

**KOMUNIKASI PENDAMPING PROGRAM KELUARGA HARAPAN
DALAM MEMPERCEPAT GRADUASI SEJAHTERA
MANDIRI KELUARGA PENERIMA MANFAAT
DI KECAMATAN LEDOKOMBO KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Komunikasi Islam (S.Sos)
Fakultas Dakwah Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam



Oleh:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAHLAN NUR BUSRI
NIM: 082 141 022

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
2021**

**KOMUNIKASI PENDAMPING PROGRAM KELUARGA HARAPAN
DALAM MEMPERCEPAT GRADUASI SEJAHTERA
MANDIRI KELUARGA PENERIMA MANFAAT
DI KECAMATAN LEDOKOMBO KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Komunikasi Islam (S.Sos)
Fakultas Dakwah Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Oleh:

DAHLAN NUR BUSRI

NIM: 082 141 022

Disetujui Pembimbing


Prof. Dr. AHIDUL ASROR, M.Ag.

NIP: 197406062000031003

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**KOMUNIKASI PENDAMPING KELUARGA HARAPAN
DALAM MEMPERCEPAT GRADUASI SEJAHTERA
MANDIRI KELUARGA PENERIMA MANFAAT
DI KECAMATAN LEDOKOMBO KABUPATEN JEMBER**

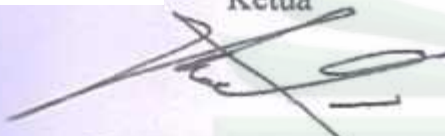
SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Hari: Rabu
Tanggal: 28 Juli 2021

Tim Penguji

Ketua


Dr. Minan Jaubari, S.Sos.I. M.Si.
NIP. 19780810 200910 1 004

Sekretaris


Indah Roziah Cholilah, M.Psi
NIP. 198706262019032008

Anggota :

1. Dr. H. Rosyadi BR., M.Pd.I.
2. Prof. Dr. Ahidul Asror, M.Ag.




Menyetujui;
Fakultas Dakwah

Prof. Dr. Ahidul Asror, M.Ag.
197406062000031003



MOTTO

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾

Artinya: Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut.

Q.S At-Thaha : 44



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT, dan lantunan pujian terbaik kepada nabi dan rasul terkahir yakni Nabi Muhammad SAW.

Kata pertama tentu mohon maaf yang tiada tara, meski terbilang sangat terlambat dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan tetap mengusahakan yang terbaik untuk saya dan semua orang terdekat saya.

1. Ucapan terimakasih kepada kedua orang tua saya Bapak. Busri dan Ibu Hayamah, atas kesabarannya dan perjuangan atas tercapainya segala apa yang terbaik untuk saya.
2. Kepada Istri tercinta Hayah El Nabela yang setia mendampingi dalam proses penyelesaian ini.
3. Bapak ibu mertua yang telah melhairkan membesarkan dan menjaga perempuan yang kini menjadi tulang rusuk saya, menerima saya tanpa syarat.
4. Sahabat terdekat FKMSB, ROMLI, PMII dan semua yang selalu menjadi teman berproses saya.
5. UIN KHAS Jember, Almamater tercinta...

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, berkat Hidayah dan Ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan tugas akhir penulis untuk memenuhi sebahagian persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Komunikasi.

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya dan tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. BABUN SUHARTO, S.E., M.M. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN)Jember.
2. Dr. HEPNI, S.Ag., M.M. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan IAIN Jember.
3. Dr. AHIDUL ASROR, M.Ag. SELAKU Dekan Fakultas Dakwah IAIN Jember
4. SITI RAUDHATUL JANNAH, S.Ag, M.Med.Kom, Selaku Ketua Jurusan
5. Mohammad Wasil, Selaku Kordinator Pendamping PKH Kecamatan Ledokombo, dan
6. Seluruh pendamping PKH Kecamatan Ledokombo.

ABSTRAK

Dahlan Nur Busri, 2021: Komunikasi Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Mempercepat Graduasi Sejahtera Mandiri Keluarga Penerima Manfaat di Kecamatan Ledokombo Kabupaten Jember.

Kecamatan Ledokombo merupakan salah satu Kecamatan yang mendapatkan bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) dari tahun 2014 hingga 2021. Didapati 17 SDM PKH (Pendamping PKH) yang mana salah satu tugas dan tanggung jawab Pendamping PKH adalah mendorong perubahan pola pikir dan perilaku Keluarga Penerima Manfaat (KPM) PKH, agar tidak merasa aman dan nyaman dengan adanya bantuan PKH, karena bantuan PKH sejatinya diperuntukkan kepada keluarga pra sejahtera. Dimana tugas pendamping adalah mengedukasi dan memfasilitasi agar KPM PKH mau menciptakan perubahan, salah satunya dengan menabung dan membuka usahakecil-kecilan baik sendiri atau berkelompok. Sehingga ketika sudah memulai membaik maka perlu di edukasi untuk mengundurkan diri dari kepesertaan PKH (Graduasi Sejahtera Mandiri). Terlebih untuk tahun 2021 kementerian sosial menargetkan setiap pendamping PKH harus melakukan upaya graduasi 30% dari jumlah dampingannya, 30% tersebut adalah kalkulasi graduasi alami (tidak ada komponen) dan graduasi sejahtera mandiri. Upaya percepatan graduasi sejahtera mandiri tersebut tentunya didapati hambatan dilapangan semisal jarak, bahasa, tingkat pendidikan KPM yang rendah dll. Berdasarkan kenyataan tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat fenomena dalam penelitian skripsi yang berjudul “Komunikasi Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Mempercepat Graduasi Sejahtera Mandiri Keluarga Penerima Manfaat di Kecamatan Ledokombo Kabupaten Jember.” Adapun fokus penelitian adalah 1) Bagaimana hambatan komunikasi pendamping PKH dalam percepatan graduasi sejahtera mandiri di kecamatan ledokombo kab jember?. 2) Bagaimana Strategi Komunikasi Pendamping PKH dalam menyelesaikan hambatan Percepatan Graduasi Sejahtera Mandiri di Kecamatan Ledokombo?

Sedangkan Tujuan penelitian ini adalah 1) Mengetahui Hambatan Komunikas Pendamping PKH dalam Percepatan Graduasi Sejahtera Mandiri di Kecamatan Ledokombo. 2) Mengetahui Strategi Pendamping PKH dalam menyelesaikan Hambatan dalam Percepatan Graduasi Sejahtera Mandiri di Kecamatan Ledokombo.

Untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dalam teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik observasi tidak partisipatif, wawancara terstruktur. Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Sedangkan analisis datanya menggunakan analisis deskriptif kualitatif, dengan tiga langkah, yaitu: 1) Reduksi data; 2) Penyajian data; dan 3) Penarikan kesimpulan. Untuk menentukan keabsahan data, dalam penelitian ini menggunakan *triangulasi* sumber.

Adapun hasil dari penelitian ini adalah 1) Hasil dari penelitian ini ini menunjukkan bahwa hambatan Komunikasi pendamping PKH dalam percepatan graduasi sejahtera mandiri di kecamatan ledokombo hambatan proses, hambatan fisik, hambatan semantik, dan hambatan psikososial. 2) strategi komunikasi Pendamping PKH menangani hambatan komunikasi dalam upaya percepatan graduasi sejahtera Mandiri adalah aspek komunikator, pesan, media, dan komunikan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Defisini Istilah.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	14
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	54
B. Lokasi Penelitian.....	55
C. Subjek Penelitian.....	55

D. Teknik Pengumpulan Data.....	55
E. Teknik Analisis Data.....	57
F. Teknik Keabsahan Data	58
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	61
A. Gambaran Obyek Penelitian	61
B. Hambatan Komunikasi Pendamping PKH dalam Percepatan Graduasi sejahtera Mandiri di kecamatan Ledokombo.....	64
C. Strategi Komunikasi Pendamping PKH dalam Percepatan Graduasi sejahtera Mandiri di kecamatan Ledokombo.....	73
BAB V PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	99

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Problem Kesejahteraan Sosial berupa kemiskinan merupakan sesuatu yang kompleks dan multidimensional. Pengangguran, keterbelakangan dan ketidakberdayaan menjadi tanda-tanda ditengah masyarakat. Maka dari itu, kemiskinan tidak hanya dipandang sebagai kendala ekonomi, melainkan masalah keterbatasan dalam mengakses hak-hak kemanusiaan (*Haqqul 'Adami*), mulai dari keterbatasan mendapat perlakuan yang setara, baik individu maupun kelompok untuk menjalankan aktivitas sehari-hari. Hak-hak kemanusiaan secara umum yang dimaksud meliputi, terpenuhinya dalam aspek pangan, kesehatan, dan hak-hak dalam memperoleh pendidikan yang layak.

Fokus pada kemiskinan dipandang dari sisi ekonomi untuk memenuhi kebutuhan dasar berupa makanan dan non makanan, Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember pada tanggal 2 Januari 2020 merilis profil kemiskinan Kabupaten Jember pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 0,73 poin persen, dari persentase jumlah penduduk miskin kabupaten Jember pada tahun 2018 sebesar 9,98 persen, menjadi 9,25 persen ditahun 2019.¹

Selain permasalahan kemiskinan memang kompleks, pandemi *Corona Virus Deseise* (COVID-19) cukup banyak memberikan dampak pada kenaikan angka kemiskinan. Di Kabupaten Jember misalnya, Koordinator Fungsi

¹<https://jemberkab.bps.go.id/pressrelease/2020/01/02/160/profil-kemiskinan-kabupaten-jember-tahun-2019.html>

Statistik Sosial BPS Kabupaten Jember Emil Wahyu Didiono saat jumpa pers pada tanggal 10 Januari 2021 menyebutkan, persentase jumlah penduduk miskin di Kabupaten Jember mengalami peningkatan dari tahun 2019 sebesar 9,25 persen, menjadi 10,09 persen di tahun 2020.

Situasi *Up Normal* ini mengharuskan pemerintah RI untuk memangkas sejumlah anggaran kementerian, dan melakukan *refocusing* anggaran untuk memutus mata rantai penyebaran COVID-19. Selain memutus mata rantai penyebaran virus ini, pemerintah melalui Kementerian Sosial (Kemensos) sejak tahun 2007 tetap konsisten berupaya memutus mata rantai kemiskinan yang satu diantaranya melalui Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai program jaminan sosial atau dalam dunia internasional disebut sebagai *Conditional Cash Transfer (CCT)*.

Sebagaimana peraturan Menteri Sosial nomor 1 tahun 2018 tentang PKH, CCT atau PKH adalah program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada keluarga dan atau seseorang miskin dan rentan yang terdaftar dalam data terpadu program penanganan fakir miskin, yang diolah oleh pusat data dan informasi kesejahteraan sosial, dan ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat (KPM) PKH. Data terpadu program penanganan fakir miskin kini dikenal sebagai data terpadu kesejahteraan sosial (DTKS).²

Mengingat besarnya anggaran Pemerintah RI yang dikucurkan untuk program ini, pada tahun 2019 mengalokasikan anggaran sebesar Rp. 32,65 Triliun, jumlah anggaran ini meningkat dari sebelumnya sebesar 17,5 Triliun

² Sekretariat Negara RI, Permensos No 1 tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan.

pada tahun 2018. Dalam konteks Kabupaten Jember, kenaikan anggaran itu sebanding dengan penurunan jumlah penduduk miskin ditahun yang sama.

Maka dari itu, untuk memastikan bantuan sosial bersyarat ini tepat sasaran, diperlukan tenaga pendamping sosial PKH yang kompeten dibidangnya, satu diantaranya memiliki kemampuan mengonsolidir KPM agar memiliki kesadaran kemandirian ekonomi, menuju manusia yang tumbuh berkembang melauai jalur-jalur kreatifitas yang bernilai ekonomi, bahkan hingga pada tahapan proses pengajuan graduasi sejahtera mandiri.

Graduasi sejahtera mandiri merupakan berakhirnya kepesertaan KPM PKH karena kondisi sosial ekonomi yang sudah meningkat dan dikategorikan mampu sehingga sudah tidak lagi layak mendapatkan bantuan sosial PKH. Graduasi Sejahtera Mandiri dapat terjadi atas inisiatif sendiri, maupun dorongan dari pendamping sosial atau pihak lainnya.³ Tanpa kompetensi tenaga pendamping PKH, mustahil Graduasi Sejahtera Mandiri dapat terjadi sebagaimana mestinya. Mengingat nominal bantuan yang diberikan pemerintah setiap tahapnya, bagi yang tergolong mampu/sejahtera dianggap sebagai ‘makan siang gratis’.

Secara ringkas peran atau tugas pendamping PKH diantaranya memfasilitasi, mengedukasi, dan mengadvokasi guna perubahan perilaku KPM PKH. Seiring dengan tugas itu, ditegaskan melalui Surat Keputusan Direktur Jendral Perlindungan dan Jaminan Sosial Nomor: 03/3/BS.01.02/10/2020 tentang Petunjuk Teknis Graduasi Keluarga Penerima Manfaat (KPM)

³ Sekretariat Negara RI Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Dan Jaminan Sosial Nomor : 03/3/bs.02.01/10/2020 Tentang Petunjuk Teknis Graduasi Keluarga Penerima Manfaat (Kpm) Program Keluarga Harapan Tahun 2021

Program Keluarga Harapan Tahun 2021, dalam diktum Kelima pada Bab Pendahuluan disebutkan Graduasi KPM Berdaya (Graduasi Sejahtera Mandiri) menjadi standar kinerja sumber daya manusia pelaksana PKH. Arah kebijakan PKH bukan lagi tentang sekedar memastikan bantuan tepat sasaran dan membantu kelancaran penyaluran bantuan sosial, utamanya adalah bagaimana mengentaskan kemiskinan dengan menghasilkan KPM PKH yang graduasi, bukan hanya karena tidak memenuhi syarat kepesertaan, namun KPM PKH juga bisa berdaya.⁴

Pemberdayaan KPM dan pemerataan pengentasan kemiskinan menjadi PR khusus bagi pendamping PKH, mengingat target Graduasi Dirjen Linjamsos pada tahun 2019 tidak tercapai. Tahun 2020 target graduasi melebihi target 10% dari jumlah keseluruhan KPM PKH. Dan tahun ini, target Graduasi KPM PKH 30% dari jumlah KPM. Itu artinya setiap pendamping sosial PKH memiliki tanggung jawab untuk melakukan percepatan graduasi untuk tahun ini 30% dari jumlah dampungannya. Karena itu upaya dan pemberdayaan dan pemerataan pengentasan kemiskinan musti dilakukan melalui sarana pendekatan-pendekatan dan strategi tertentu, satu diantaranya dalam bentuk komunikasi.

Komunikasi atau *communication* dalam Bahasa Inggris berasal dari kata Latin *Communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) adalah istilah yang paling sering disebut sebagai asal-

⁴ Ibid, hal 2

usul komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama.⁵

Menurut Lasswell memberikan pengertian tentang tindakan “komunikasi” dengan menjawab pertanyaan “*Who Says What in Which Channel to Whom and with what Effect?*” (Siapa menyampaikan, dengan Saluran apa, kepada Siapa, dan apa Pengaruhnya). Menurut Effendy.⁶

Namun demikian, tugas dan tanggung jawab pendamping PKH dalam mengubah perilaku KPM PKH agar tidak bergantung pada bantuan sosial PKH tidak selalu berjalan mulus. Di lapangan, khususnya kecamatan Ledokombo setiap pendamping menemukan hambatan atau kendala⁷. Beberapa diantaranya rendahnya pendidikan KPM PKH sehingga tidak mampu dengan maksimal menyerap edukasi dan informasi pendamping PKH. Hambatan lainnya, Jarak antar rumah KPM PKH dengan tempat diadakannya pertemuan kelompok atau pertemuan peningkatan Kemampuan keluarga menjadi kendala sendiri karena dijadikan alasan keterlambatan atau bahkan ketidakhadiran sehingga menjadi tidak maksimal dan tidak meratanya tujuan komunikasi yang dilakukan pendamping PKH dalam upaya percepatan Gradasi sejahtera mandiri. Dan masih lebih variatif lagi hambatan dan kendala pendamping PKH. Sehingga pendamping PKH perlu strategi Komunikasi

⁵ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), 41-42.

⁶ Yusuf Zainal Abidin, *Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 15.

⁷ Mohammad Wasil, Wawancara, Jember, 4 Juni 2021.

dalam menangani kendala yang menghambat upaya percepatan graduasi sejahtera mandiri.

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (planning) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut strategi tidak hanya berfungsi sebagai peta jalan penunjuk arah melainkan juga harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.⁸ Pendekatan yang digunakan secara berbeda sesuai dengan situasi dan kondisi. Komunikasi merupakan sarana penyampaian informasi terhadap KPM melalui Pendamping PKH. Komunikasi ini harus berjalan secara efektif guna tersampainya pesan pada informasi tersebut. Pendamping PKH harus berusaha meningkatkan komunikasi yang efektif kepada KPM supaya tidak terjadi *miss communication*. Namun, kenyataannya tidak semua KPM mengetahui pesan yang disampaikan oleh Pendamping PKH. KPM dalam hal ini pasif dan sekedar mendengarkan. Mereka menganggap bahwa itu tidak penting dan lebih mementingkan pekerjaannya tanpa mengikuti arahan dari Pendamping Sosial PKH. Faktor pendidikan yang rendah mempengaruhi proses komunikasi. Tentu berbeda cara penyampaiannya dan lebih jelas dan mudah dimengerti.

