

# **SKRIPSI**

## **HAMBATAN DAN STRATEGI KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PEKERJA SOSIAL DI PANTI PELAYANAN SOSIAL WANITA “WANODYATAMA” SURAKARTA**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mencapai Gelar  
Sarjana**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**



**Disusun Oleh:**

**NADIA RIZKY PAHLEVI  
NIM. 2012071005**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS BISNIS DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA  
2017**

SURAT PERNYATAAN  
ORISINALITAS KARYA ILMIAH

---

---

Saya mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Bisnis dan Komunikasi Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Rizky Pahlevi

NIM : 2012071005

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi:

JUDUL : Hambatan dan Strategi Komunikasi Antarpribadi Pekerja Sosial di Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta

Adalah karya yang benar-benar saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan / karya orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, ..15 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan



Nadia Rizky Pahlevi

NIM. 2012071005

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

---

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Rizky Pahlevi  
NIM : 2012071005  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Bisnis dan Komunikasi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi Pengembangan Ilmu Pengetahuan, Menyetujui Untuk Memberikan Kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) Atas Skripsi Saya Yang Berjudul **Hambatan Dan Strategi Komunikasi Antarpribadi Pekerja Sosial Di Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta.**

Beserta instrument/perangkat (jika ada) berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (autor) dan pembimbing sebagai co-autor atau pencipta dan juga sebagai Hak Pemilik Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun

Dibuat di : Solo

Pada tanggal : 15 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan



Nadia Rizky Pahlevi

NIM. 2012071005

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**HAMBATAN DAN STRATEGI KOMUNIKASI ANTARPRIBADI  
PEKERJA SOSIAL DI PANTI PELAYANAN SOSIAL WANITA  
“WANODYATAMA” SURAKARTA**

Disusun Oleh:

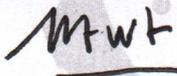
**Nadia Rizky Pahlevi**

**NIM : 2012071005**

Skripsi ini telah disetujui untuk disusun dan ditindaklanjuti

Pada Tanggal : 11 Agustus 2017

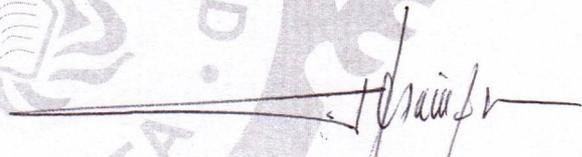
**Pembimbing I**



**Rahmat Wisudawanto, S.S, M. Hum**

NIDN. 0628108301

**Pembimbing II**



**Drs. Mustaan, M. Ag**

NIDN. 0627016601

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Sahid Surakarta



**Rosanah, S.S., M.I.Kom**

NIK. 1033202

**LEMBAR PENGESAHAN**

**HAMBATAN DAN STRATEGI KOMUNIKASI ANTARPRIBADI  
PEKERJA SOSIAL DI PANTI PELAYANAN SOSIAL WANITA  
"WANODYATAMA" SURAKARTA**

Disusun Oleh:

**NADIA RIZKY PAHLEVI**

**NIM : 2012071005**

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh dewan penguji skripsi Program Studi  
Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Surakarta

Pada Hari Senin Tanggal 11 Agustus 2017

Dewan Penguji

1. Nama : Rosanah, S.S., M.I.Kom

NIK : 1033202



Mengetahui,

**Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi**



**Rosanah, S.S., M.I.Kom**

NIK. 1033202

**Plt. Dekan**

**Fakultas Bisnis dan Komunikasi**



**Dr. Ir. KRMT. Haryo S H., MM**

NIK. 1033105

## MOTTO

*“KITA BISA KARENA KITA TERBIASA”*

*“SEGERA KERJAKAN APA YANG SEHARUSNYA KAMU  
KERJAKAN”*

*“MENUNDA ADALAH SUATU AWAL YANG BURUK”*

*“MASALAH ADALAH SEBUAH UJIAN”*

*“TAK ADA SEORANG PUN YANG TAK MEMILIKI MASALAH”*

*“KITA TAK SENDIRI”*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Hambatan dan Strategi Komunikasi Antarpribadi Pekerja Sosial Panti Pelayanan Sosial Wanita “Wanodyatama” Surakarta”. Semoga penelitian ini dapat menghasilkan tulisan, ilmu serta pengalaman yang bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Penyelesaian Penelitian yang diharapkan bermanfaat ini, penulis selesaikan guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar S1 Ilmu Komunikasi. Banyak kendala dan hambatan dalam penyusunan Skripsi ini, namun berkat bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, akhirnya semua kendala dan hambatan dapat teratasi. Untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Trisno Martono, MM selaku rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Bapak Dr. Ir. KRMT. Haryo Santoso H., MM selaku Plt. Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu Rosanah, S.S., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Surakarta.
4. Bapak Rahmat Wisudawanto, S.S, M. Hum selaku Pembimbing Satu, yang dimana selaku pembimbing tetap sabar dan memberikan pengertian yang dapat dimengerti, sehingga dapat membangkitkan emosi positif saya dalam mengerjakan Skripsi ini.
5. Bapak Drs. Mustaan, M. Ag selaku Pembimbing Dua yang siap sedia membantu dalam kesulitan pengerjaan sehingga mempermudah saya dalam menyelesaikan kesulitan tersebut.
6. Bapak dan Ibu yang tercinta yang selalu mendukung, memberi semangat dan memberi do'a tiada hentinya.

7. Shella Maynita Prastina, Retno Ambarwati, Renanda Feby Dekantari dan Mutiara Nursekar Kharisma dan yang bersedia memberikan banyak bantuan yang tak terhingga pada penulis.
8. Novita Chairunissa, Endah Wulandari, Siti Muslimah, dan Suwartini yang senantiasa memberi semangat dan doa kepada penulis.
9. Pucu Herwibowo, Dedi Setiyawan, Sumardi, Wahyu Widiyawati, teman seperjuangan satu prodi Ilmu Komunikasi angkatan 2012 yang juga turut serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
10. Semua teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terimakasih untuk dukungan dan do'a kalian pada penulis.

Dalam pengerjaannya, penulis berharap ada manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini, meskipun tidak menutup kemungkinan terdapat kekurangan yang penulis kerjakan. Maka dari itu, mohon saran dan kritik yang bagus, guna ilmu lanjutan yang akan penulis terima dengan kritikan tersebut.

Penulis ucapkan terimakasih dengan masukan serta kritikan yang bagus dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

**Penulis**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah .....	ii
Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Untuk Kepentingan Akademis .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9

2.2.	Definisi Komunikasi .....	9
2.3.	Proses Komunikasi .....	13
2.4.	Unsur Komunikasi .....	14
2.5.	Komunikasi Antarpribadi .....	16
2.6.	Hambatan Komunikasi Antarpribadi .....	21
2.7.	Strategi Menanggulangi Hambatan Komunikasi Antarpribadi ...	23
2.8.	Kerangka Pemikiran .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	27
3.2.	Lokasi Penelitian .....	28
3.3.	Sumber Data dan Data .....	29
3.3.1.	Sumber Data .....	29
3.3.2.	Data Primer .....	29
3.3.3.	Data Sekunder .....	30
3.4.	Teknik Pengambilan Sampel .....	30
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6.	Validitas Data .....	32
3.7.	Teknik Analisis Data .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>37</b>
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian .....	37
4.1.1.	Sejarah Singkat .....	37
4.1.2.	Visi dan Misi PPSW “Wanodyatama” Surakarta .....	39
4.1.3.	Tugas Pokok dan Fungsi PPSW “Wanodyatama” Surakarta .....	40
4.1.4.	Wilayah Kerja, Waktu, dan Syarat .....	41
4.1.5.	Sasaran .....	42
4.1.6.	Program Pelayanan Kegiatan .....	42
4.1.7.	Strategi Pelayanan PPSW “Wanodyatama” Surakarta ...	51

4.1.8.	Program Inovasi PPSW “Wanodyatama” Surakarta .....	51
4.1.9.	Aspek Penyelenggara PPSW “Wanodyatama” Surakarta..	52
4.1.10.	Struktur Organisasi .....	52
4.1.11.	Indikator Keberhasilan Pelayanan dan Rehabilitasi .....	55
4.1.12.	Mitra Kerja PPSW “Wanodyatama” Surakarta .....	56
4.2.	Analisis .....	58
4.2.1.	Unsur Dalam Proses Komunikasi Antarpribadi di PPSW “Wanodyatama” Surakarta .....	58
4.2.2.	Tujuan Komunikasi Antarpribadi di PPSW “Wanodyatama” Surakarta .....	60
4.2.3.	Hambatan-Hambatan Komunikasi Antarpribadi .....	62
4.2.4.	Strategi Komunikasi Antarpribadi .....	75
4.3.	Pembahasan .....	84
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		<b>89</b>
5.1.	Kesimpulan .....	89
5.2.	Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

