

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Komunikasi

##### 2.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa latin *communis* yang artinya “membuat kebersamaan” atau “membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih”. Akar kata *communis* adalah *communico*, yang artinya “berbagi”. Hal ini yang dibagi adalah pemahaman bersama melalui pertukaran pesan. Ada beberapa pengertian komunikasi menurut para ahli yaitu :

1. Hovland, Janis dan Kelly (Razali, 2022:3) “*Communication is the process by which an individual (the communicator) transmit stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individuals (the audience)*”. Maksud nya yaitu komunikasi adalah sebuah proses seseorang yang bertindak sebagai komunikator mengirimkan stimuli atau respon berupa verbal untuk mempengaruhi kepribadian atau sikap seseorang yang bertindak sebagai komunikan.
2. Dance (Razali, 2022:3) mengatakan komunikasi adalah usaha yang menimbulkan respons melalui lambang lambang verbal.
3. Raymond S. Ross (Razali, 2022:3) “*Communication is a transactional process involving cognitive sorting, selecting, and sharing of symbol in such a way to help another elicit from his own experiences a meaning or responses similar to that intended by the source*”. Jadi Raymond S. Ross beranggapan bahwa komunikasi merupakan sebuah proses transaksional yang

mencakup kegiatan menyeleksi, memilih, dan membagikan makna. Makna tersebutpun bisa berasal dari diri sendiri ataupun dari beberapa sumber lain.

4. Colin Cherry (Razali, 2022:3) mengatakan komunikasi adalah usaha untuk membuat satuan social dari individu dengan menggunakan bahasa atau tanda. Dan juga memiliki serangkaian peraturan untuk berbagai kegiatan mencapai tujuan.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan proses pengiriman pesan yang di sampaikan oleh komunikator kepada penerima pesan atau komunikan, yang dimana didalamnya terdapat tujuan yang akan dicapai bersama

#### 2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi

Dalam proses komunikasi harus mengandung unsur-unsur komunikasi agar terciptanya sebuah komunikasi yang efektif. Ada beberapa unsur komunikasi yaitu :

1. Sumber sebagai salah satu unsur komunikasi yang dimana dasar yang digunakan dalam penyampaian pesan dan digunakan untuk memperkuat pesan yang hendak disampaikan. Sumber sebagai salah satu unsur yang dapat berwujud dalam berbagai bentuk, entah itu berupa orang, lembaga, buku, dokumen, dan lain sebagainya.
2. Komunikator sebagai salah satu unsur yang dapat dipahami sebagai orang yang membawa dan menyampaikan pesan. Dalam sebuah komunikasi, komunikator memiliki peranan yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan dalam mempengaruhi komunikan (penerima pesan).

Komunikator harus memiliki keterampilan untuk memilih sasaran dan menentukan tanggapan yang hendak dicapai. Sebelum melakukan proses komunikasi, komunikator harus memperhitungkan apakah komunikan mampu menangkap pesan yang disampaikannya. Komunikator juga harus bisa menentukan media yang akan digunakan untuk melakukan persuasi sehingga lebih efisien dalam mencapai sasaran.

3. Pesan sebagai salah satu unsur yang dapat dipahami sebagai materi yang diberikan oleh komunikator kepada komunikan. Pesan dapat disampaikan oleh komunikator dalam berbagai cara, misalnya saja melalui kata-kata, nada, suara, hingga gerak tubuh dan ekspresi wajah. Pesan sebagai salah satu unsur yang dapat berwujud dalam berbagai bentuk yaitu :

- a. Pesan informatif yang bersifat memberikan keterangan atau fakta yang menuntun komunikan untuk mengambil keputusan
- b. Pesan persuasive yaitu pesan yang berisikan bujukan yang bertujuan untuk memberikan perubahan sikap komunikan. Perubahan yang terjadi merupakan perubahan yang tidak dipaksakan, melainkan berasal dari kehendak diri sendiri.
- c. Pesan koersif adalah kebalikan dari pesan persuasive. Pesan koersif bersifat memaksa dengan mengandalkan sanksi-sanksi untuk menekan komunikan

4. Channel merupakan saluran penyampaian pesan atau sering disebut juga dengan media komunikasi. Media komunikasi dapat dibagi menjadi dua kategori yakni media komunikasi personal dan media komunikasi massa.

Media komunikasi personal digunakan oleh dua orang atau lebih untuk saling berhubungan. Media komunikasi ini bersifat pribadi, sehingga dampaknya tidak bisa dirasakan oleh orang banyak. Contoh dari media komunikasi personal adalah aplikasi chatting, telepon, skype dan lain sebagainya. Media komunikasi yang kedua yaitu media komunikasi massa, yang dimana media komunikasi ini digunakan untuk mengkomunikasikan pesan dari satu atau beberapa orang kepada khalayak ramai dan memiliki dampak yang lebih besar bagi banyak orang. Contoh media komunikasi massa adalah Media social, televisi, radio.

