarkan Hubungan Diadik (*Relational dyadic*)

Definisi berdasarkan hubungan, kita mendefinisikan komunikasi antarpribadi sebagai komunikasi yang berlangsung diantara dua orang yang mempunyai hubungan yang mantap dan jelas. Dengan kata lain, dengan definisi ini hampir tidak mungkin ada komunikasi diadik (dua orang) yang bukan komunikasi antarpribadi.

c. Definisi Berdasarkan Pengembangan (*Developmental*)

Definisi rancangan atau atau pengembangan, komunikasi antarpribadi dilihat sebagai akhir dari perkembangan dari komunikasi yang bersifat tak pribadi (*impersonal*) pada satu ekstrim menjadi komunikasi pribadi atau intim pada ekstrim yang lain.

Penjelasan singkat mengenai komunikasi interpersonal dijelaskan oleh Gamble (2005:233) yaitu : “*An interpersonal relationship is a meaningful dyadic person to person connection. When we share interpersonal relationship with another person, we become interdependent with that person*”. (Komunikasi interpersonal adalah sebuah hubungan yang penuh makna orang perorang yang terjadi secara diadik. Ketika orang saling melakukan (*share*) hubungan interpersonal dengan orang lain, maka seseorang akan saling mengalami ketergantungan dengan orang lain).

Selain itu, komunikasi interpersonal juga dapat diartikan sebagai bentuk interaksi tatap muka antar dua orang atau beberapa orang. Pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan

dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula (Hardjana, Agus, 2007 : 85).

Komunikasi interpersonal tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam komunikasi interpersonal, komunikasi terjadi antara dua orang atau sekelompok kecil orang dengan bentuk percakapan secara langsung dengan efek umpan balik seketika. Dibandingkan dengan bentuk-bentuk komunikasi lainnya, komunikasi interpersonal dinilai paling ampuh dalam mengubah sikap, kepercayaan, opini komunikan, hal ini disebabkan karena sifatnya dialogis berupa percakapan dengan umpan balik (*feedback*) bersifat langsung (Effendi, Onong Uchjana, 1993:60-61).

Pengertian komunikasi antar pribadi di atas dapat diklarifikasikan ke dalam dua jenis menurut sifatnya yaitu :

- a. Komunikasi diadik (*Dyadic communication*)
Komunikasi diadik adalah komunikasi antarpribadi yang berlangsung antara dua orang yakni seorang adalah komunikator yang menyampaikan pesan dan seorang lagi yang menerima pesan.
- b. Komunikasi Triadik (*Trididic communication*)
Komunikasi triadic adalah komunikasi antar pribadi yang pelakunya terdiri dari tiga orang yakni seorang komunikator dan dua orang komunikan. Jika A menjadi komunikator, maka ia pertama-tama menyampaikan pesan kepada komunikan B secara dialogis. Kemudian kalau dijawab atau ditanggapi, beralih kepada komunikan C. (Effendi, Onong Uchjana 1993:62-63)

Dalam penelitian ini yang akan dipakai adalah jenis komunikasi diadik, hal ini dikarenakan bahwa komunikasi yang terjadi antara pramurukti dengan para lansia berlangsung secara tatap muka. Penggunaan komunikasi interpersonal secara diadik didalam merawat lansia sangat penting dan sangat dibutuhkan dalam menjaga hubungan

dengan lansia yang sudah mengalami gangguan fisik, sikap, sifat, terutama psikisnya yang mengalami gangguan. Pramurukti dapat menjadi komunikator pada saat komunikasi berlangsung dengan para lansia. Semacam ini juga dapat terjadi pada lansia. Komunikasi tersebut bersifat dinamis, tidak selamanya seorang komunikator menjadi komunikator, begitu juga sebaliknya. Efektifitas komunikasi interpersonal dapat diukur dari tingkat penyampaian pesan dimana secara lebih jauh mampu mempengaruhi orang lain yang diajak berkomunikasi (biasanya diukur dari tingkat pengetahuan, sikap, dan perilaku) disisi lain, karakteristik efektifitas komunikasi juga dapat dilihat dari tiga sudut pandang, yaitu : sudut pandang humanistik, sudut pandang pragmatis, dan sudut pandang pergaulan. Karakteristik komunikasi yang efektif dalam merawat para lansia adalah sudut pandang humanistik (DeVito, 1997 : 259). Menurut Bochnar dan Kelly (dalam DeVito, 1997:259) sudut pandang humanistik adalah sudut pandang yang menekankan pada keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan kualitas-kualitas lain yang menciptakan interaksi yang bermakna, jujur, dan memuaskan.

Dalam sudut pandang humanistik , menurut DeVito (1997 : 259-264) ada lima kualitas yang dipertimbangkan sebagai ancangan humanistik, yaitu :

a. Keterbukaan (*openness*)

Kualitas keterbukaan ada tiga aspek, yaitu:

- 1) Komunikator dalam komunikasi interpersonal harus lebih terbuka dari komunikannya.
- 2) Komunikator bersedia untuk terbuka dengan yang diucapkan dengan cara bereaksi secara spontan dengan orang lain.
- 3) Komunikator bersedia mengakui bahwa perasaan dan pemikiran yang diucapkan adalah berasal dari diri sendiri dan komunikator mau bertanggung jawab atasnya, hal ini bertujuan agar lawan komunikasinya merasa nyaman dan dihormati dalam proses komunikasi interpersonal.

b. Empati (*emphaty*)

Berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk merasakan suatu kejadian yang dialami orang lain, dalam empati kita bisa merasakan sama persis dengan sudut pandang orang yang mengalami kejadian tersebut. Dengan demikian, komunikator akan lebih mengerti dan memahami lawannya dalam proses komunikasi interpersonal.

c. Sikap Mendukung (*supportiveness*)

Jika seseorang yang berkomunikasi merasa bahwa hal-hal yang disampaikan selamanya diserang oleh pihak lain, tentu ia akan merasa sulit untuk melanjutkan komunikasi, namun sebaiknya ketika pihak lain mau memberikan dukungan kepadanya maka ia akan berusaha untuk mempertahankan kelangsungan komunikasi yang sedang dilakukan.

d. Sikap positif (*positiveness*)

Sikap positif memerlukan dua aspek komunikasi interpersonal, yaitu :

- 1) Komunikator dan komunikan memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri.
- 2) Perasaan menyenangkan dan menikmati dalam proses komunikasi interpersonal.

