

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis interaksi komunikasi antara *caregiver* PT Kanopi Insan Sejahtera dengan pasien lansia sebagai customer. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif sangat penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien. Penelitian ini mengidentifikasi empat tahapan komunikasi, yaitu tahap orientasi, tahap pertukaran, tahap afektif, dan tahap pertukaran stabil. Setiap tahap memiliki karakteristik dan tantangan, seperti keterbatasan bahasa, kondisi emosional pasien, serta kesalahpahaman yang dapat terjadi dalam interaksi sehari-hari. Hambatan komunikasi ini berdampak pada kualitas layanan yang diberikan *caregiver* kepada pasien lansia. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan peningkatan pelatihan komunikasi interpersonal bagi *caregiver* agar mereka dapat memahami kebutuhan pasien dengan lebih baik. Hasil penelitian ini merekomendasikan program pelatihan berkelanjutan bagi *caregiver* dalam membangun komunikasi yang lebih efektif dan responsif terhadap pasien. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan homecare yang lebih humanis dan profesional.

Kata Kunci: *Caregiver*, Kepercayaan Pasien, Komunikasi Interpersonal, Pasien Lansia, PT Kanopi Insan Sejahtera