5. Komunikasi sebagai salah satu unsur dalam unsur-unsur komunikasi yang dapat dibedakan dalam berbagai macam kategori, mula dari segi sifatnya, arahnya, hingga jumlah orang yang terlibat di dalamnya. Unsur komunikasi ini umumnya dibedakan berdasarkan kategori sifat, yakni dikelompokkan kedalam dua kategori, yaitu komunikasi verbal dan non-verbal. Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang menggunakan simbol-simbol verbal. Simbol verbal ini dapat diwujudkan ke dalam bentuk lisan maupun tulisan. Komunikasi Non-verbal merupakan komunikasi yang menggunakan bahasa tubuh seperti gerakan tangan, raut wajah, geleng kepala, tanda, tindakan dan lain sebagainya.
6. Efek merupakan unsur-unsur komunikasi yang memiliki definisi hasil dari suatu komunikasi. Efek komunikasi dapat beraneka macam dan dapat dilihat dalam tiga kategori: Personal opinion, adalah sikap dan pendapat seseorang pada suatu masalah tertentu. Publik opinion, merupakan penilaian social

mengenai suatu hal berdasarkan proses pertukaran pikiran. Majority opinion, dapat dipahami sebagai pendapat yang disetujui oleh sebagian besar public atau masyarakat.

### 2.1.3 Fungsi Komunikasi

Terdapat empat fungsi komunikasi berdasarkan kerangka William I. Gordon (Razali, 2022:5) yaitu :

1. Fungsi Komunikasi sosial mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain.
2. Fungsi Komunikasi ekspresif yaitu dapat dilakukan sendiri atau kelompok. Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan untuk mempengaruhi orang lain, namun dapat untuk mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrument untuk menyampaikan perasaan (emosi). Perasaan tersebut dikomunikasikan melalui pesan-pesan nonverbal.
3. Fungsi Komunikasi ritual yaitu biasanya dilakukan secara kolektif. Suatu komunitas sering melakukan upacara upacara berlainan sepanjang tahun, sepanjang hidup yang disebut para antropolog sebagai rites of passage, mulai dari upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun, pertunangan sampai pernikahan.

4. Fungsi Komunikasi instrumental memberitahukan atau menerangkan muatan persuasive yang berarti pembicara menginginkan pendengarnya mempercayai bahwa fakta informasi yang disampaikan akurat dan layak untuk diketahui.

#### 2.1.4 Hambatan Komunikasi

Menurut Mendri (2022) Ada beberapa hambatan yang ada pada komunikasi antara lain sebagaiberikut :

1. *Status Effect*, yaitu Adanya perbedaan pengaruh status social yang dimiliki setiap manusia. Contohnya karyawan yang memiliki status social yang lebih rendah harus tunduk dan patuh terhadap perintah yang diberikan atasan, sehingga karyawan tersebut takut mengemukakan pendapatnya.
2. *Semantic*, masalah dari faktor ini menyangkut bahasa yang digunakan komunikator sebagai alat untuk menyalurkan pikiran dan perasaannya kepada komunikan. Kesalahan pada pengucapan atau kesalahan dalam penulisan dapat menimbulkan salah pengertian (misunderstanding) atau penafsiran (misinterpretation) yang bisa menimbulkan salah komunikasi (miscommunication).
3. *Perceptual distortison*. Distorsi persepsi disebabkan perbedaan cara pandangan yang sempit pada diri sendiri dan perbedaan cara berpikir serta cara mengerti yang sempit terhadap orang lain, seingga dalam komunikasi terjadi perbedaan persepsi dan wawasan atau cara pandang antara satu dengan yang lainnya.

4. *Cultural differences*. Hambatan komunikasi dapat terjadi karena disebabkan adanya perbedaan kebudayaan, agama, dan lingkungan social.
5. *Physical distractions*. Hambatan ini disebabkan oleh gangguan lingkungan fisik terhadap proses berlangsungnya komunikasi.
6. *Poor choice of communication channels*. Gangguan yang disebabkan oleh media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi .
7. *No feed back*. Komunikator mengirimkan pesan kepada komunikan tetapi tidak adanya respon atau tanggapan dari komunikan, maka yang terjadi adalah komunikasi stau arah yang sia-sia. Pada tiap personal terjadi proses komunikasi yang bertujuan untuk mengenali satu dengan lainnya, maka dari itu komunikasi yang terjalin harus terdapat pengertian serta kepercayaan antar personal, selain itu terdapat beberapa komponen yang harus dijaga untuk menjaga hubungan komunikasi agar tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat mengakibatkan perusakan atau pemutus hubungan.