Kecamatan Ledokombo adalah salah satu kecamatan dari sekian kecamatan di Jember yang menjadi Penerima program keluarga harapan. Sejak tahun pertama menerima Program PKH, Kecamatan Ledokombo hingga tahun ini didapati 17 jumlah pendamping yang bertugas mendampingi KPM

⁸ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 3.2

PKH di setiap desa. Kecamatan yang satu ini merupakan satu diantara kecamatan yang pada tahun 2020 lalu memenuhi target graduasi KPM PKH.

Berdasar latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Komunikasi Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Mempercepat Graduasi Sejahtera Mandiri Keluarga Penerima Manfaat di Kecamatan Ledokombo Kabupaten Jember**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Hambatan Komunikasi Pendamping PKH dalam Percepatan Graduasi Sejahtera Mandiri di Kecamatan Ledokombo?
- 2) Bagaimana Strategi Komunikasi Pendamping PKH dalam menyelesaikan hambatan Percepatan Graduasi Sejahtera Mandiri di Kecamatan Ledokombo?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana Strategi Komunikasi Pendamping PKH dalam Percepatan Graduasi Sejahtera Mandiri di Kecamatan Ledokombo, guna memperoleh tujuan sebagai berikut:

- 1) Mengetahui Hambatan Komunikasi Pendamping PKH dalam Percepatan Graduasi Sejahtera Mandiri di Kecamatan Ledokombo
- 2) Mengetahui Strategi Pendamping PKH dalam menyelesaikan Hambatan dalam Percepatan Graduasi Sejahtera Mandiri di Kecamatan Ledokombo.

D. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman dan pengembangan wawasan pengetahuan mengenai komunikasi yang dilakukan oleh Pendamping PKH kepada KPM PKH.
- b) Memberikan pengetahuan mengenai penelitian kualitatif deskriptif dalam ilmu komunikasi
- c) Penelitian ini memberikan kontribusi aktif dalam khazanah ilmu komunikasi, yang kedepannya semakin berkembang luas

2) Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti yaitu agar dapat menjadi dasar dan pegangan agar bagaimana kedepan dalam menjadi praktisi sosial dapat menerapkan strategi komunikasi yang efektif dan efisien.

b) Bagi Pendamping PKH sebagai Tenaga Kesejahteraan Sosial.

1. Penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pendamping PKH Kecamatan Ledokombo dalam hal komunikasi terhadap Keluarga Penerima Manfaat (KPM).
2. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi motivasi bagi pendamping untuk melakukan yang terbaik untuk Keluarga Penerima Manfaat (KPM).

3. Penelitian ini diharapkan dapat lebih mempererat hubungan Pendamping PKH Kecamatan Ledokombo dan Keluarga Penerima Manfaat (KPM).

c) **Bagi Kampus**

Penelitian ini semoga menjadi penelitian yang akan menjadi sumbangsih dalam bahan bacaan di kampus IAIN Jember. Sehingga kampus kedepan khususnya fakultas Dakwah mahasiswanya tidak hanya akan dibekali dengan Teori yang dalam namun juga dibimbing dan di arahkan untuk menjadi Praktisi Sosial yang akan selalu ingat dan mengamalkan strategi komunikasi yang efektif dan efisien.

d) **Bagi Pemerintah**

Penelitian ini diharapkan semoga memberi sumbangsih pertimbangan kepada pemerintah khususnya kementerian sosial dalam upaya peningkatan kapasitas SDM PKH dalam memfasilitasi, mengedukasi, dan mengadvikasi segala hal yang berkaitan dengan bantuan sosial PKH.

E. Defenisi Istilah

Definisi istilah ini berisi tentang definisi dari istilah-istilah penting yang menjadi pusat perhatian peneliti di dalam judul penelitian tersebut. Hal ini bertujuan supaya tidak terjadi kesalahpahaman makna istilah yang dimaksudkan oleh peneliti karya tersebut.⁹ Berdasarkan tujuan dan rumusan

⁹IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 45.

masalah diatas, maka definisi yang bisa difahami dari konsep atau judul yang peneliti ajukan antara lain:

- 1) Komunikasi menurut Harold Lasswell dapat dijelaskan dengan menjawab pertanyaan “*Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect*”, berdasarkan paradigma Lasswell tersebut, Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.¹⁰
- 2) Pendamping Program Keluarga Harapan adalah warga Indonesia yang memenuhi kulaifikasi tertentu serta lulus seleksi dan ditetapkan melalui surat keputusan Direktur Jaminan Sosial, Direktorat Jendral Perlindungan dan Jaminan Sosial, Kementerian Sosial RI untuk melakukan pendampingan kepada peserta PKH berdasarkan kontrak kerja dalam kurun waktu tertentu.¹¹
- 3) Program Keluarga Harapan yang selanjutnya disingkat PKH adalah program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada keluarga dan seeseorang miskin dan rentan yang terdaftar dalam data terpadu program penanganan fakir miskin, diolah oleh Pusat data dan informasi kesejahteraan sosial dan ditetapkan sebagai keluarga penerima mafaat PKH.¹²
- 4) Graduasi Sejahtera Mandiri adalah berakhirnya kepesertaan KPM PKH karena kondisi sosial ekonomi yang sudah meningkat dan dikategorikan

¹⁰ Ibid, 9.

¹¹ Sekretariat Negara RI, Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Dan Jaminan Sosial Nomor : 03/3/bs.02.01/10/2020.

¹² Sekretariat Negara RI, Peraturan Direktur Perlindungan dan Jaminan Sosial Nomor 01/LJS/08/2018 Tentang Kode Etik Sumber Daya Manusia Program Keluarga Harapan

mampu sehingga sudah tidak layak lagi mendapatkan bantuan sosial PKH. Graduasi Sejahtera Mandiri dapat terjadi baik dari inisiatif KPM sendiri, maupun dorongan dari Pendamping Sosial atau pihak lainnya.¹³

- 5) Keluarga Penerima Manfaat (KPM) adalah keluarga penerima bantuan sosial PKH yang telah memenuhi syarat dan ditetapkan dalam keputusan.¹⁴



¹³ Sekretariat Negara RI, Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Dan Jaminan Sosial Nomor : 03/3/Bs.02.01/10/2020.

¹⁴ Sekretariat Negara RI, Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Dan Jaminan Sosial Nomor : 04/3/Ot.02.01/1/2020 Tentang Petunjuk Teknis Penyaluran Bantuan Sosial Non Tunai Program Keluarga Harapan Tahun 2020.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Untuk mengumpulkan data dan pengamatan, peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai bantuan referensi, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Skripsi milik Erina Nurhuda yang berjudul "*Strategi Komunikasi Pendamping Program Keluarga Harapan (Pkh) Dalam Meningkatkan Kesadaran Kelompok Keluarga Penerima Manfaat (Kpm) Di Kecamatan Jumantono Kabupaten Karanganyar*" Pada penelitian tersebut, peneliti memfokuskan pada Strategi Komunikasi Pendamping PKH dalam meningkatkan kesadaran keluarga penerima manfaat. Titik fokus pendamping ialah lebih terfokus dalam membangun kesadaran keluarga penerima manfaat dalam melaksanakan Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) / Family Development Session (FDS). Di mana subjek penelitian dalam skripsi tersebut adalah Pendamping PKH itu sendiri.

Sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan, peneliti fokus pada strategi komunikasi yang dilakukan pendamping PKH dalam percepatan graduasi sejahtera mandiri. Subyek penelitiannya pun berbeda.

- 2) Tesis milik Zaitul Fadhli yang berjudul Model Komunikasi dalam pendampingan program keluarga harapan di kabupaten aceh timur.

Dimana dalam penelitian tersebut peneliti fokus menganalisis peran pendamping PKH dalam memaknai tugasnya, mengeksplorasi konstruksi pesan yang dilakukan oleh pendamping kepada penerima manfaat, serta menentukan model komunikasi yang efektif dalam pendampingan PKH di Kabupaten Aceh Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif.

Sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan, peneliti juga menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, namun yang membedakan adalah obyek penelitian yaitu Strategi Komunikasi Pendamping PKH dalam Percepatan Graduasi Sejahtera Mandiri di Kecamatan Ledokombo Kabupaten Jember.

c. Jurnal milik Azhar Sitompul, Fahrul Rizal, Ahmad Hamdan, yang berjudul *“Pola Komunikasi Pendamping Program Keluarga Harapan dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat di Kecamatan Percut Sei Tuan”* Fokus penelitiannya adalah pola komunikasi yang dilakukan oleh pendamping PKH dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat di Kecamatan Percut Sei Tuan, dan faktor-faktor yang mendukung dan hambatan pendamping dalam meningkatkan kualitas masyarakat di Kecamatan Percut Sei Tuan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara.

Sementara penelitian yang akan dilakukan juga menggunakan teknik wawancara sebagai proses pengumpulan data, yang membedakan adalah fokus penelitian Strategi Komunikasi Pendamping PKH sebagai obyek penelitian.

B. Kajian Teori

1. Komunikasi

a. Definisi Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu communication yang berasal dari kata Latin communicatio dan bersumber dari kata communis yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna, sama makna berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampaian pesan baik secara verbal maupun nonverbal.¹⁵

Menurut Carl Hovland, Janis & Kelley, Komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak).¹⁶ Selain itu, istilah untuk komunikasi dalam bahasa Arab adalah tawashul. Tawashul berasal dari kata “washala” yang berarti “sampai”. Dengan demikian, tawashul adalah proses pertukaran informasi yang dilakukan oleh dua pihak sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh kedua belah pihak yang melakukan komunikasi. Sedangkan menurut salah satu peneliti psikologi Raymond S. Ross, komunikasi adalah proses transaksional yang meliputi pemisahan, dan pemilihan bersama lambang secara kognitif, sehingga dapat membantu orang lain untuk

¹⁵ Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2016), Hlm 2.

¹⁶ Riswandi, *Ilmu Komunikasi*, (Jakarta Barat: Graha Ilmu, 2009), Hlm 2.

mengeluarkan dari pengalamannya sendiri atau arti atau respons yang sama dengan yang dimaksud oleh sumber”.¹⁷

Komunikasi juga timbul didorong oleh kebutuhan-kebutuhan untuk mengurangi rasa ketidakpastian, bertindak secara efektif, mempertahankan atau memperkuat ego, ditegaskan oleh Barnlund.¹⁸

Di antara para ahli sosiologi, ahli psikologi, dan ahli politik di Amerika Serikat, yang menaruh minat pada perkembangan komunikasi adalah Carl I. Hovland yang namanya telah disinggung di muka.

Menurut Carl I. Hovland, ilmu komunikasi adalah: Upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap.

Definisi Hovland di atas menunjukkan bahwa yang dijadikan objek studi ilmu komunikasi bukan saja penyampaian informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum (public opinion) dan sikap publik (public attitude)) yang dalam kehidupan sosial dan kehidupan politik memainkan peranan yang amat penting. Bahkan dalam definisinya secara khusus mengenai pengertian komunikasinya sendiri, Hovland mengatakan bahwa komunikasi adalah proses untuk mengubah perilaku orang lain (communication is the process to modify the behavior of other individuals).

¹⁷ Rahkmat, Jalaluddin, Psikologi Komunikasi, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1985), Hlm 35.

¹⁸ Riswandi, Ilmu Komunikasi, (Jakarta Barat: Graha Ilmu, 2009), Hlm 2

Akan tetapi, seseorang akan dapat mengubah sikap, pendapat, atau perilaku orang lain apabila komunikasinya itu memang komunikatif seperti diuraikan di atas.

Untuk memahami pengertian komunikasi sehingga dapat dilancarkan secara efektif, para peminat komunikasi sering kali mengutip paradigma yang dikemukakan oleh Harold Lasswell dalam karyanya, *The Structure and Function of Communication in Society*. Lasswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan sebagai berikut: Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?. Jadi, berdasarkan paradigma Lasswell tersebut, komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.

b. Elemen Komunikasi¹⁹

Menurut Joseph Dominick (2002) setiap peristiwa komunikasi akan melibatkan delapan elemen komunikasi yang meliputi: sumber, encoding, pesan, saluran, dekoding, penerima, umpan balik, dan gangguan.²⁵ Pada dasarnya gagasan mengenai elemen komunikasi ini adalah juga teori yang melihat komunikasi berdasarkan unsur-unsur atau elemen yang membentuknya. Kita akan membahas elemen komunikasi ini satu per satu.

1) Sumber (Komunikator)²⁰

¹⁹ Morissan, *Tori Komunikasi; Individu hingga Massa*(Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2013), 16.

Proses komunikasi dimulai atau berawal dari sumber (source) atau pengirim pesan yaitu di mana gagasan, ide atau pikiran berasal yang kemudian akan disampaikan kepada pihak lainnya yaitu penerima pesan. Sumber atau pengirim pesan sering pula disebut dengan “komunikator”. Sumber atau komunikator bisa jadi adalah individu, kelompok atau bahkan organisasi. Komunikator mungkin mengetahui atau tidak mengetahui pihak yang akan menerima pesannya.

Menurut Hovland (1953), karakteristik sumber berperan dalam memengaruhi penerimaan awal pada pihak penerima pesan namun memiliki efek minimal dalam jangka panjang. Hovland menyebut efek jangka panjang dari sumber sebagai efek tidur (sleeper effect). Dengan demikian teori ini menegaskan bahwa status, keandalan dan keahlian sumber menambah bobot kualitas pesan. Sumber yang memiliki ketiga hal tersebut sekaligus akan menambah bobot sumber dalam proses komunikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa walaupun sumber yang kredibel dapat memengaruhi keberhasilan proses komunikasi namun dampak sumber terhadap penerima pesan bervariasi dari satu situasi kepada situasi lainnya, dari satu topik ke topik lainnya dan dari satu waktu ke waktu lainnya. Namun demikian, setidaknya sumber yang memiliki kredibilitas tinggi dapat memberikan

²⁰ Ibid., 17.

pengaruh kepada penerima pesan dalam hal daya penerimaan awal dari suatu pesan.

2) Enkoding

Enkoding dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan sumber untuk menerjemahkan pikiran dan ide-idenya ke dalam suatu bentuk yang dapat diterima oleh indra pihak penerima. Enkoding dalam proses komunikasi dapat berlangsung satu kali namun dapat terjadi berkali-kali. Dalam percakapan tatap muka, pembicara melakukan enkoding terhadap pikiran atau idenya ke dalam kata-kata.

Kemampuan untuk melakukan enkoding ini berbeda-beda untuk setiap orang. Ada orang yang sangat mahir memilih kata-kata sehingga menghasilkan kalimat yang bagus dan mengesankan.

3) Pesan

Ketika kita berbicara maka kata-kata yang kita ucapkan adalah pesan (messages). Ketika Anda menulis surat maka apa yang Anda tuliskan di atas kertas adalah pesan. Jika Anda tengah menonton televisi maka program yang tengah Anda saksikan atau dengar adalah pesan. Pesan memiliki wujud (physical) yang dapat dirasakan atau diterima oleh indra. Dominick mendefinisikan pesan sebagai: the actual physical product that the source encodes. (produk fisik aktual yang telah dienkoding sumber). Harap diperhatikan perbedaan antara enkoding dengan pesan karena

keduanya tampak serupa. Enkoding adalah proses yang terjadi di otak untuk menghasilkan pesan, sedangkan pesan adalah hasil dari proses enkoding yang dapat dirasakan atau diterima oleh indra.

Pesan yang disampaikan manusia dapat berbentuk sederhana namun bisa memberikan pengaruh yang cukup efektif misalnya ucapan "Tidak!", pesan dapat pula bersifat rumit dan kompleks seperti teori relativitas Einstein. Pesan dapat ditujukan kepada satu individu saja atau kepada jutaan individu. Pesan dapat dihasilkan dengan biaya murah bahkan gratis (misalnya kata-kata yang diucapkan), namun pesan dapat pula dihasilkan dengan biaya cukup mahal (misalnya buku ini).

Penerima pesan memiliki kontrol yang berbeda-beda terhadap berbagai bentuk pesan yang diterimanya. Ada pesan yang mudah sekali diabaikan atau ditolak oleh penerima, dalam hal ini penerima memiliki kontrol yang besar terhadap pesan yang diterimanya namun ada pula pesan yang sulit untuk dikontrol atau dihentikan. Anda dapat memikirkan tingkat kesulitan yang ditemui untuk menghentikan berbagai kegiatan komunikasi.

4) Saluran

Saluran atau channel adalah jalan yang dilalui pesan untuk sampai kepada penerima. Gelombang radio membawa kata-kata yang diucapkan penyiar di studio atau memuat pesan visual yang ditampilkan di layar kaca televisi. Aliran udara dapat juga berfungsi sebagai saluran. Ketika Anda mencium bau aroma makanan maka udara bertindak sebagai saluran yang menyampaikan pesan ke hidung Anda.

Para ahli komunikasi pada mulanya berpendapat bahwa komunikasi tatap muka (face-to-face communication) atau disebut juga dengan komunikasi interpersonal sebagai bentuk komunikasi yang memiliki efek atau pengaruh yang paling kuat jika dibandingkan dengan komunikasi massa, karena komunikasi interpersonal terjadi secara langsung, melibatkan sejumlah kecil orang atau mungkin hanya dua orang yang sedang berbicara, serta adanya umpan balik yang bersifat segera. Adapun komunikasi massa tidak dapat dilakukan secara langsung atau bersifat satu arah (linear), melibatkan sejumlah besar orang serta umpan balik yang tidak bersifat segera.