Kedua aspek tersebut akan mengefektifkan proses komunikasi interpersonal, misalnya sikap positif sangatlah penting, karena jika kita merasa negative kemungkinan besar akan berimbas terhadap perasaan lawan bicara kita. Kemudian kalau kita menikmati serta dengan perasaan menyenangkan dalam berkomunikasi akan menghindarkan kebosanan dari lawan komunikasi kita.

e. Kesetaraan (*equality*)

Kedua belah pihak yang sedang berkomunikasi sama-sama mengakui bahwa mereka bernilai dan berharga serta masing-masing pihak mempunyai sesuatu hal untuk dikontribusikan dalam komunikasi. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain atau kesetaraan meminta kita untuk memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada orang lain.

2. Empati

Empati telah didefinisikan bermacam-macam. Freud (dalam Jalaludin, 2005 : 132) mengemukakan bahwa empati dianggap sebagai memahami orang lain yang tidak mempunyai arti emosional sebagai kita, namun sebagai keadaan ketika pengamat bereaksi secara emosional karena ia menanggapi orang lain mengalami atau siap mengalami suatu emosi. Dalam empati kita tidak menempatkan diri kita pada posisi orang lain, akan tetapi kita ikut serta secara emosional dan intelektual dalam pengalaman orang lain. Berempati artinya membayangkan diri kita pada kejadian yang menimpa orang lain. Dengan empati kita berusaha melihat seperti orang lain melihat, merasakan seperti orang lain merasakannya. Empati sering kali dilihat sebagai komponen hubungan penolongan yang paling penting. Kalisch (dalam Ellis, Gates, dan Kenworthy, 2000 : 189) merumuskan empati sebagai kemampuan untuk merasakan dunia klien seolah-olah itu adalah dunia kita sendiri, tetapi tanpa kehilangan untuk melihat perbedaannya.

Definisi yang pendek ini mengandung beberapa ide yang kompleks. Empati juga melibatkan mempertahankan keterpisahan diri kita sendiri sementara kita berusaha untuk mengerti dunia klien seakan-akan kita sendiri berada di dalamnya, berusaha melihatnya dengan mata pasien tetapi tetap berada di dunia kita sendiri. Dengan begini, penolong akan tetap berada dalam posisi untuk menolong, sehingga cukup dekat dengan pengalaman klien sehingga bisa melihat perbedaannya sementara

mempertahankan objektivitas agar tetap bisa bertahan pada proses dan tidak menjadi terlalu terbebani (Ellis, Gates, dan Kenworthy, 2000 :190).

Cara kita mendengarkan dan menanggapi lawan bicara sangatlah penting dalam komunikasi. Agar komunikasi kita menjadi lebih intim dan personal, perlu membiasakan diri memberikan paraphrase atau tanggapan penuh pemahaman dalam mendengarkan. Cara ini tidak hanya bermanfaat mengkomunikasikan kesediaan penerima untuk memahami pengirim tanpa memberikan penilaian atas pernyataan-pernyataan, tetapi juga akan sangat menolongnya menangkap gagasan dan perasaan yang diungkapkan dari sudut pandangan pengirim. Selain itu pemahaman empatik ini, yaitu mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang diungkapkan orang lain serta memahaminya dari sudut pandangan orang itu, ternyata juga sangat menolong bagi orang itu.

Sementara itu, Johnson (dalam Supratiknya, DR. A, 1995: 43) memberikan kiat sederhana untuk meningkatkan kemampuan kita dalam memahami orang lain secara empatik.

Sebelum memberikan tanggapan, lebih dulu kita perlu memahami sudut pandangan lawan komunikasi kita. Hanya bila kita sudah sungguh-sungguh-menangkap gagasan-gagasan dan perasaan-perasaannya, maka kita akan mampu memberikan tanggapan dengan penuh pemahaman atas masalah yang dikemukakanya.

Lebih lanjut lagi Henry Backraack (dalam DeVito, 1997 : 260) menjelaskan empati sebagai 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. Dengan kata lain,

berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Pengertian yang empatik ini akan membuat seseorang lebih mampu menyesuaikan komunikasinya.

Dalam mengatur fokus empatik, ada beberapa cara yang diberikan oleh DeVito, antara lain :

- a. Lakukan dialog, jangan monolog. Komunikasi adalah proses dua arah.
- b. Pahami sudut pandang pembicara. Jika anda ingin memahami perspektif pembicara, anda harus memperhatikan rangkaian kejadian seperti yang dilihat pembicara dan memastikan bagaimana ini dapat mempengaruhi apa yang dikatakan dan dilakukan pembicara.
- c. Pandanglah pembicara sebagai pihak yang setara. Untuk mendorong keterbukaan dan empati, cobalah menghilangkan setiap penghambat fisik atau psikologis atas kesetaraan. Janganlah memotong pembicara walaupun suatu isyarat bahwa apa yang anda sampaikan lebih penting.
- d. Berusaha untuk memahami pemikiran dan perasaan lawan bicara. Jangan menganggap bahwa tugas kita mendengarkan sudah selesai, sebelum kita memahami perasaan dan juga pemikiran pembicara.