## 2.2. Komunikasi Interpersonal

### 2.2.1 Pengertian Komunikasi Intepersonal

Komunikasi Interpersonal menurut Pieter (Achroza, 2013) pada dasarnya merupakan jalinan hubungan interaktif antara seorang dengan orang lain, dimana lambang-lambang pesan secara efektif digunakan adalah bahasa. Komunikasi interpersonal memiliki tujuan, seperti meminta saran dan pendapat kepada orang lain. Asumsi dasar komunikasi interpersonal adalah setiap orang yang berkomunikasi akan membuat prediksi data dan efek psikologi dari perilaku

komunikasi, yakni bagaimana pihak yang menerima pesan memberikan reaksinya. Jika menurut persepsi komunikator reaksi komunikan menyenangkan, maka seseorang akan merasa bahwa komunikasinya telah berhasil.

Rakhmat (Achroza, 2013) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan paling sedikit dua orang yang mempunyai sifat, nilai-nilai, pendapat, sikap, pikiran dan perilaku yang khas dan berbeda-beda. Selain itu, komunikasi interpersonal juga menuntut adanya tindakan saling memberi dan menerima di antara pelaku yang terlibat dalam komunikasi. Dengan kata lain para pelaku komunikasi saling bertukar informasi, pikiran, gagasan, dan sebagainya.

Mulyana (Achroza, 2013) menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi interpersonal sesungguhnya menjadi tanggung jawab para peserta komunikasi. Kedekatan hubungan pihak yang berkomunikasi akan tercermin pada jenis-jenis pesan atau respon non-verbal mereka, seperti sentuhan, tatapan mata yang ekspresif dan jarak fisik yang sangat dekat. Meskipun setiap orang dalam komunikasi interpersonal bisa mengubah topic pembicaraan, kenyataannya bisa saja komunikasi tersebut didominasi oleh seorang atau satu pihak. Semua indra adalah potensial sebagai alat sensasi dalam komunikasi interpersonal meskipun nampak bahwa pendengaran, penglihatan menjadi primer. Komunikasi interpersonal akan selalu berperan penting sampai kapanpun selama manusia masih memiliki emosi. Menurut Trenholm dan Jensen (Suranto, 2011:3) mendefinisikan komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka (komunikasi diadik). Sifat komunikasi ini

adalah; (a) spontan dan informal; (b) saling menerima feedback secara maksimal; (c) partisipan berperan fleksibel.

Definisi lain dari Agus M. Hardjana (Suranto, 2011:3) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua orang atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula. Pendapat yang senada dikemukakan oleh Deddy Mulyana (Suranto, 2011:3) bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

Pendapat dari Stewart (Suranto, 2011:4) mendefinisikan *interpersonal communication in terms of a willingness to share unique aspects of the self*. Komunikasi interpersonal menunjukkan adanya kesediaan untuk berbagai aspek unik dari diri individu. Kemudian Weaver (Suranto, 2011:4) mendefinisikan *interpersonal communication as a dyadic or small group phenomenon which naturally entails communication about the self*. Komunikasi interpersonal sebagai fenomena interaksi diadik dua orang dalam kelompok kecil yang menunjukkan komunikasi secara alami.

Menurut Devito (Suranto, 2011:4), komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

Menurut Kurniawati (2014) komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang paling ampuh dalam mempersuasi orang lain untuk mengubah sikap, opini, perilaku komunikan, jika dilakukan secara tatap muka lamngsung akan lebih intensif karena terjadi kontak pribadi yaitu antara pribadi komunikator dengan pribadi komunikan.

Dari pendapat yang dikemukakan oleh beberapa ahli tentang komunikasi interpersonal, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan hubungan interaksi antar individu paling sedikit dua orang yang melibatkan penggunaan lambang pesan seperti bahasa untuk membangun hubungan yang efektif dan mempengaruhi sikap,opini serta perilaku komunikan. Tidak hanya itu komunikasi interpersonal juga melibatkan saling memberi dan menerima informasi serta adanya umpan balik. Komunikasi ini terjadi secara tatap muka, spontan, informal, dan fleksibel, serta komunikasi yang secara langsung paling efektif dalam mengubah perilaku orang lain karena adanya kontak pribadi yang langsung terjadi.

### 2.2.2. Efektifitas komunikasi interpersonal

Menurut Hardjana (Suranto, 2011:77) komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindak lanjuti dengan sebuah perbuatan secara suka rela oleh penerima pesan, dapat meningkatkan kualitas hubungan antarpribadi, dan tidak ada hambatan untuk hal itu. Berdasarkan definisi tersebut, dapat

dikatakan bahwa komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif apabila memenuhi tiga persyaratan utama,yaitu :

1. Pengertian yang sama terhadap makna pesan

Salah satu tanda keberhasilan dalam menilai efektivitas komunikasi adalah ketika makna pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan sama dengan makna yang diterima oleh penerima pesan. Seringkali, kesalahpahaman terjadi karena penerima pesan menginterpretasikan pesan dengan cara yang berbeda dari yang dimaksudkan oleh pengirim pesan.

