

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEKERJAAN SOSIAL TERHADAP LANSIA

Noviana Aini

Institut Keislaman Abdullah Faqih (INKAFA) Manyar Gresik

Abstract: This paper seeks to analyze how social work can utilize communication aspect as a skill for social work practices and how social worker practice their communication with elderly people. Every people who live with elderly have a stigma if communicate with elderly is troublesome. So, to answer that, this paper deals particularly with the four issues as follows: (1) the problem between social work and elderly people; (2) the concept skill of social work interpersonal communication toward social work practices with elderly; (3) elderly people, and their need in live; (4) the connection between social work and communication; (5) the verbal and non verbal in interpersonal communication that should be done by social worker to serve elderly people. The paper focuses its analysis on the interpersonal social work communication and its connected in communication. The basic argument developed throughout this paper is that social worker can utilize communication aspect for their practices during intervention and assessment process. My paper also use some Koran's verses to view how is a social worker should've be a good proffesional worker.

Keywords: Social work, Interpersonal communication, Elderly people.

A. Pendahuluan

Jumlah penduduk lanjut usia (Lansia) di Indonesia menunjukkan kecederungan yang meningkat pesat. Pada tahun 1971 penduduk Lansia sekitar 5,31 juta jiwa atau hanya sekitar 4,48% dari total penduduk Indonesia. Pada tahun 1980 berjumlah 7,9 juta (5,5%), dan pada tahun 1990 meningkat menjadi 11,3 juta (6,3%), dan menjadi 14,4 juta (7,18%) pada tahun 2000. Pada akhir tahun 2006 Indonesia merupakan Negara dengan penduduk Lansia ketiga terbesar di Asia dengan jumlah sekitar 19 juta orang atau 8,9%. Beberapa dekade mendatang jumlah Lansia Indonesia diperkirakan lebih besar

dibandingkan dengan balitanya.¹ Dan menurut prediksi, jumlah penduduk lanjut usia Indonesia mencapai 28 juta orang pada tahun 2020. Dengan angka seperti demikian maka Indonesia menjadi bagian dari Negara yang berstruktur tua.

Penyebutan Negara berstruktur tua tersebut disebabkan jumlah penduduk Lansia di Indonesia saat ini sudah di atas 7%, dan Indonesia merupakan Negara tertinggi dengan jumlah Lansianya (414% dalam kurun waktu 1990-2010) serta Negara keempat dalam hal penduduk berstruktur tua setelah China, India dan Amerika Serikat.² Menurut Prof. Dr. Haryono Suyono, pada saat berpidato di depan Bapak Wakil Presiden, Prof. Dr. Boediono, mengenai penancangan Gerakan Nasional Lansia Penduli (GNLP) di Istana Wakil Presiden pada tanggal 09 Maret 2012, menyatakan bahwa dalam kurun waktu 40 tahun terakhir ini, pertambahan jumlah penduduk Lansia sungguh luar biasa. Bila penduduk Lansia pada tahun 1970 hanya sekitar 2 juta jiwa, dan tahun 2011 telah mencapai lebih dari 20 juta jiwa, ini berarti telah terjadi pelompatan jumlah Lansia 10 kali lipat dibandingkan dengan tahun tersebut.³

Sedangkan keadaan Lansia Indonesia sebanyak 2.426.191 (15%) terlantar, dan sebanyak 4.658.279 (28,8%) rawan terlantar. Adapun di tingkat perkotaan dan perdesaan jumlah Lansia yang tidak pernah bersekolah sebesar 35,53%, yang tidak tamat SD sebesar 30,77% dan yang lulus SD sebesar 21,27%. Lansia yang tidak dapat membaca dan menulis sebesar 35,87%.⁴ Sedangkan penduduk Indonesia saat ini yang miskin sekitar 12,5% dari seluruh jumlah penduduk yang ada, maka diperkirakan jumlah penduduk Lansia miskin sekitar 12,5% dari jumlah Lansia yang ada. Apabila ditambah dengan yang sakit-sakitan, jumlah tersebut masih kurang dari 4 juta jiwa. Dan hal tersebut kemudian menjadi sebuah permasalahan jika keberadaan para Lansia tersebut tidak diimbangi dengan optimalitas kinerja pekerja sosial dalam melakukan pelayanan

¹ Departemen Sosial RI Berita Komnas Lansia, "Memperjuangkan Kesejahteraan Lansia", www.depsos.go.id, diakses pada tanggal 15 Maret 2012

² Majalah Gemari Edisi 89/ Tahun XI/ Juni 2008

³ www.madina.co.id. Diakses pada tanggal 20 Maret 2012

⁴ BPS Susenas 2006

pekerjaan sosial. Sehingga dari permasalahan ini dibutuhkan adanya kemampuan seorang pekerja sosial dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh Lansia.

“The Right Man In The Right Place” dan *“The Man Behind The Gun”*, dimana didalamnya terkandung makna yang sangat dalam, bahwa lembaga akan sangat tergantung pada peran pegawainya. Dalam hal ini sebuah lembaga sosial juga membutuhkan peran seorang pekerja sosial untuk mencapai misi dan visinya dalam memberikan layanan kepada Lansia. Untuk mengoptimalkan pembinaan dan pelayanan Lansia harus ada kerja sama antara para pekerja sosial dan Lansia. Suatu kerjasama dapat diwujudkan apabila para pekerja sosial dengan Lansia saling berhubungan dan melakukan interaksi satu sama lainnya. Dalam hal ini, komunikasi interpersonal termasuk didalamnya. Sebagai ilustrasi, pada sebuah program sosial, para pekerja sosial dituntut bekerja profesional, memiliki *basic skill* dalam berkomunikasi, pengetahuan serta sikap yang baik dalam membina dan memberikan pelayanan kepada Lansia.