- e. Jangan “mendengarkan secara otensif”, maksudnya kecenderungan untuk mendengarkan informasi sepotong-sepotong yang akan memungkinkan kita menyerang pembicara atau menemukan kesalahan dalam pernyataan pembicara (DeVito, 1997 : 98).

Empati yang akurat melibatkan baik kepekaan terhadap perasaan yang ada maupun fasilitas verbal untuk mengkomunikasikan pengertian ini. Hanya bila kita bisa berempati kita dapat memahami maksud orang lain sepenuhnya. Menurut Devito ada beberapa langkah untuk mencapai empati, antara lain :

- a. Menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan, dan mengkritik. Bukan karena reaksi ini salah, melainkan semata-mata karena reaksi-reaksi seperti ini seringkali menghambat pemahaman. Fokusnya adalah pada pemahaman.
- b. Makin banyak kita mengenal seseorang tentang keinginannya, pengalamannya, kemampuannya, ketakutannya, dan sebagainya, maka makin mampu kita melihat apa yang dilihat orang itu dan merasakan seperti apa yang dirasakannya. Cobalah mengerti alasan apa yang membuat orang itu merasa seperti yang dirasakannya. Jika kita mengalami kesulitan dalam memahami sudut pandang orang lain, ajukanlah pertanyaan , carilah kejelasan dan doronglah orang itu untuk berbicara.
- c. Berusaha merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain dari sudut pandangnya. Mainkanlah peran orang lain itu dalam pikiran kita (atau

bahkan mengungkapkan keras-keras). Ini dapat membantu kita melihat dunia lebih dekat dengan apa yang dilihat orang itu.

Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara non verbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan :

- a. Keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai.
- b. Konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik
- c. Sentuhan atau belaian yang sepiantasnya. (Devito, 1997 : 260-261)

Sedangkan Jerry Authier dan Kay Gustafson (dalam Devito, 1997:261) memberikan beberapa metode untuk mengkomunikasikan empati secara verbal, yaitu :

- a. Merefleksikan balik kepada pembicara perasaan (dan intensitasnya) yang menurut anda sedang dialaminya. Ini membantu dalam memeriksa ketepatan persepsi anda juga dalam menunjukkan bahwa anda berusaha memahaminya.
- b. Membuat pernyataan tentatif dan bukan mengajukan pertanyaan.
- c. Pertanyakan pesan yang berbaur, pesan yang komponen verbal dan nonverbalnya saling bertentangan. Ini membantu menciptakan komunikasi yang lebih terbuka dan jujur.
- d. Lakukan pengungkapan diri yang berkaitan dengan peristiwa dan perasaan orang itu untuk mengkomunikasikan pengertian dan pemahaman terhadap apa yang sedang dialami orang itu.

Sementara David Barlo (dalam Wiryanto, 2004 : 39-42) mengembangkan konsep empati menjadi sebuah teori komunikasi. Barlo mengidentifikasi empat tingkat ketergantungan komunikasi, yaitu :

- a. Tingkat pertama, peserta komunikasi memilih pasangan yang sesuai dengan dirinya. Ketika keduanya saling berkomunikasi, maka satu sama lain akan saling berganti peran sebagai sumber dan penerima.
- b. Tingkatan kedua, tanggapan yang diharapkan dari komunikator berupa umpan balik. Umpan balik yang diinginkan sumber adalah tanggapan positif dari informasi yang disampaikan.
- c. Tingkatan ketiga, individu mempunyai kemampuan untuk menanggapi, mengantisipasi bagaimana merespons informasi, serta mengembangkan harapan-harapan tingkah laku partisipan komunikasi.
- d. Tingkat keempat, terjadinya pergantian peran, untuk mencapai kesamaan pengalaman dalam perilaku empati. Kemampuan seseorang untuk memproyeksikan dirinya ke dalam peranan orang lain. Apabila sumber atau penerima atau keduanya berada dalam kondisi heterofili (ketidaksamaan) mampu mengatasi perbedaan satu sama lain, maka komunikasi akan lebih efektif. Heterofili yang tadinya merupakan hambatan utama untuk berkomunikasi secara efektif, dapat diatasi melalui empati sumber-penerima.

Lebih lanjut lagi, Berlo membagi teori empati menjadi dua, yakni sebagai berikut :

- a. Teori Penyimpulan (*inference theory*)

Orang dapat mengamati atau mengidentifikasi perilakunya sendiri. Orang tersebut dapat menghubungkan perilakunya sendiri

dengan perilaku orang lain. Seseorang mampu membangun dirinya sendiri berdasarkan pengamatan dan interpretasi perilakunya sendiri. Dengan teori ini, orang akan mampu mengerti dirinya sendiri dan menyimpulkan orang lain.

b. Teori Pengambilan Peran (*role taking theory*)

Seseorang harus terlebih dahulu mengenal dan mengerti perilaku orang lain. Tahapan mengambil peran orang lain adalah sebagai berikut. Seseorang menerima peranan orang lain tanpa interpretasi, memainkan peranan orang lain dengan penuh pengertian, serta memerankan dan menempatkan diri pada orang lain sampai menghayati perilaku yang diperankan.