2. Melaksanakan pesan secara sukarela

Salah satu aspek penting dari komunikasi interpersonal yang efektif adalah ketika penerima pesan merespons dengan tindakan yang dilakukan secara sukarela, bukan karena paksaan. Ini berarti dalam interaksi komunikasi antara individu, baik pengirim pesan maupun penerima pesan memiliki kesempatan untuk saling mendapatkan manfaat. Komunikasi interpersonal yang baik dan terjalin dalam hubungan yang setara sangat penting agar kedua belah pihak dapat berbicara dan berbagi pikiran dengan sukarela, jujur, tanpa rasa takut. Komunikasi interpersonal yang efektif memiliki kemampuan untuk mempengaruhi emosi individu yang terlibat, menciptakan lingkungan yang nyaman, harmonis, dan bukan sebagai bentuk interaksi antarpribadi yang negatif. Keberhasilan komunikasi ini dapat dilihat dari kemampuannya mencapai tujuan secara sehat dan adil, memberdayakan orang lain, serta menjaga harga diri dan perasaan mereka.

### 3. Meningkatkan kualitas hubungan antarpribadi

Efektivitas dalam berkomunikasi antarpribadi akan menghasilkan ikatan positif dengan rekan, keluarga, dan kolega. Hal ini karena pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi merasakan manfaat dari interaksi tersebut, sehingga mereka merasa penting untuk merawat hubungan tersebut. Terkadang, orang tidak menyadari pentingnya interaksi antarpribadi karena fokus pada kekuatan dan kekayaan materi. Namun, kemampuan dalam berkomunikasi antarpribadi adalah aset berharga dalam hubungan masyarakat. Banyak orang sukses yang meraih kesuksesan karena memiliki keterampilan komunikasi yang baik, yang memungkinkan mereka membangun citra positif dan mendapatkan kepercayaan dari orang lain.

#### 2.2.3 Pendukung Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito (Suranto, 2011:82-84) mengemukakan lima sikap positif yang perlu dipertimbangkan ketika seseorang merencanakan komunikasi interpersonal. Lima sikap positif tersebut, meliputi:

##### 1. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Hal ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya, tetapi rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya. Dengan kata lain, keterbukaan adalah kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan

pengungkapan diri informasi ini tidak bertentangan dengan asas kepatutan. Sikap keterbukaan ditandai adanya kejujuran dalam merespon segala stimuli komunikasi. Tidak berkata bohong, dan tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya. Dalam proses komunikasi interpersonal, keterbukaan menjadi salah satu sikap yang positif. Hal ini disebabkan, dengan keterbukaan maka komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah, dan dapat diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi.

## 2. Empati (*empathy*)

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kaca mata orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka. Dengan berempati bisa menjadi filter agar kita tidak mudah menyalahkan orang lain. Ada beberapa hakikat empati ialah: (a) Usaha masing-masing pihak untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain; (b) Dapat memahami pendapat, sikap dan perilaku orang lain.

## 3. Sikap mendukung (*Supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Oleh karena itu respon yang relevan adalah respon yang bersifat spontan dan lugas,

bukan respon bertahan dan berkelit. Pemaparan gagasan bersifat deskriptif naratif, bukan bersifat evaluative. Sedangkan pola pengambilan keputusan bersifat akomodatif, bukan intervensi yang disebabkan rasa percaya diri yang berlebihan.

Dalam konteks hubungan interpersonal sikap saling mendukung antara individu yang berkomunikasi ini termasuk dalam prinsip tolong menolong. Ketika ada suatu kebutuhan atau tantangan, individu yang berkomunikasi saling membantu untuk mencapai tujuan bersama, saling memberikan bantuan, saran, atau dukungan emosional dalam menghadapi situasi yang sulit. Sebagaimana firman Allah Subhananu Wata'ala dalam Al-qur'an surah Al maidah ayat 2 berbunyi :

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : “... dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah sangat berat siksa-Nya”.

Dikutip dari Tafsiralquran.id bahwa perintah untuk saling tolong menolong dalam kebaikan dan taqwa. Al-Qurtubi menukil pendapat dari al-Mawardi dalam kitab *Al-Jami' Li Ahkam al-Qur'an* (6/47) bahwa perintah tolong menolong dalam ayat ini yang dihubungkan dengan taqwa mengandung isyarat bahwa dengan bertaqwa, seseorang akan mendapatkan ridha/kerelaan Allah, dan dengan tolong menolong dalam kebaikan, seseorang akan mendapatkan ridha/kerelaan dari manusia. Siapapun yang mendapatkan kedua ridha ini, maka ia akan memperoleh kebahagiaan dan kenikmatan yang sempurna.

Hubungan interpersonal yang baik yang didasarkan pada sikap saling mendukung dan prinsip tolong-menolong tidak hanya memperkuat interaksi antara individu, tetapi juga memiliki dasar agama yang kuat. Prinsip ini mendorong individu untuk saling membantu dan memberikan dukungan dalam mencapai tujuan bersama, menciptakan lingkungan yang harmonis dan penuh rasa saling peduli.

