

## BAB II

### KAJIAN TEORETIS

#### A. Pola Komunikasi

##### 1. Pengertian Pola Komunikasi

Sebelum peneliti membahas lebih jauh tentang pola komunikasi, maka terlebih dahulu harus mengetahui tentang pengertian komunikasi. Menurut Onong Uchjana Effendy (Effendy, 2012, p. 10) sebagaimana dipaparkan dalam buku *Dinamika Komunikasi*, istilah komunikasi dalam bahasa Inggris yaitu *communication*, berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama, maksudnya adalah sama makna. Komunikasi merupakan sarana utama yang digunakan baik secara verbal maupun non verbal, baik dalam kepentingan pribadi maupun kepentingan bersama. Di dalam sebuah organisasi, komunikasi juga selalu digunakan untuk mencapai kepuasan dan mencapai tujuan bersama. Komunikasi dapat diartikan sebagai percakapan verbal dan non verbal atau antara satu orang lebih dengan yang lainnya, sedangkan menurut Hovland, komunikasi adalah upaya secara sistematis untuk merumuskan asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap.

Dengan demikian, komunikasi merupakan usaha penyampaian informasi dari satu orang kepada orang lain, sehingga dapat merubah sikap orang tersebut. Definisi Hovland tersebut menunjukkan bahwa yang dijadikan objek studi ilmu komunikasi bukan saja penyampaian informasi, melainkan juga pendapat umum (*public opinion*) dan sikap publik (*public attitude*) yang dalam kehidupan sosial dan kehidupan politik memainkan peranan yang amat penting.

Dalam pengertian lain, komunikasi merupakan proses pengiriman pesan dari satu pihak kepada pihak lain melalui konteks tertentu seperti komunikasi intrapersonal, komunikasi antar pribadi (komunikasi interpersonal), komunikasi massa, komunikasi kelompok atau komunikasi organisasi. Adapun komunikasi yang berlangsung dalam konteks komunikasi kelompok atau komunikasi organisasi, memiliki jaringan komunikasi atau pola masing-masing.

Sedangkan menurut Ruben dan Stewart, komunikasi sebagaimana dikutip oleh Alo Liliweri (Liliweri, 2011, p. 242) adalah suatu hal yang sangat dibutuhkan bagi setiap individu, relasi, kelompok, organisasi, dan masyarakat. Komunikasi merupakan saluran penghubung manusia dengan alam sekitarnya. Dalam artian bagaimana si manusia itu memaknai dan memberikan kesan terhadap alam sekitar itu. Komunikasi juga sebagai salah satu instrumen bagi manusia untuk menampakkan jati dirinya, dan mempengaruhi orang lain. Oleh karena itu, jika manusia tidak lihai dalam berkomunikasi, maka manusia itu dianggap gagal dalam berinteraksi dengan alam sekitarnya, baik dengan individu, kelompok, dan masyarakat. Orang itu juga dianggap tidak mampu membangun dan memelihara relasi antara satu sama lainnya. Terakhir, komunikasi memungkinkan bagi seseorang untuk mengakomodir, mengatur, dan mengkoordinasikan semua kebutuhan secara bersama-sama.

Musdah Mulia dkk. (Mulia, 2000, p. 23) mengatakan bahwa dalam tradisi Islam komunikasi dikenal dengan istilah dakwah, yaitu: usaha untuk mengubah seseorang, sekelompok orang atau suatu masyarakat menuju keadaan yang lebih baik sesuai perintah Allah dan tuntunan Rasul-Nya. Dengan demikian esensi dakwah adalah mengubah segala bentuk penyembahan kepada selain Allah kepada keyakinan tauhid, mengubah semua jenis kondisi kehidupan yang timpang ke arah kondisi kehidupan yang penuh dengan ketenangan batin dan kesejahteraan lahir berdasarkan nilai-nilai Islami. Secara etimologis, kata “dakwah” berasal dari kata *da'ā - yad'u* yang artinya ajakan, seruan, himbauan, panggilan dan undangan.

Dalam Al-Qur'anul Karim beserta terjemahannya yang diterbitkan Kementerian Agama RI (Kemenag RI, 2006, p. 733), disebutkan bahwa pengertian seperti ini dapat dijumpai dalam ayat-ayat al-Qur'an, antara lain pada Surat Yunus ayat 25:

وَاللَّهُ يَدْعُوْا إِلَى دَارِ السَّلَامِ وَيَهْدِيْ مَنْ يَّشَاءُ إِلَى صِرَاطٍ مُّسْتَقِيْمٍ

Artinya:

Allah menyeru (manusia) ke darussalam (surga), dan menunjuki orang yang dikehendaki-Nya kepada jalan yang Lurus (Islam). (QS. Yunus: 25)

Secara terminologi, pengertian dakwah dapat dilihat dari pendapat beberapa ahli, antara lain apa yang disampaikan oleh Samsul Munir Amin (Amin, 2009, p. 6) yang menyatakan bahwa dakwah merupakan bagian yang sangat esensial dalam kehidupan seorang muslim, dimana esensinya berada pada ajakan dorongan (motivasi), rangsangan serta bimbingan terhadap orang lain untuk menerima ajaran Islam dengan sukarela penuh kesadaran demi keuntungan dirinya dan bukan untuk kepentingan pengajaknya. Sementara Wahidin Saputra (Saputra, 2011, p. 2) menyebutkan dakwah adalah menjadikan perilaku orang Islam dalam menjalankan Islam sebagai agama rahmatan lil alamin yang harus didakwahkan kepada seluruh manusia. Thoha Yahya Omar mengartikan dakwah sebagai usaha mengajak manusia secara bijaksana kepada jalan yang benar sesuai perintah Allah Swt. untuk kemaslahatan dan kebahagiaan mereka di dunia dan akhirat. Sedangkan menurut peneliti yang lain, dakwah merupakan suatu usaha yang dilakukan dengan sengaja dan sadar dengan mengajak orang lain kepada jalan kebenaran, yaitu: berbuat baik dan mencegah kemungkaran.

Berdasarkan pengertian dakwah di atas, dipahami bahwa dakwah merupakan upaya mengajak, menganjurkan atau menyerukan manusia agar mau menerima kebaikan dan petunjuk dalam ajaran Islam. Dengan kata lain, agar mereka mau menerima Islam sehingga mereka mendapatkan kebaikan dan kebahagiaan baik di dunia maupun akhirat. Hal ini karena tujuan awal dakwah adalah menyelamatkan manusia dari jurang yang gelap (kekafiran) yang membuatnya tidak bisa melihat segala bentuk kebenaran dan membawanya ke tempat yang terang-benderang (cahaya iman) yang dipantulkan ajaran Islam sehingga mereka dapat melihat kebenaran. Sedangkan tujuan akhir pelaksanaan dakwah adalah: terwujudnya masyarakat muslim yang diidam-idamkan dalam suatu tatanan hidup berbangsa dan bernegara, adil, makmur, damai dan sejahtera di bawah limpahan rahmat, karunia dan ampunan Allah SWT.

Moh. Aziz Ali (Ali, 2004) menyatakan bahwa:

Setiap aksi dakwah dapat menimbulkan reaksi, apabila dakwah telah dilaksanakan oleh seorang da'i dengan materi dakwah, *wasilah, thariqah* tertentu maka akan timbul respons dan efek (*atsar*) pada *mad'u* (mitra atau penerima dakwah). *Atsar* berasal dari bahasa Arab yang berarti bekas, sisa, atau tanda, dan sering disebut dengan *feed back* (umpan balik) dari proses dakwah yang sering tidak diperhatikan oleh para da'i. Kebanyakan mereka beranggapan bahwa setelah dakwah disampaikan maka selesailah dakwah, padahal efek sangat penting artinya dalam penentuan dakwah berikutnya. Tanpa memperhatikan efek dakwah maka kemungkinan kesalahan strategi yang sangat merugikan pencapaian tujuan dakwah dapat terulang kembali. Sebaliknya, dengan memperhatikan efek dakwah secara cermat dan tepat, maka kesalahan strategis dakwah dapat segera diketahui sehingga dapat dilakukan penyempurnaan pada langkah-langkah berikutnya, demikian juga strategi dakwah termasuk di dalam penentuan unsur-unsur dakwah yang dianggap baik dapat ditingkatkan. Evaluasi dan koreksi terhadap efek dakwah juga seluruh komponen sistem (unsur-unsur) dakwah harus dilakukan dengan komprehensif. Disamping itu, setiap da'i harus memiliki jiwa inklusif untuk perubahan selain bekerja dengan menggunakan ilmu. Apabila proses evaluasi ini telah mendapatkan kesimpulan dan keputusan, maka segera diikuti dengan tindakan korektif (*corrective action*). Jika hal ini dapat terlaksana dengan baik, maka terciptalah suatu mekanisme perjuangan dalam bidang dakwah. Dalam bahasa agama inilah sesungguhnya disebut dengan ikhtiar insani. Bersama dengan itu haruslah diiringi dengan do'a mohon taufik dan hidayah Allah untuk kesuksesan dakwah. (p. 138)

Dalam upaya mencapai tujuan dakwah, maka kegiatan dakwah selalu diarahkan untuk mempengaruhi tiga aspek, yaitu: pengetahuan (*knowledge*), sikap (*attitude*), dan perilaku (*behavioral*). Setelah menerima pesan dakwah, mitra dakwah menyerap isi dakwah tersebut melalui proses berpikir, dan efek kognitif ini bisa terjadi apabila ada perubahan pada hal yang diketahui, dipahami, dan dimengerti oleh objek dakwah tentang isi pesan yang diterimanya. Berpikir disini menunjukkan sebagai kegiatan yang melibatkan penggunaan konsep dan lambang, sebagai pengganti objek dan peristiwa. Sedang kegunaan berpikir adalah untuk memahami realitas dalam rangka mengambil keputusan (*decision making*) memecahkan masalah (*problem solving*) dan menghasilkan karya baru.

Oleh karena itu, dengan menerima pesan melalui kegiatan dakwah diharapkan dapat mengubah sistem berpikir seseorang tentang ajaran agama

sesuai dengan pemahaman yang sebenarnya. Seseorang dapat paham atau mengerti setelah melalui proses berpikir. Dalam berpikir seseorang mengolah, mengorganisasikan bagian-bagian dari pengetahuan yang diperolehnya, dengan harapan pengetahuan dan pengalaman yang tidak teratur dapat tersusun rapi dan merupakan kebulatan yang dapat dikuasai dan dipahami. Adapun berpikir itu melalui proses pertama maka timbul masalah atau kesulitan yang harus dipecahkan. Kemudian mencari dan mengumpulkan fakta-fakta yang dianggap memiliki keterkaitan dengan pemecahan masalah. Pada taraf penemuan atau pemahaman, menemukan solusi dalam memecahkan masalah yang dilanjutkan melalui menyempurnakan dan mencocokkan hasil pemecahan masalah itu. Berpikir ditentukan oleh bermacam-macam faktor yang dapat mempengaruhi jalannya berpikir. Faktor-faktor tersebut di antaranya adalah bagaimana cara seseorang melihat dan memahami masalah, situasi yang sedang dialami dan situasi di luar yang sedang dihadapi, pengalaman-pengalaman orang itu dan bagaimana kecerdasannya.

Dalam penyampaian dakwah maka diperoleh efek dari pengaruh dakwah, yaitu: berupa perubahan sikap komunikasi (mitra dakwah) setelah menerima pesan. Sikap adalah serupa dengan proses belajar dengan tiga variabel sebagai penunjangnya, yaitu perhatian, pengertian, dan penerimaan. Pada tahap ini pula penerima dakwah dengan pengertian dan pemikirannya terhadap pesan dakwah yang telah diterimanya, serta membuat keputusan untuk menerima atau menolak pesan dakwah. Disamping itu juga efek behavioral, yaitu suatu bentuk efek dakwah yang berkenaan dengan pola tingkah laku mitra dakwah dalam merealisasikan materi dakwah yang telah diterima dalam kehidupan sehari-hari. Efek ini muncul setelah melalui proses kognitif dan afektif sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Rahmat Natawijaya, bahwa: tingkah laku itu dipengaruhi oleh kognitif yaitu faktor-faktor yang dipahami oleh individual melalui pengamatan dan tanggapan, afektif yaitu yang dirasakan oleh individual melalui tanggapan dan pengamatan dan dari perasaan itulah timbul keinginan-keinginan dalam diri yang bersangkutan.

Dengan demikian, seseorang akan bertindak dan bertingkah laku setelah orang itu mengerti dan memahami apa yang telah diketahuinya, kemudian masuk dalam perasaannya lalu muncul keinginan untuk bertindak. Apabila orang itu bersikap positif maka ia cenderung untuk berbuat yang baik, dan apabila ia bersikap negatif, maka ia akan cenderung untuk berbuat yang tidak baik. Jadi, perbuatan atau perilaku seseorang itu pada hakikatnya adalah perwujudan dari perasaan dan pikirannya. Adapun dalam hal ini perilaku yang diharapkan adalah perilaku positif sesuai dengan ajaran Islam baik bagi individu ataupun masyarakat. Apabila dakwah telah dapat menyentuh aspek behavioral yaitu telah dapat mendorong manusia melakukan secara nyata ajaran-ajaran Islam yang telah dipesankan dalam dakwah, maka dakwah dapat dikatakan berhasil dengan baik, dan inilah tujuan final dari dakwah.

Effendy (2012, p. 45) mengemukakan bahwa pola komunikasi adalah proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan, keterpautan unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungannya, guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis. Komunikasi adalah salah satu bagian dari hubungan antar manusia baik individu maupun kelompok dalam kehidupan sehari-hari. Dari pengertian ini jelas bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang dimana seorang menyatakan sesuatu kepada orang lain, jadi yang terlibat dalam komunikasi itu adalah manusia itu sendiri. Komunikasi berawal dari gagasan yang ada pada seseorang, gagasan itu diolahnya menjadi pesan. Istilah pola komunikasi biasa disebut juga sebagai model tetapi maksudnya sama, yaitu sistem yang terdiri atas berbagai komponen yang berhubungan satu sama lain untuk mencapai tujuan pendidikan keadaan masyarakat. Pola adalah bentuk atau model (atau, lebih abstrak, suatu set peraturan) yang biasa dipakai untuk membuat atau untuk menghasilkan suatu atau bagian dari sesuatu, khususnya jika yang ditimbulkan cukup mencapai suatu jenis untuk pola dasar yang dapat ditunjukkan atau terlihat.

Menurut Hafied Cangara (Cangara, 1998, p.29) para pakar komunikasi berbeda pendapat dalam menetapkan pola komunikasi. Sebuah kelompok sarjana komunikasi Amerika membaginya kepada lima macam tipe, yakni komunikasi

antarpribadi (*interpersonal communication*), komunikasi kelompok kecil (*small group communication*), komunikasi organisasi (*organisation communication*), komunikasi massa (*mass communication*) dan komunikasi publik (*public communication*). Sedangkan menurut Effendy (Effendy, 1993), pola komunikasi dirangkum ke dalam tiga jenis, yaitu:

a. Komunikasi pribadi.

Komunikasi pribadi terdiri dari dua jenis, yaitu: pertama, komunikasi intrapribadi (*intrapersonal communication*). Komunikasi intrapribadi adalah komunikasi yang berlangsung dalam diri seseorang. Orang yang bersangkutan berperan sebagai komunikator maupun sebagai sebagai komunikan. Dia berbicara pada dirinya sendiri. Pola komunikasi dengan diri sendiri terjadi karena seseorang menginterpretasikan sebuah objek yang diamatinya dan memikirkannya kembali, sehingga terjadilah komunikasi dalam dirinya sendiri. Kedua, komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*), yaitu komunikasi yang berlangsung secara dialogis antara dua orang atau lebih. Karakteristik komunikasi antarpribadi yaitu: pertama dimulai dari diri sendiri. Kedua, sifatnya transaksional karena berlangsung serempak. Ketiga, komunikasi yang dilakukan tidak hanya mencakup aspek-aspek isi pesan yang dipertukarkan, tetapi juga meliputi hubungan antar pribadi. Keempat, adanya kedekatan fisik antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Kelima, adanya saling ketergantungan antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Keenam, tidak dapat diubah maupun diulang. Maksudnya jika salah dalam pengucapan mungkin dapat minta maaf, tetapi itu bukan berarti menghapus apa yang telah diucapkan. (pp.29-30)

b. Komunikasi kelompok.

Michael Burgoon dan Michel Ruffner seperti dikutip Sendjaya, menjelaskan komunikasi kelompok sebagai: *The face to face interaction of three or more individuals, for a recognized purpose such as information sharing, self maintenance, or problem solving, such that the members are able to recall personal characteristics of the other members accurately.* (Komunikasi kelompok adalah komunikasi tatap muka yang dilakukan tiga atau lebih individu guna memperoleh maksud atau tujuan yang dikehendaki seperti berbagai informasi, pemeliharaan diri atau pemecahan masalah sehingga semua anggota dapat menumbuhkan karakteristik pribadi anggota lainnya dengan akurat). (Sendjaya, 1994, p. 41)

Dari definisi tersebut dipahami bahwa ada empat elemen yang tercakup dalam komunikasi kelompok, yaitu interaksi tatap muka, jumlah partisipan yang terlibat dalam interaksi yang dilakukan, maksud dan tujuan yang dikehendaki dan kemampuan anggota untuk dapat menumbuhkan karakteristik pribadi anggota lain.

c. Komunikasi massa.

Wiryanto (2001, pp. 1-3) menyatakan bahwa komunikasi massa merupakan sebuah proses penyampaian pesan melalui saluran-saluran media massa, seperti surat kabar, radio, televisi dan film yang dipertunjukkan di gedung-gedung bioskop. Oleh karena pesan yang disampaikan bersifat massal, maka karakteristik komunikasi massa adalah bersifat umum. Artinya, pesan yang disampaikan bersifat heterogen karena ditujukan untuk seluruh anggota masyarakat. Pesan yang disampaikan juga bersifat serempak dan seragam serta hubungan antar komunikator dengan komunikator sifatnya nonpribadi.

Joseph A. Devito, sebagaimana dikutip oleh Nurudin (2012) membagi pola komunikasi menjadi empat, yaitu:

a. Komunikasi dengan diri sendiri.

Tanda-tanda umum sesuatu bisa dikatakan komunikasi dengan diri sendiri, yaitu :

- 1) Keputusan merupakan hasil pemikiran dan hasil usaha intelektual
- 2) Keputusan selalu melibatkan pilihan dari berbagai alternatif
- 3) Keputusan selalu melibatkan tindakan nyata, walaupun pelaksanaannya boleh ditangguhkan atau dilupakan.

b. Komunikasi antar pribadi.

Menurut sifatnya, komunikasi antarpribadi dibedakan menjadi dua, yaitu komunikasi diadik (*dyadic communication*) dan komunikasi kelompok kecil (*small group communication*). Komunikasi diadik adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka melalui bentuk percakapan, dan dialog. Adapun komunikasi kelompok kecil adalah proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka hal mana anggotanya berinteraksi satu sama lain. Mengenai batas jumlah anggota tidak secara langsung disebutkan. Ada yang mengatakan biasanya antara 2-3 orang.

c. Komunikasi kelompok.

Dalam komunikasi kelompok kita mengenal seminar, diskusi panel, pidato, rapat akbar, pentas seni tradisional di desa, pengarahan dan ceramah dengan kelompok besar. Dengan kata lain komunikasi sosial antara tempat, situasi dan sasarannya jelas. Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang dilakukan di suatu tempat dan dengan banyak orang atau kelompok yang besar dan dengan tujuan yang jelas.

d. Komunikasi massa

Secara ringkas komunikasi massa bisa diartikan sebagai komunikasi dengan menggunakan media massa, tentunya media massa ini adalah media massa modern. Oleh karena itu media tradisional tidak dimasukkan dalam istilah ini.

Komunikasi massa adalah komunikasi yang dilakukan dengan media sosial, dengan menyampaikan informasi dengan orang banyak dengan media massa, seperti tv, radio dan sebagainya.(p. 28)

Berdasarkan paparan di atas, pola komunikasi yang penulis maksudkan disini adalah: bentuk penyampaian gagasan ataupun ide kepada Lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng agar dapat merubah perilaku atau sikap Lansia tersebut melalui komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) yang berlangsung dalam komunikasi kelompok kecil (*small group communication*) secara kontinyu, sistematis, tertib dan terarah dengan materi pembinaan dan pola pembinaan yang sesuai sehingga memiliki mental dan spiritual yang sehat.

## 2. Pola Komunikasi Islam

Syukur Kholil (Kholil, 2007, p. 2) menyatakan komunikasi Islam adalah proses penyampaian atau pengoperan hakikat kebenaran agama Islam kepada khalayak yang dilaksanakan secara terus menerus dengan berpedoman kepada Al-Qur'an dan al-Sunnah baik secara langsung atau tidak, melalui perantara media umum atau khusus, yang bertujuan untuk membentuk pandangan umum yang berdasarkan hakikat kebenaran agama dan memberi kesan kepada kehidupan seseorang dalam aspek aqidah, ibadah dan muamalah.

Dari paparan di atas dapat dipahami bahwa komunikasi Islam adalah proses penyampaian pesan ilahiyah dan nabawiyah maksudnya proses penyampaian pesan yang berlandaskan dari wahyu ilahi dan pesan-pesan yang bersumberkan dari Rasulullah saw kepada khalayak untuk menumbuhkan pemahaman tentang agama bagi mereka. Ciri khas komunikasi Islam adalah menyebarkan (menyampaikan) informasi kepada pendengar, pemirsa atau pembaca tentang perintah dan larangan Allah Swt yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadits Nabi. Secara umum semua bentuk komunikasi memiliki ciri-ciri yang serupa, misalnya proses, model, dan pengaruh pesannya. Yang membedakan teori komunikasi Islam dengan teori komunikasi umum adalah terutama latar belakang filosofisnya, komunikasi Islam mempunyai filosofi Al-Qur'an dan Hadits Rasulullah, aspek-aspek komunikasi

Islam juga didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadits. Etika komunikasi Islam secara umum isi perintah dan larangannya hampir serupa dengan etika komunikasi umum, yang membedakan adalah sanksi dan pahala.

Komunikasi umum (non Islam) memang mementingkan etika, namun sanksi atas pelanggaran komunikator terhadap etika komunikasi hanya berlaku di dunia saja. Sedangkan sanksi atas pelanggaran komunikasi Islam tidak hanya berlaku di dunia namun juga akhirat. Banyak sekali ayat Al-Qur'an yang menjelaskan hal itu baik secara eksplisit maupun implisit. Di samping hukuman tentu ada pula ganjaran atau pahala yang disediakan bagi komunikator Islam yang menaati etika komunikasi agamanya.

Selanjutnya, Kholil (2007, p. 7) menyatakan bahwa tujuan komunikasi Islam adalah memberi kabar gembira dan ancaman, mengajak kepada yang makruf dan mencegah kemungkaran, memberi peringatan kepada yang lalai, menasehati dan menegur. Dalam hal ini komunikasi Islam senantiasa berusaha mengubah perlakuan buruk individu atau khalayak sasaran kepada perlakuan yang baik, tidak seperti komunikasi umum yang menyampaikan informasi yang baik dan informasi yang buruk, serta berusaha mempengaruhi khalayak sesuai dengan keinginan komunikator yang dapat bertendensi positif ataupun negatif. Dalam pandangan komunikasi Islam, komunikasi dapat dilakukan dengan beberapa sasaran, yaitu:

- a. Komunikasi dengan diri sendiri (*intrapersonal communication*).
- b. Komunikasi dengan orang lain, baik berupa individu, publik maupun massa.
- c. Komunikasi dengan Allah Swt yang dilakukan oleh seseorang ketika sedang melaksanakan shalat, berzikir atau berdo'a.
- d. Komunikasi dengan hewan seperti kucing, burung beo, anjing, kerbau serta binatang peliharaan lainnya.
- e. Komunikasi makhluk halus seperti jin yang dapat dilakukan oleh orang-orang tertentu yang mendapatkan kelebihan dari Allah.

Syukur Kholil (Kholil, 2007 menjelaskan bahwa setidaknya terdapat sebelas prinsip komunikasi Islam yang dapat dijadikan sebagai pedoman oleh komunikator

dalam berkomunikasi sebagaimana tersurat dan tersirat dalam *Al-Qur'an* dan *Hadis*. Adapun prinsip-prinsip komunikasi Islam tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Memulai pembicaraan (komunikasi) dengan mengucapkan salam.
- b. Berbicara dengan lemah lembut.
- c. Menggunakan perkataan atau tutur kata yang baik.
- d. Menyebut hal-hal yang baik (mengapresiasi) tentang diri komunikan.
- e. Menggunakan hikmah dan nasehat yang baik.
- f. Berlaku adil terhadap semua komunikan.
- g. Menyesuaikan bahasa dan isi pembicaraan dengan keadaan komunikan (berdasarkan kebutuhan).
- h. Berdiskusi dengan cara yang baik.
- i. Lebih dahulu melakukan apa yang akan dikomunikasikan atau disampaikan.
- j. Mempertimbangkan pandangan dan fikiran orang lain.
- k. Berdo'a kepada Allah ketika melakukan kegiatan komunikasi yang berat. (p. 2)

Fahri dkk. (Fahri, 2006, p. 113) memaparkan bahwa di dalam *Al-Qur'an* akan kita temukan beberapa ayat yang memberikan gambaran umum tentang prinsip-prinsip komunikasi. *Al-Qur'an* membicarakan istilah-istilah atau ungkapan-ungkapan khusus yang dinyatakan sebagai wujud dari penjelasan prinsip-prinsip komunikasi dimaksud. Ungkapan-ungkapan tersebut antara lain adalah *qaulan baligha*, *qaulan maisura*, *qaulan karima*, *qaulan makrufa*, *qaulan layyina*, *qaulan sadida*, *qaulan syawira*, dan *qaul az-zur*.

Prinsip-prinsip komunikasi tersebut merupakan landasan utama yang menentukan arah komunikasi, dimana segala bentuk komunikasi Islam dapat dibangun atas dasar prinsip-prinsip komunikasi. Apalagi para pelaku komunikasi, prinsip-prinsip komunikasi tersebut merupakan modal utama bagi mereka dalam upaya membangun komunikasi yang efektif. Hal ini agar tugas yang dilaksanakan dapat berjalan dengan lancar sesuai rencana, dan memperoleh hasil sesuai yang diharapkan, serta memberikan pilihan bagi seseorang (komunikator) sesuai dengan kebutuhan dan keadaan komunikan. Status sosial, komunitas dan keadaan komunikan sangat menentukan prinsip komunikasi yang dikedepankan oleh komunikator agar komunikasi dapat dibangun dengan baik.

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa gagal atau tidaknya seseorang dalam berkomunikasi tergantung pada kelihaihan komunikator dalam menggunakan

prinsip-prinsip komunikasi dalam Al-Qur'an. Jika komunikator mengabaikan prinsip-prinsip komunikasi tersebut, tentunya proses komunikasi tidak akan terjadi seperti yang diharapkan. Oleh karena itu, bagi penyuluh agama Islam untuk mencapai target komunikasinya, hendaknya menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islami.

### 3. Pola Komunikasi Rasulullah SAW.

Menurut Achmad Muhlis, sebagaimana dikutip Harjani Hefni (Hefni, 2015, p.20) pola komunikasi merupakan medium sangat penting bagi pengembangan dan pembentukan karakter pribadi maupun lingkungan masyarakat, sehingga terbentuk komunikasi yang dikembangkan. Sebab dengan komunikasi seseorang tumbuh dan belajar menemukan diri mereka sendiri maupun orang lain. Mulai dari bergaul, bersahabat, mencintai, mengasihi orang lain dan sebagainya. Rasulullah Saw merupakan sosok familiar yang sudah tidak asing lagi di telinga untuk selalu diteladani dalam berbagai aspek kehidupannya, termasuk pola komunikasi yang ditunjukkan oleh beliau.