Adapun proses empati itu berlangsung melalui tiga tahap sebagai berikut :

a. Kelayakan (*decentering*)

Tahap ini menjelaskan bahwa kelayakan adalah bagaimana seorang individu memusatkan perhatian kepada orang lain, mempertimbangkan apa yang dipikirkan dan yang dikatakan orang lain tersebut.

b. Pengambilan peran (*role-taking*)

Tahap ini memberikan pengertian bahwa pengambilan peran adalah mengidentifikasi orang lain ke dalam dirinya, menyentuh kesadaran diri melalui peran orang lain.

Pengambilan peran dapat terjadi pada tiga tingkatan yang berbeda, yaitu:

- 1) Tingkatan budaya (*cultural level*). Yaitu berdasarkan pada keseluruhan karakteristik yang menjadi atribut norma dan nilai kelompok masyarakat.
- 2) Tingkatan sosiologis (*sociological level*). Yaitu berdasarkan pada asumsi pada sebagian kelompok dalam kebudayaan.
- 3) Tingkatan psikologis (*psychological level*). Yaitu berdasarkan pada apa yang dialami individu tertentu dan asumsi mengenai karakteristik-karakteristik atau sifat-sifat yang unik.

Pengambilan peran dapat pula terjadi pada tiga ranah isi, yaitu proses perseptual, proses konseptual, dan ranah afektif. Kemampuan pengambilan peran tidak selalu berurutan dari tiga ranah yang berbeda tersebut. Dalam proses komunikasi antarpribadi, seseorang dengan mudah menduga informasi masuk pada ranah isi tertentu dan ranah lainnya, yang tidak berhubungan dengan aspek lain dari pengalaman seseorang.

c. Empati Komunikasi (*emphatic communication*)

Komunikasi meliputi penyampaian perasaan, kejadian, persepsi, atau proses yang menyatakan tidak langsung perubahan sikap atau perilaku penerima. Komunikasi memberikan fasilitas untuk menampung suasana kreativitas yang tidak perlu ditafsirkan.

Blumer mengembangkan pemikiran Mead (dalam Wiryanto, 2004 :

42) melalui pokok pikiran interaksionisme simbolik sebagai berikut :

Manusia bertindak (*act*) terhadap sesuatu (*thing*) atas dasar makna (*meaning*) yang dipunyai objek tersebut bagi dirinya. Makna yang dipunyai berupa sesuatu tersebut berasal dari interaksi sosial antara

seseorang dengan sesamanya. Makna tersebut diubah melalui suatu proses penafsiran (*interpretation process*) yang digunakan seseorang dalam menghadapi sesuatu. Makna itu tidak begitu saja diterima seseorang melainkan ditafsirkan lebih dahulu.

Komunikasi memberikan bimbingan kepada peserta komunikasi agar saling berbagi asumsi, perspektif, dan pengertian mengenai informasi yang dibicarakan untuk memudahkan proses empati.

Adapun Damsuridjal dan Supartondo mengemukakan bahwa kesempatan untuk menumbuhkan empati akan lebih besar dalam kehidupan sehari-hari karena dalam hubungan antar manusia terdapat kesempatan bagi seseorang untuk memperhatikan orang lain, mengenal situasi afektifnya dan memberikan respons yang sesuai. Untuk meningkatkan kemampuan berempati dapat dilakukan dengan cara:

a. Konsentrasi

Untuk meningkatkan kemampuan persepsi, membaca perasaan orang lain kita harus memusatkan perhatian kita dan meningkatkan kepedulian kita pada orang lain.

b. Peduli

Orang yang bercerita kepada kita memerlukan kita. Jika kita menganggap bahwa orang tersebut penting maka kita akan lebih peduli terhadap apa yang terjadi padanya. Dengan kata lain kita akan lebih memperhatikan orang yang kita kenal dari pada orang yang belum kita kenal.

c. Mengamati

Kita dapat mengamati orang yang kita kenal mempunyai kemampuan empati tinggi. Kita bisa belajar dari mengamati orang yang mempunyai kemampuan empati tinggi saat berinteraksi dengan orang lain.

d. Berlatih

Kita perlu meningkatkan upaya untuk melatih kemampuan empati kita. Jika kita bertemu dengan orang lain, kita dapat bertanya pada diri sendiri tentang bagaimana situasi perasaan orang yang kita temui itu. Apabila kita semakin terampil menilai perasaan orang lain maka kita akan terbiasa menghadapi orang lain dengan situasi perasaan yang berbeda-beda (Djauzi, Samsuridjal dan Supartondo, 2004:58-59).

Lebih lanjut lagi Aart Nartin Van Beek dalam buku *Konseling Pastoral* memberikan penjelasan mengenai cara bagaimana kita berempati dengan baik. Aart Martin membagi empati menjadi dua tahap/ macam empati, yaitu :

a. Empati yang tepat tingkat dasar

Seorang penolong dapat berempati secara tepat bila dia dapat

1) Menangkap

Memasuki ke dalam dunia pribadi orang lain, melihat dunia si konseli dan merasakan perasaan bagaimana bentuk dunia si konseli.

2) Merespon

Mengkomunikasikan kepada si konseli pengertian tersebut di atas sedemikian rupa sehingga menunjukkan kepada si konseli bahwa penolong telah menangkap perasaannya dan tingkah lakunya serta pengalaman yang menggaris bawahi perasaan-persaan tersebut.

