

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Setiap penelitian tidak lepas dari penelitian terdahulu yang sudah pernah dilakukan dan diujikan keabsahannya. Hal ini berkaitan dengan ilmu yang senantiasa berkembang seiring dengan kemajuan jaman. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dipaparkan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini. Pertama, penelitian tentang pola komunikasi di Balai Rehabilitasi Sosial Wanita Utama Surakarta juga pernah dilakukan oleh Rosita Nur Anggraini Mahasiswa Universitas Sebelas Maret Surakarta Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik tahun 2016.

Penelitian yang dilakukan oleh Rosita Nur Anggraini berjudul Pola Komunikasi Pekerja Sosial Pada Eks Wanita Tuna Susila (WTS) Di Balai Rehabilitasi Sosial “Wanita Utama” Surakarta. Hasil dari penelitian dari penelitian ini adalah pola komunikasi pekerja sosial pada penerima manfaat di Balai Rehabilitasi Sosial “Wanita Utama” Surakarta menggunakan komunikasi antarpribadi / *interpersonal communication*, komunikasi kelompok dan komunikasi bermedia. Komunikasi antarpribadi digunakan pada saat bimbingan sosial pada bimbingan konseling individu. Komunikasi antarpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan pekerja sosial terhadap penerima manfaat secara langsung atau *face to face*. Sedangkan komunikasi kelompok digunakan pekerja sosial pada saat bimbingan fisik, bimbingan

sosial yaitu pada bimbingan konseling kelompok, dinamika kelompok, bimbingan mental dan bimbingan ketrampilan. Dalam komunikasi kelompok pekerja sosial menyampaikan pesan kepada penerima manfaat secara langsung dengan sekumpulan penerima manfaat yang memiliki tujuan bersama. Selanjutnya komunikasi bermedia diterapkan penerima manfaat untuk membantu kelancaran proses penerimaan pesan kepada penerima manfaat. Komunikasi bermedia biasanya dilakukan menggunakan media cetak, media elektronik, alat peraga, dan melalui gerakan. Masing-masing komunikasi yang digunakan pekerja sosial memiliki keunikan tersendiri sesuai dengan tujuan komunikasi.

Perbedaannya dengan penelitian sebelumnya adalah jika penelitian sebelumnya tentang apa saja pola komunikasi yang terjadi di Panti Pelayanan Sosial Wanita “Wanodyatama” Surakarta, fokus penelitian ini membahas mengenai hambatan yang terjadi di salah satu pola komunikasi yang terjadi di Panti Pelayanan Sosial Wanita “Wanodyatama” Surakarta, yaitu komunikasi antarpribadi dari sisi Pekerja Sosial yaitu sebagai komunikator, serta strategi komunikasi dalam menanggulangi hambatan tersebut.

Adapun penelitian lain yang terkait dengan komunikasi antarpribadi adalah penelitian Muskaf Al Firdaus tahun 2016 dengan judul Analisis Hambatan dan Strategi Komunikasi Antarpribadi Anak Panti Asuhan Yatim Muhammadiyah Karanganyar. Hasil dari penelitiannya adalah hambatan komunikasi antarpribadi yang terjadi di Panti Asuhan yatim Muhammadiyah Karanganyar meliputi: (1) Hambatan pengiriman pesan (2) Simbol, (3)

Prasangka, (4) Fisik, (5) Semantik, (6) Psikologis, (7) *Feedback*. Hambatan tersebut jika diurutkan mulai dari hambatan yang paling banyak dialami oleh anak panti dalam melaksanakan komunikasi antarpribadi adalah: Hambatan Prasangka, pengiriman pesan, *feedback*, semantik, psikologis, symbol, dan yang terakhir adalah hambatan fisik. Adapun strategi dalam melaksanakan komunikasi antarpribadi yang diterapkan oleh anak Panti Asuhan Yatim Muhammadiyah Karanganyar meliputi strategi kepercayaan, prasarana, kejelasan, konsistensi, kemampuan pelaku komunikasi, context dan content. Jika diurutkan strategi yang sering diimplikasi oleh anak panti tersebut adalah strategi: (1) Kosistensi, (2) Kejelasan, (3) Kepercayaan, (4) *Context*, (5) *Content*, (6) Prasarana, dan yang terakhir adalah (7) Kemampuan Pelaku Komunikasi.