Hal inilah yang menyebabkan para sahabat maupun tabi'in, selalu mengidamkan dan mengidolakan Rasulullah yang selalu menjadi teladan bagi umat yang beriman sampai akhir zaman. Tidak terkecuali para pemimpin di negeri ini. Pola komunikasi Baginda Nabi dalam mengemban amanah sebagai Rasul, pemimpin maupun pembimbing umat. Baik di bidang agama, sosial, budaya maupun yang lainnya tergambar dalam pola komunikasi yaitu sebagai berikut:

Rasulullah Saw. sebagaimana diungkapkan Muhammad Syakir (Syakir, 1994:, p.187) berkomunikasi dengan dirinya sendiri yang dikenal dengan istilah muhasabah (evaluasi diri atau intropeksi diri) terhadap perbuatannya baik yang bersifat vertikal (hubungan manusia dengan Allah) maupun yang bersifat horizontal (hubungan manusia dengan sesama manusia yang lain dalam kehidupan sosial). Melaksanakan muhasabah dalam menjalani kehidupan di dunia sangatlah penting karena hidup di dunia merupakan rangkaian dari sebuah rencana dan misi besar seorang hamba, yaitu mencari keridhaan Allah. Dalam menjalankan misi tersebut,

seseorang tentunya harus memiliki visi (*ghāyah*), perencanaan (*ahdāf*), strategi (*takhtīth*), pelaksanaan (*tatbīq*) dan evaluasi (*muhāsabah*). Bahkan dengan jelas Rasulullah Saw mengaitkan evaluasi dengan kesuksesan (الكيس) sedangkan kegagalan (العاجز) dikaitkan dengan mengikuti hawa nafsu dan banyak angan. Hal ini sejalan dengan Hadis Rasulullah Saw dalam Hadis Turmudzi no: 2383 yang artinya: Orang yang pandai (sukses) adalah orang yang mengevaluasi dirinya serta beramal untuk kehidupan setelah kematiannya.

Ungkapan tersebut menggambarkan sebuah visioner yang harus dimiliki seorang muslim bahkan menembus dimensi kehidupan dunia, yaitu visi hingga pada kehidupan setelah kematian. Seorang muslim tidak seharusnya hanya berwawasan sempit dan terbatas, sekedar pemenuhan keinginan untuk jangka waktu sesaat. Namun lebih dari itu, dia harus memiliki visi dan *planning* untuk kehidupannya yang lebih kekal abadi karena orang yang sukses adalah orang yang mampu mengatur keinginan singkatnya demi keinginan jangka panjangnya. Muhasabah atau evaluasi atas visi inilah yang digambarkan oleh Rasulullah Saw. sebagai kunci pertama dari kesuksesan (الكيس).

Selain itu, Rasulullah Saw juga menjelaskan kunci kesuksesan yang kedua, yaitu *action after evaluation*. Artinya setelah evaluasi harus ada aksi perbaikan, hal ini diisyaratkan oleh Rasulullah SAW dengan sabdanya dalam hadis di atas dengan ( وعمل لما بعد الموت ) ”beramal untuk kehidupan sesudah kematian”. Potongan hadis yang terakhir ini diungkapkan Rasulullah Saw langsung setelah penjelasan tentang muhasabah karena muhasabah juga tidak berarti apa-apa tanpa adanya tindak lanjut atau perbaikan. Terdapat hal menarik yang tersirat dari hadits tersebut, khususnya dalam penjelasan Rasulullah Saw mengenai kesuksesan. Tersirat dari hadis tersebut, orang yang pandai senantiasa evaluasi terhadap amalnya, serta beramal untuk kehidupan jangka panjangnya yaitu kehidupan akhirat, dan evaluasi tersebut dilakukan untuk kepentingan dirinya dalam rangka peningkatan kepribadiannya sendiri.

Adakalanya Rasulullah berkomunikasi yang dikenal dengan istilah komunikasi partisipatif, dapat diartikan sebagai penyampaian pesan atau mengajak

komunikasikan baik perseorangan maupun kelompok masyarakat dengan terlebih dahulu melibatkan dan mengikutsertakan diri komunikator pada sebuah kegiatan yang diinginkan. Bentuk komunikasi partisipatif menjadi salah satu strategi penting yang dilakukan oleh Rasulullah Saw dalam berdakwah karena Beliau sadar betul bahwa apa yang dilakukan dan diperbuatnya menjadi sunnah bagi umatnya. Rasulullah Saw menyampaikan pesan secara verbal, kemudian melaksanakannya. Pada kesempatan yang lain Rasulullah Saw menggunakan komunikasi nonverbal, melakukan kegiatan terlebih dahulu baru kemudian menjelaskannya dengan komunikasi verbal.

Ada sebuah peristiwa yang kemudian menjadi hadis dan tepat dijadikan dalil untuk komunikasi partisipatif. Peristiwa tersebut adalah perang khandaq. Sebagaimana diriwayatkan oleh Imam Bukhari:

حَدَّثَنَا أَبُو الْوَلِيدِ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ عَنْ أَبِي إِسْحَاقَ سَمِعْتُ الْبَرَاءَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُكَانَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَنْقُلُ وَيَقُولُ لَوْلَا أَنْتَ مَا اهْتَدَيْنَا

Artinya:

Telah bercerita kepada kami Abu Al Walid telah bercerita kepada kami Syu'bah dari Abu Ishaq aku mendengar Al Bara' radliallahu 'anhu: "Adalah Nabi shallallahu 'alaihi wasallam turut mengangkut (tanah dalam penggalian parit pada perang Khandaq) sambil bersya'ir: "Kalaulah bukan karena Engkau ya Allah, tentu kami tidak akan mendapat petunjuk"(Al-Bukhari, t.t., p. 808)

Membuat parit besar, mengelilingi kota Madinah di tengah medan yang bebatuan bukanlah pekerjaan yang mudah. Apalagi situasi psikologis umat Islam tengah galau karena menghadapi pasukan kafir yang begitu besar. Pada situasi yang demikian, Rasulullah Saw sebagai pemimpin umat sekaligus panglima perang menyampaikan pesan kepada pasukan dan umat Islam di Madinah bahwa menggali parit untuk menghadang pasukan besar kafir sebuah keniscayaan karena berasal dari petunjuk Allah Swt. Pesan tersebut dikomunikasikan oleh Rasulullah dengan

cara ikut serta menggali parit, bermandikan keringat dan bahkan diriwayatkan bahwa Rasulullah ikut serta mengangkat bebatuan hingga menutupi seluruh perutnya. Inilah yang disebut komunikasi partisipatif.

Filsosofi komunikasi partisipatif sangat efektif bila dilakukan oleh seorang pemimpin, tidak hanya memberikan perintah tetapi ikut serta menjalankan perintah tersebut. Partisipasi seorang pemimpin sangat mempengaruhi semangat kerja bawahannya. Rasulullah Saw mengajarkan umatnya untuk mengendalikan amarah, adakalanya juga diperintahkan untuk sabar dan pasrah dengan ketentuan Allah. Dalam komunikasi umum dikenal dengan metode komunikasi koersif, yaitu metode menekan atau memaksa dan instruksi. Metode ini menjelaskan bahwa untuk mempersuasi komunikan agar mereka mau berubah sikap, maka komunikator akan mengirimkan pesan dengan cara menekan, memaksa atau memberikan instruksi bahkan dengan taktik cuci otak sekalipun.

Pengertian yang sama terhadap komunikasi koersif adalah teknik komunikasi berupa perintah, ancaman, sanksi dan lain-lain yang bersifat paksaan, sehingga orang-orang yang dijadikan sasaran (komunikan) melakukannya secara terpaksa, biasanya teknik komunikasi seperti ini bersifat menakut-nakuti atau menggambarkan resiko yang buruk. Serta tidak luput dari sifat interest atau muatan kepentingan untuk meraih kemenangan dalam suatu konflik, perdebatan dengan menepis argumentasi yang lemah kemudian dijadikan untuk menyerang lawan. Bagi seorang diplomat atau tokoh politik teknik tersebut menjadi senjata andalan dan sangat penting untuk mempertahankan diri atau menyerang secara diplomatis.

Dalam perspektif komunikasi Islam dengan berbagai prinsip-prinsipnya, teknik komunikasi koersif sangat bertentangan. Karena itu dibutuhkan kehati-hatian untuk memasukkan bila dipaksakan bagian dari teknik komunikasi Islam. Coba kita lihat kembali apa-apa saja prinsip komunikasi Islam tersebut lalu kita bandingkan dengan pengertian dari koersif itu sendiri.

Amroeni Drajat (Drajat, 2008, p.40) mengemukakan bahwa prinsip komunikasi Islam *pertama* adalah *Qaulan Sadida* artinya pembicaraan yang benar,

jujur, *straight to the point*, lurus tidak bohong, dan tidak berbelit-belit. Jalaluddin Rahmat menambahkan beberapa prinsip komunikasi Islam berikutnya:

*Kedua, Qaulan Baligha* adalah efektif dan tepat sasaran, *ketiga, Qaulan Maysura* bermakna ucapan yang lembut, baik, pantas dan melegakan. Ucapan yang pantas yang mempunyai satu arti yaitu keadaan dan sifat hati yang mengandung kaitan antara ilmu dan amal, *keempat, Qaulan Makrufa* berarti pembicaraan yang bermanfaat memberikan pengetahuan, mencerahkan pemikiran, menunjukkan pemecahan terhadap kesulitan kepada orang lemah, jika kita tidak dapat membantu secara material, kita harus dapat membantu secara psikologi, *kelima, Qaulan Layyina* adalah ucapan lembut atau halus sehingga enak meresap ke dalam hati, dan *keenam, Qaulan Karima* bermakna berbicara mulia (menampakkan sikap jujur, sopan, benar serta bermanfaat) yang menyiratkan isi pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji. (Rahmat, 1996)

Tidak ada satu kata pun yang mengandung makna dalam prinsip-prinsip komunikasi Islam di atas yang membolehkan cara-cara pemaksaan. Namun jangan lupa, metode koersif mengandalkan kekuasaan seorang komunikator. Kekuasaan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain sehingga suka atau tidak suka harus menerima semua pesan yang dikirim guna mencapai maksud dan tujuan yang diinginkan oleh komunikator. Kekuasaan ini menjelaskan kelebihan dan kekurangan posisi komunikator dalam pola hubungan sosial dalam masyarakat. Sedangkan cara-cara yang terkandung dalam prinsip-prinsip komunikasi Islam dapat dan harus dilakukan oleh setiap muslim tanpa harus memiliki kekuasaan, disinilah letak perbedaan mendasar.

Rasulullah SAW adalah seorang komunikator yang selalu memberikan keteladanan dalam berkomunikasi sesuai dengan prinsip-prinsip komunikasi Islam. Rasulullah SAW juga merupakan orang yang memiliki kekuasaan dalam banyak hal, karena kekuasaannya juga berhak berkomunikasi dengan cara-cara koersif. Ketiga pola komunikasi Nabi tersebut dijadikan contoh yang harus menjadi satu kesatuan yang utuh untuk dilaksanakan secara bersama-sama dan komprehensif, sehingga dapat diterjemahkan ke dalam setiap tindakan kehidupan bermasyarakat, baik dari segi kehidupan keagamaan, sosial, budaya maupun politik.

#### 4. Pola Komunikasi Organisasi

Menurut Khomsahrial Romli (Romli, 2014, p. 1) istilah organisasi berasal dari bahasa latin *organizare* yang secara harfiah berarti paduan dari bagian-bagian yang satu sama yang lain saling bergantung. Di antara para ahli ada yang menyebut paduan ini sebagai sistem dan ada yang menamakannya sebagai sarana. Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi itu.

Organisasi itu sendiri terdiri dari sejumlah orang yang melibatkan keadaan saling tergantung. Ketergantungan memerlukan koordinasi, dan koordinasi mensyaratkan komunikasi. Demikianlah hubungan antara komunikasi dan organisasi yang dinyatakan oleh William V. Hanney, sebagaimana dikutip oleh Effendy (2012, p. 146). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ketika berbicara tentang organisasi tidak dapat dipisahkan dari komunikasi karena komunikasi merupakan *sine qua non* bagi organisasi. Komunikasi sangat penting dalam membina hubungan antara orang-orang yang terlibat dalam suatu organisasi. Setiap anggota organisasi yang memiliki kepentingan pribadi bersatu untuk membentuk kepentingan bersama.

Dalam perjalanan sebuah organisasi, kedua kepentingan ini sangatlah mungkin berbenturan sehingga menimbulkan konflik. Pada tahap inilah komunikasi hadir dan berperan penting dalam meniadakan konflik yang terjadi antara dua kepentingan tersebut. Effendy (2012, p. 146) mengutip pernyataan Pearson dkk dalam bukunya *Human Communication* mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai berikut: *Organizational communication as the ways in which groups of people both maintain structure and order through their symbolic interactions and allow individual actors the freedom to accomplish their goals.* (Komunikasi organisasi sebagai cara dimana sekelompok orang mempertahankan struktur dan ketertiban melalui interaksi simbolik mereka dan memberikan kebebasan bagi setiap individu untuk mencapai tujuan mereka).

Dari definisi tersebut terlihat bahwa komunikasi merupakan alat utama untuk mempengaruhi organisasi dan untuk memperoleh akses ke dalam sumber daya organisasi. Masing-masing organisasi memiliki ciri-ciri komunikasi yang berbeda dan dipengaruhi oleh tipe atau bentuk organisasi serta jaringan komunikasi organisasi. Ketika manusia berkomunikasi dalam suatu organisasi, mereka membutuhkan suatu sistem untuk mengatur alur informasi. Tidak hanya organisasi berskala besar yang memiliki tingkat kompleksitas yang begitu tinggi namun juga organisasi berskala kecil. Dengan adanya sistem pengatur alur informasi, setiap anggota organisasi dapat mengetahui “siapa berbicara kepada siapa”. Sistem ini oleh *Ronald Adler dkk* disebut dengan *communication networks* atau jaringan komunikasi yaitu sebuah pola hubungan regular antara individu dengan individu lainnya di mana alur informasi berjalan dalam sebuah organisasi.

Kemudian, Effendy (2012, p.146) menyatakan bahwa menurut *Stohls* dalam *Pearson dkk*, jaringan komunikasi dalam organisasi terbentuk berdasarkan komunikasi formal dan komunikasi informal. Secara umum, terdapat dua macam jaringan komunikasi dalam organisasi yaitu:

a. Komunikasi Formal

Jaringan komunikasi formal adalah sistem yang dirancang oleh manajemen untuk menentukan siapa seharusnya berbicara kepada siapa agar pekerjaan dapat diselesaikan. Jaringan komunikasi formal organisasi skala kecil lebih sederhana dibandingkan dengan jaringan komunikasi formal organisasi skala besar. Salah satu teknik paling mudah untuk menggambarkan jaringan komunikasi formal dalam sebuah organisasi adalah melalui struktur organisasi atau organigram. Organigram atau struktur organisasi merupakan petunjuk atau panduan mengenai siapa yang bertanggung jawab mengenai tugas yang diberikan dan siapa yang bertanggung jawab terhadap kinerja rekan-rekannya.

Menurut *Ronald Adler dkk* dalam bukunya “*Communicating at Work: Strategies for Success in Business and the Professions*”, terdapat tiga macam jaringan komunikasi formal dalam organisasi, sebagaimana dikutip oleh Effendy (2012, p.146) yaitu:

1) Komunikasi dari atas ke bawah atau *downward communication*

Menurut Katz dan Kahn, komunikasi dari atas ke bawah atau *top-down communication* terjadi manakala pihak atasan mengirimkan pesan kepada bawahan. Adapun bentuk komunikasi dari atas ke bawah pada umumnya berupa:

- a) *Job instructions* (instruksi pekerjaan), merupakan perintah mengenai apa yang harus dilakukan atau bagaimana melakukannya.
- b) *Job rationate* (rasio pekerjaan), merupakan penjelasan atau penjabaran bagaimana satu tugas berkaitan dengan tugas lainnya.
- c) *Procedures and practices* (prosedur dan praktis), merupakan sekumpulan informasi mengenai peraturan, regulasi, kebijakan, dan keuntungan.
- d) *Feedback* (umpan balik), merupakan informasi mengenai seberapa efektif kinerja seseorang.
- e) *Indoctrination* (indoktrinasi), merupakan informasi yang bertujuan untuk memotivasi para karyawan dengan memberikan kesan tentang misi organisasi dan secara khusus bagaimana mereka terhubung dengan misi organisasi

2) Komunikasi dari bawah ke atas atau *upward communication*

Komunikasi dari bawah ke atas atau *upward communication* terjadi manakala pihak bawahan mengirimkan pesan kepada atasan. Ada 4 tipe pesan yang dikirimkan, yaitu:

- a) *What subordinates are doing*: apa yang dilakukan oleh karyawan.
- b) *Unsolved work problems*: masalah-masalah pekerjaan yang tidak terselesaikan.
- c) *Suggestions for improvement*: harapan-harapan untuk perbaikan.
- d) *How subordinates feel about each other and the job*: apa yang karyawan rasakan tentang rekan dan pekerjaan.

3) Komunikasi horizontal atau *horizontal communication* (komunikasi lateral)

Komunikasi horizontal terdiri dari berbagai pesan antar anggota dalam sebuah organisasi dengan kekuasaan yang seimbang. Komunikasi horizontal disebut juga dengan komunikasi lateral dan memiliki beberapa tujuan, yaitu:

- a) *Task coordination* (koordinasi tugas).

- b) *Problem solving* (pemecahan masalah).
- c) *Sharing information* (berbagi informasi).
- d) *Conflict resolution* (resolusi konflik).
- e) *Building rapport* (membangun kebersamaan atau hubungan).

Mengingat sifatnya yang tidak formal, seringkali desas-desus dapat menyebar melalui komunikasi horizontal. Kemudian, untuk memecahkan masalah yang timbul akibat proses komunikasi horizontal maka diperlukan peran *public relations*. Dalam menjalankan tugasnya, *public relations* bergaul dengan karyawan untuk menggali dan mengumpulkan informasi serta menampung berbagai macam keluhan yang dirasakan oleh karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan.

#### b. Komunikasi Informal

Selain memiliki jaringan komunikasi formal, setiap organisasi juga memiliki jaringan komunikasi informal. Komunikasi informal adalah pola interaksi yang didasarkan pada pertemanan, kedekatan antar karyawan, dan saling berbagi dalam hal minat karir dan masalah pribadi. Komunikasi informal dalam sebuah organisasi memiliki beberapa fungsi, yaitu *conforming*, *expanding*, *expediting*, *contradicting*, *circumventing*, dan *supplementing*.

- 1) *Conforming*; Mengkonfirmasi, beberapa komunikasi informal mengkonfirmasi beberapa pesan formal.
- 2) *Expanding*; Komunikasi informal dapat menjembatani kesenjangan yang terjadi akibat pesan-pesan formal yang tidak jelas. *Expediting*- Melancarkan, komunikasi informal seringkali dapat mengirimkan pesan lebih cepat daripada saluran formal.
- 3) *Contradicting*; Kontradiksi, terkadang komunikasi informal berlawanan dengan pesan-pesan yang bersifat resmi.
- 4) *Circumventing*; Pemangkasan, beberapa kontak informal terkadang dapat membantu memotong jalur resmi yang tidak perlu dan menghabiskan banyak waktu.

- 5) *Supplementing*; Komunikasi informal dapat membuat sebuah pekerjaan dapat dikerjakan secara lebih baik dibandingkan dengan komunikasi formal.

Membangun komunikasi informal yang kokoh bukanlah suatu kebetulan. Beberapa tahapan berikut dapat membantu mengembangkan kaitan-kaitan yang penting, yaitu:

- 1) Mencari orang di semua level organisasi yang terpapar informasi.
- 2) Memperlakukan setiap orang dalam organisasi dengan penuh rasa hormat.
- 3) Mengajukan pertanyaan saat menemukan sumber informasi yang tepat untuk mencari kejelasan suatu kejadian.
- 4) Jangan memamerkan jalur informal.

Menurut Devito (1997, p. 383), terdapat lima macam pola komunikasi yaitu:

- 1) Pola Rantai

Pola rantai sama dengan struktur lingkaran kecuali bahwa para anggota yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja. Keadaan terpusat juga terdapat disini. Orang yang berada di posisi tengah lebih berperan sebagai pemimpin daripada mereka yang berada di posisi lain.

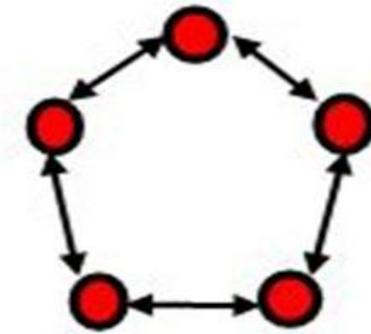


*Gambar 2. Pola Rantai*

- 2) Pola lingkaran

Pola lingkaran yakni hampir sama dengan pola rantai, namun orang terakhir berkomunikasi pula dengan orang pertama. Dalam pola ini tidak memiliki pimpinan. Semua anggota posisinya sama. Mereka memiliki wewenang atau kekuatan yang sama untuk mempengaruhi kelompok. Setiap anggota bisa berkomunikasi dengan dua anggota lain di sisinya. Lingkaran merupakan jaringan yang paling kurang tersentralisasikan karena salurannya tidak memiliki posisi yang lebih sentral daripada posisi lainnya. Jaringan lingkaran ini menempatkan semua anggotanya pada garis keliling dari lingkaran itu, tiap posisi dihubungkan dengan posisi pada kedua sisinya. Dengan cara demikian, Pola ini memberikan

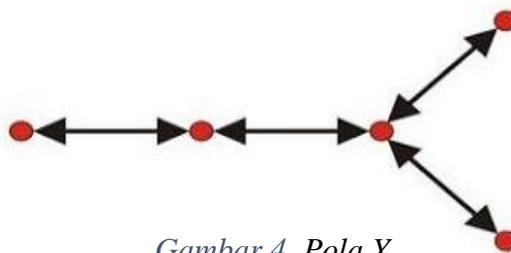
kepuasan kelompok yang tertinggi, dimana setiap anggota memiliki kesempatan yang sama untuk berkomunikasi.



Gambar 3. Pola lingkaran

### 3) Pola Y

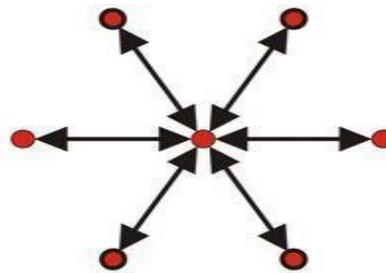
Pola Y relatif kurang tersentralisasi dibanding dengan pola roda, tetapi lebih tersentralisasi dibandingkan dengan pola lainnya. Pada pola Y juga terdapat pemimpin yang jelas tetapi semua anggota lain berperan sebagai pemimpin kedua. Anggota ini dapat mengirimkan dan menerima pesan dari dua orang lainnya. Ketiga anggota lainnya komunikasinya terbatas hanya dengan satu orang lainnya. Pola Y memasukkan dua orang sentral yang menyampaikan informasi kepada yang lainnya pada batas luar suatu pengelompokkan. Pada pola ini, seperti pola rantai, sejumlah saluran terbuka dibatasi, dan komunikasi bersifat disentralisasi atau dipusatkan. Orang hanya bisa secara resmi berkomunikasi dengan orang-orang tertentu saja.



Gambar 4. Pola Y

#### 4) Pola Roda

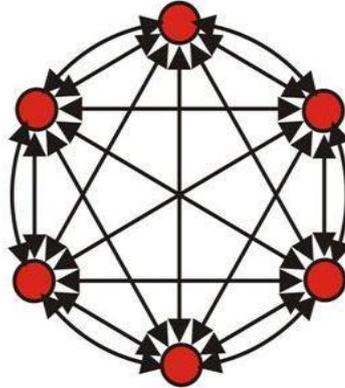
Pola yang paling tersentralisasi berbentuk “**Roda**”, dengan satu orang berada di posisi tengahnya. Setiap anggota lainnya hanya berkomunikasi kepada orang tersebut dan tidak kepada anggota lainnya dari kelompok tersebut. Bayangkanlah dalam pikiran anda adanya posisi sentral yang dinamakan A, sebagai sumbu roda, dengan semua saluran yang menghubungkan A dengan para anggota lainnya yang ditempatkan di lingkaran luar dari roda itu. Pola itu lalu tampak sebagai bentuk “**jari- jari**”, yang membenteng keluar dari A ke B, A ke C, A ke D, dan seterusnya.



*Gambar 5. Pola Roda*

#### 5) Pola semua saluran/Bintang

Pola ini hampir sama dengan pola lingkaran, dalam arti semua anggota adalah sama dan semuanya memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya. Struktur semua saluran atau pola bintang hampir sama dengan struktur lingkaran dalam arti semua anggota adalah sama dan semuanya juga memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya. Akan tetapi, dalam pola semua saluran, setiap anggota bisa berkomunikasi dengan setiap anggota yang lainnya. Pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara optimum.



*Gambar 6. Pola semua saluran/Bintang*

Jalaluddin Rakhmat (Rakhmat,1996) mengutip pendapat Talcott Parsons bahwa organisasi dibagi ke dalam empat tipe, yaitu:

- 1) Organisasi dengan orientasi ekonomi; organisasi yang menghasilkan suatu produk dan/atau menawarkan suatu pelayanan kepada konsumen.
- 2) Organisasi dengan orientasi politik; organisasi yang menggunakan dan mendistribusikan kekuasaan dan pengawasan dalam.
- 3) Organisasi yang berorientasi integrasi; organisasi yang membantu untuk memediasi dan membuat solusi di antara anggota masyarakat.
- 4) Organisasi yang berorientasi pada pola penguatan; organisasi yang mempromosikan budaya dan pendidikan secara regular dan pembangunan dalam masyarakat.

Adapun manfaat mempelajari pola komunikasi organisasi adalah:

- 1) Memahami proses komunikasi yang terjadi dalam organisasi.
- 2) Memahami pola komunikasi dalam organisasi.
- 3) Meningkatkan keterampilan berkomunikasi dalam organisasi.
- 4) Meningkatkan kemampuan dalam mengatasi konflik dalam organisasi.

Untuk mencapai suatu keberhasilan tentu tidak terlepas dari pola, strategi dan metode komunikasi dalam ajaran Islam. Strategi komunikasi pada hakikatnya

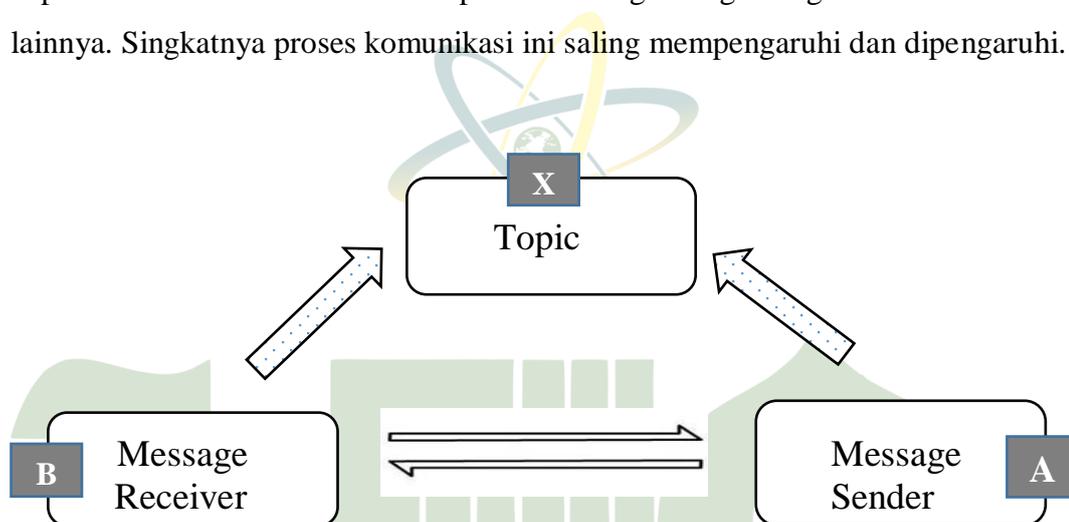
adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan, namun untuk mencapai tujuan tersebut strategi tidak hanya berfungsi sebagai peta jalan yang dapat menunjukkan arah saja tetapi harus menunjukkan bagaimana taktik operasional dan pendekatan (*approach*) yang sangat bergantung pada situasi dan kondisi, sehingga penulis tertarik menggunakan teori komunikasi interpersonal dan komunikasi antar pribadi dalam melakukan penelitian ini.