Dalam empati tepat tingkat dasar ini konselor perlu memperhatikan hal-hal yang tersurat baik secara lisan maupun secara non lisan, kemudian mencoba mengungkapkan pengalaman-pengalaman yang melatar belakangi perasaan konseli selain mengulangi hal-hal yang sebetulnya dapat diungkapkan konseli, tetapi yang terhambat oleh masalah yang muncul.

b. Empati yang tepat tingkat lanjut

Dalam taraf ini penolong perlu mengerti dunia konseli secara mendalam, dengan mencoba melihat implikasi dari apa yang dimengerti oleh konseli tentang dunianya selanjutnya mengkomunikasikan pengertian tersebut dengan cara yang lebih mendalam. Dalam hal ini seorang penolong atau konselor tidak hanya memperhatikan hal-hal yang tersurat saja, tetapi berkomitment untuk memperhatikan hal-hal yang tersirat (Van Beek, Aart Martin, 1992 : 74).

Selanjutnya Aart Martin Van Beek menjelaskan mengenai langkah-langkah dalam menunjukkan Empati, sebagai berikut:

a. Langkah-langkah dalam empati yang tepat tingkat dasar

- 1) Menekankan kehadiran secara fisik dan psikologis dalam komunikasi dengan konseli.
- 2) Mencoba memperhatikan inti dari komunikasi/ percakapan tersebut atau mencoba menangkap berita dibalik percakapan itu.
- 3) Menjawab secara singkat, tetapi memberikan kesempatan bagi konseli untuk bergerak (konseli bisa setuju, menolak, menjelaskan atau memperbaiki).
- 4) Menjadi orang yang lemah lembut, tetapi tanpa membiarkan konseli “lari” dari (menghindari) pokok penting pembicaraan.
- 5) Menjawab : 1. Perasaan
 2. Isi
- 6) Berusaha untuk maju dengan hati-hati ke pembahasan pokok yang peka
- 7) Mencari tanda-tanda dari konseli yang menunjukkan apakah menjawab secara benar atau tidak.
- 8) Memperhatikan apakah konseli merasa segan atau terbuka, jika demikian maka jawaban kita tidak tepat atau justru terlalu cepat.

b. Langkah-langkah dalam empati yang tepat tingkat lanjut

Taraf ini merupakan lanjutan dari empati tingkat dasar. Taraf ini terlaksana dengan baik apabila seorang penolong atau konselor dapat melewati langkah-langkah empati yang tepat tingkat dasar dengan baik kemudian ia akan dapat mengkomunikasikan suatu pengertian yang ada dibalik dari yang disyaratkan konseli (bukan saja secara lisan tetapi lebih daripada itu secara non lisan). Dalam taraf ini penolong atau konselor mulai menitik beratkan bukan hanya pengumpulan fakta-fakta atau data yang baru atau perasaan yang telah diungkapkan tetapi dia juga masuk kedalam inti perasaan dan berusaha untuk ikut merasakannya. Dengan demikian sang penolong atau konselor dapat menolong secara tepat (Van Beek, Aart Martin, 1992 : 74-75).

Seorang penolong hendaknya belajar memberikan respons setelah menerima-menangkap makna berita dengan tepat tentang perasaan yang diekspresikan konseli yaitu perasaan-perasaan bagian luar (perasaan yang tersirat). Langkah pertama dalam komunikasi yang menolong adalah mengidentifikasi perasaan-perasaan konseli yang disebut “menangkap berita”. Contoh komunikasi yang tidak menolong adalah yang ditandai dengan adanya penolakan perasaan konseli. Penolong nampaknya tidak memahami perasaan konseli.

Kita juga menentukan perasaan-perasaan dalam percakapan dari situasi-situasi yang dihubungkan dengan dan ditambah penafsiran. Kegiatan ini seperti ini disebut dengan “perasaan yang tersurat” (perasaan yang ada dibawah perasaan yang terungkap atau dibalik perkataan lain). Pada waktu kita berkomunikasi kita hanya sempat menangkap perasaan-perasaan yang ada dipermukaan tetapi kita perlu juga menyadari adanya perasaan dibalik “perasaan permukaan” tersebut (Van Beek, Aart Martin, 1992 : 75-77).

Tekanan pertama dalam merespons adalah pada empati. Empati adalah ekspresi dari pemahaman. Makin besar pemahaman seseorang, diharapkan makin besar respons empati yang dapat dinampakkan. Empati merupakan faktor terpenting dalam proses menolong. Kalau tidak memahami konseli, maka akan sukar memberikan pertolongan kepadanya. Salah satu tujuan dalam proses menolong adalah membantu individu untuk memahami dirinya

sendiri dan bagi penolong dapat mengenal individu yang ditolongnya (Van Beek, Aart Martin, 1992 : 78).

Agar dapat merespons dengan empati, penolong perlu mengingat beberapa hal :

- a. Penolong harus memusatkan diri dengan sungguh-sungguh pada tingkah laku lisan dan non lisan dari individu yang ditolong.
- b. Penolong dapat berespons terhadap perasaan dan isi berita yang dinyatakan oleh individu yang ditolong.
- c. Penolong harus menyatakan respons empati dengan kata-kata yang dapat dipahami oleh individu yang ditolong.
- d. Penolong diminta merespons dengan nada yang serupa dengan nada konseli.
- e. Pada umumnya penolong merespons dengan empati pada awal wawancara penolong.
- f. Penolong perlu meningkatkan derajat pemahaman terhadap konseli dengan meningkatkan derajat empati individu yang ditolong.
- g. Penolong diharapkan menarik kesimpulan mengenai apa yang belum diungkapkan oleh individu yang ditolong.
- h. Penolong diminta menafsirkan dengan tepat respons individu yang ditolong dan berdasarkan responsnya, penolong memberi respons berikutnya.

Apabila komunikator mempunyai kemampuan untuk melakukan empati dengan keadaan orang lain, mampu mengetahui bagaimana perasaan komunikan dalam suatu situasi, serta mampu mengadakan empati dengan kondisi komunikan, komunikator bisa menyampaikan pesan yang tepat kepada komunikan.