5) Dekoding

Kegiatan penerimaan pesan diawali dengan proses dekoding yang merupakan kegiatan yang berlawanan dengan proses encoding. Dekoding adalah kegiatan untuk menerjemahkan atau

menginterpretasikan pesan-pesan fisik ke dalam suatu bentuk yang memiliki arti bagi penerima.

6) **Penerima (Komunikan)**

Penerima atau receiver atau disebut juga audiensi adalah sasaran atau target dari pesan. Penerima sering pula disebut dengan “komunikan”. Penerima dapat berupa satu individu, satu kelompok, lembaga atau bahkan suatu kumpulan besar manusia yang tidak saling mengenal. Siapa yang akan menerima pesan (penerima pesan) dapat ditentukan oleh sumber, misalnya dalam komunikasi melalui telepon. Namun adakalanya penerima pesan tidak dapat ditentukan oleh sumber misalnya dalam program siaran televisi. Perlu diperjelas di sini bahwa dalam situasi tertentu, sumber dan penerima pesan dapat langsung berhubungan namun dalam kesempatan lain sumber dan penerima pesan dipisah oleh ruang dan waktu.

7) **Umpan Balik**

Umpan balik atau feedback adalah tanggapan atau respons dari penerima pesan yang membentuk dan mengubah pesan berikut yang akan disampaikan sumber. Umpan balik menjadi tempat perputaran arah dari arus komunikasi. Artinya sumber pertama kemudian menjadi penerima, sementara penerima pertama menjadi sumber baru (lihat gambar). Umpan balik berguna bagi sumber karena umpan balik memungkinkan sumber untuk memberikan

jawaban terhadap pertanyaan yang muncul. Umpan balik juga penting bagi penerima karena memungkinkan penerima berusaha untuk mengubah elemenelemen dalam proses komunikasi.

Umpan balik terdiri atas dua jenis, yaitu umpan balik positif dan umpan balik negatif. Umpan balik positif dari penerima akan mendorong lebih jauh proses komunikasi sementara umpan balik negatif akan mengubah proses komunikasi atau bahkan mengakhiri komunikasi itu sendiri.

8) Gangguan

Elemen terakhir dalam komunikasi adalah gangguan atau noise. Gangguan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang mengintervensi proses pengiriman pesan²¹. Gangguan yang sangat kecil mungkin dapat diabaikan, namun terlalu banyak gangguan dapat menghambat pesan untuk mencapai tujuannya. Setidaknya terdapat tiga jenis gangguan yaitu: gangguan semantik, gangguan mekanik, dan gangguan lingkungan.

- ✓ Gangguan semantik terjadi bilamana orang memiliki arti yang berbeda atas kata-kata atau ungkapan yang sama. “
- ✓ Gangguan mekanik terjadi jika muncul masalah dengan alat yang digunakan untuk membantu terjadinya komunikasi. Pesawat televisi tidak dapat menerima gambar dengan jelas karena tiang antenanya patah. Pena tidak dapat digunakan

²¹ Ibid., 26.

karena kehabisan tinta, internet tidak dapat digunakan karena modemnya tidak berfungsi.

- ✓ Gangguan lingkungan terjadi jika sumber gangguan berasal dari luar elemen-elemen komunikasi yang sudah disebutkan di atas. Gangguan ini biasanya berada di luar kontrol sumber atau penerima, misalnya dua orang yang bercakap-cakap di klub malam yang memutar musik keraskeras. Namun gangguan lingkungan juga dapat berasal dari sumber atau penerima pesan. Misalnya, Anda mencoba berbicara kepada seseorang yang sedang memainkan instrumen musik atau berbicara kepada orang sedang mengetuk-ngetukan jarinya di meja. Semakin besar gangguan, maka pesan yang diterima menjadi semakin tidak jelas. Umpan balik penting untuk mengurangi efek gangguan. Semakin cepat umpan balik diterima semakin cepat pula gangguan dapat diatasi.

c. Komunikasi Persuasif dalam Pekerjaan Sosial²².

Liliweri²³ mendefinisikan komunikasi persuasif berdasarkan fungsinya, yaitu untuk “memengaruhi”, dengan mengemukakan bahwa komunikasi persuasi adalah komunikasi yang dirancang oleh komunikator untuk mengubah keyakinan, sikap, niat, motivasi, atau perilaku komunikan (seseorang atau sekelompok orang). Ia²⁴

²² Sekretariat Negara RI, Pedoman Lembaga sertifikasi Pekerja sosial tentang Komunikasi dan relasi Sosial.

²³ Alo liliweri, *Komunikasi Antar personal* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 215), 83.

²⁴ *Ibid.*, 83.

mengemukakan persuasi sebagai proses penyampaian informasi, perasaan, atau penalaran, atau kombinasi dari perasaan dan penalaran yang bertujuan untuk mengubah sikap atau perilaku seseorang/kelompok terhadap peristiwa, ide, objek, atau orang lain. Proses penyampaian informasi tersebut dilakukan dengan menggunakan kata-kata tertulis atau lisan.

Tujuan memilih metode komunikasi ialah untuk memperoleh efek, sesuai dengan yang diinginkan secara sadar dan lestari. Untuk mencapai tujuan dari efek tersebut, metode persuasif menjadi pilihan yang tepat. Metode ini selalu ditunjukkan kepada upaya yang sifatnya mendorong komunikasi agar dapat merubah sikap, pendapat atau bahkan perilakunya dengan sadar atau atas dasar kesadarannya. Metode komunikasi persuasif ini sejalan dengan paradigma komunikasi menurut Lasswell, yaitu; “Who says what in which channel to Whom with What Effect?” (“Siapa mengatakan apa, dengan saluran apa kepada siapa dan dengan efek apa?”)²⁵.

Penerapan Komunikasi persuasif senantiasa menggunakan model pendekatan A-A procedure atau “from Attention to Action Procedure”; yaitu proses pentahapan persuasi yang dimulai dengan upaya membangkitkan perhatian untuk kemudian berupaya menggerakkannya untuk melakukan suatu kegiatan yang diharapkan. Prosedur A-A ini selanjutnya dioperasionalkan dalam proses

²⁵ Uchjana Effendy, *Teori dan praktek*, 9.

pentahapan yang dikenal sebagai AIDDA, yaitu singkatan dari Attention (Perhatian), Interest (Minat), Desire (Hasrat), Decision (Keputusan) dan Action (Tindakan). Dalam proses pentahapan ini, komunikasi persuasif diawali dengan upaya membangkitkan perhatian terlebih dahulu. Ini tidak hanya dilakukan atas dasar gaya dan ketrampilan dalam menyatakan pesan saja, tetapi juga harus didukung oleh penampilan yang meyakinkan, simpatik dan kredibel. Manakala perhatian telah tumbuh, selanjutnya kita berupaya mengembangkan minat, agar timbul hasrat untuk mengikuti pesan yang dikomunikasikan. Dengan hasrat yang telah tertanam kiranya dapat menguatkan untuk mengambil keputusan melakukan tindakan/kegiatan.

Beberapa hal yang dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan komunikasi:

- 1) Adanya kepercayaan dari orang lain (sasaran komunikasi) terhadap dirinya sebagai penyampai pesan, serta ketrampilan komunikasi yang bersangkutan (menyajikan isi dan mengemas pesan komunikasi sesuai tingkat nalar orang yang diajak berkomunikasi sebagai sasaran komunikasi.
- 2) Daya tarik pesan dan kesesuaian pesan dengan kebutuhan klien.
- 3) Pengalaman yang sama tentang isi pesan antara sumber dan penerima pesan.

- 4) Kemampuan orang lain (sasaran komunikasi) dalam menafsirkan pesan, kesadaran dan perhatiannya terhadap kebutuhan terhadap pesan yang diterima.
- 5) Setting komunikasi, baik fisik dan sosial relatif kondusif (nyaman dan menyenangkan dalam proses komunikasi yang diharapkan).
- 6) Sistem saluran penyampai pesan (metode dan media yang dipakai) sesuai dengan karakteristik orang lain (sasaran komunikasi) sebagai penerima pesan

d. Hambatan Komunikasi Pendamping PKH.

Komunikasi yang dilakukan antara pendamping dengan keluarga penerima manfaat PKH adalah bentuk komunikasi persuasif. Hambatan dalam Komunikasi Persuasif Dalam upaya membangun komunikasi persuasif perlu memperhatikan berbagai masalah dan hambatan yang mungkin dijumpai berkaitan dengan beberapa faktor berikut²⁶:

- 1) Perbedaan status (Hambatan Sosiologis) Komunikasi sering tidak tercapai, bila orang yang terlibat memiliki perbedaan status sosial yang mencolok.
- 2) Perbedaan Bahasa dan Budaya (Hambatan Antropologis)

Proses komunikasi pada hakekatnya adalah proses transformasi nilai sosial budaya diantara orang yang terlibat. Komunikasi dapat berjalan lancar, bila dilakukan oleh mereka yang

²⁶ Sekretariat Negara RI, Pedoman Lembaga sertifikasiPekerja sosial tentang Komunikasi dan relasi Sosial

berlatar budaya sama, dimana penggunaan bahasa dan lambang yang sama akan mudah dipahami diantara mereka.

3) Hambatan Psikologis

- a) Prasangka; menjadi pembatas dalam berkomunikasi secara terbuka, jujur, harmonis dan saling menghormati. Prasangka dalam komunikasi sosial biasanya karena stereotyping.
- b) Kepentingan pribadi (*hidden agendas*); komunikasi tidak berlangsung alamiah dengan aliran pesan saling pengertian, bila satu pihak memiliki kepentingan yang tidak mewakili kepentingan bersama.
- c) Apriori terhadap perubahan; komunikasi akan terhambat, bila khalayak apriori terhadap setiap gagasan perubahan yang dirancang sebagai tujuan komunikasi persuasif. Komunikasi ini harus dibangun atas dasar keterbukaan dan saling menghargai setiap gagasan inovatif diantara orang yang berkomunikasi.
- d) Pengalaman; Kepribadian dan perilaku umumnya dibentuk oleh pengalaman, baik yang dialami secara sadar maupun tak disadari. Mereka yang melalui pengalaman yang berbeda akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuan komunikasi.

4) Hambatan Semantik

Ketidakhahaman terhadap penguasaan perbendaharaan kata dan tata bahasa dapat menimbulkan miskomunikasi dan mispersepsi diantara orang yang berkomunikasi. Tujuan komunikasi pun akan mengalami kegagalan karena adanya kesalahan pemahaman tentang pesan yang disampaikan.

5) Hambatan Ekologis

Hambatan ini terjadi karena gangguan lingkungan terhadap proses berlangsungnya komunikasi. Hindarkan situasi dan kondisi lingkungan yang bising, tidak nyaman dan mengganggu saat membangun proses komunikasi.

Ditegaskan kembali, Eisenberg²⁷ mengatakan, ada empat hambatan komunikasi efektif²⁸, yaitu: (1) hambatan proses, (2) hambatan fisik, (3) hambatan semantik, dan (4) hambatan psikososial. Beberapa pertimbangan terkait hambatan proses adalah: a. Hambatan pengirim, komunikator atau pengirim pesan tidak mempunyai pengetahuan yang cukup tentang konten yang akan disampaikan. b. Hambatan “encoding”. Seorang pimpinan perusahaan yang hanya bisa bahasa Inggris akan mengalami hambatan berkomunikasi dengan karyawan yang hanya bisa bahasa Mandarin. c. Hambatan media, terjadi apabila pelaku komunikasi memilih media yang kurang tepat untuk

²⁷ liliweri, *Komunikasi Antarpersonal*, 459-462

²⁸ Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011)

menyampaikan pesan. d. Hambatan “decoding”, terjadi jika komunikan salah menerjemahkan pesan yang diterima dari pengirim atau komunikator. e. Hambatan penerima, terjadi akibat kurangnya pengetahuan atau wawasan tentang pesan yang diberikan pengirim. f. Hambatan pada umpan balik. Misalnya dalam suatu pertemuan, setelah pimpinan sidang menyampaikan pesan, tidak ada peserta yang bertanya atau memberikan tanggapan.

e. Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi adalah manajemen perencanaan untuk mencapai suatu tujuan.²⁹ Pengertian ini tidak jauh beda dengan pendapat Effendy³⁰ yang mengatakan, strategi komunikasi sebagai perpaduan antara perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. R. Wayne Pace³¹ menyebutkan tiga tujuan sentral dari strategi komunikasi, yaitu:

1. *To secure understanding*, yaitu untuk memastikan bahwa pesan dimengerti oleh komunikan.
2. *To establish acceptance*, berupa pembinaan terhadap komunikan melalui pesan yang diterima.
3. *To motivate action*, yakni tindakan memotivasi.

²⁹ Sumadi Dilla, *Komunikasi Pembangunan* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2012), 131.

³⁰ Uchjana Effendy, *Teori dan praktek*, 32.

³¹ Yusuf Zainal Abidin, (2015). *Manajemen Komunikasi*. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015), 115-116.

Strategi komunikasi merupakan suatu perencanaan demi terwujudnya tujuan komunikasi yang diinginkan. Maka dapat dikatakan bahwa perencanaan sangat penting dalam komunikasi. Ada beberapa fungsi perencanaan, termasuk dalam perencanaan komunikasi dikemukakan oleh Udin dan Abin (dalam Abidin, yaitu: 1) sebagai pedoman pelaksanaan dan pengendalian; 2) untuk menghindari pemborosan sumber daya; 3) sebagai alat bagi pengembangan qualityassurance; 4) sebagai upaya untuk memenuhi accountability kelembagaan.

Sifat strategi komunikasi melekat dan terintegrasi dengan berbagai macam perencanaan, yaitu: 1) bagian terintegrasi dari kajian perencanaan komunikasi; 2) membutuhkan peran dari kredibilitas sumber; 3) membutuhkan setting komunikasi yang jelas; 4) dapat digunakan sebagai salah satu proses komunikasi dalam berbagai situasi; 5) banyak diimplementasikan dalam kajian organisasi; dan 6) memberikan manfaat yang sifatnya mengukur efektivitas pesan.³²

Effendy³³ mengemukakan, penyusunan strategi komunikasi hendaknya memperhatikan komponen-komponen komunikasi yaitu komunikan, pesan, media, dan komunikator, serta mempertimbangkan faktor-faktor pendukung dan penghambat masing-masing komponen. Berdasarkan pertimbangan tersebut, strategi komunikasi yang dapat diterapkan adalah:

³² Edi Suryadi, *Strategi Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), 10.

³³ Uchjana Effendy, *Teori dan praktek*, 35-39.

1. Mengenali sasaran komunikasi.
2. Pemilihan media komunikasi.
3. Pengkajian tujuan pesan komunikasi.
4. Peranan komunikator dalam komunikasi.

Sebelum melakukan komunikasi, perlu dipertimbangkan siapa-siapa yang akan menjadi komunikan atau sasaran komunikasi. Kemudian, yang perlu dipertimbangkan adalah apa tujuan komunikasi, metode, dan jumlah komunikator. Faktor yang sangat penting diperhatikan dari diri komunikan adalah kerangka referensi juga situasi dan kondisi. Kerangka referensi terbentuk dalam diri seseorang sebagai hasil dari perpaduan pendidikan, pengalaman, norma hidup, status sosial, ideologi, cita-cita, dan lain-lain. Kerangka referensi anak SD berbeda dengan mahasiswa, atau seorang petani dengan politisi. Sedangkan situasi dan kondisi merupakan situasi atau keadaan fisik dan psikis komunikan ketika akan menerima pesan. Misalnya, sakit, lapar, sedih, bingung, dan sebagainya. Media komunikasi yang bisa digunakan berupa media tradisional sampai yang modern. Pemilihan satu atau beberapa media dilakukan dengan mempertimbangkan tujuan yang akan dicapai, pesan yang akan disampaikan, dan teknik yang akan digunakan. Metode atau teknik komunikasi dalam strategi komunikasi dapat dilakukan dalam beberapa cara, yaitu: komunikasi informatif (informative communication), komunikasi persuasif (persuasive communication), komunikasi bersifat perintah (coersive/

instruktive communication), dan hubungan manusia (human relation) secara antarperson.³⁴ Pesan komunikasi yang mempunyai tujuan tertentu menentukan teknik yang akan diterapkan, yakni teknik informasi, persuasi, atau instruksi. Untuk mencapai tujuan komunikasi, komunikator harus mengerti dan memahami pesan komunikasi. Komunikator memiliki peran yang sangat penting dalam komunikasi, yaitu daya tarik sumber (source attractiveness) dan kredibilitas sumber (source credibility). Daya tarik bisa dibangun dengan menciptakan suasana dimana komunikator merasa ada kesamaan dengan komunikator. Sedangkan kredibilitas sumber berbicara tentang kepercayaan komunikator kepada komunikator, berkaitan dengan profesi atau keahlian yang dimiliki komunikator. Maka komunikator harus bersikap empatik, yaitu memosisikan diri dengan komunikator sehingga dapat merasakan apa yang mereka rasakan.

Karena komunikasi pendamping sosial sebagai pekerja sosial dan atau tenaga kesejahteraan sosial adalah komunikasi persuasi, maka perlu beberapa teori guna mempengaruhi perubahan pola pikir dan perilaku komunikator yaitu KPM PKH.

1. Teori Mendapatkan Kepatuhan³⁵

Upaya agar orang lain mematuhi apa yang kita inginkan merupakan tujuan komunikasi yang paling umum dan paling sering digunakan. Pesan-pesan yang dibuat agar orang memiliki

³⁴ Tatang, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2016), 91-92.