Syaiful Bahri Djamarah (Djamarah, 2004, pp. 38-42) menyatakan bahwa berkaitan dengan pola komunikasi, setidaknya ada tiga jenis pola komunikasi yang sering terjadi dalam berkomunikasi. *Pertama*, model stimulus-organism-respons (S-O-R). *Kedua*, model abx. *Ketiga*, model interaksional. Walaupun ketiga-ketiga model komunikasi ini pada dasarnya adalah pola komunikasi yang terjadi dalam keluarga artinya dalam ruang lingkup yang kecil yaitu pola komunikasi yang berkisar antara orang tua dengan anak; anak dengan orang tua; anak dengan anak; suami dengan istri; istri dengan suami.

Menurut peneliti, ketiga pola ini tidak salahnya diadopsi untuk bentuk-bentuk komunikasi lainnya, minimal ini menjadi pijakan awal dalam melakukan sebuah penelitian. Adapun *pertama*, yaitu pola komunikasi model stimulus-organism-respons adalah komunikasi dalam kapasitas ada aksi dan reaksi. Pola S-O-R ini mengasumsikan bahwa bahasa verbal baik lisan maupun tulisan, isyarat-isyarat non verbal, gambar-gambar, dan tindakan-tindakan tertentu dapat memberikan rangsangan pada orang lain untuk merespon atau memberikan umpan balik terhadap rangsangan itu. Pola komunikasi seperti ini dianggap sebagai sebuah proses saling menukarkan informasi atau gagasan sehingga menimbulkan banyak efek, baik efek positif maupun negatif. Teori SOR (Stimulus, Organism, Response) merupakan proses komunikasi yang menimbulkan reaksi khusus, sehingga seseorang dapat mengharapkan dan memperkirakan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikasi. Unsur-unsur pada model ini adalah pesan (Stimulus), komunikasi (Organism), dan efek (Response).

*Kedua*, pola komunikasi model ABX. Pola komunikasi model ini sebagaimana digambarkan oleh Newcomb yang kemudian dikutip oleh Syaiful

Bahri Djamarah bahwa si A menyampaikan suatu gagasan, ide atau informasi kepada si B. Ide atau gagasan dan informasi itu yang kemudiannya diistilahkan dengan X. Maka pada tahapan selanjutnya, pola komunikasi berlangsung, pertama sekali bagaimana persepsi si A terhadap X itu sendiri, dan juga seperti apa tanggapan si A terhadap sosok pribadi si B. Sama halnya dengan si B, seperti apa respon si B itu terhadap X itu tadi, dan bagaimana juga sikap si B terhadap kepribadian A. Pola komunikasi seperti ini saling ketergantungan antara satu sama lainnya. Singkatnya proses komunikasi ini saling mempengaruhi dan dipengaruhi.



*Gambar 7. Pola Komunikasi Model ABX*

Dalam hal ini Dedi Mulyana menambahkan seperti yang dikutip oleh Syaiful Djamarah pula, bila si A dan Si B memiliki persepsi yang positif antara keduanya dan begitu juga terhadap X, maka hubungan ini disebut dengan simetri. Begitu juga bila A dengan B saling membenci, bermusuhan, dan kedua mereka mempunyai pandangan yang berbeda terhadap X (gagasan, ide, informasi), maka pola hubungan seperti ini juga disebut dengan simetri. Tetapi sebaliknya bila si A dan B saling menyukai, namun mereka tidak sependapat dengan X itu, atau mereka saling membenci, namun mereka sepakat tentang X, maka pola komunikasi ini tidak simetri namanya.

*Ketiga*, pola komunikasi interaksional. Pola komunikasi ini jauh berbeda dengan pola komunikasi S-O-R yang di atas. Di mana model S-O-R diasumsikan manusia sebagai pelaku komunikasi yang sifatnya pasif. Sementara model interaksional ini menganggap manusia sangat proaktif. Oleh karena itu, komunikasi disini dimaknai dengan proses penafsiran atas pesan atau sikap, dan perilaku orang lain. Unsur-unsur penting yang digunakan dalam hal ini adalah diri sendiri, orang lain, simbol, makna, penafsiran, dan tindakan. Interaksi yang terjadi antar individu bukan dengan secara sepihak, tetapi kedua belah pihak saling memberikan informasi, dan saling memaknai dan menafsirkan terhadap pesan yang sedang dikomunikasikan. Semakin cepat dalam pemaknaan pesan-pesan yang disampaikan, maka semakin cepat dan lancar juga kegiatan komunikasi yang sedang dilakukan.



Gambar 8. Pola Komunikasi Interaksional

## **B. Komunikasi Interpersonal**

Penelitian ini tidak hanya meneliti aktivitas organisasi namun juga menyangkut aktivitas manusia yang terlibat dalam organisasi tersebut, dalam hal ini Organisasi Kementerian Agama. Interaksi antara Penyuluh Agama Islam serta interaksi para Penyuluh Agama Islam dengan masyarakat merupakan fenomena komunikasi yang tidak bisa terlepas dalam kajian penelitian ini sehingga perlu peneliti menyampaikan hal-hal yang berkaitan dengan Komunikasi Interpersonal sebagai pengantar akan tercapai pemahaman bersama saat mengupas persoalan ini nantinya.

### **1. Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu, merubah sikap, pendapat atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun tak langsung melalui media. Dalam komunikasi ini memerlukan adanya hubungan timbal balik antara penyampai pesan dan penerimanya yaitu komunikator dan komunikan. Menurut Carl I. Hovland, sebagaimana dikutip oleh Effendy (2012, p. 9), ilmu komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap. Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi dan pengertian seseorang terhadap orang lain. Wayne Pace dalam Cangara (1998, p. 32) mengemukakan bahwa komunikasi antarpribadi atau *communication interpersonal* merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung. Menurut Joseph De Vito (Devito, 2010, p. 4), komunikasi antarpribadi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik (*the process of sending and receiving messages between two persons or among a small group of person, with effect and some immediate feedback*).

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk verbal atau nonverbal, dan mencakup dua unsur pokok yaitu isi pesan dan bagaimana isi pesan dikatakan/dilakukan secara verbal atau nonverbal. Dua unsur tersebut sebaiknya diperhatikan dan dilakukan berdasarkan pertimbangan situasi, kondisi, dan keadaan penerima pesan. Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan aktif bukan pasif. Komunikasi interpersonal bukan hanya komunikasi dari pengirim pada penerima pesan, begitu pula sebaliknya, melainkan komunikasi timbal-balik antara pengirim dan penerima pesan. Komunikasi interpersonal bukan sekedar serangkaian rangsangan-tanggapan, stimulus-respon, namun serangkaian proses saling menerima, penyerapan dan penyampaian tanggapan yang telah diolah oleh masing-masing pihak. Widjaya (2000) menyatakan bahwa:

Komunikasi Interpersonal juga berperan untuk saling mengubah dan mengembangkan, perubahan tersebut melalui interaksi dalam komunikasi. Pihak-pihak yang terlibat untuk memberi inspirasi, semangat, dan dorongan agar dapat merubah pemikiran, perasaan, dan sikap sesuai dengan topik yang dikaji bersama. Agar komunikasi interpersonal yang dilakukan menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif dan kerjasama bisa ditingkatkan, maka kita perlu bersikap terbuka, sikap percaya, sikap mendukung, yang mendorong timbulnya sikap yang paling memahami, menghargai, dan saling mengembangkan kualitas. Hubungan interpersonal perlu ditumbuhkan dan ditingkatkan dengan memperbaiki hubungan dan kerjasama antara berbagai pihak. Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan. (p. 8)

## 2. Fungsi Komunikasi Interpersonal

Fungsi komunikasi antarpribadi (komunikasi *interpersonal*) menurut Cangara (1998, p. 33) adalah berusaha meningkatkan hubungan insani, menghindari dan mengatasi konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagai pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain. Komunikasi interpersonal dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan di antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam hidup bermasyarakat seseorang bisa memperoleh kemudahan dalam hidupnya karena memiliki pasangan hidup. Melalui komunikasi interpersonal juga dapat berusaha membina hubungan baik, sehingga menghindari dan mengatasi terjadinya konflik-konflik yang terjadi.

Adapun fungsi lain dari komunikasi interpersonal adalah:

- a. Mengenal diri sendiri dan orang lain.
- b. Komunikasi antar pribadi memungkinkan kita untuk mengetahui lingkungan kita secara baik.
- c. Menciptakan dan memelihara hubungan baik antar personal.
- d. Mengubah sikap dan perilaku.
- e. Bermain dan mencari hiburan dengan berbagai kesenangan pribadi.
- f. Membantu orang lain dalam menyelesaikan masalah.

Fungsi global daripada komunikasi antar pribadi adalah menyampaikan pesan yang umpan baliknya diperoleh saat proses komunikasi tersebut berlangsung.

### 3. Sifat-sifat Komunikasi Interpersonal

Menurut Cangara (1998), dari segi sifat komunikasi interpersonal, komunikasi antar pribadi dapat dibedakan atas dua macam yaitu:

- a. Komunikasi Diadik (*Dyadic Communication*) ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi Diadik menurut Pace dapat dilakukan dalam tiga bentuk yakni:
  - 1) Percakapan: berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal.
  - 2) Dialog: berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam dan lebih personal.
  - 3) Wawancara: sifatnya lebih serius, yakni adanya pihak yang dominan pada posisi bertanya dan lainnya berada pada posisi menjawab.
- b. Komunikasi kelompok kecil (*Small Group Communication*) ialah proses komunikasi yang berlangsung tiga orang atau lebih secara tatap semua, dimana anggotanya saling berinteraksi satu sama lain. Dan komunikasi kecil ini banyak dinilai dari sebagai tipe komunikasi antar pribadi karena:
  - 1) Anggotanya terlibat dalam suatu proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka.
  - 2) Pembicaraan berlangsung secara terpotong-potong dimana semua peserta bisa berbicara dalam kedudukan yang serupa, dengan kata lain tidak ada pembicaraan tunggal yang mendominasi.
  - 3) Sumber penerima sulit diidentifikasi. Dalam situasi seperti saat ini, semua anggota bisa berperan sebagai sumber dan juga sebagai penerima. Karena itu, pengaruhnya bisa bermacam-macam. Misalnya: si A terpengaruh dari si B, dan si C bisa mempengaruhi si B. Proses

komunikasi seperti ini biasanya banyak ditemukan dalam kelompok studi dan kelompok diskusi.(p. 32)

#### 4. Perspektif Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antar pribadi dapat menjadi sangat efektif dan juga bisa menjadi sangat tidak efektif. Konflik yang terjadi dalam sebuah hubungan seperti hubungan rumah tangga menjadikan komunikasi interpersonal berjalan tidak efektif. Untuk menumbuhkan dan meningkatkan hubungan interpersonal perlu meningkatkan kualitas komunikasi dengan memperbaiki hubungan dan kerjasama antara berbagai pihak.

Berikut ini terdapat tiga perspektif yang membahas tentang karakteristik komunikasi interpersonal yang efektif, di antaranya:

##### a. Perspektif *humanistic*

Joseph A. Devito (Devito, 2010, p. 259) menyatakan bahwa perspektif *humanistic* menekankan pada keterbukaan, empati sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan menciptakan interaksi yang bermakna, jujur, dan memuaskan. Berikut penjabaran yang lebih luas dalam sudut pandang ini:

- 1) Keterbukaan (*openness*); individu harus terbuka pada pasangan yang diajak berinteraksi, kesediaan untuk membuka diri dan memberikan informasi, lalu kesediaan untuk mengakui perasaan dan pikiran yang dimiliki, dan juga mempertanggung jawabkannya. Agar komunikasi interpersonal yang dilakukan menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif dan kerjasama bisa ditingkatkan, maka kita perlu bersikap terbuka.
- 2) Empati (*empathy*); yaitu kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada posisi atau peranan orang lain. Dalam arti bahwa seseorang secara emosional maupun intelektual mampu memahami yang dirasakan dan dialami orang lain.
- 3) Sikap mendukung (*supportiveness*); maksudnya satu dengan yang lainnya saling memberikan dukungan terhadap pesan yang disampaikan. Sikap mendukung adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam

berkomunikasi yang dapat terjadi karena faktor-faktor personal seperti ketakutan, kecemasan, dan lain sebagainya yang menyebabkan komunikasi interpersonal gagal, karena orang defensif lebih banyak melindungi diri sendiri dari ancaman yang ditanggapi dalam komunikasi dibandingkan memahami orang lain.

- 4) Sikap positif (*positiveness*); yakni berfikir secara positif terhadap diri sendiri dan orang lain.
  - 5) Kesetaraan (*equality*); Keefektifan komunikasi interpersonal juga ditentukan oleh kesamaan-kesamaan yang dimiliki pelakunya, seperti nilai, sikap, watak, perilaku, kebiasaan, pengalaman, dan sebagainya.
- b. Perspektif pragmatis

Perspektif pragmatis memusatkan pada manajemen dan kesegaran interaksi yang digunakan oleh komunikator melalui perilaku yang spesifik untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Model ini menawarkan lima kualitas efektivitas, yakni:

- 1) Kepercayaan diri (*confidence*); Komunikator yang efektif memiliki kepercayaan diri dalam bersosialisasi, dimana hal tersebut dapat dilihat pada kemampuannya untuk menghadirkan suasana nyaman pada saat interaksi terjadi pada orang-orang yang merasa gelisah, pemalu, atau khawatir dan membuat mereka merasa lebih nyaman.
- 2) Kebersatuan (*immediacy*); Mengacu pada penggabungan antara komunikan dan komunikator, dimana terciptanya rasa kebersamaan dan kesatuan yang mengisyaratkan minat dan perhatian untuk mau mendengarkan.
- 3) Manajemen interaksi (*interaction management*); Dalam melakukan suatu komunikasi dapat mengendalikan interaksi untuk kepuasan kedua pihak, sehingga tidak seorang pun merasa diabaikan atau merasa menjadi pihak tokoh yang paling penting. Beberapa cara yang tepat untuk melakukannya adalah dengan menjaga peran sebagai komunikan dan komunikator melalui gerakan mata, ekspresi vocal, gerakan tubuh dan wajah yang sesuai, dan juga dengan saling memberikan kesempatan untuk berbicara. Hal ini

merupakan wujud dari sebuah manajemen interkasi.

4) Daya ekspresi (*expressiveness*); Mengacu pada kemampuan untuk mengkomunikasikan yang ingin disampaikan dengan aktif, bukan dengan menarik diri atau melemparkan tanggung jawab kepada orang lain.

5) Orientasi ke pihak lain (*other orientation*); Dalam hal ini dimaksudkan untuk lebih menyesuaikan diri pada lawan bicara dan mengkomunikasikan perhatian dan minat terhadap yang dikatakan oleh lawan bicara. Mengkomunikasikan keinginan untuk bekerjasama dalam mencari pemecahan masalah.

c. Perspektif pergaulan sosial

Perspektif pergaulan sosial pada model ekonomi imbalan (*reward*) dan biaya (*cost*). Suatu hubungan diasumsikan sebagai suatu kemitraan dimana imbalan dan biaya saling dipertukarkan. Ketiga perspektif ini tidak dapat dipisahkan satu persatu, melainkan harus saling melengkapi, karena setiap perspektif tersebut membantu kita untuk memahami komunikasi dalam menyelesaikan konflik sebuah hubungan secara efektif. Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi menyenangkan.

5. Faktor-Faktor Menumbuhkan Interpersonal

Banyak hal yang menjadi faktor-faktor yang meningkatkan hubungan interpersonal, misalnya dari kualitas komunikasi itu sendiri.

Faktor yang mempengaruhinya antara lain:

a. Percaya (*Trust*); Dari berbagai faktor yang paling mempengaruhi komunikasi antar pribadi adalah faktor kepercayaan. Apabila antara suami dan istri memiliki rasa saling percaya maka dapat terbina saling pengertian sehingga terbentuk sikap saling terbuka, saling mengisi, saling mengerti dan terhindar dari kesalahpahaman. Sejak tahap perkenalan dan tahap peneguhan, kepercayaan menentukan efektivitas komunikasi.

Ada tiga faktor utama yang menumbuhkan sikap percaya yaitu:

1) Menerima, adalah kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa

menilai dan tanpa berusaha mengendalikannya. Kita selalu cenderung menilai dan tidak mudah menerima. Akibatnya, hubungan interpersonal tidak dapat berlangsung seperti yang diharapkan.

- 2) Empati, hal ini dianggap sebagai memahami orang lain yang tidak mempunyai arti emosional bagi kita.
- 3) Kejujuran, menyebabkan perilaku kita dapat diduga. Ini mendorong orang lain untuk dapat percaya pada kita. Dalam proses komunikasi interpersonal pada pasangan suami istri, kejujuran dalam berkomunikasi amatlah penting.

Menurut psikologi humanistik, pemahaman interpersonal dapat terjadi melalui *self disclosure, feedback, dan sensitivity to the disclosure of other*. Kesalahpahaman dan ketidakpuasan dalam suatu jalinan antar pribadi diakibatkan oleh ketidakjujuran, tidak adanya keselarasan antara tindakan dan perasaan, serta terhambatnya pengungkapan diri.

- b. Sikap Supportif; Sikap ini adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam berkomunikasi yang dapat terjadi karena faktor-faktor personal seperti ketakutan, kecemasan, dan lain sebagainya yang menyebabkan komunikasi interpersonal gagal, karena orang defensif lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam komunikasi dibandingkan memahami pesan orang lain.
- c. Sikap Terbuka; Menurut Jalaluddin Rakhmat (1986, pp. 129-138), sikap terbuka sangat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Dengan komunikasi yang terbuka diharapkan tidak akan ada hal-hal yang tertutup, sehingga apa yang ada pada diri suami juga diketahui oleh istri, demikian sebaliknya. Dengan sikap saling percaya dan supportif, sikap terbuka mendorong timbulnya saling pengertian, saling menghargai, dan paling penting saling mengembangkan kualitas hubungan interpersonal. Walaupun berkomunikasi merupakan salah satu kebiasaan dengan kegiatan sepanjang kehidupan, namun tidak selamanya dapat memberikan hasil seperti yang diharapkan.

Dalam buku Psikologi Komunikasi karya Jalaluddin Rakhmat (1986) terdapat beberapa tahap untuk hubungan *interpersonal*, yaitu:

- a. Pembentukan Hubungan *Interpersonal*, yaitu tahap pengenalan yang ditandai dengan usaha kedua belah pihak dalam menggali secepatnya identitas, sikap, dan nilai dari pihak lain. Apabila mereka ada kesamaan, mulailah dilakukan proses mengungkapkan diri. Bila mereka merasa berbeda, mereka berusaha menyembunyikan diri.
- b. Peneguhan Hubungan *Interpersonal*, untuk memelihara dan memperteguh hubungan interpersonal ini ada empat faktor yang amat penting yaitu: keakraban, kontrol, respon yang tepat, dan nada emosional yang tepat.
- c. Pemutusan Hubungan *Interpersonal*, hal ini terjadi apabila terdapat konflik atau hubungan yang tidak sehat, dalam artian adalah penyebab dari putusnya hubungan interpersonal tersebut. (pp. 125-129)

Menurut analisis R.D. Nye, ada lima sumber konflik yang menyebabkan putusnya hubungan interpersonal, yaitu:

- a. Kompetisi; salah satu pihak berusaha memperoleh sesuatu dengan mengorbankan orang lain.
- b. Dominasi; salah satu pihak berusaha mengendalikan pihak lain sehingga orang itu merasakan hak-haknya dilanggar.
- c. Kegagalan; masing-masing berusaha mengendalikan pihak lain sehingga orang itu merasakan hak-haknya dilanggar.
- d. Provokasi; yaitu salah satu pihak terus menerus berbuat sesuatu yang ia ketahui menyinggung perasaan orang lain.
- e. Perbedaan nilai; kedua belah pihak tidak sepakat tentang nilai-nilai mereka yang lain.

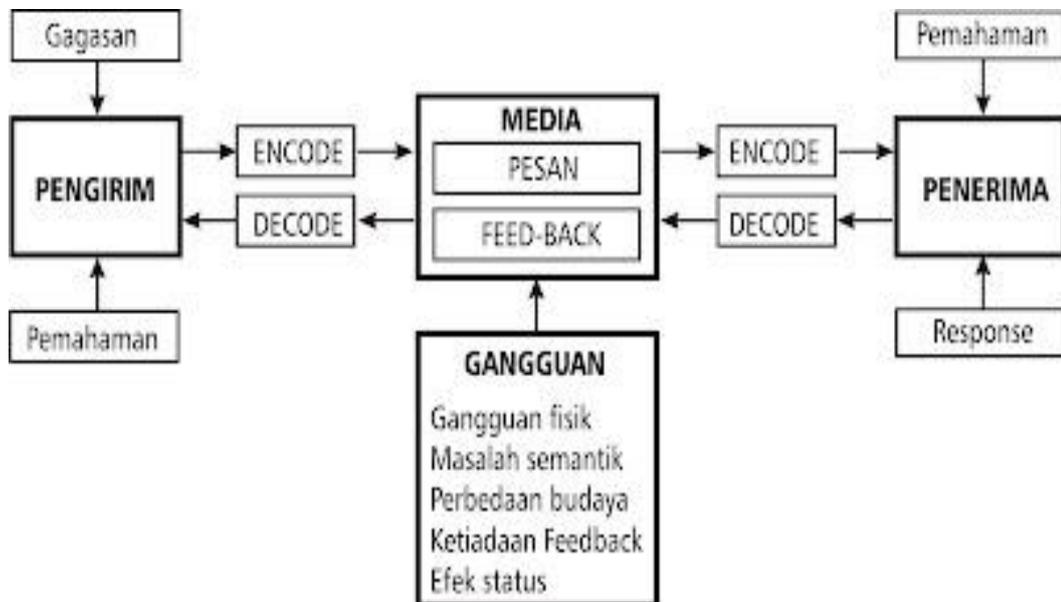
Dengan demikian komunikasi interpersonal dapat diibaratkan sebagai urat nadi kehidupan manusia. Komunikasi interpersonal mempunyai berbagai macam manfaat dalam mewujudkan kebahagiaan hidup. Melalui komunikasi interpersonal diri dapat lebih dikenal, dunia luar dapat lebih diketahui, hubungan yang lebih bermakna dapat terjalin serta dapat memberikan hiburan. Singkatnya, komunikasi interpersonal mempunyai berbagai macam kegunaan.

Johnson sebagaimana dikutip Supratiknya (1995) menjelaskan beberapa kontribusi komunikasi interpersonal, yaitu:

- a. Komunikasi interpersonal dapat membentuk perkembangan intelektual dan sosial seseorang. Dimulai sejak bayi hingga dewasa, kita mengikuti pola semakin meluasnya ketergantungan kepada orang lain. Bersamaan dengan itu, perkembangan intelektual dan sosial turut ditentukan oleh kualitas komunikasi dengan orang lain.
- b. Jati diri kita terbentuk melalui komunikasi dengan orang lain. Selama berkomunikasi, secara sadar atau tidak kita akan mengamati, memperhatikan dan mencatat dalam hati semua tanggapan yang diberikan orang lain terhadap diri kita. Berkat komunikasi dengan orang lain kita dapat mengetahui siapa diri kita sebenarnya.
- c. Dalam rangka memahami realitas serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pengertian yang kita miliki tentang dunia sekitar. Suatu realitas, perlu dibandingkan dengan kesan-kesan yang dirasakan orang lain, karena dengan keadaan tersebut akan diketahui kebenaran tentang dunia sekitar kita. Perbandingan sosial tersebut hanya dapat dilakukan lewat komunikasi dengan orang lain.
- d. Sebagian besar kesehatan mental juga ditentukan oleh kualitas komunikasi dengan orang lain. Bila hubungan dengan orang lain diliputi berbagai masalah, maka tentu akan merasa menderita, merasa sedih, cemas, frustrasi. Bila kemudian kita menarik diri dan menghindari orang lain, maka rasa sedih dan terasing yang mungkin kita alami pun tentu akan menimbulkan penderitaan, bukan penderitaan emosional atau batin, bahkan mungkin penderitaan fisik.  
(p. 9)

## 6. Model Komunikasi Interpersonal DeVito

Dalam proses komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal arus komunikasi yang terjadi adalah sirkuler atau berputar, artinya setiap individu mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi komunikator dan komunikan. Karena dalam komunikasi antarpribadi efek atau umpan balik dapat terjadi seketika. Untuk mengetahui komponen-komponen yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi dapat dijelaskan melalui gambar berikut:



Gambar 9. Model Komunikasi Interpersonal Devito

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa komponen-komponen komunikasi antarpribadi adalah sebagai berikut:

a. Pengirim – Penerima.

Komunikasi antarpribadi paling tidak melibatkan dua orang, setiap orang terlibat dalam komunikasi antarpribadi memfokuskan dan mengirimkan serta menerima dan memahami pesan. Istilah pengirim- penerima ini digunakan untuk menekankan bahwa, fungsi pengirim dan penerima ini dilakukan oleh setiap orang yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi, contoh komunikasi antara orang tua dan anak.

b. Encoding – Decoding.

Encoding adalah tindakan menghasilkan pesan, artinya pesan-pesan yang ingin disampaikan dikode atau diformulasikan terlebih dahulu dengan menggunakan kata-kata simbol dan sebagainya. Sebaliknya tindakan untuk menginterpretasikan dan memahami pesan-pesan yang diterima disebut Decoding. Dalam komunikasi antarpribadi, karena pengirim juga bertindak

sekaligus sebagai penerima, maka fungsi encoding-decoding dilakukan oleh setiap orang yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi.

c. Pesan – Pesan.

Dalam komunikasi antarpribadi, pesan-pesan ini bisa berbentuk verbal (seperti kata-kata) atau nonverbal (gerak tubuh, simbol) atau gabungan antara bentuk verbal dan nonverbal.

d. Saluran.

Saluran berfungsi sebagai media yang dapat menghubungkan antara pengirim dan penerima pesan (informasi). Saluran komunikasi personal baik yang bersifat langsung perorangan maupun kelompok lebih persuasif dibandingkan dengan saluran media massa. Hal ini disebabkan penyampaian pesan melalui saluran komunikasi personal dapat dilakukan secara langsung kepada khalayak. Contoh: kita berbicara dan mendengarkan (saluran indera pendengar dengan suara), isyarat visual atau sesuatu yang tampak (seperti gerak tubuh, ekspresi wajah dan lain sebagainya).

e. Gangguan atau Noise.

Gangguan atau Noise memiliki pengertian bahwa segala sesuatu yang dapat mendistorsi pesan, hal apapun yang menghalangi penerima menerima pesan. Seringkali pesan-pesan yang dikirim berbeda dengan pesan yang diterima. Hal ini terjadi karena gangguan saat berlangsung komunikasi, yang terdiri dari: Gangguan Fisik (Gangguan ini biasanya berasal dari luar dan mengganggu transmisi fisik pesan, seperti kegaduhan, interupsi, jarak dan sebagainya); Gangguan Fisiologis (Gangguan yang berasal dari dalam diri hambatan yang ada di dalam komunikator atau komunikan, seperti gangguan penglihatan seperti mata minus sehingga pandangan menjadi rabun, atau memiliki gangguan pendengaran. Selain itu bisa juga karena artikulasi saat berbicara tidak jelas atau hilang ingatan); Gangguan Psikologis (Gangguan ini timbul karena adanya perbedaan gagasan dan penilaian subyektif di antara orang yang terlibat dalam komunikasi seperti prasangka, pikiran tertutup, emosi yang ekstrim, perbedaan nilai-nilai, sikap dan sebagainya); Gangguan Semantik

(Gangguan ini terjadi karena kata-kata atau simbol yang digunakan dalam komunikasi sering memiliki arti ganda, sehingga menyebabkan penerima gagal dalam menangkap maksud–maksud pesan yang disampaikan, contoh perbedaan bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi).

f. Umpan Balik.