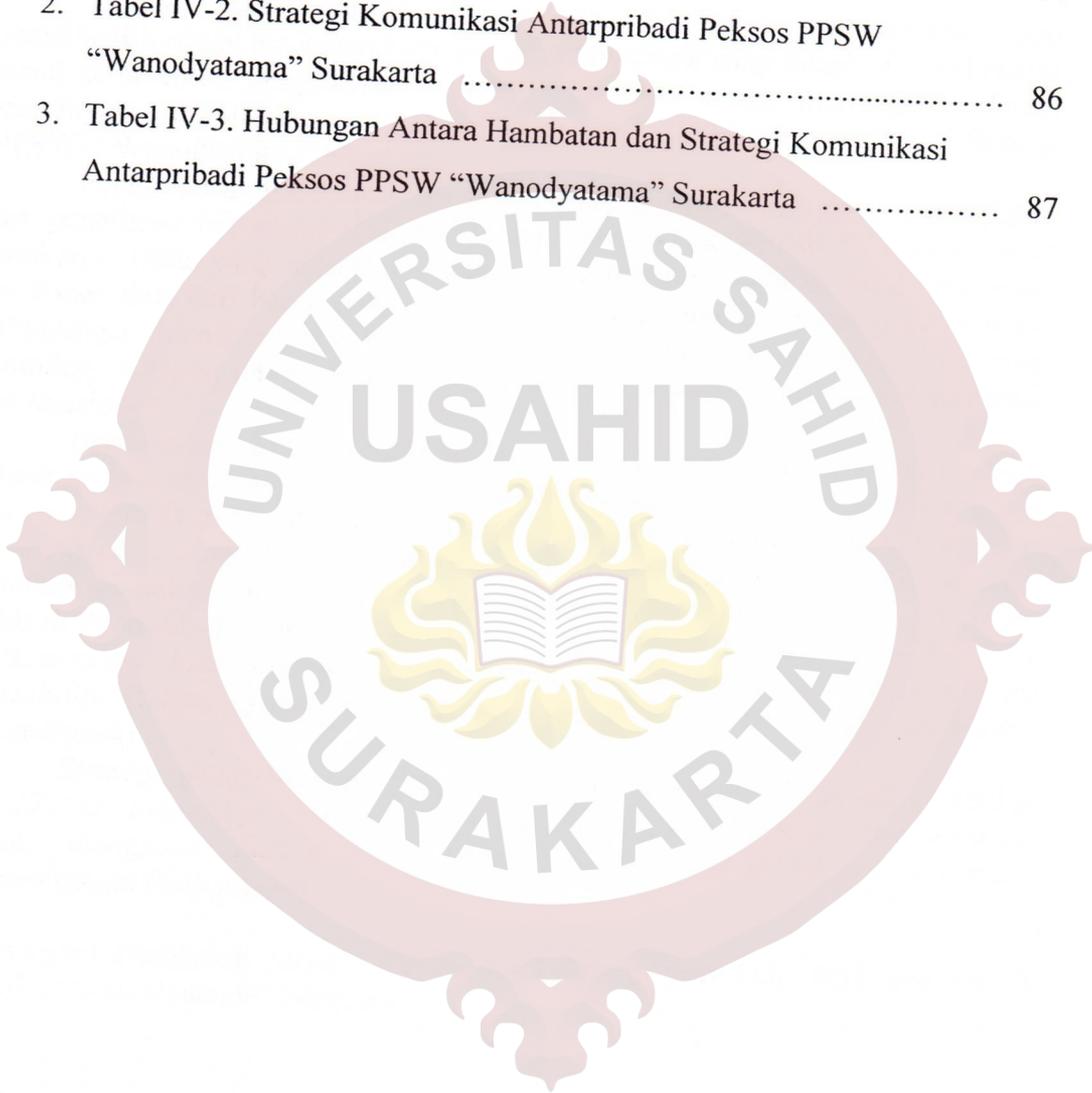
## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar II-1. Model Proses Komunikasi Kotler .....	14
2. Gambar II-2. Kerangka Pikir .....	26
3. Gambar III-1. Model Analisis Interaktif .....	36
4. Gambar IV-1. Struktur Organisasi PPSW “Wanodyatama” Surakarta ..	55



## DAFTAR TABEL

1. Tabel IV-1. Hambatan Komunikasi Antarpribadi Peksos PPSW “Wanodyatama” Surakarta .....	84
2. Tabel IV-2. Strategi Komunikasi Antarpribadi Peksos PPSW “Wanodyatama” Surakarta .....	86
3. Tabel IV-3. Hubungan Antara Hambatan dan Strategi Komunikasi Antarpribadi Peksos PPSW “Wanodyatama” Surakarta .....	87



## ABSTRAK

NADIA RIZKY PAHLEVI, 2012071005. **HAMBATAN DAN STRATEGI KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PEKERJA SOSIAL DI PANTI PELAYANAN SOSIAL WANITA “WANODYATAMA” SURAKARTA.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengklasifikasikan hambatan komunikasi antarpribadi yang dihadapi oleh Pekerja Sosial serta untuk menjelaskan strategi komunikasi dalam mengatasi hambatan komunikasi yang dihadapi oleh Pekerja Sosial di Panti Pelayanan Sosial Wanita (PPSW) “Wanodyatama” Surakarta.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data dari penelitian ini adalah Pekerja Sosial (Peksos) di PPSW “Wanodyatama” Surakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil observasi, kuesioner, data dari Panti, serta artikel ilmiah yang relevan dengan penelitian ini. Selanjutnya teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan total sampling. Adapun teknik pengambilan datanya melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa hambatan komunikasi antarpribadi yang dihadapi oleh Peksos pada PM di PPSW “Wanodyatama” Surakarta yang dominan meliputi : (1) Komunikan ; dan (2) Psikologis. Adapun strategi dalam melaksanakan komunikasi antarpribadi yang diterapkan oleh Peksos pada Penerima Manfaat (PM) di Panti meliputi strategi (1) *Clarity* (Kejelasan), (2) *Capability of Audience* (Kemampuan Komunikan), (3) *Channels of Distribution* (Prasarana), (4) *Credibility* (Kepercayaan), (5) *Content*, dan (6) *Continuity and Consistency* (Konsistensi).

Strategi yang dominan dalam mengatasi hambatan Komunikan adalah *Credibility* (Kepercayaan) dan *Clarity* (Kejelasan), dan strategi yang dominan untuk mengatasi hambatan Psikologis adalah *Capability of Audience* (Kemampuan Komunikan).

Kata kunci: Hambatan, Strategi, Komunikasi Antarpribadi, Panti Pelayanan Sosial Wanita “Wanodyatama” Surakarta.

## ABSTRACT

**NADIA RIZKY PAHLEVI, 2012071005. BARRIERS AND INTERPERSONAL COMMUNICATION STRATEGIES OF SOCIAL WORKERS IN PANTI PELAYANAN SOSIAL WANITA "WANODYATAMA" SURAKARTA.**

*The aims of this study is to know and classify interpersonal communication barrier faced by Social Worker and to explain communication strategy in overcoming communication barrier faced by Social Worker in Panti Pelayanan Sosial Wanita (PPSW) "Wanodyatama" Surakarta.*

*This study is a descriptive qualitative research. Sources of data from this study are Social Workers (Peksos) at PPSW "Wanodyatama" Surakarta. The data used in this study was the results of observations, questionnaires, data from the Institution, as well as scientific articles relevant to this research. Furthermore, this research sampling technique used total sampling. The data collection techniques was obtained through observation, documentation, and questionnaires.*

*Based on the results of research and analysis that have been done, it can be concluded that interpersonal communication barrier faced by Peksos at Beneficiary (PM) in PPSW "Wanodyatama" Surakarta dominant include: (1) Communicant; (2) Psychological. The strategy in implementing interpersonal communication applied by Social Worker to PM in Institution includes strategy (1) Clarity, (2) Capability of Audience, (3) Channels of Distribution, (4) Credibility, (5) Content, and (6) Continuity and Consistency.*

*The dominant strategy used to solve Communicant problem is Credibility and Clarity, where as strategy Capability of Audience is dominant strategy in overcome Psychological problem.*

*Keywords: Barriers, Strategy, Interpersonal Communication, Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta.*