#### 4. Sikap positif (*positiveness*)

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku, dalam bentuk sikap, maksudnya bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga. Dalam bentuk perilaku, artinya bahwa tindakan yang dipilih adalah yang relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal, yaitu secara nyata melakukan aktivitas untuk terjalinnya kerjasama. Misalnya secara nyata membantu partner komunikasi untuk memahami pesan komunikasi, yaitu kita memberikan penjelasan yang memadai sesuai dengan karakteristik mereka. Sikap positif dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap, antara lain:

- Menghargai orang lain
- Berpikir positif terhadap orang lain
- Tidak menaruh curiga secara berlebihan
- Meyakini pentingnya orang lain
- Memberikan pujian dan penghargaan
- Komitmen menjalin kerjasama

## 5. Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Kesetaraan yang dimaksud adalah berupa pengakuan atau kesadaran, serta kerelaan untuk menempatkan diri setara (tidak ada yang lebih unggul atau lebih rendah) dengan partner komunikasi. Dengan demikian dapat dikemukakan indikator kesetaraan, meliputi : Menempatkan diri setara dengan orang lain; Menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda; Mengakui pentingnya kehadiran orang lain; Tidak memaksakan kehendak; Komunikasi dua arah; Saling memerlukan; Suasana komunikasi (akrab dan nyaman).

### 2.4 Pegawai LAPAS

Menurut Andini (2015) pegawai atau petugas pemasyarakatan merupakan pegawai Negeri Sipil yang bekerja di Kementerian Hukum dan HAM yang melakukan pembinaan warga binaan di Lembaga Pemasyarakatan, atau dahulu dikenal dengan istilah penjara. Kewajiban untuk mengeluarkan warga binaan dari lembaga pemasyarakatan untuk kembali ke masyarakat tidak kalah pentingnya daripada tugas untuk memasukkan warga binaan ke dalam lembaga. Berhasilnya tugas untuk mengeluarkan dan mengembalikan warga binaan menjadi anggota masyarakat yang baik dan taat terhadap hukum, digantungkan kepada petugas-petugas negara yang disertai tugas menjalankan sistem pemasyarakatan.

Menurut Sembiring (Andini, 2015:6) Petugas atau pegawai pemasyarakatan harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang pemasyarakatan dan terus

menerus meningkatkan kemampuan, dalam menghadapi sikap warga binaan. Petugas/pegawai Pemasyarakatan yang dimaksud dalam uraian diatas melakukan peranan sesuai dengan kewenangannya yang ditunjuk oleh peraturan, dan berusaha menciptakan bentuk kerjasama yang baik untuk membantu menyelenggarakan “proses pemasyarakatan” sedemikian rupa dalam sistem pemasyarakatan.

Seorang petugas Pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan memiliki tugas utama yaitu pembinaan terhadap tahanan/narapidana. Oleh karena itu, agar pelaksanaan pembinaan tersebut dapat berjalan dengan baik maka diperlukan kerjasama dari seluruh petugas Lembaga Pemasyarakatan baik antar sesama petugas, narapidana maupun dengan masyarakat. Dengan diaturnya hak-hak terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan dalam Undang- Undang maka seorang Petugas Pemasyarakatan memiliki tugas yang sangat berat. Selain melaksanakan perawatan, pembinaan, dan bimbingan, petugas pemasyarakatan dituntut pula untuk menghormati, menghargai, dan menjunjung tinggi hak-hak tersebut (Kafabi & Wibowo, 2021).

Jadi kesimpulannya pegawai LAPAS merupakan Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di Kementerian Hukum dan HAM yang memiliki tugas utama yaitu melakukan pembinaan, perawatan, dan bimbingan.

## 2.5 Pembinaan Warga Binaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Najib, 2018) pembinaan berarti pembaharuan dan penyempurnaan, usaha, tindakan dan kegiatan yang dilakukan

secara efektif dan efisien untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Mitha Thoha (Mardialis, 2016) mendefinisikan pembinaan merupakan suatu tindakan, proses, hasil, atau pernyataan yang lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan atas sesuatu. Ada dua unsur definisi pembinaan yaitu: (a) pembinaan itu bisa berupa suatu tindakan, proses, atau pernyataan tujuan, dan; (b) pembinaan bisa menunjukkan kepada perbaikan atas sesuatu. Sedangkan Pembinaan menurut definisi dari Asmaun Sahlan (Najib, 2018) yaitu pembinaan sebagai usaha yang dilakukan baik oleh seseorang maupun sekelompok orang untuk membentuk sifat dan sikap tertentu sehingga diharapkan ada perubahan ke arah yang lebih baik. Definisi lain dari Poewadarmita (Mardialis, 2014), mengatakan bahwa pembinaan adalah suatu usaha, tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara berdaya guna untuk memperoleh hasil yang lebih baik.