Umpan balik memainkan peranan yang sangat penting dalam proses komunikasi antarpribadi, karena pengirim dan penerima secara terus menerus dan bergantian memberikan umpan balik dalam berbagai cara, baik secara verbal maupun nonverbal. Umpan balik ini bersifat positif apabila dirasa saling menguntungkan, dan bersifat negatif apabila merugikan.

g. Bidang Pengalaman.

Bidang pengalaman merupakan faktor yang paling penting dalam komunikasi antarpribadi. Komunikasi akan terjadi apabila para pelaku yang terlibat dalam komunikasi mempunyai bidang pengalaman yang sama.

h. Efek.

Dibanding dengan bentuk komunikasi lainnya, komunikasi antarpribadi dinilai paling ampuh untuk mengubah sikap, perilaku kepercayaan dan opini komunikasi karena dilakukan dengan tatap muka.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal/antar pribadi sebenarnya merupakan satu proses sosial dimana orang-orang yang terlibat di dalamnya saling mempengaruhi. Komunikasi interpersonal/antar pribadi merupakan komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara beberapa pribadi. Komunikasi interpersonal/antar pribadi dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, perilaku, atau pendapat seseorang, karena sifatnya dialogis, yaitu berupa percakapan sehingga komunikator bisa mengetahui tanggapan dari komunikasi saat itu juga. Karakteristik komunikasi interpersonal di antaranya adalah bersifat spontan, tidak berstruktur, kebetulan, tidak mengejar tujuan yang direncanakan, identitas keanggotaan tidak jelas, dan terjadi sambil lalu. Selain itu, karena konteksnya bertatap muka secara langsung, komunikasi interpersonal memiliki beberapa karakteristik khusus yaitu:

Arus pesan dua arah, konteks komunikasi dua arah, tingkat umpan balik tinggi, kemampuan mengatasi selektivitas tinggi, kecepatan jangkauan terhadap khalayak relatif lambat, dan efek yang terjadi perubahan sikap. Sebagai suatu proses yang dinamis, komunikasi interpersonal/antarpribadi memiliki sistem yang dibangun atas beberapa subsistem yang saling berkaitan, yaitu: persepsi interpersonal, konsep diri, atraksi interpersonal dan hubungan interpersonal.

### C. Komunikasi Kelompok

#### 1. Pengertian Komunikasi Kelompok

Kelompok adalah sekelompok orang yang terdiri dari tiga orang atau lebih yang mempunyai hubungan psikologis terhadap sesuatu yang saling berinteraksi. Suatu kelompok memiliki tujuan dan organisasi dan cenderung melibatkan interaksi antar anggotanya. Komunikasi kelompok biasanya digunakan untuk bertukar informasi, menambah pengetahuan, memperkuat atau mengubah sikap dan perilaku, mengembangkan kesehatan mental, dan meningkatkan kesadaran. Komunikasi kelompok (*group communication*) mencakup komunikasi tatap muka karena komunikator dan komunikan berada dalam situasi saling berhadapan dan saling melihat. Mirip dengan komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok juga menciptakan umpan balik langsung. Komunikator mengetahui respon komunikan ketika berkomunikasi sehingga jika menyadari komunikasinya kurang atau tidak berhasil, ia dapat segera mengubah gayanya.

Sejumlah ahli komunikasi memberikan definisi yang berbeda mengenai komunikasi kelompok ini. Di antaranya Michael Burgoon (dalam Wiryanto, 2004: 90) mendefinisikan komunikasi kelompok “*the face-to-face interaction of three or more individuals, for a recognized purpose such as information sharing, self-maintenance, or problem solving, such that the members are able to recall personal characteristics of other members accurately*” (komunikasi kelompok sebagai interaksi secara tatap muka antara tiga orang atau lebih, dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagi informasi, menjaga diri, pemecahan masalah, yang mana anggota-anggotanya dapat mengingat karakteristik pribadi anggota-anggota yang

lain secara tepat. Sementara itu, Deddy Mulyana mendefinisikan kelompok sebagai sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut. Kelompok ini misalnya adalah keluarga, kelompok diskusi, atau suatu komite yang tengah berapat untuk mengambil suatu keputusan. Pada komunikasi kelompok, juga melibatkan komunikasi antarpribadi, karena itu kebanyakan teori komunikasi antarpribadi berlaku juga bagi komunikasi kelompok. Effendy (2012, p. 8) mengemukakan bahwa komunikasi kelompok adalah komunikasi dengan sejumlah komunikasi. Karena jumlah komunikasi itu menimbulkan konsekuensi, jenis ini diklasifikasikan menjadi komunikasi kelompok kecil dan komunikasi kelompok besar. Dasar pengklasifikasiannya bukan jumlah yang dihitung secara matematis melainkan kesempatan komunikasi dalam menyampaikan tanggapannya. Zaenal Mukarom (Mukarom, 2020, p.24) menyatakan bahwa konteks komunikasi ini menurut Tubbs dan Moss diartikan sebagai proses pertukaran verbal dan nonverbal antara tiga orang atau lebih anggota kelompok yang bertujuan untuk saling mempengaruhi. Komunikasi kelompok merupakan komunikasi insani yang meliputi beberapa orang.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi kelompok adalah komunikasi yang terbangun di antara beberapa orang yang memiliki maksud dan tujuan yang sama untuk berbagi informasi yang dalam beberapa hal anggota kelompok tersebut biasanya diikat oleh nilai, norma, peran, tugas, kepentingan dan bahkan ideologi.

## 2. Fungsi Komunikasi Kelompok.

Keberadaan suatu kelompok dalam masyarakat dicerminkan dengan adanya fungsi-fungsi yang dilaksanakannya. Fungsi-fungsi tersebut, antara lain fungsi hubungan sosial, fungsi pendidikan, fungsi persuasi, fungsi pemecahan masalah, fungsi pembuatan keputusan, dan fungsi terapi.

### 3. Karakteristik Komunikasi Kelompok.

Karakteristik Komunikasi Kelompok, yaitu: norma (persetujuan atau perjanjian tentang bagaimana orang-orang dalam suatu kelompok berperilaku satu dengan lainnya; ada tiga kategori norma yaitu norma sosial, prosedural, dan norma tugas) dan peran (pola-pola perilaku yang diharapkan dari setiap anggota kelompok; ada dua fungsi peran dalam kelompok, yaitu fungsi tugas dan fungsi pemeliharaan). Karakteristik dari kelompok kecil, yaitu: ditujukan pada kognisi komunikasi, prosesnya berlangsung secara dialogis, sirkular, komunikator menunjukkan pesan atau pikiran kepada komunikan, umpan balik berbentuk verbal. Sedangkan karakteristik dari kelompok besar, yaitu: ditujukan kepada efeksi komunikasi, prosesnya berlangsung secara linear, dialogis namun berbentuk tanya jawab. Suatu kelompok disadari atau tidak berpengaruh sangat besar terhadap cara suatu individu dalam bertindak, bersikap, berperilaku, dan pola pikir. Komunikasi kelompok biasanya digunakan untuk bertukar informasi, menambah pengetahuan, memperteguh atau mengubah sikap dan perilaku, mengembangkan kesehatan jiwa, dan meningkatkan kesadaran.

### 4. Klasifikasi kelompok dan karakteristik komunikasinya

Berikut beberapa klasifikasi kelompok dan karakteristik komunikasinya menurut para ahli:

#### a. Kelompok primer dan sekunder.

Charles Horton Cooley pada tahun 1909 (dalam Rakhmat, 1986) mengatakan bahwa kelompok primer adalah suatu kelompok yang anggota-anggotanya berhubungan akrab, personal, dan menyentuh hati dalam asosiasi dan kerja sama. Sedangkan kelompok sekunder adalah kelompok yang anggota-anggotanya berhubungan tidak akrab, tidak personal, dan tidak menyentuh hati kita.

Jalaludin Rakhmat (1986) membedakan kelompok ini berdasarkan karakteristik komunikasinya:

- 1) Kualitas komunikasi pada kelompok primer bersifat dalam dan meluas. Dalam, artinya menembus kepribadian kita yang paling tersembunyi, menyingkap

unsur-unsur *backstage* (perilaku yang kita tampilkan dalam suasana pribadi saja). Meluas, artinya sedikit sekali kendala yang menentukan rentangan dan cara berkomunikasi. Pada kelompok sekunder komunikasi bersifat dangkal dan terbatas.

- 2) Komunikasi kelompok primer lebih menekankan aspek hubungan daripada aspek isi, sedangkan kelompok primer adalah sebaliknya.
- 3) Komunikasi kelompok primer cenderung informal, sedangkan kelompok sekunder formal.
- 4) Komunikasi pada kelompok primer bersifat personal, sedangkan kelompok sekunder non personal.
- 5) Komunikasi kelompok primer cenderung ekspresif, sedangkan kelompok sekunder instrumental.

b. Kelompok keanggotaan dan kelompok rujukan.

Theodore Newcomb (1930) melahirkan istilah kelompok keanggotaan (*membership group*) dan kelompok rujukan (*reference group*). Kelompok keanggotaan adalah kelompok yang anggota-anggotanya secara administratif dan fisik menjadi anggota kelompok itu. Sedangkan kelompok rujukan adalah kelompok yang digunakan sebagai alat ukur (standard) untuk menilai diri sendiri atau untuk membentuk sikap. Menurut teori, kelompok rujukan mempunyai tiga fungsi: fungsi komparatif, fungsi normatif, dan fungsi perspektif.

c. Kelompok deskriptif dan kelompok preskriptif

John F. Cragan dan David W. Wright (1980) membagi kelompok menjadi dua: deskriptif dan preskriptif. Kategori deskriptif melihat proses pembentukan kelompok secara alamiah. Berdasarkan tujuan, ukuran, dan pola komunikasi, kelompok deskriptif dibedakan menjadi tiga, yaitu:

- 1) Kelompok tugas, yaitu kelompok yang bertujuan memecahkan masalah, misalnya transplantasi jantung, atau merancang kampanye politik.
- 2) Kelompok pertemuan, yaitu: kelompok orang yang menjadikan diri mereka sebagai acara pokok. Kelompok terapi di rumah sakit jiwa adalah contoh kelompok pertemuan.
- 3) Kelompok penyadar, yaitu: Kelompok penyadar mempunyai tugas utama menciptakan identitas sosial politik yang baru.

Kelompok preskriptif, mengacu pada langkah-langkah yang harus ditempuh setiap anggota kelompok dalam mencapai tujuan kelompok. Cragan dan Wright mengkategorikan enam format kelompok preskriptif, yaitu:

- 1) Diskusi meja bundar adalah format berdiskusi dengan cara melingkar dimana tidak ada seorang moderator yang ditunjuk secara khusus.
- 2) Simposium adalah serangkaian pidato pendek yang menyajikan berbagai aspek dari sebuah topik atau posisi yang pro dan kontra terhadap masalah yang *controversial*, dalam format diskusi yang sudah direncanakan sebelumnya.
- 3) Diskusi panel adalah format khusus yang anggota-anggota kelompoknya berinteraksi, baik berhadapan-hadapan maupun melalui seorang mediator, di antara mereka sendiri dan dengan hadirin, tentang masalah yang *controversial*.
- 4) Forum ceramah adalah format diskusi yang dilakukan terutama sekali untuk saling berbagi informasi.
- 5) Kolokium adalah sejenis format diskusi yang memberikan kesempatan pada wakil-wakil khalayak untuk mengajukan pertanyaan yang sudah dipersiapkan kepada seorang (atau beberapa orang) ahli.
- 6) Prosedur parlementer adalah format diskusi yang secara ketat mengatur peserta diskusi yang besar pada periode waktu yang tertentu ketika sejumlah keputusan harus dibuat.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi kelompok adalah komunikasi yang terbangun di antara beberapa orang yang memiliki maksud dan tujuan yang sama untuk berbagi informasi yang dalam beberapa hal anggota kelompok tersebut biasanya diikat oleh nilai, norma, peran, tugas, kepentingan dan bahkan ideologi. Komunikasi kelompok biasanya digunakan untuk bertukar informasi, menambah pengetahuan, memperteguh atau mengubah sikap dan perilaku, mengembangkan kesehatan jiwa, dan meningkatkan kesadaran. Komunikasi Kelompok memiliki beberapa karakteristik, yaitu: adanya norma (sosial, prosedural dan tugas), dan peran (fungsi tugas dan fungsi pemeliharaan) dari masing-masing anggota kelompok. Dalam konteks besarnya, kelompok dibagi dua, yaitu: kelompok besar dan kelompok kecil. Kelompok besar ditujukan

kepada efeksi komunikan, prosesnya berlangsung secara linear, dialogis namun berbentuk tanya jawab. Sedangkan kelompok kecil ditujukan pada kognisi komunikan, prosesnya berlangsung secara dialogis, sirkular, komunikator menunjukkan pesan atau pikiran kepada komunikan, umpan balik berbentuk verbal.

Sebagai suatu proses komunikasi, komunikasi kelompok memiliki beberapa fungsi, yaitu: hubungan sosial, pendidikan, persuasi, pemecahan masalah dan pembuatan keputusan, dan terapi. Pada komunikasi kelompok, juga melibatkan komunikasi antarpribadi, karena itu kebanyakan teori komunikasi antarpribadi berlaku juga bagi komunikasi kelompok. Dengan kata lain, dalam hal-hal tertentu peristiwa komunikasi kelompok juga bisa diamati dengan pendekatan teori komunikasi interpersonal. Dalam hal ini, konteks suatu peristiwa komunikasi juga menentukan dari perspektif mana suatu fenomena komunikasi dianalisis.

#### **D. Hambatan Komunikasi**

##### **1. Pengertian**

Menurut Onong Uchjana Effendy (Effendy, 2012, p. 10) sebagaimana dipaparkan dalam buku *Dinamika Komunikasi*, istilah komunikasi dalam bahasa Inggris yaitu *communication*, berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama, maksudnya adalah sama makna. Komunikasi merupakan sarana utama yang digunakan baik secara verbal maupun non verbal, baik dalam kepentingan pribadi maupun kepentingan bersama. Di dalam sebuah organisasi, komunikasi juga selalu digunakan untuk mencapai kepuasan dan mencapai tujuan bersama. Komunikasi dapat diartikan sebagai percakapan verbal dan non verbal atau antara satu orang lebih dengan yang lainnya, sedangkan menurut Hovland, komunikasi adalah upaya secara sistematis untuk merumuskan asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap. Definisi komunikasi menurut Walgito (Walgito, 2009) adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan lambang yang mengandung arti, baik berupa informasi, pemikiran, pengetahuan dan lainnya, dari komunikator ke komunikan. Komunikasi merupakan faktor yang penting dalam hubungan interpersonal. Lunandi (1992) menyatakan

bahwa komunikasi adalah kegiatan menyatakan suatu gagasan dan menerima umpan balik dengan cara menafsirkan pernyataan tentang gagasan dan pernyataan orang lain. Komunikasi tidak hanya sekedar menyampaikan pesan dari komunikator ke komunikan, tetapi ada umpan balik dari pesan yang disampaikan.

Menurut Tubss dan Moss (dalam Mulyana, 2005), komunikasi dikatakan efektif apabila orang berhasil menyampaikan apa yang dimaksudkannya atau komunikasi dinilai efektif apabila rangsangan yang disampaikan dan dimaksudkan oleh pengirim atau sumber, berkaitan erat dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima. Effendy (2003) menyatakan bahwa beberapa ahli komunikasi menyatakan bahwa tidaklah mungkin seseorang melakukan komunikasi yang benar-benarnya efektif. Banyak hambatan yang dapat merusak komunikasi. Segala sesuatu yang menghalangi kelancaran komunikasi disebut sebagai gangguan (noise). DeVito (2009) menyatakan bahwa hambatan komunikasi memiliki pengertian bahwa segala sesuatu yang dapat mendistorsi pesan, hal apapun yang menghalangi penerima menerima pesan.

Dari pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa hambatan komunikasi adalah segala bentuk gangguan yang terjadi di dalam proses penyampaian dan penerimaan suatu pesan dari individu kepada individu yang lain yang disebabkan oleh faktor lingkungan maupun faktor fisik dan psikis dari individu itu sendiri.

## 2. Komponen Hambatan komunikasi

Menurut Fajar (2009) terdapat beberapa hambatan dalam komunikasi, yaitu:

### a. Hambatan dari pengirim pesan.

Misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional sehingga mempengaruhi motivasi, yaitu mendorong seseorang untuk bertindak sesuai keinginan, kebutuhan atau kepentingan.

### b. Hambatan dalam penyandian/symbol.

Hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, simbol yang digunakan antara si pengirim dengan si penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit.

- c. Hambatan media.  
Hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan suara radio sehingga tidak dapat mendengarkan pesan dengan jelas.
- d. Hambatan dalam bahasa sandi.  
Hambatan terjadi dalam menafsirkan sandi oleh si penerima.
- e. Hambatan dari penerima pesan.  
Misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima/mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.

### 3. Faktor Penghambat Komunikasi

Wursanto (2005) meringkas hambatan komunikasi terdiri dari tiga macam:

- a. Hambatan yang bersifat teknis  
Hambatan yang bersifat teknis adalah hambatan yang disebabkan oleh berbagai faktor, seperti :
  - 1) Kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan dalam proses komunikasi.
  - 2) Penguasaan teknik dan metode berkomunikasi yang tidak sesuai.
  - 3) Kondisi fisik yang tidak memungkinkan terjadinya proses komunikasi yang dibagi menjadi kondisi fisik manusia, kondisi fisik yang berhubungan dengan waktu atau situasi/ keadaan, dan kondisi peralatan
- b. Hambatan semantik  
Hambatan yang disebabkan kesalahan dalam menafsirkan, kesalahan dalam memberikan pengertian terhadap bahasa (kata-kata, kalimat, kode-kode) yang dipergunakan dalam proses komunikasi.
- c. Hambatan perilaku  
Hambatan perilaku disebut juga hambatan kemanusiaan. Hambatan yang disebabkan berbagai bentuk sikap atau perilaku, baik dari komunikator maupun komunikan. Hambatan perilaku tampak dalam berbagai bentuk, seperti:
  - 1) Pandangan yang sifatnya apriori
  - 2) Prasangka yang didasarkan pada emosi
  - 3) Suasana otoriter
  - 4) Ketidakmauan untuk berubah
  - 5) Sifat yang egosentris

A.W. Widjaja (Widjaja, 2000, pp. 119-121) menyatakan bahwa hambatan komunikasi secara garis besar dibedakan atas tiga, yakni:

1. Hambatan pada Sumber (Komunikator)  
Sumber yang dimaksud di sini adalah pihak penyampai pesan atau komunikator. Seorang komunikator adalah seorang pemimpin, manajer, dan organisator, atau setidaknya pemimpin dalam pengelolaan informasi yang

sedang menyampaikannya kepada orang lain. Tanpa dikelola dengan baik, sistematis, dan terencana, informasi yang disampaikannya tidak bisa diterima dengan efektif oleh pihak sasaran (komunikasikan). Beberapa kemungkinan kesalahan yang bisa terjadi pada pihak sumber sehingga keefektifan komunikasi terganggu meliputi beberapa faktor, antara lain masalah penggunaan bahasa, perbedaan pengalaman, keahlian, kondisi mental, sikap dan penampilan fisik. Penggunaan bahasa yang tidak sesuai dengan kondisi sasaran, misalnya terlalu tinggi, bertele-tele, tidak sistematis, dan intonasi suara yang lemah bisa menghambat penerimaan informasi oleh sasaran. Misalnya, mengajar anak Sekolah Dasar dengan menggunakan bahasa yang canggih, tentu tidak akan dapat dipahami.

## 2. Hambatan pada Saluran (Media)

Hambatan pada saluran terjadi karena adanya ketidakberesan pada saluran komunikasi atau pada suasana di sekitar berlangsungnya proses komunikasi. Hal ini bisa dikatakan juga sebagai hambatan media atau alat untuk menyampaikan pesan. Hambatan-hambatan seperti ini disebut *noise*. Kabel listrik yang terputus, sinyal yang naik turun, *battery* yang *lowbatt*, gambar pada layar televisi tidak jelas, tulisan tidak jelas, dan sejenisnya, itu semua menunjukkan ketidakberesan atau ketidaksesuaian saluran komunikasi atau media tersebut. Sebenarnya, faktor “kesalahan teknis” demikianlah yang sering kita dengar pada berbagai peristiwa gangguan pada saluran atau media tadi. Dalam suatu siaran, apakah melalui radio, film, atau pada momen-momen tertentu yang menggunakan peralatan elektronik, bila seseorang dari anggota panitia mengumumkan “maaf ada gangguan teknis”, itu menunjukkan adanya ketidak-beresan pada saluran yang digunakan untuk mendukung kegiatan tersebut. Bisa saja kesalahan-kesalahan tadi hanya berupa hubungan pendek atau tidak berfungsinya salah satu peralatan teknis, atau mungkin karena sebab lain yang tidak diketahui pada saat itu. Semua kejadian tersebut menghambat jalannya komunikasi yang sedang berlangsung dan efeknya bisa bermacam-macam. Misalnya suasana menjadi gaduh, keluar suara-suara tidak puas dan hal-hal lain yang menunjukkan ketidakpuasan komunikasikan. Semua ini dapat menyebabkan tujuan-tujuan komunikasi yang telah dirancang oleh komunikasikan bisa terganggu. Kendatipun demikian, hambatan-hambatan teknis seperti tersebut tadi biasanya di luar kemampuan seorang komunikasikan. Tugas komunikasikan adalah mempersiapkannya dan menentukan atau memilih media yang akan digunakannya. Di samping mutu peralatan dan media yang akan digunakan harus baik, yang tidak kalah pentingnya pemilihan media tersebut secara tepat dengan memperhatikan kesesuaian untuk kegiatan yang sedang dijalankannya. Suasana gaduh akibat audiens cukup banyak, bisa diatasi dengan pengeras suara.

## 3. Hambatan pada Komunikasikan

Di dalam sistem instruksional, hambatan-hambatan yang mungkin terjadi sehingga mengganggu proses kelancaran komunikasi tidak hanya terdapat pada pihak komunikasikan dan saluran, tetapi pihak komunikasikan pun berpeluang untuk

menghambat bahkan kemungkinan lebih besar dari yang lainnya. Dalam konteks ini, sasaran komunikasi adalah manusia dengan segala keunikannya, baik dilihat dari segi fisiologis dan psikologis. Fisiologis berkenaan dengan masalah-masalah fisik dengan segala jenis kebutuhan biologis seperti kondisi indera, lapar, istirahat, dan haus. Sedangkan aspek psikologis berhubungan dengan masalah kejiwaan, seperti kemampuan dan kecerdasan, minat dan bakat, motivasi dan perhatian, sensasi dan persepsi, ingatan, retensi, lupa, kemampuan menstransfer dan berpikir kognitif. Beberapa ciri khas tersebut mempunyai potensi keunggulan dan kemampuan belajarnya.

Menurut Onong Uchjana Efendy pada bukunya dinamika komunikasi (Effendy, 2009, pp. 11-16), faktor-faktor penghambat dalam komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Hambatan Sosio–Antro–Psikologis
 

Proses komunikasi berlangsung dalam konteks situasional. Ini berarti bahwa komunikator harus benar-benar memperhatikan situasi ketika komunikasi sedang berlangsung, sebab situasi amat berpengaruh terhadap kelancaran komunikasi, terutama situasi yang berhubungan dengan faktor-faktor sosiologis – antropologis – psikologis komunikasi.

  - a. Hambatan Sosiologis
 

Sosiologi adalah ilmu yang mempelajari tentang masyarakat. Dengan demikian, hambatan sosiologis adalah hambatan yang berhubungan dengan sosiologi (masyarakat). Masyarakat terdiri dari berbagai golongan dan lapisan yang menimbulkan perbedaan dalam status sosial, agama, tingkat pendidikan, tingkat kekayaan, dan sebagainya, yang kesemuanya dapat menjadi hambatan bagi kelancaran komunikasi.
  - b. Hambatan Antropologis
 

Dalam melancarkan komunikasi, seorang komunikator tidak akan berhasil apabila ia tidak mengenal siapa komunikan yang dijadikan sasarannya. Mengetahui berarti tidak hanya mengetahui siapa namanya, melainkan mengetahui dan mengenal komunikannya dari segi antropologisnya juga, misalnya jenis ras, gaya hidup, bahasa kebiasaan, serta norma yang dianutnya.
  - c. Hambatan Psikologis
 

Faktor psikologis sering kali menjadi hambatan dalam komunikasi. Hal ini umumnya dikarenakan sang komunikator sebelum melancarkan komunikasi tidak mengkaji diri komunikan terlebih dahulu. Komunikasi akan sulit untuk berhasil apabila komunikan sedang sedih, bingung, marah, kecewa, menaruh prasangka dan lain sebagainya.
2. Hambatan Semantis
 

Hambatan semantis ini menyangkut bahasa yang dipergunakan komunikator sebagai media untuk menyalurkan pikiran dan perasaannya kepada penerima pesan (komunikan). Demi kelancaran komunikasinya seorang komunikator

harus benar-benar memperhatikan hambatan ini, karena salah ucap atau salah tulis bisa menimbulkan salah pengertian (*misunderstanding*) atau salah tafsir (*misinterpretation*), yang pada akhirnya bisa menimbulkan salah komunikasi (*miscommunication*).

### 3. Hambatan Mekanis

Hambatan mekanis dijumpai pada media sekunder yang digunakan ketika melancarkan komunikasi. Banyak contoh yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari, misalkan berita surat kabar yang sulit dicari sambungan kolomnya, suara yang tidak jelas oleh penyiar radio, gambar televisi yang tidak jelas, dan sebagainya. Pada hambatan ini, penyampai pesan tidak bisa mengatasinya karena kendala ini biasanya dijumpai di televisi, radio, maupun surat kabar. Namun, pada media yang lain penyampai pesan dapat mengatasinya dengan mengambil sikap tertentu.

### 4. Hambatan Ekologis

Hambatan ekologis disebabkan oleh gangguan terhadap proses berlangsungnya komunikasi yang datangnya dari lingkungan. Faktor ini menjadi kendala saat akan menyampaikan pesan atau saat pesan akan diterima. Hambatan ekologis bisa berupa suara riuh orang yang berbicara, ramainya arus lalu lintas, suara hujan dan petir, suara pesawat yang sedang terbang dan lain sebagainya.

Sedangkan menurut Joseph De Vito (2010) ada empat jenis hambatan komunikasi, yaitu:

#### 1. *Physical noise* (Gangguan Fisik)

*Physical noise* adalah interferensi atau hambatan yang berada di luar komunikator dan komunikan. Gangguan ini menghalangi transmisi fisik dari sinyal atau pesan. Contoh gangguan fisik ini bisa berupa tulisan tangan yang tidak terbaca, ukuran huruf yang terlalu kecil sehingga sulit untuk dibaca, suara kendaraan yang terlalu bising, iklan *pop-up*, tata bahasa yang buruk, dan lain-lain.

#### 2. *Physiological noise* (Gangguan Fisiologis)

Gangguan atau hambatan fisiologis ini merupakan hambatan yang ada di dalam komunikator atau komunikan. Misalnya saja, pengirim atau penerima memiliki gangguan penglihatan seperti mata minus sehingga pandangan menjadi rabun, atau memiliki gangguan pendengaran. Selain itu bisa juga karena artikulasi saat berbicara tidak jelas atau hilang ingatan.

#### 3. *Psychological noise* (Gangguan Psikologis)

Gangguan ini adalah gangguan mental pada komunikator atau komunikan. Selain itu, gagasan yang sudah terbentuk, bias, prasangka, pikiran tertutup, dan emosi yang ekstrim merupakan wujud dari gangguan psikologis. Mungkin beberapa dari kita pernah merasakan berbicara dengan orang yang menolak mempercayai sesuatu yang baru. Hal ini karena ia memiliki pemikiran yang tertutup. Ia tidak dapat menerima dengan mudah sesuatu yang belum ia percayai.

