

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan kebutuhan *caregiver* di Indonesia semakin meningkat seiring dengan perubahan demografi, gaya hidup, dan pola kesehatan masyarakat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), populasi lanjut usia di Indonesia diproyeksikan terus meningkat, dari 10,9% pada tahun 2020 menjadi 19,9% pada tahun 2045. Kondisi ini menciptakan kebutuhan akan layanan perawatan yang memadai, baik di fasilitas kesehatan maupun di rumah. Peningkatan tersebut selaras dengan meningkatnya data permintaan *Caregiver* pada PT Kanopi Insan Sejahtera .

Data Demand <i>Caregiver</i> PT Kanopi Insan Sejahtera Tahun 2024	
Bulan	Jumlah
Januari	50
Februari	32
Maret	54
April	54
Mei	41
Juni	74
Juli	64
Agustus	73
September	73
Oktober	83
November	80

Tabel 1. 1 Data Demand *Caregiver* PT Kanopi Insan Sejahtera Tahun 2024

(Sumber : PT Kanopi Insan Sejahtera, 2024:12)

Berdasarkan data "Demand *Caregiver* PT Kanopi Insan Sejahtera Tahun 2024," terlihat adanya tren peningkatan permintaan *caregiver* dari Januari hingga November 2024. Permintaan ini mengalami fluktuasi pada awal tahun, dengan jumlah permintaan terendah terjadi pada Februari (32 *caregiver*) dan mulai mengalami peningkatan signifikan hingga mencapai puncaknya pada Oktober (83 *caregiver*) dan November (80 *caregiver*). Dengan semakin banyaknya permintaan terhadap *caregiver* pada PT Kanopi Insan Sejahtera, mengharuskan perusahaan menyediakan *caregiver* yang terampil. *Caregiver* tidak hanya dituntut memiliki keterampilan teknis dalam merawat pasien, tetapi juga keterampilan komunikasi yang baik.

Komunikasi yang baik memungkinkan *caregiver* untuk memahami kebutuhan dan kekhawatiran pasien, memberikan informasi yang jelas, serta mendukung pengambilan keputusan yang tepat terkait perawatan. Selain itu, komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempercepat proses penyembuhan. Dengan demikian, pengembangan keterampilan komunikasi *caregiver* harus menjadi fokus utama dalam pendidikan dan pelatihan, agar mereka dapat memberikan layanan kesehatan yang holistik dan responsif terhadap kebutuhan pasien.



Gambar 1.1 Interaksi *Caregiver* di PT Kanopi Insan Sejahtera

Sumber : Kanopi *Nursing Home*, 16 Desember 2024

Caregiver di PT Kanopi Insan Sejahtera menggunakan pendekatan komunikasi interpersonal yang menitikberatkan pada aspek psikologis, emosional, dan sosial dalam mendampingi pasien lansia. Pendekatan ini bertujuan untuk membangun hubungan yang empatik, hangat, dan saling menghormati, sehingga menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan antara *caregiver* dan pasien. Komunikasi interpersonal yang efektif dianggap sebagai kunci untuk meningkatkan kesejahteraan pasien secara holistik.

Dalam praktiknya, *caregiver* dilatih untuk menerapkan berbagai teknik komunikasi interpersonal, seperti keterampilan mendengarkan aktif dan komunikasi adaptif. Mendengarkan aktif melibatkan pemberian perhatian penuh saat pasien berbicara, mengulang atau merangkum apa yang disampaikan pasien untuk memastikan pemahaman, serta menunjukkan empati melalui ekspresi wajah dan nada suara yang mendukung. Selain itu, *caregiver* menggunakan komunikasi non-verbal yang suportif, seperti kontak mata, sentuhan ringan pada bahu atau tangan, dan sikap tubuh yang terbuka untuk memberikan rasa nyaman, terutama pada pasien yang menghadapi kesulitan berbicara akibat kondisi kesehatan, seperti stroke.