Jadi pembinaan merupakan usaha yang dilakukan pendidik untuk membentuk sifat dan sikap yang didik sehingga diharapkan adanya perubahan ke arah yang lebih baik.

Menurut Yusafar Lubis,dkk (Nugraha & Dwi, 2017) mendefinisikan warga binaan adalah seorang terhukum dikenakan pidana dengan menghilangkan kemerdekaannya ditengah-tengah masyarakat yang telah mendapatkan keputusan pengadilan (hakim).Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995tentang pemasyarakatan (Khotimah, 2016) :

- Pasal 1 ayat 5 “Warga Binaan Pemasyarakatan adalah narapidana, anak didik pemasyarakatan dan klien pemasyarakatan”.

- Pasal 1 ayat 7 “narapidana adalah terpidana yang menjadi hilang kemerdekaan di Lembaga Pemasyarakatan”

Menurut Utoyo (2015) Pembinaan warga binaan adalah suatu sistem, maka pembinaan warga binaan mempunyai beberapa komponen yang bekerja saling berkaitan untuk mencapai suatu tujuan. Pada saat warga binaan selesai menjalani pidananya mereka dapat diterima di masyarakat dan tidak terjadi pengulangan tindak pidana. Pembinaan di Lembaga Pemasyarakatan merupakan upaya mencegah terjadinya pengulangan tindak pidana tentunya dengan pembinaan dan perlakuan yang tepat sehingga tujuan dari pemasyarakatan dapat tercapai. Dipandang dari sudut usaha pemberantasan kejahatan, kedudukan pemasyarakatan sangat penting yaitu dapat mengukur berhasil tidaknya pemberantasan kejahatan secara represif sangat tergantung dari hasil proses pembinaan pada tahap praktik pemasyarakatan tersebut. Menurut Adi Sudjatno (Susanti, 2021) ruang lingkup pembinaan berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor: M,02-PK.) 04.10 Tahun 1990 tentang pola pembinaan warga binaan dapat dibagi menjadi ke dalam 2 bagian, yakni :

1. Pembinaan Kepribadian
  - Pembinaan kesadaran akan Tuhan Yang Maha Esa
  - Pembinaan berbangsa dan bernegara
  - Pembinaan kemampuan intelektual
  - Pembinaan kesadaran tentang hukum
  - Pembinaan mengintegrasikan diri dengan masyarakat

## 2. Pembinaan Kemandirian

- Keterampilan untuk mendukung usaha mandiri, contohnya kerajinan tangan industri rumah tangga, reparasi mesin dan alat-alat elektronik dan sebagainya.
- Keterampilan untuk mendukung usaha industri kecil, misalnya pengelolaan bahan mentah dari sector pertanian, budidaya ikan.
- Keterampilan yang dikembangkan sesuai dengan bakat para warga binaan itu masing-masing.

Dapat disimpulkan bahwa pembinaan warga binaan merupakan usaha dari seorang Pembina masyarakat untuk merubah sikap dan perilaku dari warga binaan, yang dimana warga binaan tersebut merupakan orang yang terhukum dan dimasukkan di Lembaga Masyarakat untuk di bina agar menjadi masyarakat yang lebih baik dan tidak mengulangi perbuatan yang melanggar hukum atau aturan negara. Dan bentuk pembinaan tersebut ialah pembinaan kepribadian dan pembinaan kemandirian.

Jadi dikaitkan dengan pemaparan tersebut hubungan komunikasi interpersonal dalam pembinaan memiliki peran penting dalam pembinaan warga binaan di lembaga masyarakat. Komunikasi interpersonal yang baik antara petugas masyarakat dan warga binaan dapat membantu membangun hubungan yang positif dan saling mendukung. Dalam proses pembinaan, petugas masyarakat perlu membentuk sifat dan sikap tertentu pada warga binaan agar terjadi perubahan yang lebih baik. Pembinaan dapat dilakukan melalui pembinaan kepribadian dan pembinaan kemandirian. Pembinaan kepribadian meliputi

pembinaan kesadaran akan Tuhan Yang Maha Esa, berbangsa dan bernegara, kemampuan intelektual, kesadaran tentang hukum, dan mengintegrasikan diri dengan masyarakat. Sedangkan pembinaan kemandirian meliputi keterampilan untuk mendukung usaha mandiri, keterampilan untuk mendukung usaha industri kecil, dan keterampilan yang dikembangkan sesuai dengan bakat warga binaan. Dalam menjalankan pembinaan, petugas pemasyarakatan perlu memperhatikan etika komunikasi interpersonal, seperti menggunakan bahasa yang baik dan benar, menghindari kata-kata yang kurang sopan, dan menulis pesan yang sederhana dan efektif.

## 2.7 Penelitian relevan

Ketika melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari penelitian-penelitian sebelumnya atau terdahulu yang pernah dilakukan untuk menjadi bahan perbandingan kajian. Hasil penelitian dijadikan sebagai referensi untuk menunjang dan memperlancar penelitian, penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Maini Sartika, Mita Fitriati, Nur Anisah, dan Nadia Muharam, tahun 2020 dalam jurnal yang berjudul “*Komunikasi antarpribadi petugas lembaga pemasyarakatan dalam membina narapidana narkoba*” menggunakan metode penelitian kualitatif dan bertujuan untuk mengetahui komunikasi antarpribadi petugas Lapas Kelas II A Banda Aceh dalam membina narapidana narkoba serta apa saja faktor penghambat dan pendukungnya. Kemudian menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pembinaan narapidana sudah berjalan dengan baik, pelaksanaan pembinaan

narapidana narkoba dengan pendekatan komunikasi antar pribadi di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Banda Aceh sudah memenuhi lima indikator yaitu : keterbukaan, empati, sikap mendukung, positif dan kesamaan/kesetaraan. Adapun hambatan yang dihadapi adalah perbedaan latar belakang psikologis, pengalaman dan sumber daya manusia yang ada di Lembaga Pemasyarakatan. Yang menjadi faktor pendukungnya yaitu dalam proses pembinaan adalah loyalitas pegawai dan kerja sama antara pegawai yang satu dengan yang lainnya, fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada di lembaga Pemasyarakatan, program yang dikembangkan di Lembaga Pemasyarakatan dan dukungan masyarakat menjadi faktor pendukung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Banda Aceh.

- b. Penelitian yang dilakukan oleh Gimawati, Universitas Alauddin Makassar pada tahun 2016 dengan judul skripsi “*Komunikasi Antarpribadi Terhadap Pembinaan Pemakai Narkoba di Lapas Wanita Kelas II A Sungguminasa Kecamatan Pattallasang Kabupaten Gowa*” yang dimana penelitiannya menggunakan metode kualitatif dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitiannya menyimpulkan ada lima indikator yang dibutuhkan dalam mengukur efektivitas komunikasi antarpribadi yaitu, keterbukaan, empati, sikap mendukung, positif dan kesetaraan. Faktor yang menghambat dalam proses pembinaan adalah hambatan kerangka berfikir disebabkan karena perbedaan latar belakang psikologis, pengalaman, pendidikan, dan sumber daya manusia yang ada di Lembaga Pemasyarakatan. Kemudian yang menjadi faktor pendukung yang dihadapi

dalam proses pembinaan adalah loyalitas pegawai dan kerja sama antara pegawai yang satu dengan yang lainnya, fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada di Lembaga Pemasarakatan dan dukungan masyarakat menjadi faktor pendukung di Lembaga Pemasarakatan Wanita Kelas II A Sungguminasa Kecamatan Pattalassang Kabupaten Gowa.

- c. Penelitian yang dilakukan oleh Zefa destiana, Muhammad Firdaus dan Anuar Rasyid pada tahun 2020, dengan jurnal berjudul “*Komunikasi Antarpribadi Petugas Lapas dalam pembinaan Narapidana di Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas II A Pekanbaru*” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ; (1) Pendekatan-pendekatan yang dilakukan oleh petugas Lapas dalam pembinaan narapidana di Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas II A Pekanbaru diantaranya menggunakan teknik komunikasi informatif, teknik komunikasi persuasive pada pembinaan kepribadian, teknik komunikasi instruktif pada pembinaan kemandirian. Pola komunikasi petugas dengan narapidana meliputi pola komunikasi sekunder, dimana dikarenakan banyaknya jumlah narapidana di dalam Lapas, selain dilakukannya komunikasi interpersonal atau face to face dengan narapidana, maka komunikasi menggunakan media. Adapun media yang digunakan ialah : Toak Pengeras suara, papan pengumuman, microphone dan sebagainya.
- d. Penelitian yang dilakukan oleh Cahyo Saputro pada tahun 2015 dengan jurnal berjudul “*Komunikasi Antarpribadi Petugas Lapas dalam pembinaan Narapidana di Lembaga Pemasarakatan Kelas III A Narkotika*”

*Samarinda*” dapat ditarik kesimpulan yaitu komunikasi antarpribadi yang dilakukan lembaga pemasyarakatan kelas III A Narkotika Samarinda dalam pembinaan narapidana narkoba adalah melakukan pendekatan individu kepada para narapidana dengan didasarkan pada keterbukaan, dengan adanya keterbukaan maka tidak akan ada prasangka satu sama lain. Dengan adanya empati, maka tidak akan ada yang merasa susah sendirian. Dengan adanya sikap positif, maka segala cobaan yang akan datang akan mampu untuk dilalui bersama. Dan dengan adanya sikap saling mendukung maka kesuksesan akan mudah tercapai. Pembinaan yang dilakukan meliputi enam program pembinaan, yang diberikan selama narapidana menjalani masa hukuman, yaitu meliputi program : 1. Pembinaan kesadaran beragama, 2. Pembinaan kesadaran berbangsa dan bernegara, 3. Pembinaan kemampuan intelektual (kecerdasan), 4. Pembinaan kesadaran hukum, 5. Pembinaan menginteraksikan diri dengan masyarakat.