#### 4. *Semantic noise* (Gangguan Semantik)

Gangguan semantik adalah gangguan yang terjadi ketika komunikator dan komunikan memiliki sistem makna yang berbeda. Misalnya saja ketika kedua pihak memiliki perbedaan bahasa atau dialektis, penggunaan jargon, istilah yang ambigu yang maknanya dapat disalahartikan.(p.14)

Berdasarkan uraian tersebut, yang penulis maksud hambatan dalam penelitian ini adalah hambatan dari sudut pandang Joseph A. Devito, yaitu: segala sesuatu yang dapat mendistorsi pesan, hal apapun yang menghalangi penerima menerima pesan saat berlangsungnya komunikasi, yang terdiri dari: Gangguan Fisik (Gangguan ini biasanya berasal dari luar dan mengganggu transmisi fisik pesan, seperti kegaduhan, interupsi, jarak dan sebagainya); Gangguan Fisiologis (Gangguan yang berasal dari dalam diri hambatan yang ada di dalam komunikator atau komunikan, seperti gangguan penglihatan seperti mata minus sehingga pandangan menjadi rabun, atau memiliki gangguan pendengaran. Selain itu bisa juga karena artikulasi saat berbicara tidak jelas atau hilang ingatan); Gangguan Psikologis (Gangguan ini timbul karena adanya perbedaan gagasan dan penilaian subyektif di antara orang yang terlibat dalam komunikasi seperti prasangka, pikiran tertutup, emosi yang ekstrim, perbedaan nilai-nilai, sikap dan sebagainya); Gangguan Semantik (Gangguan ini terjadi karena kata-kata atau simbol yang digunakan dalam komunikasi sering memiliki arti ganda, sehingga menyebabkan penerima gagal dalam menangkap maksud-maksud pesan yang disampaikan, contoh perbedaan bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

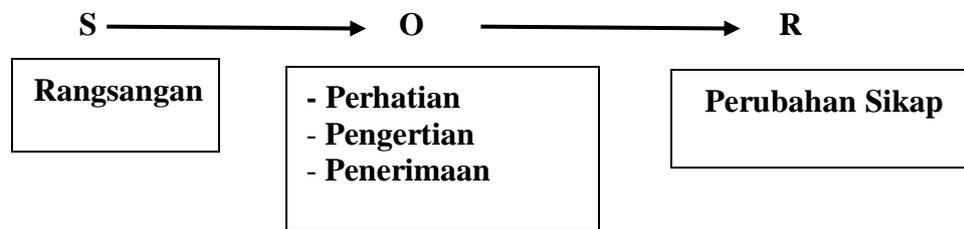
#### E. Teori Stimulus-Organism-Response (S-O-R)

Kerangka Teoritis sangat diperlukan karena berfungsi sebagai “pisau” analisis bagi penulis dalam menjelaskan berbagai Konsep dan Variabel penelitian. Dengan kerangka teoritis ini pula, data dan informasi yang ditemukan selanjutnya dianalisis (elaborasi) dengan tujuan untuk menemukan jawaban-jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Adapun kerangka teoritis yang dianggap paling relevan dengan penelitian ini adalah teori S-O-R (*Stimulus- Organism-Response*).

Onong Uchjana Effendy (Effendy, 2003, p. 254) dalam bukunya “Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi” mengemukakan bahwa teori S-O-R Hovland ini adalah sebagai singkatan dari *Stimulus-Organism-Response*, semula berasal dari psikologi kemudian menjadi teori komunikasi karena obyek material dari psikologi dan komunikasi adalah sama yaitu manusia yang jiwanya meliputi sikap, opini, perilaku, kognisi, afeksi, dan konasi. Menurut teori ini, media massa amat perkasa dalam memengaruhi penerima pesan, teori ini menggambarkan proses komunikasi secara sederhana yang hanya melibatkan dua komponen, yaitu media massa dan penerima pesan, yaitu khalayak. Namun respon sesungguhnya juga dimodifikasi oleh organisme (O) yang stimulus dan penerima menanggapi dengan menunjukkan respon sehingga dinamakan teori S-O-R. Teori ini mula-mula diperkenalkan oleh para psikolog seperti Parlov, Shiner, dan Hull. Menurut *Stimulus Organism Response* ini, efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus khusus, sehingga seseorang dapat memperkirakan kesesuaian antara pesan dengan reaksi komunikasi. Jadi, dalam teori S-O-R ini terdapat 3 (tiga) elemen penting, yaitu: Pesan (*Stimulus, S*), Komunikasi (*Organism, O*), dan Efek (*Response, R*).

Dalam proses perubahan sikap tampak bahwa sikap dapat berubah hanya jika stimulus yang diterima melebihi semula. Prof. Dr. Mar’at (Mar’at, 1982, p.27) dalam bukunya “Sikap Manusia, Perubahan serta Pengukurannya”, mengutip pendapat Hovland, Janis dan Kelley yang menyatakan bahwa proses dari perubahan sikap adalah serupa dengan proses belajar. Dalam mempelajari sikap yang baru ada tiga variabel penting, yaitu perhatian, pengertian dan penerimaan.

Prinsip dari teori ini merupakan prinsip yang sederhana, dimana manusia akan merespon suatu hal yang mereka dapat dengan komponen-komponen yang sudah disebutkan dalam definisi di atas, yang mempengaruhi pada perubahan sikap yang ditunjukkan oleh manusia. Bila digambarkan proses teori ini dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 10. Alur Proses Teori S-O-R

Gambar di atas menunjukkan perubahan sikap bergantung pada proses yang terjadi pada individu. Seperti yang terlihat pada bagian, terdapat tiga unsur yaitu *stimulus* (S) merupakan pesan, organisasi (O) adalah pihak penerima pesan *receiver*, dan *respon* (R) adalah akibat atau pengaruh yang terjadi dinyatakan dari perasaan dari menyukai atau tindakan terhadap pesan setelah melalui proses perhatian, pemahaman dan penerimaan yang dilakukan *receiver*.

Effendy (2003, p. 256) dalam bukunya Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, menyatakan bahwa stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan mungkin diterima atau mungkin tidak. Komunikasi akan berlangsung jika ada perhatian dari komunikan. Proses berikutnya komunikan mengerti. Kemampuan komunikan inilah yang melanjutkan proses berikutnya. Setelah komunikan mengolahnya dan menerimanya, maka terjadilah kesediaan untuk mengubah sikap. Menurut stimulus respon ini efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus khusus, sehingga seseorang dapat mengharapkan dan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikan. Proses tersebut di atas menggambarkan “perubahan sikap” dan bergantung pada proses yang terjadi pada individu.

Menurut teori ini, organisme menghasilkan perilaku tertentu jika ada kondisi stimulus khusus, sehingga seseorang dapat mengharapkan dan memprediksi kecocokan antara pesan dan reaksi komunikan. Asumsi dasar model ini adalah: media massa menimbulkan efek yang terarah, segera dan langsung terhadap komunikan. Teori ini menunjukkan bahwa komunikasi adalah proses tindakan komunikasi. Artinya teori ini berasumsi bahwa kata-kata verbal, isyarat nonverbal, simbol tertentu dapat merangsang orang lain untuk merespon dengan teknik

tertentu. Teori ini merupakan prinsip sederhana dimana efek merupakan reaksi terhadap stimulus tertentu. Dengan demikian, seseorang dapat menjelaskan hubungan erat antara pesan media dan reaksi audiens.

Hovland, et al sebagaimana dikutip oleh Suwardi Lubis (1998, p.18) beranggapan bahwa proses dari perubahan sikap adalah serupa dengan proses belajar. Dalam mempelajari sikap yang baru, ada tiga variabel penting yang menunjang proses belajar tersebut, yaitu: perhatian, pengertian dan penerimaan. Teori S-O-R merupakan singkatan dari *Stimulus-Organism-Response*. Adapun istilah-istilah yang digunakan dalam model ini adalah: pertama, *stimulus-S*, kedua, *organism-O*, dan ketiga, *respons-R*. Stimulus adalah rangsangan atau dorongan sehingga unsur stimulus dalam teori ini merupakan perangsang berupa *message* (isi pernyataan). Organism adalah badan yang hidup, oleh karena itu sudah berarti manusia atau disebut juga komunikan sehingga unsur organism dalam teori ini adalah *receiver* (penerima pesan) sedangkan response dimaksudkan sebagai reaksi, tanggapan, jawaban, pengaruh, efek atau akibat. Jadi dalam teori ini unsur response adalah efek (pengaruh).

Mar'at (1982, p. 27) mengemukakan bahwa proses perubahan perilaku tersebut menggambarkan proses belajar pada masyarakat yang terdiri dari:

1. *Stimulus* (rangsang) yang diberikan pada organisme dapat diterima atau ditolak. Apabila stimulus tersebut tidak diterima atau ditolak berarti stimulus itu tidak efektif mempengaruhi perhatian masyarakat dan berhenti disini. Tetapi bila stimulus diterima oleh organisme berarti ada perhatian dari masyarakat dan stimulus tersebut efektif.
2. Apabila *stimulus* telah mendapat perhatian dari *organism* (diterima) maka dia mengerti stimulus ini dilanjutkan kepada proses berikutnya.
3. Setelah itu *organism* mengelola *stimulus* tersebut sehingga terjadi kesiapan untuk bertindak demi *stimulus* yang telah diterimanya (bersikap)
4. Akhirnya dengan dukungan fasilitas serta dorongan dari lingkungan maka *stimulus* tersebut mempunyai efek tindakan dari masyarakat tersebut (perubahan perilaku).

Teori ini mengatakan bahwa perubahan perilaku dapat terjadi jika *stimulus* (rangsang) yang diberikan benar-benar melebihi dari *stimulus* semula, dengan kata lain *stimulus* yang diberikan harus dapat meyakinkan *organism*, dalam hal ini *reinforcement* memegang peranan penting. *Stimulus* atau pesan yang disampaikan kepada komunikan mungkin diterima atau mungkin ditolak. Komunikasi berlangsung jika ada perhatian komunikan maka proses berikutnya komunikan mengerti. Kemampuan komunikan inilah yang melanjutkan proses berikutnya. Setelah mengolahnya dan menerimanya, maka terjadilah kesediaan untuk mengubah sikap.

Teori ini didasarkan pada asumsi bahwa penyebab perubahan perilaku tergantung pada kualitas stimulus yang berkomunikasi dengan organisme. Artinya kualitas sumber komunikasi (*sources*) seperti kredibilitas, kepemimpinan, gaya berbicara akan menentukan keberhasilan mengubah perilaku seseorang, kelompok atau masyarakat. Teori SOR (*Stimulus, Organism, Response*) adalah proses komunikasi yang menimbulkan reaksi khusus, sehingga seseorang dapat mengharapkan dan memperkirakan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikan.

Adapun keterkaitan model SOR (*Stimulus, Organism, Response*) dalam penelitian ini adalah:

1. Stimulus yang dimaksud adalah pesan yang disampaikan dalam pembinaan kesehatan mental dan spiritual.
2. Organisme yang dimaksudkan adalah Lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kecamatan Syamtalira Bayu Kabupaten Aceh Utara.
3. Respon yang dimaksud adalah perubahan perilaku di kalangan Lansia Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kabupaten Aceh Utara.

## **F. Bimbingan dan Penyuluhan Islam**

Dalam juknis penyuluh tentang Pedoman Penyuluhan Wakaf bagi Penyuluh Agama, Departemen Agama RI (2010, p. 5) menjelaskan pengertian penyuluh bahwa secara bahasa penyuluh berasal dari bahasa Inggris *counseling* yang sering diterjemahkan dengan menganjurkan atau menasehatkan. Kata penyuluh di sini

mengandung arti penerangan, maksudnya penyuluh agama memiliki tugas dan kewajiban menerangkan keluarga sakinah, kemasjidan dan lain sebagainya. Selanjutnya Departemen Agama RI (2002, p. 10-11) dalam juknis tentang Materi Bimbingan dan Penyuluhan Bagi Penyuluh Agama Islam Ahli, menjelaskan bahwa Penyuluh Agama Islam adalah pembimbing umat Islam dalam rangka pembinaan mental, moral dan ketakwaan kepada Allah Swt serta menjabarkan segala aspek pembangunan melalui pintu dan bahasa agama. Sedang yang dimaksud dengan melaksanakan penyuluhan agama adalah kegiatan penyusunan dan menyiapkan program penyuluhan, melaksanakan penyuluhan, melaporkan pelaksanaan penyuluhan dan mengevaluasi/memantau hasil pelaksanaan Penyuluh Agama.

Sejarah lahirnya Penyuluh Agama, sebagaimana dijelaskan oleh Departemen Agama RI (2000, p. 4) dalam juknis tentang Pedoman Penyusunan Laporan Penyuluh Agama Panduan Tugas Penyuluh Agama Islam bahwa istilah Penyuluh Agama mulai disosialisasikan sejak tahun 1985 yaitu dengan adanya keputusan Menteri Agama No. 791 Tahun 1985 tentang honorarium bagi Penyuluh Agama. Istilah Penyuluh Agama dipergunakan untuk mengganti istilah Guru Agama Honorer (GAH) yang dipakai sebelumnya di lingkungan kedinasan Departemen Agama Pembakuan istilah Penyuluh Agama dan pengangkatan Penyuluh Agama dalam jabatan fungsional makin memperjelas eksistensi dan identitas para Penyuluh Agama di tengah masyarakat, serta untuk mempertajam tugas pokok dan fungsi yang dijalankannya.

Sebagai ujung tombak Kementerian Agama dalam melaksanakan penerangan agama Islam di tengah pesatnya dinamika perkembangan masyarakat Indonesia, Penyuluh Agama memiliki peranan yang sangat strategis dalam rangka membangun mental, moral dan nilai ketakwaan umat serta turut mendorong peningkatan kualitas kehidupan umat dalam berbagai bidang; baik bidang keagamaan maupun pembangunan. Tugas dan fungsi kepenyuluhan amat kompleks sehingga tidak berlebihan jika Penyuluh Agama Islam itu disebut agen perubahan (*agent of change*) dari satu kondisi ke kondisi yang lebih baik.

Berdasarkan Petunjuk Teknis Pelaksanaan Jabatan Fungsional Penyuluh Agama Dan Angka Kreditnya, Departemen Agama RI (2003, p. 4) menjelaskan bahwa tugas pokok Penyuluh Agama Islam sebagaimana Keputusan Menteri Negara Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan dan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 54/Kep/MK.WASPAN/9/1999 adalah melakukan dan mengembangkan kegiatan bimbingan atau penyuluhan agama dan pembangunan melalui bahasa agama. Dalam hal ini, ada dua tugas yang diemban oleh Penyuluh Agama Islam, yaitu membimbing umat dalam menjalankan ajaran agama dan menyampaikan gagasan-gagasan pembangunan kepada masyarakat dengan bahasa agama.

Berpijak pada tugas pokok tersebut, Departemen Agama RI (2003) mengarahkan bahwa dalam pelaksanaan kegiatan tugas Penyuluhan Agama Islam melekat fungsi-fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi *Informatif* dan *Edukatif*; Penyuluh Agama Islam memposisikan dirinya sebagai da'i yang berkewajiban mendakwahkan Islam, menyampaikan penerangan agama dan mendidik masyarakat dengan sebaik-baiknya sesuai dengan tuntunan *Al-Qur'an* dan *Sunnah* Nabi.
2. Fungsi *Konsultatif*; Penyuluh Agama Islam menyediakan dirinya untuk turut memikirkan dan memecahkan persoalan-persoalan yang dihadapi masyarakat, baik persoalan-persoalan pribadi, keluarga atau persoalan masyarakat secara umum.
3. Fungsi *Advokatif*; Penyuluh Agama Islam memiliki tanggung jawab moral dan sosial untuk melakukan kegiatan pembelaan terhadap umat/masyarakat binaannya terhadap berbagai ancaman, gangguan, hambatan dan tantangan yang merugikan akidah, mengganggu ibadah dan merusak akhlak. (p. 7)

Asep Saeful Muhtadi (Muhtadi, 2012) dalam bukunya *Komunikasi Dakwah: Teori, Pendekatan, Dan Aplikasi*, menyatakan bahwa para Penyuluh Agama Islam terlebih dahulu harus dibekali dengan tiga faktor kualifikasi dasar, yaitu:

1. Faktor lingkungan fisik (*physical surroundings*), yakni ruang kehidupan tempat berlangsungnya dakwah dengan menekankan pada aspek “apa” dan “bagaimana” pesan ajaran itu dipertukarkan. Agar menyentuh sasaran secara maksimal, pada prakteknya dakwah akan selalu mempertimbangkan suasana fisik di mana dakwah itu dilaksanakan.
2. Faktor situasi sosio-kultural (*sociocultural situations*), yakni bahwa proses dakwah/penyuluhan merupakan bagian integral dari situasi sosial yang di

dalamnya terkandung makna kultural tertentu, sekaligus menjadi identitas dari setiap aktor yang terlibat di dalamnya. Pertimbangan kultural dalam pelaksanaan dakwah telah ditunjukkan oleh Rasulullah ketika menghadapi keragaman budaya yang menjadi identitas masyarakat dakwah. Istilah “kemampuan akal” yang digunakan Rasulullah dalam sabdanya *khatibu al-naas ‘ala qadri ‘uqulihim* mengisyaratkan keharusan mempertimbangkan faktor budaya dari suatu masyarakat yang menjadi sasaran utama dakwah. Kemampuan akal seseorang berkaitan erat dengan lingkungan budaya yang mengikat kehidupannya.

3. Faktor hubungan-hubungan sosial (*social relationships*), yakni bahwa status hubungan antar pelaku dakwah sangat berpengaruh, baik terhadap isi pesan maupun terhadap proses bagaimana pesan itu disampaikan. Hubungan sosial yang berlangsung dalam masyarakat terikat pada status dan fungsi yang diperankan oleh setiap individu. Sebagai kelompok besar yang melibatkan interaksi individual, hubungan sosial akan memberikan jalan sendiri bagi terbentuknya komunitas dengan ciri-ciri eksklusif yang dimilikinya. Di sinilah dakwah dapat dipandang sebagai bagian integral dari fasilitas rekayasa sosial dengan memberikan nuansa religiositas yang lebih dominan. (p. 52)

Konstruksi dakwah seperti yang telah digambarkan dalam paparan sebelumnya, sebenarnya dapat ditelusuri hingga pada zaman Nabi Muhammad Saw. Secara *historis*, dakwah yang dilakukan oleh Nabi Muhammad Saw dengan para sahabatnya menggambarkan adanya proses kulturalisasi ajaran ke dalam dataran kehidupan masyarakat pada zamannya. Hampir seluruh *Hadis* ataupun *Sunnah* yang terikat pada identitas kenabian Muhammad selalu memiliki sandaran kultural yang kuat dengan masyarakat setempat. Bahkan jika dianalisis dari sisi substansi *matan* (pesan), dan proses periwayatannya (alur komunikasi), keseluruhan *Hadis* Nabi Muhammad Saw. menggambarkan struktur budaya masyarakat setempat. Demikian juga dengan etika kehidupan yang disandarkan pada *Sunnah* beliau.

Secara sederhana, tujuan dan sasaran penyuluhan adalah manusia, demikian juga tujuan dan sasaran komunikasi. Oleh karena itu, penyuluhan dan komunikasi memiliki sasaran dan tujuan yang sama dari segi media (sarana) dan target sasaran. Di samping itu, penyuluhan dan komunikasi merupakan suatu ilmu dan teknik serta dakwah Islamiyah sebagai tindakan *amar ma'ruf* dan *nahi munkar* serta penyampaian pesan dan nasihat serta penyampaian risalah Islamiyah. Pelaksanaan

amar makruf dan nahi mungkar memiliki landasan yang sangat kuat baik dalam *al-Quran* maupun dalam *al-Sunnah*. Hal ini sejalan dengan firman Allah swt. dalam *al-Quran* Surah Ali Imran ayat 104 yang berbunyi:

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ  
وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya:

Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebaikan, menyuruh kepada yang makruf dan mencegah dari yang mungkar, mereka itulah orang-orang yang beruntung. (QS. Ali 'Imran: 104)

Menurut Yusuf al-Qaradhawy (al-Qaradhawy, 2000, p. 341), kata-kata *min* dari lafad *minkum* dalam ayat di atas mempunyai dua makna, Pertama *min li tajrid*; artinya *min* yang tidak mempunyai makna apa-apa (kosong dari mana). Berdasarkan makna *min* seperti demikian, maka jadilah makna ayat di atas adalah: supaya kamu semua menjadi suatu umat yang menyeru kepada kebaikan. Adapun makna *min* yang kedua *li tab'id*; artinya sebagian, maka ayat di atas mempunyai maknanya adalah: hendak adalah sebagian kamu satu kelompok atau satu barisan yang kuat, berani, dan solid yang menyeru kepada kebaikan, memerintahkan yang makruf dan mencegah dari yang mungkar.

Adapun menurut peneliti, makna *min* dalam ayat di atas lebih cenderung kepada makna yang kedua (*tab'id*), dikarenakan makna *min* yang kedua ini makna dasar bagi kata-kata *min*. Allah swt. berfirman dalam al-Qur'an Surah Ali Imran ayat 110 yang berbunyi:

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ  
وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ۗ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَّهُمْ ۗ مِنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ  
الْفَاسِقُونَ

Artinya:

“Kamu (umat Islam) adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, (karena kamu) menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah Swt.” (QS. Ali ‘Imran: 110)

Al-Qaradhawy (2000, p. 340) menjelaskan bahwa ungkapan al-Quran tersebut menunjukkan bahwa umat Islam tidak dilahirkan ke alam ini untuk dirinya sendiri, melainkan dilahirkan untuk umat manusia lainnya; untuk menunjuki manusia setelah mendapat petunjuk Allah swt; memberi manfaat kepada manusia; memperbaiki manusia setelah dia baik dengan iman dan amal salih dan mengeluarkan mereka dari kegelapan kepada cahaya. Oleh karena itu, umat terbaik dalam konteks pembahasan ini adalah setiap umat Islam yang mempunyai kepedulian terhadap kebaikan manusia lainnya. Muhammad Ahmad al-Rasyid (al\_Rasyid, 2005, pp.104-105) menjelaskan bahwa Allah Swt. menjadikan amar makruf dan nahi mungkar sebagai pembeda antara orang-orang beriman dan munafiq. Ini menunjukkan bahwa amar makruf nahi mungkar merupakan salah satu ciri khusus orang-orang yang beriman. Inti dari amar makruf nahi mungkar itu adalah mengajak orang lain untuk memeluk agama Islam. Justru karena misi inilah Allah mengutus para nabi. Jika aktivitas amar makruf nahi mungkar tidak ada orang yang memperdulikannya, maka syiar kenabian akan hilang, agama pun akan hilang, kemaksiatan di mana-mana, kesesatan membudaya, kebodohan akan merajalela, negeri akan rusak, yang akhirnya masyarakat pun akan rusak secara keseluruhannya.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu dari cabang iman adalah melaksanakan amar makruf dan nahi mungkar. Jika umat Islam mengabaikan tugas amar makruf dan nahi mungkar maka mengakibatkan terjadinya kerusakan di dalam dunia Islam. Islam sangat memusuhi penganutnya yang tidak mementingkan kebaikan atau kepentingan orang lain. Islam sangat membenci orang-orang yang hanya memikirkan kepentingan atau kebaikan pribadinya sendiri. Dengan demikian, hendaknya setiap Penyuluh Agama Islam dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya senantiasa memperhatikan beberapa prinsip komunikasi

sebagaimana dijelaskan oleh Allah Swt dalam Al-Qur'anul Karim Surat An-Nahl ayat 125, yang berbunyi:

أُدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ  
 إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

Artinya:

Serulah (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pengajaran yang baik dan berdebatlah dengan mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang sesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk. (QS. An-Nahl: 125)

M. Tata Taufik (Taufik, 2012, pp. 216-217) dalam Etika Komunikasi Islam: Komparasi Komunikasi Islam dan Barat, menjelaskan bahwa dalam surah An-Nahl ayat 125 tersebut jelas terlihat metodologi yang ditawarkan *Al-Qur'an* dalam komunikasi *persuasif*, baik yang bersifat *interpersonal* maupun komunikasi massa, yaitu: metode *Hikmah*, metode *Mauidzah al-Hasanah* dan metode *Mujādalah*. Dalam hal ini, metode tersebut sejalan dengan prinsip-prinsip komunikasi, yaitu:

#### 1. Metode *Hikmah*

*Hikmah* mengandung arti mencapai kebenaran dengan ilmu dan akal. Pengertian lain, *hikmah* adalah mengetahui suatu yang terbaik dengan pengetahuan yang paling baik. Meletakkan sesuatu pada tempatnya, ketepatan ucapan dan perbuatan secara bersamaan. Ibnu Katsir menafsirkan kata hakim, dengan keterangannya hakim dalam perbuatan dan ucapan hingga dapat meletakkan sesuatu pada tempatnya. Ini sejalan dengan prinsip komunikasi guna tercapainya pesan dengan baik dan dipahami oleh *receiver*.

#### 2. Metode *Mauidzah al-Hasanah*

*Mauidzah al-Hasanah* terdiri dari 2 kata, yaitu *Mauidzah* dan *al-Hasanah*. Metode *Mauidzah* yang secara etimologis pembentukan dari kata *wa'adzaya'idzu-wa'dzan* dan *idzatan*, yang berarti menasehati dan mengingatkan akibat suatu perbuatan, berarti juga menyuruh untuk menaati dan memberi wasiat agar taat. *Al-Hasanah* lawan dari *sayyiat*, dapat dipahami bahwa *mauidzah* dapat berupa kebaikan dan dapat juga berupa kejahatan. Hal itu bergantung pada isi yang disampaikan seseorang dalam memberikan nasihat dan anjuran, juga pada metode yang dipakai pemberi nasehat. Kata *Mauidzah al-Hasanah* dalam istilah dakwah berarti sinonim dari nasehat, dan nasehat memiliki format yang banyak.

Di antaranya: perkataan yang jelas, dengan lemah lembut, isyarat lembut atau halus yang dapat dipahami; *ta'rad*, *kinayah* dan *tauriyah* (semuanya berarti cara menjelaskan dengan indah dan gaya bahasa yang menyenangkan); cerita, khutbah yang mengesankan, anekdot; mengingatkan akan nikmat dengan respons yang diharapkan adalah syukur; *reward* dan *punishment*; *persuatif* dan *preventif*; janji akan kemenangan; tabah dan sabar.

### 3. Metode *Mujādalah*

Metode *Mujādalah* yang diajarkan ayat di atas ternyata sejalan dengan teknik berdebat dalam ilmu komunikasi yang banyak dibahas oleh para praktisi komunikasi dengan buku-buku populernya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka Penyuluh Agama Islam yang penulis maksudkan di sini adalah seluruh Penyuluh Agama Islam Fungsional yang bertugas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara yang berhak dan berwenang untuk melaksanakan kegiatan pembinaan kesehatan mental dan spiritual terhadap Lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kabupaten Aceh Utara.

