

Penetrasi Sosial dalam Pengalaman Komunikasi Interpersonal antara Pekerja Migran Indonesia (*Caregiver*) dengan Pasien Lansia

Velly Nurhasanah¹, Sarah Ayu Putri Novaria²

¹Ilmu Komunikasi, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Terbuka

²Ilmu Komunikasi, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Terbuka

e-mail: 043233956@ecampus.ut.ac.id

Article Info

Article history:

Received

Jul 16th, 2025

Revised

Oct 22nd, 2025

Accepted

Nov 9th, 20xx

Published

Des 15th, 20xx

Abstract

This study aims to explore the interpersonal communication between Indonesian migrant workers (caregivers) and elderly patients with dementia in Taiwan based on penetration social theory. Using a qualitative approach, data was collected through participatory observation and in-depth interviews. The findings show that caregivers apply the principles of effective interpersonal communication by Joseph A. DeVito. Namely, openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, and equality in their interactions. Social penetration in the relationship between caregivers and the elderly is also reflected in light interactions and repeated empathetic actions. Although in the process they faced semantic and human constraints, caregivers managed to overcome these challenges with a patient and adaptive attitude, creating a safe and comfortable care environment. The results of this study are expected to contribute to improving the quality of care and strengthening interpersonal relationships between caregivers and patients.

Keywords: *Interpersonal Communication, Indonesian Migrant Workers, Elderly Dementia Patients, Caregiver*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi komunikasi interpersonal antara pekerja migran Indonesia (caregiver) dan pasien lansia penderita demensia di Taiwan berdasarkan teori penetrasi sosial. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi partisipatif dan wawancara mendalam. Temuan menunjukkan bahwa caregiver menerapkan prinsip komunikasi interpersonal yang efektif oleh Joseph A. DeVito. Yakni, keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam interaksi mereka. Penetrasi sosial dalam hubungan antara caregiver dan lansia juga tercermin dalam interaksi ringan dan tindakan empatik yang berulang. Meskipun dalam prosesnya menghadapi kendala semantik dan manusiawi, caregiver berhasil mengatasi tantangan tersebut dengan sikap sabar dan adaptif sehingga menciptakan lingkungan perawatan yang aman dan nyaman. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas perawatan serta memperkuat hubungan interpersonal antara caregiver dan pasien.

Kata kunci : *Komunikasi Interpersonal, Pekerja Migran Indonesia, Pasien Lansia Demensia, Caregiver*

PENDAHULUAN

Salah satu negara dengan tingkat pertumbuhan populasi lansia tertinggi di Asia Timur adalah Taiwan. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendefinisikan seseorang

yang telah memasuki usia 60 tahun dapat dikatakan lansia. Menurut data terbaru Kementerian Ketenagakerjaan Taiwan yang dikutip Hendry dalam Radio Taiwan Indonesia (Hendri, 2024) bahwa jumlah penduduk yang berusia 65 tahun ke atas di Taiwan mencapai 4,41 juta jiwa pada akhir Agustus tahun 2024, terhitung dari 18,87% dari total populasi yang mencapai 23,37 juta jiwa. Usia lansia di Taiwan sebagian besar mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Seperti untuk makan, minum dan kebutuhan lainnya, yang mana hal ini tidak dapat dilakukan sendiri oleh para lansia di Taiwan. Sementara itu, sebagian lansia di Taiwan memilih untuk hidup terpisah dari keluarganya atau tinggal di daerah pedesaan. Di sisi lain, ada pula lansia yang harus ditinggalkan oleh keluarganya karena kesibukan pekerjaan. Kondisi ini membuat anggota keluarga tidak memiliki cukup waktu untuk merawat lansia, karena tuntutan pekerjaan mengharuskan mereka meninggalkan lansia (orang tuanya) untuk bekerja sehari-hari penuh (Liang, 2023).