Pendekatan komunikasi interpersonal ini juga mencakup penggunaan teknik validasi emosional, yaitu menerima dan menghargai perasaan pasien tanpa menghakimi. Misalnya, ketika pasien merasa frustrasi atau cemas, *caregiver* diajarkan untuk mengakui perasaan tersebut dengan pernyataan seperti, "Saya memahami bahwa situasi ini membuat Bapak/Ibu merasa tidak nyaman." Dengan cara ini, *caregiver* membantu pasien merasa didengar dan dihargai, sehingga meningkatkan rasa percaya diri dan motivasi mereka.

PT Kanopi Insan Sejahtera menanamkan nilai-nilai kemanusiaan kepada *caregiver* melalui pelatihan kelas yang dirancang untuk membangun empati, rasa hormat, dan kasih sayang terhadap pasien lansia. Dalam pelatihan ini, *caregiver* diajak untuk melihat pasien bukan hanya sebagai individu yang membutuhkan perawatan, tetapi juga sebagai sosok yang patut dihormati dan dicintai, layaknya anggota keluarga sendiri. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan hubungan interpersonal yang personal dan tulus antara *caregiver* dan pasien.

Selain pelatihan teoretis, PT Kanopi Insan Sejahtera juga melengkapi programnya dengan praktik langsung melalui program magang dan piket di fasilitas kesehatan seperti klinik atau rumah sakit mitra. Melalui interaksi nyata di lapangan, *caregiver* diajak untuk memahami berbagai situasi emosional yang mungkin dihadapi pasien, seperti kecemasan, frustrasi, atau kesepian, sekaligus belajar cara merespons dengan empati. Program magang ini memberikan pengalaman langsung bagi *caregiver* untuk menerapkan keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif dan menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pasien.

Pendekatan gabungan ini—pelatihan kelas dan praktik langsung—tidak hanya membentuk keterampilan teknis dan komunikasi *caregiver*, tetapi juga membangun kesadaran emosional yang menjadi dasar hubungan interpersonal yang baik. Dengan begitu, *caregiver* PT Kanopi Insan Sejahtera mampu memberikan perawatan yang responsif dan berkualitas, sehingga pasien merasa dihargai dan diterima dengan sepenuh hati. Hal ini sejalan dengan visi PT Kanopi Insan Sejahtera untuk memberikan layanan perawatan yang holistik dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Didirikan pada bulan Juni 2002, PT Kanopi Insan Sejahtera merupakan sebuah perusahaan yang berdedikasi terhadap perlindungan dan kesejahteraan masyarakat yang membutuhkan, terutama orang sakit dan lanjut usia, serta para perawat, *Caregiver* dan *babysitter* yang bekerja sama dengan perusahaan tersebut. PT Kanopi Insan Sejahtera dipercaya kalangan artist dan pejabat sebagai *home care* yang dapat diandalkan karena sebagai pelopor *homecare* sejak 2002 yang sudah dikenal sejak dulu dan didukung oleh SDM atau Sumber Daya Manusia yang terlatih di Bidang Keperawatan.

Komunikasi interpersonal yang terjadi di PT Kanopi Insan Sejahtera terdapat beberapa hambatan yaitu, sering terjadi bila *caregiver* kurang memahami bahasa dari pasien, kadang apa yang pasien butuhkan kurang dipahami oleh *caregiver*. Misalnya pasien *post stroke* karena ada gangguan bicara. Sedangkan biasanya pasien stroke itu mengalami emosi yang labil. Dalam jurnal Hambatan Komunikasi Pendamping Sosial (2018) karya Imam Alfi dan Dedi Riyadin Saputro, diketahui bahwa secara teknis, hambatan diartikan sebagai sesuatu yang mendistorsi pesan, baik dari sisi penerimaan maupun pengiriman pesan. Hambatan akan selalu ada, tetapi mitra dan *staff* PT Kanopi

Insan Sejahtera selalu dapat menyelesaikannya. Divisi *customer care* selalu responsif dan selalu dapat memberikan mitra yang sesuai kebutuhan calon klien karena mereka selalu mewawancarai terlebih dahulu sebelum menugaskan mitra ke rumah klien. *Customer care* selalu sigap dalam merespon kendala dan selalu solutif.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan pada PT Kanopi Insan Sejahtera. Kekurangan PT Kanopi Insan Sejahtera yaitu sulit memperoleh SDM yang unggul dan sulit memberi pelatihan pada mitra yang berasal dari luar daerah. Kekurangan ini berpengaruh dengan kualitas pelayanan PT Kanopi Insan Sejahtera. Tjiptono (2014) mengungkapkan kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan (*excellent*) yang diinginkan dan pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi mencapai kepuasan pelanggan (dalam penelitian ini pasien), PT Kanopi Insan Sejahtera harus menciptakan interaksi komunikasi yang lebih baik antara *caregiver* dengan pasien.