## G. Pembinaan Kesehatan Mental dan Spiritual dalam Islam

### 1. Kesehatan Mental

#### a. Pengertian Kesehatan Mental

Yustinus Semiun (Semiun, 2010, p. 22) menjelaskan bahwa kesehatan mental merupakan terjemahan dari istilah mental hygiene. Mental (dari kata latin: mens, mentis) berarti jiwa, nyawa, roh, sukma, semangat, sedang hygiene (dari kata yunani: hugyene) berarti ilmu tentang kesehatan. Sedangkan, Kartini Kartono (Kartono, 2000, p. 158) menjelaskan bahwa Ilmu kesehatan mental adalah ilmu yang mempelajari masalah kesehatan mental atau jiwa, bertujuan mencegah timbulnya gangguan atau penyakit mental dan gangguan emosi dan berusaha mengurangi atau menyembuhkan penyakit mental, serta memajukan kesehatan jiwa rakyat. Daradjat (2001, p. 6) mendefinisikan kesehatan mental dengan terwujudnya keharmonisan yang sungguh-sungguh antar fungsi-fungsi jiwa serta mempunyai kesanggupan untuk menghadapi problem-problem biasa yang terjadi dan merasakan secara positif kebahagiaan dan kemampuan dirinya. Sejalan dengan Daradjat, Bastaman (1995, p. 133) memberikan definisi kesehatan mental sebagai

terwujudnya keserasian yang sungguh-sungguh antara fungsi-fungsi kejiwaan dan terciptanya penyesuaian diri antara manusia dengan dirinya dan lingkungannya, berlandaskan keimanan dan ketakwaan, serta bertujuan untuk mencapai hidup yang bermakna dan bahagia di dunia dan bahagia di akhirat. Sementara itu, Sururin (2004) menjelaskan kesehatan mental dengan beberapa pengertian, yaitu:

- 1) Terhindarnya seseorang dari gangguan dan penyakit jiwa (neorosis dan psikosis).
- 2) Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan dirinya sendiri, orang lain, dan masyarakat serta lingkungan dimana ia hidup.
- 3) Terwujudnya keharmonisan yang sungguh-sungguh antara fungsi-fungsi jiwa serta mempunyai kesanggupan untuk mengatasi problem yang bisa terjadi dari kegelisahan dan pertengkaran batin (konflik).
- 4) Pengetahuan dan perbuatan yang bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan potensi, bakat dan pembawaan semaksimal mungkin. Sehingga membawa kebahagiaan diri dan orang lain, terhindar dari gangguan dan penyakit jiwa. (pp. 142-143)

Jadi kesehatan mental adalah: kemampuan untuk beradaptasi baik dengan diri sendiri, dengan orang lain dan masyarakat serta lingkungan dimana ia hidup, serta berakhlakul karimah, sehingga memberikan ketenangan jiwa dan kebahagiaan bagi diri sendiri juga bagi orang lain di sekitarnya.

#### b. Karakteristik Kesehatan Mental

Daradjat (2001, p. 24) mengemukakan bahwa beberapa ahli-ahli pendidikan dan psikologi Islam telah mengemukakan beberapa ciri-ciri mental yang sehat menurut ajaran Islam. Seorang yang sehat jiwanya digambarkan dalam konsep insan kamil (manusia paripurna/sem sempurna). Insan Kamil dalam konsep psikologi modern yaitu bisa berlaku di dunia ini artinya untuk sampai pada kedudukan insan kamil manusia melalui perubahan kualitatif sehingga ia mendekati (qurb) Allah dan menyerupai malaikat. Insan kamil mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Motif utama setiap tindakannya adalah beribadah kepada Allah.
- 2) Senantiasa berdzikir (mengingat Allah) dalam menghadapi segala permasalahan.
- 3) Beramal dengan Ilmu.

Jaelani (2000, pp. 79-80) dalam bukunya Penyucian Jiwa (Tazkiyat Al-Nafs) dan Kesehatan Mental, mengemukakan bahwa tanda-tanda kesehatan mental adalah adanya perasaan cinta. Cinta dianggap sebagai tanda kesehatan mental sebab cinta menunjukkan diri positif. Cinta mendorong individu untuk hidup berdamai, rukun, saling kasih-mengasih, dan menjauhkan dari kebencian, dendam, permusuhan, dan pertikaian. Kesehatan mental ditandai dengan ketenangan jiwa, akhlak mulia, kesehatan dan kekuatan badan, spiritual dengan berpegang teguh pada akidah, mendekatkan diri kepada Allah swt dengan menjalankan ibadah dan melakukan amal saleh, dan menjauhkan diri dari segala keburukan yang dapat menyebabkan Allah swt murka. Seorang yang didominasi *nafs al-muthmainnah* adalah manusia yang memiliki mental yang sehat. Jiwa yang sehat adalah jiwa yang terbebas dari kesedihan, kekangan hawa nafsu, cinta kepada selain Allah secara berlebihan, terbebas dari ujub dan hasud, dan selalu menjaga diri untuk melakukan akhlak yang mulia. Menurut pendapat lainnya, jiwa yang sehat adalah jiwa yang khusyu' melaksanakan tugas yang berkenaan dengan pengetahuan dan praktik, suatu tugas yang tidak boleh diabaikan, sehingga dapat melayani jiwa, berolahraga diperlukan untuk menjaga kesehatan jiwa.

Moeljono Notosoedirdjo dan Latipun (Notosoedirdjo & Latipun 2005, p. 24) menyatakan bahwa dalam al-Qur'an jiwa yang sehat ditandai dengan sikap siddiq (jujur), amanah (dipercaya), fathanah (cerdas) dan tabligh (menyampaikan). Ciri pertama adalah jujur. Allah berfirman tentang orang yang jujur sebagai hamba Allah yang taat dalam al-Qur'an Surah Al-Ahzab ayat 24, yang berbunyi:

لِيَجْزِيَ اللَّهُ الصَّادِقِينَ بِصِدْقِهِمْ وَيُعَذِّبَ الْمُنَافِقِينَ إِنْ شَاءَ أَوْ يَتُوبَ عَلَيْهِمْ إِنَّ  
اللَّهَ كَانَ غَفُورًا رَحِيمًا

Artinya:

Supaya Allah memberikan balasan kepada orang-orang yang benar itu karena kebenarannya, dan menyiksa orang munafik jika dikehendaki-Nya, atau menerima taubat mereka. Sesungguhnya Allah adalah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang. (QS. Al-Ahzab: 24)

Allah berfirman tentang pentingnya amanah dalam kehidupan seorang Muslim. Amanat adalah sesuatu yang ditiptkan atau dipercayakan kepada kita untuk disampaikan, dilaksanakan atau dipelihara. Sesuatu itu bisa berupa pesan, ajaran, uang dan barang.

Ciri kedua pribadi sehat adalah pribadi yang dapat memelihara amanah, menyampaikannya atau melaksanakannya. Sebagaimana Allah berfirman dalam Alquran Surah Al-Mu'minin ayat 8, yang berbunyi:

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رُءُونَ

Artinya:

Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya. (QS. Al-Mu'minin: 8)

Jaelani (2000, p. 88) mengemukakan bahwa ciri ketiga adalah fathanah (Cerdas), cerdas secara intelektual (IQ), cerdas secara emosional (EQ), cerdas secara spiritual (SQ) dalam pertimbangannya yang tinggi. Lebih tepat dikatakan IQ-EQ-SQ berkembang secara terintegrasi. Pribadi unggul ini suka mencari, mendengar dan mencerna ilmu. Suka menyebarkan ilmu dan cinta kepada ilmu. Suka (mau) menerima kebenaran baru di luar sedikit kebenaran yang sudah diketahui/digelutinya. Pribadi sehat selalu memberdayakan akal fikirannya untuk memperhatikan, mengamati, memikirkan dan menganalisa berbagai jejak keagungan Allah dan jejak-jejak keMaha Cerdasan Allah yang berupa fenomena-fenomena semesta dan fenomena diri manusia itu sendiri. Pribadi yang sehat meningkat derajat karirnya karena ilmu dan kompetensinya, sebagaimana janji Allah dalam al-Qur'an Surah Al-Mujadalah ayat 11 :

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ

وَإِذَا قِيلَ اٰنْشُرُوْا فَاَنْشُرُوْا يَرْفَعِ اللّٰهُ الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا مِنْكُمْ وَالَّذِيْنَ اٰوْتُوْا الْعِلْمَ

دَرَجٰتٍ وَاللّٰهُ بِمَا تَعْمَلُوْنَ خَبِيْرٌ

Artinya:

Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.(QS. Al-Mujadalah: 11)

Ciri keempat kesehatan mental dalam Islam adalah Tabligh, yaitu menyampaikan ajaran ilahi dan mengajak ke jalan Tuhan (nilai-nilai keutamaan, etika, kehalusan dan kebenaran pada umumnya). Tidak bersikap pasif atau tak peduli terhadap kondisi lingkungan atau masyarakat. Sebaliknya, proaktif dalam membimbing, mengkondisikan dan memimpin umat. Pribadi unggul ini adalah faktor pencerah dalam kehidupan masyarakatnya. Pribadi ini aktif mengajak masyarakat kepada kebajikan dan mencegah kemungkaran.

Allah Swt berfirman tentang tabligh dalam Surah Ali 'Imran ayat 110:

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ  
وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ ءَامَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ وَأَكْثَرُهُمْ  
الْفٰسِقُونَ

Artinya:

Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma'ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka, di antara mereka ada yang beriman, dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik.(QS. Ali 'Imran: 110)

Umat yang terbaik diidentifikasi dari kepeduliannya pada kondisi lingkungan masyarakat yakni dengan upayanya untuk mengajak dan menyebar kebajikan dan mencegah kemungkaran. Hal ini berarti pribadi unggul tidak ingin bersih sendirian, sholeh sendirian, baik sendirian dan masuk surga sendirian. Pribadi unggul itu berupaya agar baik bersama, bersih bersama, berprestasi bersama dan masuk surga

bersama pula. Allah Swt berfirman tentang hubungan kecerdasan dengan jiwa yang sehat dalam al-Qur'an Surah Al-Ahzab ayat 39, yang berbunyi:

الَّذِينَ يُبَلِّغُونَ رِسَالَاتِ اللَّهِ وَيَخْشَوْنَهُ وَلَا يَخْشَوْنَ أَحَدًا إِلَّا اللَّهَ وَكَفَىٰ بِاللَّهِ  
حَسِيبًا

Artinya:

(yaitu) orang-orang yang menyampaikan risalah-risalah Allah, mereka takut kepada-Nya dan mereka tiada merasa takut kepada seorang (pun) selain kepada Allah. Dan cukuplah Allah sebagai Pembuat Perhitungan. (QS. Al-Ahzab: 39)

Syamsu Yusuf (1987) mengemukakan ada empat karakteristik mental yang sehat, yaitu:

- 1) Terhindar dari Gangguan Jiwa  
Daradjat sebagaimana dinukil mengemukakan perbedaan antara gangguan jiwa (*neurose*) dengan penyakit jiwa (*psikose*), yaitu: Neurose masih mengetahui dan merasakan kesukarannya, sebaliknya yang kena psikose tidak; Neurose kepribadiannya tidak jauh dari realitas dan masih hidup dalam alam kenyataan pada umumnya, sedangkan yang kena psikose kepribadiannya dari segala segi (tanggapan, perasaan/emosi, dan dorongan-dorongan) sangat terganggu, tidak ada integritas, dan ia hidup jauh dari alam kenyataan.
- 2) Dapat menyesuaikan diri; Penyesuaian diri (*self adjustment*) merupakan proses untuk memperoleh/ memenuhi kebutuhan (*needs satisfaction*), dan mengatasi stres, konflik, frustrasi, serta masalah-masalah tertentu dengan cara-cara tertentu. Seseorang dapat dikatakan memiliki penyesuaian diri yang normal apabila dia mampu memenuhi kebutuhan dan mengatasi masalahnya secara wajar, tidak merugikan diri sendiri dan lingkungannya, serta sesuai dengan norma agama.
- 3) Memanfaatkan potensi semaksimal mungkin; Individu yang sehat mentalnya adalah yang mampu memanfaatkan potensi yang dimilikinya, dalam kegiatan yang positif dan konstruktif bagi pengembangan kualitas dirinya. Pemanfaatan itu seperti dalam kegiatan belajar (di rumah, sekolah atau di lingkungan masyarakat), bekerja, berorganisasi, pengembangan hobi, dan berolahraga.
- 4) Tercapai kebahagiaan pribadi dan orang lain; Orang yang sehat mentalnya menampilkan perilaku atau responnya terhadap situasi dalam memenuhi kebutuhannya, memberikan dampak yang positif bagi dirinya atau orang lain. Dia mempunyai prinsip bahwa tidak mengorbankan hak orang lain demi kepentingan dirinya sendiri di atas kerugian orang lain. Segala aktivitasnya ditujukan untuk mencapai kebahagiaan bersama. ( p. 12)

Karakteristik pribadi yang sehat mentalnya juga dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.  
Karakteristik Pribadi yang Sehat Mentalnya

ASPEK PRIBADI	KARAKTERISTIK
Fisik	Perkembangannya normal. Berfungsi untuk melakukan tugas-tugasnya. Sehat, tidak sakit-sakitan.
Psikis	Respek terhadap diri sendiri dan orang lain. Memiliki Insight dan rasa humor. Memiliki respons emosional yang wajar. Mampu berpikir realistis dan objektif. Terhindar dari gangguan-gangguan psikologis. Bersifat kreatif dan inovatif. Bersifat terbuka dan fleksibel, tidak defensif. Memiliki perasaan bebas untuk memilih, menyatakan pendapat dan bertindak.
Sosial	Memiliki perasaan empati dan rasa kasih sayang (affection) terhadap orang lain, serta senang untuk memberikan pertolongan kepada orang-orang yang memerlukan pertolongan (sikap altruis). Mampu berhubungan dengan orang lain secara sehat, penuh cinta kasih dan persahabatan. Bersifat toleran dan mau menerima tanpa memandang kelas sosial, tingkat pendidikan, politik, agama, suku, ras, atau warna kulit.

Moral-Religius	Beriman kepada Allah, dan taat mengamalkan ajaranNya. Jujur, amanah (bertanggung jawab), dan ikhlas dalam beramal.
----------------	--

Uraian di atas, menunjukkan tentang ciri-ciri mental yang sehat, sedangkan ciri-ciri mental yang tidak sehat menurut Schneiders (1964, p. 61) adalah: perasaan tidak nyaman (*inadequacy*), perasaan tidak aman (*insecurity*), kurang memiliki rasa percaya diri (*self-confidence*), kurang memahami diri (*self-understanding*), kurang mendapat kepuasan dalam berhubungan sosial, ketidakmatangan emosi, kepribadiannya terganggu, mengalami patologi dalam struktur sistem syaraf. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karakteristik kesehatan mental adalah: terhindarnya manusia dari gangguan dan penyakit jiwa, sehingga ia mampu menyesuaikan diri dan dapat menikmati ketenangan hidup, yang didasarkan pada konsep tauhid dan akhlakul karimah.

#### c. Pemeliharaan Kesehatan Mental dalam Islam

Abdul Mujib dan Jusuf Muzakkir (2002, p.149) dalam bukunya Nuansa-nuansa Psikologi Islam menyatakan bahwa dalam literatur yang berkembang ada beberapa cara untuk memelihara kesehatan mental dalam Islam, salah satunya adalah pola atau metode Iman, Islam, dan Ihsan yang di dalamnya terdapat berbagai macam karakter berdasarkan konsep Iman, Islam, dan Ihsan.

##### 1) Iman

Di dalam metode iman terdapat beberapa macam pola karakter. Pertama, karakter rabbani yang berasal dari kata rabb yang dalam bahasa Indonesia berarti tuhan, yaitu tuhan yang memiliki, memperbaiki, mengatur. Istilah rabbani dalam konteks ini memiliki ekuivalensi dengan mentransformasikan asma dan sifat tuhan ke dalam dirinya untuk kemudian diinternalisasikan dengan kehidupan nyata. Kedua, karakter malaki adalah kepribadian individu yang didapat setelah mentransformasikan sifat-sifat malaikat ke dalam dirinya untuk kemudian

diinternalisasikan ke dalam kehidupan nyata. Ketiga, karakter qurani yang pada intinya kepribadian qurani adalah kepribadian yang melaksanakan sepenuh hati nilai-nilai Alquran baik pada dimensi *i'tiqadiyah*, *khuluqiyah*, *amaliyah*, ibadah, muamalah, *dharuriyyah*, *hajiyyah*, ataupun *tahsiniyah*. Keempat, karakter rasuli yang mengarah pada sifat-sifat khas seorang rasul sebagai manusia pilihan berupa sifat jujur, terpercaya, menyampaikan perintah dan cerdas. Kelima, Karakter *yawmil akhiri* adalah kepribadian individu yang didapat sesudah mengimani, memahami dan mempersiapkan diri untuk memasuki hari akhir dimana seluruh perilaku manusia dimintai pertanggungjawaban. Kepribadian ini menuju kepada salah satu konsekuensi perilaku manusia, dimana yang amalnya baik akan mendapatkan kenikmatan surga sementara bagi yang amalnya buruk akan mendapatkan kesengsaraan neraka. Keenam, karakter taqdiri, pola-pola tingkah laku taqdiri antara lain; pertama, bertingkah laku berdasarkan aturan dan hukum tuhan, sehingga tidak semena-mena memperturutkan hawa nafsu. Kedua, membangun jiwa optimis dalam mencapai sesuatu tujuan hidup. Tidak sombong ketika mendapatkan kesuksesan hidup. Tidak pesimis, stress atau depresi ketika mendapatkan kegagalan.

## 2) Islam

Di dalam metode Islam terdapat beberapa macam pola karakter. Pertama, kepribadian syahadatain adalah kepribadian individu yang didapat setelah mengucapkan dua kalimat syahadat, memahami hakikat dari ucapannya serta menyadari segala konsekuensi persaksiannya tersebut. Kepribadian syahadatain meliputi domain kognitif dengan pengucapan dua kalimat secara verbal; domain afektif dengan kesadaran hati yang tulus; dan domain psikomotorik dengan melakukan segala perbuatan sebagai konsekuensi dari persaksiannya itu. Kedua, karakter mushalli adalah kepribadian individu yang diperoleh setelah melaksanakan shalat dengan baik, konsisten, tertib, dan khusyu, sehingga dia memperoleh hikmah dari ibadah yang dikerjakan. Ketiga, karakter shaim adalah kepribadian individu

yang diperoleh setelah melaksanakan puasa dengan penuh keimanan dan ketakwaan, sehingga dia dapat mengendalikan diri dengan baik. Pengertian ini didasarkan pada asumsi bahwa orang yang mampu menahan diri dari sesuatu yang membatalkan puasa memiliki kepribadian lebih kokoh, tahan uji, dan stabil dibandingkan orang yang tidak mengerjakannya, sebab dia mendapatkan hikmah dari perbuatannya. Keempat, karakter muzakki adalah pribadi yang suci, fitrah dan tanpa dosa, memiliki kepribadian yang seimbang, mampu menyelaraskan antara aktivitas yang berdimensi vertikal dan horizontal. Muzakki adalah sosok yang empatik terhadap penderitaan pribadi lain. Kelima, karakter haji adalah orang yang telah melakukan ibadah haji yang secara etimologi berarti menyengaja pada sesuatu yang diagungkan. Orang yang melaksanakan haji hatinya selalu tertuju pada Allah Swt. Orang yang berhaji memiliki beberapa kepribadian antara lain: kepribadian muhrim, kepribadian thawif, kepribadian waqif, kepribadian sa'i, kepribadian mutahalli dan lain sebagainya.

### 3) Ihsan

Abdul Mujib (Mujib, 2006, p. 305) menjelaskan kata ihsan yaitu berasal dari kata hasuna yang berarti baik atau bagus. Seluruh perilaku yang mendatangkan manfaat dan menghindarkan kemudharatan merupakan perilaku yang ihsan. Namun karena ukuran ihsan bagi manusia sangat relatif dan temporal, maka kriteria ihsan yang sesungguhnya berasal dari Allah swt. Karena itu hadis Nabi Muhammad Saw menyebutkan bahwa ihsan bermuara pada peribadatan dan muwajahah, dimana ketika sang hamba mengabdikan diri pada-Nya seakan-akan bertatap muka dan hidup bersama (ma'iyah) dengan-Nya, sehingga seluruh perilakunya menjadi baik dan bagus. Sang hamba tidak akan berbuat buruk di hadapan tuhan-Nya. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kepribadian muhsin adalah kepribadian yang dapat memperbaiki dan mempercantik individu, baik berhubungan dengan diri sendiri, sesamanya, alam semesta dan tuhan yang diniatkan hanya untuk mencari ridha-Nya.

#### d. Tolok Ukur dan Kriteria Kesehatan Mental

Daradjat (2001, p. 9) menyatakan bahwa untuk mengetahui apakah seseorang terganggu mentalnya atau tidak bukanlah hal yang mudah, sebab tidak mudah diukur, diperiksa atau dideteksi dengan alat-alat ukur seperti halnya dengan kesehatan jasmani/badan. Kesehatan mental adalah relatif, dalam arti tidak terdapat batas-batas yang tegas antara wajar dan menyimpang, maka tidak ada pula batas yang tegas antara kesehatan mental dengan gangguan kejiwaan. Keharmonisan yang sempurna di dalam jiwa tidak ada, yang diketahui adalah seberapa jauh kondisi seseorang dari kesehatan mental yang normal.

Meskipun demikian ada beberapa ahli yang berusaha merumuskan tolok ukur kesehatan mental seseorang, salah satunya adalah Sadli sebagaimana dinukil Bastaman (1995), beliau mengemukakan tiga orientasi dalam kesehatan mental, yakni:

- 1) Orientasi Klasik: Seseorang dianggap sehat bila ia tak mempunyai keluhan tertentu, seperti: ketegangan, rasa lelah, cemas, yang semuanya menimbulkan perasaan “sakit” atau “rasa tak sehat” serta mengganggu efisiensi kegiatan sehari-hari.
- 2) Orientasi penyesuaian diri: Seseorang dianggap sehat secara psikologis bila dia mampu mengembangkan dirinya sesuai dengan tuntutan orang-orang lain serta lingkungan sekitarnya.
- 3) Orientasi pengembangan potensi: Seseorang dianggap mencapai taraf kesehatan mental bila mendapat kesempatan untuk mengembangkan potensialitasnya menuju kedewasaan sehingga ia bisa dihargai oleh orang lain dan dirinya sendiri.(p. 132)

Bastaman (1995) juga memberikan tolok ukur kesehatan mental, dengan kriteria-kriteria sebagai berikut:

- 1) Bebas dari gangguan dan penyakit-penyakit kejiwaan.
- 2) Mampu secara luwes menyesuaikan diri dan menciptakan hubungan antar pribadi yang bermanfaat dan menyenangkan.
- 3) Mengembangkan potensi-potensi pribadi (bakat, kemampuan, sikap, sifat, dan sebagainya) yang baik dan bermanfaat bagi diri sendiri dan lingkungan.
- 4) Beriman dan bertaqwa kepada Tuhan dan berupaya menerapkan tuntutan agama dalam kehidupan sehari-hari.(p. 33)

Jahoda dalam Yahya (1994) memberikan tolok ukur kesehatan mental dengan karakter utama sebagai berikut:

- 1) Sikap kepribadian yang baik terhadap diri sendiri dalam arti ia dapat mengenal dirinya dengan baik.
- 2) Pertumbuhan, perkembangan, dan perwujudan diri yang baik.
- 3) Integrasi diri yang meliputi keseimbangan mental, kesatuan pandangan, dan tahan terhadap tekanan-tekanan yang terjadi.
- 4) Otonomi diri yang mencakup unsur-unsur pengatur kelakuan dari dalam atau kelakuan-kelakuan bebas.
- 5) Persepsi mengenai realitas, bebas dari penyimpangan kebutuhan serta memiliki empati dan kepekaan sosial.
- 6) Kemampuan untuk menguasai lingkungan dan berintegrasi dengannya secara baik.(p. 76)

Kartono (2000) juga mengemukakan empat ciri-ciri khas pribadi yang bermental sehat meliputi:

- 1) Ada koordinasi dari segenap usaha dan potensinya, sehingga orang mudah melakukan adaptasi terhadap tuntutan lingkungan, standard, dan norma sosial serta perubahan sosial yang serba cepat.
- 2) Memiliki integrasi dan regulasi terhadap struktur kepribadian sendiri sehingga mampu memberikan partisipasi aktif kepada masyarakat.
- 3) Dia senantiasa giat melaksanakan proses realisasi diri (yaitu mengembangkan secara riil segenap bakat dan potensi), memiliki tujuan hidup, dan selalu mengarah pada transendensi diri, berusaha melebihi keadaan yang sekarang.
- 4) Bergairah, sehat lahir dan batinnya, tenang harmonis kepribadiannya, efisien dalam setiap tindakannya, serta mampu menghayati kenikmatan dan kepuasan dalam pemenuhan kebutuhannya.(p. 82-83)

Hawari (1997, p. 33) mengemukakan bahwa organisasi kesehatan se-Dunia (WHO) telah menyempurnakan batasan sehat dengan menambahkan satu elemen spiritual (agama) sehingga sekarang ini yang dimaksud dengan sehat adalah sehat fisik, psikologis, sosial, dan spiritual (bio-psiko-sosio-spiritual).

Dari berbagai ciri orang yang memiliki mental sehat sebagaimana dijelaskan tersebut, penelitian ini memilih ciri kesehatan mental yang dikemukakan Bastaman dengan alasan bahwa tolok ukur kesehatan mental ini sesuai dengan kajian peneliti seperti keserasian dengan ketaatan beribadah, potensi diri serta keterkaitannya dengan lingkungan dan atas hasil diskusi dari berbagai pihak.

e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesehatan Mental.

Menurut Daradjat (2001, p. 9-10) faktor-faktor yang mempengaruhi kesehatan mental itu secara garis besar ada dua yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal ini antara lain meliputi: kepribadian, kondisi fisik, perkembangan dan kematangan, kondisi psikologis, keberagamaan, sikap menghadapi problema hidup, kebermaknaan hidup, dan keseimbangan dalam berfikir. Adapun yang termasuk faktor eksternal antara lain: keadaan sosial, ekonomi, politik, adat kebiasaan, lingkungan, dan sebagainya. Lebih lanjut Daradjat mengungkapkan bahwa kedua faktor di atas, yang paling dominan adalah faktor internal. Faktor ketenangan hidup, ketenangan jiwa atau kebahagiaan batin itu tidak banyak tergantung pada faktor-faktor dari luar seperti keadaan sosial, ekonomi, politik, adat kebiasaan, dan sebagainya. Akan tetapi lebih tergantung pada cara dan sikap menghadapi faktor tersebut. Meskipun demikian, menurut hemat peneliti keduanya sama-sama penting dan sangat berpengaruh terhadap kesehatan mental sehingga perlu sekali untuk diperhatikan.

Notosoedirdjo dan Latipun (2005, p. 65) menyatakan kesehatan mental merupakan entitas yang dipengaruhi oleh beberapa faktor baik internal maupun eksternal. Kesehatan mental sangat dipengaruhi faktor-faktor tersebut, karena secara substantif faktor-faktor tersebut memainkan peran yang signifikan dalam terciptanya kesehatan mental. Yang termasuk faktor internal adalah faktor biologis dan psikologis, sedangkan yang termasuk faktor eksternal adalah sosial budaya. Faktor internal merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kesehatan mental, utamanya adalah faktor biologis. Di antara faktor biologis yang secara langsung berpengaruh terhadap kesehatan mental, yaitu: otak, sistem endrokin, genetika, sensori, dan kondisi ibu selama hamil. Sedangkan faktor psikologis merupakan aspek psikis manusia yang pada dasarnya adalah satu-kesatuan dengan sistem biologis. Sebagai sub sistem dari eksistensi manusia, aspek psikis senantiasa terlibat dalam dinamika kemanusiaan yang multi aspek sehingga aspek psikis juga erat kaitannya dengan pengaruh kesehatan mental terlebih spiritualitas yang kuat pada jiwa seseorang dan dalam hal ini faktor ketaatan beribadah atau ketaatan

beragama berkaitan erat dengan kesehatan mental. Menurut Muhyani (2012, p. 51) faktor eksternal juga merupakan faktor yang tidak kalah penting dalam mempengaruhi kesehatan mental seseorang, diantaranya adalah stratifikasi sosial, interaksi sosial, lingkungan baik lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat yang didalamnya juga terkandung lingkungan tempat tinggal yang ia diami atau tempat. Dengan demikian, kesehatan mental itu dipengaruhi oleh faktor dalam dan luar diri seseorang sehingga keduanya mempunyai posisi yang sangat kuat dalam kehidupan manusia.