Mengingat berperannya komunikasi interpersonal bagi pekerja sosial untuk mencapai keberhasilan dalam pekerjaan, maka seorang pekerja sosial hendaknya tidak mengabaikan faktor-faktor komunikasi dalam melakukan pembinaan dan pelayanannya. Pembinaan dan pelayanan hendaknya mengacu kepada perubahan positif pada diri Lansia. Usaha kearah perubahan positif tentu terkait dengan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pekerja sosial. Komunikasi interpersonal ini menyangkut pembicaraan antara pekerja sosial dengan klien Lansia, dimana antara Lansia dan pekerja sosial dapat melihat, mendengar, tertawa, tersenyum dan menyampaikan sesuatu yang lain. Setiap komunikasi yang dilakukan mempunyai makna dan tujuan tertentu.

Berdasarkan pengalaman penulis di lapangan, kegagalan komunikasi interpersonal pekerja sosial dalam berinteraksi dengan Lansia dapat memperburuk hubungan jika komunikasi interpersonal yang dilakukan menyinggung perasaan Lansia dan peran pekerja sosial dalam hal ini kemudian di tuntut untuk mampu berkomunikasi dengan baik dengan para klien Lansia. Dari sinilah kemudian komunikasi interpersonal pekerja sosial yang baik sangat dibutuhkan untuk melanjutkan program pembinaan dan

pelayanan terhadap klien Lansia. Hal tersebut juga menjadi penelitian yang relevan mengingat ilmu komunikasi dapat masuk dalam lingkup pekerjaan sosial untuk membangun hubungan antara pekerja sosial dengan klien yang ditangani. Alasan inilah yang merangsang penulis untuk mengangkat realitas komunikasi interpersonal pekerja sosial terhadap Lansia untuk mendapat satu rumusan komunikasi interpersonal yang efektif dan menghindari terjadinya *mistreatment* disebabkan cara berkomunikasi yang salah.

B. Konsep Komunikasi Interpersonal Pekerjaan Sosial

Istilah komunikasi berasal dari kata Latin *Communicare* atau *Communis* yang berarti sama atau menjadikan milik bersama. Kalau seorang pekerja sosial berkomunikasi dengan Lansia, berarti pekerja sosial berusaha agar pesan yang disampaikan oleh Lansia tersebut menjadi dimengerti.

Komunikasi interpersonal sebenarnya sama dengan pengertian komunikasi yang sudah dikenal pada umumnya. Secara formal komunikasi interpersonal pekerjaan sosial dapat diartikan sebagai proses penyampaian berita yang dilakukan oleh seseorang dalam hal ini pekerja sosial dan diterimanya berita tersebut oleh orang lain yakni Lansia sebagai kliennya atau kelompok kecil dari para Lansia, dengan suatu akibat dan umpan balik yang segera. Komunikasi semacam ini sepertinya tidak jauh berbeda dengan bentuk perilaku orang-orang, adakalanya efektif dan adakalanya tidak efektif.

Sarah Trenholm mengemukakan pandangannya tentang komunikasi interpersonal yaitu : *Interpersonal communication occurs whenever a few interactors (generally two) communicate face-to face, with immediate feedback and the ability to adapt to each other's output.*⁵

Kutipan tersebut menekankan pemahaman bahwa komunikasi interpersonal yaitu komunikasi yang dijalin oleh pihak perorangan dengan pihak lain sehingga terjadi

⁵ Sarah Trenholm. *Human Communication Theory*, (New Jersey: Prentice-Hall. 1986), hlm. 144

suatu proses interaksi hubungan dan penyampaian informasi atau pesan yang dapat dipahami oleh kedua belah pihak. Komunikasi yang dilakukan tersebut hendaknya memiliki makna sehingga pihak yang melakukan proses komunikasi interpersonal ini saling memperoleh timbal balik dan mampu beradaptasi satu sama lain.

Berdasarkan pemahaman diatas maka yang dimaksud perilaku interpersonal dalam pekerjaan sosial adalah praktik komunikasi (pemahaman, adaptasi dan saling keberpengertian) yang dilakukan oleh pekerja sosial dengan Lansia dengan media interpersonal berupa presepsi diri, keterbukaan, citra diri, saling percaya, simpati, empati, suportif, upaya penyesuaian dan pengakraban untuk membangun dan memelihara hubungan interpersonal antara pekerja sosial dengan Lansia.

1. Teori Komunikasi Interpersonal

Komunikasi adalah sebuah mekanisme yang mana dengannya setiap orang terhubung dengan dunia. Kebanyakan *image* diri seseorang berkembang melalui bagaimana cara seseorang berkomunikasi dengan orang lain. Kemampuan untuk terhubung dan berkomunikasi dengan orang lain adalah fondasi utama seorang pekerja sosial untuk berinteraksi dengan klien Lansia. Oleh karena itu, keahlian dalam berkomunikasi memainkan peranan fundamental dalam melakukan praktik interpersonal dengan klien Lansia. Para peneliti komunikasi mempelajari bagaimana komunikasi dapat merubah jangkauan batas dalam melakukan intervensi terhadap klien Lansia yang memiliki kelompok yang sangat heterogen dengan terma gaya dan kemampuan komunikasi mereka.⁶ Berlawanan dengan kepercayaan pada umumnya yang mengatakan bahwa tidak terdapat corak umum yang secara drastis menolak adanya kemampuan komunikasi para Lansia. Mereka menitik beratkan terhadap beberapa hubungan dengan umur yang membedakan dalam berkomunikasi tetapi menganjurkan

⁶ Hummert, M. L. *Stereotypes of the elderly and patronizing speech*, (California: Sage, Thousand Oaks. 1990), hlm. 162-184

bahwa kebanyakan Lansia berkomunikasi dengan cara yang sama dengan orang pada kelompok umur yang berbeda.