³⁵ Morissan,; *Individu hingga Massa*, 161

kepatuhan (compliance gaining messages) merupakan salah satu topik yang paling banyak diteliti dalam ilmu komunikasi. Banyaknya riset mengenai strategi memperoleh kepatuhan ini terutama didorong oleh terbitnya hasil penelitian dari Gerald Marwell dan David Schmitt. Strategi Mendapatkan Kepatuhan oleh Marwell dan Schmitt³⁶

- a) Janji. Menjanjikan hadiah bagi kepatuhan
- b) Ancaman. Menunjukkan bahwa hukuman akan dikenakan bagi yang tidak patuh
- c) Menunjukkan keahlian atas hasil positif. Menunjukkan bagaimana hal-hal baik akan terjadi bagi mereka yang patuh
- d) Menunjukkan keahlian atas hasil negatif. Menunjukkan bagaimana hal-hal buruk akan terjadi terhadap mereka yang tidak patuh.
- e) Menyukai. Menunjukkan keramahan
- f) Memberi duluan. Memberikan penghargaan sebelum meminta kepatuhan.
- g) Mengenakan stimulasi aversif. Mengenakan hukuman hingga diperoleh kepatuhan.
- h) Meminta "utang". Mengatakan kepada seseorang mengenai bantuan atau pertolongan yang pernah diterimanya pada masa lalu

³⁶ Stephen W. Littlejohn dan Karess Foss, *Theories of Human Communication*, hlm. 117

- i) Membuat daya tarik moral. Menggambarkan kepatuhan sebagai hal yang baik dilakukan secara moral.
- j) Menyatakan perasaan positif. Mengatakan kepada orang lain betapa senangnya dia jika terdapat kepatuhan.
- k) Menyatakan perasaan negatif. Mengatakan kepada orang lain betapa tidak senangnya dia jika tidak ada kepatuhan.
- l) Perubahan peran secara positif. Menghubungkan kepatuhan dengan orang-orang yang memiliki kualitas baik.
- m) Perubahan peran secara negatif. Menghubungkan ketidakpatuhan dengan orang-orang yang memiliki kualitas buruk.
- n) Patuh karena peduli. Mencari kepatuhan orang lain semata-mata sebagai bentuk bantuan atau pertolongan orang itu.
- o) Menunjukkan penghormatan positif. Mengatakan kepada seseorang bahwa ia akan disukai orang lain jika ia patuh.
- p) Menunjukkan penghormatan positif. Mengatakan kepada seseorang bahwa ia akan disukai orang lain jika ia patuh.
- q) Menunjukkan penghormatan negatif . Mengatakan kepada seseorang bahwa ia akan kurang disukai orang lain jika tidak patuh.

sesuatu hal lain yang diberikan oleh pencari kepatuhan. Jika Anda mengerjakan apa yang saya inginkan maka saya memberikan Anda sesuatu sebagai imbalannya seperti penghormatan,

persetujuan, uang, pembebasan kewajiban, dan perasaan yang menyenangkan. Pendekatan berdasarkan pertukaran, yang sering digunakan dalam teori sosial, disusun berdasarkan asumsi bahwa orang bertindak untuk mendapatkan sesuatu dari orang lain sebagai pertukaran bagi hal lainnya. Model ini memiliki orientasi pada kekuasaan. Dengan kata lain, Anda akan memperoleh kepatuhan mereka jika Anda memiliki sumber daya yang cukup untuk memberikan atau tidak memberikan sesuatu yang mereka inginkan.

2. Teori Konstruktivisme³⁷

Teori konstruktivisme (constructivism) yang dikembangkan oleh Jesse Delia ini memberikan pengaruh besar terhadap perkembangan ilmu komunikasi. Teori konstruktivisme menyatakan bahwa individu melakukan interpretasi dan bertindak menurut berbagai kategori konseptual yang ada dalam pikirannya. Menurut teori ini, realitas tidak menunjukkan dirinya dalam bentuknya yang kasar tetapi harus disaring terlebih dahulu melalui bagaimana cara seseorang melihat sesuatu.

Teori konstruktivisme dibangun berdasarkan teori yang ada sebelumnya yaitu “konstruksi pribadi” atau “konstruksi personal” (personal construct) oleh George Kelly yang menyatakan, bahwa orang memahami pengalamannya dengan cara mengelompokkan berbagai peristiwa menurut kesamaannya dan membedakan

³⁷ Morissan, *Tori Komunikasi; Individu hingga Massa*, 165

berbagai hal melalui perbedaannya." Perbedaan yang terlihat tidak bersifat natural, tetapi perbedaan itu ditentukan oleh berbagai perangkat yang saling bertentangan (sets of opposite) yang ada dalam sistem kognitif seseorang. Perangkat yang saling bertentangan seperti tinggi-pendek, panas-dingin, hitam-putih dan seterusnya yang digunakan untuk memahami peristiwa dan benda ini dinamakan konstruksi personal. Sistem kognitif individu terdiri atas sejumlah perbedaan semacam ini dan dengan cara mengelompokkan pengalaman ke dalam sejumlah kategori, maka individu memberikan makna terhadap pengalaman.

Menurut teori ini, konstruksi personal diatur atau diorganisasi ke dalam skema interpretatif yang akan mengidentifikasi suatu objek dan menempatkan objek itu ke dalam suatu kategori. Dengan skema interpretatif ini, kita juga dapat merasakan suatu peristiwa dengan menempatkannya ke dalam kategori yang lebih besar. Skema interpretatif ini berkembang seiring dengan tingkat kedewasaan seseorang, berpindah dari sifat awalnya yang sederhana dan umum menjadi bersifat lebih kompleks dan spesifik. Anak kecil memiliki sistem konstruksi pribadi yang sederhana, namun orang dewasa memiliki sistem konstruksi yang lebih rumit. Ketika Anda masih kecil, misalnya, maka Anda akan menempatkan semua orang ke dalam dua kategori saja: besar dan kecil. Sebaliknya, orang dewasa memiliki jumlah

kategori yang sangat banyak yang akan digunakannya untuk membedakan orang-orang di sekitarnya.

Teori konstruktivisme mengakui bahwa konstruksi personal memiliki latar belakang sosial, dengan demikian konstruksi personal dipelajari melalui interaksi dengan orang lain. Karenanya, kebudayaan memiliki peran signifikan dalam menentukan makna suatu peristiwa. Budaya dapat memengaruhi bagaimana tujuan komunikasi ditentukan, bagaimana tujuan harus dicapai, sekaligus tipe konstruksi yang digunakan dalam skema kognitif.²⁰ Walaupun teori ini mengakui efek interaksi sosial dan budaya dalam sistem kognitif, namun teori konstruktivisme lebih mengutamakan pengamatannya pada berbagai perbedaan individu melalui kompleksitas konstruksi personalnya dan juga strategi yang digunakan dalam berkomunikasi.

Individu dengan skema interpretatif yang berkembang baik akan melihat lebih banyak perbedaan ketika melihat dunia sekitarnya dibandingkan dengan orang yang tidak memiliki skema interpretatif yang baik. Walaupun sistem konstruksi personal berkembang mulai dari anak-anak hingga dewasa, namun tingkat perkembangannya tidak sama pada setiap orang. Di antara orang dewasa tingkat kompleksitas kognitif mereka berbeda-beda, bahkan juga di antara bagian-bagian dari sistem konstruksi personal yang ada dalam diri satu individu. Hal ini menjelaskan

mengapa seseorang bisa memiliki pemikiran yang sangat dalam dan terperinci di bidang misalnya musik, namun hanya memiliki pemikiran sedert 177/485 bidang lainnya, misalnya politik. tartant.

3. Teori Strategi Kesopanan³⁸

Teori konstruktivisme telah menunjukkan kepada kita bahwa orang sering kali mencoba untuk mencapai lebih dari satu tujuan dalam satu kali tindakan, dan kesopanan (politeness), yaitu tindakan untuk melindungi muka atau wajah orang lain, kerap menjadi salah satu tujuan yang ingin dicapai. Teori ini menyatakan bahwa dalam kehidupan sehari-hari kita merancang pesan yang dapat melindungi muka sekaligus mencapai tujuan lainnya.

Brown dan Levinson percaya bahwa kesopanan sering kali merupakan tujuan karena kesopanan merupakan nilai universal secara kultural. Setiap kebudayaan memiliki derajat yang berbeda dalam hal kebutuhan terhadap kesopanan dan juga cara-cara yang berbeda untuk menjadi sopan, tetapi semua orang memiliki kebutuhan untuk dihargai dan dilindungi. Brown dan Levinson menyebut kebutuhan ini sebagai *face needs* atau “kebutuhan muka.” Mereka juga mengemukakan beberapa konsep mengenai wajah sebagai berikut:

- a) Wajah positif (*positive face*) adalah keinginan untuk dihargai dan disetujui, disukai, dan dihormati. “Kesopanan positif”

³⁸ Ibid., 170.

(positive politeness) dirancang untuk memenuhi hasrat seseorang untuk dapat memiliki wajah positif. Menunjukkan perhatian, memberikan pujian dan menunjukkan penghormatan merupakan beberapa contoh kesopanan positif.

- b) Wajah negatif (*negative face*) adalah keinginan untuk bebas dari permintaan bantuan orang lain atau intervensi orang lain, dan “kesopanan negatif” (*negative politeness*) dirancang untuk melindungi orang lain ketika kebutuhan wajah negatif terancam.

Meminta maaf dan mengakui bahwa tindakan kita kurang menyenangkan bagi lawan bicara sebelum kita bantuan kepadanya adalah contoh wajah negatif. Misalnya: “Selamat malam pak, mohon maaf kedatangan saya mengganggu waktu istirahat bapak.

Kesopanan menjadi lebih penting ketika kita harus mengancam wajah orang lain. Hal ini sering kali terjadi dalam hubungan kita dengan orang lain. Kita melakukan tindakan yang disebut "tindakan mengancam wajah" atau face-threatening acts (FTA) ketika kita, karena perbuatan yang kita lakukan, ternyata gagal atau tidak berhasil memenuhi kebutuhan wajah positif atau negatif. FTA pada dasarnya adalah normal dan bukanlah masalah, namun harus ditangani sedemikian rupa untuk mengurangi potensi masalah yang muncul. Ada banyak cara untuk menangani FTA,

dan kita tidak memiliki cara yang selalu sama dalam menanganinya.

Kini, bagaimanakah caranya kita menyampaikan FTA? Serta bentuk-bentuk kesopanan seperti apa yang akan kita gunakan. Dalam hal ini kesopanan yang kita gunakan akan bergantung pada sejumlah hal. Terdapat lima pendekatan yang dapat kita gunakan ketika suatu FTA akan dilakukan antara lain:

- a) Menyampaikan FTA secara apa adanya dan langsung tanpa perlu basa-basi.
- b) Menyampaikan FTA disertai dengan kesopanan positif.
Menyampaikan FTA disertai dengan kesopanan negatif.
- c) Menyampaikan FTA secara tidak langsung atau *off-the-record*
- d) Tidak menyampaikan FTA sama sekali.

2. Mekanisme Pelaksanaan PKH³⁹

Program Keluarga Harapan merupakan program pemberian bantuan sosial bersyarat. Mekanisme PKH dilaksanakan mulai dari perencanaan, penetapan calon peserta PKH, validasi data calon penerima manfaat PKH, penetapan KPM PKH, penyaluran bantuan sosial PKH, pendampingan PKH, peningkatan kemampuan keluarga, verifikasi komitmen KPM PKH, pemutakhiran data KPM PKH dan transformasi kepesertaan PKH.

³⁹ Sekretariat Negara RI, Pedoman Pelaksanaan Program Keluarga Harapan tahun 2021.

a. Tujuan PKH

Program Keluarga Harapan atau PKH memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan taraf hidup KPM melalui akses layanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial;
- 2) Mengurangi beban pengeluaran dan meningkatkan pendapatan keluarga miskin dan rentan;
- 3) Menciptakan perubahan perilaku dan kemandirian KPM dalam mengakses layanan kesehatan dan pendidikan serta kesejahteraan sosial;
- 4) Mengurangi kemiskinan dan kesenjangan; dan
- 5) Mengenalkan manfaat produk dan jasa keuangan formal kepada KPM.

b. Kriteria Penerima Manfaat PKH

Penerima PKH dapat dibedakan berdasarkan komponen, yaitu komponen kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan sosial. Setiap komponen memiliki kriteria dengan rincian berikut:

1) Komponen Kesehatan.

Kriteria penerima PKH komponen kesehatan adalah Ibu Hamil/nifas/menyusui. Ibu hamil/nifas/menyusui adalah kondisi seseorang yang sedang mengandung kehidupan baru dengan jumlah kehamilan yang dibatasi dan/atau berada dalam masa menyusui.

Anak Usia Dini adalah anak dengan rentang usia 0 - 6 tahun (umur anak di hitung dari ulang tahun terakhir) yang belum bersekolah.

2) Komponen Pendidikan

Kriteria penerima PKH komponen pendidikan yakni anak usia sekolah. Anak Usia Sekolah yang dimaksud adalah seorang anak dengan usia 6 sampai dengan 21 tahun yang belum menyelesaikan wajib belajar, yang menempuh tingkat pendidikan SD/MI sederajat atau SMP/Mts sederajat, dan/atau SMA/MA sederajat.

3) Komponen Kesejahteraan Sosial

Kriteria penerima PKH komponen kesejahteraan sosial adalah Lanjut usia. Lanjut usia yakni seseorang berusia lanjut minimal berumur 70 th yang tercatat dalam kartu Keluarga yang sama dan berada dalam keluarga. Penyandang disabilitas berat adalah penyandang disabilitas yang kedisabilitasannya sudah tidak dapat melakukan kegiatan sehari-hari dan atau sepanjang hidupnya tergantung orang lain dan tidak mampu menghidupi diri sendiri tercatat dalam Kartu Keluarga yang sama dan berada dalam keluarga.

c. Hak dan Kewajiban Keluarga Penerima Manfaat PKH

- 1) Hak KPM PKH berhak mendapatkan: Bantuan sosial PKH, Pendampingan sosial PKH; Pelayanan di fasilitas kesehatan, pendidikan, dan/atau kesejahteraan sosial; dan Program bantuan

komplementer di bidang kesehatan, pendidikan, subsidi energi, ekonomi, perumahan, dan pemenuhan kebutuhan dasar lainnya.

2) Kewajiban KPM PKH.

Kewajiban KPM PKH pada kondisi Normal terdiri dari:

- a) Komponen Kesehatan terdiri dari ibu hamil/nifas/menyusui, anak usia dini (0-6 tahun) yang belum bersekolah wajib memeriksakan kesehatan pada fasilitas/layanan kesehatan sesuai dengan protokol kesehatan;
- b) Komponen Pendidikan terdiri dari anak usia sekolah wajib belajar 12 tahun, wajib mengikuti kegiatan belajar dengan tingkat kehadiran paling sedikit 85% (delapan puluh lima persen) dari hari belajar efektif;
- c) Komponen Kesejahteraan Sosial terdiri dari lanjut usia dan/atau penyandang disabilitas berat, wajib mengikuti kegiatan di bidang kesejahteraan sosial sesuai kebutuhan yang dilakukan minimal setahun sekali;
- d) KPM hadir dalam pertemuan kelompok atau Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) setiap bulan;
- e) Seluruh anggota KPM harus memenuhi kewajibannya, kecuali jika terjadi keadaan kahar (*force majeure*);
- f) KPM yang tidak memenuhi kewajibannya akan dikenakan sanksi. Mekanisme sanksi ditetapkan lebih lanjut dalam petunjuk pelaksanaan verifikasi komitmen.

Kewajiban KPM PKH pada kondisi pandemi covid-19 terdiri dari:

- a) Komponen Kesehatan terdiri dari ibu hamil/nifas/menyusui, anak usia dini (0-6 tahun) yang belum bersekolah wajib melaksanakan pola hidup sehat dan menerapkan protokol kesehatan;
- b) Komponen Pendidikan terdiri dari anak usia sekolah wajib belajar 12 tahun, wajib mengikuti kegiatan belajar dengan penerapan protokol kesehatan sesuai peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dan gugus tugas covid-19;
- c) Komponen Kesejahteraan Sosial terdiri dari lanjut usia dan/atau penyandang disabilitas berat, wajib mengikuti kegiatan di bidang kesejahteraan sosial sesuai kebutuhan yang dilakukan minimal setahun sekali dengan menerapkan protokol kesehatan;
- d) KPM wajib menerima dan menerapkan materi-materi yang ada dalam modul P2K2 khususnya modul kesehatan dan penerapan protokol kesehatan.

d. Alur Pelaksanaan PKH

Proses pelaksanaan PKH terdiri dari beberapa tahapan.

1) Perencanaan.

Perencanaan dilakukan untuk menentukan lokasi dan jumlah calon KPM. Lokasi dan jumlah calon KPM bersumber dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) atau dapat dikecualikan bagi korban bencana alam, bencana sosial dan komunitas adat terpencil

(KAT). Penetapan calon KPM PKH ditetapkan oleh Direktur Jaminan Sosial Keluarga Kementerian Sosial RI.

2) Pertemuan Awal dan Validasi.

Pendamping sosial PKH melaksanakan sosialisasi pada Pertemuan Awal (PA) agar calon KPM PKH memiliki pemahaman tentang PKH dan kesiapan sebagai penerima manfaat PKH. Pelaksanaan pertemuan awal dan validasi dilaksanakan melalui proses sebagai berikut:

3) Persiapan Pertemuan Awal (PA) dan Validasi.

