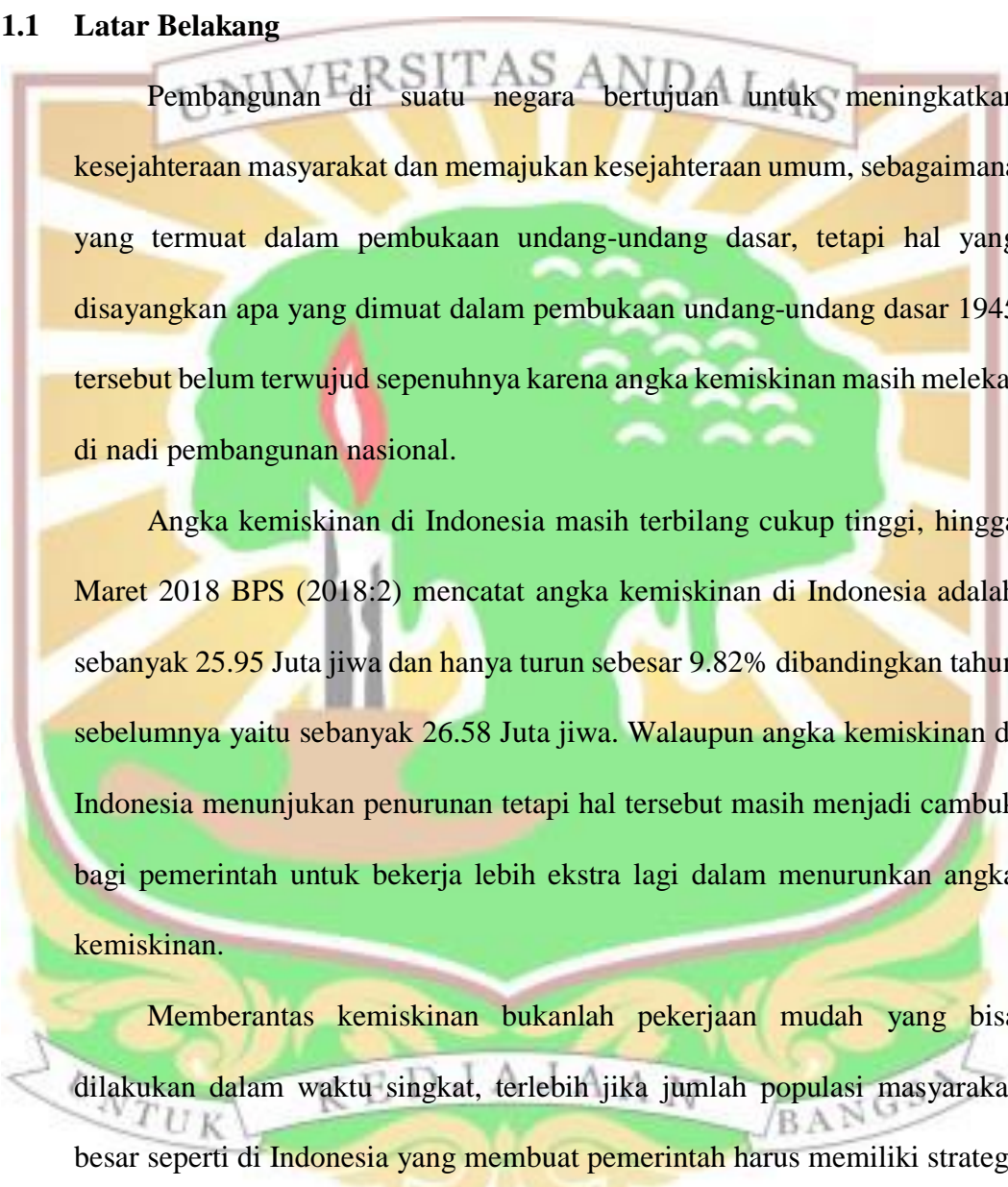


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang



Pembangunan di suatu negara bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memajukan kesejahteraan umum, sebagaimana yang termuat dalam pembukaan undang-undang dasar, tetapi hal yang disayangkan apa yang dimuat dalam pembukaan undang-undang dasar 1945 tersebut belum terwujud sepenuhnya karena angka kemiskinan masih melekat di nadi pembangunan nasional.