Jika Lanjut Usia mengalami kesulitan dalam berkomunikasi, mereka seringkali menghubungkan hal tersebut berkaitan dengan umur mereka yang telah mengalami perubahan. Perubahan kognitif memang berhubungan dengan normalnya masa penuaan termasuk beberapa kelambatan proses seseorang dalam memperoleh informasi, perhatian selektif dan kemampuan dalam menyelesaikan masalah.⁷ Sehingga, komunikasi interpersonal dibutuhkan pekerjaan sosial disini, sebab bentuk komunikasi ini paling sederhana dan disadari atau tidak setiap hari seseorang melakukan interaksi dengan orang lain dalam bentuk komunikasi interpersonal, begitu juga yang terjadi antara pekerja sosial dengan Lansia. Abizar mengartikan bahwa komunikasi interpersonal sebagai komunikasi yang berhadapan secara langsung antara orang satu dengan lainnya dimana penggunaan indera adalah suatu yang mutlak karena satu orang dengan yang lainnya akan saling melihat, mendengar, tertawa dan tersenyum dan meraba satu dengan yang lainnya.⁸

Komunikasi interpersonal pada hakekatnya adalah komunikasi yang bersifat transaksional. Menurut Muhammd ada enam aksioma yang bersifat transaksi dari komunikasi interpersonal yang juga dijadikan prinsip umum para pekerja sosial dalam berkomunikasi dengan Klien Lansia. Masing-masing aksioma tersebut adalah:⁹

1. Komunikasi tidak dapat dielakkan.
2. Komunikasi tidak dapat dibalikkan.
3. Komunikasi mempunyai isi dan dimensi hubungan.
4. Komunikasi meliputi proses penyesuain.
5. Hubungan ditentukan melalui pemberian tanda.
6. Interaksi dipandang sebagai sesuatu yang simetris.

⁷ Siegler, I. C., L. W. Poon, D. J. Madden, and K. A. Welsh.. *Psychological Aspects of Normal Aging*. (Washington, D. C.: American Psychiatric Press. 1996), hlm. 105-122.

⁸ Abizar. *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta: Dirjen Dikti, Depdikbud. 1998), hlm. 201

⁹ Muhammd. A. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 1995), hlm. 152

C. Pemahaman Tentang Lansia

Definisi Lanjut Usia yang disingkat Lansia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun atau lebih (Perda No. 5 tahun 2007 Provinsi Jawa Timur Tentang Kesejahteraan Lansia). Ada juga yang menyebutkan Lansia adalah seseorang dengan usia yang memasuki masa pensiun. Kriteria Lansia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang nomor 13 Tahun 1998 adalah seseorang yang telah memasuki usia 60 tahun. Lansia adalah bagian dari sebuah proses biologis manusia yang tidak dapat dihindari oleh siapapun, proses yang kemudian lazim disebut menjadi tua ini diawali dengan rangkaian perubahan pada fisik seseorang yaitu dengan berkurangnya fungsi tubuh seseorang yang berakibat berkurangnya kekuatan fisik seseorang dan diikuti dengan berkurangnya peran sosial serta ekonomi dalam keluarga dan masyarakat, hal tersebut secara psikologis akan mempengaruhi pola perilaku seseorang (Dinsos Surabaya, 2010 dalam TOR seminar Lansia).

Pengertian mengenai lanjut usia diatas, juga menerangkan bahwa Lansia membutuhkan beberapa kebutuhan dasar dalam memenuhi kehidupannya sehari-hari.¹⁰ Kebutuhan dasar tersebut terkadang tidak terpenuhinya sehingga kehidupan Lansia menjadi terlunta-lunta. Beberapa kebutuhan dasar Lansia berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan *Setiti GS* tersebut adalah sebagai berikut:¹¹

a) Kebutuhan Fisik.

Kebutuhan Lansia secara fisik meliputi sandang, pangan, papan, spiritual dan kesehatan. Kebutuhan makan umumnya tiga kali sehari ada juga dua kali. Makanan yang tidak keras, tidak asin dan tidak berlemak. Kebutuhan *sandang*, dibutuhkan pakaian yang nyaman dipakai. Pilihan warna sesuai dengan budaya setempat. Model yang sesuai dengan usia dan kebiasaan mereka. Frekwensi pembelian umumnya setahun sekali sudah mencukupi. Kebutuhan *papan*, secara umum membutuhkan rumah tinggal yang nyaman. Tidak kena panas, hujan, dingin, angin, terlindungi dari mara bahaya dan dapat untuk melaksanakan

¹⁰ Gail Wilson, *Understanding Old Age*. (London: Sage Publications, 2000), hlm. 137

¹¹ Setiti GS, *Pelayanan Lanjut Usia Berbasis Kekebabatan*. (Pusat Penelitian dan Pengembangan dan Kesejahteraan Sosial, 2006), hlm. 05

kehidupan sehari-hari, dekat kamar kecil dan peralatan Lansia secukupnya. *Pelayanan kesehatan* bagi Lansia sangat vital. Obat-obatan ringan sebaiknya selalu siap didekatnya dan bila sakit segera diobati. Dibutuhkan fasilitas pelayanan pengobatan rutin, murah, gratis dan mudah dijangkau. Kebutuhan lainnya bagi Lansia yang ditinggalkan mati pasangannya. Agar tidak merasa kesepian, memerlukan teman mencurahkan isi hati. Perlu teman ngobrol, menjalani pekerjaan, bepergian, teman ketika berobat. Kebutuhan Lansia bila meninggal kelak berharap ditunggu kerabat dikampung halaman.

b) Kebutuhan Psikis

Kondisi Lansia yang rentan secara psikis, membutuhkan lingkungan yang mengerti dan memahami mereka. Lansia membutuhkan teman yang sabar, mengerti dan memahami kondisinya. Mereka membutuhkan teman bicara, kunjungan kerabat, sapaan dan nasihatnya didengar. Lansia juga butuh rekreasi, silaturahmi kepada kerabat dan masyarakat.

c) Kebutuhan sosial

Lanjut Usia membutuhkan orang-orang dalam berelasi sosial. Terutama kerabat, juga teman sebaya, kelompok kegiatan masyarakat dilingkungannya dapat melalui kegiatan keagamaan, olah raga, dan arisan.

d) Kebutuhan Ekonomi

Bagi Lansia yang tidak memiliki pendapatan tetap, membutuhkan bantuan sumber keuangan. Terutama yang berasal dari kerabatnya. Secara ekonomi Lansia yang tidak potensial membutuhkan uang untuk biaya hidup.

e) Kebutuhan Spiritual

Umumnya Lansia mengisi waktu untuk beribadah. Melalui beribadah Lansia mendapat ketenangan jiwa, pencerahan dan kedamaian menghadapi hari tua. Mereka sangat mendambakan generasi penerus yang sungguh sungguh menjalani ibadah.