Perbedaannya dengan penelitian karya Muskaf Al Firdaus adalah terletak pada subjek penelitian. Jika penelitian Muskaf Al Firdaus memiliki subjek penelitian antar anak yatim di sebuah panti asuhan, penelitian ini memiliki subjek penelitian Pekerja Sosial (pembimbing di Panti Pelayanan Sosial Wanita “Wanodyatama” Surakarta). Sedangkan anak yatim memiliki latar belakang yang berbeda dengan mantan WTS. Dengan adanya perbedaan latar belakang tersebut, permasalahan atau hambatan dalam komunikasi antarpribadi yang terjadi pun juga akan mempunyai perbedaan.

Dengan demikian, penelitian ini akan fokus meneliti pada hambatan komunikasi antarpribadi Pekerja Sosial di Panti Pelayanan Sosial Wanita

“Wanodyatama” Surakarta, serta menganalisis strategi yang tepat dalam menanggulangi hambatan komunikasi antarpribadi yang ada.

2.2. Definisi Komunikasi

Sebagai makhluk sosial, manusia sangat membutuhkan komunikasi. Istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin “*communis*” yang berarti membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. (Hafied Cangara, 2013:33) Hakikat komunikasi adalah proses pernyataan pesan antar manusia dalam bentuk isi pikiran, ide, gagasan, pendapat, dan/ atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyampai pesan. Dalam bahasa komunikasi, pernyataan dinamakan pesan (*message*), orang yang menyampaikan pesan disebut komunikator (*communicator*), sedangkan orang yang menerima pernyataan dinamakan komunikan (*communicate/communicant*). (Suryanto, 2015:9)

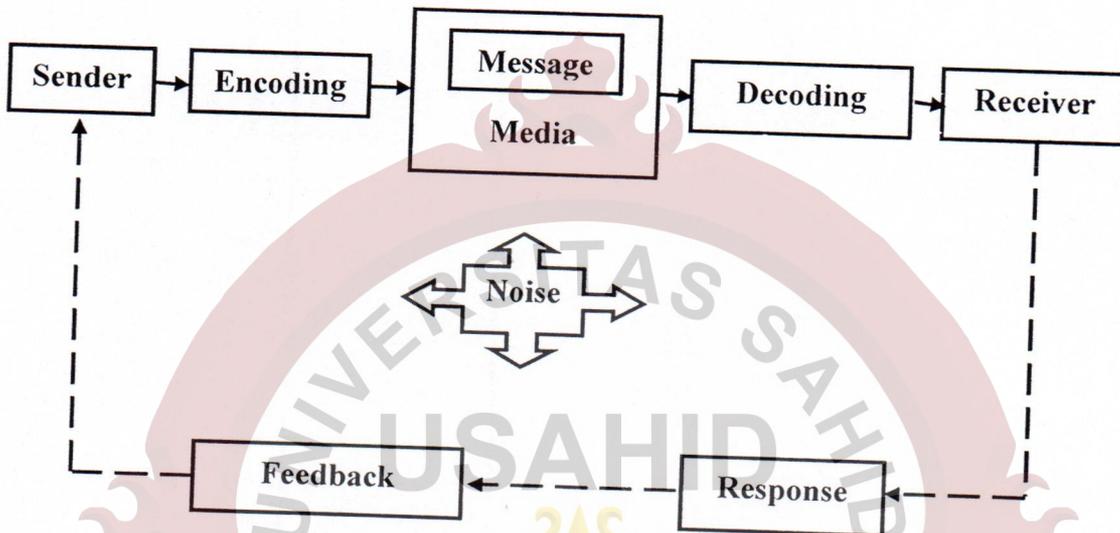
Dengan demikian, komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator pada komunikan dengan maksud dan tujuan tertentu. Jika dianalisis, pesan komunikasi terdiri atas dua aspek, yaitu isi (*the content of message*) dan lambang (*symbol*). Isi pesan adalah pikiran atau perasaan, sedangkan lambang adalah bahasa. Pikiran dan perasaan sebagai isi pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan selalu menyatu secara terpadu sebab secara teoritis, tidak mungkin hanya pikiran atau perasaan yang dominan.

Komunikasi terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan diterima oleh komunikan. Jika tidak terjadi kesamaan antara kedua aktor komunikasi (*communication actors*), yaitu komunikator dan komunikan, komunikasi tidak terjadi secara efektif. Situasi komunikatif dapat berupa pidato, ceramah, khotbah, dan lain-lain, baik situasi komunikasi lisan maupun tulisan. Antara komunikator dan komunikan dapat saling mengerti dan memahami pesan yang disampaikan secara baik. Penyebab utama terjadinya situasi komunikatif adalah, baik pemilihan kata-kata maupun susunan kalimat yang cocok dengan hal-hal yang dinamakan Wilbur Schramm (1976) *frame of reference* atau dalam bahasa Indonesianya kerangka acuan, yaitu paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experiences and meanings*).

Dalam ruang lingkupnya, dikenal adanya bentuk komunikasi, yaitu Komunikasi Personal, terdiri dari Komunikasi Intrapersonal dan Komunikasi Antarpersonal; Komunikasi Kelompok, terdiri dari Komunikasi Kelompok Kecil dan Komunikasi Kelompok Besar; Komunikasi Massa, terdiri dari Pers, Radio, Televisi, Film, dan Internet ; dan Komunikasi Media, terdiri dari Surat, Telepon, Pamflet, Poster, dan Spanduk. (Suryanto, 2015:32)

2.3. Proses Komunikasi

Menurut Philip Kotler proses komunikasi dan elemen-elemen yang ada di dalamnya dapat dilihat pada bagan di bawah ini:



Gambar II-1. Model Proses Komunikasi Kotler

Bagan di atas menunjukkan suatu model komunikasi dengan sembilan unsur. Dua unsur yang merupakan pihak-pihak utama dalam suatu komunikasi yaitu pengirim dan penerima. Pengirim (*sender*) adalah orang atau kelompok orang yang memiliki pemikiran untuk disampaikan kepada orang atau kelompok orang yang lain. Penerima (*receiver*) adalah orang atau kelompok orang yang dengan mereka pihak pengirim berusaha untuk menyampaikan ide-idenya. Dua unsur yang merupakan alat komunikasi utama adalah pesan dan media. Pesan (*message*) adalah suatu ekspresi simbolis dari pemikiran sang pengirim. Media adalah suatu saluran yang dilalui pesan dari pihak pengirim untuk disampaikan kepada pihak penerima. Empat unsur yang merupakan fungsi komunikasi utama adalah pengkodean

(*encoding*), penguraian kode (*decoding*), tanggapan (*response*), dan umpan balik (*feedback*). Encoding adalah suatu proses menerjemahkan pemikiran ke dalam bentuk-bentuk simbolis. *Decoding* adalah aktivitas yang dilakukan pihak penerima dalam menginterpretasi atau mengartikan pesan. Unsur terakhir dalam system tersebut adalah gangguan (*noise*), yaitu pesan-pesan acak dan menyaingi yang dapat mengganggu komunikasi.

Model ini menekankan faktor-faktor penting dalam komunikasi efektif. Pengirim harus tahu apa yang ingin pendengar capai dan tanggapan apa yang diinginkan. Mereka harus mengkodekan pesan mereka dalam satu cara yang mempertimbangkan bagaimana pendengar sasaran biasanya menguraikan kode pesan. Mereka juga harus mengirimkan pesan itu melalui media yang efisien yang mencapai pendengar sasaran dan membangun saluran umpan balik untuk memantau tanggapan penerima atas pesan itu. Komunikasi selalu mengandung unsur pengiriman dan unsure pesan yang bertujuan mengadakan persamaan dalam mengartikan pesan. Komunikasi yang berarti proses penyampaian atau pengoperasian lambang-lambang yang memiliki arti adalah komunikasi yang ditujukan untuk komunikan dengan maksud mencapai kebersamaan dan diharapkan memperoleh umpan balik.

2.4. Unsur Komunikasi

Berikut ini adalah unsur-unsur yang termasuk dalam komponen atau elemen komunikasi (Hafied Cangara, 2008: 24-28):

1. Komunikator

Semua kegiatan komunikasi akan melibatkan komunikator sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antarmanusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi juga bisa dalam bentuk kelompok seperti organisasi, partai atau lembaga.

2. Encoding

Encoding adalah tindakan menghasilkan pesan, artinya pesan-pesan yang akan disampaikan atau diformulasikan terlebih dahulu dengan menggunakan kata-kata, simbol, dan sebagainya.

3. Pesan

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Pesan yang disampaikan dapat berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, atau nasihat.

4. Saluran/Media

Saluran komunikasi adalah media yang dilalui pesan, berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan pengirim dan penerima informasi. Dalam komunikasi interpersonal lazimnya para pelaku bertemu secara tatap muka.

5. Komunikan

Komunikan adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima pesan bisa terdiri dari satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, organisasi, atau partai. Penerima merupakan elemen paling penting dalam proses komunikasi, karena penerimalah yang akan menjadi sasaran dari komunikasi.

6. Tanggapan Balik

Umpan balik memainkan peranan yang sangat penting dalam komunikasi interpersonal, karena pengirim dan penerima secara terus menerus dan bergantian memberikan umpan balik dalam berbagai cara baik secara verbal maupun nonverbal.

7. Lingkungan/Situasi

Lingkungan/situasi adalah faktor-faktor tertentu yang dapat digolongkan atas empat macam, yakni:

a. Lingkungan Fisik

Lingkungan fisik menunjukkan bahwa suatu proses komunikasi hanya bisa terjadi jika terdapat rintangan fisik. Komunikasi seringkali sulit dilakukan karena faktor jarak yang jauh, di mana tidak tersedia fasilitas komunikasi seperti telepon, kantor pos atau lain sebagainya.

b. Lingkungan Sosial

Lingkungan sosial menunjukkan faktor sosial budaya, ekonomi dan politik yang bisa menjadi kendala terjadinya komunikasi, misalnya kesamaan bahasa, kepercayaan, adat istiadat, dan status sosial.

c. Dimensi Psikologis

Yaitu pertimbangan kejiwaan yang digunakan dalam berkomunikasi. Misalnya menghindari kritik yang menyinggung perasaan orang lain, menyajikan materi yang sesuai dengan usia khalayak. Dimensi psikologis ini biasa disebut dimensi internal (Hafied Cangara, 2008:28).

d. Dimensi Waktu

Dimensi waktu menunjukkan situasi yang tepat untuk melakukan kegiatan komunikasi

2.5. Komunikasi Antarpribadi

Joseph A. Devito (2011) dalam bukunya "*the interpersonal communication book*" mendefinisikan komunikasi antar pribadi sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.

Berdasarkan definisi itu, komunikasi antarpribadi dapat berlangsung antara dua orang yang memang sedang berdua-duaan atau antara dua orang dalam suatu pertemuan. Pentingnya situasi komunikasi antarpribadi ialah karena prosesnya memungkinkan berlangsung secara dialogis, dimana selalu lebih baik daripada secara monologis. Monolog menunjukkan suatu bentuk komunikasi di mana seorang berbicara, yang lain mendengarkan, jadi tidak terdapat interaksi. Dialog adalah bentuk komunikasi antarpribadi yang

menunjukkan adanya interaksi. Mereka yang terlibat dalam komunikasi bentuk ini berfungsi ganda, masing-masing menjadi pembicara dan pendengar secara bergantian.

Komunikasi antarpribadi dapat dipergunakan untuk berbagai tujuan, yaitu:

a. Mengetahui diri sendiri dan orang lain

Nasehat seorang filsuf terkenal Socrates yaitu: *cogito ergo sum* yang memiliki arti kurang lebih “kenalilah dirimu”. Salah satu cara untuk mengenal diri kita sendiri adalah melalui komunikasi antarpribadi. Komunikasi ini memberikan kesempatan bagi kita untuk memperbincangkan diri kita sendiri. Melalui komunikasi antarpribadi kita juga belajar tentang bagaimana dan sejauhmana kita harus membuka diri pada orang lain. Selain itu, komunikasi antarpribadi juga akan membuat kita mengetahui nilai, sikap dan perilaku orang lain. Kita dapat menanggapi dan memprediksi tindakan orang lain.

b. Mengetahui dunia luar

Komunikasi antarpribadi memungkinkan kita untuk memahami lingkungan kita secara baik yakni tentang objek dan kejadian-kejadian orang lain. Banyak informasi yang kita miliki sekarang berasal dari interaksi antarpribadi. Meskipun ada yang berpendapat bahwa sebagian besar informasi yang ada berasal dari media massa, tetapi informasi dari media massa tersebut sering dibicarakan dan diinternalisasi melalui komunikasi antarpribadi. Dalam komunikasi antarpribadi, kita sering

membicarakan kembali hal-hal yang telah disajikan media massa. Namun demikian, pada kenyataannya, nilai keyakinan, sikap, dan perilaku kita banyak dipengaruhi oleh komunikasi antar pribadi dibandingkan dengan media massa dan pendidikan formal.

c. Menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna

Manusia diciptakan sebagai makhluk individu sekaligus makhluk sosial. Sehingga dalam kehidupan sehari-hari, orang ingin menciptakan dan memelihara hubungan dekat dengan orang lain. Kita juga tidak ingin hidup sendiri terisolasi dari masyarakat dan kita ingin merasakan dicintai dan disukai serta menyayangi dan menyukai orang lain. Oleh karenanya, kita menggunakan banyak waktu berkomunikasi antarpribadi yang bertujuan untuk menciptakan dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain. Hubungan ini membantu mengurangi kesepian dan ketegangan serta membuat kita merasa lebih positif tentang diri kita sendiri.

d. Mengubah sikap dan perilaku

Dalam komunikasi antar pribadi sering kita berupaya mengubah sikap dan perilaku orang lain. Singkatnya kita banyak mempergunakan waktu untuk mempersuasi orang lain melalui komunikasi antarpribadi.

e. Bermain dan mencari hiburan

Bermain mencakup semua kegiatan untuk memperoleh kesenangan. Seringkali tujuan ini dianggap tidak penting, tetapi sebenarnya komunikasi yang demikian perlu dilakukan, karena bisa memberi suasana yang lepas.

f. Membantu

Psikiater, psikolog klinik dan ahli terapi adalah contoh profesi yang mempunyai fungsi menolong orang lain. Tugas-tugas tersebut sebagian besar dilakukan melalui komunikasi antarpribadi.

2.6. Hambatan Komunikasi Antarpribadi

Dalam melakukan komunikasi pasti memiliki pemikiran supaya apa yang menjadi tujuan dalam berkomunikasi dapat terwujud sesuai rencana yang berupa tujuan jangka panjang atau pun serta merta mendapat tanggapan secara langsung. Tujuan yang tidak didapatkan dari berkomunikasi tentu muncul karena adanya masalah kesalahan atau kekurangan dari komunikasi yang dilakukan, sehingga akan dapat. Ada berbagai macam hambatan ketika melakukan komunikasi yang disampaikan Musa Hubeis dan kawan-kawan (2013:41), yaitu:

1. Hambatan dari pengirim pesan

Beberapa hambatan dari pengirim pesan biasanya terjadi karena pesan yang disampaikan tidak lengkap, isi pesan tidak mudah dimengerti, atau karena suasana dan kondisi komunikator sedang tidak dalam keadaan baik sehingga mempengaruhi isi pesan yang diterima.

2. Hambatan dalam penyandian

Sandi bisa juga diartikan sebagai bahasa. Ketika komunikasi yang digunakan menggunakan symbol, bahasa, gesture yang tidak mudah dimengerti atau tidak sewajarnya di lingkungan tertentu akan

mempengaruhi komunikasi tidak berjalan lancar. Dalam penyandian ini juga termasuk ketika komunikator dalam menyampaikan sandi kurang dapat dimengerti dan dalam penyandian ini juga termasuk ketika komunikator dalam menyampaikan sandi kurang dapat dimengerti dan komunikasi yang sulit mencerna symbol yang disampaikan komunikator.

3. Media

Ketika komunikasi harus dilakukan melalui media, ada beberapa kendala seperti HP, TV, media sosial, radio, surat kabar. Ketika gangguan muncul berupa signal yang lemah, angin yang mengganggu, tidak jernihnya layanan operator akan membuat hambatan komunikasi semakin jelas ada.

4. Komunikan

Seringkali komunikan tidak langsung memberikan tanggapan dengan alasan sebut saja tidak mempercayai komunikator. Atau prasangka yang berlebihan sehingga komunikasi hanya dilakukan oleh komunikator.

5. *Feedback*

Umpan balik yang diberikan tidak serta merta, bukan karena tidak percaya namun terkadang komunikan telat memberikan jawaban karena beberapa kendala karena mereka (komunikator dan komunikan) tidak berada pada satu ruang dan waktu.

6. Hambatan fisik

Gangguan fisik bisa terjadi karena komunikator dan komunikan tidak sedang dalam keadaan kesehatan yang baik.

7. Semantik

Sering ketika melakukan komunikasi, para pelaku komunikasi menggunakan bahasa yang memiliki makna berlebih atau terlalu banyak basa-basi baik dari komunikator maupun komunikan.

8. Psikologis

Terkadang meskipun komunikasi yang berjalan cukup baik namun harapan dan gambaran dari komunikasi yang terjalin memiliki tujuan yang berbeda.

2.7. Strategi Menanggulangi Hambatan Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi yang dilakukan setiap hari ketika individu satu dengan yang lain bertemu di jalan dan menginginkan jawaban yang secepatnya. Komunikasi antarpribadi juga akan memiliki beberapa hambatan seperti halnya dalam berkomunikasi secara umum. Seperti yang diutarakan Depari (1988:43) bahwa ciri komunikasi antarpribadi adalah arus pesan cenderung dua arah, konteks komunikasi adalah tatap muka, tingkat umpan balik yang tinggi, kemampuan untuk mengatasi tingkat selektivitas sangat tinggi, kecepatan untuk menjangkau sasaran yang besar sangat lamban dan efek yang terjadi antara lain perubahan sikap. Dengan ciri-ciri yang disebut di atas tentu menjadikan komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang pribadi namun terbuka. Komunikasi yang tinggi dalam artian komunikasi tersebut akan saling terus menerus dan saling memberikan umpan dan jawaban, sehingga terdapat kedekatan yang menyerupai kaitan psikologis.

Berikut strategi dalam menanggulangi hambatan komunikasi menurut Cutlip et al (2006:43):

1. *Credibility*

Dalam hal ini komunikator dan komunikan terdapat rasa saling percaya.

2. *Context*

Komunikasi akan berjalan dengan baik jika situasi dan kondisi setempat tidak ada gangguan antara komunikator dengan komunikan, serta sarana / media komunikasi yang saling bertautan.

3. *Content*

Komunikator dan komunikan dapat saling memberi dan menerima pesan yang sedang diperbincangkan. Sehingga kedua belah pihak saling merasa puas.

4. *Clarity*

Komunikator harus menyampaikan pesan / berita secara jelas, dengan istilah apa pun harus jelas agar tercapai tujuan.

5. *Continuity and consistency*

Hal ini menunjukkan komunikasi berlangsung terus dan pesan tidak saling bertentangan (tidak berubah-ubah dan tetap).

6. *Capability of audience*

Seorang komunikator juga harus memperhatikan kemampuan dari komunikan, apakah dia bias menerima baik isi pesan yang diberikan supaya tidak terjadi kesalahpahaman.

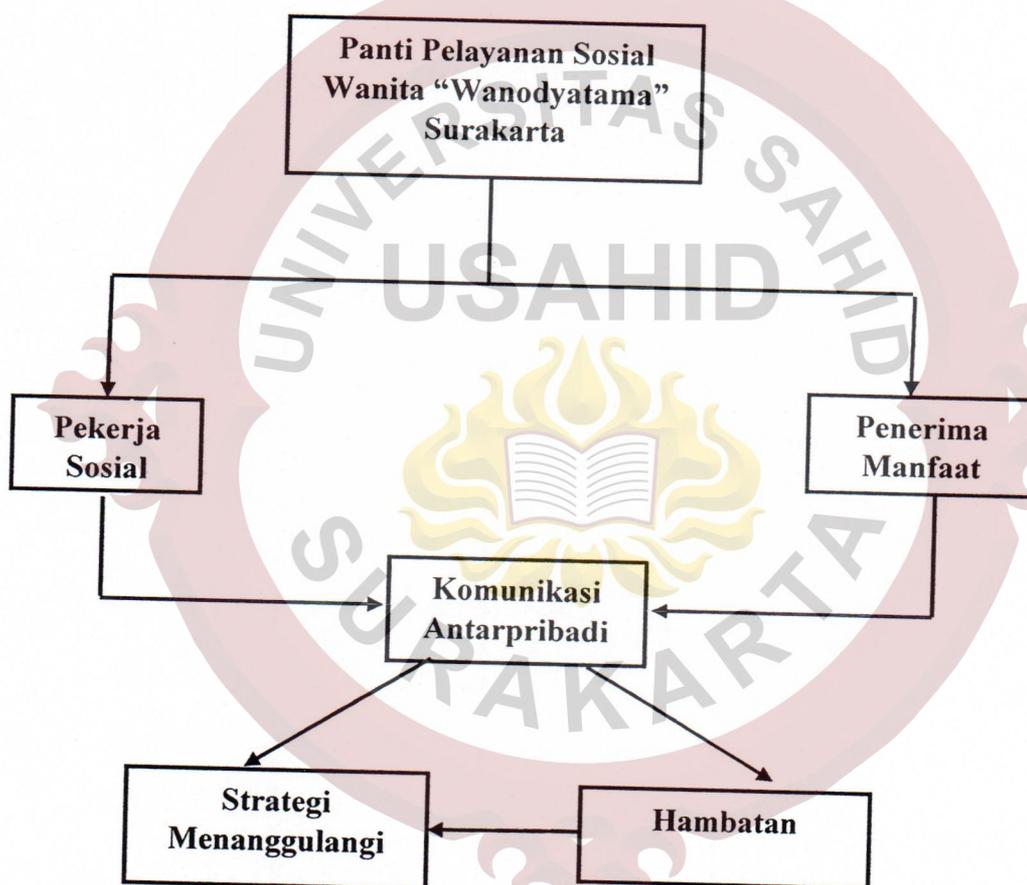
7. *Channels of distribution*

Komunikasi harus menggunakan alat / media komunikasi yang sudah biasa digunakan oleh umum. Karena penggunaan media yang tidak sewajarnya ketika komunikasi dilakukan oleh orang-orang tertentu juga akan menghambat proses komunikasi.

2.8. Kerangka Pemikiran

Di Panti Pelayanan Sosial Wanita “Wanodyatama” Surakarta, ada banyak proses bimbingan dalam proses rehabilitasinya. Dalam proses pembimbingan, ada beberapa pola komunikasi yang terjadi. Salah satu pola komunikasi yang terjadi di Panti Pelayanan Sosial Wanita “Wanodyatama” Surakarta adalah terdapat komunikasi antarpribadi antara pekerja sosial dan penerima manfaat. Pekerja sosial sebagai komunikator, berkewajiban memberikan pesan, yaitu berupa bimbingan yang bisa berbentuk komunikasi verbal maupun non verbal, pada penerima manfaat melalui berbagai media. Pesan yang diberikan komunikator diharapkan dapat diterima oleh komunikan, sehingga komunikan dapat memberikan respons dan mendapatkan *feedback* yang sesuai dengan tujuan, visi, dan misi dari panti ini. Namun dalam proses komunikasi dikenal adanya unsur gangguan atau hambatan. Gangguan ini menyebabkan tujuan dari komunikasi dapat terhambat atau tidak tersampaikan dengan sempurna. Apalagi dengan klien atau penerima manfaat yang bisa dikatakan bermasalah, yaitu mantan WTS. Dengan adanya hambatan, komunikasi tidak akan berjalan dengan efektif. Jika komunikasi

tidak berjalan secara efektif, tujuan, visi, dan misi Panti Pelayanan Sosial Wanita “Wanodyatama” Surakarta ini tidak akan berjalan dengan lancar. Oleh karena itu dibutuhkan strategi dalam menanggulangi hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi Pekerja sosial Panti Pelayanan Sosial Wanita “Wanodyatama” Surakarta.



Gambar II-2. Kerangka Pikir