Angka kemiskinan di Indonesia masih terbilang cukup tinggi, hingga Maret 2018 BPS (2018:2) mencatat angka kemiskinan di Indonesia adalah sebanyak 25.95 Juta jiwa dan hanya turun sebesar 9.82% dibandingkan tahun sebelumnya yaitu sebanyak 26.58 Juta jiwa. Walaupun angka kemiskinan di Indonesia menunjukkan penurunan tetapi hal tersebut masih menjadi cambuk bagi pemerintah untuk bekerja lebih ekstra lagi dalam menurunkan angka kemiskinan.

Memberantas kemiskinan bukanlah pekerjaan mudah yang bisa dilakukan dalam waktu singkat, terlebih jika jumlah populasi masyarakat besar seperti di Indonesia yang membuat pemerintah harus memiliki strategi jitu dalam memberantas kemiskinan. Pada umumnya strategi pemberantasan kemiskinan pemerintah dilakukan dalam bentuk program-program pemerintahan, dan pada kasus kemiskinan ini pemerintah mengeluarkan salah

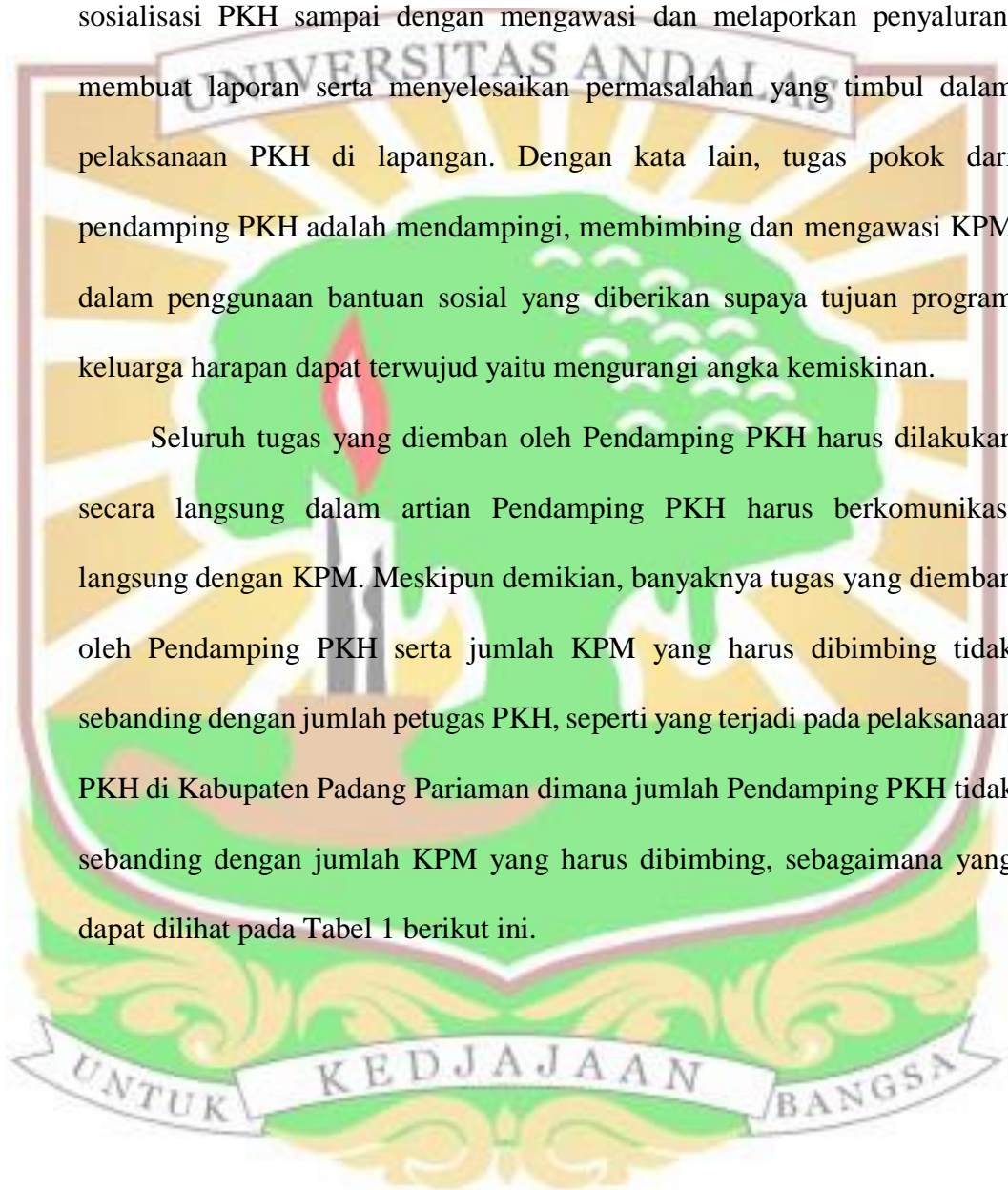
satu program khusus yaitu Program Keluarga Harapan untuk selanjutnya disingkat dengan PKH.