Elly Kumari mengemukakan bahwa empati merupakan pembentukan pribadi khayal oleh komunikator. Ia mengemukakan proses empati secara bertahap, yaitu :

- a. Melalui diri (komunikator) jika ia dalam kedudukan komunikan.

- b. Membandingkan sikap komunikator dengan sikap komunikan, seandainya komunikator berada dalam keadaan khayal tadi (sesuai dengan keadaan komunikan).
- c. Mengambil kesimpulan serta sikap komunikan dan membandingkannya dengan reaksi khayal yang dibayangkan oleh komunikator seandainya ia dalam keadaan komunikan. (Thahju Putri, Elly Kumara, C, 1995 : 66)

Proses ini dikenal dengan teori penerimaan dan penempatan diri dalam posisi orang lain, dengan penggunaan teori peranan ini komunikator tidak saja mengenal diri dengan menganalisa dirinya, tetapi juga menemukan perbedaan dirinya dengan kondisi komunikan.

Dalam penelitian ini peneliti sengaja menggunakan beberapa teori sebagai referensi penelitian. Diantaranya adalah komunikasi interpersonal dan teori empati. Teori-teori ini sengaja digunakan sebagai referensi karena memiliki relevansi yang sesuai dengan kasus yang sedang diteliti, baik tema penelitian, subjek penelitian, maupun contoh kasus yang menjadi acuan penelitian.

Teori-teori di atas sengaja digunakan oleh peneliti sebab dalam hubungan di Panti Sosial antara pramurukti dengan lansia pasti bersifat interpersonal. Karena subjek penelitian kali ini adalah pramurukti dengan lansia yang tinggal bersama dalam panti yang sama, sehingga komunikasi yang terjalin bersifat tatap muka dan tidak menggunakan perantara media seperti telepon dan sebagainya.

F. Kerangka Konsep

Dalam penelitian ini, peneliti sengaja menggunakan teori dari Joseph DeVito dan Jerry Authier & Kay Gustafson karena teori yang diutarakannya sangat sistematis dan mudah dipahami. Dengan kata lain rujukan proses empati sangat jelas. Dengan demikian peneliti dapat melakukan penelitian tentang empati ini dengan jelas dan teratur.

Adapun untuk penjelasan konsep tentang cara berempati dari ketiga ahli tersebut adalah sebagai berikut.

1. Lakukan dialog, jangan monolog.

Komunikasi terjadi antara dua orang atau sekelompok kecil orang dengan bentuk percakapan dengan umpan balik (*feedback*) bersifat langsung. Maksudnya adalah komunikasi yang terjadi berlangsung secara tatap muka dan saling menanggapi.

2. Pandanglah pembicara sebagai pihak yang setara.

Kesetaraan merupakan mereka sama-sama mengakui bahwa mereka bernilai atau berharga menerima pihak lain seperti halnya diri sendiri. Hal tersebut menegaskan bahwa saat berkomunikasi pihak komunikator memandang pihak yang diajak berbicara dalam kedudukannya dianggap sama.

3. Berusaha untuk memahami pemikiran dan perasaan lawan bicara.

Sebelum memberikan tanggapan, komunikator perlu memahami dulu pemikiran dan perasaan-perasaan dengan penuh pemahaman atas masalah yang dikemukakanya.

4. Jangan “mendengarkan secara otensif”

Maksudnya kecenderungan untuk mendengarkan informasi sepotong-sepotong yang akan memungkinkan kita menyerang pembicara atau menemukan kesalahan dalam pernyataan pembicara. Cara mendengarkan atau menanggapi lawan bicara dengan sungguh-sungguh penuh pemahaman atau dengan baik maksudnya agar komunikasi lebih intim dan personal.

5. Mengenali pribadi seseorang

Maksudnya adalah menangkap dan melihat pribadi seseorang dan merasakan perasaannya. Makin banyak kita mengenal seseorang tentang keinginannya, pengalamannya, kemampuannya, ketakutannya, dan sebagainya, maka makin mampu kita melihat apa yang dilihat orang itu dan merasakan seperti apa yang dirasakannya.

6. Berusaha merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain dari sudut pandangannya.

Yaitu kemampuan memahami dan merasakan suatu kejadian yang dialami orang lain. Maksudnya adalah komunikator atau konselor (penolong) masuk kedalam inti perasaan dan berusaha untuk ikut merasakannya.

7. Keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai.

Konselor (penolong) atau komunikator memberikan respon setelah menangkap makna berita tentang perasaan yang diekspresikan yaitu perasaan-perasaan bagian luar seperti gerakan tubuh atau wajah.

8. Kedekatan Fisik

Menekankan kehadiran secara fisik dalam komunikasi dengan orang lain. Pembicara yang berdiri dekat dengan pendengarnya, dan matanya menatap langsung ke pendengar mengkomunikasikan sesuatu yang sangat berbeda dibandingkan dengan pembicara yang berdiri jauh dengan pendengarnya. Selain itu, jarak fisik ini juga bisa memperlihatkan jarak psikologis antara kedua orang yang terlibat komunikasi.

9. Sentuhan atau belaian yang sepiantasnya

Sikap sentuhan yang sepiantasnya akan memudahkan atau mudah dipahami oleh orang lain. Sentuhan dapat mengkomunikasikan emosi positif, keinginan kita untuk bercanda, mungkin juga mengarahkan perilaku, sikap atau perasaan orang lain.