- a) Kegiatan pertemuan awal dapat dilaksanakan sekaligus untuk melakukan validasi data dengan mencocokkan data awal calon peserta PKH dengan bukti dan fakta kondisi terkini sehingga diperoleh data yang valid dan sesuai dengan kriteria komponen PKH (eligible).
- b) Data awal calon KPM PKH. Data awal dikirimkan ke pendamping PKH melalui aplikasi e-PKH untuk dilaksanakan validasi.
- c) Pendamping sosial PKH melaksanakan persiapan Pertemuan Awal (PA) sebagai berikut: Menentukan lokasi pertemuan awal berkoordinasi dengan camat/kepala desa setempat. Mengundang unsur pejabat desa, kesehatan, pendidikan dan sektor terkait lainnya. Membagikan Surat Undangan Pertemuan Awal (SUPA) kepada calon KPM PKH sesuai nama dan alamat yang tercantum. Mempersiapkan keperluan lainnya terkait pelaksanaan kegiatan Pertemuan Awal.

4) Pelaksanaan Pertemuan Awal dan Validasi

Pada pelaksanaan Pertemuan Awal pendamping sosial melaksanakan dua hal yakni :

Sosialisasi. Berikut hal-hal yang perlu disampaikan oleh pendamping sosial PKH pada kegiatan Pertemuan Awal yaitu Menginformasikan tujuan PKH; Menjelaskan syarat (eligible) menjadi peserta PKH dan kelengkapan data pembukaan rekening bank; Menjelaskan sanksi dan implikasi apabila KPM PKH tidak memenuhi kewajiban yang ditetapkan dalam program; Menjelaskan mekanisme dan prosedur keluhan dan pengaduan atas pelaksanaan PKH; Menjelaskan hak dan kewajiban KPM PKH; Penjelasan tentang jadwal penyaluran bantuan PKH; Penjelasan komitmen komponen kesehatan, komponen pendidikan dan komponen kesejahteraan sosial; Menjelaskan sanksi dan implikasi apabila KPM PKH tidak memenuhi komitmen yang ditetapkan dalam program; dan Menjelaskan tentang penyaluran bantuan sosial PKH.

5) Pelaksanaan Validasi

- a) Kegiatan validasi dilaksanakan pada calon KPM yang diundang dan hadir dalam pertemuan awal. Sedangkan bagi Calon KPM PKH yang diundang tetapi tidak menghadiri pertemuan awal, maka kegiatan validasi dapat dilaksanakan dengan cara kunjungan rumah oleh Pendamping Sosial PKH dan menandatangani formulir validasi. Kegiatan validasi

menggunakan aplikasi e-PKH dan/atau formulir validasi, penggunaannya diatur dalam petunjuk pelaksanaan validasi.

- b) Kelengkapan Data Pembukaan Rekening Bank. Agar KPM PKH mendapatkan akses perbankan untuk penyaluran bantuan sosial PKH, maka data KPM PKH hasil validasi harus memenuhi persyaratan minimal Know Your Customer (KYC) yang terdiri atas nama, Nomor Induk Kependudukan (NIK), tanggal lahir, nama ibu kandung, dan alamat tempat tinggal. Kelengkapan data tersebut menjadi syarat untuk pembukaan rekening bank secara kolektif (burekol).

6) Penetapan KPM PKH

Direktorat Jaminan Sosial Keluarga menetapkan data KPM PKH existing hasil pemutakhiran data dan data hasil validasi calon KPM PKH sesuai kriteria kepesertaan PKH. Data yang status rekeningnya aktif selanjutnya ditetapkan menjadi KPM PKH. Penetapan KPM PKH ditetapkan melalui Surat Keputusan Direktur Jaminan Sosial Keluarga.

7) Penyaluran Bantuan Sosial

- a) Bentuk Bantuan Sosial. Bantuan sosial PKH diberikan dalam bentuk uang kepada seseorang, keluarga, atau masyarakat miskin yang telah ditetapkan sebagai penerima manfaat PKH melalui Surat Keputusan Direktur Jaminan Sosial Keluarga.

- b) Tahapan Penyaluran Bantuan Sosial. Penyaluran Bantuan Sosial untuk penerima manfaat PKH dilakukan secara bertahap dalam satu tahun anggaran berjalan berdasarkan skema penyaluran bantuan sosial sesuai yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial.
- c) Mekanisme Penyaluran Bantuan Sosial. Penyaluran bantuan sosial PKH dilaksanakan secara non tunai. Bantuan sosial PKH dicairkan melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) atau buku tabungan dengan mekanisme sebagai berikut: Pembukaan rekening penerima bantuan sosial, Rekening penerima bantuan sosial dibukakan secara kolektif secara terpusat sesuai data yang telah diserahkan dari Direktorat Jaminan Sosial Keluarga Kementerian Sosial RI ke Bank Penyalur. Pembukaan rekening diikuti dengan pencetakan buku tabungan dan Kartu Keluarga Sejahtera serta PIN Mailer. Sosialisasi dan edukasi Kegiatan sosialisasi dan edukasi merupakan aktivitas untuk menyampaikan informasi kepada pihak terkait tentang penyaluran bantuan sosial secara non tunai. Kegiatan sosialisasi dilakukan oleh Kemensos RI, bersama Bank Penyalur dan Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya masing-masing.
- d) Distribusi KKS kepada KPM. Bank penyalur melakukan kegiatan penyerahan KKS, buku tabungan dan PIN mailer

kepada penerima manfaat PKH. Untuk kelancaran pendistribusian KKS dan buku tabungan Bank Penyalur berkoordinasi dengan Dinas Sosial setempat. Proses penyaluran bantuan sosial KPM. Penyaluran bantuan sosial PKH dilakukan dengan cara pemindahbukuan dari pemberi bantuan sosial kepada penerima bantuan sosial melalui bank penyalur. Penarikan dana bantuan sosial PKH Penarikan dana bantuan sosial PKH adalah kegiatan KPM melakukan transaksi penarikan dana PKH yang dapat dilakukan di layanan yang disediakan oleh lembaga bayar seperti ATM, Kantor Bank, Agen bank dan e-warong. Rekonsiliasi hasil penyaluran bantuan sosial PKH Merupakan kegiatan pencocokkan dan pengecekan administrasi, data dan dana hasil penyaluran bantuan sosial yang dilakukan secara berjenjang antara pelaksana PKH dengan bank penyalur. Kegiatan pengecekan data penyaluran dilakukan menggunakan aplikasi e-PKH oleh SDM PKH pada setiap KPM PKH yang telah menerima bantuan, ataupun yang belum menerima bantuan. Pada saat pengecekan data penyaluran KPM, SDM PKH memberikan informasi KPM melakukan pencairan atau tidak melakukan pencairan. SDM PKH memberikan informasi penyebab KPM tidak dapat melakukan pencairan sesuai ketentuan yang berlaku.

e) Pemantauan, Evaluasi dan Pelaporan Bantuan Sosial Kegiatan pemantauan, evaluasi dan pelaporan bantuan sosial adalah serangkaian proses yang dilakukan oleh Kementerian Sosial, Pelaksana PKH di daerah dan Bank Penyalur untuk memastikan bahwa bantuan telah diterima oleh KPM. Pemanfaatan Bantuan Sosial. Bantuan sosial yang diterima oleh peserta PKH dapat dimanfaatkan untuk kegiatan kesehatan, pendidikan, kesejahteraan sosial, modal usaha dan kebutuhan lainnya yang mendukung tercapainya tujuan PKH.

8) Pemutakhiran Data

Maksud dan tujuan pemutakhiran data adalah untuk memperoleh kondisi terkini anggota KPM PKH. Data tersebut digunakan sebagai data dasar program perlindungan sosial. Khusus PKH, data tersebut digunakan untuk verifikasi, penyaluran dan penghentian bantuan.

Beberapa perubahan informasi dari KPM sebagai berikut:

- a) Perubahan status eligibilitas KPM PKH
- b) Perubahan nama pengurus dikarenakan meninggal, cerai, berurusan dengan hukum dan hilang ingatan;
- c) Perubahan komponen kepesertaan;
- d) Perubahan fasilitas kesehatan yang diakses;
- e) Perubahan fasilitas pendidikan yang diakses;
- f) Perubahan domisili KPM;

- g) Perubahan data pengurus dan anggota keluarga sesuai dengan data kependudukan
 - h) Perubahan data bantuan program komplementer; dan
 - i) Perubahan kondisi sosial ekonomi.
 - j) Pelaksanaan entri data untuk pemutakhiran data melalui e-PKH dilakukan oleh pendamping setiap kali terjadi perubahan kondisi KPM yang ditemukan pada setiap kunjungan ke KPM PKH. Hasil pemutakhiran data melalui e-PKH dikirimkan kepada Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kementerian Sosial.
- 9) Verifikasi Komitmen
- a) Sebagai program bantuan sosial bersyarat, PKH mensyaratkan pemenuhan Kewajiban terkait pemanfaatan layanan kesehatan, layanan pendidikan, dan kesejahteraan sosial oleh KPM PKH. Untuk pemenuhan kewajiban tersebut pelaksanaan PKH harus memastikan seluruh anggota KPM terdaftar, hadir dan mengakses layanan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial.
 - b) Verifikasi Komitmen bertujuan untuk memastikan seluruh anggota KPM PKH terdaftar, hadir dan mengakses fasilitas kesehatan dan pendidikan secara rutin sesuai dengan protokol kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan sosial.
 - c) Pelaksanaan entri data verifikasi komitmen dilakukan oleh pendamping setiap bulan melalui aplikasi e-PKH untuk

mencatat kehadiran seluruh anggota KPM pada setiap kunjungan ke layanan kesehatan, pendidikan maupun kesejahteraan sosial.

- d) Data hasil entri verifikasi komitmen menjadi salah satu dasar penyaluran, penangguhan, dan penghentian bantuan.
- e) Kegiatan verifikasi komitmen dapat dikecualikan apabila terjadi keadaan kahar (*force majeure*). Ketentuan lebih lanjut tercantum dalam petunjuk pelaksanaan verifikasi komitmen.

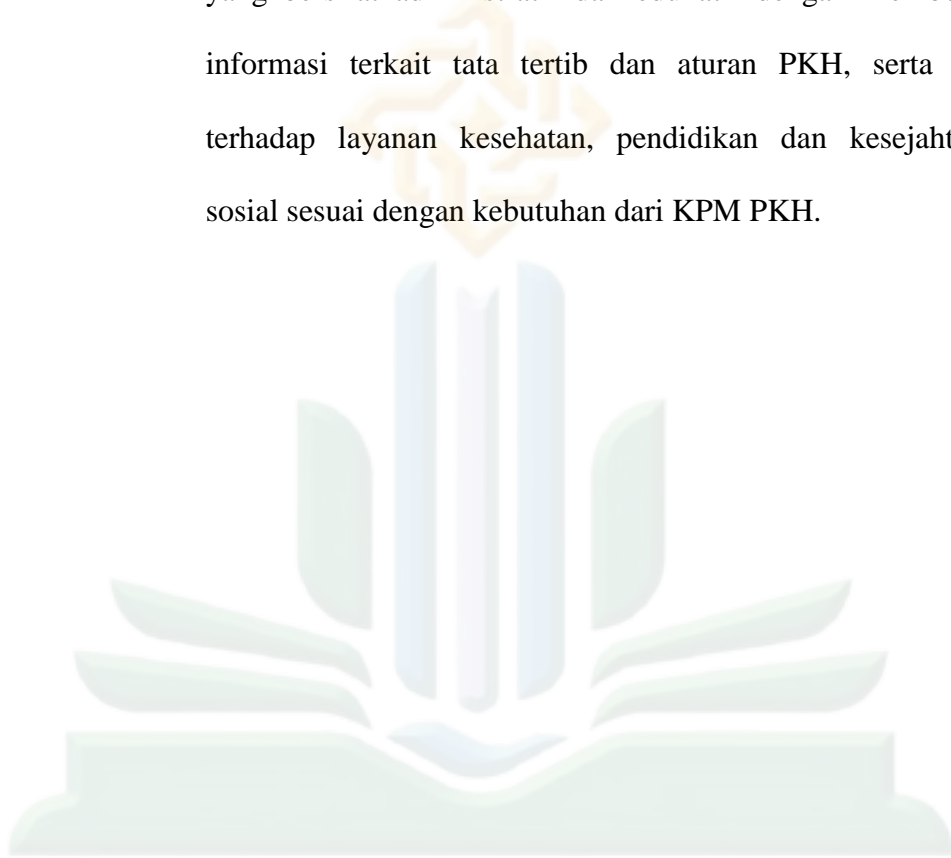
10) Pendampingan

Pendampingan bagi KPM PKH diperlukan untuk mempercepat tercapainya salah satu tujuan PKH, yaitu menciptakan perubahan perilaku dan kemandirian KPM terkait pemanfaatan layanan kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan sosial. Demi tercapainya tujuan tersebut pendamping sosial PKH mempunyai peran dan fungsi fasilitasi, mediasi, advokasi, edukasi dan motivasi bagi KPM PKH.

Implementasi proses pendampingan tidak hanya berfokus pada pendampingan perorangan KPM PKH yang terkendala atau membutuhkan terhadap akses layanan, tetapi juga melalui pendampingan terhadap kelompok. Pendampingan terhadap kelompok KPM PKH dapat dilakukan oleh pendamping sosial PKH melalui Pertemuan Kelompok (PK) dan Pertemuan Peningkatan kemampuan Keluarga (P2K2)

a. Pertemuan Kelompok (PK)

Pertemuan kelompok merupakan kegiatan rutin yang difasilitasi oleh pendamping sosial untuk pelaksanaan tugas yang bersifat administratif dan edukatif dengan memberikan informasi terkait tata tertib dan aturan PKH, serta akses terhadap layanan kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan sosial sesuai dengan kebutuhan dari KPM PKH.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian dibutuhkan metode penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, agar peneliti lebih mudah mencari informasi. Selain itu, metode penelitian juga dapat mendukung peneliti dalam menyusun tulisan hasil penelitian.

Metode yang akan digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif. Penelitian dengan metode pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang ditujukan untuk mendapatkan pemahaman yang mendasar melalui tangan pertama, laporan yang sebenar-benarnya, dan catatan percakapan yang aktual. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana partisipan memahami makna lingkungan penelitian, serta bagaimana makna tersebut mempengaruhi mereka sendiri.⁴⁰

Penelitian ini bisa disebut juga dengan penelitian fenomenologi. Fenomenologi dapat diartikan sebagai pengalaman subjektif seseorang atau suatu studi tentang kesadaran dari perspektif pokok dari seseorang. Jenis penelitian ini dipilih karena data yang diperoleh peneliti bersifat lebih real karena melalui proses interview kepada objek penelitian secara langsung. Melalui metode kualitatif, peneliti dapat mengumpulkan data dari informan yakni pendamping PKH di Kecamatan Ledokombo kabupaten Jember.

⁴⁰Warul Walidin, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif dan Grounded Theory* (Aceh, FTK UIN Ar-Rainry Press, 2015) 75-76.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana penelitian dilakukan.⁴¹ Penetapan lokasi penelitian merupakan hal yang penting dalam penelitian yang menggunakan metode kualitatif. Karena dengan ditetapkannya suatu lokasi penelitian, maka objek dan tujuan sudah jelas. Sehingga akan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data.

Penelitian ini dilakukan di kecamatan ledokombo. Alasan penelitian ini dilakukan di kecamatan ledokombo, karena berdasarkan observasi awal peneliti bahwa pada tahun 2020 kecamatan ledokombo memenuhi target graduasi KPM 10% dari jumlah keseluruhan KPM PKH di kecamatan Ledokombo.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber informasi yang harus ada dalam penelitian. Pada bagian ini peneliti mencari dan memilih sendiri siapa saja yang akan dijadikan informan. Dalam hal ini peneliti menentukan beberapa pendamping PKH di kecamatan ledokombo yang tahun sebelumnya sukses membantu KPM PKH untuk melakukan graduasi sejahtera mandiri, seperti kordinator kecamatan dan beberapa pendamping PKH lainnya.

D. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan pemusatan perhatian pada suatu objek dengan memaksimalkan penggunaan indera mata, dan dibantu oleh indera

⁴¹Babun Suharto dkk, *Pedoman Penelitian Karyailmiah* (Jember: IAIN Press, 2017), 74.

lainnya. Observasi juga disebut sebagai kemampuan seseorang menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indera mata serta dibantu dengan panca indera lainnya.⁴²

Karl Weick juga menjelaskan, observasi adalah pemilihan, perubahan, pencatatan, dan pengodean serangkaian perilaku serta suasana yang berkenaan dengan organisme, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris.⁴³

Melalui observasi peneliti akan melihat secara seksama gejala-gejala sosial yang terjadi. Sehingga peneliti bisa mendapatkan informasi yang valid sesuai keadaan di lapangan.

Untuk melakukan observasi, peneliti mencari informasi melalui media-media resmi sebagai bahan tambahan untuk penggalan data ketika di lokasi.

b. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah pertukaran informasi antara dua pihak yakni antara peneliti dengan informan yang telah dipilih dalam bentuk tanya jawab. Hasil tanya jawab dari wawancara akan menjadi bahan untuk data penelitian.

Wawancara yang akan dilakukan peneliti, yaitu mewawancarai *pendamping PKH* secara tatap muka.