Mengenai PKH, Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No. 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan menjelaskan bahwa PKH merupakan program bantuan sosial bersyarat yang bertujuan untuk mengurangi beban pengeluaran dan meningkatkan pendapatan keluarga miskin dan rentan. Penyaluran bantuan sosial PKH sebagai salah satu upaya mengurangi kemiskinan dan kesenjangan dengan mendukung perbaikan aksesibilitas terhadap layanan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial guna meningkatkan kualitas hidup keluarga miskin dan rentan.

Masyarakat miskin yang menerima bantuan sosial PKH harus memenuhi syarat dan ditetapkan dalam keputusan dan juga terdaftar dalam data terpadu program penanganan fakir miskin yang memiliki komponen kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial. Masyarakat penerima bantuan sosial PKH disebut sebagai keluarga penerima manfaat yang untuk selanjutnya disingkat dengan KPM. Masyarakat yang terdaftar sebagai KPM nantinya akan menerima bantuan sosial berupa uang yang disalurkan secara non-tunai yaitu langsung di transfer dari pemerintah pusat ke rekening KPM. Walaupun bantuan sosial PKH langsung diterima oleh KPM melalui rekening bank, bukan lantas KPM di lepas begitu saja, dalam artian KPM perlu juga untuk dibimbing dan di edukasi mengenai pemanfaatan dana bantuan sosial yang diberikan, dan dalam melaksanakan tugas tersebut pemerintah menempatkan petugas Pendamping PKH.

Pendamping PKH merupakan petugas yang melaksanakan pendampingan bagi para KPM di tingkat kecamatan pada seluruh tahapan pelaksanaan PKH, mulai awal pertemuan dengan KPM yaitu melakukan sosialisasi PKH sampai dengan mengawasi dan melaporkan penyaluran, membuat laporan serta menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan PKH di lapangan. Dengan kata lain, tugas pokok dari pendamping PKH adalah mendampingi, membimbing dan mengawasi KPM dalam penggunaan bantuan sosial yang diberikan supaya tujuan program keluarga harapan dapat terwujud yaitu mengurangi angka kemiskinan.

Seluruh tugas yang diemban oleh Pendamping PKH harus dilakukan secara langsung dalam artian Pendamping PKH harus berkomunikasi langsung dengan KPM. Meskipun demikian, banyaknya tugas yang diemban oleh Pendamping PKH serta jumlah KPM yang harus dibimbing tidak sebanding dengan jumlah petugas PKH, seperti yang terjadi pada pelaksanaan PKH di Kabupaten Padang Pariaman dimana jumlah Pendamping PKH tidak sebanding dengan jumlah KPM yang harus dibimbing, sebagaimana yang dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.



Tabel 1.1 Data Pendamping PKH dan KPM per Kecamatan di Kabupaten Padang Pariaman

| No | Nama Kecamatan | Jumlah Kelurahan | Jumlah Pendamping PKH | Jumlah KPM |
|---------------|------------------------|------------------|-----------------------|---------------|
| 1 | 2x11 Enam Lingkung | 3 | 4 | 613 |
| 2 | V Koto Timur | 4 | 4 | 1166 |
| 3 | IV Koto Aur Malintang | 5 | 5 | 1396 |
| 4 | V Koto Kampung Dalam | 8 | 4 | 810 |
| 5 | V Koto Timur | 4 | 2 | 671 |
| 6 | VII Koto Sungai Sariak | 12 | 5 | 1366 |
| 7 | Batang Anai | 8 | 4 | 983 |
| 8 | Batang Gasan | 3 | 3 | 756 |
| 9 | Enam Lingkung | 5 | 3 | 655 |
| 10 | Lubuk Alung | 9 | 5 | 1274 |
| 11 | Nan Sabaris | 9 | 4 | 984 |
| 12 | Padang Sago | 6 | 2 | 509 |
| 13 | Patamuan | 6 | 4 | 1035 |
| 14 | Sintuk Toboh Gadang | 5 | 4 | 916 |
| 15 | Sungai Geringging | 4 | 5 | 1219 |
| 16 | Sungai Limau | 4 | 6 | 1672 |
| 17 | Ulakan Tapakis | 8 | 3 | 1003 |
| Jumlah | | | 67 | 17.028 |

(Sumber : Dinas Sosial P3A Kabupaten Padang Pariaman, 2019)

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat jumlah Pendamping PKH disetiap kecamatan yang ada di Kabupaten Padang Pariaman, sementara jumlah KPM yang harus dibimbing dan dilayani sangat banyak dan dalam hal ini Pendamping PKH harus berkomunikasi langsung dengan KPM. Berkomunikasi dengan jumlah KPM yang cukup besar tersebut tentulah tidak mudah jika jumlah Pendamping PKH sendiri sangat sedikit, terlebih KPM yang harus dibimbing menurut data dari Dinas Sosial Kabupaten Padang Pariaman (2019) memiliki latar belakang pendidikan yang rendah dengan karakter yang beragam, tentunya membuat Pendamping PKH harus pintar-pintar dalam berkomunikasi dan menjelaskan program supaya masyarakat mengerti dengan pesan dan informasi yang diberikan. Jika Pendamping PKH

tidak mengatur komunikasi interpersonal yang dilakukannya maka hal-hal yang tidak diinginkan bisa terjadi. Sebagaimana kasus yang dialami oleh beberapa orang Pendamping PKH, dimana beberapa orang KPM menuduh Pendamping PKH tersebut “menyuntik” atau memotong dana PKH yang diterima oleh KPM, sementara dana tersebut ditransferkan langsung oleh Pemerintah dan hal tersebut telah dijelaskan oleh pendamping PKH di awal pada saat sosialisasi program PKH. Kasus-kasus lainnya juga banyak terjadi sehubungan dengan keluhan-keluhan dari KPM, seperti KPM tidak mengetahui adanya himbauan atau undangan untuk berkumpul dari pendamping PKH, dan KPM tersebut terpaksa mengikuti pendampingan di kelurahan lain. Jika Pendamping PKH tidak mampu untuk menjelaskan dan merespon keluhan dengan baik maka KPM tersebut bisa saja berbalik menyerang Pendamping PKH dengan banyak pertanyaan-pertanyaan yang berujung kepada penuduhan.