Dalam membahas dan mengkaji Lansia penulis menggunakan teori *aging* (menua), karena relevan dengan psikologi Lansia. Teori *aging* ini mendorong kemungkinan adanya pengertian dan pemahaman akan menjadi tua sebagai suatu kepastian baik secara fisik maupun psikis yang kemudian dijadikan sebagai kerangka teori dalam tulisan ini. Ada berbagai macam teori *aging* yang memiliki fokus berbeda dalam penelitian mengenai Lansia baik dalam hal fisik yang terkait dengan teori *biological aging*, psikis yang berada pada teori psikologi perkembangan dan mengenai pelecehan, pembiaran, eksploitasi serta diskriminasi terhadap Lansia masuk dalam *exchange theory*.

Tulisan menggunakan dua teori *aging* yang berfokus pada psikologi perkembangan Lansia yang dinilai dapat membantu peneliti melakukan relevansi antara teori dan subyek penelitian dalam hal penuaan. Adapun teori yang digunakan adalah teori *disengagement* (teori pelepasan) yang digunakan untuk melihat peran Lansia dalam kehidupan sosial masyarakat. Adapun menurut teori yang dikemukakan oleh Cumming dan Henry ini, bahwa proses menjadi tua ditentukan oleh dua arah. Disatu pihak orang menjadi tua semakin tidak terlibat secara emosional dengan dunia sekitar, sehingga individu semakin melepaskan diri dari berbagai ikatan. Sebaliknya, dipihak lain individu dilepaskan oleh kehidupan bersama pada waktu pensiun.¹²

Menurut teori ini hal tersebut dinilai sebagai sesuatu yang wajar dalam kehidupan manusia Lansia. Manusia menjadi tua dengan mengalami pelepasan sehingga menjadi lebih bahagia dengan kebebasan yang diperoleh dan berbagai kewajibannya akan menjadi berkurang baik terhadap lingkungan sosial maupun terhadap kehidupan bersama. Lansia secara perlahan-lahan akan menarik diri dari pergaulan sekitar. Demikian pula pihak masyarakat juga menginginkan agar Lansia menarik diri dari lingkungan sesamanya. Keadaan ini mengakibatkan interaksi sosial Lansia berkurang baik kuantitas maupun kualitasnya. Dengan demikian para Lansia tentu akan kehilangan peran dalam kehidupan masyarakat. Menurut teori pelepasan, penarikan diri dimengerti

¹² Monks, F.J., Knoers, A.M.P., & Haditono, S. R. *Psikologi Perkembangan. Pengantar dalam Berbagai Perkembangannya*. (Yogyakarta:Gadjah Mada University Press, 2002), hlm. 123.

sebagai pernyataan keberhasilan seorang Lansia dalam menghadapi proses penuaan apabila dia mau menarik diri dari kegiatan yang terdahulu.¹³

Teori yang digunakan untuk melihat keikutsertaan Lansia dalam kegiatan pelayanan dan pembinaan yang dilakukan oleh pekerja yakni teori keterikatan selektif, teori ini dikemukakan oleh Munich yang mengatakan bahwa seseorang yang telah memasuki masa usia lanjut dan tidak mempunyai peranan dalam masyarakat atau kehilangan aktivitas sosialnya akan berusaha memasuki lingkungan sosial yang lain, meskipun lebih terbatas mereka akan memberikan peran yang baru. Mereka akan melakukan peran dengan rasa senang dan puas karena merasa mempunyai banyak waktu untuk melakukan kegiatan baru sesuai dengan kemampuannya. Menurut Hardywinoto dasar dari teori keterikatan atau keseimbangan adalah sebagai berikut:¹⁴

1. Lansia tidak disarankan untuk melepaskan peran atau perlu aktif dalam proses penuaan, akan tetapi didasarkan pada pengalamannya dimasa lalu kemudian dipilih peran apa yang harus dipertahankan atau dihilangkan.
2. Peran Lansia yang hilang tidak perlu diganti.
3. Lansia dimungkinkan untuk memilih keperluan cara beradaptasi.

D. Relevansi Antara Komunikasi Dengan Pekerjaan Sosial

F.W. Loewenberg di dalam bukunya yang berjudul “ *Fundamentals of Social Intervention: Basic Concepts, Intervention Activities and Core Skills*” menyatakan adanya lima keterampilan inti pekerjaan sosial yang salah satunya adalah keterampilan-keterampilan berkomunikasi atau *communication skills*.¹⁵ Dalam buku *Human Communication Theory* karya Sarah Trenholm juga dijelaskan bagaimana komunikasi interpersonal mempengaruhi kerja seseorang yangmana hal ini juga berlaku bagi para pekerja sosial selama melakukan proses pembinaan dan pelayanan terhadap Lansia, terutama saat pekerja sosial dituntut untuk melakukan prinsip-prinsip praktek teknis pekerjaan sosial yang di dalamnya

¹³ Hardywinoto, *Panduan Gerontologi*. (Jakarta: PT. Gramedia Utama Pustak, 1999), hlm. 222.