Lansia yang ditinggalkan untuk bekerja oleh anak mereka tentu membutuhkan tenaga perawat yang akan memenuhi kebutuhan para lansia (Liang, 2023). Kebutuhan akan layanan perawatan jangka panjang, termasuk perawatan untuk orang tua dengan kondisi seperti diabetes, stroke, hipertensi, dan demensia. Pasien penderita demensia, terutama lansia sering kali kesulitan dalam berkomunikasi seperti pertanyaan yang berulang atau sulitnya mengendalikan emosi yang membuat mereka tidak mampu menyampaikan pesan dengan jelas (Wang et al., 2013). Demensia dalam penelitian Haiga, Yulson, Chaniago (2024) adalah terganggunya aktivitas seseorang yang lebih tua, termasuk aktivitas sehari-hari dan aktivitas sosial, sebagai akibat dari penurunan kognitif yang sedemikian rupa, dikenal sebagai demensia atau kepikunan. Kondisi ini dapat disertai dengan gangguan emosi, perilaku sosial, dan motivasi. Di Taiwan, jumlah pasien demensia terus meningkat.

Menurut statistik Kementerian Kesejahteraan dan Kesejahteraan Taiwan jumlah penderita demensia diperkirakan akan bertambah 48 orang setiap hari dalam dua puluh tahun ke depan, dengan peningkatan rata-rata satu orang setiap tiga puluh menit, kurang lebih 350.000 orang tahun 2024 menderita demensia di atas usia 65 tahun (Jonathan, 2024). Kondisi ini meningkatkan permintaan akan tenaga perawat (*caregiver*) jangka panjang, termasuk yang berasal dari luar negeri seperti Indonesia. Pekerja Migran Indonesia (PMI) memainkan peran penting di sektor informal, terutama dalam merawat lansia yang berkebutuhan khusus. Kementerian Ketenagakerjaan Taiwan (2025) menyatakan terdapat sekitar 274.547 pekerja migran Indonesia di Taiwan, yang terdiri atas 92.757 pekerja laki-laki dan 181.790 pekerja perempuan, dengan dominasi sektor domestik dan perawatan lansia (*caregiver*) sebanyak 166.602 orang (Workforce Development Agency, 2025).

Pekerja Migran Indonesia (PMI), khususnya yang bekerja sebagai perawat lansia (*caregiver*), menghadapi tantangan dalam proses komunikasi, terutama karena keterbatasan dalam berbahasa Mandarin atau dialek lokal serta perbedaan latar belakang budaya (Liang, 2023). Perbedaan budaya dan kesulitan bahasa membuat PMI sulit memahami kebutuhan orang tua yang menderita demensia, yang sering berbicara secara tidak langsung atau melalui isyarat (non-verbal). Hal ini dapat menyebabkan kesalahpahaman dan konflik emosional (Wang et al., 2013). Dalam praktik sederhana seperti "makan", "minum", atau "istirahat" biasanya diberikan melalui komunikasi verbal. Namun, komunikasi non-verbal sangat penting karena orang tua dengan demensia sering kali mengalami kesulitan memahami atau menanggapi ucapan. Menunjuk ke makanan untuk mengisyaratkan makan, memperlihatkan gelas untuk menunjukkan kebutuhan minum, atau menggunakan sentuhan lembut untuk menenangkan orang tua yang gelisah adalah

beberapa contoh komunikasi non-verbal. Bahasa tubuh yang ramah, intonasi suara yang lembut, dan ekspresi wajah yang ramah juga sangat membantu dalam menyampaikan pesan tanpa mengganggu emosional orang tua (Kusumawati, 2016).

Pendekatan komunikasi interpersonal dalam konteks perawatan lansia penderita demensia harus bersifat adaptif, sensitif terhadap kondisi kognitif pasien, serta mengutamakan empati. Pendekatan ini tidak hanya menekankan isi pesan, tetapi juga cara penyampaiannya, dengan memadukan komunikasi verbal yang sederhana dan komunikasi non-verbal yang hangat dan penuh perhatian (Sulistyowati, 2024). Melalui pula komunikasi semasam ini, pekerja migran Indonesia (PMI) yang berperan sebagai *caregiver* dapat membantu lansia penderita demensia merasa lebih aman, nyaman, dan dihargai. Komunikasi interpersonal yang adaptif tidak hanya menurunkan kemungkinan kesalahpahaman, tetapi juga meningkatkan efektivitas perawatan serta memperkuat kualitas hubungan antara *caregiver* dan pasien (Selvianti et al., 2019).