Tugas yang dilaksanakan oleh Pendamping PKH tidak lepas dari komunikasi interpersonal karena berhadapan langsung dengan masyarakat, dan karena masyarakat yang dibimbing oleh Pendamping PKH adalah masyarakat dengan latar belakang pendidikan yang rendah dengan tingkat pemahaman yang masih minim membuat Pendamping PKH harus mengatur komunikasi interpersonalnya lebih baik lagi terlebih dalam hal ini menyangkut uang, yang membuat tingkat sensitivitas dan kecurigaan masyarakat lebih tinggi, ditambah lagi pada beberapa media elektronik diberitakan penyelewengan bantuan sosial yang dilakukan oleh pendamping

PKH (<https://www.viva.co.id/berita/nasional/1127991-korupsi-bantuan-tunai-pendamping-pkh-diciduk-polisi>). Hal ini tentu saja membuat Pendamping PKH harus lebih teliti dan hati-hati dalam mengatur strategi komunikasinya karena komunikasi personal yang dilakukan tidak saja untuk membuat KPM mengerti dengan pesan yang disampaikan tetapi juga untuk mengurangi tingkat kecurigaan KPM kepada pendamping PKH.

Menurut Kurniawati (2014:6) komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang paling ampuh dalam mempersuasi orang lain untuk mengubah sikap, opini, perilaku komunikan dan jika dilakukan secara tatap muka langsung akan lebih intensif karena terjadi kontak pribadi yaitu antara pribadi komunikator dengan pribadi komunikan. Hal ini berarti komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pendamping PKH tidak lain adalah untuk merubah perilaku KPM dan memanfaatkan bantuan sosial sesuai dengan yang dianjurkan agar taraf hidup KPM dapat meningkat.

Meskipun komunikasi interpersonal dikatakan oleh para ahli efektif dalam mempengaruhi komunikan, tetapi jika komunikator tidak menerapkan unsur-unsur komunikasi interpersonal dengan efektif maka efektifitas komunikasi bisa tidak dapat tercipta. Efektifnya komunikasi interpersonal jika PKH dapat menggunakan seluruh unsur komunikasi interpersonal dengan tepat yang disesuaikan dengan karakter komunikan. Tetapi fenomena yang ditemui bahwa terdapat beberapa kasus dimana komunikan menuduh pendamping PKH memotong bantuan yang diberikan, serta jumlah komunikan yang banyak dan tidak sebanding dengan jumlah pendamping

PKH membuat pendamping PKH harus mengatur dengan baik komunikasi interpersonal yang dilakukannya sehingga semua KPM dapat dilayani, dibimbing dan diawasi.

Mengenai pentingnya mengatur komunikasi interpersonal dengan baik, Hutagalung (2018:247) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal sebagai bentuk perilaku, dapat berubah dari sangat efektif ke sangat tidak efektif. Suatu saat komunikasi dapat memburuk dan pada saat lain dapat lebih baik. Oleh karena itu memahami efektivitas komunikasi antar pribadi secara benar akan membuat individu merasa nyaman, merasa terlibat dan memiliki kewajiban melaksanakan tujuan. Dengan kata lain efektivitas komunikasi interpersonal tidak akan terwujud jika elemen komunikasi interpersonal tidak diterapkan dengan baik.

1.2 Perumusan Masalah

Pendamping PKH merupakan petugas yang ditempatkan oleh pemerintah dalam mengkomunikasikan program pemberantasan kemiskinan yang dikeluarkan oleh pemerintah dengan tugas pokoknya yaitu sosialisasi program, mengumpulkan data, mengawasi, membimbing, dan menanggapi keluhan KPM. Tetapi hal yang disayangkan jumlah Pendamping PKH yang ditempatkan oleh pemerintah tidak sesuai dengan jumlah KPM yang dilayani, dalam artian jumlah KPM yang dilayani jauh lebih besar dibandingkan jumlah Pendamping PKH, sebagaimana yang terjadi di Kabupaten Padang Pariaman dimana jumlah Pendamping PKH adalah sebanyak 67 orang dan jumlah KPM adalah sebanyak 17.028 orang, dan pelaksanaan tugas

Pendamping PKH menjadi semakin sulit disaat komunikasi yang dilakukan haruslah secara langsung.