¹⁴ Hardywinoto, *Panduan Gerontologi*. ..., hlm. 134

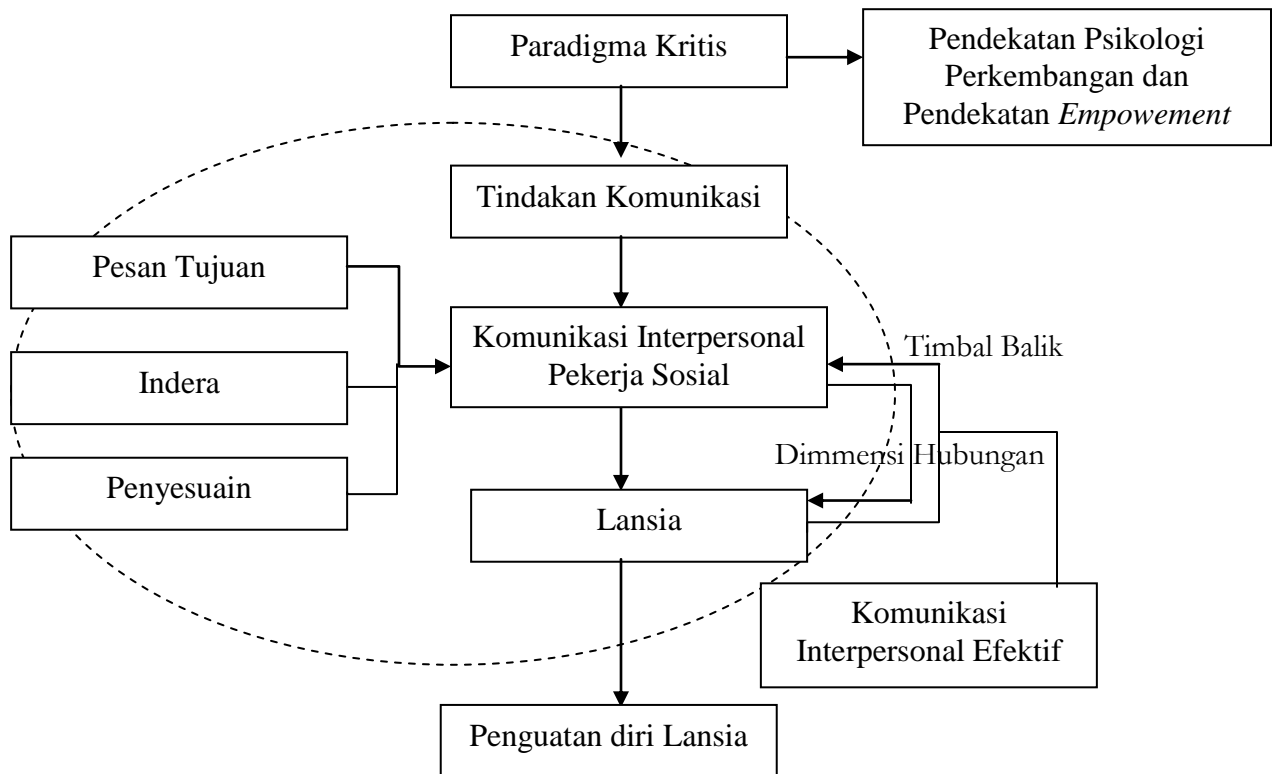
¹⁵ Dwi Heru Sukoco, *Profesi Pekerjaan Sosial dan Proses Pertolongannya*. (Bandung: Koperasi Mahasiswa STKS, 1991), hlm. 124.

memuat mengenai alat pekerja sosial berupa interview, diskusi yang keduanya akan berjalan lancar jika seorang pekerja sosial memiliki skill komunikasi yang mumpuni.

E. Kerangka Teori Pemikiran

Untuk mudah dipahami hubungan komunikasi interpersonal pekerja sosial dengan Lansia, digambarkan kerangka berfikir dari teori yang ada sebagai berikut:

Skema 1: Kerangka Pemikiran



Berangkat dari paradigma kritis, penulis menemukan adanya tindakan komunikasi yang digunakan oleh pekerja sosial terhadap Lansia seringkali terjadi adanya *mistreatment* dalam memberikan layanan pekerjaan sosial yang harusnya tepat sasaran. Oleh sebab itu penulis menggunakan pendekatan psikologi perkembangan untuk mengetahui kejiwaan Lansia dan menggunakan pendekatan *empowerment* yang kemudian dapat dijadikan sebagai pijakan untuk mengeksplor kedirian Lansia.

Seorang pekerja sosial kemudian melakukan komunikasi interpersonal terhadap Lansia baik itu disadari oleh pekerja sosial atau tidak dalam proses melakukan *assessment*, intervensi hingga proses terminasi dan evaluasi, disini tentu saja pekerja sosial membawa pesan tujuan dimana semua proses tersebut melingkupi proses pelayanan pekerjaan sosial terhadap Lansia. Pekerja sosial juga akan menggunakan indera dan kemampuan penyesuaian dirinya untuk mendengarkan segala keluhan dan permasalahan Lansia untuk kemudian direspon kembali dengan tindakan pelayanan pekerjaan sosial sehingga terjadi timbal balik saling keberpengertian antara pekerja sosial dan Lansia, dalam tulisan ini kemudian akan mengelaborasi komunikasi interpersonal yang efektif dan dapat membantu pekerja sosial dalam menghadapi klien Lansia yang kemudian mampu untuk berdaya setelah mendapatkan ketepatan pelayanan dari pekerja sosial melalui komunikasi interpersonal yang dilakukan.

F. Komunikasi Interpesonal Pekerja Sosial

Pada hakikatnya jika terjadi pertemuan atau interaksi antara dua orang, maka terjadilah komunikasi, terutama komunikasi interpersonal. Pada dasarnya seseorang mengkomunikasikan kediriannya kepada orang lain dengan segala kemampuan yang ada pada dirinya. Berdasarkan ini maka kesadaran untuk mengendalikan dan mengubah aspek-aspek destruktif dalam penampilan kepribadian seorang pekerja sosial menjadi persoalan penting.¹⁶ Mengingat bahwa klien pekerja sosial ini adalah Lansia yang secara fisik maupun psikis mengalami penurunan maka komunikasi penggunaan komunikasi bukan hanya komunikasi verbal, akan tetapi komunikasi non verbal juga dibutuhkan.

1. Komuniasi Verbal Terhadap Lansia

Manusia berkomunikasi secara verbal melalui bahasa yang mereka miliki. Dalam hal ini bahasa sebagai komunikasi verbal memiliki peranan penting sebagai media hubungan dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan pekerja sosial kepada Lansia. Dalam buku *Gerontological Social Work* karya Matthias J. Naleppa dan

¹⁶ Achlis, *Komunikasi dan Relasi Pertolongan dalam Pekerjaan Sosial*, (Bandung: Senat Mahasiswa STKS, 1984), hlm. 21

William J. Reid¹⁷ menyebutkan bahwa terdapat hal yang penting dalam melakukan komunikasi verbal terhadap Lansia, yakni mendengarkan dan merespon yang penulis tambahi dengan berbicara dengan bahasa asal Lansia:

a) Berbicara dengan Bahasa ‘Ibu’ Lansia

Bahasa adalah satu media untuk berkomunikasi lewat kata. Ragam bahasa yang dimiliki seseorang akan berbeda satu dengan lainnya tergantung letak geografis dan penyerapan bahasa tersebut dilakukan. Bagi pekerja sosial, memahami beberapa bahasa juga sangat penting, akan tetapi tidak menuntut seorang pekerja sosial untuk benar-benar menguasai berbagai macam bahasa. Untuk berbicara dengan Lansia pekerja sosial juga harus mengetahui terlebih dahulu asal daerah Lansia tersebut, sehingga pekerja sosial dapat mencari tahu beberapa kata efektif yang dapat dijadikan sebagai bahan melakukan komunikasi interpersonal terhadap Lansia.

Dalam hal ini dibutuhkan kejelian pekerja sosial untuk terus-menerus belajar bahasa. Meski bahasa Indonesia adalah bahasa pemersatu tidak ada salahnya jika selama proses pelayanan berlangsung pekerja sosial memakai bahasa ‘ibu’ (asal) klien Lansia, baik beberapa kalimat maupun kata, sehingga klien dapat merasakan kenyamanan saat komunikasi berlangsung.

b) Merespon

Saling merespon adalah aktifitas yang mengalir selama proses komunikasi interpersonal terjadi. Seorang pekerja sosial saat memberikan pesan akan langsung direspon oleh Lansia begitu juga sebaliknya pekerja sosial akan merespon apa yang diutarakan oleh mereka, meskipun terkadang terhadap hambatan seperti yang penulis dapat ketika berkomunikasi dengan Lansia seperti mereka selalu mengulang apa yang dikatakan, memberikan jawaban

¹⁷ Matthias J. Naleppa & William J. Reid, *Geontological Social Work*,(USA: Columbia University Press, 2003), hlm. 40.

yang tidak sesuai dengan pertanyaan serta tidak fokus terhadap pertanyaan. Maka, sebelum melakukan proses komunikasi ada baiknya seorang pekerja sosial melist informasi apa saja yang ingin didapat, klarifikasi kembali jawaban Lansia dengan mengulang kembali apa yang telah mereka nyatakan kepada pekerja sosial.¹⁸ Pertanyaan ini dapat meliputi 5 W 1 H selama proses komunikasi interpersonal berlangsung.

c) Mendengarkan

Mendengarkan adalah sesuatu yang begitu penting dalam melakukan komunikasi interpersonal ini, sebab pesan akan dapat dengan mudah diterima oleh pekerjaan sosial saat berhadapan dengan Lansia. Mendengarkan menjadi hal yang sangat esensial dalam praktek pekerjaan sosial terhadap Lansia. Seorang pekerja sosial akan diuji seberapa empati, sabar dan tanggap dia untuk fokus dan seksama dalam mendengarkan Lansia baik kebutuhan, keluhan penyakit, maupun hal-hal sepele yang dianggap penting bagi Lansia.

Oleh sebab itu pekerja sosial harus mempersiapkan diri secara fisik maupun psikis untuk bersedia mendengarkan Lansia hingga Lansia tersebut menyelesaikan apa yang ingin mereka sampaikan. Untuk menjadi pendengar yang baik seorang pekerja sosial harus paham terhadap pesan yang ingin disampaikan Lansia, pekerja sosial juga harus aktif dalam mendengarkan Lansia, sebab Lansia begitu sensitif dan menuntut lawan bicaranya untuk selalu mendengarkan mereka. Mendengarkan secara efektif juga memberikan manfaat terhadap pekerja sosial yang berhadapan dengan Lansia untuk lebih analitis dalam menginterpretasikan makna pesan yang ingin disampaikan oleh Lansia kepadanya.¹⁹

¹⁸ Matthias J. Naleppa & William J. Reid, *Geontological Social Work*,..... hlm. 46.

¹⁹ Verderber, K. S& R. F. Verderber, *Inter-Act: Interpersonal Communication Concept, Skill and Contexts*. 9th ed. (Belmont CA: Wadsworth, 2001), 23

Mendengarkan adalah mengingat. Seorang pekerja sosial selama proses pelayanan terhadap Lansia menyimpan memori mengenai diri Lansia hal tersebut dilakukan melalui mengulang pernyataan informasi atau mencatat hal-hal yang penting mengenai Lansia agar pekerja sosial memiliki ingatan akan informasi klien Lansia.

2. **Komunikasi Non Verbal Terhadap Lansia.**

Selain komunikasi verbal tidak bisa tidak pekerja sosial sebagai seorang manusia juga pastinya menggunakan komunikasi nonverbal selama berinteraksi dengan Lansia. Seperti penulis dapat dari pekerja sosial di PSTW yang mengatakan bahwa saat berinteraksi dengan Lansia, pekerja sosial tersebut memegang tangan Lansia dengan erat mengarahkan pandangan matanya berhadapan dengan Lansia dan sesekali memeluknya. Sedangkan menurut Matthias J. Naleppa dan William J. Reid terdapat 3 dimensi komunikasi nonverbal yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yaitu:²⁰

a) Kinesik (Bahasa Tubuh/Gerakan)

Kinesik atau bahasa tubuh ini meliputi pandangan mata, ekspresi wajah, *gesture* (isyarat) dan postur. Seperti yang penulis ungkap di atas mengenai komunikasi nonverbal pekerja sosial PSTW, bahwa mata memiliki peran yang cukup efektif selama interaksi berlangsung sehingga terdapat ungkapan 'mulut dapat berbohong tapi mata tidak'. Menatap mata Lansia secara langsung berarti menempatkan pada diri pekerja sosial untuk memperhatikan apa yang disampaikan mereka. Ekspresi wajah seorang pekerja sosial harus selalu ramah penuh senyum kepada klien Lansia. Posisi duduk harus berdekatan sebab Lansia kadangkala memiliki kesulitan untuk mendengarkan, jika Lansia tetap tidak dapat menangkap pesan yang diucapkan oleh pekerja sosial maka dengan mendekatkan

²⁰ Matthias J. Naleppa & William J. Reid, *Gerontological Social Work*,..... hlm. 56.

mulut ke telinga Lansia (berbisik) adalah hal yang efektif agar Lansia mengetahui apa yang ingin disampaikan oleh pekerja sosial tersebut.

Untuk Lansia yang bersedih hati saat menceritakan problem masalahnya, pekerja sosial dapat memeluk Lansia tersebut dengan erat sembari membisikkan kata-kata motivasi dan berucap yang positif untuk menghilangkan rasa kekhawatiran Lansia.

b) Paralinguistik (Intonasi Suara)

Paralinguistik adalah volume, nada serta laju suara yang digunakan untuk berkomunikasi dengan Lansia. Seorang pekerja sosial dapat menambah volume bicaranya kepada Lansia jika Lansia tetap tidak dapat mendengar pesan pekerja sosial, akan tetapi berbisik ke telinga Lansia adalah hal yang lebih efektif untuk didengar Lansia. Sedangkan untuk nada, pekerja sosial harus memelankan bicaranya dan berucap secara jelas agar Lansia juga jelas dalam menerima pesannya.

c) *Proxemics* (Kedekatan Jarak Ruang)

Kedekatan jarak ruang pekerja sosial saat berkomunikasi harus memperhatikan tingkat kenyamanan Lansia. Pertama kali yang harus dilakukan oleh pekerja sosial adalah mengetahui lingkungan dan budaya dalam kehidupan Lansia yakni apakah kedekatan jarak tubuh adalah hal yang tabu bagi mereka atau tidak. Sebab pelayanan terhadap Lansia ditentukan secara berbeda tergantung latar belakang budaya Lansia tersebut.²¹ Akan tetapi kesulitan dalam komunikasi non verbal ini tidak akan berlangsung lama saat pekerja sosial dan Lansia sudah terbangun hubungan yang baik.

G. Ayat-Ayat al-Qur'an Tentang Orang Tua

²¹ Daniel Thurz, Charlotte Nusberg & Jhonnie Prather, *Empowering Older People;an International Approach*, (London: Auburn House, 1995), hlm. 119

Islam dengan kitab Sucinya al-Qur'an dalam beberapa ayat memberikan keterangan kepada manusia di belahan dunia manapun untuk berbuat baik kepada orang tua terutama keluarga, akan tetapi masih saja hingga saat ini kasus-kasus penelantaran, pelecehan, dan eksploitasi terjadi dan hampir semua kasus tersebut dilakukan oleh pihak terdekat terhadap Lansia yakni keluarga. Padahal Allah dalam alquran surat An-Nissa' ayat 36, juga pada surat Al-Baqarah ayat 83 dan surat Al-Israa' ayat 23-24 menyuruh manusia untuk berbuat baik kepada orang tua dalam hal ini adalah Lansia baik itu kepada orang tua sendiri, karib kerabat maupun orang lain. Adapun bunyi ayat tersebut adalah:²²

*“Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatu pun. **Dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapak, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sabayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri**”.* (4:36)

*“Dan (ingatlah), ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): Janganlah kamu menyembah selain Allah, dan **berbuat baiklah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling**”.* (2:83)

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

“Dan rendahkanlah dirimu terhadap mereka berdua dengan penuh kesayangan dan ucapkanlah: "Wahai Tuhanku, kasihilah mereka keduanya, sebagaimana mereka berdua telah mendidik aku waktu kecil".(17:24)

Ayat diatas adalah peringatan bagi manusia untuk selalu berbuat dan berkata baik, tidak berucap kasar, tidak menyia-nyiakan serta senantiasa medoakan orang tua. Ayat-ayat inipun berlaku bagi pekerja sosial yang memiliki amanah saat melakukan proses pelayanan dan pembinaan kepada Lansia. Sebab jika pekerja sosial tersebut telah menerapkan nilai-nilai dalam ayat tersebut maka dia seperti nabi Yahya yang selalu berbuat baik kepada orang tuanya, hal ini terdapat pada surat Maryam ayat 12-14. “

*“Hai Yahya, ambillah Al Kitab (Taurat) itu dengan sungguh-sungguh”. “Dan kami berikan kepadanya hikmah selagi ia masih kanak-kanak”. “Dan rasa belas kasihan yang mendalam dari sisi Kami dan kesucian (dari dosa)”. “Dan ia adalah seorang yang bertakwa, dan **banyak berbakti kepada kedua orang tuanya**, dan bukanlah ia orang yang sombong lagi durhaka”. Dan semoga pekerja sosial di Indonesia yang *concern* terhadap masalah Lansia memiliki jiwa-jiwa seperti nabi Yahya.*

H. Respon dan Analisis

Kajian mengenai komunikasi interpersonal dalam pekerjaan sosial terhadap Lansia yang telah penulis paparkan panjang lebar diatas dengan mengutip beberapa pendapat para ahli serta bagaimana penerapan komunikasi seorang pekerja sosial PSTW terhadap klien Lansia, telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan bagi penulis untuk merumuskan kembali konsep komunikasi *appropriate* bagi Lansia.