## 2. Kesehatan Spiritual

### a. Pengertian Kesehatan Spiritual

Hungelman dkk (dalam Syam, 2010) mendefinisikan sehat spiritual atau kesejahteraan spiritual sebagai rasa keharmonisan saling kedekatan antara diri dengan orang lain, alam, dan dengan kehidupan yang tertinggi. Menurut Thomas, sehat spiritual adalah kemampuan seseorang dalam membangun spiritualnya menjadi penuh dengan potensi dan kemampuan untuk mengetahui tujuan dasarnya hidupnya, untuk belajar mengalami cinta, kasih sayang, kedamaian, dan kesejahteraan serta cara untuk menolong diri sendiri dan orang lain untuk menerima potensi tertingginya. Menurut Hamid (2009) spiritual merupakan aspek yang di dalamnya mencakup aspek-aspek yang lain, yaitu fisik, psikologi dan sosial. Spiritualitas merupakan hubungan yang memiliki dua dimensi, yaitu antara dirinya, orang lain dan lingkungannya, serta dirinya dengan Tuhannya. Spiritualitas merupakan hubungan yang memiliki dimensi-dimensi yang berupaya menjaga keharmonisan dan keselarasan dengan dunia luar, menghadapi stres emosional, penyakit fisik dan kematian. Secara khusus, kesehatan spiritualitas adalah kemampuan seseorang dalam menjaga keharmonisannya dalam hubungannya dengan diri sendiri, orang lain, alam dan Tuhannya. Kesehatan spiritual yang terbangun dengan baik membantu lansia menghadapi kenyataan, berpartisipasi dalam hidup, merasa memiliki harga diri dan menerima kematian sebagai sesuatu yang tidak dapat dihindari (Potter & Perry, 2009). Faktor yang memengaruhi

kesehatan spiritual seseorang adalah pertimbangan tahap perkembangan, keluarga, latar belakang etnik dan budaya, agama dan pengalaman hidup sebelumnya (Taylor, Lillis, LeMone P & Lynn, 2011).

Hawari (1997, p. 33) menyatakan bahwa spiritual adalah iman dan taqwa sebagai salah satu aspek dalam diri individu klien perlu dipenuhi kebutuhannya seperti juga aspek lainnya. Di negara maju kebanyakan klien masih mempertimbangkan kesehatan spiritual sebagai bagian yang harus diperhatikan. Kesehatan spiritual atau kesejahteraan adalah rasa keharmonisan, saling kedekatan antara diri dengan orang lain, alam, dan kehidupan yang tertinggi.

Dengan demikian, yang dimaksud dengan kesehatan spiritual disini adalah: kemampuan lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng untuk meningkatkan ibadah kepada Allah Swt. yang ditunjukkan dalam sikap taat beribadah, rajin dan tekun dalam mengikuti kegiatan pengajian yang dilaksanakan di Panti Jompo, berlandaskan keimanan dan ketakwaan, serta bertujuan untuk mencapai hidup yang bermakna dan bahagia dunia dan akhirat.

## **H. Lansia**

### **1. Definisi**

Yang dimaksud dengan lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas, baik yang potensial (mampu melakukan kegiatan yang dapat menghasilkan barang atau jasa) dan tidak potensial (yang tidak berdaya mencari nafkah sehingga hidupnya bergantung pada bantuan orang lain).

Di Indonesia, istilah untuk kelompok lansia ini memiliki sebutan yang berbeda-beda. Ada yang menggunakan istilah lanjut usia, ada pula usia lanjut atau jompo. Di Indonesia telah disetujui bahwa kelompok lanjut usia adalah mereka yang berumur 60 tahun keatas. Sesuai Undang-undang nomor 13 tahun 1998 pasal 1 ada dimuat tentang pengertian lanjut usia yaitu seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas (Menkokesra,2010). Pengertian orang lanjut usia atau jompo menurut Undang-undang No.4 tahun 1965 bab 1 pasal 1 sebagai berikut: Orang lanjut usia/jompo adalah setiap orang yang berhubungan dengan lanjut usia tidak

mempunyai atau tidak berdaya guna mencari nafkah untuk keperluan pokok bagi hidupnya sehari-hari. Usia lanjut sebagai tahap akhir kehidupan merupakan sebuah tahap perkembangan yang normal dan akan dialami oleh setiap manusia dan merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari. Batasan lanjut usia dapat ditinjau dari beberapa aspek, antara lainnya:

a. Aspek Umur

- 1) Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, lanjut usia didefinisikan sebagai tahap masa tua dalam perkembangan individu dengan batas usia 60 tahun ke atas.
- 2) Menurut *Second World Assembly on Ageing* (2002), seseorang dapat dikatakan sebagai lanjut usia ketika mencapai usia 60 tahun ke atas (di negara berkembang) atau usia 65 tahun ke atas (di negara maju).

b. Aspek Biologi

Lanjut usia ditinjau dari aspek biologi adalah individu yang telah menjalani proses penuaan, yaitu menurunnya daya tahan fisik yang ditandai dengan semakin rentannya tubuh terhadap serangan berbagai penyakit yang dapat menyebabkan kematian. Hal ini disebabkan oleh terjadinya perubahan dalam struktur dan fungsi sel, jaringan, serta sistem organ, seiring dengan meningkatnya usia.

c. Aspek Sosial

Ditinjau dari aspek sosial, lansia merupakan kelompok sosial tersendiri. Budaya yang berbeda di tiap negara membuat kedudukan kelompok lansia berada di tempat yang berbeda pula. Misalnya di negara-negara berkebudayaan barat, kelompok lansia menduduki strata sosial di bawah kaum muda yang lebih produktif. Sementara, di masyarakat yang lebih tradisional dan menghargai nilai-nilai keluarga di negara-negara berkebudayaan timur, kelompok lansia menduduki kelas sosial yang tinggi dan dihormati oleh masyarakat.

Menurut Marcus dan Francis (1998), berdasarkan tingkat keaktifannya, kelompok lansia dibagi menjadi tiga kategori:

- a. Go go's, yaitu warga lansia yang aktif tanpa bantuan orang lain.

- b. Slow go's, yaitu warga lansia yang semi-aktif tanpa bantuan orang lain.
- c. No go's, yaitu warga lansia yang memiliki cacat fisik dan karenanya sangat bergantung pada orang lain.

Selain itu, Marcus dan Francis juga mengelompokkan lansia berdasarkan umur dengan kemampuan beserta aktivitasnya. Ketiga kategori ini berkaitan langsung dengan kategori lansia berdasarkan tingkat keaktifan yang telah dipaparkan sebelumnya.

Tabel 2.  
Kategori Lansia berdasarkan Usia

	Muda – Tua	Tua	Tua – Tua
Usia	55-70 tahun	70-80 tahun	80 tahun ke atas
Kemampuan	Mandiri	Cukup mandiri	Kurang mandiri dan membutuhkan perawatan lebih
Aktivitas	Memiliki inisiatif sendiri, mampu bersosialisasi dan berekreasi	Memiliki inisiatif sendiri, banyak duduk, mampu bersosialisasi, dan tidak membutuhkan perawat	Inisiatif terbatas, jarang berpindah, membutuhkan perawat, dan membutuhkan terapi kesehatan

Sumber: *People Places: Design Guidelines for Urban Open Space (1998)*

## 2. Lansia dan Masalah Sosialnya.

Lansia merupakan anugerah, menjadi tua dengan segenap keterbatasannya pasti dialami oleh seseorang bila panjang umur. Di Indonesia, istilah untuk kelompok lansia ini belum baku, orang memiliki sebutan yang berbeda-beda. Ada yang menggunakan istilah lansia, ada pula usia lanjut atau jompo. Di Indonesia

telah disetujui bahwa penduduk lansia adalah mereka yang berumur 60 tahun ke atas. Sesuai Undang-undang nomor 13 tahun 1998 pasal 1 tentang pengertian lansia, yaitu seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas (Menkokesra, 2010). Pengertian lansia atau jompo menurut Undang-undang No. 4 tahun 1965 bab 1 pasal 1 sebagai berikut: Orang lanjut usia/jompo adalah setiap orang yang berhubungan dengan lanjut usia, tidak mempunyai atau tidak berdaya guna mencari nafkah untuk keperluan pokok bagi hidupnya sehari-hari.

### 3. Hubungan Sosial Keluarga dengan Lansia

Hubungan sosial adalah hubungan yang dinamis yang menyangkut hubungan antar individu, antar kelompok, antar orang dengan kelompok. Proses hubungan sosial dapat terjadi secara langsung dengan tatap muka maupun secara tidak langsung atau menggunakan media, misalnya telepon, televisi, radio, surat menyurat, dan lain-lain. Proses hubungan sosial terjadi pada saat dua individu atau lebih yang saling mengadakan kontak sosial maupun komunikasi. Dalam penelitian ini, hubungan sosial yang dimaksud adalah hubungan sosial lansia dengan keluarganya, yakni kunjungan keluarga (langsung menjenguk lansia ke panti), komunikasi dengan lansia (baik secara langsung *face to face*, ataupun dengan cara telepon, sms, surat dan alat komunikasi lainnya.)

## I. Panti Jompo

### 1. Definisi

Menurut Hurlock (1993, p. 29) panti jompo adalah tempat tinggal yang dirancang khusus untuk orang lansia, yang di dalamnya disediakan semua fasilitas lengkap yang dibutuhkan orang lanjut usia. Panti Jompo merupakan unit pelaksanaan teknis yang memberikan pelayanan sosial bagi lanjut usia, yaitu berupa pemberian penampungan, jaminan hidup seperti makanan dan pakaian, pemeliharaan kesehatan, pengisian waktu luang termasuk rekreasi, bimbingan sosial, mental serta agama, sehingga mereka dapat menikmati hari tuanya dengan

diliputi ketentraman lahir batin. Panti Jompo merupakan suatu wadah pengawasan dan perhatian untuk para lansia.

Menurut yayasan Gerontologi Abiyoso, yang dimaksud dengan Panti Jompo adalah suatu wadah bagi warga lanjut usia atau suatu perkumpulan yang berada di suatu pedesaan atau kelurahan yang anggotanya adalah warga lanjut usia. Selain itu, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, definisi dari Panti Jompo menurut kata panti, jompo, dan Panti Jompo, antara lain:

- a. Panti; berarti rumah atau tempat kediaman. Bersangkutan dengan tempat tinggal sebagai bagian dari kebutuhan pokok manusia yaitu 'papan' atau tempat tinggal.
- b. Jompo; berarti tua sekali dan sudah lemah fisiknya, tua renta.
- c. Panti Jompo; merupakan rumah tempat menampung, mengurus dan merawat orang jompo. Tempat berkumpulnya warga lansia yang baik secara sukarela ataupun diserahkan oleh pihak keluarga untuk diurus segala keperluannya. Merupakan sebuah kewajiban negara untuk menjaga dan memelihara setiap warga negaranya termasuk warga lansia sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia (1998). Berdasarkan uraian tersebut maka panti jompo yang penulis maksudkan disini adalah sebuah wadah yang memberikan pelayanan sosial bagi lanjut usia, yaitu berupa pemberian penampungan, jaminan hidup seperti makanan dan pakaian, pemeliharaan kesehatan, pengisian waktu luang termasuk rekreasi, bimbingan sosial, mental serta agama sehingga mereka dapat menikmati hari tuanya dengan diliputi ketentraman lahir batin.

## 2. Sejarah Panti Jompo

### a. Sejarah Panti Jompo di Amerika

Di Amerika, program jaminan sosial nasional, *Medicare*, dimulai oleh pemerintah pada tahun 1965. Program ini menjamin akses asuransi kesehatan untuk warga berusia 65 tahun ke atas. Program ini membuat banyaknya Panti Jompo didirikan, meskipun sebenarnya sudah ada beberapa Panti Jompo yang

telah berdiri di tahun 1930-an sebagai konsekuensi dari *Great Depression* dan *Social Security Act* (1935).

b. Sejarah Panti Jompo di Inggris

Kemunculan Panti Jompo di Inggris adalah pada tahun 1862 di Chelsea, yang dibangun oleh arsitek Christopher Wren. Tetapi, Panti Jompo ini dikhususkan hanya untuk tentara pensiunan dan disebut sebagai *Retirement Home for Soldiers*, kini bergabung dengan rumah sakit *Royal Hospital*. Kemudian, usaha pemerintah untuk menyediakan perawatan dasar untuk warga lanjut usia berlangsung pada awal era industri dengan munculnya *New Poor Law* (1834). Panti Jompo didirikan untuk menyediakan tempat bagi warga lanjut usia yang membutuhkan perawatan khusus.

c. Sejarah Panti Jompo di Indonesia

Di Indonesia, dalam usaha mewujudkan kesejahteraan sosial bagi warga lansia, pemerintah menetapkan kebijakan untuk membantu dan menyantuni warga lansia baik di dalam maupun di luar Panti Jompo. Pemberian bantuan dan penyantunan kepada warga lansia ditujukan kepada mereka yang kondisi fisik atau ekonominya lemah. Dalam hal ini, Departemen Sosial RI melihat masalah yang dihadapi oleh warga lansia, misalnya ketiadaan sanak keluarga, kerabat, dan masyarakat lingkungan yang dapat memberikan bantuan tempat tinggal dan penghidupan, ketiadaan kemampuan ekonomi dari keluarga untuk menjamin penghidupan secara layak, serta kebutuhan penghidupan yang tidak dapat dipenuhi melalui lapangan pekerjaan yang ada. Akhirnya pemerintah mendirikan Panti Jompo yang biasa disebut dengan Sasana Tresna Werdha. Panti Jompo yang pertama didirikan di Jakarta yaitu Panti Jompo Sasana Tresna Werdha Budi Mulia 1 yang terletak di Cipayung, Jakarta Timur, di atas tanah seluas 9.000 m<sup>2</sup> pada Agustus 1968. Tujuan dari pendirian Panti Jompo ini adalah untuk memberikan Pelayanan sosial bagi lanjut usia terlantar agar dapat hidup secara wajar dalam kehidupan bermasyarakat, yang meliputi perawatan, perlindungan dan pembinaan fisik, spiritual, sosial dan psikologis. Berdasarkan Perda No. 15 Tahun 2002

mengenai Perubahan atas Perda No. 15 Tahun 2000 Tentang Dinas Daerah, maka Panti Sosial Tresna Werdha berganti nama menjadi Balai Perlindungan Sosial Tresna Werdha.

### 3. Fungsi dan Tujuan Panti Jompo

Hurlock (1993, p. 29) mendefinisikan panti jompo sebagai tempat tinggal warga lansia. Panti jompo adalah tempat merawat dan menampung jompo. Panti Jompo adalah tempat tinggal yang dirancang khusus untuk orang lanjut usia, yang di dalamnya disediakan semua fasilitas lengkap yang dibutuhkan orang lanjut usia. Panti Jompo merupakan unit pelaksanaan teknis yang memberikan pelayanan sosial bagi lanjut usia, yaitu berupa pemberian penampungan, jaminan hidup seperti makanan dan pakaian, pemeliharaan kesehatan, pengisian waktu luang termasuk rekreasi, bimbingan sosial, mental serta agama, sehingga mereka dapat menikmati hari tuanya dengan diliputi ketentraman lahir batin.

Menurut Teori Aktivitas yang dikembangkan oleh Robert J. Havighurst (1961), kebahagiaan dan kepuasan timbul dari adanya keterlibatan dan penyesuaian diri dalam menghadapi tantangan hidup. Semakin warga lansia aktif dan terlibat, semakin kecil kemungkinan mereka menjadi renta dan semakin besar kemungkinan mereka merasa puas dengan kehidupannya. Teori Aktivitas ini menyatakan bahwa individu-individu seharusnya melanjutkan peran-peran masa dewasa di sepanjang masa akhir. Oleh karena itu, sebuah Panti Jompo harus memenuhi kebutuhan warga lansia terhadap fungsi dan tujuan dari tempat tinggal itu sendiri agar mereka merasa betah tinggal di Panti Jompo.

Fungsi Panti Jompo antara lain: tempat warga lansia dapat beraktivitas dengan aman, tempat atau wadah warga lansia dirawat dan diberi perhatian, tempat warga lansia untuk bertemu dan berkumpul dengan komunitasnya dan mendapatkan hiburan, serta sarana pengembangan sosial bagi warga lansia agar tidak merasa kesepian atau ditinggalkan. Berdasarkan fungsi tersebut, maka tujuan dari Panti Jompo antara lain: menangani masalah yang dihadapi warga lansia dalam kehidupan sehari-hari, memberikan tempat tinggal bagi warga lansia untuk dapat

memenuhi kebutuhan fisik dan psikologis, meningkatkan standar kehidupan dan kesehatan warga lansia agar mendapat kehidupan yang layak, meningkatkan kesadaran dan kemampuan warga lansia dalam memelihara kesehatan diri sendiri, meningkatnya pembinaan dan pelayanan kesehatan warga lansia di Panti Jompo, baik oleh perawat maupun petugas kesehatan, meningkatkan hubungan sosial antar sesama warga lansia, terpenuhinya fungsi kesejahteraan untuk warga lansia, serta terpenuhinya kebutuhan fisik, psikologis, sosial, dan spiritual warga lansia.

Menurut Hurlock (1993, p. 29) ada beberapa keuntungan yang dapat dinikmati oleh para lansia bila tinggal di Panti Jompo, yaitu: Perawatan dan perbaikan wisma dan perlengkapannya dikerjakan oleh lembaga; Semua makanan mudah diperoleh dengan biaya yang memadai; Perabotan dibuat untuk rekreasi dan hiburan; Terdapat kemungkinan untuk berhubungan dengan teman seusia yang mempunyai minat dan kemampuan yang sama; Kesempatan yang besar untuk dapat diterima secara temporer oleh teman seusia daripada dengan orang yang lebih muda; Menghilangkan kesepian karena orang-orang disana dapat dijadikan teman; Perayaan hari libur bagi mereka yang tidak mempunyai keluarga tersedia disini; serta ada kesempatan untuk berprestasi berdasarkan prestasi di masa lalu, kesempatan semacam ini tidak mungkin terjadi dalam kelompok orang-orang muda. Selain mendapat beberapa keuntungan, terdapat pula beberapa kerugian bila tinggal di Panti Jompo, di antaranya adalah: biaya hidup yang lebih mahal daripada tinggal di rumah sendiri; seperti halnya makanan di semua lembaga, biasanya kurang menarik daripada masakan rumah sendiri; pilihan makanan terbatas dan seringkali diulang-ulang; berhubungan dekat dan menetap dengan beberapa orang yang mungkin tidak menyenangkan; letaknya seringkali jauh dari tempat pertokoan, hiburan dan organisasi masyarakat; serta tempat tinggalnya cenderung lebih kecil daripada rumah yang dulu.

## **J. Kajian Terdahulu**

Di antara penelitian-penelitian yang relevan dengan topik yang penulis teliti adalah :

### 1. Riset M. Syukri Azwar Lubis.

Penelitian M. Syukri Azwar Lubis (2017, pp. 17-18) mengkaji tentang “*Pembinaan Kesehatan Mental Santri Melalui Bimbingan Dan Konseling Islami Di Pesantren Sumatera Utara.*” Penelitian yang dimuat dalam disertasi UIN Sumatera Utara Medan Tahun 2017 ini bertujuan untuk: 1) Menganalisis dan mendeskripsikan teknik pembinaan mental yang dilakukan Kyai/Ustadz di Pesantren Sumatera Utara; 2) Menganalisis dan mendeskripsikan aspek dalam konseling Islami yang dilakukan oleh Kyai/Ustadz di Pesantren Sumatera Utara; 3) Menganalisis dan mendeskripsikan upaya pemeliharaan kesehatan mental Islami yang dilakukan Kyai/Ustadz di Pesantren Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah pimpinan pondok pesantren, konselor pondok pesantren, orang tua santri, dan santri di pondok pesantren. Data yang terkumpul melalui berbagai teknik tersebut, diperiksa dan dilakukan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan. Ada tiga temuan dalam penelitian ini, yaitu: *Pertama*, Teknik konseling Islami yang dilakukan oleh Kyai/Ustadz di Pesantren Musthafawiyah Purba Baru adalah: Organisasi kelompok, teknik konseling ini merupakan pendekatan secara kelompok (*group guidance*), Teknik yang bersifat lahir, dan Teknik konseling Islami yang bersifat batin. Di Pesantren Daar Al-Ulum Asahan teknik Konseling Islami yang dilakukan adalah: Konseling secara langsung dan tidak langsung dan teknik *spiritualism method*. Sedangkan di Pesantren Modern Unggulan Terpadu Darul Mursyid dilakukan dengan teknik konseling individu dan konseling kelompok dan teknik konseling client centered method. Kedua, aspek yang dibina dalam konseling oleh Kyai/Ustadz di ketiga pesantren ini menggunakan aspek keberagaman. Ketiga, upaya pemeliharaan mental islami dalam literatur berkembang yang kemudian dijadikan rujukan dalam membina kesehatan mental Islami adalah pola atau metode Iman, Islam dan Ihsan kemudian penanaman nilai akhlak, baik akhlak kepada Allah, akhlak individual, akhlak sosial serta akhlak kepada alam.

Adapun fokus penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang penulis lakukan, yaitu berfokus pada pembinaan kesehatan mental dengan menggunakan metode Iman, Islam dan Ihsan, juga penanaman nilai akhlak (akhlak kepada Allah, akhlak individual, akhlak sosial serta akhlak kepada alam). Letak perbedaannya adalah sasaran penelitian M. Syukri Azwar Lubis ini yaitu santri di Pesantren, sedangkan sasaran penelitian yang penulis lakukan ditujukan kepada Lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kecamatan Syamtalira Bayu Kabupaten Aceh Utara.

## **2. Riset Nina Siti Salmaniah Siregar.**

Peneliti Nina Siti Salmaniah Siregar (2016, pp. 22-35) mengkaji tentang “*Komunikasi Terapeutik Dokter Dan Paramedis Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Bernuansa Islami di Kota Medan*”. Penelitian yang dimuat dalam disertasi UIN Sumatera Utara Medan Tahun 2016 ini bertujuan untuk mencari jawaban tentang bentuk-bentuk komunikasi terapeutik yang dilakukan dokter dan paramedis pada fase orientasi, fase kerja (*working*) dan fase penyelesaian (*termination*) terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit bernuansa Islami di Kota Medan (Rumah Sakit Haji Medan, Rumah Sakit Islam Malahayati dan Rumah Sakit Muhammadiyah Sumatera Utara), mendeskripsikan penerapan prinsip-prinsip Komunikasi Islam. Hasil penelitian diketahui bahwa bentuk-bentuk komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh dokter dan paramedis atau perawat terhadap pasien pada fase orientasi, fase kerja (*working*) dan fase penyelesaian (*termination*) adalah melalui komunikasi interpersonal dengan penyampaian pesan melalui bentuk komunikasi verbal, komunikasi tertulis, dan komunikasi nonverbal. Bentuk komunikasi verbal dilakukan melalui dimensi jelas dan ringkas, perbendaharaan kata, jeda dan kesempatan berbicara, arti denotatif dan konotatif, waktu dan relevansi serta pemberian humor. Bentuk komunikasi tertulis dilakukan melalui surat, memo, resep obat dengan memperhatikan kejelasan dan ketepatan pesan, serta bentuk komunikasi nonverbal dilakukan melalui penampilan diri, nada suara, ekspresi

wajah dan sentuhan. Keseluruhan bentuk dan dimensi komunikasi interpersonal tersebut belum optimal dilakukan dan diberikan oleh dokter dan paramedis atau perawat, begitu juga dengan prinsip-prinsip Komunikasi Islam yang belum diterapkan secara optimal dan belum menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien pada rumah sakit bernuansa Islami di Kota Medan.

Bentuk komunikasi dalam penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang penulis lakukan, yaitu penerapan bentuk komunikasi interpersonal dengan penyampaian pesan melalui bentuk komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Letak perbedaannya adalah bahwa penelitian Nina Siti Salmaniah Siregar ini berfokus pada komunikasi antara Dokter dan Paramedis dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit bernuansa Islami, sedangkan fokus penelitian yang penulis lakukan ditujukan kepada Komunikasi antara Penyuluh Agama Islam dan Lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kecamatan Syamtalira Bayu Kabupaten Aceh Utara.

### **3. Riset Syafruddin Ritonga.**

Syafruddin Ritonga (2019, pp. 27-35) mengkaji tentang “*Implementasi Komunikasi Islam Dalam Komunikasi Terapeutik Bagi Penyembuhan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Di Kota Medan*”, Penelitian yang dimuat dalam disertasi UIN Sumatera Utara Medan Tahun 2019 ini bertujuan mencari jawaban tentang bagaimana praktik komunikasi Islam dapat dilakukan dengan baik oleh dokter dan perawat. Penelitian ini juga bertujuan mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik dalam komunikasi Islam di Rumah Sakit Umum di Kota Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Komunikasi Islam dalam komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh tenaga medis pada Rumah Sakit Umum di kota Medan yakni Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik, Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi, dan Rumah Sakit Haji Medan menerapkan komunikasi *terapeutik* dalam komunikasi Islam, seperti mengucapkan salam ketika memasuki ruangan, menyapa setiap pasien sebelum memeriksa dan menanyakan perkembangan kesehatannya. Ini merupakan bentuk komunikasi yang harus

dilakukan oleh setiap tenaga medis. Permasalahan yang dihadapi tenaga medis pada implementasi komunikasi Islam dalam komunikasi terapeutik bagi penyembuhan pasien pada Rumah Sakit Umum di kota Medan yaitu ketidakmungkinan bagi para medis untuk senantiasa mengucapkan *Assalamu 'alaikum*, dikarenakan tidak semua pasien yang ada di Rumah Sakit Umum Kota Medan beragama muslim, sehingga tidak memungkinkan adab-adab islami tersebut diterapkan selama proses komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Umum Kota Medan. Selain itu permasalahan yang dialami tenaga medis yaitu berinteraksi dengan pasien yang mengalami gangguan pendengaran sehingga tenaga medis sulit menerapkan komunikasi terapeutik. Dalam mengimplementasi komunikasi terapeutik, tenaga medis juga mengalami permasalahan seperti pasien yang sakit parah sehingga pasien sulit berkomunikasi dengan tenaga medis sehingga komunikasi terapeutik tidak berlangsung secara efektif. Model implementasi komunikasi Islam dalam komunikasi *terapeutik* bagi penyembuhan pasien pada Rumah Sakit Umum di kota Medan yaitu Komunikasi Interpersonal yang dianggap paling efektif karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Dari komunikasi ini tenaga medis dapat mengetahui mengubah sikap, pendapat dan perilaku pasien sehingga diharapkan komunikasi terapeutik dalam proses penyembuhan pasien menjadi efektif. Selain itu Model implementasi komunikasi Islam pada komunikasi terapeutik penelitian ini menghasilkan model komunikasi penanda, yaitu komunikasi yang dilakukan atas dasar kesadaran tim medis, yaitu perawat dan dokter. Model komunikasi Islam ini tidak secara formal dilaksanakan, melainkan secara substansi memiliki kesamaan dengan nilai-nilai komunikasi Islam.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu: model implementasi komunikasi Islam yang diterapkan oleh tenaga medis terhadap penyembuhan pasien di RSUD kota Medan ialah komunikasi interpersonal karena sifatnya yang dialogis (berupa percakapan). Dari komunikasi ini tenaga medis dapat mengubah sikap, pendapat dan perilaku pasien sehingga komunikasi terapeutik dalam proses penyembuhan pasien menjadi efektif. Dalam hal ini, penelitian yang penulis laksanakan juga mengarah kepada bentuk komunikasi interpersonal. Letak

perbedaannya adalah bahwa penelitian Syafruddin Ritonga ini berfokus pada penyembuhan pasien di Rumah Sakit Umum melalui Komunikasi Terapeutik secara Islami, sedangkan fokus penelitian yang penulis lakukan ditujukan kepada kesehatan mental dan spiritual lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kecamatan Syamtalira Bayu melalui Komunikasi Interpersonal dan Komunikasi Kelompok.