10. Menciptakan komunikasi yang lebih terbuka dan jujur

Supaya orang lain bersedia untuk terbuka dan jujur dengan yang diucapkan, kita perlu menjadi pendengar yang aktif untuk memastikan pemahaman terhadap pikiran dan perasaan pembicara dan untuk mendapatkan informasi tambahan. Salah satu cara menjadi pendengar yang aktif yaitu dengan mengajukan pertanyaan. Pertanyaan harus dirancang untuk memberikan dukungan dan dorongan yang cukup bagi orang lain untuk mengutarakan pikiran dan perasaan yang ingin diutarakan dan juga merangsang orang lain untuk menggali perasaan dan pikirannya lebih dalam lagi.

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, penelitian deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Ciri yang sangat menonjol dalam penelitian ini adalah titik berat pada observasi dan suasana alamiah (naturalistic setting) dimana peneliti terjun ke lapangan dan tidak berusaha untuk memanipulasi variable. Peneliti bertindak sebagai pengamat dan hanya membuat kategori perilaku, mengamati gejala dan mencatatnya dalam buku observasinya. Metode ini bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara factual dan cermat. Pada hakekatnya metode deskriptif mengumpulkan data secara univariat (Rakhmat, Jalaluddin, 2004 : 24).

Penelitian kualitatif deskriptif dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variable yang berkenaan dengan masalah atau unit yang diteliti (Faisal, Sanapiah, 1989 : 20).

2. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, mengambil lokasi penelitian di Panti Sosial Tresna Werdha Unit “Budi Luhur” Yogyakarta.

3. Teknik Pengambilan Informan

Pada penelitian ini, informan ditentukan secara *purposive sampling* yaitu sample yang ditujukan langsung kepada objek penelitian dan tidak diambil secara acak, tetapi sample bertujuan untuk memperoleh narasumber yang mampu memberikan data secara baik sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Jadi pengumpul data akan mengambil siapa saja yang menurut pertimbangannya sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian (Soehartono, Irawan, 1995:63). Ditegaskan pula bahwa *purposive sampling* adalah sampel yang telah dipilih dengan cermat oleh peneliti berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu, sehingga relevansi dengan desain penelitian (Faisal, Sanapiah, 1989:67).

Dengan kata lain, teknik *purposive sampling* ini digunakan dalam upaya memperoleh tentang fenomena atau masalah yang diteliti dimana peneliti memerlukan sumber data yang memiliki kualifikasi, spesifik atau kriteria khusus berdasarkan penilaian tertentu dan tingkat signifikan tertentu.

Dalam penelitian ini, peneliti sengaja memilih informan berdasarkan kriteria tertentu. Informan yang akan diwawancarai adalah sebanyak 3 pasang informan, yaitu 3 orang pramurukti dan 3 orang lansia.

Kriteria pramurukti yang menjadi acuan dalam pengambilan informan pada penelitian ini, berdasarkan lama masa kerja Pramurukti yang sudah bekerja di Panti Sosial Tresna Werdha ‘Budi Luhur’ Yogyakarta. Alasannya yaitu penggunaan lama masa kerja tersebut

dimaksudkan untuk mengetahui perbedaan cara dari masing-masing pramurukti dalam mengembangkan empati dengan para lansia. Karena, belum tentu pramurukti yang sudah lama bekerja di Panti Sosial akan lebih baik dalam mengembangkan empati terhadap lansia.

Tabel 1
Informan

No	Pramurukti	Umur	Lama Bekerja	Lansia	Keterangan
1	Fitri Noryani	25 Th	8 tahun (masa kerja paling lama)	Eyang Ismail	Tinggal di wisma G (wisma pelayanan khusus) dan termasuk lansia yang masih bisa diajak komunikasi dengan baik
2	Heri Santoso	20 Th	1 tahun (masa kerja pertengahan dan satu satunya pramurukti laki-laki)	Eyang Rusnah	Tinggal di wisma F (wisma pelayanan khusus) dan termasuk lansia yang masih bisa diajak komunikasi dengan baik
3	Anggre Devita Wulan	23 Th	3 bulan (masa kerja paling muda)	Eyang Anton	Tinggal di wisma G (wisma pelayanan khusus) dan termasuk lansia yang masih bisa diajak komunikasi dengan baik

4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan melalui pengumpulan data-data yang berupa kata-kata melalui penerapan kualitatif yang berisi kutipan-kutipan data yang menggambarkan situasi lapangan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui :

- a. Wawancara (*in depth interview*)

Wawancara mendalam adalah teknik pengumpulan data yang didasarkan pada percakapan secara intensif dengan tujuan tertentu. Atau dapat dikatakan sebagai bentuk komunikasi verbal yang bertujuan memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua responden, tetapi susunan kata dan urutannya disesuaikan dengan ciri-ciri setiap responden (Mulyana, Deddy, 2001: 181). Melalui metode ini memungkinkan pihak yang diwawancarai untuk mendefinisikan dirinya sendiri dengan lingkungannya, untuk menggunakan istilah-istilah mereka sendiri mengenai fenomena yang diteliti, tidak sekedar menjawab pertanyaan. Dalam wawancara peneliti menerima informasi yang diberikan oleh informan tanpa membantah, mengecam, menyetujui atau tidak menyetujuinya. Dengan wawancara peneliti bertujuan memperoleh data yang dapat diolah untuk memperoleh generalisasi atau hal-hal yang bersifat umum yang menunjukkan kesamaan dengan situasi-situasi lain (Nasution, 2007 : 114).

Wawancara digunakan dalam proses pengumpulan data berupa komunikasi langsung yang dilakukan melalui kontak atau hubungan pribadi dalam bentuk tatap muka (*face to face*) antara pengumpul data dengan informan yang berbentuk pertanyaan lisan yang diajukan pengumpul data dan dijawab secara lisan pula oleh informan tersebut (Nawawi, H. Hadari, 1992 : 98). Dalam penelitian

ini, wawancara yang dilakukan peneliti yaitu mengajukan pertanyaan langsung kepada pramurukti dan para lansia.

b. Observasi

Observasi dapat didefinisikan sebagai pemilahan, pengubahan, pencatatan, dan pengkodean serangkaian perilaku dan suasana yang sesuai dengan tujuan-tujuan empiris. Data observasi berupa deskripsi yang factual, cermat, dan berinci mengenai keadaan lapangan penelitian, kegiatan manusia, dan situasi soaial serta konteks dimana-kegiatan-kegiatan itu terjadi. Dalam observasi ini diusahakan mengamati keadaan yang wajar dan yang sebenarnya tanpa usaha yang disengaja untuk mempengaruhi, mengubah, atau memanipulasinya (Nasution, 2001:106).

Ada dua jenis observasi yaitu: observasi secara partisipan dan non partisipan. Observasi partisipan yaitu merupakan observasi yang *obsever* atau peneliti ikut ambil bagian dalam situasi atau keadaan yang diobservasinya. Dengan kata laian, *observer* ikut sebagai pemain tidak hanya sebagai penonton. Sedangkan observasi non partisan, dijelaskan bahwa dalam observasi ini *observer* atau peneliti tidak ikut bagian secara langsung dalam situasi yang ditelitinya. Dengan demikian pengamat akan lebih mudah mengamati kemunculan tingkah laku yang diharapkan (Soehartono, Irawan, 1995 : 69-70).

Pada penelitian ini, dilakukan dengan cara observasi non partisan, yaitu peneliti mengamati perilaku non verbal mengenai cara

pramurukti mengembangkan empati dalam proses komunikasi interpersonal dengan lansia, serta mengamati kegiatan yang berlangsung di Panti Sosial Tresna Werdha “Budi Luhur” Yogyakarta.

5. Teknik Analisis Data

Penganalisaan data hasil penelitian memakai metode analisa deskriptif kualitatif. Data kualitatif terdiri atas kata-kata bukan angka per-angka. Metode analisis kualitatif ini tidak menggunakan penjelasan suatu korelasi (hubungan) antar variable. Metode analisis kualitatif lebih berdasarkan pada filsafat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan (*verstehen*). Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi menurut sudut pandang peneliti sendiri (Usman, Husaini. DR, 1996 : 81).

Dengan kata lain, metode analisis kualitatif atau penelitian naturalistik adalah penelitian yang bersifat atau memiliki karakteristik, bahwa datanya dinyatakan dalam keadaan sewajarnya atau sebagaimana adanya (natural setting), dengan tidak dirubah dalam bentuk simbol-simbol atau bilangan. Sedang perkataan penelitian pada dasarnya berarti rangkaian kegiatan atau proses mengungkapkan rahasia sesuatu yang belum diketahui, dengan mempergunakan cara bekerja atau metode yang

sistematik, terarah dan dapat dipertanggung jawabkan (Nawawi, H.Hadari dan H. Mimi Martini, 1996 : 74).

Penelitian kualitatif biasanya berupa data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Untuk menghindari keribetan dan tercecernya data-data yang telah didapat, maka dalam penelitian ini terdapat beberapa prosedur analisa data dan dimaksudkan untuk menghindari hal-hal yang akan menambah rumit penelitian ini, adapun prosedur tersebut meliputi:

a. Pengumpulan data

Segala hal yang berkaitan dengan penelitian, seperti hasil wawancara, segala referensi dari observasi yang dilakukan selama penelitian, dikumpulkan dalam sebuah buku catatan penelitian.

b. Reduksi

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi pada data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

c. Penyajian data

Sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

d. Penyimpulan

Peneliti mencoba menatik kesimpulan terhadap data yang direduksi dalam bentuk laporan untuk kemudian memilih dan menghubungkan serta memilih data yang relevan untuk dapat

menjawab permasalahan dalam penelitian (Miles, Matthew B, 1992: 16).

6. Uji Validitas Data

Validitas adalah tingkat kemampuan instrument penelitian untuk mengungkapkan data sesuai dengan masalah yang hendak diungkapkan (Nawawi, H. Hadari, 1992 : 179). Maksud dan tujuan validitas adalah untuk mengetahui keabsahan data. Kevalidan data dapat diketahui dengan ada atau tidak adanya kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya yang terjadi pada objek tertentu yang diteliti. Menguji kevalidan data itu sendiri memiliki berbagai macam teknik sesuai dengan jenis penelitian yang dilakukan.

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan dan keandalan. Menurut Lexy J. Moleong (2001:175) ada beberapa teknik yang digunakan untuk mengukur keabsahan data, yaitu:

- a. Perpanjangan keikutsertaan
- b. Ketekunan pengamatan
- c. Triangulasi
- d. Pengecekan sejawat melalui diskusi
- e. Kecukupan referensi
- f. Kajian kasus negatif
- g. Pengecekan anggota
- h. Uraian rinci
- i. Auditing

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pemeriksaan data dengan triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang

memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu (Moleong, 2001:178). Teknik triangulasi yang digunakan pada penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

Patton (dalam Moleong, 2001 : 178) menjelaskan bahwa triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Selain itu, data tersebut dapat dicapai dengan jalan :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Dalam menggunakan triangulasi sumber belum tentu bahwa, hasil perbandingan tersebut merupakan kesamaan pandangan, pendapat, atau pamikiran. Namun, yang terpenting dalam triangulasi sumber adalah mengetahui adanya alasan terjadinya perbedaan-perbedaan tersebut.