Akan tetapi untuk mencapai hal tersebut perlu adanya kejelian selama studi lapangan dilakukan agar dapat mengenal lebih dekat subjek maupun objek penelitian. Adapun penelitian mengenai komunikasi yang pernah penulis lakukan sebelumnya lebih menekankan pada hasil temuan di lapangan tanpa melakukan apapun setelah hasil tersebut didapat. Padahal menurut ideal penulis

saat seorang peneliti sudah pada titik jenuh dari hasil penelitian dan dari penelitian tersebut peneliti telah dapat merumuskan bagaimana komunikasi yang cocok untuk digunakan oleh pekerja sosial terhadap Lansia, maka untuk mengevaluasi hasil penelitian tersebut dia (peneliti) selayaknya melakukan hal semacam *case conference* dengan pihak yang memiliki keterkaitan dan keterikatan dalam penelitian ini, yakni pekerja sosial beserta atasannya.

Keikutsertaan pekerja sosial sebagai subjek penelitian dalam *case conference* ini kemudian dapat memberikan pemahaman kepada mereka mengenai pentingnya komunikasi, dan mereka bersama-sama dengan peneliti melihat hasil serta melakukan analisis ulang terhadap penelitian yang telah didapat untuk diterapkan nantinya. Begitu juga dengan adanya atasan pekerja sosial, setidaknya dengan diadakannya *case conference* dapat mempengaruhi kebijakan berupa pengadaan program pengembangan skill komunikasi bagi pekerja sosial yang concern terhadap permasalahan Lansia.

I. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil studi yang penulis lakukan mengenai komunikasi interpersonal pekerjaan sosial terhadap Lansia, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pemahaman seorang pekerja sosial terhadap konsep komunikasi interpersonal pekerjaan sosial sangat diperlukan mengingat klien yang sedang mereka hadapi adalah Lansia dimana mereka memiliki penurunan fisik, baik itu pengelihatan dan ucapan terlebih lagi pendengaran yangmana setiap manusia akan memahami seseorang melalui apa yang dia dengar kemudian mereka interpretasikan.
2. Seorang pekerja sosial juga dituntut untuk memahami kejiwaan Lansia yakni bagaimana seorang Lansia memandang dirinya dan keadaannya saat ini terutama dalam menghadapi masa dewasa akhir. Pemahaman akan

kebutuhan fisik, psikis, sosial, ekonomi dan spiritual juga menjadi sasaran utama seorang pekerja sosial dalam melakukan intervensi terhadap Lansia.

3. Komunikasi interpersonal memiliki relevansi mendasar dengan pekerjaan sosial dalam wilayah praktek kerjanya.
4. Komunikasi interpersonal pekerjaan sosial terhadap Lansia meliputi komunikasi verbal yakni menggunakan bahasa 'ibu' (asal) klien, merespon dan mendengarkan. Sedangkan pada komunikasi nonverbal yang harus diperhatikan seorang pekerja sosial adalah kinesik (gerak tubuh), paralinguistik (intonasi suara), *proxemics* (kedekatan jarak ruang).
5. Islam dalam kitab sucinya al-Qur'an juga turut menyerukan kepada umat manusia untuk selalu berbuat baik kepada orang tua dalam hal ini adalah Lansia dengan cara tidak menghardik dan selalu berucap kepada mereka dengan ucapan yang baik. Mengenai hal ini termaktub pada surat al-Isra' ayat 23 dan 24.

DAFTAR PUSTAKA

- Abizar. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Dirjen Dikti, Depdikbud, 1998.
- Achlis, *Komunikasi dan Relasi Pertolongan dalam Pekerjaan Sosial*, Bandung: Senat Mahasiswa STKS, 1984.
- BPS Susenas 2006
- Daniel Thurz, Charlotte Nusberg & Jhonnie Prather, *Empowering Older People;an International Approach*, London: Auburn House, 1995.
- Departemen Sosial RI Berita Komnas Lansia, "Memperjuangkan Kesejahteraan Lansia", www.depsos.go.id, diakses pada tanggal 15 Maret 2012.
- Dwi Heru Sukoco, *Profesi Pekerjaan Sosial dan Proses Pertolongannya*. Bandung: Koperasi Mahasiswa STKS, 1991.
- Gail Wilson, *Understanding Old Age*. London: Sage Publications, 2000.

- Hardywinoto. *Panduan Gerontologi*. Jakarta: PT. Gramedia Utama Pustaka, 1999.
- Heru Martono, (2008) *Gerakan Nasional Pemberdayaan Lanjut Usia*. Majalah Gemari Edisi 89/ Tahun XI/ Juni.
- Hummert, M. L. . *Stereotypes of the elderly and patronizing speech*, California: Sage, Thousand Oaks, 1990.
- Majalah Gemari (2008) Edisi 89/ Tahun XI/ Juni.
- Matthias J. Naleppa & William J. Reid, *Geontological Social Work*, USA: Columbia University Press, 2003.
- Monks, F.J., Knoers, A.M.P., & Haditono, S. R. *Psikologi Perkembangan. Pengantar dalam Berbagai Perkembangannya*. Yogyakarta:Gadjah Mada Univesity Perss, 2002.
- Muhammd. A. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Sarah Trenholm. *Human Communication Theory*, New Jersey: Prentice-Hall. 1986.
- Setiti GS. *Pelayanan Lanjut Usia Berbasis Kekerabatan*. Pusat Penelitian dan Pengembangan dan Kesejahteraan Sosial, 2006.
- Siegler, I. C., L. W. Poon, D. J. Madden, and K. A. Welsh.. *Psychological Aspects of Normal Aging*. Washington, D. C.: American Psichiatric Press. 1996.
- Verderber, K. S& R. F. Verderber, *Inter-Act: Interpersonal Communication Concept, Skill and Contexts*. 9th ed. Belmont CA: Wadsworth, 2001.
- www.fpk-org, diakses pada tanggal 15 Maret 2012.
- www.madina.co.id, diakses pada tanggal 20 Maret 2012.