Komunikasi diartikan sebagai proses transfer informasi dari individu ke individu lain, tetapi informasi yang ditransfer harus dipahami oleh penerima Brown (dalam Brahmaiah dan Demudu 2016). Komunikasi yang baik dapat mencapai kesesuaian tujuan pihak-pihak yang berkomunikasi. Sebaliknya, apabila terjadi hambatan, maka komunikasi tidak mencapai kesesuaian tujuan pihak-pihak yang berkomunikasi. Komunikasi penting dilakukan dalam berbagai situasi dan tempat. Misalnya, komunikasi dilakukan dalam lingkungan keluarga, sekolah, masyarakat, dan fasilitas publik berupa rumah sakit, stasiun, bandara, bahkan *home care*.

Komunikasi yang terjadi dalam *home Care* umumnya terjadi antara *caregiver* dengan pasien yang bisa disebut sebagai komunikasi interpersonal. Pengertian dari istilah komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara tatap muka, percakapan ini bersifat spontan dan tanpa direncanakan (Hafied, 2016). Dalam riset yang diselenggarakan Havifi (2014) yang berjudul Komunikasi Interpersonal *Caregiver* dengan Lansia Panti Jompo Upt Pstw Khusnul Khotimah Di Kota Pekanbaru, dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan *caregiver* memberikan kenyamanan, kepercayaan diri, dan motivasi terhadap lansia. Menurut Altman dan Taylor (dalam Habibah., et al, 2021),

keterbukaan diri menyebabkan sebuah hubungan yang tidak intim bergerak menuju hubungan yang intim karena proses tersebut membuat antar individu saling mengenal satu sama lain.

Jika komunikasi interpersonal antara *caregiver* dengan pasien berjalan dengan baik, maka akan menghasilkan kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan pasien. Merujuk temuan penelitian Fatihudin dan Firmansyah (2019), diketahui bahwa kepuasan pelanggan merupakan indikator atau pengukuran sejauh mana seorang pengguna jasa atau produk merasa senang dengan jasa atau produk yang mereka terima. Lebih lanjut, kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perbandingan harapan terhadap persepsi pengalaman (diterima/dirasakan). Menurut Edi, et al (2014) berdasarkan salah satu konsep komunikasi interpersonal yaitu membuka diri, dimana maksud dari membuka diri ini adalah pengungkapan serta reaksi dan tanggapan seseorang terhadap situasi yang sedang dihadapinya serta memberikan informasi yang relevan tentang peristiwanya dimasa lalu. Dalam kasus ini, apabila dari salah satu pihak baik itu *caregiver* maupun pelanggan tidak menerapkan konsep ini maka komunikasi interpersonal tidak berjalan dengan baik, sehingga akan menimbulkan kesulitan serta *complaint* dari salah satu pihak. *Complaint* merupakan ungkapan atas rasa kekecewaan. Perusahaan atau organisasi dapat menghimpun *complaint* atau keluhan pelanggan dengan berbagai cara, yakni melalui formulir keluhan konsumen, kotak saran, saluran telepon khusus, kartu komentar, website, dan customer *exit surveys*, dan survei kepuasan pelanggan. Kondisi tersebut dikenal dengan “Recovery Paradox” Tjiptono dalam (Darmajaya, 2016).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi dan menganalisis pengalaman serta persepsi pelanggan terhadap komunikasi interpersonal di PT Kanopi Insan Sejahtera. Metode kualitatif dipilih karena mampu menggali detail yang mendalam mengenai interaksi antara *caregiver* dan pasien, yang tidak dapat diungkapkan melalui pendekatan kuantitatif. Melalui wawancara mendalam serta observasi partisipatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana komunikasi interpersonal mempengaruhi kepuasan dan kesejahteraan pasien.

Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami konteks sosial dan emosional di balik interaksi antara *caregiver* dan pasien, serta mengidentifikasi

faktor-faktor yang mendukung atau menghambat komunikasi yang efektif. Dengan demikian, penelitian ini dapat mengungkap dinamika hubungan interpersonal yang kompleks dan memberikan wawasan yang lebih kaya tentang praktik komunikasi yang diterapkan oleh *caregiver*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret untuk meningkatkan kualitas pelatihan dan praktik komunikasi interpersonal di PT Kanopi Insan Sejahtera, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara lebih holistik dan responsif.

Melalui penerapan teori penetrasi sosial, penelitian ini dapat menjelaskan bagaimana hubungan interpersonal antara *caregiver* dan pasien lansia berkembang, serta bagaimana komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan di PT Kanopi Insan Sejahtera. Teori ini memberikan kerangka kerja yang berguna untuk memahami dinamika komunikasi dan hubungan yang berkembang dalam konteks perawatan lansia.

Urgensi penelitian ini juga didukung oleh hasil observasi dan wawancara yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik antara *caregiver* dan pasien lansia dapat mengurangi hambatan komunikasi, meningkatkan kualitas layanan, dan membangun kepercayaan serta kenyamanan pasien. Hambatan komunikasi yang sering terjadi, seperti gangguan bicara pada pasien *post-stroke*, dapat diatasi dengan teknik komunikasi yang tepat dan empatik. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi bahwa pelatihan komunikasi interpersonal bagi *caregiver* sangat penting untuk meningkatkan efektivitas interaksi dan kepuasan pasien. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis tetapi juga praktis dalam meningkatkan kualitas layanan *homecare* di PT Kanopi Insan Sejahtera.

Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat mengungkap nuansa dan detail secara detail serta memberikan gambaran menyeluruh mengenai peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Merujuk uraian yang dijelaskan di atas, maka penelitian berjudul “Interaksi Komunikasi antara *Caregiver* PT Kanopi Insan Sejahtera dengan Pasien” ini menjadi sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya akan memberikan kontribusi pada pengembangan teori komunikasi interpersonal, tetapi juga akan memberikan manfaat praktis bagi PT Kanopi Insan Sejahtera dalam meningkatkan kualitas layanan *homecare* yang mereka

berikan. Dengan memahami bagaimana komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi kepuasan dan kesejahteraan pasien, PT Kanopi Insan Sejahtera dapat mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan pasien lansia.

1.2 Fokus Penelitian

Peneliti memiliki fokus penelitian yang mengkaji interaksi komunikasi yang dilaksanakan antara *caregiver* dengan pasien sebagai customer pada PT Kanopi Insan Sejahtera.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini yakni untuk mempelajari dan menganalisis Interaksi Komunikasi antara *Caregiver* PT Kanopi Insan Sejahtera dengan Pasien sebagai *Customer*. Secara khusus, tujuan penelitian ini, yakni:

- 1 Menganalisis dampak komunikasi interpersonal terhadap pengalaman pelanggan di PT Kanopi Insan Sejahtera
- 2 Mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui komunikasi interpersonal pada PT Kanopi Insan Sejahtera

1.4 Pertanyaan Penelitian

Dalam rangka mewujudkan tujuan, maka penelitian ini akan menjawab pertanyaan bagaimana dampak Interaksi Komunikasi antara *Caregiver* PT Kanopi Insan Sejahtera dengan pasien selaku *Customer* terhadap pengalaman pelanggan dan apa faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui komunikasi interpersonal pada PT Kanopi Insan Sejahtera?

1.5 Manfaat Penelitian

Selain mempunyai tujuan, penelitian juga mempunyai manfaat. Diharapkan penelitian ini bermanfaat baik secara akademis atau praktis. Berikut merupakan manfaat penelitian ini:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini mempunyai nilai teoritis yang berperan dalam mengembangkan pemahaman penerapan teori komunikasi interpersonal dalam pelayanan sosial. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan memperluas teori komunikasi interpersonal, khususnya terkait dinamika komunikasi organisasi