Jumlah KPM yang cukup banyak tentunya membuat komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pendamping PKH tidaklah mudah, terlebih jika jumlah pendamping PKH tidak sebanding dengan jumlah KPM yang dilayani membuat pendamping PKH harus mengatur dengan baik unsur-unsur komunikasi interpersonal yang dibutuhkan, serta karakteristik KPM yang beragam dengan latar belakang pendidikan yang rendah membuat pengaturan komunikasi interpersonal dengan sebaiknya sangat diperlukan yang tujuannya supaya efektifitas komunikasi interpersonal dapat tercipta.

Supaya komunikasi interpersonal yang dilakukan dapat berjalan lancar dan KPM memberikan respon yang diharapkan, maka diperlukan pengaturan dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan supaya dapat memberikan perubahan perilaku kepada KPM yaitu atas dana bantuan sosial yang diberikan oleh pemerintah dapat dimanfaatkan oleh KPM sesuai dengan arahan dari pemerintah sehingga KPM dapat keluar dari rantai kemiskinan. Oleh sebab itu, disini pengaturan komunikasi interpersonal pendamping PKH memiliki peran yang sangat penting dalam membimbing KPM sehingga keberhasilan program yang dilakukan oleh pemerintah dapat terwujud.

Komunikasi interpersonal yang disusun tentunya harus disesuaikan dengan karakter komunikan supaya komunikasi efektif dapat tercipta, dan mengingat komunikan yang dihadapi oleh komunikator dalam hal ini Pendamping PKH merupakan masyarakat miskin dengan daya pemahaman

yang masih rendah serta dengan karakter yang beragam membuat komunikasi yang dilakukan haruslah merujuk pada pendekatan komunikasi menyeluruh sehingga tantangan-tantangan yang akan dihadapi dapat ditekan, terlebih lagi dalam hal ini menyangkut uang, jika KPM tidak dibimbing dengan pendekatan komunikasi interpersonal yang baik bisa-bisa KPM tersebut memanfaatkan dana yang diberikan untuk hal-hal diluar yang disarankan oleh pemerintah, atau karena rendahnya tingkat pemahaman KPM, bisa saja KPM akan kebingungan untuk apa dana tersebut dimanfaatkan. Oleh sebab itu, disini Pendamping PKH memiliki peran yang cukup besar dalam berkomunikasi dan mengatur komunikasi interpersonal yang digunakan supaya pemahaman KPM dapat meningkat dan program yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan dari uraian diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu: bagaimanakah Komunikasi Interpersonal Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di Kabupaten Padang Pariaman dengan merujuk kepada teori Kredibilitas Sumber (*Source Credibility Theory*) yang dikemukakan oleh Hovland, Janis dan Kelley.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di Kabupaten Padang Pariaman.
2. Hambatan dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di Kabupaten Padang Pariaman.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para mahasiswa khususnya bagi mahasiswa jurusan ilmu komunikasi tentang komunikasi interpersonal yang tepat untuk diterapkan dalam melakukan kegiatan komunikasi sehingga akan terwujud komunikasi yang efektif.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Peneliti mengharapkan dengan dilakukannya penelitian ini, dapat memberikan masukan kepadapendamping PKH dalam menciptakan komunikasi interpersonal yang sesuai dengan karakter masyarakat yang dilayani dan juga dengan diketahuinya kekurangan-kekurangan dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan, diharapkan pendamping PKH dapat meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonalnya menjadi lebih baik lagi

2. Peneliti mengharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat memberikan masukan kepada Pemerintah, sehingga dalam memberikan pelatihan kepada pendamping PKH atau calon pendamping PKH Pemerintah dapat merumuskan strategi komunikasi interpersonal yang efektif untuk digunakan dalam melayani masyarakat.

3. Peneliti mengharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat khususnya keluarga penerima manfaat mengenai komunikasi interpersonal dan kredibilitas dari pendamping PKH dalam melakukan komunikasi interpersonal.