- e. Penelitian yang dilakukan oleh Tamira Dwi Andini pada tahun 2015 dengan jurnal berjudul *“Proses Komunikasi Interpersonal Pembina Dalam Mengubah Perilaku Warga Binaan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Anak Pekanbaru”* dapat ditarik kesimpulan yaitu proses komunikasi interpersonal Pembina dalam mengubah perilaku warga binaan di Lembaga Pemasyarakatan kelas II B anak pekanbaru sudah berjalan baik, dimana Pembina sudah berusaha sebisa mungkin untuk mengubah perilaku warga binaan yang awalnya negative menjadi ke arah yang lebih baik lagi. Mereka diajarkan bagaimana menghargai orang yang lebih tua

dari mereka lalu mereka diajarkan keterampilan agar kelak ketika mereka telah menyelesaikan hukuman yang mereka jalankan mereka tidak canggung dan lebih percaya diri bahwa mereka mempunyai keahlian yang ada dalam diri mereka. Sehingga mereka lebih berfikir untuk dewasa, agar mereka bisa berfikir beribu-ribu kali lagi untuk melakukan suatu tindakan yang daloat merugikan diri mereka lagi.

Jadi dari penelitian terdahulu yang disebutkan di atas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan memiliki persamaan dan perbedaan, yakni :

- a. Dalam penelitian terdahulu petugas LAPAS hanya membina warga binaan yang terjerat kasus narkoba, jadi objek pada penelitian terdahulu hanya mengkhususkan pembinaan pada warga binaan kasus narkoba, berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan objeknya adalah semua warga binaan tanpa di khusukan yang nantinya dalam pemilihan informanpun peneliti memilih dengan menggunakan purposive sampling atau yang masuk dalam beberapa kriteria yang akan ditentukan penulis nantinya.
- b. Perbedaan pada penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan terdapat pada objeknya saja, yakni pada penelitian terdahulu objeknya adalah warga binaan wanita, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan objeknya adalah warga binaan pria.
- c. Dalam penelitian terdahulu penulis melihat pada penelitian nya terfokus pada pola komunikasi interpersonal atau antarpribadi, seperti pola komunikasi sekunder, pola komunikasi linear, pola komunikasi sirkular,

pola komunikasi primer. Selain terfokus pada pola komunikasinya penelitian terdahulu juga menggunakan tiga pendekatan komunikasi interpersonal yaitu pendekatan informative, pendekatan persuasif, pendekatan instruktif. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan hanya terfokus pada komunikasi interpersonal yang mencakup aspek keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Dan juga objek pada penelitian terdahulu adalah warga binaan perempuan sedangkan penelitian yang akan dilakukan objeknya warga binaan laki laki dewasa.

- d. Perbedaan pada penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan adalah terletak pada objeknya saja yakni, penelitian terdahulu objeknya di khususkan pada wargabinaan kasus narkoba, sedangkan penelitian yang akan dilakukan yakni warga binaan nya yang terjerat kasus apa saja.
- e. Pada penelitian terdahulu lebih merincinkan ke proses komunikasi interpersonal yaitu, keinginan berkomunikasi, pesan yang disampaikan, pengiriman pesan, penerimaan pesan, pemahaman pesan, dan umpan balik. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih terfokus pada komunikasi interpersonal yang terfokus pada aspek keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan . Perbedaan lainnya yaitu terletak pada objek, penelitian terdahulu objeknya adalah warga binaan anak, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah warga binaan Laki-laki dewasa.

## 2. 8. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir dibawah ini berisi alur dari penelitian yang akan dilaksanakan. Penulis tertarik melakukan penelitian di LAPAS Kelas II A Kendari karena berdasarkan berbagai teori yang ada bahwa komunikasi interpersonal merupakan pola komunikasi yang efektif dalam mengubah sikap dan perilaku warga binaan ke arah yang lebih baik, karena komunikasi interpersonal mengandung keterbukaan, empati, saling mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan pegawai dalam membina warga binaan LAPAS Kelas II A Kendari, agar warga binaan kembali menjadi masyarakat yang baik dan tidak melakukan lagi tindak kejahatan yang melanggar aturan negara. Dalam proses komunikasi yang terjalin dengan warga binaan tentunya ada hal-hal yang bisa mendukung kelancaran proses pembinaan dan ada hal-hal yang bisa menghambat proses pembinaan kepada warga binaan. Hal ini juga akan diidentifikasi oleh penulis dalam penelitian.





Gambar Bagan 2.1 kerangka berpikir