#### 4. Riset Davis Roganda, dkk.

Davis Roganda, dkk. (2015, pp. 183-193) mengkaji tentang “*Pola Komunikasi Interpersonal Terapeutik Dokter Terhadap Pasien Anak*”. Penelitian ini dimuat dalam Jurnal Bisnis dan Komunikasi Kalbisocio Volume 2 Nomor 2 Edisi Agustus 2015. Penelitian ini dilaksanakan di Klinik First Chiropractic Jakarta, dengan tujuan untuk mencari jawaban tentang pola komunikasi yang diterapkan oleh dokter dalam menangani pasien anak yang memiliki penyakit bawaan dan harus mengikuti metode terapi. Peneliti ingin menggambarkan bagaimana pola komunikasi terapeutik yang dipraktekkan dokter terhadap pasien anak. Penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran bagaimana pola komunikasi dokter dengan pasien anak dilihat dari nada suara, kontak mata, posisi badan, jarak interaksi, sentuhan dan bagaimana cara mengalihkan perhatian anak ketika akan dilakukan asuhan terapi keperawatan. Hasil penelitian diketahui bahwa pada saat melakukan terapi atau yang lebih dikenal dengan *adjustment*, dokter tidak hanya menggunakan bahasa secara verbal, namun justru akan lebih sering menggunakan bahasa tubuh dan ekspresi wajah (nonverbal) untuk mendapatkan perhatian dari pasien anak agar mereka tertarik. Di samping itu, diharapkan *adjustment* akan lebih dilaksanakan dengan maksimal karena pendekatan dengan menggunakan komunikasi nonverbal tidak membuat mereka merasa takut atau cemas saat akan melakukan terapi. Dalam proses penanganan pasien anak, dokter memperhatikan pula perilaku dari pasien tersebut dan telah memperkirakan tindakan serta berbagai hal lainnya yang akan dilakukan kepada pasien anak dalam proses terapi berlangsung. Ketenangan dan kenyamanan adalah suasana yang sangat dibutuhkan

oleh pasien anak. Dokterpun telah banyak mempelajari mengenai kondisi situasi perasaan anak saat pertama kali mereka saling berhadapan (antara pasien dan dokter). Dengan senang hati dokter menceritakan pengalamannya yang unik saat melaksanakan *adjustment* agar anak juga merasa teralihkan perhatiannya. Setelah itu, orang tua pasien akan menjelaskan kondisi kesehatan pada pasien atau anak mereka. Pada saat melakukan terapi atau yang lebih dikenal dengan *adjustment*, narasumber atau dokter tidak hanya menggunakan bahasa secara *verbal*, namun justru akan lebih sering menggunakan bahasa tubuh dan ekspresi wajah (*nonverbal*) untuk mendapatkan perhatian dari pasien anak agar mereka tertarik. Dalam pelaksanaan komunikasi non verbal untuk menarik pasien anak menjadi percaya, dokter akan lebih memberikan pasien anak kebebasan dalam ruangan praktek (klinik). Tidak semua pasien anak akan langsung patuh untuk melakukan terapi, beberapa di antara mereka membutuhkan suasana yang nyaman dan kondusif. Biasanya terjadi pada pasien anak usia 1-5 tahun, hal ini disebabkan pasien belum dapat diberi pengertian mengapa mereka harus datang dan melakukan terapi. Di saat pasien rasanya sudah merasa nyaman dan tenang barulah dokter memberikan tindakan *adjustment*. Tindakan terapi tersebut pun tidak harus berada di atas *bed* pemeriksaan. Dimanapun pasien anak tersebut berada tindakan terapi sesegera mungkin dapat diberikan agar anak tidak takut atau merasa tertekan saat melakukan terapi.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah: pola komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh dokter tidak hanya menggunakan bahasa secara verbal, namun lebih sering menggunakan bahasa tubuh dan ekspresi wajah (*nonverbal*) untuk mendapatkan perhatian dari pasien anak agar mereka tertarik, pendekatan ini digunakan agar pasien anak tidak takut atau cemas, ketenangan dan kenyamanan adalah suasana yang sangat dibutuhkan oleh pasien anak. Dokterpun telah banyak mempelajari mengenai kondisi situasi perasaan anak saat pertama kali mereka saling berhadapan (antara pasien dan dokter). Pola komunikasi tersebut juga diterapkan oleh Penyuluh Agama Islam dalam pembinaan kesehatan mental dan spiritual lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada

Cot Plieng. Perbedaannya adalah penelitian Davis Roganda, dkk. berfokus kepada pola komunikasi interpersonal terapeutik Dokter terhadap Pasien Anak, sedangkan fokus penelitian penulis ditujukan kepada pola komunikasi interpersonal dan komunikasi kelompok Penyuluh Agama Islam terhadap Lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kecamatan Syamtalira Bayu Kabupaten Aceh Utara.

##### **5. Riset Priyo Sasmito, dkk.**

Priyo Sasmito, dkk. (2018, pp. 58-64) mengkaji tentang “Penerapan Teknik Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Pada Pasien”. Penelitian ini dimuat dalam Jurnal Kesehatan Poltekkes Ternate, Volume 11 Nomor 2 Edisi Nopember 2018. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum YARSI Pontianak, bertujuan untuk mengetahui hubungan antara motivasi dengan penerapan teknik komunikasi terapeutik oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum YARSI Pontianak. Jenis penelitian deskriptif analitik korelasional, dengan menggunakan metode kuantitatif dengan desain pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *total sampling* dengan sampel sebanyak 30 orang yang sesuai dengan kriteria inklusi. Hasil uji statistik menggunakan *uji fisher* menunjukkan hubungan antara motivasi dengan penerapan teknik komunikasi terapeutik oleh perawat di ruang rawat inap rumah sakit umum YARSI Pontianak ( $p=0,004$ ). Hasil penelitian didapatkan terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi dengan penerapan teknik komunikasi terapeutik oleh perawat di ruang rawat inap rumah sakit umum YARSI Pontianak.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah: adanya hubungan yang signifikan antara motivasi dengan teknik komunikasi yang diterapkan oleh perawat terhadap pasien di ruang rawat inap RSU YARSI Pontianak. Dalam penelitian penulis tentang Pola Komunikasi Penyuluh Agama Islam Dalam Pembinaan Kesehatan Mental dan Spiritual Lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kabupaten Aceh Utara, terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi yang diberikan Penyuluh Agama Islam dengan respon yang timbul dalam diri lansia, sehingga kesehatan mental dan spiritual lansia di

Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng dapat terwujud. Sedangkan perbedaannya adalah bahwa fokus penelitian Priyo Sasmito, dkk. ditujukan kepada teknik komunikasi terapeutik oleh Perawat pada Pasien, sedangkan fokus penelitian yang penulis lakukan ditujukan kepada pola komunikasi interpersonal dan komunikasi kelompok Penyuluh Agama Islam terhadap Lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kecamatan Syamtalira Bayu Kabupaten Aceh Utara.

#### **6. Riset Ilham Havifi.**

Penelitian Ilham Havifi (2014, pp. 1-12) mengkaji tentang “*Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Lansia Panti Jompo Upt Pstw Khusnul Khotimah Di Kota Pekanbaru*”, yang dimuat dalam jurnal Jom FISIP Volume 1 No. 2 – Oktober 2014. Penelitian ini dilakukan di panti jompo UPT PSTW Khusnul Khotimah Provinsi Riau yang terletak di jalan Kaharudin Nasution Pekanbaru, dengan tujuan untuk mengetahui Efektivitas Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Lansia di Panti Jompo Khusnul Khotimah serta gangguan komunikasi yang mengganggu terjalinnya komunikasi interpersonal yang efektif antara perawat dengan lansia dalam membuat kenyamanan lansia berada di panti jompo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang terjalin antara perawat dengan lansia telah berjalan efektif di UPT PSTW Panti jompo Khusnul Khotimah. Komunikasi interpersonal yang terjadi antara perawat dengan lansia di panti jompo sudah terjalin dengan baik, perawat memberikan semangat, motivasi, dan membangkitkan rasa percaya diri lansia supaya lansia merasa nyaman dalam menghabiskan hari tuanya di panti jompo. Hal ini sangat ditentukan oleh efektivitas komunikasi interpersonal yang terjalin antara perawat dengan lansia di Panti Jompo UPT PSTW Khusnul Khotimah di Kota Pekanbaru. Untuk membentuk efektivitas komunikasi interpersonal khususnya antara perawat dengan lansia panti jompo UPT PSTW Khusnul Khotimah di Kota Pekanbaru ini, dipengaruhi lima aspek yang ditentukan sesuai dengan yang dikemukakan oleh Joseph A. Devito yaitu keterbukaan (*openess*), empati (*empathy*), perilaku positif (*positiveness*), sikap mendukung (*supportiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Pada

komunikasi interpersonal antara perawat dengan lansia di panti jompo UPT PSTW Khusnul Khotimah di Kota Pekanbaru ini, terdapat gangguan komunikasi yang mengganggu terjalinnya komunikasi interpersonal yang efektif antara perawat dengan lansia dalam membuat kenyamanan lansia berada di panti jompo, yaitu gangguan fisik, gangguan psikologis, dan gangguan semantik. Gangguan komunikasi interpersonal antara perawat dengan lansia di Panti Jompo ini bisa ditangani dengan baik apabila perawat memahami bagaimana lansia, dimana perawat diharuskan untuk memahami karakteristik dan kondisi lansia supaya komunikasi interpersonal yang terjadi dapat terjalin dengan baik dan efektif di panti jompo UPT PSTW Khusnul Khotimah di Kota Pekanbaru.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan ialah: perawat panti jompo UPT PSTW Khusnul Khotimah menerapkan pola komunikasi interpersonal terhadap lansia di panti jompo tersebut. Dalam hal ini, perawat memberikan semangat, motivasi, dan membangkitkan rasa percaya diri lansia supaya lansia merasa nyaman dalam menghabiskan hari tuanya di panti jompo. Untuk membentuk efektivitas komunikasi interpersonal khususnya antara perawat dengan lansia panti jompo UPT PSTW Khusnul Khotimah di Kota Pekanbaru ini, dipengaruhi lima aspek yang ditentukan sesuai dengan yang dikemukakan oleh Joseph A. Devito yaitu keterbukaan (*openess*), empati (*empathy*), perilaku positif (*positiveness*), sikap mendukung (*supportiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Disamping itu dalam penerapan komunikasi interpersonal antara perawat dengan lansia di panti jompo UPT PSTW Khusnul Khotimah di Kota Pekanbaru ini, terdapat gangguan komunikasi yang mengganggu terjalinnya komunikasi interpersonal yang efektif antara perawat dengan lansia dalam membuat kenyamanan lansia berada di panti jompo, yaitu gangguan fisik, gangguan psikologis, dan gangguan semantik. Gangguan komunikasi interpersonal antara perawat dengan lansia di Panti Jompo ini bisa ditangani dengan baik apabila perawat memahami bagaimana lansia, dimana perawat diharuskan untuk memahami karakteristik dan kondisi lansia supaya komunikasi interpersonal yang terjadi dapat terjalin dengan baik dan efektif di panti jompo UPT PSTW Khusnul

Khotimah di Kota Pekanbaru. Hal ini juga sejalan dengan penelitian penulis. Dalam melaksanakan pembinaan kesehatan mental dan spiritual lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng, Penyuluh Agama Islam Kabupaten Aceh Utara juga menerapkan hal tersebut di atas. Perbedaannya adalah: fokus penelitian yang dilaksanakan oleh Ilham Havifi tersebut ditujukan kepada pola komunikasi interpersonal perawat terhadap lansia di Panti Jompo UPT PSTW Khusnul Khotimah, sedangkan fokus penelitian penulis adalah pola komunikasi interpersonal Penyuluh Agama Islam terhadap lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kabupaten Aceh Utara.

## **7. Riset Siti Rahmah.**

Penelitian Siti Rahmah (2013, pp. 63-83) berjudul "*Pembinaan Keagamaan Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Sejahtera*", yang dimuat di Jurnal Ilmu Dakwah "Alhadharah" Vol. 12 No. 23, Januari – Juni 2013. Penelitian ini dilakukan di PSTW Budi Sejahtera Provinsi Kalimantan Selatan, dengan tujuan untuk mengetahui tentang pembinaan keagamaan pada lansia di PSTW Budi Sejahtera Provinsi Kalimantan Selatan dan faktor pendukung serta penghambatnya. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pembinaan keagamaan yang dilaksanakan di panti tersebut merupakan proses pembinaan kembali terhadap lanjut usia; (2) Kegiatan pembinaan keagamaan lansia di sana baik berupa bimbingan mental keagamaan, yasinan, tahlilan, dan shalawat, secara umum dilihat dari kuantitas terlaksana dengan baik, namun secara kualitas belum memadai; (3) Faktor penghambat adalah usia para penghuni yang sudah tua mengakibatkan kurangnya kemampuan fisik dan daya ingat, latar belakang pendidikan yang rendah, dan terganggunya sikap mental sebagian mereka terutama para lansia dari kalangan penyandang masalah sosial.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan ialah: pembinaan keagamaan yang dilaksanakan merupakan proses pembinaan kembali terhadap lanjut usia berupa bimbingan mental keagamaan, yasinan, tahlilan, dan shalawat, sedangkan faktor penghambat adalah usia para penghuni yang sudah tua

mengakibatkan kurangnya kemampuan fisik dan daya ingat, serta latar belakang pendidikan yang rendah. Letak perbedaannya adalah bahwa penelitian Siti Rahmah ini difokuskan kepada pembinaan keagamaan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Sejahtera, sedangkan fokus penelitian yang penulis lakukan ditujukan kepada pembinaan mental dan spiritual Lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kabupaten Aceh Utara.

#### **8. Riset Fatwa Nurul Hakim.**

Penelitian Fatwa Nurul Hakim (2018, pp. 199-209) berjudul “Peran Panti Wredha Dharma Bhakti Dalam Membina Lanjut Usia” yang dimuat di Jurnal Media Informasi Penelitian Kesejahteraan Sosial, Vol. 42, No. 2, Agustus 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan dan usaha Panti Wredha Dharma Bhakti Surakarta dalam membina dan mencukupi kebutuhan klien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa panti sosial panti wredha melaksanakan fungsinya dengan pembinaan mental, pembinaan fisik atau perawatan diri, pembinaan ketrampilan, pembinaan olahraga dan rekreasi. Pembinaan mental merupakan usaha di Panti Wredha Dharma Bhakti Surakarta untuk mengembangkan kesadaran dan tanggung jawab klien baik secara mandiri maupun kelompok sehingga para klien dapat berupaya mengatasi masalahnya serta dapat menyesuaikan diri dengan norma-norma kehidupan; Pembinaan fisik yang dilakukan di dalam panti ditujukan untuk mengembangkan daya tahan tubuh dengan latihan-latihan jasmani berupa olah raga atau pengetahuan agar klien menjaga, merawat dan meningkatkan kesehatan, serta kemampuan fisik; Pembinaan Sosial bertujuan untuk menanamkan kesadaran ke arah kerukunan dan kebersamaan hidup bermasyarakat sehingga menumbuhkan sikap tanggung jawab sosial baik di lingkungan panti, keluarga maupun lingkungan masyarakat apabila nanti kembali ke tengah-tengah masyarakat. Petugas panti dalam melaksanakan pembinaan kepada klien memakai metode pekerjaan sosial, yaitu: 1) Bimbingan Klien Secara Perseorangan, ditujukan untuk mengetahui permasalahan klien dalam kesehariannya di dalam panti. Kegiatan ini dilakukan oleh petugas panti secara berkesinambungan dan rutin dijalani oleh setiap penghuni

panti, dilakukan dengan mewawancarai masing-masing klien secara langsung atau dilakukan dengan empat mata. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar klien dapat mengungkapkan isi hatinya kepada petugas panti sehingga petugas dapat mengetahui permasalahan yang dialami oleh klien; 2) Bimbingan Klien Secara Kelompok, dilakukan oleh petugas panti dengan cara mengumpulkan para klien dan membagi mereka secara kelompok agar mereka dapat berinteraksi satu sama lain sehingga terjadi komunikasi. Dalam bimbingan ini petugas juga ikut berpartisipasi misalnya sekedar mengajak mereka bercanda satu sama lain. Kegiatan ini memang ditujukan agar setiap penghuni panti dapat merasakan hidup berkeluarga dan berinteraksi satu sama lain, kegiatan ini dilakukan setiap seminggu sekali. 3) Bimbingan Klien Hidup Bermasyarakat, Klien diajak berinteraksi secara langsung dengan masyarakat atau lingkungan sekitar. Klien juga dilibatkan dalam kegiatan yang dilakukan di lingkungan sekitar, misalnya dalam kegiatan kerja bakti atau perayaan kemerdekaan Republik Indonesia mereka ikut berbaur dengan masyarakat. Tentu saja hal ini sangat berdampak baik sekali dalam membina para klien, mereka sebelum menjadi klien, mereka pasti sebelumnya juga hidup dalam masyarakat bahkan setelah hidup di dalam panti pun mereka dapat juga berinteraksi dengan masyarakat.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah: bahwa panti sosial panti wredha melaksanakan fungsinya dengan pembinaan mental, serta menggunakan metode pekerjaan sosial, yaitu: bimbingan klien secara perseorangan yang ditujukan untuk mengetahui permasalahan klien dalam kesehariannya di dalam panti, serta bimbingan klien secara kelompok yang dilakukan oleh petugas panti dengan cara mengumpulkan para klien dan membagi mereka secara kelompok agar mereka dapat berinteraksi satu sama lain sehingga terjadi komunikasi. Demikian pula penelitian yang penulis lakukan, yaitu mengarah kepada pembinaan mental dengan menerapkan pola komunikasi interpersonal (komunikasi antarpribadi) dan komunikasi kelompok. Perbedaannya adalah: penelitian Fatwa Nurul Hakim ditujukan kepada pembinaan lansia di Panti Wredha

Dharma Bhakti, sedangkan penelitian penulis ditujukan kepada lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kabupaten Aceh Utara.

## **9. Riset Ganda Sigalingging.**

Penelitian Ganda Sigalingging (2017, pp. 6-10) berjudul “Determinan Depresi Pada Lanjut Usia Di Panti Jompo Harapan Jaya Marelan Medan” yang dimuat di jurnal An-Nadaa, Juni 2017. Penelitian bertujuan untuk menganalisis hubungan insomnia dengan depresi pada lansia di Panti Jompo Harapan Jaya Marelan Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan insomnia dengan depresi di panti jompo Harapan Jaya Marelan Medan dengan nilai  $p = 0,003$  ( $p < \alpha 0,05$ ). Kesimpulan penelitian ini, ada hubungan insomnia dengan depresi pada lanjut usia di panti jompo Harapan Jaya Marelan Medan. Tidur merupakan salah satu cara untuk melepaskan kelelahan jasmani dan kelelahan mental. Insomnia merupakan gangguan tidur yang paling sering ditemukan pada lansia. Seseorang yang mengalami insomnia, baik saat memulai tidur atau sering terjaga malam hari atau tidak mampu mempertahankan tidur, akan berdampak pada kesehatannya khususnya pada lanjut usia. Pada tingkat lansia, individu banyak mengalami perubahan secara biologis, dan sosial, khususnya berbagai kemunduran berbagai fungsi dan kemampuan yang dimiliki. Proses penuaan antara lain perubahan penampilan fisik, penurunan daya tahan tubuh, dan penurunan berbagai fungsi organ mengancam integritas lansia. Kondisi tersebut menyebabkan seseorang lansia lebih rentan untuk mengalami berbagai masalah kesehatan termasuk gangguan tidur. Pendekatan pelayanan kesehatan pada kelompok lanjut usia sangat perlu ditekankan pendekatan yang mencakup fisik, psikologis, spiritual dan sosial. Modifikasi lingkungan dengan cara menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman, memberikan edukasi kepada lansia, untuk memahami masalah yang lazim terjadi akibat penuaan salah satunya insomnia. Tetap memberikan dukungan berupa motivasi baik dari pengelola panti jompo, maupun dukungan keluarga dan interaksi sosial di lingkungan panti maupun di luar panti. Demikian juga, pengaturan jadwal tidur, jadwal kunjungan keluarga, mengatur waktu interaksi

sesama lansia melalui kegiatan bersama, misalnya: olah raga, bernyanyi sesuai kemampuannya. Dukungan spiritual melalui kehadiran pemuka agama penting sehingga lansia sehat secara jasmani dan rohani. Kegiatan ini perlu dilakukan secara berkesinambungan demi meningkatkan kualitas hidup lansia yang sehat, mandiri dan produktif. Motivasi lansia untuk tetap melakukan aktivitas sehari-hari, dengan demikian lansia tetap melaksanakan peran sesuai kemampuannya.

Relevansi penelitian dengan penelitian yang penulis lakukan adalah: adanya hubungan insomnia dengan depresi di panti jompo Harapan Jaya Marelan Medan. Tidur merupakan salah satu cara untuk melepaskan kelelahan jasmani dan kelelahan mental. Pendekatan pelayanan kesehatan pada kelompok lanjut usia sangat perlu ditekankan pendekatan yang mencakup fisik, psikologis, spiritual dan sosial. Tetap memberikan dukungan berupa motivasi baik dari pengelola panti jompo, maupun dukungan keluarga dan interaksi sosial di lingkungan panti maupun di luar panti. Demikian juga, pengaturan jadwal tidur, jadwal kunjungan keluarga, mengatur waktu interaksi sesama lansia melalui kegiatan bersama, misalnya: olah raga, bernyanyi sesuai kemampuannya. Dukungan spiritual melalui kehadiran pemuka agama penting sehingga lansia sehat secara jasmani dan rohani. Hal ini juga menjadi fokus penelitian penulis, letak perbedaannya adalah lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng berada dalam kondisi sehat, baik fisik, mental maupun spiritual.

#### **10. Riset Mei Fitriani**

Mei Fitriani (2016, pp. 92-93) mengkaji tentang “Problem Psikospiritual Lansia Dan Solusinya Dengan Bimbingan Penyuluhan Islam (Studi Kasus Balai Pelayanan Sosial Cepiring Kendal)”. Penelitian ini dimuat dalam Jurnal Ilmu Dakwah Volume 36 Nomor 1 Edisi Januari – Juni 2016. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan suatu rumusan bimbingan yang digunakan dalam mengatasi problem psikospiritual yang real dialami lansia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Problem psikologi lansia yang berada di balai pelayanan sosial Cepiring Kendal yaitu kecemasan dan ketakutan, cenderung emosional, banyak bercerita,

keseharian, dukacita dan depresi. Sedangkan problem spiritual yang dialami lansia yaitu kurang dalam pengharapan, memiliki arti dan tujuan hidup yang kurang, menolak berinteraksi dengan tokoh agama, tidak mampu beribadah, tidak mampu berpartisipasi dalam aktivitas agama; Upaya penanganan dalam mengatasi problem psikospiritual lansia dengan perspektif bimbingan penyuluhan Islam menunjukkan bahwa pelaksanaan bimbingan penyuluhan Islam secara umum telah sesuai dengan teori tujuan dan fungsi bimbingan penyuluhan Islam yaitu sebagai pendorong (motivator) bagi lansia sehingga timbul semangat dalam menjalani hari akhir kehidupan, menjadi penggerak untuk mencapai tujuan yaitu ketenangan di hari akhir, serta menjadi pengarah bagi pelaksanaan program bimbingan; Upaya penanganan yang dilihat dari dimensi fisik berupa pelatihan rebana, dan olahraga, dimensi mental berupa latihan membuat kerajinan, dimensi sosial berupa latihan komunikasi (mendengarkan, bercerita, dan kontak fisik), dimensi Spiritual berupa pusat tujuan hidup dan komitmen (berdoa, memaafkan, mempraktekkan ritual, berharap, tertawa, dan bermeditasi).

Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang ingin penulis lakukan adalah: Problem spiritual lansia dapat diatasi dengan bimbingan penyuluhan Islam, yaitu sebagai pendorong (motivator) bagi lansia sehingga timbul semangat dalam menjalani hari akhir kehidupan, menjadi penggerak untuk mencapai tujuan yaitu ketenangan di hari akhir, serta menjadi pengarah bagi pelaksanaan program bimbingan. Upaya penanganan tersebut dapat dilihat dari dimensi mental dan dimensi Spiritual yang dilaksanakan dalam bimbingan penyuluhan Islam. Hal ini sejalan dengan penelitian penulis, yaitu kesehatan mental dan spiritual lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng dapat diwujudkan melalui upaya pembinaan yang dilaksanakan oleh Penyuluh Agama Islam Kabupaten Aceh Utara. Perbedaannya adalah: penelitian Mei Fitriani ini difokuskan kepada lansia di balai pelayanan sosial Cepiring Kendal yang mengalami problem psikospiritual, berupa kecemasan, ketakutan, cenderung emosional, banyak bercerita, keseharian, dukacita dan depresi, sedangkan penelitian penulis difokuskan kepada lansia di Panti Jompo

Alhuda Syuhada Cot Plieng yang tinggal di Panti Jompo karena motivasi untuk belajar agama Islam.

### K. Kerangka Pemikiran

Dari beberapa literatur ditemukan pengertian atau definisi yang berbeda-beda tentang istilah Kerangka Pemikiran. Definisi-definisi yang diutarakan sangat tergantung pada fokus dan persepsi yang dimiliki oleh masing-masing ahli. Namun dalam perbedaan-perbedaan tersebut ditemukan maksud hakiki dari Kerangka Pemikiran yaitu sebagai sebuah diagram yang menggambarkan secara garis besar tentang sebuah penelitian. Diagram tersebut menggambarkan secara singkat tentang masalah, maksud, tujuan, variabel-variabel serta hipotesis sebuah penelitian. Kerangka Pemikiran ini sangat membantu peneliti untuk selalu konsisten dalam setiap tahapan penelitian agar jawaban terhadap masalah penelitian dapat ditemukan dengan baik. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka Kerangka Pemikiran penelitian ini adalah sebagaimana ditunjukkan oleh gambar berikut:



Gambar 11. Kerangka Pemikiran

Penyuluh Agama Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh melaksanakan pembinaan kesehatan mental dan spiritual terhadap lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng yang terletak di Kecamatan Syamtalira Bayu Kabupaten Aceh Utara sejak tahun 2013. Aspek keagamaan melalui jalur pembinaan kesehatan mental spiritual lansia di Panti Jompo merupakan suatu usaha untuk meningkatkan amal ibadah dengan cara praktik atau latihan mempertebal keyakinan akan kebenaran ajaran agama yang dianutnya. Para lansia menyadari akan pentingnya beribadah dan mendekatkan diri kepada Tuhan, agar di hari tuanya mendapatkan ketenangan hidup, kebahagiaan, kedamaian, kearifan dan ketenteraman jiwa. Dengan demikian pembinaan kesehatan mental spiritual sangat dibutuhkan bagi lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kecamatan Syamtalira Bayu Kabupaten Aceh Utara.

Pembinaan kesehatan mental spiritual yang dilaksanakan oleh Penyuluh Agama Islam terhadap lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng menerapkan pola komunikasi interpersonal dan komunikasi kelompok, dimana dalam penerapannya mereka mengalami hambatan komunikasi. Hambatan komunikasi adalah penghalang atau segala hal yang dapat mempengaruhi kelancaran kegiatan penyampaian pesan. Tujuan-tujuan komunikasi tidak tercapai apabila ada hambatan yang menghalanginya. Dalam hal ini ada 3 (tiga) hambatan komunikasi yang dihadapi oleh Penyuluh Agama Islam dalam pembinaan kesehatan mental dan spiritual lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kabupaten Aceh Utara, yakni hambatan pada sumber (komunikator), hambatan pada saluran (media) dan hambatan pada penerima pesan (komunikan).

Sebagai landasan dalam penelitian, peneliti menggunakan teori Stimulus-Organisme-Response (S-O-R). Adapun keterkaitan model S-O-R (*Stimulus, Organism, Respon*) dalam penelitian ini yaitu: Stimulus yang dimaksud adalah pesan yang disampaikan dalam pembinaan kesehatan mental dan spiritual, Organisme yang dimaksudkan adalah lansia di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kecamatan Syamtalira Bayu Kabupaten Aceh Utara sedangkan Respon yang

dimaksud adalah perubahan perilaku di kalangan lansia Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kabupaten Aceh Utara.

. Dengan rumusan masalah dan teori yang digunakan, maka peneliti akan menemukan Kesehatan Mental dan Spiritual Lansia Di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kabupaten Aceh Utara, Pola Komunikasi Interpersonal dan Komunikasi Kelompok Penyuluh Agama Islam Dalam Pembinaan Kesehatan Mental Dan Spiritual Lansia Di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kabupaten Aceh Utara, serta Hambatan Pola Komunikasi Penyuluh Agama Islam Dalam Pembinaan Kesehatan Mental Dan Spiritual Lansia Di Panti Jompo Alhuda Syuhada Cot Plieng Kabupaten Aceh Utara.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN