

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *communication* yang berasal dari kata Latin *communicatio* dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Maksud dari kata sama adalah sama dalam makna. Ada pula yang menyebut komunikasi dari akar kata *communico* yang berarti berbagi.²¹ Komunikasi adalah salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia yang kompleks. Komunikasi adalah aktivitas yang sangat penting dan tak dapat dipisahkan dari kehidupan makhluk di dunia, terutama umat manusia. Karenanya, tidak salah kalau dikatakan bahwa sejarah komunikasi sama tuanya dengan sejarah umat manusia dan akan terus ada sampai akhir jaman.

Begitu pentingnya komunikasi itu bagi umat manusia sehingga ada yang menyatakan bahwa tanpa komunikasi kehidupan manusia tidak akan punya arti atau bahkan manusia tidak akan bertahan hidup. Komunikasi berhubungan dengan perilaku manusia dan kepuasan terpenuhinya kebutuhan berinteraksi dengan manusia-manusia lainnya. Komunikasi dapat diartikan sebagai

²¹ Muhamad Fahrudin Yusuf, *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2021).Hal.6.

jembatan pertukaran pesan-pesan yang mengemuka lewat perilaku manusia.²²

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).²³ Sedangkan menurut Raymond Ross dalam (Mulyana, 2005) menyatakan bahwa, komunikasi adalah pemilihan, penyortiran, dan pengiriman sebagai symbol agar membantu merangsang respon dari pendengar atau menumbuhkan makna pemikiran yang sama dengan komunikator. Komunikasi didorong oleh kebutuhan-kebutuhan untuk mengurangi rasa ketidakpastian, bertindak secara efektif, mempertahankan atau memperkuat ego, ditegaskan oleh Barnlund.

Berdasarkan berbagai definisi para ahli diatas, komunikasi diinterpretasikan memiliki peran yang besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Komunikasi memberikan peran kepada manusia untuk menyampaikan dan menerima pesan, ide, gagasan dan informasi. Komunikasi dapat merubah perilaku, sikap dan pemikiran manusia apabila melakukan komunikasi tercapainya tujuan. Beberapa hal yang dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan komunikasi:

- a. Adanya kepercayaan dari orang lain (sasaran komunikasi) terhadap dirinya sebagai penyampai pesan, serta keterampilan

²² Siti Amanah, *Komunikasi Lintas Budaya Dasar Teori dan Penerapannya dalam Penelitian* (Kediri: IAIN Kediri Press, 2019).

²³ Riswandi, *Ilmu Komunikasi* (Jakarta Barat: Graha Ilmu, 2009).Hal.2.

komunikasi yang bersangkutan.

- b. Daya tarik pesan dan kesesuaian pesan dengan kebutuhan klien
- c. Pengalaman yang sama tentang isi pesan antara sumber dan penerima pesan.
- d. Kemampuan orang lain (sasaran komunikasi) dalam menafsirkan pesan, kesadaran dan perhatiannya terhadap kebutuhan pesan yang diterima.
- e. Setting komunikasi, baik fisik dan sosial relatif kondusif (nyaman dan menyenangkan dalam proses komunikasi yang diharapkan)
- f. Sistem saluran penyampai pesan (metode dan media yang dipakai) sesuai dengan karakteristik orang lain (sasaran komunikasi) sebagai penerima pesan

2. Elemen Komunikasi

Ada beberapa elemen komunikasi yang selalu terlibat dalam komunikasi, yakni: ²⁴

- a. Komunikator merupakan pengirim atau penyampai pesan.
- b. Pesan merupakan sesuatu dalam bentuk ide, abstraksi realitas atau bahkan hal yang bersifat ekspektasi (harapan) yang disampaikan oleh komunikator kepada penerima.
- c. Saluran merupakan sarana atau media yang digunakan oleh komunikator kepada komunikan

²⁴ Redi Panuju, *Pengantar Studi (Ilmu Komunikasi) Komunikasi sebagai Kegiatan Komunikasi sebagai Ilmu* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018).

- d. Komunikasi merupakan penerima pesan, baik bersifat individual, kelompok, massa, maupun anggota organisasi
- e. Hambatan atau gangguan. Dalam setiap komunikasi pasti ada faktor yang menyebabkan proses komunikasi tidak berjalan efektif, tidak seperti yang diinginkan, dan bahkan menimbulkan salah pengertian. Gangguan bisa berasal dari komunikator, isi pesan, media yang digunakan, maupun pada penerimanya
- f. Umpan balik merupakan respon, tanggapan, ataupun reaksi atas suatu pesan. Umpan balik bisa dalam bentuk yang netral, ada yang mendukung (positif), dan ada yang menolak (negatif)
- g. Efek merupakan akibat yang timbul dari komunikasi, baik berupa emosi, pikiran maupun perilaku
- h. Situasi merupakan keadaan yang ada atau terjadi pada saat berlangsung komunikasi. Situasi ini bisa berupa suhu, cuaca, tata ruang, sikap peserta komunikasi, dan tujuan-tujuan berkomunikasi
- i. Selektivitas merupakan filter yang digunakan peserta komunikasi untuk menyaring pesan. Baik berupa nilai-nilai budaya, mitos, prasangka, dan lainnya
- j. Lingkungan merupakan pihak lain yang ikut campur atau intervensi dalam komunikasi.

3. Hambatan Komunikasi

Gangguan atau hambatan dapat muncul ketika proses

komunikasi sedang berjalan.²⁵

a. Hambatan yang bersifat Teknis

Hambatan yang bersifat teknis adalah hambatan yang disebabkan oleh berbagai faktor, seperti:

- 1) Kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan dalam proses komunikasi
- 2) Penguasaan teknik dan metode berkomunikasi
- 3) Kondisi fisik yang tidak memungkinkan terjadinya proses komunikasi yang dibagi menjadi kondisi fisik manusia, kondisi fisik yang berhubungan dengan waktu atau situasi, keadaan dan kondisi peralatan.

b. Hambatan Semantik

Hambatan semantik yang disebabkan kesalahan dalam menafsirkan kesalahan dalam memberikan pengertian terhadap bahasa (kata- kata, kalimat, kode-kode).

c. Hambatan Perilaku

Hambatan perilaku tersebut juga hambatan kemanusiaan.hambatan yang disebabkan berbagai bentuk sikap atau perilaku, baik dari komunikator maupun komunikan. Hambatan perilaku tampak dalam berbagai bentuk, seperti:

- 1) Pandangan yang bersifat apriori
- 2) Prasangka yang didasarkan pada emosi

²⁵ Ignatius Wursanto, *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*, 2 ed. (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005).

- 3) Suasana otoriter
- 4) Ketidakmauan untuk berubah
- 5) Sifat egosentris

B. Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi adalah manajemen perencanaan untuk mencapai suatu tujuan.²⁶ Strategi komunikasi sebagai perpaduan antara perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.²⁷ R. Wayne Pace menyebutkan tiga tujuan sentral dari strategi komunikasi, yaitu:²⁸

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.

Strategi komunikasi diperlukan adanya korelasi antar komponen dalam rangka menyusun strategi dengan memperhitungkan faktor-faktor yang bisa menghambat penerimaan pesan. Untuk melaksanakan strategi komunikasi ada beberapa unsur yang harus diperhatikan antara lain:

1. Mengenali Sasaran Komunikasi

Mengenali sasaran bukan hanya untuk mengetahui informasi

²⁶ Sumadi Dilla, *Komunikasi Pembangunan*, (Bandung, 2012), hal. 131.

²⁷ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu komunikasi: teori dan praktek* (Bandung: Rosda Karya, 2011).

²⁸ Yusuf Zainal Abidin, *Manajemen Komunikasi*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015), hal. 155- 116.

sasaran komunikasi. Ada berbagai faktor dalam mengenali sasaran komunikasi diantaranya yaitu faktor kerangka referensi, referensi seseorang berbeda-beda tergantung bagaimana hasil seseorang dalam pengalaman, ideologi, pendidikan, norma, status sosial, gaya hidup dan sebagainya.

2. Pemilihan Media Komunikasi

Pemilihan media komunikasi yang tepat menciptakan tersampainya informasi yang efektif. Pemilihan media harus didasari mana media yang paling efektif dan efisien sebab media komunikasi memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Dengan pemilihan media yang tepat sasaran, komunikasi akan dengan mudah menerima pesan yang disampaikan.

3. Pengkajian Tujuan Komunikasi

Pengkajian tujuan pesan komunikasi berarti menentukan pesan yang tepat kepada sasaran komunikasi. Pesan komunikasi yang tepat dapat membuat pesan mudah diterima oleh sasaran komunikasi. Pesan komunikasi yang terdiri dari pesan dan lambang, yang mana dapat diartikan pesan komunikasi satu tapi dapat dipergunakan sebagai simbol. Adapun lambang dalam pesan komunikasi adalah gambar, bahasa, warna, dan sebagainya.

4. Peranan Komunikator dalam Komunikasi

Peranan komunikator dalam komunikasi dapat dilihat dari dua faktor yaitu daya dan kredibilitas sumber. Keberhasilan komunikasi

ditentukan oleh bagaimana seorang komunikator dalam menyampaikan pesan. Ketika penyampaian pesan oleh komunikator dapat diterima dan merubah pola perilaku, sikap, opini dari sasaran komunikasi maka komunikasi dianggap berhasil apalagi ketika komunikator bisa membuat sasaran komunikasi merasa komunikator adalah bagian dari dirinya.

C. Teori Difusi Inovasi

Teori difusi inovasi yang dikembangkan oleh Everett M. Rogers dikenal luas sebagai teori yang membahas Keputusan inovasi. Dalam buku *Diffusion of Innovation (DOI)*, Everett M. Rogers menawarkan konsep difusi inovasi berikut kecepatan sebuah sistem sosial menerima ide-ide baru yang ditawarkan sebuah inovasi. Difusi adalah suatu proses ketika suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu selama jangka waktu tertentu terhadap warga lainnya pada suatu sistem sosial.²⁹

Everett M. Rogers menyampaikan bahwa difusi merupakan salah satu jenis komunikasi khusus yang berfungsi untuk menyampaikan sebuah inovasi atau gagasan-gagasan baru. Sehingga dapat disimpulkan, difusi tidak mungkin bisa lepas dari inovasi, karena selalu berkaitan dengan terciptanya sebuah inovasi atau gagasan-gagasan baru.³⁰

1. Proses Difusi Inovasi

Proses terlaksananya difusi inovasi melibatkan beberapa unsur

²⁹ Sumardjo dkk, *Komunikasi Inovasi*, edisi 3 (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2019), hal. 16.

³⁰ Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations, 5th Edition* (Simon and Schuster, 2003).

sebagai berikut:³¹

- a. Inovasi merupakan merupakan gagasan, tindakan, barang atau cara-cara yang dianggap baru oleh seseorang. Dalam hal ini, kebaruan inovasi diukur secara subjektif menurut pandangan individu yang menerimanya. Konsep baru dalam ide yang inovatif tidak harus baru sama sekali.
- b. Saluran komunikasi merupakan alat untuk menyampaikan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima. Dalam memilih saluran komunikasi, sumber perlu memperhatikan tujuan diadakannya komunikasi dan karakteristik penerima.
- c. Jangka waktu merupakan proses keputusan inovasi dari mulai seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolaknya dan pengukuhan terhadap keputusan itu sangat berkaitan dengan dimensi waktu.³²
- d. Sistem sosial merupakan kumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan terikat dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama.

2. Proses keputusan adopsi inovasi

Pengambilan keputusan adopsi inovasi adalah proses pemilihan suatu alternatif dari sejumlah alternatif inovasi yang ada dan diketahui seseorang. Adopsi inovasi merupakan suatu proses penerimaan/penerapan inovasi oleh individu. Lima tahapan dalam

³¹ Sumardjo dkk, *Komunikasi Inovasi*, 3 ed. (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2019), hal. 16.

³² Sumardjo dkk, *Komunikasi Inovasi*, hal. 17.

proses pengambilan keputusan adopsi inovasi sebagai berikut:

- a. Tahap pengenalan (*knowledge*) terjadi pada saat seseorang diterpa informasi mengenai keberadaan sebuah inovasi dan memperoleh pemahaman mengenai bagaimana inovasi tersebut berfungsi.
- b. Tahap bujukan atau persuasi (*persuasion*), yaitu ketika seseorang membentuk sikap terhadap inovasi melalui saluran komunikasi tertentu (media) memengaruhi sasaran untuk mengadopsi inovasi.
- c. Tahap keputusan atau proses pembuatan keputusan (*decisions*) terjadi pada saat seseorang melakukan kegiatan yang mengarah pada sebuah pilihan untuk mengadopsi atau menolak inovasi.
- d. Tahap implementasi (*implementation*) merupakan saat seseorang menggunakan atau mengimplementasikan inovasi tersebut dalam kegiatan nyata, yaitu ketika seseorang sudah mulai menerapkan inovasi.
- e. Tahap konfirmasi (*confirmation*) merupakan tahap ketika seseorang mencari penegasan kembali terhadap keputusan inovasi yang telah dibuat dan yang kemungkinan dapat mengubah keputusan yang telah dibuat jika ia diterpa informasi yang berlawanan terhadap inovasi.³³

Beberapa faktor yang dapat memengaruhi individu atau seseorang dalam proses adopsi inovasi tersebut, yaitu dipengaruhi

³³ Sumardjo dkk, *Komunikasi Inovasi*, hal. 23.

oleh saluran atau sumber informasi, kondisi awal sebelum masuknya inovasi, karakteristik dari unit pembuat keputusan, dan persepsi terhadap ciri inovasi itu sendiri.

D. Mekanisme Graduasi PKH

1. Tujuan Graduasi

- a. Mendukung upaya percepatan pengentasan kemiskinan yang sejalan dengan tujuan PKH
- b. Memastikan penerima bantuan sosial PKH tepat sasaran
- c. Meminimalisir timbulnya kesenjangan sosial
- d. Mewujudkan rasa keadilan sosial.³⁴

2. Jenis Graduasi

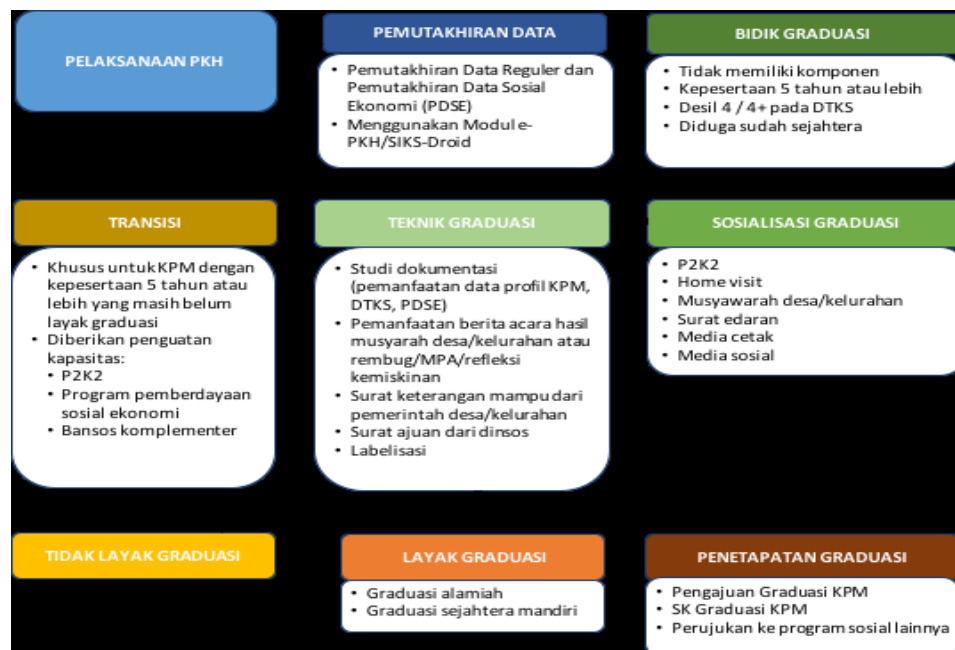
- a. Graduasi alamiah adalah berakhirnya kepesertaan dikarenakan kondisi KPM PKH sudah tidak terpenuhinya kriteria kepesertaan. Seperti tidak memiliki pengurus kepesertaan dan tidak memiliki salah satu komponen kepesertaan yaitu kesehatan, pendidikan atau kesejahteraan sosial.
- b. Graduasi Sejahtera Mandiri adalah berakhirnya kepesertaan KPM PKH karena kondisi sosial ekonomi yang sudah meningkat dan dikategorikan 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.