⁴² Burhan Bungin. *Metode Penelitian Sosial Format-format Kuantitatif dan Kualitatif* (Surabaya: Airlangga University Press, 2001) 142.

⁴³ Jalaluddin Rakhmat. *Metode Penelitian Komunikasi* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2017) 144.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kegiatan mencari data dalam bentuk dokumen seperti surat, catatan, foto, jurnal, dan karya dokumenter lainnya. Dokumen-dokumen tersebut merupakan arsip dari peristiwa-peristiwa yang telah terjadi sebelumnya.⁴⁴

Dokumentasi yang dilakukan peneliti adalah dengan melakukan dokumentasi foto di lokasi penelitian, dan menanyakan bukti-bukti berbentuk pernyataan tertulis tentang pernyataan KPM PKH yang mau melakukan graduasi sejahter mandiri tanpa adanya paksaan atau tekanan dari pihak manapun.

Selain itu terdapat pula dokumentasi berupa foto, teks video, atau informasi lainnya dari lokasi penelitian, situs resmi milik kementerian sosial, serta buku-buku, jurnal dan informasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data model Miles dan Huberman.

Antara lain:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data artinya, proses memilih hal-hal yang penting, penyederhanaan, pemberian fokus pada hal yang penting, serta mencari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan adapat memberi

⁴⁴*Ibid* 240.

gambaran yang lebih jelas bagi peneliti sehingga mudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data atau *data display* merupakan susunan informasi yang terorganisir dan memungkinkan untuk mengambil tindakan selanjutnya. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dengan rancangan tersebut, maka peneliti akan lebih mudah memahami dan menentukan langkah kedepannya.

c. Kesimpulan (*Verification*)

Penarikan kesimpulan atau *Verification* dalam penelitian kualitatif merupakan kegiatan tinjauan ulang pada catatan atau data-data selama di lapangan untuk mendapatkan temuan atau ide baru yang belum ditemukan saat pengamatan di lapangan. Pada kegiatan ini, peneliti harus memikirkan kembali yang melintasi dalam pikiran peneliti saat mencatat atau mengamati di lapangan. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi yang menjelaskan gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi lebih gamblang.⁴⁵

F. Teknik Keabsahan Data

Untuk melaksanakan teknik keabsahan data, diperlukan pemeriksaan yang didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Hal ini dilakukan untuk memastikan apakah data yang dikumpulkan telah valid atau kredibel. Pada

⁴⁵*Ibid*246-252.

penelitian kali ini peneliti menguji keabsahan data yang diperoleh di lapangan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber.

Triangulasi Sumber adalah pendekatan untuk menganalisa data dengan cara membandingkan dan mengecek data.

Menurut Willian Mersma, triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari segala sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.⁴⁶

1. Tahapan-Tahapan Penelitian

Tahapan-tahapan penelitian merupakan langkah-langkah yang harus dijalankan secara sistematis oleh peneliti. Tahap-tahap penelitian ini sangat penting diikuti oleh peneliti untuk menjamin adanya kesinambungan pemikiran yang nantinya bermuara pada hasil penelitian.⁴⁷

Tahapan yang dilakukan oleh peneliti dalam proses penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Tahap Pra Lapangan
- b. Menyusun Rencana Penelitian
- c. Memilih Lapangan Penelitian
- d. Mengurus Perizinan
- e. Menjajaki dan Menilai Lapangan
- f. Memilih dan Memanfaatkan Informan
- g. Menyiapkan perlengkapan penelitian
- h. Tahap Pelaksanaan

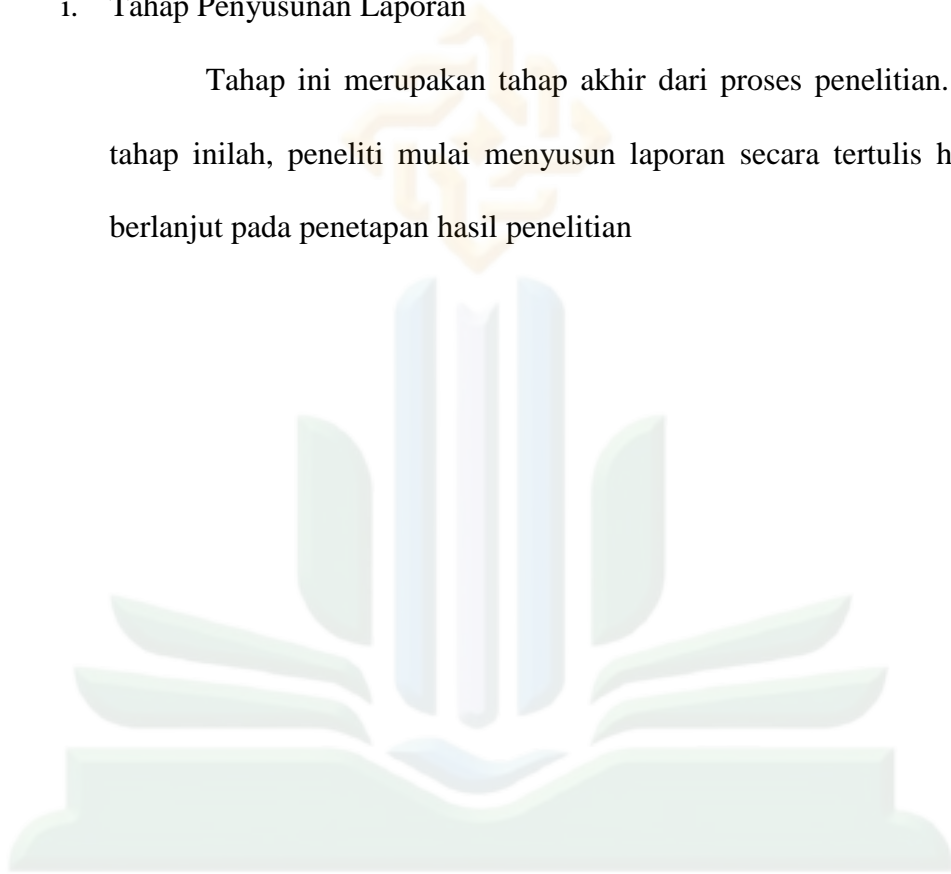
⁴⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016) 274.

⁴⁷Raco. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010) 18.

Pada tahap ini peneliti mulai melakukan kunjungan langsung ke lokasi penelitian dan juga mendatangi informan yang sudah ditentukan sebelumnya.

i. Tahap Penyusunan Laporan

Tahap ini merupakan tahap akhir dari proses penelitian. Pada tahap inilah, peneliti mulai menyusun laporan secara tertulis hingga berlanjut pada penetapan hasil penelitian



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Awal mula Program Keluarga Harapan di Kecamatan Ledokombo

Program Keluarga Harapan yang selanjutnya disebut PKH adalah program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada Keluarga Miskin (KM) yang ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat PKH.

Sebagai upaya percepatan penanggulangan kemiskinan, sejak tahun 2007 Pemerintah Indonesia telah melaksanakan PKH⁴⁸. Program Perlindungan Sosial yang juga dikenal di dunia internasional dengan istilah *Conditional Cash Transfers* (CCT) ini terbukti cukup berhasil dalam menanggulangi kemiskinan yang dihadapi di negara-negara tersebut, terutama masalah kemiskinan kronis.

Hanya saja, di setiap kecamatan dan kota berbeda awal mula tahun dimulainya menerima bantuan sosial program keluarga harapan. Kecamatan Ledokombo misalnya, baru menjadi kecamatan penerima program keluarga harapan atau yang disingkat PKH pada tahun 2014⁴⁹.

Dari tahun 2014 tersebut Pendamping PKH di kecamatan Ledokombo dari tahun ke tahun fluktuatif. Pendamping angkatan 2014 awalnya berjumlah 7 orang namun kemudian seiring berjalannya waktu 1 pendamping resign dan 1 pindah kecamatan, sehingga tersisa 5

⁴⁸ <https://kemensos.go.id/program-keluarga-harapan-pkh>.

⁴⁹ Firman, wawancara, jember, 3 juni 2021.

pendamping. Pada tahun recruitment pendamping PKH selanjutnya yaitu tahun 2016 Kecamatan Ledokombo kebagian: 6 orang pendamping yang kemudian 1 meninggal tersisa 5 pendamping. Tahun recruitment berikutnya tahun 2018 ketambahan 3 orang. Dan pada tahun 2019 ketambahan 1 orang pendamping. Dan pada tahun recruitment 2020 ketambahan lagi 3 orang pendamping. Sehingga total pada awal Juni 2021 jumlah pendamping PKH Kecamatan Ledokombo berjumlah 17 pendamping⁵⁰.

2. Demografi

1. Geografi dan Iklim/Geography and Climate

1.1 Keadaan Geografi/Geography Condition

Tabel 1.1.1 Luas Daerah Menurut Desa, 2018
Table 1.1.1 Total Area by village, 2018

Kelurahan/Desa Kelurahan/Village	Luas (km ²) Total Area 1(square.km)	Persentase terhadap Luas Kecamatan Percentage to Sub District's Area
(1)	(2)	(3)
1. Suren	10,0	6,35
2. Sumber Salak	68,1	43,34
3. Sumber Bulus	9,6	6,09
4. Sumber Lesung	6,3	4,01
5. Lembengan	7,3	4,66
6. Sumber Anget	3,6	2,30
7. Ledokombo	6,7	4,26
8. Slateng	39,4	25,12
9. Sukogidri	3,63	2,31
10. Karang Paiton	2,47	1,57
Kecamatan Ledokombo	157,03	100,00

Sumber/Source: Kantor Kecamatan Ledokombo/District Office of Ledokombo

⁵⁰ Firman, wawancara, jember, 3 Juni 2021.

Geography & Climate

Tabel 1.1.2 Ketinggian, Luas Wilayah, dan Jarak Kantor Desa ke Kantor Kecamatan, 2018
Table 1.1.2 Altitude, Area, and Distance of Village Offices to District Offices, 2018

Desa Village	Ketinggian Tempat (m) The Height of Place (m)	Luas Area (km ²) Area (km ²)	Jarak dari Kantor Desa ke Kantor Kecamatan (km) Distance from Village Office to District Office (km)
(1)	(2)	(3)	(4)
1. Suren	370	9,97	8,00
2. Sumber Salak	370	68,05	3,00
3. Sumber Bulus	370	9,56	6,30
4. Sumber Lesung	370	6,30	0,50
5. Lembengan	370	7,31	4,00
6. Sumber Anget	370	3,61	5,00
7. Ledokombo	370	6,69	3,00
8. Slateng	370	39,44	5,00
9. Sukogidri	370	3,63	4,00
10. Karang Paiton	370	2,47	7,00
Kecamatan Ledokombo		157,03	

Sumber/Source: Kantor Kecamatan Ledokombo/District Office of Ledokombo

3. Kondisi Program Keluarga Harapan Kecamatan Ledokombo.

Kecamatan Ledokombo merupakan kecamatan yang setiap desanya dipastikan terdapat keluarga penerima manfaat (KPM) PKH dengan komponen lengkap. Komponen tersebut mulai dari komponen kesehatan ibu hamil, menyusui, anak usia dini, pendidikan anak sekolah usia 6-21 tahun, dan kesejahteraan sosial lansia dan disabilitas berat.

Dengan 17 pendamping PKH tersebut, kurang lebih jumlah KPM PKH sekecamatan ledokombo hingga juni 2021 5.803



106	LEDOKOMBO	KARANG PAITON	87	-	-	193	280
107		LEDOKOMBO	161	-	-	200	361
108		LEMBENGAN	200	-	-	533	733
109		SLATENG	254	-	-	736	990
110		SUKOGIDRI	69	-	-	246	315
111		SUMBER ANGET	30	-	-	155	185
112		SUMBER BULUS	116	-	-	771	887
113		SUMBER LESUNG	211	-	-	466	677
114		SUMBER SALAK	80	-	-	622	702
115		SUREN	132	-	-	541	673
116		LEDOKOMBO Total	1.340	-	-	4.463	5.803

B. Hambatan Komunikasi Pendamping PKH dalam Percepatan Graduasi sejahtera Mandiri di kecamatan Ledokombo.

1. Komunikasi Persuasif dalam Pekerjaan Sosial⁵¹

Komunikasi Persuasif adalah upaya seseorang untuk meyakinkan atau menanamkan pengaruh kepada orang lain dengan cara membujuk

⁵¹ Sekretariat Negara RI, Pedoman Komunikasi dan Relasi Sosial

sehingga orang lain tersebut terpengaruh terhadap apa yang ia inginkan. Pada metode ini pendamping selalu mempersuasifkan kepada penerima PKH untuk bangkit dari kemiskinan. Dengan adanya bantuan PKH walaupun sedikit, setidaknya dapat merubah ekonomi rumah tangga penerima PKH, dengan cara mengumpulkan dana PKH setiap bulanan lalu membuka usaha kecil-kecilan.

“Kita selalu membimbing penerima PKH baik dalam pertemuan peningkatan kemampuan keluarga (P2K2) maupun kunjungan langsung ke rumah KPM PKH dengan cara mengangkat kisah nyata orang-orang sukses di sekitar yang berangkat dari warga kurang mampu. Salah satunya tentu dengan cerita pendamping PKH sendiri yang juga juga pernah mengalami apa yang penerima PKH alami saat ini. ‘Saya juga masyarakat miskin ibu-ibu, data keluarga saya juga masuk dalam data keluarga miskin yaitu data terpadu kesejahteraan sosial,, besar dari orang tua yang berprofesi sebagai kuli bangunan dan tidak memiliki 1 petak sawah pun. tapi kedua orang tua saya tetap berusaha keras dengan ikhlas berusaha menyekolahkan saya hingga ke perguruan tinggi dan alhamdulillah bisa diringankan dengan jalur beasiswa kampus sebagai bentuk dari bangkit dari kemiskinan. Untuk itu ayolah bapak-ibu? Kita semua harus bangkit dari kemiskinan’. Saya mengajak penerima PKH untuk bangkit dari kemiskinan karena bantuan ini bukanlah bantuan permanen, bisa saja penerima dicabut haknya sebagai penerima PKH sewaktu-waktu. Oleh karena itu, saya harap penerima PKH untuk menggunakan

bantuan tersebut dengan baik, baik dengan menabung dan membuka usaha kecil-kecilan”⁵²

2. Hambatan Komunikasi Pendamping PKH.

Pendamping PKH tidak mempunyai hak dalam menentukan siapa penerima PKH, tetapi melalui pendampinglah penerima mendapatkan segala informasi seputar PKH. Tidak hanya sebagai pemberi informasi (Informan), pendamping PKH memiliki tanggung jawab agar terjadi perubahan pola pikir dan perilaku KPM PKH ke arah yang lebih baik. Semisal kemandirian ekonomi dan yang kemudian perlahan akan mengundurkan diri kepesertaan PKH.

Tentunya mengemban tugas dan tanggung jawab sebagai pendamping PKH, yang salah satunya mendorong perubahan pola dan perilaku KPM PKH akan bervariasi pengalaman setiap pendamping PKH.

“Sebagai pendamping, seringkali KPM PKH menganggap bahwa status kami sebagai pendamping di atas mereka dan mereka di berada di bawah kami. Hal ini kerap kali membuat kami berjarak. Yang seharusnya seperti keluarga, bisa saling berkomunikasi banyak hal tapi tidak sedikit KPM PKH yang tertutup sehingga hal ini juga menghambat pada keterbukaan terkait kepemilikan harta”⁵³

Perbedaan status komunikator sebagai Pendamping PKH dan Komunikator sebagai KPM PKH yang kemudian membuat seakan menjadi

⁵² Hapipi, wawancara, jember, 2 juni 2021

⁵³ Firman, wawancara, jember, 3 juni 2021

batas tersendiri yang sebenarnya diciptakan oleh KPM PKH tidak dengan pendamping PKH.

“Di Kecamatan Ledokombo mayoritas penduduknya itu berbahasa madura dan suara nada tinggi itu salah satu cirinya. Sedangkan saya itu mas sudah terbiasa berbahasa jawa sedari kecil, sehingga ketika melakukan pertemuan peningkatan keluarga termasuk dalam upaya percepatan graduasipun menjadi kendala tersendiri bagi saya.”⁵⁴

Hal senada ini juga dinyatakan pendamping lainnya *“saya memang lahir dan besar di lingkungan madura, hanya saja ketika pertemuan peningkatan kemampuan keluarga dan upaya percepatan gradulasi sejahtera mandiri seringkali menggunakan bahasa indonesia sehingga KPM PKH seringkali merespon tidak mengerti. Tapi tidak sedikit pendamping PKH lainnya juga ikut serta sehingga mempermudah tujuan saya”⁵⁵*

Hambatan Komunikator atau Pendamping PKH salah satu antaranya dari pengakuan di atas adalah kendala bahasa bagi sebagian pendamping PKH Kecamatan ledokombo yang besar di keluarga jawa dan lingkungan jawa sedangkan KPM PKH Mayoritas lebih paham menggunakan bahasa Madura.

“Media yang kami gunakan sebenarnya sesuai arahan dari BP3S Yogyakarta adalah Modul, Flipcart, Laptop. Syukur-syukur ada Proyektor sehingga pertemuan peningkatan kemampuan keluarga dan upaya

⁵⁴ Evi kristiana, wawancara, jember, 2 juni 2021

⁵⁵ Nabila, wawancara, jember, 2 juni 2021

percepatan graduasi sejahtera mandiri bisa disampaikan dengan maksimal. Sedangkan kami pendamping PKH tidak semua memiliki proyektor atau kadang ketinggalan, ada yang sebagian sudah rusak. Sekalipun menggunakan proyektor sekalipun karena setiap pertemuan kurang lebih KPM tersebut berjumlah 30 orang sehingga media tersebut pun kurang bisa mewakili efektifitas penyampaian tujuan. Dan sebenarnya tidak bisa dinafikan media tersebut lumayan membantu.”⁵⁶

Hambatan media sebagaimana disebutkan oleh informan yaitu layar tampilan gambar yang kurang besar pada saat pemutaran video melalui laptop. Peserta dengan jumlah banyak tidak dapat dengan jelas mendapatkan informasi dari penayangan video yang ditayangkan di layar proyektor karena suara bising dan ramai..

Karena KPM dampingan kita itu rata-rata adalah sumber daya manusia yang pendidikannya paling tinggi adalah tamat SMP dan itupun sangat jarang justru yang banyak adalah lulusan SD sederajat bahkan ada juga yang tidak tamat sekolah. Sehingga mereka tidak bisa baca tulis. Sedangkan kami dalam upaya target graduasi sejahtera mandiri juga menggunakan flipcart dan modul usaha. Hal ini yang kemudian juga menjadi satu diantara kendala lainnya bagi saya sangat lumayan menyita waktu karena kami sebagai pendamping harus mengulang berkali-kali.”⁵⁷

Hambatan penerima, yakni hambatan yang dialami komunikan karena kurang pengetahuan atas pesan yang diterima berpeluang terjadi upaya

⁵⁶ Nabila, wawancara, jember, 2 juni 2021

⁵⁷ Nabila, wawancara, jember, 2 juni 2021

pendamping dalam berupaya melakukan graduasi sejahtera mandiri. Penyebabnya berupa pendidikan yang rendah dan minimnya sumber informasi.

”Dari 200 keatas jumlah dampingan KPM PKH itu kan dibuat berkelompok, dari setiap kelompok ada ketua kelompok PKH. Hal ini juga salah satu ketika mengadakan pertemuan peningkatan kemampuan keluarga dan upaya percepatan graduasi sejahtera mandiri dilakukan bergantian di rumah KPM PKH atau di balasi dusun setempat. Hanya saja tentu ada KPM PKH yang jarak rumahnya dengan tempat dilakukan pertemuan sehingga ada kadang KPM yang kadang tidak hadir dan ketinggalan informasi atau bahkan menjadi tertinggal dan menjadi miss komunikasi terkait upaya percepatan graduasi.”⁵⁸

Hambatan fisik berupa jarak yang jauh menjadi tantangan dalam pelaksanaan P2K2. Pertemuan yang dilaksanakan sekali dalam satu bulan membutuhkan keseriusan dan niat yang kuat dari peserta sehingga mampu mengikutinya secara rutin. Hambatan ini dialami oleh informan 7 (Melda Silaban) yang mendampingi KPM pada suatu kecamatan dengan jumlah desa sebanyak 23. Jarak yang jauh, melewati jurang, serta harus menginap di lokasi dampingan jika situasi tidak memungkinkan untuk pulang atau karena cuaca yang tidak baik, bahkan ada lokasi yang tidak bisa dijangkau dengan kendaraan roda empat atau roda dua. Situasi ini berpeluang

⁵⁸ Nabila, wawancara, jember, 2 juni 2021

mengakibatkan peserta tidak hadir dalam P2K2, apalagi jika cuaca pada hari itu tidak mendukung, sehingga menghambat komunikasi.

*“Meski tidak semua mas, tidak sedikit pihak baik itu dari dalam KPM PKH sendiri maupun dari luar KPM PKH yang memiliki prasangka tidak baik kepada saya secara pribadi sebagai pendamping. Meskipun juga tidak sedikit KPM diluar dampingan saya yang mengadakan hal-hal terkait pendampingnya yang menurut saya itu sifatnya adalah prasangka mereka.”*⁵⁹

Pendamping lainnya menambahkan *“Selama 7 tahun saya menjadi pendamping PKH, sering terjadi miss communication di masyarakat mereka menganggap kami yang menentukan penerima PKH sampai sekarang kejadian tersebut sering terjadi. Ketika sosialisasi rapat bulanan berlangsung, mereka berbicara ke sesama penerima PKH, bagaimana penyerapan informasi bisa efektif kalau dari kesadaran penerima PKH tidak ada, mereka lebih suka menanyakan informasi belum diketahui atau mereka lupa kepada sesamanya atau ke ketua kelompok bahkan mereka mudah sekali mendengarkan informasi atau berita hoax ke bukan penerima PKH, ada juga yang diam saja. Ketika diadakan rapat, hanya satu dua yang bertanya kembali, entah itu karena mereka sudah mengerti entah karena mereka tidak tau menau”*⁶⁰

“Proses yang kami lakukan dalam percepatan graduasi sasarannya ada dua ya mas, sasaran utama adalah KPM PKH yang

⁵⁹ Hapipi, wawancara, jember, 2 juni 2021

⁶⁰ Firman, wawancara, jember, 2 juni 2021

memang pada dasarnya sudah sejahtera baik dari pengakuan KPM lainnya, masyarakat, bahkan perangkat desa dan didukung oleh bukti fisik. Namun proses komunikasi yang kami lakukan untuk melkaukan graduasi sejahtera mandiri karena meski memiliki komponen tapi sudah sejahtera dibandingkan lainnya, mereka KPM yang menurut kami dan kebanyakan itu sejahtera berperasangka bahwa banyak KPM lainnya yang tidak suka kalau dirinya menerima bantuan PKH”⁶¹

Secara psikologis juga hal-hal lainnya menjadi kendala. Hal tersebut disebutkan secara terbuka oleh pendamping. Hambatan yang dialami jelas melalui penerima PKH itu sendiri, masih kurangnya perhatian pada saat menerima atau mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.

Yang terakhir ini hambatan psikologis, mungkin terjadi dalam upsys percepatan graduasi sejahtera mandiri karena beberapa hal yaitu: pengalaman, penyaringan sesuai kebutuhan, jarak psikologis, dan emosi (merasa bermusuhan, marah, benci, cemas, tersinggung, takut, dan sebagainya). Namun, rasa kecemburuan sosial di tengah masyarakat masih terus terjadi sampai saat ini.

“Jika permasalahan atau problem terjadi diantara sesama penerima PKH, Pendamping PKH akan terjun langsung kelapangan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Jika problem tersebut antara penerima PKH dengan pihak aparaturnya setempat, maka pendamping

⁶¹ Nabila, wawancara, jember, 2 juni 2021

PKH bersama aparaturnya setempat untuk menyelesaikan masalahnya secara berjenjang. Yang dimaksud menyelesaikan secara berjenjang ialah, awalnya mendatangi langsung dimana penerima PKH berada, lalu menanyakan permasalahan apa yang terjadi, kemudian jika tidak juga bisa diatasi maka akan di koordinasikan kepada Korkab (Koordinasi Kabupaten) Jember. Supaya tujuan dari penerima PKH dalam mendapatkan informasi yang efektif dan tujuan dari pendamping PKH dalam memberikan informasi dapat diserap dengan baik oleh penerima PKH. Sehingga keduanya memainkan peran yang penting”⁶²

Hambatan lainnya masih sangat banyak lagi jenisnya “sebenarnya kendala di lapangan di kecamatan ledokombo hampir sama mungkin ya mas, karena letak geografis yang sangat dekat antara satu desa dengan pendamping yang satu dengan yang lainnya. Terlebih terkait hal yang sifatnya ketika melakukan pertemuan peningkatan kemampuan keluarga karena KPM PKH rata-rata adalah ibu-ibu yang sudah kepala 3 dan membawa anak cucunya sehingga tidak kondusif, hal lainnya yang juga terjadi khususnya ketika pertemuan kelompok membahas graduasi sejahtera mandiri maka KPM PKH hanya diam mmebisu. Entah apakah mereka mengerti atau tidaknya.”

Pembahasan tentang hambatan komunikasi Pendamping Sosial dalam upaya percepatan graduasi sejahtera mandiri di kecamatan

⁶² Mohammad wasil, wawancara, jember, 2 juni 2021

ledokombo merujuk pada pendapat Eisenberg⁶³ seperti dijabarkan di BAB II mengenai empat hambatan komunikasi efektif, yaitu: hambatan proses, hambatan fisik, hambatan semantik, dan hambatan psikososial. Hambatan proses berupa hambatan pengirim (tidak menguasai pesan atau keterbatasan penguasaan bahasa dan materi yang akan disampaikan), hambatan encoding, hambatan media, hambatan decoding (komunikasikan salah mengartikan pesan), hambatan penerima (kurang pengetahuan tentang pesan, prasangka), dan hambatan umpan balik. Hambatan proses yang mungkin terjadi dalam upaya percepatan graduasi sejahtera mandiri berdasarkan penjelasan di atas berupa hambatan media, hambatan decoding, hambatan penerima, dan hambatan umpan balik.

C. Strategi Komunikasi Pendamping PKH dalam Percepatan Graduasi sejahtera Mandiri di kecamatan Ledokombo.

Telah disebutkan pada BAB II tentang pendapat Effendy⁶⁴(2017:35-39), bahwa ada empat strategi komunikasi yang dapat diaplikasikan dalam komunikasi pembangunan, yaitu: a) mengenali sasaran komunikasi, b) pemilihan media komunikasi, c) pengkajian tujuan pesan komunikasi, dan d) peranan komunikator dalam komunikasi. Pembahasan penelitian berkaitan dengan strategi komunikasi Pendamping Sosial akan diuraikan dalam empat aspek yaitu komunikator, komunikasi, pesan, dan media.

⁶³ Alo liliweri, *Komunikasi Antar personal* , 459-462.

⁶⁴ Suryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2017), 160.

1. Strategi komunikasi Pendamping Sosial dari aspek Komunikator

Pendamping Sosial selaku komunikator dalam upaya percepatan graduasi sejahtera mandiri, merujuk pada pendapat Suryanto termasuk sebagai komunikator yang mewakili lembaga (institutionalized person). Komunikator jenis ini menjalankan fungsi sebagai mewakili kelompok atau organisasi. Kredibilitas dan daya tarik merupakan syarat yang sangat menentukan dalam diri komunikator.

Strategi komunikasi Pendamping Sosial dalam upaya percepatan gradusasi sejahtera mandiri dilihat dari aspek komunikator diuraikan sebagai berikut:

- a. Membaca dan mempelajari modul Pengelolaan Keuangan Pengelolaan Usaha (PKPU) dan Pedoman Gradusi sejahtera Mandiri sebelum melaksanakan Pertemuan Kelompok dalam upaya percepatan Graduasi Sejahtera Mandiri.

“Setiap pendamping se indonesia diwajibkan mengikuti sertifikasi Pekerja Sosial dan atau Tenaga Kesejahteraan sosial yang sertifikat itu bentuk dari kompetensi sebagai pendamping PKH, termasuk pendamping PKH kecamatan Ledokombo. 17 pendamping PKH ledokombo sudah lulus sertifikasi semua.”⁶⁵

Informan lainnya menambahkan “Dalam serfikasi tersebut, selain memang sebelumnya ada diklat pendamping PKH kita dibekali tatacara penyampaian materi terkait PKH, Pertemuan Peningkatan

⁶⁵ Mohammad wasil, wawancara, jember, 2 juni 2021

Kemampuan keluarga yang salah satunya adalah Pengelolaan Keuangan Pengelolaan Usaha (PKPU) yang tent targetnya adalah kemandirian ekonomi, sehingga KPM perlahan mulai bisa menabung dari batuan sosial PKH tersebut dan memulai usaha. Baik memulai sendiri maupun secara berkelompok. Dan akhirnya mengundurkan diri.”⁶⁶

“Selain memahami modul PKPU, Flipcart, dan Potongan Vidio. Kami juga dibekali Pedoman Grduasi Sejahtera Mandiri. Dimana salah satu diantaranya adalah dengan sering berkunjung ke rumah KPM PKH yang menjadi target grduasi sejahtera mandiri. Dengan intensitas komunikasi yang semakin diharapkan KPM bisa dan mau mengundurkan diri.”⁶⁷

Strategi ini terkait kredibilitas komunikator. Pendamping Sosial hendaknya menguasai pesan yang disampaikan sehingga KPM PKH dapat dibekali dan menimbulkan perubahan. Sebagai seorang profesional, komunikator P2K2 dituntut kompetensi, kualitas, dan kapabilitasnya Strategi ini berkaitan dengan salah satu syarat komunikator yang dikemukakan oleh Harold D. Lasswell⁶⁸, yaitu komunikator hendaknya menyusun pesan yang akan disampaikan sehingga dimengerti oleh penerima. Persiapan sebelum melaksanakan kegiatan komunikasi sangat penting. Komunikator yang baik

⁶⁶ Firman, wawancara, jember, 2 juni 2021

⁶⁷ Mohammad wasil, wawancara, jember, 2 juni 2021

⁶⁸ Tatang, *Dinamika Komunikasi*, 117

menguasai pesan dan tahu bagaimana menyampaikannya kepada penerima.

Persiapan ini tidak hanya satu dua kali dilakukan, namun berkali-kali dilakukan oleh pendamping sebagai upaya agar target graduasi bisa tercapai.

b. Menyampaikan materi dengan bahasa yang sederhana

“Hal lain yang juga kami lakukan adalah berusaha sebaik mungkin menyampaikan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti oleh KPM PKH. Karena lawan bicara kami adalah ibu-ibu yang kata saya tadi berpendidikan dibawah rata-rata sehingga kami sedini mungkin mengindari bahasa ilmiah. Kalaupun ada bahasa yang sulit dimenegrti seperti graduasi sejahtera mandiri, maka kami jelaskan dengan bahasa yang sederhana. Contohnya mengundurkan diri dari kepesertaan PKH meskipun masih ada komponen PKH”⁶⁹

Informan lain menambahkan *“atas pertimbangan latar belakang budaya dan pendidikan yang rendah, saya seringkali memilih menggunakan bahasa daerah setempat ya bahasa madura tetapi tidak lari dari pokok pembahasan”⁷⁰*

Strategi ini merupakan salah satu syarat komunikator yang baik menurut Harold D. Lasswell⁷¹ yaitu “menyusun isi pesan yang akan disampaikan agar mudah dimengerti oleh penerima”. Menyampaikan materi dengan bahasa yang sederhana, boleh dikatakan sebagai strategi

⁶⁹ Firman, wawancara, jember, 2 juni 2021

⁷⁰ Hayah El Nabela, wawancara, jember, 2 juni 2021

⁷¹ Tatang, *Dinamika Komunikasi*, 117

dari segi kredibilitas dan otoritas. Cara Pendamping Sosial menyampaikan pesan berpengaruh pada respon atau tanggapan KPM PKH. Respon yang baik seperti yang diharapkan akan tercipta jika pesan dimengerti dan dipahami dengan benar.

Menyampaikan pesan dengan bahasa yang sederhana termasuk sebagai komponen keahlian komunikator. Seorang komunikator yang memiliki keahlian dalam mengolah dan menyampaikan pesan akan memiliki kredibilitas yang tinggi sehingga peluang untuk mewujudkan perubahan perilaku pada diri komunikan semakin besar.

Strategi komunikasi yang diterapkan Pendamping Sosial dengan cara menyampaikan materi dengan bahasa yang sederhana menunjukkan bahwa ada keahlian, sehingga dapat dikatakan memiliki kredibilitas tinggi. Semua Pendamping Sosial yang menjadi informan penelitian ini menyadari pentingnya strategi penyampaian pesan dengan sederhana, sehingga besar harapan terjadi perubahan pada diri penerima pesan atau KPM PKH.

Untuk menyampaikan pesan dengan bahasa yang mudah dimengerti perlu persiapan. Beberapa langkah dalam mempersiapkan penyampaian pesan menurut Hendri (2019:210) yaitu pemilihan subyek, menetapkan tujuan, menganalisis komunikan, mengumpulkan materi, menyusun garis besar pesan, dan praktik bicara dengan tenang.

c. Mempersiapkan media yang diperlukan

Media sangat penting dalam berkomunikasi karena merupakan sebagai saluran atau sarana untuk menyampaikan pesan kepada komunikator. Suryanto⁷² mendefinisikan media komunikasi sebagai keseluruhan sarana yang dimanfaatkan untuk memproduksi, mereproduksi, mengola, mendistribusikan, atau menyampaikan informasi.

“ketika sedang melakukan P2K2 dan upaya percepatan graduasi sejahtera mandiri saya menggunakan media tatap muka/ pertemuan dan pembicaraan. Saluran komunikasi tatap muka berlangsung dengan cara berhadapan muka dan saling melihat dalam suatu pertemuan kelompok. Selain menggunakan saluran tatap muka, juga menggunakan media-media yang lain yaitu modul bagi Pendamping flipchart, spanduk, laptop, video tayangan, buku pegangan”.⁷³

Media komunikasi sangat penting dalam P2K2 dan upaya percepatan graduasi sejahtera mandiri sehingga terjalin komunikasi efektif yang diikuti dengan perubahan perilaku.

d. Menciptakan suasana yang nyaman, santai, dan membangun persaudaraan

“Bagi saya sebagai pendamping PKH berkomunikasi dengan KPM PKH harus berlangsung dalam bentuk sharing sehingga tidak

⁷² Suryanto, ilmu komunikasi, 185

⁷³ Firman, wawancara, jember, 2 juni 2021

ada kesan superior dan inferior di antara KPM PKH dan Pendamping Sosial.”⁷⁴

Informan lainnya menambahkan “*Karena minimal pertemuan kemampuan peningkatan keluarga antara kami dan KPM PKH itu harus berlangsung 2 jam. Maka kami selalu memberikan ice breaking guna menghindari kantuk dan bosan dari KPM PKH. Sehingga pertemuan selanjutnya akan dinantikan oleh KPM PKH. Dan hal tersebut terbukti*”⁷⁵

Strategi ini sangat tepat sehingga tercipta kedekatan dan daya tarik dengan komunikasi dalam P2K2. Pertemuan yang menarik akan menimbulkan antusiasme peserta P2K2 mengikuti pertemuan, bahkan menjadi sesuatu yang dinantikan, strategi ini berguna untuk membangun kedekatan dan kesetaraan dengan komunikasi.

“*Tim Pendamping PKH Ledokombo bersepakat menganggap KPM PKH seperti orang tua sendiri. KPM PKH berasal dari kalangan orang tua. Budaya kental hidup dilungkungan yang mayoritas nenek moyangnya berasal dari suku madura menekankan pentingnya mengormati orang tua. Strategi ini mengakibatkan daya tarik sosial, dan mewujudkan kedekatan. Jujur saya pribadi dan pendamping PKH Kecamatan Ledokombo lainnya tidak bertindak untuk mengurus tetapi sebagai fasilitator dalam suatu pertemuan kelompok yang membahas permasalahan sekitar kehidupan peserta. Dan juga tentunya rencana*

⁷⁴ Hayah El Nabela, wawancara, jember, 2 juni 2021

⁷⁵ Evi kristiana, wawancara, jember, 2 juni 2021

baik kedepannya. Khususnya mendorong KPM PKH untuk membuka usaha kecil-kecilan yang pada akhirnya akan menjadi target graduasi sejahtera mandiri.”⁷⁶

Seseorang yang dihargai pendapatnya ketika berada dalam suatu pertemuan akan merasakan penerimaan dan pengakuan. Perasaan ini akan berdampak pada timbulnya minat dan ketertarikan. Penghargaan akan setiap pendapat terjadi apabila komunikator membangun sikap kesamaan dan kedekatan dengan komunikator. Gaya komunikator seperti ini disebut Suryanto (2017:166) sebagai komunikator yang membangun.

Pendamping PKH menghargai setiap pendapat. Terlepas dari benar atau salah, seorang komunikator hendaknya menghargai setiap pendapat. Tujuannya agar KPM PKH merasa diterima dan diakui keberadaannya dalam pertemuan tersebut

2. Strategi komunikasi Pendamping Sosial dari aspek Pesan

Pesan hendaknya dipahami komunikasi dengan baik sebagaimana juga dipahami komunikator dan menimbulkan dampak atau efek seperti yang diharapkan. Perlu dipertimbangkan secara matang bagaimana strategi menyampaikan pesan yang baik terhadap komunikator.

Strategi komunikasi dari aspek pesan yang dapat diterapkan dalam upaya percepatan graduasi sejahtera mandiri. Yaitu:

⁷⁶ Mohammad Wasil, wawancara, jember, 2 juni 2021

a. Tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami KPM PKH.

“Seperti di awal tadi, Saya sangat mberhati-hari dalam pemilihan kosa kata ketika meyampaikan informasi, melakukan pertemuan peningkatan kemampuan keluarga dalam upaya percepatan graduasi sejahtera mandiri. Kosa kata dan bahasa yang sulit dimenegerti itu saya hindari”⁷⁷

Pendamping Sosial mengetahui kondisi peserta sehingga menerapkan strategi menghindari penggunaan istilah yang sulit. Penghindaran dilakukan dengan cara menjelaskan istilah tertentu yang dianggap sulit dengan bahasa yang sederhana. Upaya ini akan berdampak pada kesepahaman atas makna pesan.

b. Menggunakan bahasa sederhana dan bahasa yang digunakan KPM PKH sehari-hari yaitu bahasa Madura.

“Saya dalam hal penyampaian informasi seringkali menggunakan bahasa madura, halus bahkan. Karena KPM PKH memang rata-rata adalah berbahasa madura. Dan halini saya anggap lebih mudah tersampaikan pesan kepada KPM PKH. Tapi Mungkin ada rekan saya yang sulit menggunakan bahasa madura.”⁷⁸

Pendamping PKH menyampaikan pesan dalam P2K2 dan pertemuan kelompok dalam upaya percepatan graduasi sejahtera mandiri dengan cara menggunakan atau mencampur penggunaan

⁷⁷ Firman, wawancara, jember, 2 juni 2021

⁷⁸ Hayah El Nabela, wawancara, jember, 2 juni 2021

bahasa Indonesia dan bahasa madura. Strategi ini sangat baik mengingat para peserta sudah terbiasa menggunakan bahasa madura setiap hari dalam berinteraksi.

3. Strategi komunikasi Pendamping Sosial dari aspek Media

Kegiatan berkomunikasi memerlukan media dalam menyampaikan atau menyalurkan pesan kepada khalayak. P2K2 merupakan komunikasi yang berlangsung secara tatap muka yang berlangsung dalam bentuk komunikasi kelompok. Bentuk media yang digunakan dalam P2K2 berupa media cetak (spanduk, buku pegangan), media visual (flipchart, spanduk), media audio (ceramah), media audio visual aid (pertemuan P2K2, laptop untuk pemutaran video)

4. Strategi komunikasi Pendamping Sosial dari aspek Komunikan

Komunikan dalam komunikasi merupakan pihak yang menerima pesan, lalu menerjemahkan atau mengolahnya menurut pemahaman, kemampuan yang dimiliki. Komunikan dalam upaya percepatan graduasi sejahtera mandiri ini dilakukan oleh peserta yang berasal dari keluarga pra-sejahtera yang menerima bantuan PKH. Berdasarkan informasi yang ditemukan dari para informan, ada dua strategi dengan mempertimbangkan aspek komunikan yang diterapkan, yaitu:

a. Memahami tingkat pendidikan KPM PKH

Komunikator yang baik hendaknya mengenali komunikan, baik dari segi pendidikan, status sosial, budaya, dan lain-lain. Selain itu, yang sangat penting diperhatikan dari sasaran komunikasi yaitu situasi

dan kondisi berupa keadaan fisik dan psikis komunikan pada saat menerima pesan.

“Setiap kali akan melakukan pertemuan peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) atau pertemuan kelompok terkait upaya percepatan graduasi sejahtera mandiri, jauh sebelum itu saya selalu mengingatkan diri saya sendiri bahwa yang akan menjadi lawan bicaramu adalah ibu-ibu dengan pendidikan yang mayoritas lulusan SD atau bahkan belum tamat. Jadi karena mengingat hal itu banyak hal yang harus saya persiapkan seperti memilih kata yang mudah dimengerti, dan walaupun mereka tidak paham maka yang harus saya lakukan harus dengan sabar mengulang penjelasan tersebut. Terobosan yang sedang saya lakukan saat ini adalah setidaknya merangkul ketua kelompok untuk bisa baca tulis dengan baik. Perlahan dari ketua kelompok yang semoga anggotanya akan juga berminat untuk belajar baca tulis.”⁷⁹

Hendri⁸⁰ menekankan pentingnya mempelajari aspek kepribadian persuadee dalam mempersuasi. Lebih lanjut dikatakan bahwa persepsi dan kepribadian komunikan merupakan dua aspek sangat penting dalam komunikasi persuasif yang efektif. Applebaum dan Anatol⁸¹ mengatakan upaya mempersuasi tidak akan berhasil jika persuader tidak memahami kepribadian persuadee.

⁷⁹ Hayah El Nabela, wawancara, jember, 2 juni 2021

⁸⁰ Ezi Hendri, *Komunikasi Persuasif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), 248-249.

⁸¹ Hendri, Ezi. (2019). *Komunikasi Persuasif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Mengenali dan memahami sasaran komunikasi merupakan salah satu strategi komunikasi yang sangat penting dan mendasar dalam pelaksanaan P2K2. Meskipun tidak selalu, namun seringkali kondisi ekonomi keluarga prasejahtera berbanding lurus dengan latar belakang pendidikan yang rendah, sehingga perlu strategi yang tepat demi tercapainya tujuan komunikasi. Berdasarkan data yang ditemukan di lapangan.

b. Memahami konteks sosial dan budaya peserta KPM PKH.

“Setiap KPM PKH di kecamatan ledokombo hampir mayoritas kental akan budaya gotong royong, kompak. Jadi sebenarnya untuk menggerakkan mereka memang menggerakkan kelompok. Namun yang saya lakukan dengan semakin membuat solid kelompok dan antar kelompok sebagai upaya agar proses graduasi sejahtera mandiri bisa dilakukan dengan membuka usaha kecil-kecilan dalam bentuk kelompok.”⁸²

Informan lain menambahkan, *“Kondisi sosial ekonomi yang mayoritas KPM PKH saya sebagai buruh tani dan buruh pabrik mengharuskan kami pintar mengelola waktu agar ketika diadakan pertemuan kelompok semua KPM PKH bisa datang dan hadir. Rata-rata komunikasi saya selesaikan di bulan sebelumnya, membuat*

⁸² Mohammad, wawancara, jember, 2 juni 2021

semacam perjanjian kiranya ibu-ibu yang bis hadier semua itu kapan. Kalau dalam pertemuan tersebut belum bisa di pecahkan”⁸³

Pendamping PKH Kec. Ledokombo mengenali sasaran komunikasi dalam P2K2; latar belakang pendidikan, status sosial, dan budaya. Pendamping Sosial mempertimbangkan situasi dan kondisi KPM dalam melakukan komunikasi. Semua informan dari para Pendamping Sosial melakukan komunikasi dengan bahasa yang sederhana, serta menggabungkan penggunaan bahasa Indonesia dan bahasa madura. Komunikasi dilakukan dengan menghindari penggunaan istilah-istilah yang tidak dipahami peserta kelompok, dan berupaya mengaitkan materi dengan kehidupan sosial komunikan.

Situasi dan kondisi komunikan sangat berdampak pada motivasi dan kemampuan untuk mengolah pesan yang diterima. Teori Elaboration Likelihood Model (ELM) mengkaji tentang pentingnya motivasi dan kemampuan mengolah pesan; untuk berpikir secara kritis disebut rute sentral dan secara tidak kritis disebut rute periferal (Littlejohn, 2009:108-109). Berpikir secara sentral akan menimbulkan perubahan sikap yang permanen hingga mempengaruhi perilaku komunikan. Sebaliknya, rute periferal menimbulkan perubahan yang sifatnya sementara dan kurang berpengaruh pada terjadinya perubahan perilaku.

⁸³ Hayah El Nabela, wawancara, jember, 2 juni 2021

Kredibilitas sumber menjadi salah satu faktor pendukung dalam P2K2. Teori ELM mengemukakan bahwa kredibilitas sumber sebagai suatu variabel yang mempengaruhi seseorang mengolah pesan secara kritis atau tidak kritis. Apabila komunikator memiliki kredibilitas yang baik di mata komunikan, maka kemungkinan untuk mengolah pesan secara kritis akan lebih besar. Informan 1 Samuel Tambunan mengemukakan bahwa peserta P2K2 menyadari keberadaan Pendamping, yakni dari Kementerian Sosial selaku lembaga penyalur bantuan sosial bagi keluarga pra-sejahtera. Pemahaman akan keberadaan Pendamping Sosial membuat peserta P2K2 mempercayai dan menghargai mereka, bahkan menaruh harapan besar terhadap mereka untuk mewujudkan hidup yang lebih baik. Maka dapat diketahui dengan jelas bahwa kredibilitas Pendamping Sosial sangat baik di mata peserta P2K2, dan tentunya berdampak pada timbulnya motivasi untuk mengolah informasi secara kritis dan serius.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini ini menunjukkan bahwa kendala Komunikasi pendamping PKH dalam percepatan graduasi sejahtera mandiri di kecamatan ledokombo hambatan proses, hambatan fisik, hambatan semantik, dan hambatan psikososial.

- 1) Hambatan proses berupa hambatan pengirim (tidak menguasai pesan atau keterbatasan penguasaan bahasa dan materi yang akan disampaikan), hambatan encoding, hambatan media, hambatan decoding (komunikasikan salah mengartikan pesan), hambatan penerima (kurang pengetahuan tentang pesan, prasangka), dan hambatan umpan balik. Hambatan proses yang mungkin terjadi dalam upaya percepatan graduasi sejahtera mandiri berdasarkan penjelasan di atas berupa hambatan media, hambatan decoding, hambatan penerima, dan hambatan umpan balik.
- 2) Hambatan fisik berupa jarak yang jauh menjadi tantangan dalam pelaksanaan pertemuan peningkatan kemampuan keluarga (P2K2) dan upaya percepatan graduasi sejahtera mandiri.
- 3) Hambatan semantik berupa Ketidapahaman antara pendamping PKH dan KPM PKH terhadap penguasaan perbendaharaan kata dan tata bahasa dapat menimbulkan misskomunikasi dan misspersepsi diantara orang yang berkomunikasi.

- 4) Hambatan Psikologis berupa pengalaman yang dijadikan dasar KPM PKH melakukan sesuatu dan tidaknya dan emosi dalam bentuk perasaan bermusuhan, marah, benci, cemas, tersinggung, takut, dan prasangka tidak berdasar KPM PKH terhadap pendamping PKH.

Sedangkan strategi komunikasi Pendamping PKH menangani hambatan komunikasi dalam upaya percepatan graduasi sejahtera Mandiri adalah sebagai berikut:

5) Strategi komunikasi Pendamping Sosial dari aspek Komunikator

- a) Membaca dan mempelajari modul Pengelolaan Keuangan Pengelolaan Usaha (PKPU) dan Pedoman Graduasi sejahtera Mandiri sebelum melaksanakan Pertemuan Kelompok dalam upaya percepatan Graduasi Sejahtera Mandiri
- b) Menyampaikan materi dengan bahasa yang sederhana.
- c) Mempersiapkan media yang diperlukan
- d) Menciptakan suasana yang nyaman, santai, dan membangun persaudaraan

6) Strategi komunikasi Pendamping Sosial dari aspek Pesan

- a) Tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami KPM PKH
- b) Menggunakan bahasa sederhana dan bahasa yang digunakan KPM PKH sehari-hari yaitu bahasa Madura.

- 7) Strategi komunikasi Pendamping Sosial dari aspek Media. Media yang diwajibkan bagi pendamping PKH adalah tatap muka, Modul P2K2, Flipcart, Film, Laprop dan mengusahakan proyektor.**

8) Strategi komunikasi Pendamping Sosial dari aspek Komunikan

- a) Memahami tingkat pendidikan KPM PKH
- b) Memahami konteks sosial dan budaya peserta KPM PKH.

B. Saran

Beberapa saran yang disampaikan setelah melakukan penelitian ini yakni:

1) Saran Praktis

- a) Pendamping PKH perlu dibekali dan ditingkatkan lagi kompetensinya melalui pendidikan dan pelatihan , khususnya tentang ilmu komunikasi.
- b) Pesan-pesan atau materi yang disampaikan dalam P2K2 khususnya materi percepatan graduasisejahtera mandiri hendaknya disusun dengan mempertimbangkan konteks sosial dan budaya KPM PKH.
- c) Pesan-pesan atau materi percepatan graduasi hendaknya jangan terlalu teoretis.
- d) Media pembelajaran perlu ditingkatkan khususnya pengadaan infokus, agar KPM PKH dapat menonton tayangan video dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Yusuf Zainal.(2015). Manajemen Komunikasi. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Dilla, Sumadi. (2012). Komunikasi Pembangunan. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Effendy, Onong Uchjana. (2017). Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Hendri, Ezi. (2019). Komunikasi Persuasif.Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Liliweri, Alo. (2011). Komunikasi Serba Ada Serba Makna. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group (2015). Komunikasi Antarpersonal. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Suryadi, Edi. (2018). Strategi Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Tatang.(2016). Dinamika Komunikasi. Bandung: CV Pustaka Setia
- Suryanto.(2017). Pengantar Ilmu Komunikasi. Bandung: CV Pustaka Setia
- Sekretariat Negara RI, Pedoman Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Tahun 2021
- Sekretariat Negara RI, Pedoman Komunikasi dan Relasi Sosial
- Sekretariat Negara RI, Pedoman Pelaksannan Teknik graduasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Dahlan Nur Busri
NIM : 082 141 022
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Universitas : UIN KHAS Jember

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul *“Komunikasi Pendamping Keluarga Harapan dalam Mempercepat Graduasi Sejahtera Mandiri Keluarga Penerima Manfaat di Kecamatan Ledokombo Kabupaten Jember”* secara keseluruhan adalah hasil kajian atau karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 25 Nopember 2021

Saya yang menyatakan,



DAHLAN NUR BUSRI
NIM. 082141022

UNIVERSITAS ISLAM KHAS JEMBER
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Moh. Wasil S, Pd
Kordinator PKH Kecamatan Ledokombo.
Sekaligus Pendamping PKH Desa Suren.



Evi Kristiana, M.Pd
Pendamping PKH Desa Slateng
Kecamatan Ledokombo



Hapi
Pendamping PKH Desa Karang Paiton
Kecamatan Ledokombo

Firman Pelita Hadi
Pendamping PKH Desa Sumber
Lesung Kecamatan Ledokombo



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER