

**KOMUNIKASI ANTARPRIBADI
UNIT PENGELOLA KEGIATAN (UPK)
DENGAN MASYARAKAT**

**(Studi terhadap Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP) Darussalam
Aceh Besar)**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

**RATNA SARI
NIM. 411206682**

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
1439 H / 2018 M**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Oleh

**RATNA SARI
NIM. 411206682**

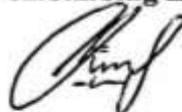
Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



**Drs. Svukri Svamaun, M. Ag
NIP. 196412311996031006**

Pembimbing II,



**Fakhruddin, S. Ag., M.Pd
NIP. 197312161999031003**

SKRIPSI

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Diajukan Oleh

**RATNA SARI
NIM. 411206682**

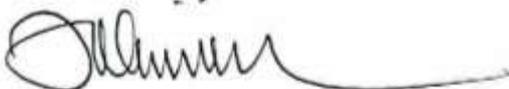
Pada Hari/Tanggal

**Jum'at, 26 Januari 2018 M
9 Jumadil Awwal 1439 H**

**di
Darussalam-Banda Aceh**

Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua,



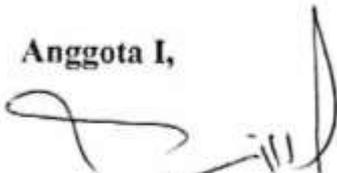
**Drs. Svukri Syamaun, M.Ag
NIP.196412311996031006**

Sekretaris,



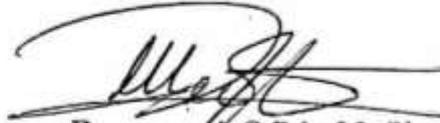
**Fakhruddin, S. Ag., M.Pd
NIP.197312161999031003**

Anggota I,



**Ade Irma, B. H. Sc., M.A
NIP.197309212000032004**

Anggota II,



**Rusnawati, S.Pd., M. Si
NIP.197703092009122003**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry



**Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd.
NIP.19641220 198412 2 001**

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis persembahkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada kita semua dan juga kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Komunikasi Antarpribadi Unit Pengelola Kegiatan (UPK) dengan Masyarakat (Studi Terhadap Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP) Darussalam Aceh Besar”. Penulis sanjungkan shalawat beriring salam keharibaan baginda kita Rasulullah SAW, yang telah membimbing umatnya dari alam kegelapan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan peradaban.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Kusmawati, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Dr. Juhari Hasan, M.Si selaku Wakil Dekan I. Dr. Jasafat, M. A selaku Wakil Dekan II dan Dr. Baharuddin, M.Si selaku Wakil Dekan III.
2. Dr. Hendra Syahputra, ST. MM, selaku ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI). Anita, S. Ag., M. Hum selaku sekretaris Jurusan KPI
3. Drs. Syukri Syamaun, M. Ag. selaku pembimbing utama dan Fakhruddin, S. Ag., M.Pd. sebagai pembimbing kedua, yang mana disela kesibukannya masih dapat menyempatkan diri untuk memberi bimbingan, pengarahan serta motivasi yang berharga dari awal sampai akhir proses penulisan skripsi ini.
4. Ade Irma, B. H. Sc., M. A selaku penguji I dan Rusnawati, S. Pd., M. Si selaku penguji II. Semoga Allah SWT selalu memberi rahmat kepada keduanya.
5. Fakhruddin, S. Ag., M.Pd., selaku Penasehat Akademik, yang telah memberikan nasehat dan bantuan dalam pengurusan dokumen pelengkap yang berhubungan dengan skripsi ini.

6. Kepada seluruh dosen dan karyawan yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan yang baik bagi peneliti dan menjadi bekal untuk masa depan.
7. Ketua Unit Pengelola Kegiatan (UPK) beserta stafnya yang telah meluangkan waktu dengan peneliti pada saat wawancara dan memberikan informasi serta data untuk penyusunan skripsi ini.
8. Teristimewa dan tak terhingga nilainya kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda M. Yusuf dan Ibunda Salmiah yang telah banyak memberikan nasehat dan motivasi untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kakak Darma Yuni SPd,i. Abang Arie, adik Syukrillah dan bidadari kecil Maulina Al Bukhari yang telah memberi motivasi serta semangat bagi peneliti sendiri.
10. Teman-teman seperjuangan, khususnya Jurusan KPI-K angkatan 2012. Kepada sahabat penulis Misbahul Jannah, Risna Rahayu, Siti Aliyah dan juga kepada teman-teman yang lain serta seluruh Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya Jurusan KPI semua angkatan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari sepenuh hati bahwa masih banyak terdapat kesalahan dan kesilapan dalam penulisan, maka dengan ini penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan dimasa yang akan datang.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis menyerahkan segalanya dengan harapan apa yang telah penulis lakukan dalam penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca semua, serta mendapat nilai ibadah ridha dan magfirah dari Allah SWT. Amiin.

Banda Aceh, 15 Desember 2017

Penulis

Ratna Sari

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penjelasan Istilah.....	6
BAB II: KAJIAN TEORITIS	9
A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan	9
B. Komunikasi Antarpribadi	10
1. Pengertian Komunikasi Antarpribadi.....	10
2. Unsur-unsur Komunikasi Antarpribadi.....	16
3. Proses Komunikasi Antarpribadi	18
4. Tujuan Komunikasi Antarpribadi	19
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Antarpribadi	22
6. Hambatan-hambatan Komunikasi Antarpribadi	27
C. Unit Pengelola Kegiatan (UPK)	30
1. PengertianUnit Pengelola Kegiatan (UPK)	31
2. Aturan Perguliran Unit Pengelola Kegiatan (UPK)	32
3. Tahapan Penanganan Pinjaman Bermasalah.....	32
D. Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP)	39
1. Pengertian ProgramSimpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP) ...	39
2. Aturan Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP).....	40
3. Sanksi Bagi Kelompok dan Desa.....	41
E. Teori yang Digunakan	42
BAB III : METODE PENELITIAN	45
A. Metode yang Digunakan	45
B. Sumber Data.....	45
C. Subjek dan Objek Penelitian	46
D. Teknik Pengumpulan Data	50

E. Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
B. komunikasi antarpribadi UPK dalam mendorong pengembalian pinjaman terhadap masyarakat di kecamatannya.....	56
C. Hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi antarpribadi antara UPK dengan Masyarakat.....	64
D. Pembahasan dan Hasil Analisis	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	77
DAFTAR KEPUSTAKAAN	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Komunikasi Antarpribadi Unit Pengelola Kegiatan (UPK) dengan Masyarakat (Studi Terhadap Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP) Darussalam – Aceh Besar). Dalam pemberdayaan masyarakat UPK membentuk beberapa program untuk mengembangkan usaha masyarakat, salah satunya SPP. Kegiatan SPP ini merupakan upaya pemerintah Indonesia untuk mengembangkan potensi kegiatan simpan pinjam pedesaan, kemudahan akses pendanaan usaha skala mikro, pemenuhan kebutuhan pendanaan sosial dasar, dan memperkuat kelembagaan kegiatan kaum perempuan serta mendorong pengurangan rumah tangga miskin dan penciptaan lapangan kerja. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu, komunikasi antarpribadi UPK dalam mendorong pengembalian pinjaman. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana komunikasi antarpribadi UPK dalam mendorong pengembalian pinjaman terhadap masyarakat di kecamatannya dan untuk mengetahui hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi antarpribadi antara UPK dengan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Objek dalam penelitian ini adalah staf UPK dan Anggota kelompok SPP dengan jumlah informan 13 (tiga belas) orang. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan wawancara secara mendalam dengan melakukan tanya jawab kepada informan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh UPK dalam mendorong pengembalian pinjaman adalah berdialog dengan peminjam yang menunggak satu persatu untuk mengetahui penyebab penunggakan mereka. Mencoba bernegosiasi dengan menawarkan keringanan mereka dalam melunasi tunggakannya. Hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi antarpribadi UPK dengan masyarakat yaitu: hambatan geografis, hambatan semantik, hambatan komunikasi, hambatan status dan hambatan kerangka berpikir.

Kata Kunci: Komunikasi Antarpribadi, UPK, SPP, Masyarakat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.¹ komunikasi secara sederhana dapat dimaknai sebagai proses penyampaian informasi atau pesan oleh seorang komunikator kepada komunikan melalui sarana tertentu dengan tujuan dan dampak tertentu pula.

Manusia sebagai makhluk individu maupun makhluk sosial yang memiliki dorongan ingin tahu, ingin maju dan berkembang, membutuhkan komunikasi sebagai sarana untuk saling berinteraksi. Dalam kaitan ini komunikasi merupakan kebutuhan yang mutlak bagi kehidupan manusia.² Setiap aktifitas yang akan dilakukan oleh manusia tidak akan pernah lepas dari komunikasi, tanpa komunikasi maka semua itu tidak akan berjalan. Dalam kehidupan sehari-hari terutama dalam pergaulan antara satu orang dengan orang lain membutuhkan penggunaan komunikasi yang efektif. Pergaulan tidak akan berjalan lancar tanpa adanya komunikasi yang efektif. Ilmu komunikasi akan mampu mencegah dan menghilangkan konflik antarpribadi, antarkelompok, antarsuku, antarbangsa, dan

¹Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998), hal. 19

²Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 5

antarras, membina kesatuan dan persatuan umat manusia penghuni bumi, bila diaplikasikan secara benar dan tepat.

Berkomunikasi merupakan keharusan bagi manusia. Manusia membutuhkan dan senantiasa berusaha membuka serta menjalin komunikasi atau hubungan dengan sesamanya. Komunikasi antarpribadi juga sangat penting bagi kebahagiaan hidup kita, tentunya dalam kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu, komunikasi antarpribadi mempunyai peran penting dalam membangun hubungan kerjasama sesama manusia, salah satunya kerjasama dalam dunia pemberdayaan masyarakat. Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah proses penukaran informasi serta pemindahan pengertian antara dua orang atau lebih di dalam suatu kelompok kecil dengan berbagai efek dan umpan balik (*feed back*).³

Di dalam kehidupannya, setiap manusia baik personal maupun lembaga tidak dapat melepaskan diri dari aktifitas komunikasi, termasuk dalam institusi pemerintah tidak terkecuali Kantor Unit Pengelola Kegiatan (UPK).

Di kecamatan Darussalam ada lembaga Unit Pengelola Kegiatan (UPK) yang berperan dalam pemberdayaan masyarakat miskin. Dari sistim kerja UPK menunjukkan bahwa mereka begitu berusaha untuk mengembangkan potensi-potensi masyarakat. UPK membentuk beberapa program untuk masyarakat dalam mengembangkan usaha-usahanya dengan bantuan modal dari UPK, salah satunya Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP). Kegiatan SPP ini merupakan upaya pemerintah Indonesia untuk mengembangkan potensi kegiatan simpan pinjam perdesaan, kemudahan akses pendanaan usaha skala mikro, pemenuhan kebutuhan

³Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat...*, hal. 8

pendanaan sosial dasar, dan memperkuat kelembagaan kegiatan kaum perempuan serta mendorong pengurangan rumah tangga miskin dan penciptaan lapangan kerja.⁴

Dalam hal ini UPK sangat berperan penting dan berpengaruh terhadap kelancaran program yang mereka luncurkan. Akan tetapi sebagaimana kita ketahui bahwa sebagian masyarakat awam yang masih sangat minim ilmu pengetahuannya mereka akan sangat lambat dalam menangkap pesan-pesan yang disampaikan komunikasi, sehingga staf UPK harus mempunyai trik-trik tertentu dalam menjelaskan dan memperkenalkan setiap programnya kepada masyarakat.

Berdasarkan namanya sasaran kelompok SPP memang khusus untuk kaum perempuan, utamanya adalah warga miskin atau Rumah Tangga Miskin (RTM). Untuk mewujudkan semua ini maka para UPK harus melakukan komunikasi dengan masyarakat. Tentunya mereka harus mampu berkomunikasi dengan baik, supaya masyarakat dapat mengerti terhadap pesan yang mereka sampaikan dan komunikasi mereka bisa efektif. Oleh karena itu dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat maka komunikasi antarpribadi sangatlah dibutuhkan untuk memperinci setiap informasi yang disampaikan.

Proses komunikasi antarpribadi UPK sangat menentukan suasana hubungan antara UPK dengan Masyarakat. Dalam arti baik atau tidaknya hubungan UPK dengan masyarakat di kecamatan tergantung berhasil atau tidaknya komunikasi yang dilakukan UPK terhadap masyarakat untuk menumbuhkan pengertian serta tanggapan baik bagi masyarakat.

⁴ Hasil wawancara dengan Darma Yuni, (Bendahara Unit Pengelola Kegiatan (UPK) Kecamatan Darussalam), 24 November 2016.

Dana atau modal yang diberikan UPK wajib dikembalikan baik pokok pinjaman maupun jasanya dalam bentuk angsuran perbulan. Di masyarakat ada yang menerima mengenai peraturan modal usaha yang perlu dikembalikan, ada yang ragu-ragu antara harus mengembalikannya atau tidak, dan sebagiannya lagi memang tidak mau mengembalikannya, dengan alasan karena uang itu milik pemerintah yang telah dihibahkan atau berupa bantuan sosial kepada masyarakat Rumah Tangga Miskin (RTM). Permasalahan ini terus meluas sehingga menyebabkan terjadinya kemacetan dalam pengembalian pinjaman di beberapa kelompok SPP.

Dalam hal pengembalian pinjaman, UPK membutuhkan komunikasi yang efektif agar dapat memudahkan masyarakat memahami maksud dan tujuan mereka, dan juga akan memudahkan UPK dalam mendorong pengembalian pinjaman dari masyarakat yang meminjam modal. Dalam membujuk peminjam yang menunggak, komunikasi antarpribadi merupakan salah satu komunikasi yang cocok digunakan oleh UPK ketika berhadapan langsung dengan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian di UPK kecamatan Darussalam dengan memilih judul penelitian : **“Komunikasi Antarpribadi Unit Pengelola Kegiatan (UPK) dengan Masyarakat (Studi Terhadap Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP) Darussalam – Aceh Besar)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi antarpribadi UPK dalam mendorong pengembalian pinjaman terhadap masyarakat di kecamatannya?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi antarpribadi antara UPK dengan Masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini di lakukan bertujuan :

1. Untuk mengetahui komunikasi antarpribadi UPK dalam mendorong pengembalian pinjaman terhadap masyarakat di kecamatannya.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang terjadi selama proses komunikasi antarpribadi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap dari hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmiah dalam bidang Ilmu Komunikasi dan sebagai bahan pertimbangan bagi jurusan komunikasi untuk bahan bacaan atau referensi bagi semua pihak. Kegiatan penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan baru bagi semua pihak khususnya bagi UPK kecamatan, dan juga masyarakat dan juga mahasiswa sebagai bahan pembelajaran yang baik.

2. Manfaat Praktis

Penulis berharap dapat memberikan bahan referensi, dalam bidang ilmu komunikasi antarpribadi staf UPK atau karyawan lainnya dengan masyarakat. Dimana seorang staf UPK dapat menyampaikan informasi ataupun pesan-pesan yang berhubungan dengan modal Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP) kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengerti dan memahami apa itu modal SPP dan bagaimana sistem penggunaan modal tersebut. Sedangkan untuk peneliti diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan, daya kritis dan nalar serta mempertajam ilmu komunikasi dan dapat mengaplikasikannya dalam kehidupan.

E. Penjelasan Istilah

1. Komunikasi Antarpribadi (*Interpersonal Communication*)

Joseph A. Devito sebagaimana dikutip Onong, mendefinisikan Komunikasi antarpribadi atau *interpersonal communication* sebagai suatu: “proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika”. (*the process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback*).⁵

Komunikasi antarpribadi yang dimaksud penulis adalah proses pengiriman, penerimaan pesan serta umpan balik yang dilakukan dalam proses komunikasi antarpribadi antara UPK Kecamatan Darussalam dengan masyarakat dalam

⁵Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), hal. 59-60.

mendorong pengembalian pinjaman dan mengatasi hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi antarpribadi antara UPK dengan Masyarakat.

2. Unit Pengelola Kegiatan (UPK)

Unit Pengelola Kegiatan (UPK) adalah lembaga pengelolaan dana bergulir dengan fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat miskin dengan tetap melibatkan masyarakat secara umum. Tumbuh dan kembangnya lembaga ini tidak terlepas dari kerjasamanya, partisipasi serta kontribusi dari pemerintah.

Unit Pengelola Kegiatan (UPK) yang dimaksud penulis dalam hal ini ialah lembaga yang berperan dalam mengelola dana bergulir yaitu dana Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP) dengan tujuan untuk membantu masyarakat dalam mengembangkan usaha-usahanya dengan modal dari UPK Kecamatan Darussalam.

3. Masyarakat

Masyarakat adalah sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama.⁶ Kata masyarakat itu sendiri adalah sekelompok manusia yang bersama-sama mempunyai satu kesatuan sosial yang kuat tidak bisa hidup sendiri, secara tidak kodrati harus bersama manusia lain, baik demi kelangsungan hidupnya, keamanan hidupnya maupun demi keturunannya. Jelasnya, manusia hidup bermasyarakat. Masyarakat itu bisa berbentuk kecil, sekecil rumah tangga yang hanya ada dua orang suami istri, bisa

⁶Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2000). Hal. 885.

berbentuk besar, sebesar kampung, desa, kecamatan, kabupaten kota, provinsi, dan negara.⁷

Adapun masyarakat yang dimaksud oleh penulis adalah masyarakat yang yang berada di kecamatan Darussalam yang meminjam modal dari UPK dan yang menunggak dalam pengembalian pinjaman. Di sini masyarakat dalam proses peminjaman modal terlebih dahulu harus membuat proposal peminjaman modal yang akan di verifikasi terlebih dahulu oleh pihak UPK Kecamatan darussalam.

4. Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP)

Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP) adalah kegiatan yang dilakukan oleh kaum perempuan dengan aktifitas atau kegiatan pengelolaan dana simpanan dan pengelolaan dana pinjaman. Dengan kata lain kegiatan SPP merupakan pemberian permodalan untuk kelompok perempuan yang mempunyai kegiatan simpan pinjam.⁸

Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP) yang dimaksud penulis adalah salah satu program yang diluncurkan kepada masyarakat oleh UPK untuk memberikan modal usaha kepada masyarakat. Disini setiap masyarakat harus membentuk kelompok terlebih dahulu kemudian baru bisa mengajukan proposal pinjaman dan SPP.

⁷ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti), hal. 27-28.

⁸ Tim Koordinasi PNPM, *Pengelolaan Dana Bergulir (Petunjuk Teknis Operasional) PNPM-MP*. Jakarta. Hal. 8

BAB II

KAJIAN TEORETIS

A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan

Sebagaimana penelitian awal, penelitian ini telah mengadakan penelitian kepustakaan atau membaca sebagai literatur penelitian untuk membantu pelaksanaan penelitian lapangan ini. Adapun penelitian yang terkait antara lain: penelitian yang dilakukan oleh Al Iman ini mengkaji tentang “Komunikasi Interpersonal Antar Pegawai di Kantor Camat Kecamatan Kaway XVI”. Bertujuan untuk mengetahui proses komunikasi interpersonal yang terjadi antar sesama pegawai, serta hambatan komunikasi interpersonal yang terjadi antar sesama pegawai.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, data penelitian diperoleh melalui observasi, dan wawancara. Dalam hal ini penulis mengambil sampel 20 orang dari pimpinan dan karyawan Kantor Camat Kecamatan Kaway XVI. Hasil data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasilnya penulis menemukan fakta atau hasil penelitian menunjukkan komunikasi interpersonal antar pegawai di kantor Kecamatan Kaway XVI belum berjalan secara maksimal. Karena masih kurangnya pemahaman pegawai tentang konsep komunikasi interpersonal.

Penelitian yang dilakukan oleh Maqfirah tentang “Efek Komunikasi Antarpribadi Pecandu Narkoba di Rumoh Geutanyo (Studi pada Panti Rehabilitasi Narkoba Rumoh Geutanyo)”. Adapun yang menjadi permasalahan penulis

tuangkan dalam rumusan masalah adalah (1). Bagaimana staf menggunakan metode pemulihan terhadap pecandu narkoba yang berada di Rumah Geutanyo. (2). Bagaimana efek komunikasi antarpribadi yang telah digunakan staf dalam proses penyembuhan terhadap pecandu narkoba di Rumah Geutanyo. Teori yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah tentang komunikasi antarpribadi baik tentang pengertian komunikasi antarpribadi, jenis dan tahapannya, tujuan, hambatannya serta efeknya terhadap para pecandu dan metode pemulihan terhadap pecandu narkoba.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dimana dalam proses pengumpulan data di lapangan menggunakan teknik observasi dan wawancara secara mendalam. Sebelumnya terlebih dahulu ditentukan informan-informan yang menjadi narasumber informasi yang akan diteliti, data dikumpulkan, dan kemudian diolah dengan metode deskriptif analisis, yang dapat menggambarkan suatu peristiwa secara umum kondisi Rumah Geutanyo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efek komunikasi antarpribadi yang terjadi dalam proses pemulihan pecandu narkoba di Rumah Geutanyo meliputi tiga aspek yaitu : *efek kognitif, efek afektif dan efek behavioral*. Kesemua efek tersebut diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari para pecandu saat berada di Rumah Geutanyo.

B. Komunikasi Antarpribadi

1. Pengertian Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi tidak dapat diartikan secara mutlak, karena komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang dilakukan melalui perilaku verbal dan nonverbal.

Dalam ilmu komunikasi ada beberapa elemen yang harus ada agar komunikasi yang dimaksud dapat berjalan secara efektif. unsur tersebut terdiri dari adanya sumber, pesan, media, penerima, efek dan umpan balik dari pesan yang telah disampaikan. Elemen yang sederhana adalah sumber, pesan dan penerima.

Secara umum komunikasi adalah pernyataan manusia, sedangkan pernyataan tersebut dapat dilakukan dengan kata-kata tertulis ataupun lisan. Di samping itu dapat juga dilakukan dengan isyarat atau simbol. Artinya simbol menjadi penting mengingat bahwa tidak semua komunikasi dapat dilakukan dengan lisan atau tulisan, dan belum tentu semua komunikasi tulisan dan lisan bisa efektif. Untuk itu dibutuhkan bentuk komunikasi yang menggunakan sumber lain seperti isyarat, gambar, warna dan sebagainya.

Para pakar psikologis dengan sendirinya melihat komunikasi dalam pengertian fenomena stimuli-respons, sebagaimana dikemukakan oleh Dance (1970), “komunikasi adalah pengungkapan respons melalui simbol-simbol verbal”, sedangkan menurut Edwin Neiman (1984), “komunikasi adalah suatu proses ketika sejumlah orang diubah menjadi kelompok yang berfungsi”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perbedaan definisi komunikasi itu, disebabkan juga karena adanya perbedaan dalam memandang dari segi aspek yang melekat pada komunikasi itu.

Komunikasi memang multi makna dan kompleks. Hal ini terlihat jelas pada definisi para pakar yang telah mengungkapkan di atas. Namun pemahaman tentang komunikasi dapat berbeda dari satu orang dengan orang lainnya. Itulah sebabnya tidak mungkin semua pakar bisa sepakat untuk menetapkan suatu

fenomena utama dari komunikasi dan memiliki satu rumusan atau definisi yang bisa diterima oleh semua orang. Namun untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai komunikasi manusia, semua definisi yang ada dan berbeda-beda itu perlu diketahui dan dikaji secara mendalam.⁹

Sedangkan menurut Uchjana Effendy dalam bukunya kamus komunikasi menyebutkan, komunikasi secara etimologi berasal dari bahasa Inggris “*Communication*.” istilah ini bersumber dari perkataan komunis yang berarti “sama”, sama di sini maksudnya adalah sama makna atau sama arti. Jadi komunikasi terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan diterima oleh komunikan.¹⁰

Secara terminologi komunikasi berarti proses penyampaian suatu pernyataan oleh seorang kepada orang lain. Menurut Soejono Soekanto dalam bukunya “*Kamus sosiologi*” Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari satu pihak kepada pihak lain, sehingga terjadi pengertian bersama. Kebersamaan dalam proses komunikasi merupakan hal yang sangat penting, sehingga timbal balik antara komunikator dan komunikan dapat terjadi. Pesan yang disampaikan komunikator dapat ditanggapi dengan perubahan sikap, pendapat serta tingkah laku komunikan.¹¹

Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang dominan dalam kehidupan sehari-hari. komunikasi interpersonal atau antarpribadi mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi para ahli-ahli komunikasi yang

⁹ Arifin anwar, *Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 29.

¹⁰ Onong Uchjana Effendy, *Kamus Komunikasi*, (Bandung: Mandar Maju, 1989), hal. 30.

¹¹ Soejono Soekanto, *Kamus Sosiologi*, cet. III, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1993), hal. 90.

memberikan batasan pengertian. Arni Muhammad mendefinisikan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seseorang lainnya atau biasanya diantara dua orang, yang dapat secara langsung diketahui responnya.¹²

Komunikasi antarpribadi sebenarnya merupakan proses di mana orang-orang yang terlibat didalamnya saling mempengaruhi. Bochner, Cappella, dan Miller sebagaimana yang dikutip oleh Joseph A. Devito dalam bukunya *Komunikasi Antarmanusia* bahwa, komunikasi antarpribadi merupakan pengiriman pesan-pesan dari seorang dan diterima oleh orang lain, atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang langsung.¹³

Sebagaimana yang dikutip oleh Alo Liliweri dalam bukunya *Komunikasi Antarpribadi*, Dean C. Barnlund bahwa komunikasi antarpribadi biasanya dihubungkan dengan pertemuan antara dua orang, atau tiga orang atau mungkin empat orang yang terjadi secara sangat spontan dan tidak berstruktur. Dalam buku yang sama Liliweri juga mengutip pendapat Rogers komunikasi interpersonal juga merupakan komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara beberapa pribadi. Hal yang senada juga dikemukakan oleh Tan komunikasi interpersonal adalah komunikasi tatap muka antara dua orang atau lebih.¹⁴

Komunikasi antarpribadi didefinisikan oleh Joseph A. Devito sebagaimana dikutip oleh Onong Uchjana Effendy sebagai “Proses pengiriman dan penerimaan

¹² Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hal. 159.

¹³ Alo Liliweri, *Perspektif Teoritis Komunikasi Antarpribadi*, (Bandung: PT. Aditya Bakti, 1994), hal. 12.

¹⁴ Alo Liliweri, *Komunikasi Antarpribadi*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997), hal. 12.

pesan-pesan antara dua orang, atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika". (*the process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback*).¹⁵

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Komunikasi antarpribadi sangat potensial untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena kita dapat menggunakan alat indra kita untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang kita komunikasikan kepadanya. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi antarpribadi berperan penting hingga kapan pun, selama manusia mempunyai emosi. Kenyataan komunikasi tatap-muka ini membuat manusia merasa lebih akrab dengan sesamanya.¹⁶

Menurut sifatnya, komunikasi antarpribadi dapat dibedakan atas dua macam, yakni komunikasi diadik (*Dyadic Communication*) dan komunikasi kelompok kecil (*Small Group Communication*).

Komunikasi diadik adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi diadik menurut R. Wayne Pace dapat dilakukan dalam tiga bentuk, yakni percakapan, dialog, dan wawancara. Percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal. Dialog

¹⁵ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), hal 59

¹⁶ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005),hal. 73-74.

berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam, dan lebih personal. Sedangkan wawancara sifatnya lebih serius, yakni adanya pihak yang dominan pada posisi bertanya dan yang lainnya pada posisi menjawab.

Komunikasi kelompok kecil ialah proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka, dimana anggota-anggotanya saling berinteraksi satu sama lainnya.

Komunikasi kelompok kecil oleh banyak kalangan dinilai sebagai tipe komunikasi antarpribadi karena: *Pertama*, anggota-anggotanya terlibat dalam suatu proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka. *Kedua*, pembicaraan berlangsung secara terpotong-potong di mana semua peserta bisa berbicara dalam kedudukan yang sama, dengan kata lain tidak ada pembicara tunggal yang mendominasi situasi. *Ketiga*, sumber dan penerima sulit diidentifikasi. Dalam situasi seperti ini, semua anggota bisa berperan sebagai sumber dan juga sebagai penerima. Oleh karena itu pengaruhnya bisa bermacam-macam.¹⁷

Adapun fungsi komunikasi antarpribadi ialah berusaha meningkatkan hubungan insani (*human relations*), menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain.

Komunikasi antarpribadi dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan di antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam hidup bermasyarakat seseorang bisa memperoleh kemudahan-kemudahan dalam hidupnya karena memiliki

¹⁷ Hafied cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hal. 32-33.

banyak sahabat. Melalui komunikasi antarpribadi, juga kita dapat berusaha membina hubungan yang baik, sehingga menghindari dan mengatasi terjadinya konflik-konflik di antara kita, baik dengan tetangga, teman kantor, atau dengan orang lain.¹⁸

Pentingnya situasi komunikasi antarpribadi ialah karena prosesnya memungkinkan berlangsung secara dialog. Dialog adalah bentuk komunikasi antarpribadi yang menunjukkan terjadinya interaksi. Mereka yang terlibat dalam komunikasi bentuk ini berfungsi ganda, masing-masing menjadi pembicara dan pendengar secara bergantian. Dalam proses komunikasi dialogis nampak adanya upaya dari para pelaku komunikasi untuk terjadinya pengertian bersama (mutual understanding) dan empati. Di situ terjadi rasa saling menghormati bukan disebabkan status sosial ekonomi, melainkan didasarkan pada anggapan bahwa masing-masing manusia adalah manusia yang wajib, berhak, pantas, dan wajar dihargai dan dihormati sebagai manusia.¹⁹

2. Unsur-unsur komunikasi Antarpribadi

Komunikasi interpersonal atau antarpribadi akan berjalan dengan baik apabila terdapat unsur-unsur ataupun persyaratan tertentu. Onong Uchjana menyebutkan ada lima unsur atau komponen yang merupakan persyaratan terjadinya komunikasi yaitu: Komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek.²⁰

Pertama, komunikator merupakan orang yang menyampaikan pesan kepada komunikan, yang dimaksud sebagai komunikan disini adalah orang yang

¹⁸ *Ibid...*, hal. 62.

¹⁹ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi...*, hal. 60.

²⁰ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya 2007), hal. 10

menyampaikan pesan kepada orang lain atau disebut komunikan yang dapat menyebabkan umpan balik.

Kedua, pesan merupakan suatu penghantar tentang pikiran dan perasaan seseorang yang disampaikan kepada orang lain. pesan yang disampaikan tersebut sebaiknya bukan hanya pesan verbal saja namun juga pesan nonverbal.

Ketiga, media merupakan alat yang digunakan oleh komunikator dalam menyampaikan pesan kepada komunikan. Dalam komunikasi antarpribadi media yang digunakan adalah media langsung (bahasa lisan).

Keempat, komunikan merupakan orang yang menerima pesan dari komunikator. Pesan yang diterima komunikan akan diproses sehingga menimbulkan stimulus dan feed back.

Kelima, efek adalah hasil akhir dari suatu komunikasi, yakni sikap dan tingkah laku orang, sesuai atau tidak sesuai dengan yang kita inginkan. Apabila sikap dan tingkah laku orang lain itu sesuai, maka itu berarti komunikasi berhasil, demikian juga sebaliknya.²¹

Dari kelima unsur tersebut setiap unturnya memiliki fungsi dan keterkaitan antara satu dengan lainnya. Apabila salah satu dari unsur tersebut tidak ada maka akan mengurangi keefektifan berkomunikasi. Itulah sebabnya setiap unsur tersebut haruslah ada agar komunikasi yang dijalin berlangsung dengan baik dan efektif.

Adanya sifat saling tergantung dan perubahan dalam komunikasi antarpribadi ini, menyebabkan tidak adanya reaksi atau aksi yang dapat diulang.

²¹ H. A. W. Widjaja, *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000), hal. 3.

Tidak ada orang yang dapat melakukan hal yang sama dengan cara yang persis sama.²² Secara sederhana dapat dipahami bahwa proses komunikasi antarpribadi akan terjadi apabila ada pengirim menyampaikan informasi atau pesan berupa lambang verbal maupun nonverbal kepada penerima dengan menggunakan medium suara manusia maupun dengan medium tulisan.

3. Proses Komunikasi Antarpribadi

Proses komunikasi antarpribadi merupakan rangkaian tindakan, kejadian dan kegiatan yang terjadi terus menerus. Dengan kata lain komunikasi antarpribadi bukanlah suatu hal yang statis, tetapi suatu yang dinamis.²³ Dapat dipahami bahwa segala sesuatu yang tercakup dalam komunikasi antarpribadi selalu dalam keadaan berubah, yakni para pelaku maupun lingkungannya. Kadangkala perubahan-perubahan ini tidak kita sadari atau kita perhatikan, namun yang jelas selalu ada perubahan.

Proses komunikasi antarpribadi dapat digambarkan sebagai proses yang sirkuler dan terus-menerus. Arti proses sirkuler adalah bahwa setiap orang yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi bertindak sebagai pembicara sekaligus pendengar dan sebagai aktor sekaligus reaktor. Sedangkan sebagai proses yang terus menerus, diartikan bahwa komunikasi berlangsung tanpa henti, sehingga batasan dan berakhirnya komunikasi antarpribadi menjadi tidak jelas.²⁴

Komunikasi antarpribadi melibatkan paling sedikit dua orang yang mempunyai sifat, nilai-nilai, pendapat, sikap, pikiran, perilaku yang khas dan berbeda-beda. Selain itu komunikasi antarpribadi melibatkan di antara pelaku

²² *Ibid.*, hal. 126-127.

²³ *Ibid.*, hal. 125.

²⁴ *Ibid.*, hal. 126

dalam komunikasi. Dengan kata lain para pelaku komunikasi saling bertukar informasi, pikiran, gagasan, dan sebagainya. Dengan adanya pertukaran ini, komunikasi disebut proses transaksional.

4. Tujuan Komunikasi Antarpribadi

Adapun tujuan dari komunikasi antarpribadi adalah sebagai berikut:

a. Mengetahui diri sendiri dan orang lain

Salah satu cara mengenal diri sendiri adalah melalui komunikasi antarpribadi memberikan kesempatan bagi kita untuk memperbincangkan diri kita sendiri, dengan membicarakan tentang diri kita sendiri pada orang lain. Kita akan mendapatkan perspektif baru tentang diri kita sendiri dan memahami lebih mendalam tentang sikap dan perilaku kita. Pada kenyataannya, persepsi-persepsi diri kita sebagian besar merupakan hasil dari apa yang kita pelajari tentang diri kita sendiri dari orang lain melalui komunikasi antarpribadi.²⁵

Melalui komunikasi antarpribadi kita juga belajar tentang bagaimana dan sejauh mana kita harus membuka diri pada orang lain. Melalui komunikasi antarpribadi kita juga akan mengetahui nilai, sikap dan perilaku orang lain. Kita dapat menanggapi dan memprediksi tindakan orang lain.

b. Mengetahui dunia luar

Komunikasi antarpribadi dapat memungkinkan kita untuk memahami lingkungan kita secara baik yakni tentang objek, kejadian-kejadian dan orang lain. Banyak informasi yang kita miliki dengan interaksi antarpribadi.

²⁵ H. A. W. Widjaja, *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*,...hal. 122.

Banyak hal yang memperlihatkan bahwa melalui komunikasi antarpribadi, kita sering membicarakan kembali hal-hal yang telah disajikan media massa. Namun demikian pada asumsinya nilai, keyakinan, sikap dan perilaku kita banyak dipengaruhi oleh komunikasi antarpribadi dibandingkan dengan media massa dan pendidikan formal.

c. Menciptakan dan memelihara hubungan

Manusia diciptakan sebagai makhluk individu sekaligus makhluk sosial, sehingga dalam kehidupan sehari-hari orang lain menciptakan dan memelihara hubungan dekat dengan orang lain. tentunya kita tidak ingin hidup sendiri dan terisolasi dari masyarakat. Tetapi kita ingin merasakan dicintai dan disukai, kita tidak ingin membenci dan dibenci orang lain. karenanya banyak waktu yang kita gunakan dalam komunikasi antarpribadi bertujuan untuk menciptakan dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain. hubungan demikian membantu mengurangi kesepian dan ketegangan serta membuat kita merasa positif tentang diri kita sendiri.²⁶

Hubungan yang dijalin oleh UPK dengan masyarakat merupakan keharmonisan dalam berinteraksi. Ketika UPK telah menjalin hubungan baik dengan masyarakat, akan membuka peluang untuk lebih memperkuat tali silaturahmi dan hubungan kerja yang baik antara sesama.

d. Mengubah sikap dan perilaku

Dalam komunikasi antarpribadi sering kita berupaya menggunakan sikap dan perilaku orang lain. Kita ingin seseorang memilih suatu cara tertentu,

²⁶ *Ibid.*, hal. 124.

mencoba makanan baru, memberi suatu barang, mendengar musik, membaca buku, menonton bioskop, berpikir dalam cara tertentu, percaya bahwa suatu benar atau salah, dan sebagainya.

Dalam kegiatan komunikasi antarpribadi kita banyak menggunakan waktu untuk mempersuasi atau mempengaruhi orang lain untuk mengubah sikap dan perilaku mereka melalui komunikasi antarpribadi.

Komunikasi antarpribadi yang kita jalin dengan orang lain sebenarnya adalah untuk mencari dan menjalin hubungan. Setelah hal tersebut dilakukan tentunya kita juga akan mencari dan menginginkan kesenangan, juga kegembiraan lain. misalnya saja kita sedang bersedih, bosan, tentunya kita akan mencari atau butuh orang lain untuk menceritakan kesedihan itu misalnya kepada teman, ibu, guru atau orang yang kita percayai yang dapat membuat kita menjadi bergembira kembali.

e. Bermain dan mencari hiburan

Bermain mencakup semua kegiatan untuk memperoleh kesenangan. Pembicaraan-pembicaraan yang lain yang hampir sama merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh hiburan. Seringkali hal tersebut tidak dianggap penting, tapi sebenarnya komunikasi yang demikian perlu dilakukan, karena memberi suasana lepas dari keseriusan, ketegangan, kejenuhan dan sebagainya.

f. Membantu orang lain

Kita sering memberikan berbagai nasehat dan saran pada teman-teman yang sedang menghadapi masalah atau suatu persoalan dan berusaha untuk

menyelesaikannya. Hal ini memperlihatkan bahwa tujuan dari proses komunikasi antarpribadi adalah membantu orang lain.

5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi interpersonal mempunyai dampak yang berlainan pada hubungan interpersonal. Tidak benar bahwa makin sering orang melakukan hubungan interpersonal dengan orang lain, maka makin baik pula hubungan mereka, yang menjadi soal bukanlah berapa kali komunikasi dilakukan, tetapi bagaimana komunikasi interpersonal itu dilakukan dengan baik.

Penjelasan diatas merupakan ukuran keberhasilan dalam melaksanakan komunikasi antarpribadi. Tentunya ada hal yang menjadi faktor-faktor berhasil atau tidaknya komunikasi tersebut.

Menurut Suranto AW ada beberapa faktor yang mempengaruhi hubungan interpersonal diantaranya.

a. Toleransi

Toleransi menghendaki adanya kemauan dari masing-masing pihak untuk menghargai dan menghormati perasaan pihak lain. Toleransi menjadi faktor hubungan interpersonal, hal ini disebabkan dengan dikembangkannya sikap toleran dan tenggang rasa. Maka seandainya timbul perbedaan kepentingan kedua belah pihak dapat saling menghargai, sehingga perbedaan kepentingan itu berkembang sebagai kendala bersama.

Toleransi merupakan rasa kebersamaan, menghormati dan menghargai yang perlu dikembangkan dalam menjalin hubungan dengan orang lain. hal ini

amatlah penting karena bila dijalankan dengan baik maka akan mendapat kebaikan dan juga menciptakan rasa kebersamaan.

b. Kesempatan-kesempatan yang seimbang

Maksudnya memperoleh keadilan dari interaksi dan menentukan kadar hubungan interpersonal.²⁷ Ketika seseorang merasa memperoleh kesempatan yang seimbang, peluang yang adil maka akan mendorong orang tersebut mempertahankan posisi tertekan, lama-kelamaan akan melakukan pembatasan-pembatasan, dan hal ini dapat mengancam kadar hubungan interpersonal.

c. Sikap menghargai orang lain

Sikap ini menghendaki bahwa setiap orang itu memiliki martabat. Sikap yang baik untuk mendukung hubungan antarpribadi adalah sikap menghargai martabat orang lain.²⁸

Sikap menghargai orang lain ini perlulah dijaga karena setiap orang memiliki kelebihan dan kekurangan. Misalnya jika seseorang ingin menyampaikan pendapat, konfirmasi, atau respon maka sebaiknya dilakukan dengan cara-cara yang sopan santun dan tidak melecehkan.

d. Sikap mendukung bukan bertahan

Sikap mendukung (sportif) berarti memberikan persetujuan terhadap orang lain. Sedangkan sikap bertahan berawal dari adanya perbedaan pendapat. Apabila dua orang asing saling bertahan apalagi salah satu pihak terang-terangan menyerang pihak lain, maka ada kemungkinan karakteristik hubungan menjadi

²⁷ Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), Hal. 30.

²⁸ *Ibid.*, hal. 31

renggang.²⁹ Pada tahapan ini apabila sifat yang berbeda terus dipertahankan yaitu antara baik dan buruk, atau antara mendukung dan bertahan, berbeda pendapat, ego yang begitu keras tentunya berdampak yang fatal terhadap hubungan internal seorang dengan orang lain.

e. Sikap terbuka

Sikap terbuka adalah sikap untuk membuka diri mengatakan tentang keadaan dirinya secara terbuka dan apa adanya. Keterbukaan dalam komunikasi akan menghilangkan kesalahpahaman dan kecurangan. Keadaan seperti inilah yang akan menciptakan hubungan interpersonal yang baik.

Orang yang selalu bersikap baik, jujur, dan apa adanya tentunya akan memudahkan dia untuk menjalin hubungan dengan orang lain. orang akan menerimanya dengan baik karena sikap keterbukaannya itu. Tetapi sebaliknya orang yang mempunyai sifat yang suka berbohong, tidak peduli akan keadaan orang disekitarnya, menutupi dirinya, tidak menjalin hubungan atau menyendiri akan sulit sekali mendapat perhatian dari orang lain. sikap yang demikian tentunya akan menyulitkan dirinya sendiri.

f. Kepercayaan

Kepercayaan adalah perasaan bahwa tidak ada bahaya dari orang lain. kepercayaan berkaitan dengan prediksi, maksudnya kita dapat meramalkan bahwa seseorang tidak akan mengkhianati dan dapat bekerjasama dengan baik dalam satu

²⁹ *Ibid.*, hal. 32

hubungan.³⁰ Orang yang mempunyai keyakinan dengan orang lain biasanya sudah mengenal orang tersebut dengan baik sekali sehingga tidak ada keraguan padanya.

Keakraban juga berperan penting dalam mengembangkan suatu hubungan. Kalau tidak ada kemajuan dalam pergaulan hanya biasa-biasa saja akan menyebabkan kurangnya nilai kasih sayang, perhatian, dan saling membutuhkan. Makanya keakaraban dalam pergaulan perlu dijaga dengan baik.

g. Kesejajaran atau posisi yang sama kedua belah pihak

Kedadaan yang menunjukkan kesejajaran ini, terlihat pada makna dua pepatah, duduk sama rendah berdiri sama tinggi. Kesejajaran adalah perangkat terpeliharanya hubungan interpersonal yang harmonis karena dalam kesejajaran akan dijunjung tinggi keadilan.³¹

Kesejajaran atau kesetaraan status juga berpengaruh terhadap hubungan interpersonal. Karena dalam berkomunikasi terkadang ada orang yang hanya mau berteman dengan orang yang sederajat dengannya. Misalnya orang kaya dengan orang kaya tidak mau bergaul dengan orang yang bukan golongannya. Contoh lain misalnya suatu kelompok dengan kelompok lain yang berbeda tujuan tentunya akan menghambat jalannya komunikasi diantara mereka. Maka dari hal tersebut tentunya diperlukan kesejajaran yang sama kedua pihak yang berkomunikasi.

h. Kontrol pengawasan

Agar hubungan interpersonal terjaga dengan baik maka perlu pengawasan berupa kepedulian. Maksudnya kedua belah pihak saling kontrol, saling

³⁰ *Ibid.*, hal. 32

³¹ *Ibid.*, hal. 33

memperhatikan diantara keduanya. Dalam menjalin hubungan haruslah kedua belah pihak harus saling peduli terhadap apa saja yang terjadi pada mereka.

i. Respon

Respon adalah ketetapan dalam memberikan tanggapan. Hukum alam mengatakan kalau ada aksi maka ada reaksi. Hukum dalam berkomunikasi menyepakati kalau pertanyaan maka perlu adanya jawaban. Jawaban dalam berkomunikasi itulah respon. Respon ini bukan hanya berkenaan dengan pesan verbal tetapi juga pesan nonverbal.

Bila komunikasi sudah berjalan pesan-pesan sudah disampaikan oleh komunikator kepada komunikan maka akan ada respon. Misalnya seseorang mengatakan bahwa sebentar lagi kita akan turun hujan tentunya orang akan bersiap-siap menyediakan payung, maka itulah yang disebut dengan respon. Kedua unsur ini merupakan sebab akibat dan proses dalam komunikasi.

j. Suasana emosional

Suasana emosional adalah keserasian suasana emosional ketika komunikasi sedang berlangsung ditunjukkan dengan ekspresi yang relevan. Misalnya ketika seseorang mengucapkan selamat ulang tahun kepada temannya sambil tersenyum, memeluknya atau memegang tangannya sambil tertawa riang, merupakan bentuk emosional dari orang tersebut yang dapat mendukung berjalannya komunikasi yang baik terhadap hubungan interpersonal yang dijalin.

k. Pemilikan bersama atas informasi.

Kualitas hubungan interpersonal juga dipengaruhi oleh pemilikan bersama atas informasi. Pemilikan bersama atas informasi dapat dilihat dari aspek keluasan dan kedalaman menunjukkan variasi dan topik yang dikomunikasikan.³²

Dari faktor-faktor tersebut masing-masing memberikan pengaruh terhadap kadar hubungan interpersonal secara positif. Oleh sebab itu dari beberapa faktor yang disebutkan diatas dapat diambil pemahaman bahwa setiap faktor itu memiliki dampak pada setiap kegiatan interpersonal dalam hal ini adalah interaksi melalui komunikasi antara UPK dan masyarakat.

6. Hambatan-hambatan komunikasi antarpribadi

Komunikasi interpersonal atau yang lebih dikenal dengan sebutan komunikasi antarpribadi, merupakan kebutuhan di mana syarat mutlak dalam kehidupan manusia individu maupun organisasi. Oleh karena itu, dalam berkomunikasi tentu terdapat kesenjangan dan masalah yang dapat menghambat jalannya komunikasi tersebut. sebagaimana yang dikemukakan oleh Anita Taylor dalam buku Jalaludin Rahmat yang berjudul *Psikologi Komunikasi*, “Banyak penyebab dan rintangan komunikasi berakibat kecil saja bila ada hubungan baik diantara komunikasi. Sebaliknya, pesan yang paling jelas, paling tegas dan paling cermat tidak dapat mengakhiri kegagalan, jika terjadi hubungan yang jelek.”³³

Masalah yang terpenting adalah suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah digariskan sangat ditentukan masalah komunikasi. Sebagai manusia tentu terdapat banyak kelemahan atau hambatan dalam menjalankan

³² *Ibid.*, hal. 33

³³ Anita Taylor, dalam Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hal. 119.

komunikasi. Sebagaimana proses komunikasi yang berlangsung tidak efektif. dalam kondisi yang ideal sekalipun dapat dipastikan akan selalu ada faktor penghambat atau penghalang. Ada beberapa faktor penghambat dalam proses komunikasi interpersonal adalah:

a. Hambatan yang sifatnya teknis

Hambatan yang sifatnya teknis adalah kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan.penguasaan tentang teknis dan metode berkomunikasi yang tidak memadai, kondisi fisik dan tidak memungkinkan terjadinya komunikasi yang efektif. menurut Crude dan Sherman yang dikutip Jasafat dalam bukunya Personal Management, jenis hambatan teknis itu adalah:

- 1) Tidak adanya rencana atau prosedur kerja yang jelas
- 2) Kurangnya informasi atau penjelasan
- 3) Kurangnya keterampilan membaca
- 4) Pemilihan media (saluran) yang kurang tepat.³⁴

b. Hambatan yang sifatnya keperilakuan

Hambatan yang sifatnya keperilakuan kiranya mudah untuk membayangkan bahwa untuk mengatasi hambatan yang sifatnya keperilakuan jauh lebih sukar dilakukan ketimbang mengatasi hambatan yang sifatnya teknis. Warsanto mengemukakan bahwa beberapa hambatan yang terjadi dalam komunikasi antara lain:

³⁴ Cruden, Sherman, Personal Management, dalam: Jasafat, Komunikasi Organisasi, (Banda Aceh, Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry, 2009), hal. 51.

1) Hambatan geografis

Komunikasi dapat berjalan dengan lancar apabila kedua belah pihak yang sering mengadakan transaksi berada di suatu tempat tertentu. Sebaliknya komunikasi akan mengalami hambatan jika antara komunikator dan komunikan berada di daerah berjauhan.

2) Hambatan biologis

Hambatan komunikasi yang timbul karena adanya perbedaan yang terdapat pada diri manusia, seperti perbedaan jenis kelamin.

3) Hambatan sematik

Gangguan sematik adalah gangguan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan. gangguan sematik sering terjadi karena:

- a) Kata-kata yang digunakan terlalu banyak memakai jargon bahasa asing sehingga sulit dimengerti oleh khalayak.
- b) Bahasa yang digunakan pembicara berbeda dengan bahasa yang digunakan oleh penerima.
- c) Struktur bahasa yang digunakan tidak sebagaimana mestinya, sehingga membingungkan penerima.
- d) Latar belakang budaya yang menyebabkan salah persepsi terhadap simbol-simbol bahasa yang digunakan.

Dalam memilih kata-kata sang komunikator harus memiliki dan mempertimbangkan para pendengar serta menafsirkannya dari kata-kata yang digunakan, untuk lebih mengakrabkan antara komunikator dengan khalayak ramai dan menggambarkan perilaku yang baik. dengan demikian komunikasi tatap

muka dapat berjalan dengan lancar diutamakan pengguna bahasa yang lebih tepat dan besar.³⁵

4) Hambatan komunikasi

Perbedaan status sosial dikalangan manusia akan berpengaruh terhadap proses komunikasi dan dapat menghambat jalannya komunikasi, seperti perbedaan pendidikan, bahasa daerah dan lain-lain.

5) Hambatan status

Hambatan status adalah hambatan yang disebabkan karena jarak sosial diantara peserta komunikasi, misalnya perbedaan status antara senior dan junior atau atasan dan bawahan. Perbedaan seperti ini biasanya menuntut perilaku komunikasi yang selalu menghitung kondisi dan etika yang sudah membudaya dalam masyarakat, yakni bawahan cenderung hormat pada atasannya, atau rakyat pada raja yang memimpinya.

6) Hambatan kerangka berpikir

Hambatan kerangka berpikir adalah yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang digunakan dalam komunikasi. Ini disebabkan karena latar belakang pengalaman dan pendidikan yang berbeda.

C. Unit Pengelola Kegiatan (UPK)

1. Pengertian Unit Pengelola Kegiatan (UPK)

Unit Pengelola Kegiatan (UPK) adalah unit yang mengelola operasional kegiatan PNPM Mandiri perdesaan di kecamatan dan membantu BKAD

³⁵ Blake, dalam: Moekijat, *Teori Komunikasi*, cet. I, (Bandung: Mandar Maju, 1993), hal. 186.

mengkoordinasikan pertemuan-pertemuan di kecamatan. Pengurus UPK terdiri dari Ketua, sekretaris, dan bendahara. Pengurus UPK berasal dari anggota masyarakat yang telah diseleksi terlebih dahulu selanjutnya ditetapkan dalam Musyawarah Antar Gampong (MAG).³⁶

Dari sistem kerja para Unit Pengelola Kegiatan (UPK) menunjukkan bahwa mereka begitu berusaha untuk mengembangkan potensi-potensi masyarakat. UPK membentuk beberapa program untuk membantu masyarakat dalam mengembangkan usaha-usahanya dengan bantuan modal dari para UPK, salah satunya Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP).

Dana bergulir di Unit Pengelola Kegiatan (UPK) berasal dari dana bantuan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan (PNPM MP) yang dihibahkan oleh World Bank. Dana ini disalurkan untuk kegiatan Simpan Pinjam untuk kelompok Perempuan (SPP). Setiap gampong UPK membentuk kelompok SPP yang terdiri dari ibu-ibu yang ingin mengembangkan usaha dan meminjamkan modal dari UPK. Dana atau modal ini wajib dikembalikan oleh peminjamnya kepada UPK baik pokok pinjaman maupun jasanya dalam bentuk angsuran perbulan. Dana pengembalian pokok pinjaman dan sebagian jasa yang telah dikurangi untuk biaya operasional UPK selanjutnya digulirkan atau dipinjamkan kembali kepada kelompok-kelompok peminjam lainnya. UPK membentuk perjanjian kredit yang merupakan suatu bentuk ikatan hukum antara kelompok peminjam dan UPK serta merupakan salah satu bukti sah adanya pemberian pinjaman dari UPK.

³⁶ *Standart Operasional dan Prosudur UPK Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar*. 2015. Hal. 1

2. Aturan Perguliran Unit Pengelola Kegiatan (UPK)

Setiap program yang terbentuk tentunya memiliki aturan masing-masing yang telah disepakati bersama. Adapun aturan tata cara perguliran Unit Pengelola Kegiatan (UPK), yaitu:

- a. Pinjaman perguliran berstatus sebagai usaha pengembangan ekonomi masyarakat melalui kegiatan Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP), usaha bersama dan aneka usaha.
- b. Pinjaman perguliran dilakukan di tingkat kecamatan oleh UPK, Tim Verifikasi, BKAD Perguliran atau Tim Pendanaan (dengan persyaratan khusus) dalam wilayah kerja kecamatan tersebut.
- c. Dana SPP hanya dapat digunakan untuk mendanai pinjaman perguliran SPP, usaha bersama dan aneka usaha.
- d. Pinjaman perguliran hanya dapat diberikan kepada kelompok perempuan.
- e. Pinjaman perguliran diprioritaskan kepada RTM yang membutuhkan modal usaha.³⁷

3. Tahapan Penanganan Pinjaman Bermasalah

Pinjaman bermasalah disebabkan oleh berbagai sumber masalah dan memerlukan penanganan yang sesuai. Penyesuaian pinjaman bermasalah saat ini masih mengandalkan pada penagihan yang dirasakan memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Beberapa materi pola penyelesaian pinjaman bermasalah telah diterapkan di lapangan. Namun hasilnya masih belum optimal yang

³⁷ *Standart Operasional dan Prosedur UPK Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar*. 2015. Hal. 18.

disebabkan terutama oleh tidak berfungsinya kelembagaan kelompok, terbatasnya pendanaan operasional, dan provokasi yang bersifat negatif.

Upaya-upaya hukum yang dilakukan dalam penyelesaian pinjaman bermasalah sering menghadapi kendala persyaratan aturan dan tahapan yang belum dipersiapkan sesuai dengan ketentuan sehingga sering dikembalikan dengan alasan belum memenuhi syarat dilanjutkan kasusnya, yang mengakibatkan masyarakat mempunyai keengganan untuk melakukan proses hukum.³⁸

Adapun beberapa tahapan penanganan pinjaman masalah, yaitu:

Tahap I

Pada tahap awal ini pengurus UPK dan BP-UPK melakukan analisa terhadap informasi yang berasal dari laporan keuangan UPK setiap bulannya yaitu

- a. Laporan Perkembangan Pinjaman (LPP) tentang besaran tingkat pengembalian dan tunggakan.
- b. laporan kolektibilitas yang menginformasikan gambaran kelancaran pembayaran dari kelompok. Yang terpenting dari analisa kedua laporan tersebut adalah tingkat keakuratan dan kelengkapan data.

Dari hasil analisa tersebut akan terlihat besaran dana dan kelompok yang mengalami permasalahan, langkah selanjutnya adalah melakukan pemisahan antara pinjaman yang masuk dalam kolektibilitas I, II, III dan pinjaman pada kolektibilitas IV, V atau masuk dalam katagori pinjaman bermasalah.

Data pinjaman bermasalah tersebut kemudian dilaporkan kepada BKAD beserta laporan hasil penanganan yang telah dilakukan sebelumnya, data

³⁸ Tim Koordinasi PNPM, *Pengelolaan DanaBergulir (Petunjuk Teknis Operasional)* PNPM-MP. Jakarta. Hal. 26

perjanjian pemberian pinjaman dan kartu kontrol pinjaman, atas dasar inilah BKAD dapat membentuk Tim Penyehatan Pinjaman dengan mempertimbangkan aspek kemampuan pendanaan operasional dan kemampuan unsur-unsur yang terlibat, untuk mendalami lebih lanjut permasalahan kemudian memberikan rekomendasi alternatif penyelesaian.

Tahap II

Langkah selanjutnya adalah melakukan pendalaman permasalahan berdasarkan informasi yang diterima oleh Tim Penyehatan Pinjaman. Tim tersebut kemudian melakukan identifikasi dan melakukan penilaian terhadap aspek-aspek yang disepakati dengan cara mengunjungi langsung kelompok yang mengalami permasalahan pinjaman, identifikasi minimal dilakukan dengan menggunakan format identifikasi dan penilaian pinjaman bermasalah.

Melalui pendekatan personal alternatif-alternatif penyelesaian permasalahan kemudian ditawarkan terlebih dahulu pada kelompok/pemanfaat pinjaman bermasalah untuk mendapatkan tanggapan. Kesepakatan mufakat dan tawar menawar model penyelesaian akan bergantung pada itikad baik kedua belah pihak. Hasil kesepakatan tersebut kemudian dituangkan dalam dokumen hasil kesepakatan penyelesaian pinjaman bermasalah.

Setelah kesepakatan alternatif-alternatif penyelesaian pada Tim Penyehatan Pinjaman kemudian dituangkan dalam rekomendasi yang akan disampaikan kepada MAD untuk kembali dibahas dan ditetapkan.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengambilan alternatif penyelesaian adalah;

- a. Pola penyelesaian harus sesuai dengan kemampuan masyarakat sampai dengan tingkat pemanfaat.
- b. Transparansi pengelolaan pinjaman bermasalah dengan pelibatan masyarakat secara luas.
- c. Penyelesaian berdasarkan kesepakatan kelompok/pemanfaat dibuat berdasarkan beberapa tahapan secara transparan.
- d. Meningkatkan kesadaran hukum melalui proses advokasi yang sesuai dengan hak masyarakat sebagai pembelajaran tentang proses hukum.

Tahap III

Tahap ini adalah tahap pengambilan keputusan yang akan ditetapkan sebagai pola penyelesaian melalui MAD, disini pula ditetapkan target capaian, tersusunnya target waktu, perencanaan kegiatan, mekanisme pelaporan dan penetapan personil yang terlibat dalam penyehatan pinjaman. Yang perlu diperhatikan dalam tahap ini adalah keterlibatan dan keterwakilan masyarakat, kelengkapan informasi dan dokumen hasil identifikasi dan verifikasi agar keputusan dapat ditetapkan dengan adil dan objektif.

Terdapat 5 pola keputusan sesuai kondisi setiap permasalahan yang dapat ditawarkan;

- a. Pola I dengan Penjadwalan Ulang adalah melakukan penjadwalan ulang atau membuat jadwal angsuran yang baru sesuai dengan kondisi usaha kelompok. Dalam pola ini kemungkinan akan terjadi perpanjangan jangka waktu pinjaman, perubahan pola angsuran tanpa mengubah jumlah angsuran.

- b. Pola II dengan Restrukturisasi Pinjaman adalah melakukan perubahan pola angsuran yang dikaitkan dengan realitas penggunaan dana. Restrukturisasi ini memungkinkan terjadinya perubahan jadwal angsuran dengan perpanjangan waktu pinjaman, perubahan pola angsuran misalnya dari bulanan menjadi triwulan, perubahan jumlah angsuran dan juga dilakukan persyaratan pinjaman yang baru dengan penandatanganan surat perjanjian pemberian pinjaman.
- c. Pola III dengan Pengurangan Kewajiban adalah pola penyehatan pinjaman bermasalah yang memberikan pengurangan jasa pinjaman jika mempunyai itikad pengembalian pokok dengan jasa pinjaman secara sekaligus seluruhnya untuk tunggakan pokok dan jasa pinjaman. Pola ini bisa digunakan untuk penyebab force majeure dengan memberikan pengurangan pokok atau jasa pinjaman sampai dengan 100 %.
- d. Pola IV : Kompensasi adalah pola penyehatan pinjaman bermasalah dengan cara melakukan kompensasi harta. Pola ini diterapkan pada pinjaman bermasalah akibat penyelewengan dana. Besaran kompensasi paling tidak harus sesuai dengan jumlah dana yang diselewengkan. Dalam kompensasi harta ini diutamakan adalah barang yang mudah dijual dan mempunyai nilai jual yang baik. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam kompensasi di antaranya adalah:
- 1) Adanya kesepakatan tertulis antara UPK dengan individu yang menyalahgunakan dana, yang berisi bahwa telah terjadi penggunaan sejumlah dana, ketidakmampuan mengganti dana secara tunai, dan bersedia melakukan kompensasi harta/barang yang dimilikinya (tercantum adanya pasal yang

menyatakan bahwa barang/harta tersebut miliknya dan bebas sengketa) dengan sepengetahuan istri/suami atau keluarganya.

- 2) Adanya pernyataan kuasa menjual barang (misalnya dengan cara lelang) tersebut dengan harga minimal (sesuai harga pasar yang wajar) dan hasil penjualan digunakan untuk mengembalikan dana yang diselewengkan, jika hasil penjualan kurang dari dana yang diselewengkan maka kekurangan tetap sebagai kewajiban yang harus dilunasi oleh penyeleweng.
 - 3) Adanya batas waktu kompensasi untuk selanjutnya jika melewati batas waktu tersebut maka diselesaikan lewat jalur hukum.
 - 4) Jika harta yang dikompensasikan merupakan harta tetap (misalnya bangunan atau tanah) yang memerlukan peningkatan status kepemilikan maupun pengamanan yang bersifat yuridis maka agar dikonsultasikan kepada notaris.
- e. Pola V : Aspek hukum/litigasi adalah pola penyehatan yang akan diselesaikan dengan penyelesaian hukum, pola ini biasanya digunakan untuk permasalahan penyelewengan dana atau diterapkan kepada pemanfaat/keompok yang tidak mempunyai itikad yang baik. Dalam melakukan proses hukum harus dikonsultasikan kepada ahli hukum apakah termasuk perkara pidana atau perdata.

Beberapa hal yang menjadi perhatian dalam pengambilan keputusan dalam forum MAD adalah;

- 1) Biaya Penghapusan Pinjaman dapat dilakukan sesuai dengan realisasi penghapusan dan tidak diperbolehkan mengelola cadangan penghapusan secara terpisah (mengelola dana cadangan dengan melakukan pembebanan biaya

tanpa adanya penghapusan pinjaman). Realisasi penghapusan pinjaman sebagai dasar pembebanan biaya.

- 2) Pendanaan Tim Penyehatan Pinjaman maksimal 2 % dari nilai tunggakan di atas 6 bulan yang berhasil ditagih dan dibebankan pada biaya lain-lain;
- 3) Ketentuan Penghapusan Pinjaman diatur sebagai berikut :

Penghapusan Pinjaman digolongkan dalam dua jenis penghapusan sebagai berikut :

Pertama, hapus buku adalah penghapusan pokok pinjaman dari pembukuan UPK sehingga tidak tampak dalam laporan keuangan Neraca Program. Masyarakat melalui UPK masih mempunyai hak tagih (pokok, jasa dan denda pinjaman yang tertunggak) pada peminjam sehingga UPK tetap melakukan pencatatan sebagai catatan administratif untuk melakukan penagihan atau pola penyelesaian lain sesuai dengan hasil ketentuan Pengelolaan Pinjaman Bermasalah. Tujuan dari hapus buku ini adalah agar Laporan keuangan tidak dibebani oleh pinjaman yang tidak produktif.

Kedua, hapus mutlak adalah penghapusan pokok pinjaman dan hak tagih yang diakibatkan oleh force majeure (bencana alam, kerusakan, dan sebagainya). Masyarakat melalui keputusan MAD telah merelakan seluruh kewajiban untuk tidak ditagih lagi. Sebagai akibat dalam penghapusan ini adalah Biaya Penghapusan yang akan berdampak pada perolehan laba maupun kumulatif laba ditahan. Keputusan hapus mutlak harus dilampiri dengan dokumen pelengkap untuk memperkuat hasil keputusan MAD. Misalkan, surat keterangan kematian, keputusan lokasi bencana dan lain-lain.

Tahap IV

Tahap evaluasi dan perbaikan, sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya secara berkala tim penyehatan penyampaikan progres penanganan dan mengevaluasi hasil capaian, apakah penyelesaian berjalan sesuai dengan yang direncanakan atau perlu melakukan review di beberapa langkah.³⁹

D. Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP)

1. Pengertian Program Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP)

Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP) adalah kegiatan yang dilakukan oleh kaum perempuan dengan aktifitas atau kegiatan pengelolaan dana simpanan dan pengelolaan dana pinjaman. Dengan kata lain kegiatan SPP merupakan pemberian permodalan untuk kelompok perempuan yang mempunyai kegiatan simpan pinjam.⁴⁰

Kegiatan SPP ini merupakan upaya pemerintah Indonesia untuk mengembangkan potensi kegiatan simpan pinjam perdesaan, kemudahan akses pendanaan usaha skala mikro, pemenuhan kebutuhan pendanaan sosial dasar, dan memperkuat kelembagaan kegiatan kaum perempuan serta mendorong pengurangan rumah tangga miskin dan penciptaan lapangan kerja.

Berdasarkan namanya sasaran kelompok SPP memang khusus untuk kaum perempuan, utamanya adalah warga yang tak mempunyai atau Rumah Tangga Miskin (RTM). Untuk mewujudkan semua ini maka para UPK harus melakukan komunikasi dengan masyarakat. Tentunya mereka harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat, supaya masyarakat akan tertarik dengan apa

³⁹ *Standart Operasional dan Prosedur UPK...*, Hal. 22.

⁴⁰ Tim Koordinasi PNPM, *Penjelasan (Petunjuk Teknis Operasional) PNPM-MP*, Jakarta, Hal. 58

yang mereka sampaikan dan komunikasi mereka bisa efektif. oleh karena itu dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat maka komunikasi antarpribadi sangatlah dibutuhkan untuk memperinci setiap informasi yang kurang dimengerti.