³⁴ Kementrian Sosial RI, *Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Dan Jaminan Sosial Nomor: 03/3/BS.02.01/10/2020 Tentang Petunjuk Graduasi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program Keluarga Harapan Tahun 2020*, hal. 6.

- 1) KPM menolak bantuan karena merasa mampu, tidak ingin bergantung pada bantuan sosial PKH, dan/atau ingin memberikan kesempatan kepada keluarga lain; atau
- 2) KPM mengalami perubahan status ekonomi menjadi sejahtera karena mendapat pekerjaan dengan penghasilan yang lebih baik (termasuk sebagai Aparatur Sipil Negara).³⁵

3. Alur Graduasi

Alur proses graduasi KPM PKH:³⁶



Gambar 2.1 “Alur Graduasi”

4. Pemutakhiran Data

- a. Pemutakhiran reguler adalah pemutakhiran yang dilakukan setiap saat ada perubahan pada kondisi komponen pada KPM.

³⁵ Kementerian Sosial RI, *Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Dan Jaminan Sosial Nomor: 03/3/BS.02.01/10/2020 Tentang Petunjuk Graduasi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program Keluarga Harapan Tahun 2020*, hal. 6.

³⁶ Kementerian Sosial RI, *Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Dan Jaminan Sosial Nomor: 03/3/BS.02.01/10/2020 Tentang Petunjuk Graduasi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program Keluarga Harapan Tahun 2020*, hal. 7.

Pemutakhiran regular bertujuan untuk mendapatkan komposisi KPM yang menjadi dasar penghitungan nilai bantuan pada setiap tahap. Form untuk pemutakhiran regular terlampir.

b. Pemutakhiran Data Sosial Ekonomi

Pemutakhiran data dalam PKH terdiri dari 2 jenis: PDSE merupakan pemutakhiran data lengkap terhadap seluruh elemen data yang ada pada DTKS yang dilakukan secara berkala atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan, PDSE bagian dari proses transformasi kepesertaan KPM PKH yang dilakukan Pendamping Sosial untuk menilai kelayakan KPM PKH sebagai penerima bantuan sosial PKH berdasarkan tingkat kesejahteraannya. Khusus untuk KPM PKH dengan lama kepesertaan 5 tahun atau lebih, PDSE ini sering juga disebut Resertifikasi (lihat Gambar 4). Hasil dari PDSE dihitung dengan metode *Proxy Mean Test* yang dapat mengukut persentil dan berada di desil appa KPM tersebut. Form untuk PDSE terlampir. Hasil dari kegiatan pemutakhiran data regular dan PDSE dapat digunakan untuk menilai kelayakan KPM PKH dilakukan Graduasi:

- 1) KPM layak Graduasi jika memiliki komponen kepesertaan dan/atau memiliki kondisi sosial ekonomi yang dinilai

sejahtera;

- 2) KPM tidak layak Graduasi jika masih memiliki komponen kepesertaan dan memiliki kondisi sosial ekonomin yang masih miskin/rentan.³⁷

5. Indikator Kesejahteraan KPM PKH

Untuk menilai Tingkat kesejahteraan KPM PKH, setidaknya ada salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai acuan, meliputi:³⁸

- a. Masuk kluster desil 4 atau 4+ pada DTKS
- b. Kemampuan daya beli anggota keluarga lebih tinggi dibandingkan dengan garis kemiskinan di setiap kabupaten atau kota sesuai penetapan Badan Statistik Nasional.
- c. Anggota KPM PKH yang merupakan ASN, TNI/POLRI, aparat pemerintah kecamatan/kelurahan atau sebutan lainnya.

³⁷ Kementrian Sosial RI, *Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Dan Jaminan Sosial Nomor: 03/3/BS.02.01/10/2020 Tentang Petunjuk Graduasi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program Keluarga Harapan Tahun 2020*, hal. 8.

³⁸ Kementrian Sosial RI, *Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Dan Jaminan Sosial Nomor: 03/3/BS.02.01/10/2020 Tentang Petunjuk Graduasi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program Keluarga Harapan Tahun 2020*, hal. 8.