2. Aturan Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP)

Ada beberapa aturan Simpan Pinjam khusus Perempuan (SPP) yaitu:

- a. Setiap anggota yang ingin meminjam harus terlebih dahulu menjadi anggota kelompok minimal 6 bulan sebelum mengajukan pinjaman;
- b. Awal menjadi anggota kelompok setiap anggota harus meyetor iuran pokok dan iuran wajib.
- c. Anggota yang ingin mengajukan pinjaman harus mempunyai usaha.
- d. Anggota membuat RUA (Rencana Usaha Anggota) dan rincian barang-barang yang akan dibelanjakan.
- e. Setelah pencairan dana, anggota wajib membuat surat perjanjian di atas materai yang diketahui oleh penanggung jawab (Suami, orang tua/wali) dan kepala desa.
- f. Kelompok menyerahkan proposal pinjaman beserta lampiran RUA kepada UPK.
- g. UPK membuat analisa singkat tentang kelompok yang mengajukan proposal.
- h. UPK bersama Tim Verifikasi turun ke lapangan.
- i. Tim Verifikasi mengisi form penilaian kelayakan proposal dan membuat rekom kelayakan pinjaman.

- j. UPK membuat rapat dengan Tim Pendanaan untuk memutuskan jumlah kelayakan dana yang bisa diberikan.
- k. Setelah berita acara Tim Pendanaan selesai, UPK membuat RPD (Rencana Penggunaan Dana).
- l. UPK melakukan penarikan uang di bank sesuai dengan nilai yang telah disepakati.
- m. UPK turun ke desa untuk menyerahkan dana pinjaman kepada ketua kelompok.
- n. Ketua kelompok membagikan dana tersebut kepada anggota sesuai dengan jumlah yang telah ditetapkan oleh Tim Pendanaan.⁴¹

3. Sanksi Bagi Kelompok dan Desa

- a. Untuk kelompok yang tidak membayar angsuran/melunasi pinjaman sesuai dengan jadwal waktu yang telah disepakati (melewati batas angsuran atau jumlah angsuran kurang dari kesepakatan) maka kelompok tersebut wajib membayar denda sebesar Rp. 2000 perhari.
- b. Untuk kelompok yang menunggak lebih dari 5 bulan (kategori pinjaman kolektibilitas IV s/d kolektibilitas V) maka nama kelompok berikut daftar anggota kelompok akan diumumkan dalam papan informasi UPK sebagai kelompok menunggak.
- c. Bila di desa kelompok yang mengajukan pinjaman perguliran tersebut masih ada kelompok yang mempunyai tunggakan, maka kelompok tersebut tidak dapat mengajukan pinjaman perguliran.⁴²

⁴¹PNPM-Mandiri Perdesaan Provinsi Aceh, (Aceh Besar: PNPM-MP, 2012),Hal.

E. Teori yang Digunakan

S-O-R Theory (Teori S-O-R) sebagai singkatan dari Stimulus-Organism-Response ini semula berasal dari psikologi dan komunikasi, tidak mengherankan, karena objek material dari psikologi dan ilmu komunikasi adalah sama, yaitu manusia yang jiwanya meliputi komponen-komponen: sikap, opini, perilaku, kognisi, afeksi dan konasi.

Menurut stimulus response, efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus khusus, sehingga seorang dapat mengharapkan dan memperkirakan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikasi.

Jadi unsur-unsur dalam model S-O-R adalah:

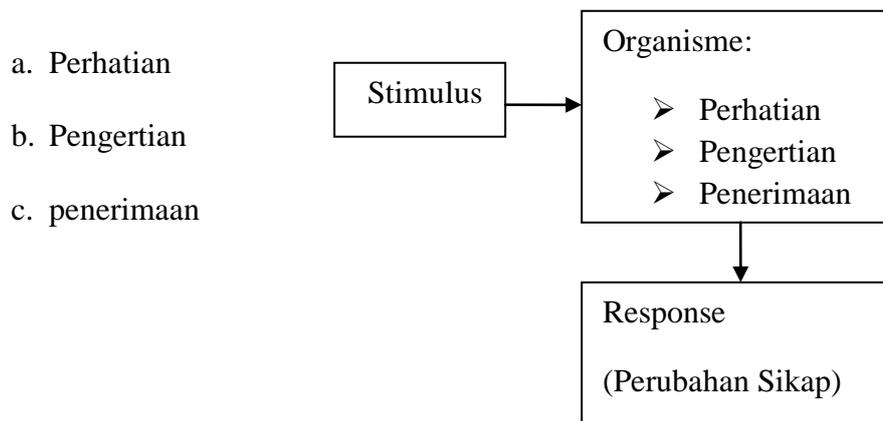
- a. Pesan (Stimulus, S)
- b. Komunikasi (Organism, O)
- c. Efek (Response, R)⁴³

Dalam proses komunikasi berkenaan dengan perubahan sikap adalah aspek *how* bukan *what* dan *why*. Jelasnya *how to communicate*, dalam hal ini *how to change the attitude*, bagaimana mengubah sikap komunikan. Dalam proses perubahan sikap tampak bahwa sikap dapat berubah, hanya jika stimulus yang menerpa benar-benar melebihi semula.

Prof. Dr. Mar'at dalam bukunya "Sikap Manusia, Perubahan serta Pengukurannya." mengutip pendapat Hovland, Janis, dan Kelley yang menyatakan bahwa dalam menelaah sikap yang baru ada tiga variabel penting, yaitu:

⁴² *Standart Operasional dan Prosudur UPK.*, Hal. 21

⁴³ Onong Uchjana Efendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi, (Sejarah, Metode dan Terapan di Dalam Media Massa)*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 254.



GAMBAR . Teori S-O-R

Gambar di atas menunjukkan bahwa perubahan sikap bergantung pada proses yang terjadi pada individu. Stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan mungkin diterima atau mungkin ditolak. Komunikasi akan berlangsung jika ada perhatian dari komunikan. Proses berikutnya komunikan mengerti, kemampuan komunikan inilah yang melanjutkan proses berikutnya. Setelah komunikan mengolahnya dan menerimanya, maka terjadilah kesediaan untuk mengubah sikap.⁴⁴

Hovland, sebagaimana dikutip oleh Onong Uchjana Efendy mengatakan bahwa proses perubahan perilaku pada hakikatnya sama dengan belajar. Proses perubahan perilaku tersebut menggambarkan proses belajar pada individu yang terdiri dari:

- a. Stimulus (rangsang) yang diberikan pada organisme dapat diterima atau ditolak. Apabila stimulus tersebut tidak diterima atau ditolak berarti stimulus itu tidak efektif mempengaruhi perhatian individu dan berhenti di

⁴⁴ *Ibid.*, hal. 256.

- sini. Tetapi bila stimulus diterima oleh organisme berarti ada perhatian dari individu dan stimulus tersebut efektif.
- b. Apabila stimulus sudah mendapatkan perhatian dari organisme (diterima) maka ia mengerti stimulus ini dilanjutkan kepada proses berikutnya.
 - c. Setelah itu organisme mengolah stimulus tersebut sehingga terjadi kesediaan untuk bertindak demi stimulus yang telah diterimanya (bersikap).
 - d. Akhirnya dengan dukungan fasilitas serta dorongan dari lingkungan maka stimulus tersebut mempunyai efek tindakan dari individu tersebut (perubahan perilaku).⁴⁵

Stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan mungkin diterima atau mungkin ditolak. Komunikasi akan berlangsung jika ada perhatian dari komunikan. Proses berikutnya komunikan mengerti, kemampuan komunikan inilah yang melanjutkan proses berikutnya. Setelah komunikan mengolahnya dan menerimanya, maka terjadilah kesediaan untuk mengubah sikap.

Teori ini berdasarkan asumsi bahwa penyebab terjadinya perubahan perilaku tergantung kepada kualitas rangsangan (stimulus) yang berlangsung dengan organisme. Artinya kualitas dari sumber komunikasi misalnya kredibilitas, kepemimpinan, gaya berbicara sangat menentukan keberhasilan perubahan perilaku seseorang, kelompok atau masyarakat.

⁴⁵ Onong uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Cet. Ke-3 (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003) hal. 89.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode yang Digunakan

Dalam penelitian suatu karya ilmiah, metode penelitian sangatlah menentukan untuk efektif dan sistematisnya sebuah penelitian. Dengan demikian penulis dalam penelitian ini memilih untuk menggunakan metode kualitatif dalam proses memperoleh data. Metode kualitatif yaitu analisa data yang ditunjukkan dan memaparkan objek tertentu. Penggunaan penelitian lapangan untuk memperoleh informasi yang bersifat menerangkan dalam bentuk uraian dengan melakukan wawancara dan observasi langsung.

B. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang berhasil penulis peroleh dari sumber pertama atau objek sasaran.³⁴ Dalam penelitian ini data primer adalah objek sample yang telah penulis tentukan dari jumlah komunikator di kantor Unit Pengelola Kegiatan (UPK) Kecamatan Darussalam. Data primer ini diperoleh dari hasil wawancara langsung.

³⁴Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hal. 122.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui observasi atau sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara, seperti arsip dan dokumentasi UPK.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Semua penelitian melibatkan subjek penelitian yang pada masing-masing jenisnya dengan sebutan responden, informan, kasus, partisipan, atau subjek itu sendiri. Subjek atau informan dalam penelitian lapangan merupakan anggota yang dihubungi peneliti dan yang menjelaskan atau menginformasikan tentang lapangan. Menurut Morse informan adalah orang yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang peneliti perlukan, memiliki kemampuan untuk merefleksikan, pandai mengeluarkan pikiran (pandai berbicara), memiliki waktu untuk diwawancarai dan berkemauan untuk berpartisipasi dalam studi.³⁵ Teknik ini mencakup informan-informan yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria yang ditentukan oleh peneliti berdasarkan tujuan yang ingin diteliti, siapa saja yang pantas dan sesuai dijadikan informan agar memperoleh data yang akurat yang sesuai dengan tujuan penelitian.³⁶

Dalam penelitian ini yang dijadikan objek penelitian adalah Karyawan UPK, pengurus kelompok SPP dan anggota kelompok SPP yang menunggak. Jumlah anggota SPP keseluruhan adalah dari berapa kelompok. Jumlah anggota menunggak dari berapa kelompok.

³⁵ Ruslan Ahmadi, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), hal. 93.

³⁶ Rahmat Krisyanto, *Teknik Praktis Riset*, (Jakarta:Perdana, 2012), hal. 154.

Tabel 1.1 Karyawan Kantor Unit Pengelola Kegiatan (UPK)

NO	NAMA	JABATAN
1	Yusri, S.E	Ketua
2	T. Mukhtar Saputra	Sekretaris
3	Darma Yuni, S.Pd. i	Bendahara
4	Nuriah, S.Pd. i	Manager PDB
5	Hati Yusra, S. Si	Staf PDB

Sumber: Data Profil Unit Pengelola Kegiatan (UPK)

Tabel 1.2 jumlah Anggota SPP

No	Desa	Kelompok	Anggota
1	Angan	1	7
2	Lampuja	2	17
3	Lam Ujong	2	17
4	Lam Asan	1	6
5	Lamgawee	1	6
6	Lamreh	2	20
7	Siem	3	25
8	Lambaro Sukon	3	31
9	Lambiheu LA	3	32
10	Lambiheu Siem	3	22
11	Lamklat	1	8

12	Lambitra	2	21
13	Lamkeunueng	3	28
14	Lamtimpeung	2	15
15	Limpok	3	11
16	Barabung	1	6
17	Tungkop	5	33
18	Lamduro	2	22
19	Lieue	2	18
20	Lambada Peukan	3	22
21	Gampong Blang	3	36
22	Miruk Taman	3	13
23	Lampeudaya	2	13
24	Tanjung Deah	3	44
25	Suleue	1	6
26	Tanjung Selamat	2	9
27	Gampong Cot	2	13
	Total	61	501

Sumber:Perkembangan Kegiatan SPP PNPM-MP Kecamatan Darussalam

Tabel 1.3 Jumlah Anggota SPP yang menunggak

No	Gampong	Kelompok	Jumlah penunggak
1	Limpok	Apel	1
		Anggur	1

2	Lampeudaya	Sakura	2
3	Tanjung Selamat	Bungong Tanjung	1
4	Lambaro Sukon	Mandiri Jaya	4
		Wanita Mandiri 1	2
		Wanita Mandiri	5
5	Lambiheu LA	Putri Malu	3

Sumber: Laporan Perkembangan Pinjaman SPP

Tabel 1.4 informan penelitian

Karyawan Kantor Unit Pengelola Kegiatan (UPK)

NO	Objek yang diteliti	JABATAN
1	Yusri, S.E	Ketua
2	T. Mukhtar Saputra	Sekretaris
3	Darma Yuni, S.Pd. i	Bendahara
4	Nuriah, S.Pd. i	Manager PDB
5	Hati Yusra, S. Si	Staf PDB

Anggota Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP)

No	Objek yang diteliti	Keterangan	Lama tunggakan
1	Zunira	Ketua Wanita Mandiri	

2	Sumarni	Ketua Usaha Baru	
3	Rasmia	Anggota Mandiri Jaya	7 bulan
4	Siti Aminah	Anggota Wanita Mandiri 1	9 bulan
5	Maria Ulfa	Anggota Bungong Tanjong	6 bulan
6	Darmawati	Anggota Wanita Mandiri 1	6 bulan
7	Afina Wati	Anggota Mandiri Jaya	7 bulan
8	Sapiah	Anggota Wanita Mandiri	8 bulan

Anggota kelompok yang menunggak yang diambil sebagai objek penelitian yaitu yang menunggak diatas 5 bulan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan untuk penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lain seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Maka dapat dipahami bahwa

observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya.³⁷

Peneliti menggunakan teknik penelitian dengan cara pengamatan. Observasi dalam riset kualitatif kerap dirujuk sebagai observasi berperan serta. Ini berarti peneliti turut ambil bagian dalam aktivitas orang-orang yang diamati sampai pada taraf tertentu dan dengan cara langsung melibatkan diri mengadakan peninjauan yang jenisnya observasi partisipatif yaitu untuk memahami permasalahan yang berkaitan dengan objek penelitian, terutama berhubungan dengan keadaan umum lokasi penelitian di lingkungan masyarakat di Kecamatan Darussalam.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data berupa pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam artian laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui. Untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh penelitian.³⁸ Penulis mewawancarai responden secara struktur yaitu karyawan UPK Kecamatan Darussalam, anggota kelompok SPP yang menunggak serta pengurus kelompok SPP yang menjadi sumber data tanpa perantara mengenai diri orang tersebut dan segala sesuatu yang berkaitan dengan pengaruh-pengaruh dari komunikasi yang digunakan. Dengan menggunakan teknik ini diharapkan dapat memberikan dan menemukan hasil penelitian langsung dari subjek tersebut. sehingga dapat menjadi data atau informasi yang lengkap, utuh, objektif dan akurat.

³⁷ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hal. 115.

³⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rike Cipta, 2006), hal. 151

Dalam penelitian ini, selain mendapatkan bahan secara tertulis, penulis juga langsung terjun ke lapangan untuk mendapatkan data yang konkret, penulis melihat dan mengamati serta tanya jawab tentang aktualisasi bagaimana membangun komunikasi antarpribadi antara UPK terhadap anggota yang menunggak agar dapat mendorong mereka untuk mengembalikan pinjamannya. Burhan Bungin mengemukakan dalam bukunya *Penelitian Kualitatif*, wawancara secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara.³⁹

E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola.

Proses analisis data dengan menelaah seluruh data yang telah tersedia dari berbagai sumber, seperti hasil pengisian angket atau data yang terdokumentasi kemudian dibaca dan dipelajari dan ditelaah. Selanjutnya adalah mengadakan pemilihan dan seleksi data yang penting dan tidak penting.

Pada analisa data kualitatif kata-kata dibangun dari hasil wawancara atau pengamatan terhadap data yang dibutuhkan untuk dideskripsikan dan dirangkum.⁴⁰ Adapun analisis dalam penelitian ini meliputi tiga alur kegiatan yaitu:

³⁹ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, hal. 115.

⁴⁰ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hal. 88.

1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transpormasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan.⁴¹ Dalam tahapan ini reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak diperlukan dan mengorganisasikan data dengan sedemikian rupa sehingga kesimpulan dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Penyajian data

Penyajian yang dimaksud adalah penyederhanaan informasi yang kompleks kedalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan didasarkan pada konsep dan data yang didapatkan dari lapangan. Data-data tersebut sebelumnya telah melalui proses verifikasi atau proses pembuktian kembali yang dimaksudkan untuk mencari pembenaran dan persetujuan sehingga validitas dapat tercapai.

⁴¹*Ibid.*, hal. 98.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Unit Pengelola Kegiatan (UPK) Kecamatan Darussalam berlokasi di Gampong Lambada Peukan Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar dengan luas bangunan lebih kurang 10 x 12 meter. Kantor UPK Darussalam berada di pusat Kecamatan Darussalam dan jarak dengan ibukota Kabupaten Aceh Besar kurang lebih 30 km.

Lokasi kantor UPK Darussalam berbatasan dengan :

- Sebelah Utara berbatasan dengan rumah dinas camat
- Sebelah Timur Berbatasan dengan Kantor UPTD zona VI Dinas Kependudukan
- Sebelah Barat Berbatasan dengan TK Bunga Bangsa
- Sebelah Selatan Berbatasan dengan Jalan Desa Lambada Pekan

Dalam rangka pemberdayaan masyarakat dan mengembangkan potensi-potensi masyarakat. UPK membentuk beberapa program untuk membantu masyarakat dalam mengembangkan usaha-usahanya dengan bantuan modal dari UPK, salah satunya Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP). Di kabupaten Aceh Besar kegiatan SPP telah berlangsung sejak tahun 2007, SPP ini terdiri dari SPP Program dan SPP perguliran. Dari awal dibentuknya SPP ini memang sudah tergambar bahwa adanya penawaran modal usaha untuk para perempuan yang ingin berkarya dan membangun usaha dengan cara memberi bantuan modal usaha dan membantu mereka melatih untuk menjadi pengusaha sukses.

Modal usaha yang diberikan UPK berasal dari bank dunia yang dihibahkan untuk Rumah tangga Miskin (RTM) sebagai bantuan modal pengembangan usaha. Modal awal yang diberikan untuk Kecamatan Darussalam sebesar 1. 268. 132. 000 (Satu Milyar Dua Ratus Enam Puluh Delapan Juta Seratus tiga Puluh Dua Ribu Rupiah). 75% dari dana tersebut untuk prasarana dan pendidikan dan 25% untuk modal SPP.¹

Kegiatan SPP ini merupakan upaya pemerintah indonesia untuk mengembangkan potensi kegiatan simpan pinjam perdesaan, kemudahan akses pendanaan usaha skala mikro, pemenuhan kebutuhan pendanaan sosial dasar, dan memperkuat kelembagaan kegiatan kaum perempuan serta mendorong pengurangan rumah tangga miskin dan penciptaan lapangan kerja.²

Dari sistem kerja para Unit Pengelola Kegiatan (UPK) menunjukkan bahwa mereka begitu berusaha untuk mengembangkan potensi-potensi masyarakat. UPK membentuk beberapa program untuk membantu masyarakat dalam mengembangkan usaha-usahanya dengan bantuan modal dari para UPK, salah satunya Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP). Setiap perempuan di Kecamatan yang ingin mendapatkan dana SPP, maka terlebih dahulu masyarakat harus membentuk kelompok. Kelompok ini memiliki tiga orang pengurus yaitu, ketua kelompok, bendahara dan sekretaris. Setelah terbentuknya kelompok, baru kelompok ini melakukan pengajuan proposal dana kepada UPK. Jika proposal

¹ Hasil wawancara dengan Darma Yuni, (Bendahara Unit Pengelola Kegiatan (UPK) Kecamatan Darussalam), 29 Januari 2018.

² Hasil wawancara dengan Yusri, (Ketua Unit Pengelola Kegiatan (UPK) Kecamatan Darussalam), 24 oktober 2017.

mereka sudah benar maka UPK akan turun ke lapangan untuk memverifikasi kesesuaian di lapangan dengan proposal yang mereka ajukan.

B. Komunikasi Antarpribadi UPK dalam Mendorong Pengembalian Pinjaman

Setiap kegiatan yang kita lakukan tentunya tidak akan pernah lepas dari yang namanya komunikasi. Dalam hal membangun komunikasi dengan masyarakat ini yang harus diperhatikan sekali akan bahasa dan tingkah laku karena di sini harus berhadapan dengan orang yang berbeda-beda dan tentunya pemikarannya akan sangat berbeda pula. Komunikasi tatap muka itulah yang sering dilakukan, karena kegiatan yang UPK lakukan lebih ke turun lapangannya, pastinya disitu dalam berkomunikasi selalu tatap muka. Contohnya dalam hal verifikasi dan pembagian pinjaman dana SPP, kami dan tim verifikasi langsung turun ke lapangan dan melakukan komunikasi tatap muka. Dengan komunikasi tatap muka tersebut UPK dapat melihat bagaimana tanggapan atau reaksi anggota kelompok SPP terhadap UPK. Jika mereka setuju dengan apa yang UPK jelaskan dan rencanakan maka mereka akan merespon hal tersebut dengan baik pula.³

Dalam hal menjalankan segala aktifitas dan program-program yang dibentuk oleh UPK maka hal itu tidak lepas dari komunikasi. Disinilah terjadinya komunikasi antarpribadi antara UPK dengan masyarakat. Pada saat UPK membentuk kelompok SPP di gampong-gampong, baik dalam kegiatan turun ke lapangan maka komunikasi kompleks terjadi karena ketika UPK menjelaskan tentang dana SPP dan melakukan verifikasi maka ianya pasti menggunakan

³ Hasil wawancara dengan Darma Yuni, (Bendahara Unit Pengelola Kegiatan(UPK) Kecamatan Darussalam), 24 Oktober 2017.

hampir semua komunikasi secara bersamaan seperti, komunikasi verbal, komunikasi non-verbal, komunikasi antarpribadi, komunikasi persuasif dan bahkan komunikasi koersif, tergantung materi dan kondisi anggota kelompok yang sedang mereka hadapi. Hal ini dilakukan oleh UPK dengan tujuan agar yang telah mereka paparkan akan tersampaikan dan dipahami oleh anggota kelompok sebagaimana mestinya. Dalam hal ini maka seorang komunikator sangat dianjurkan agar bisa berkomunikasi dengan baik.

Setelah membangun komunikasi dengan baik, UPK akan melakukan pendekatan dengan masyarakat terutama anggota peminjam dengan melakukan pertemuan rutin tiap bulan di meunasah atau di rumah pengurus kelompok. Apabila terjadi penunggakan maka UPK memanggil pengurus kelompok ke kantor UPK untuk menanyakan apa penyebab terjadinya tunggakan, jika masih terjadi tunggakan maka pengurus UPK mendatangi rumah si peminjam dan bertemu langsung dengan peminjam dan penanggung jawabnya.⁴

Setiap anggota yang mengajukan pinjaman harus membuat perjanjian tertulis yang ditandatangani di atas materai dan lembaran tersebut juga terdapat tanda tangan penanggung jawab, perjanjian tersebut juga harus mengetahui keuchik gampong. Adapun isi perjanjian tersebut adalah sebagai berikut ;

1. Anggota peminjam berjanji akan menggunakan dana tersebut sepenuhnya dalam rangka mengembangkan usahannya dan tidak menggunakan untuk kepentingan konsumtif lainnya.

⁴Hasil wawancara dengan T. Muchtar Saputra, (Sekretaris Unit Pengelola Kegiatan(UPK) Kecamatan Darussalam), 24 Oktober 2017.

2. Mengembalikan pinjaman sesuai dengan jumlah uanga yang dipinjam beserta jasanya tepat pada waktu yang telah ditetapkan (tidak menunggak).
3. Akan senantiasa berusaha membantu kemajuan kelompok serta kepentingan anggota lainnya melalui kelancaran penyelesaian kewajiban pada kelompok.
4. Jika tunggakan saya berturut-turut hingga 2 bulan tidak saya lunasi, saya bersedia didatangi ke rumah seperti melibatkan pihak ketiga seperti kepala desa dan lainnya.
5. Jika tunggakan saya berlanjut hingga 3 bulan, maka saya bersedia untuk disita harta benda saya oleh pengurus / pengawas kelompok.
6. Jika saya tetap menunggak melebihi 4 bulan, maka harta benda yang disita (poin 5) sah menjadi hak kelompok, dan jika harta benda saya tidak mencukupi pengembalian pinjaman saya, maka saya bersedia dituntut di pengadilan.⁵

Setelah anggota peminjam membuat perjanjian secara tertulis dan membuat juga RUA (Rencana Usaha Anggota) anggota juga harus membuat rincian usaha yang berisikan rincian barang-barang yang akan dibeli setelah dana pinjaman cair.⁶

UPK selalu melakukan komunikasi dengan anggota peminjam, dalam menciptakan komunikasi yang baik dengan masyarakat maka UPK harus melihat juga situasi dan kondisi di lapangan, UPK harus menggunakan bahasa dan kata-

⁵PNPM-MP Provinsi Aceh, *Proposal Usulan SPP*, (Aceh Besar: PNPM-MP, 2012),Hal. 9.

⁶Hasil wawancara dengan Hati Yusra, S. Si, (Staf PDB Unit Pengelola Kegiatan(UPK) Kecamatan Darussalam), 25 Oktober 2017.

kata yang tidak menyinggung perasaan masyarakat karena watak dan pemikiran masyarakat yang dihadapi bermacam-macam.⁷

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi hubungan antarpribadi UPK dengan masyarakat diantaranya.

a. Toleransi

Dalam proses pinjam meminjam yang diharapkan oleh semua orang adalah kelancaran dalam pemngembalian pinjaman tetapi kadang-kadang ada juga kendala yang menyebabkan kemacetan pembayaran atau penunggakan, hal tersebut terjadi dikarena oleh faktor ekonomi keluarga dan juga faktor alam misalnya tuntutan untuk kebutuhan rumah tangga lebih besar dari pada pendapatan. Kadang-kadang faktor alam juga ikut berpengaruh dalam menunjang usaha terutama bagi petani. Pihak UPK menghormati dan menghargai sikap keterbukaan anggota SPP ini yang membuka diri mengatakan tentang keadaan dirinya dan kenapa sampai bisa terjadi tunggakan. UPK mencoba memberi pemahaman kepada anggota SPP bahwa modal SPP itu walaupun telah dihabiskan untuk kebutuhan lain tetapi tetap harus dikembalikan yaitu dalam bentuk angsuran yang diperpanjangkan.⁸

b. Suasana emosional

Banyak hal yang kita saksikan ketika UPK mendatangi rumah anggota yang menunggak, ada anggota yang ketika didatangi rumahnya disambut dengan marah-marah, seolah-olah mereka merasa bahwa mereka tidak berhak untuk

⁷Hasil wawancara dengan Hati Yusra, S. Si, (Staf PDB Unit Pengelola Kegiatan(UPK) Kecamatan Darussalam), 27 Oktober 2017.

⁸Hasil wawancara dengan Nuriah, S.Pd, i, (Maneger PDB Unit Pengelola Kegiatan(UPK) Kecamatan Darussalam), 25Oktober 2017.

melunasi pinjaman mereka itu. Agar hubungan antarpribadi terjaga dengan baik maka di sini UPK perlu mengontrol suasana emosionalnya. UPK mencoba meredakan amarah penunggak dengan bicara baik-baik dengan menawarkan solusi yang baik supaya bisa meringankan penunggak dalam melunasi tunggakannya.

Penunggak yang menangis karena tidak sanggup membayar dengan alasan uang dipinjam untuk modal usaha orang lain namun atas nama dia. ada juga yang memberi alasan bahwa usahanya gagal sehingga tidak membuahkan hasil dan modal yang diberikan UPK telah habis. UPK mencoba mendengarkan keluhan-keluhan yang penunggak ungkapkan, mencoba menghormati dan menghargai kejujuran mereka. Namun UPK tetap memberi pemahaman bahwa modal itu tetap harus dikembalikan walaupun tidak sekaligus, tetapi dengan cicilan perbulan.⁹

c. Sikap menghargai orang lain

Tunggakan kadang-kadang terjadi karena anggota peminjam memanfaatkan uang modal usaha untuk kegiatan konsumtif sehingga tidak mampu mengembalikan pinjaman. UPK menghargai kejujuran penunggak mengenai alasan tunggakannya. Maka UPK menawarkan keringanan kepada anggota yang menunggak bahwa pihak UPK bersedia mendatangi rumah sipeminjam untuk mengambil cicilannya.¹⁰

d. Sikap terbuka

UPK mencoba untuk membuka dirinya mengatakan tentang keadaan yang sebenarnya tentang dana SPP yang mereka kelola. Bahwa UPK mengelola dana

⁹Hasil observasi yang peneliti lakukan di rumah penunggak, 27 oktober 2017.

¹⁰Hasil wawancara dengan Yusri, S.E, (Ketua Unit Pengelola Kegiatan(UPK) Kecamatan Darussalam), 25 Oktober 2017.

SPP ini dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat yang menengah ke bawah yang punya usaha tetapi tidak mempunyai modal yang cukup. Modal usaha yang diberikan UPK wajib dikembalikan dalam bentuk cicilan perbulan. Uang ini bukan untuk dimanfaatkan oleh UPK tetapi untuk dikembangkan lagi dan digulirkan ke kelompok SPP selanjutnya. Hal ini sangat perlu diperjelaskan agar tidak terjadi kesalahpahaman antara UPK dengan masyarakat.¹¹

Untuk mendorong masyarakat dalam pengembalian pinjaman, UPK melakukan komunikasi antarpribadi dengan tujuan agar tetap dapat memelihara hubungan sosial dengan masyarakat. Hubungan demikian dapat membantu UPK untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat. UPK melakukan musyawarah dengan ketua kelompok SPP guna untuk mencari solusi dan data-data anggota yang menunggak. Setelah hal itu dilakukan baru pihak UPK melakukan rapat khusus dengan anggota-anggota yang menunggak. UPK melakukan dialog satu persatu dengan mereka dan menjelaskan beberapa hal mengenai sanksi yang akan diterima oleh mereka ketika mereka tidak mau melunasi tunggakan pengembalian pinjamannya. Jika dengan cara itu juga belum bisa membujuk mereka untuk melunasi pinjaman mereka. UPK melakukan cara lain dengan cara mendatangi rumah mereka masing-masing dan meminta mereka untuk segera melunasi setorannya baik secara bertahap maupun sekaligus.¹²

UPK turun ke gampong yang peminjamannya bermasalah untuk bermusyawarah dengan pengurus kelompok dan anggota yang menunggak. Dari

¹¹Hasil wawancara dengan T. Muchtar Saputra, (Sekretaris Unit Pengelola Kegiatan(UPK) Kecamatan Darussalam), 24 Oktober 2017.

¹²Hasil wawancara dengan T. Muchtar Saputra, (Sekretaris Unit Pengelola Kegiatan(UPK) Kecamatan Darussalam), 24 Oktober 2017.

hasil musyawarah tersebut mereka membuat kesepakatan memberi keringanan kepada peminjam yang bermasalah dengan memperpanjang jangka pinjaman selama 12 bulan dan bersedia untuk mengutip setorannya ketempat usaha atau kerumah yang bersangkutan setiap bulan.¹³

Usaha ini telah berjalan selama delapan bulan. Hasilnya sebagian dari penunggak mau mencicil dan ada yang sudah berhasil melunasi semua tunggakannya. Namun dari delapan belas penunggak ada sembilan orang lagi yang tidak mau mencicil dengan alasan mereka tidak punya uang. UPK melapor kepada gechiek dan diteruskan ke camat mengenai hal itu. UPK mengantarkan surat untuk menyita harta benda yang dimiliki penunggak sesuai dengan perjanjian di atas materai yang sudah dibuat pada saat pengajuan proposal pinjaman. setelah beberapa hari surat sampai kepada yang bersangkutan dan mereka juga tidak melunasi tunggakannya itu, maka geuchik dengan petugas kecamatan datang untuk menyita harta yang dimiliki oleh penunggak yang dapat memenuhi tunggakannya.¹⁴

UPK turun ke gampong yang peminjamannya bermasalah untuk bermusyawarah dengan pengurus kelompok dan anggota yang menunggak. Dari hasil musyawarah tersebut mereka membuat kesepakatan memberi keringanan kepada peminjam yang bermasalah dengan memperpanjang jangka pinjaman selama 12 bulan dan bersedia untuk mengutip setorannya ketempat usaha atau kerumah yang bersangkutan setiap bulan.

¹³Hasil wawancara dengan Zunira (Ketua kelompok SPP Wanita Mandiri 1 Gampong Lambaro Sukon Kecamatan Darussalam), 31 Oktober 2017.

¹⁴Hasil wawancara dengan Darma Yuni, (Bendahara Unit Pengelola Kegiatan(UPK) Kecamatan Darussalam), 24 Oktober 2017.

Usaha ini telah berjalan selama delapan bulan. Hasilnya sebagian dari penunggak mau mencicil dan ada yang sudah berhasil melunasi semua tunggakannya. Namun dari delapan belas penunggak ada sembilan orang lagi yang tidak mau mencicil dengan alasan mereka tidak punya uang, modal yang dipinjam bukan untuk sendiri tetapi untuk orang lain dipinjam atas nama dia, usaha tidak berkembang, maka disini UPK akan melapor kepada gechiek dan diteruskan ke camat mengenai hal itu. UPK mengantarkan surat untuk menyita harta benda yang dimiliki penunggak sesuai dengan perjanjian di atas materai yang sudah dibuat pada saat pengajuan proposal pinjaman. setelah beberapa hari surat sampai kepada yang bersangkutan dan mereka juga tidak melunasi tunggakannya itu, maka geuchik dengan petugas kecamatan datang untuk menyita harta yang dimiliki oleh penunggak yang dapat memenuhi tunggakannya.¹⁵

Bagi yang belum berkeluarga maka ia meminjam diatas pertanggung jawaban orangtuanya. Terkadang hal ini juga menjadi musibahatau kesengsaraan bagi orangtuanya dikarenakan anaknya yang meminjam tidak mau melunasi pinjamannya itu, maka orangtuanya sebagai pihak yang bertanggung jawab di datangi UPK untuk melunasi tunggakannya itu. UPK harus bisa menjelaskan sedeteil mungkin agar tidak terjadi kesalahpahaman dari pihak keluarga yang menunggak. UPK menjelaskan tentang awal perjanjian yang dibuat oleh setiap peminjam yang ditandatangani di atas materai dan juga ditandatangani oleh penanggungjawab. Maka setelah penanggung jawab menandatangani surat perjanjian tersebut, sewaktu-waktu peminjam menyeleweng dan tidak membayar

¹⁵Hasil wawancara dengan Hati Yusra, S. Si, (Staf PDB Unit Pengelola Kegiatan(UPK) Kecamatan Darussalam), 25 Oktober 2017.

cicilannya, di sini pihak penanggung jawab yang akan ditemui dan harus bersedia menyelesaikan permasalahan yang terjadi.¹⁶Dalam hal ini komunikasi mereka sangat dijaga. UPK berhasil memberi pengertian yang baik sehingga pihak keluarganya mau melunasi tunggakan tersebut.

C. Hambatan yang terjadi dalam Proses komunikasi Antarpribadi antara UPK dengan Masyarakat

Hambatan merupakan sesuatu yang menjadi penghalang tersampainya pesan kepada komunikan sehingga menghasilkan pesan yang tidak efektif. pesan yang disampaikan oleh UPK sangat berpengaruh terhadap masyarakat, maka jika pesan yang mereka sampaikan itu tidak dapat dipahami oleh sasarannya maka tidak akan menghasilkan respon yang baik seperti yang diinginkan, itu dapat menjadi penghambat dalam proses komunikasi yang akan dilakukan. Setiap menggunakan istilah-istilah maka UPK harus menjelaskan terlebih dahulu makna dari istilah yang akan mereka pakai.

Mudah atau tidaknya UPK dalam mengubah perilaku masyarakat, sangat tergantung pada komunikasi yang digunakan. Berkomunikasi secara efektif bertujuan menegosiasikan hambatan yang dihadapi. Ada hambatan-hambatan dalam lingkungan kita baik internal, dapat berupa persepsi sosial maupun eksternal disebabkan oleh faktor penguatan dan harapan yang diinginkan.

Faktor internal yang dapat menggagalkan proses komunikasi antarpribadi antara UPK dengan masyarakat adalah kurangnya perhatian dari masyarakat

¹⁶Hasil wawancara dengan Hati Yusra, S. Si, (Staf PDB Unit Pengelola Kegiatan(UPK) Kecamatan Darussalam), 30 Januari 2018.

mengenai pesan yang disampaikan oleh UPK sehingga mereka salah mengartikan pesan yang diterima, hal ini mengakibatkan kesalahpahaman antara UPK dengan masyarakat. Sedangkan dari eksternal hambatan komunikasi dapat disebabkan oleh ketidakmampuan komunikator dalam menyampaikan pesan-pesan kepada sasarannya, sehingga komunikan merasa tidak tersentuh untuk menerima pesan tersebut. sering kali dalam komunikasi terjadi hal-hal yang tidak diinginkan baik oleh pihak komunikator maupun pihak komunikan. Hal tersebut biasanya salah paham atas isi pesan yang disampaikan oleh UPK terhadap masyarakat. Misalkan seperti kesalahpahaman masyarakat mengenai modal usaha yang harus dikembalikan dalam bentuk cicilan, masyarakat menganggap modal itu merupakan dana hibah jadi tidak perlu dikembalikan. Oleh karena itu hal yang demikian menjadi hambatan bagi UPK dalam mengubah persepsi dan mempengaruhi masyarakat untuk melunasi tunggakan mereka itu.¹⁷

Banyak kemungkinan hambatan dalam proses komunikasi antarpribadi yang timbul, dan perlu diketahui hambatan-hambatannya, yaitu sebagai berikut:

1. Hambatan geografis, sebelum berkomunikasi hendaknya UPK memperhatikan kondisi lingkungan sehingga terhindar dari gangguan keributan. Di Meunasah Lambaro Sukon saat UPK melakukan pertemuan dengan anggota kelompok, di halaman meunasah anak-anak sedang bermain dan suaranya begitu ribut. Sehingga terkadang yang terdengar sudah bukan

¹⁷Hasil observasi yang peneliti lakukan di Meunasah Lambitra, 26 oktober 2017.

yang dijelaskan oleh UPK lagi tetapi yang terdengar malah suara keributan itu.¹⁸

2. Hambatan semantik, bahasa yang tidak jelas digunakan dalam berkomunikasi, di sini UPK harus benar-benar teliti dalam hal memilih kata-kata agar tidak menimbulkan pemahaman yang salah dan dapat membingungkan anggota kelompok. Pembahasan mengenai dana SPP yang dibahas pada pertemuan kelompok baru di Gampong Cot. UPK beritahu kepada anggota kelompok jika salah satu anggota kelompok tidak membayar cicilannya maka semua anggota harus menanggung renteng atas kesempatan bersama. Sebagian anggota berfikir jika sudah tanggung renteng maka anggota yang menunggak itu tidak perlu menggantikan lagi uang tersebut.¹⁹
3. Hambatan komunikasi, kurangnya kemampuan dalam berkomunikasi antara UPK dengan anggota kelompok, ini juga sangat berpengaruh dalam proses komunikasi. UPK sudah berusaha melakukan komunikasi yang baik namun anggota kelompok juga belum bisa memahami terhadap pesan yang disampaikan UPK.
4. Hambatan status, perilaku komunikasi yang selalu memperhitungkan kondisi dan etika yang sudah membudaya dalam masyarakat, seperti masyarakat cenderung menghormati orang yang mempunyai jabatan tinggi. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketua kelompok SPP Wanita Mandiri 1 menyatakan bahwa Ketika ada hal yang tidak dimengerti terhadap

¹⁸Hasil observasi yang peneliti lakukan di Meunasah Lambaro Sukon, 31 Oktober 2017.

¹⁹Hasil wawancara dengan Afina Wati (Anggota kelompok SPP Mandiri Jaya Gampong Lambaro Sukon Kecamatan Darussalam), 31 Oktober 2017.

pesanyang disampaikan oleh UPK, sebagian anggota kelompok malu bertanya karena merasa tidak berani ataupun takut ditertawai pertanyaannya sebab UPK orang yang lebih tinggi jabatannya dan lebih pintar dari mereka.²⁰

5. Hambatan kerangka berpikir, UPK harus mampu memberi perhatian kepada anggota kelompok terlebih dahulu, sehingga tidak ada anggota kelompok yang tidak memahami, disebabkan karena mereka tidak mendengarkan ketika UPK memberi penjelasan. Hal ini dapat menyebabkan perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang digunakan dalam komunikasi. Umumnya ibu-ibu kalau sudah berkumpul ada saja yang dibahas. Pada saat ada pertemuan kelompok SPP, UPK sedang menjelaskan tentang hal-hal mengenai SPP, ibu-ibu inipun juga sibuk berbicara dengan temannya. Sehingga pada akhirnya mereka tidak paham mengenai penjelasan dana SPP dan peraturan-peraturan simpan pinjam yang telah kelompok sepakati.²¹

Sebagian anggota kelompok terkadang ada yang kurang memahami apa yang dijelaskan oleh UPK. dikarenakan sebagian istilah-istilah yang mereka pakai terkadang jarang terdengar ditelinga masyarakat, dan anggota kelompok inipun malu untuk bertanya dikarenakan takut pertanyaannya tidak berbobot. Maka

²⁰Hasil wawancara dengan Zunira (Ketua kelompok SPP Wanita Mandiri 1 Gampong Lambaro Sukon Kecamatan Darussalam), 31 Oktober 2017.

²¹Hasil observasi yang peneliti lakukan di Meunasah Lambaro Sukon, 31 Oktober 2017.

inilah yang menjadi penghambat komunikasi antara mereka sehingga menghasilkan respon yang tidak baik.²²

UPK sudah berusaha menjelaskan segala materi yang akan disampaikan dengan menggunakan bahasa yang sesederhana mungkin dan tidak menggunakan istilah yang asing. Akan tetapi ada juga sebagian dari masyarakat tidak dapat menangkap pesan yang disampaikan itu sehingga terkadang mereka menjadi salah paham. Baik dalam hal modal usaha dan lain sebagainya.²³

UPK berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan komunikasi yang efektif, mencoba merangkai kata-kata yang mudah dimengerti, namun sayangnya masyarakat ada juga yang kurang paham sehingga salah memaknai dengan apa yang dimaksud oleh mereka. Dalam penjelasan tentang dana SPP yang diberikan oleh UPK sebagai modal usaha untuk masyarakat. Dana itu berasal dari World Bank yang dihibahkan untuk masyarakat guna untuk pemberdayaan dan mensejahterakan masyarakat. UPK mengelola dana tersebut dengan membuat kelompok simpan pinjam dengan tujuan agar dana tersebut berkembang. Sebagian masyarakat salah paham, mereka menganggap bahwa dana itu merupakan dana hibah jadi tidak perlu untuk dikembalikan lagi.²⁴

Pemikiran itu terus berkembang di masyarakat awam sehingga mereka melakukan penyelewengan dalam mengembalikan dana SPP tersebut yang dibuat dalam bentuk angsuran perbulan. Selain modal usaha itu digunakan untuk

²²Hasil wawancara dengan Sumarni, (ketuakelompok SPP Usaha Baru Gampong Lambiheu Siem Kecamatan Darussalam), 30 Oktober 2017.

²³Hasil wawancara dengan Nuriah, S.Pd, i, (Maneger PDB Unit Pengelola Kegiatan(UPK) Kecamatan Darussalam), 25Oktober 2017.

²⁴Hasil wawancara dengan Darmawati, (Anggota kelompok SPP Wanita Mandiri 1 Gampong Lambaro Sukon Kecamatan Darussalam), 30 Oktober 2017

konsumtif, kesalah pahaman ini juga yang menjadi awalnya kemacetan pengembalian modal sehingga membuat kelompok mereka bermasalah dan tidak mendapat kesempatan lagi untuk menerima pinjaman modal dari UPK.

D. Pembahasan dan Hasil Analisis

Dari hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, yang menjadi analisis penelitian ini dapat dijelaskan berdasarkan 2 aspek yaitu: (1) Bagaimana komunikasi antarpribadi UPK dalam mendorong pengembalian pinjaman (2) Hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi antarpribadi antara UPK dengan Masyarakat.

1. Komunikasi Antarpribadi UPK dalam Mendorong Pengembalian Pinjaman

Berdasarkan hasil wawancara untuk memperoleh data yang mendalam dengan memilih beberapa staf UPK, pengurus kelompok SPP dan anggota SPP sebagai pihak yang dapat memberikan informasi kepada penulis terkait penelitian yang penulis lakukan, yaitu komunikasi antarpribadi Unit Pengelola Kegiatan (UPK) dengan Masyarakat.

Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah teori S-O-R (S-O-R Theory), teori ini mengasumsikan bahwa penyebab terjadinya perubahan tergantung kepada kualitas rangsangan pesan (stimulus) yang berlangsung dengan komunikasi (organisme). Artinya kualitas dari sumber organisasi misalnya kredibilitas, kepemimpinan, gaya berbicara sangat menentukan keberhasilan perubahan perilaku seseorang, kelompok atau masyarakat.

Bila kita lihat dari teori S-O-R bahwa komunikasi yang terjalin antara UPK dengan masyarakat bahwa UPK dalam menciptakan komunikasi yang baik dengan masyarakat, UPK harus melihat situasi dan kondisi di lapangan. Gaya bahasa dan kata-kata yang digunakan UPK tidak boleh menyinggung perasaan masyarakat karena watak dan pemikiran masyarakat yang dihadapi bermacam-macam.

Untuk mendorong masyarakat dalam pengembalian pinjaman, maka faktor toleransi, kepercayaan, kontrol pengawasan dan suasana emosional sangat berpengaruh dalam keberhasilan UPK mengubah sikap Anggota penunggak. Ketika melakukan dialog dengan anggota penunggak untuk menjelaskan beberapa hal mengenai sanksi yang akan diberikan apabila tunggakan masih berlanjut, apapun tanggapan dari penunggak UPK menghargai dan menghormatinya dengan memberi kepercayaan terhadap jawaban yang diberikan oleh anggota penunggak.

Banyak hal yang dapat disaksikan ketika UPK mendatangi rumah anggota yang menunggak, ada anggota yang ketika didatangi rumahnya disambut dengan marah-marah, menangis maka UPK mencoba mengontrol emosionalnya dengan melakukan pengawasan kepedulian agar hubungan antarpribadinya dapat terjaga dengan baik.

Dalam mengubah sikap penunggak agar mau melunasi tunggakannya. UPK mencoba menarik perhatian masyarakat dengan menawarkan keringanan dalam melunasi tunggakannya berupa perpanjangan jangka waktu dengan membayar cicilan perbulan yang langsung dikutip kerumah masing-masing oleh pihak UPK. Usaha ini menumbukan pengertian di pihak penunggak sehingga mereka

menerima kesepakatan bersama ini. Usaha ini telah berjalan selama 8 bulan. Hasilnya sebagian dari penunggak mau mencicil dan ada yang sudah berhasil melunasi semua tunggakannya. UPK sudah berhasil mengubah sikap sebagian penunggakannya sampai ke taraf pengembalian lunas.

2. Hambatan-hambatan yang Terjadi dalam Proses Komunikasi Antarpribadi UPK dengan Masyarakat

Dalam melakukan komunikasi secara efektif tidaklah mudah, bahkan beberapa ahli komunikasi menyatakan bahwa tidak mungkin seseorang melakukan komunikasi dengan efektif. Ada banyak hambatan yang bisa menyebabkan komunikasi mengalami kesenjangan dan masalah yang dapat menghambat jalannya komunikasi tersebut.

1. Hambatan geografis, sebelum berkomunikasi hendaknya UPK memperhatikan kondisi lingkungan sehingga terhindar dari gangguan keributan. Di Meunasah Lambaro Sukon saat UPK melakukan pertemuan dengan anggota kelompok, di halaman meunasah anak-anak sedang bermain dan suaranya begitu ribut. Sehingga terkadang yang terdengar sudah bukan yang dijelaskan oleh UPK lagi tetapi yang terdengar malah suara keributan.
2. Hambatan semantik, bahasa yang tidak jelas digunakan dalam berkomunikasi, di sini UPK harus benar-benar teliti dalam hal memilih kata-kata agar tidak menimbulkan pemahaman yang salah dan dapat membingungkan anggota kelompok. Pembahasan mengenai dana SPP yang dibahas pada pertemuan kelompok baru di Gampong Cot. UPK beritahu kepada anggota kelompok jika salah satu anggota kelompok tidak

membayar cicilannya maka semua anggota harus menanggung renteng atas kesempatan bersama. Sebagian anggota berfikir jika sudah tanggung renteng maka anggota yang menunggak itu tidak perlu menggantikan lagi uang tersebut.

3. Hambatan komunikasi, kurangnya kemampuan dalam berkomunikasi antara UPK dengan anggota kelompok, ini juga sangat berpengaruh dalam proses komunikasi. UPK sudah berusaha melakukan komunikasi yang baik namun anggota kelompok juga belum bisa memahami terhadap pesan yang disampaikan UPK.
4. Hambatan status, perilaku komunikasi yang selalu memperhitungkan kondisi dan etika yang sudah membudaya dalam masyarakat, seperti masyarakat cenderung menghormati orang yang mempunyai jabatan tinggi. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketua kelompok SPP Wanita Mandiri 1 menyatakan bahwa Ketika ada hal yang tidak dimengerti terhadap pesan yang disampaikan oleh UPK, sebagian anggota kelompok malu bertanya karena merasa tidak berani ataupun takut ditertawai pertanyaannya sebab UPK orang yang lebih tinggi jabatannya dan lebih pintar dari mereka.
5. Hambatan kerangka berpikir, UPK harus mampu memberi perhatian kepada anggota kelompok terlebih dahulu, sehingga tidak ada anggota kelompok yang tidak memahami, disebabkan karena mereka tidak mendengarkan ketika UPK memberi penjelasan. Hal ini dapat menyebabkan perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang digunakan dalam komunikasi. Umumnya ibu-ibu kalau sudah berkumpul ada saja yang

dibahas. Pada saat ada pertemuan kelompok SPP, UPK sedang menjelaskan tentang hal-hal mengenai SPP, ibu-ibu inipun juga sibuk berbicara dengan temannya. Sehingga pada akhirnya mereka tidak paham mengenai penjelasan dana SPP dan peraturan-peraturan simpan pinjam yang telah kelompok sepakati.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setiap kegiatan yang dilakukan manusia tentunya tidak akan pernah lepas dari yang namanya komunikasi. Dalam hal membangun komunikasi dengan masyarakat yang harus diperhatikan sekali oleh UPK adalah bahasa dan tingkah laku karena di sini harus berhadapan dengan orang yang berbeda-beda dan tentunya pemikarannya akan sangat berbeda pula. Komunikasi tatap muka itulah yang sering dilakukan.

Untuk mendorong masyarakat dalam pengembalian pinjaman, UPK melakukan komunikasi antarpribadi dengan tujuan agar tetap dapat memelihara hubungan sosial dengan masyarakat. Hubungan demikian dapat membantu UPK untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat. UPK melakukan musyawarah dengan ketua kelompok SPP guna untuk mencari solusi dan data-data anggota yang menunggak. Setelah hal itu dilakukan baru pihak UPK melakukan rapat khusus dengan anggota-anggota yang menunggak. UPK melakukan dialog satu persatu dengan mereka dan menjelaskan beberapa hal mengenai sanksi yang akan diterima oleh mereka ketika mereka tidak mau melunasi tunggakan pengembalian pinjamannya.

UPK turun ke gampong yang peminjamannya bermasalah untuk bermusyawarah dengan pengurus kelompok dan anggota yang menunggak. Dari hasil musyawarah tersebut mereka membuat kesepakatan memberi keringanan kepada peminjam yang bermasalah dengan memperpanjang jangka pinjaman

selama 12 bulan dan bersedia untuk mengutip setorannya ketempat usaha atau kerumah yang bersangkutan setiap bulan.

Usaha ini telah berjalan selama delapan bulan. Hasilnya sebagian dari penunggak mau mencicil dan ada yang sudah berhasil melunasi semua tunggaknya. Namun dari delapan belas penunggak ada sembilan orang lagi yang tidak mau mencicil dengan alasan mereka tidak punya uang. UPK melapor kepada gechiek dan diteruskan ke camat mengenai hal itu. UPK mengantarkan surat untuk menyita harta benda yang dimiliki penunggak sesuai dengan perjanjian di atas materai yang sudah dibuat pada saat pengajuan proposal pinjaman.

Dalam berkomunikasi tentunya ada faktor-faktor yang menghambat proses komunikasi. Begitu pula mengenai komunikasi antarpribadi antara UPK dengan masyarakat, ada beberapa faktor penghambat diantaranya:

1. Hambatan geografis, sebelum berkomunikasi hendaknya UPK memperhatikan kondisi lingkungan sehingga terhindar dari gangguan keributan. Di Meunasah Lambaro Sukon saat UPK melakukan pertemuan dengan anggota kelompok, di halaman meunasah anak-anak sedang bermain dan suaranya begitu ribut. Sehingga terkadang yang terdengar sudah bukan yang dijelaskan oleh UPK lagi tetapi yang terdengar malah suara keributan.
2. Hambatan semantik, bahasa yang tidak jelas digunakan dalam berkomunikasi, di sini UPK harus benar-benar teliti dalam hal memilih kata-kata agar tidak menimbulkan pemahaman yang salah dan dapat membingungkan anggota kelompok. Pembahasan mengenai dana SPP yang

dibahas pada pertemuan kelompok baru di Gampong Cot. UPK beritahu kepada anggota kelompok jika salah satu anggota kelompok tidak membayar cicilannya maka semua anggota harus menanggung renteng atas kesempatan bersama. Sebagian anggota berfikir jika sudah tanggung renteng maka anggota yang menunggak itu tidak perlu menggantikan lagi uang tersebut.

3. Hambatan komunikasi, kurangnya kemampuan dalam berkomunikasi antara UPK dengan anggota kelompok, ini juga sangat berpengaruh dalam proses komunikasi. UPK sudah berusaha melakukan komunikasi yang baik namun anggota kelompok juga belum bisa memahami terhadap pesan yang disampaikan UPK.
4. Hambatan status, perilaku komunikasi yang selalu memperhitungkan kondisi dan etika yang sudah membudaya dalam masyarakat, seperti masyarakat cenderung menghormati orang yang mempunyai jabatan tinggi. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketua kelompok SPP Wanita Mandiri 1 menyatakan bahwa Ketika ada hal yang tidak dimengerti terhadap pesan yang disampaikan oleh UPK, sebagian anggota kelompok malu bertanya karena merasa tidak berani ataupun takut ditertawai pertanyaannya sebab UPK orang yang lebih tinggi jabatannya dan lebih pintar dari mereka.
5. Hambatan kerangka berpikir, UPK harus mampu memberi perhatian kepada anggota kelompok terlebih dahulu, sehingga tidak ada anggota kelompok yang tidak memahami, disebabkan karena mereka tidak mendengarkan ketika UPK memberi penjelasan. Hal ini dapat menyebabkan perbedaan

persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang digunakan dalam komunikasi. Umumnya ibu-ibu kalau sudah berkumpul ada saja yang dibahas. Pada saat ada pertemuan kelompok SPP, UPK sedang menjelaskan tentang hal-hal mengenai SPP, ibu-ibu inipun juga sibuk berbicara dengan temannya. Sehingga pada akhirnya mereka tidak paham mengenai penjelasan dana SPP dan peraturan-peraturan simpan pinjam yang telah kelompok sepakati.

B. Saran-saran

1. Meningkatkan pemahaman UPK dalam komunikasi antarpribadi. UPK harus mempelajari lebih mendalam tentang ilmu komunikasi antarpribadi dan bagaimana proses antarpribadi yang harus mereka lakukan dalam menjalin hubungan dengan masyarakat.
2. Usaha UPK dalam mengubah sikap dan kesalahpahaman mengenai modal usaha SPP jangan hanya sebatas pengetahuan dan penjelasan tentang SPP saja, tetapi pesan-pesan yang disampaikan bisa memotivasi peminjam untuk mamatuhi peraturan dan perjanjian yang telah mereka buat dan meyakinkan peminjam dengan gambaran bahwa dengan adanya modal usaha SPP dari UPK maka dapat membuat usaha mereka lebih maju.
3. Penjelasan-penjelasan mengenai modal usaha yang disampaikan oleh UPK harus menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan sesuai dengan tingkat pengetahuan dan watak masyarakat yang dihadapinya. Memilih kosa kata yang paling umum digunakan dan jangan memakai istilah-istilah.

4. Pesan hendaknya dirancang dulu sedemikian rupa, sehingga tidak ada hambatan dalam berkomunikasi. Dengan demikian apa yang disampaikan dapat menarik perhatian sasaran yang dimaksud. Melihat kondisi dan tingkat pengetahuan lawan bicaranya terlebih dahulu kemudian baru merancang kata yang disesuaikan dengan keadaan lawan bicaranya itu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Ruslan, *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016.
- Anwar, Arifin, *Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rike Cipta, 2006.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008a.
- _____, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007b.
- Cangara, Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007a.
- _____, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998b.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa, 2000.
- Efendy, Onong Uchjana, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi, Sejarah, Metode dan Terapan di Dalam Media Massa*, Jakarta: Kencana, 2011a.
- _____, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Cet. Ke-3 Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003b.
- _____, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007c.
- _____, *Kamus Komunikasi*, Bandung: Mandar Maju, 1989d.
- Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- H. A. W. Widjaja, *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000.
- Jasafat, *Komunikasi Organisasi*, Banda Aceh, Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry, 2009.
- Liliwari, Alo, *Perspektif Teoritis Komunikasi Antarpribadi*, Bandung: PT. Aditya Bakti, 1994a.
- _____, *Komunikasi Antarpribadi*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997b.
- Moekijat, *Teori Komunikasi*, cet. I, Bandung: Mandar Maju, 1993.
- Muhammad, Arni, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005.
- PNPM-Mandiri Perdesaan Provinsi Aceh, Aceh Besar: PNPM-MP, 2012.
- Soekanto, Soejono, *Kamus Sosiologi*, cet. III, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1993.
- Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

Standart Operasional dan Prosudur UPK Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar. 2015.

Taylor, Anita, dalam Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005.

Tim Koordinasi PNPM, *Pengelolaan DanaBergulir, Petunjuk Teknis Operasional, PNPM-MP*. Jakarta.

_____, *Penjelasan, Petunjuk Teknis Operasional, PNPM-MP*, Jakarta.

_____, *Pengelolaan DanaBergulir, Petunjuk Teknis Operasional, PNPM-MP*. Jakarta.

Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

Sumber Referensi Skripsi

Al Imam, *Komunikasi Interpersonal Antar Pegawai di Kantor Camat Kecamatan Kaway XVI*, Skripsi, tidak dipublikasikan, Banda Aceh: Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry, 2011.

Nur Anita, *Komunikasi Interpersonal Ustadz dan Ustadzah dalam Membimbing Santri (Studi pada TPA Al Mukhayyarah Mesjid Baitul Muttaqin Dusun Sederhana Darussalam Banda Aceh)*, tidak dipublikasikan, Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-raniry, 2017.

Sahrudi Solin, *Komunikasi Antarpribadi Guru dalam Memotivasi Santri (Studi pada TPQ Plus Baiturrahman Banda Aceh)*, tidak dipublikasikan, Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Ar-Raniry, 2013.

Ulia Admayanti, *Komunikasi Interpersonal Pembina dalam Memotivasi Anak-anak Tunatunggu (Studi di SMALB-B Yayasan Pembinaan Anak Cacat (YPAC) Kp. Keuramat Kecamatan Kuta Alam Banda Aceh)*, tidak dipublikasikan, Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, 2016.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Keputusan Penunjukkan Pembimbing dari Dekan Fakultas Dakwah UIN Ar-Raniry
- Lampiran 2: Surat Keterangan Penelitian dari Dekan Fakultas Dakwah UIN Ar-Raniry
- Lampiran 3: Surat Izin Melakukan Penelitian dari kantor Unit Pengelola Kegiatan (UPK) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar
- Lampiran 4: Foto Dokumentasi
- Lampiran 5: Foto Sidang
- Lampiran 6: Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IdentitasDiri

1. Nama Lengkap : Ratna Sari
2. Tempat/Tanggal Lahir : Lambaro Sukon/20 Desember 1993
Kecamatan Darussalam, Kabupaten Aceh Besar
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. NIM : 411206682
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Alamat : Lambaro Sukon
 - a. Kecamatan : Darussalam
 - b. Kabupaten : Aceh Besar
 - c. Provinsi : Aceh
8. Email :

RiwayatPendidikan

9. SD/MI : SDN 1 Darussalam : Tahun Lulus 2006
10. SMP/MTs : SMPN 1 Darussalam : Tahun Lulus 2009
11. SMA/MA : MAN 3 Rukoh : Tahun Lulus 2012
12. Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry Banda Aceh
2012 Sampai dengan Sekarang

Orang Tua/ wali

13. Nama Ayah : M. Yusuf M. Nur
14. Nama Ibu : Salmiah
15. Pekerjaan Orang Tua : Petani
16. Alamat Orang Tua : Lambaro Sukon
 - a. Kecamatan : Darussalam
 - b. Kabupaten : Aceh Besar
 - c. Provinsi : Aceh

Banda Aceh, 15 Desember 2017

Peneliti,



RATNA SARI
NIM. 411206682



Foto: wawancara dengan karyawan UPK



Foto: Musyawarah dengan pengurus kelompok yang anggotnya menunggak



Foto: verifikasi kelompok peminjam



Foto: pembentukan kelompok SPP



Foto: penyerahan dana SPP kepada pengurus kelompok

Foto Sidang





**UNIT PENGELOLA KEGIATAN (UPK)
KECAMATAN DARUSSALAM – ACEH BESAR**

Jl. Lambaro Angan Kompleks Kantor Camat Gp. Lambada Peukan Kode Pos : 23373

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : 01 / UPK / DRS / I / 2017

Unit Pengelola Kegiatan (UPK) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh,
dengan ini kami menerangkan bahwa :

Nama : Ratna Sari
NIM : 411206682
Tempat / Tgl lahir : Lambaro sukun / 20 Desember 1993
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas / Jurusan : Dakwah / Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)

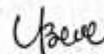
Yang tersebut namanya di atas adalah benar telah melakukan penelitian ilmiah pada Tahun Anggaran 2017, untuk menyelesaikan skripsi dengan judul "*Kumonikasi Antarpribadi Unit Pengelola Kegiatan (UPK) dengan Masyarakat (Studi Terhadap Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP) Kecamatan Darussalam Aceh Besar*".

Demikianlah surat ini Kami perbuat dengan sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan seperlunya

Darussalam, 29 November 2017

Mengetahui

Ketua UPK Kec. Darussalam


Yusri, SE

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: B.2608/Un.08/FDK/KP.00.4/08/2017**

**Tentang
Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Semester Genap Tahun Akademik 2016/2017**

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 21 tahun 2015 tentang Statuta UIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam lingkungan UIN Ar-Raniry
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2016, Tanggal 7 Desember 2015

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
Pertama : Menunjuk Sdr. 1) Drs. Syukri Syamaun, M. Ag.....(Sebagai PEMBIMBING UTAMA)
2) Fakhruddin, S. Ag., M. Pd.....(Sebagai PEMBIMBING KEDUA)

Untuk membimbing KCU Skripsi:

Nama : Ratna Sari
NIM/Jurusan : 411206682/Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)
Judul : *Komunikasi Antarpribadi Unit Pengelola Kegiatan (UPK) dengan Masyarakat (Studi Terhadap Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP) Darussalam Aceh Besar)*

- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2016;
Keempat : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
Kutipan : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 7 Agustus 2017 M
13 Dzulhijjah 1438 H

a.n. Rektor UIN Ar-Raniry,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi,



Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry.
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry.
3. Pembimbing Skripsi.
4. Mahasiswa yang bersangkutan.
5. Arsip.

Keterangan:

SK berlaku sampai dengan tanggal: 6 Agustus 2018



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah arraniry.ac.id

Nomor : B-2263/Un.08/FDK.I/PP.00.9/07/2017

Banda Aceh, 14 Juli 2017

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada
Yth, **Pimpinan Kantor Unit Pengelola Kegiatan (UPK)**
Kec. Darussalam Kab. Aceh Besar

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama / NIM : **Ratna Sari/411206682**
Semester / Jurusan : **X/Komunikasi dan Penyiaran Islam**
Alamat sekarang : **Lambaro Sukon**

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Komunikasi Antarpribadi Unit Pengelola Kegiatan (UPK) dengan Masyarakat (Studi Terhadap Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP) Darussalam Aceh Besar**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Wassalam
a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan,



PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Ratna Sari

NIM : 411206682

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 15 Desember 2017

Yang Menyatakan



Ratna Sari

NIM :411206682

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

- a. Pertanyaan untuk Unit Pengelola Kegiatan (UPK)
 1. Apakah anda sering melakukan komunikasi tatap muka dengan masyarakat?
 2. Apa saja yang perlu anda perhatikan agar dapat terciptanya komunikasi yang baik dengan masyarakat?
 3. Bagaimana proses komunikasi antarpribadi dalam mendorong pengembalian pinjaman dari masyarakat?
 4. Apa saja hambatan yang anda dapatkan ketika melakukan komunikasi antarpribadi dengan masyarakat?
 5. Apakah setiap peminjam dana SPP ada membuat perjanjian tertulis mengenai sanksi bagi yang menunggak?
 6. Apa penyebab terjadinya tunggakan dalam pengembalian dana SPP?
 7. Bagaimana cara anda membujuk anggota yang menunggak agar mau melunasi tunggakannya?
 8. Tindakan apa saja yang anda lakukan saat ini terhadap anggota yang menunggak?
 9. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai tindakan anda terhadap mereka?
 10. Apakah komunikasi yang anda lakukan saat ini dapat memberi kesadaran bagi mereka untuk mengembalikan pinjamannya?

b. Pertanyaan untuk Kelompok SPP

1. Apa penyebab terjadinya kemacetan atau penunggakan di dalam kelompok?
2. Bagaimana usaha yang dilakukakn UPK dalam mendorong pengembalian pinjaman?
3. Apakah ada pendekatan secara langsung dari pihak UPK dengan anggota bermasalah?
4. Jika ada apakah menurut anda hal seperti itu lebih efektif?
5. Apakah ada hambatan dalam proses komunikasi antarpribadi UPK dengan masyarakat?

Jika ada apa saja yang menjadi hambatan komunikasi tersebut?