Menurut DeVito dalam buku Komunikasi Interpersonal, komunikasi interpersonal yang baik memiliki sejumlah ciri yang menunjukkan efektivitasanya. Komunikasi interpersonal yang efektif biasanya ditandai oleh lima kualitas utama, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan (Sendjaja et al., 2022). Kelima hal ini sangat penting dalam membangun hubungan yang hangat dan saling memahami, terutama dalam situasi perawatan lansia dengan demensia. yang memerlukan pendekatan komunikasi yang lebih sensitif dan manusiawi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pekerja migran Indonesia (*caregiver*) yang merawat lansia penderita demensia di Taiwan menerapkan hubungan komunikasi interpersonal sebagai bentuk komunikasi yang efektif dalam proses perawatan. Penelitian ini juga ingin mengetahui bagaimana para *caregiver* mengatasi berbagai kendala yang muncul dalam komunikasi interpersonal selama merawat lansia dengan kondisi demensia.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang bertujuan untuk mengeksplorasi, memahami, dan mendeskripsikan makna serta karakteristik dari suatu fenomena sosial yang tidak dapat dijelaskan secara numerik (Saryono, 2010). Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beragam teknik kualitatif, seperti observasi partisipatif dan wawancara mendalam.

Melalui observasi partisipatif, peneliti terlibat langsung dalam lingkungan subjek untuk memahami interaksi secara kontekstual. Observasi partisipatif digunakan untuk memperoleh pemahaman langsung mengenai dinamika komunikasi interpersonal antara pekerja migran Indonesia yang berperan sebagai *caregiver* dan pasien lansia penderita demensia di berbagai tempat perawatan, seperti rumah tangga pribadi, panti jompo, atau fasilitas perawatan jangka panjang (Sukardi, 2009). Melalui keterlibatan langsung ini, peneliti dapat mengamati interaksi yang terjadi secara alami, termasuk respons verbal dan nonverbal, ekspresi emosi, intonasi suara, serta bagaimana *caregiver* menyesuaikan gaya komunikasinya terhadap kondisi kognitif pasien lansia.

Wawancara mendalam digunakan untuk menggali pengalaman pribadi dan perspektif komunikatif para pekerja migran Indonesia (*caregiver*). Wawancara, baik adalah wawancara yang dilakukan secara langsung (tatap muka) maupun melalui telepon, dan tetap melibatkan kontak pribadi, sehingga pewawancara perlu memahami situasi dan kondisi untuk menentukan waktu dan tempat yang tepat dalam pelaksanaannya (Nasution, 2023). Wawancara dilakukan dengan subjek penelitian terdiri dari 2 (dua) informan yang memenuhi kriteria dengan syarat yakni (1) minimal telah bekerja tiga

tahun menjaga pasien lansia penderita demensia, (2) kondisi pasien dengan level demensia yang berbeda (3) kemampuan bahasa Mandarin level menengah. Wawancara dilakukan antara April 2025 hingga Mei 2025, sebagai berikut .

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Nama	Lama Bekerja di Taiwan	Kondisi Level Demensia	Kemampuan Bahasa Mandarin
1	Informan NS	8 Tahun	Sedang	Menengah
2	Informan R	4 Tahun	Ringan	Menengah

Sumber: Data Peneliti

Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang berarti penelitian berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena komunikasi sebagaimana adanya, bukan untuk menguji hipotesis atau menghasilkan generalisasi statistik. Pendekatan ini menekankan pada makna, konteks, dan pengalaman subjek penelitian, yaitu pekerja migran Indonesia (*caregiver*) dan pasien lansia penderita demensia di Taiwan.

Dalam konteks ini, metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara rinci komunikasi interpersonal yang terjadi di antara keduanya. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi, kemudian dianalisis secara tematik berdasarkan lima kualitas komunikasi interpersonal menurut DeVito (2016) yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

Dengan demikian, secara metodologis penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan memaknai komunikasi interpersonal dalam konteks hubungan perawatan, bukan sekadar mengukur frekuensi interaksi, melainkan memahami proses dan makna yang terkandung dalam komunikasi antara caregiver dan lansia penderita demensia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil dan Temuan

1. Hasil Penelitian Informan NS dan R dan Analisis dalam Memahami Emosional Pasien Lansia Demensia di Taiwan

Beberapa pernyataan yang telah disampaikan oleh sumber informan penelitian dalam observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, dalam konteks komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh informan PMI yang berperan sebagai *caregiver* terdapat pola komunikasi diadik yang bersifat khas dan adaptif yang diterapkan oleh Informan NS dan R. Informan dengan sadar meluangkan waktu untuk membangun interaksi yang bermakna dengan pasien lansia demensia, di tengah kesibukan informan dalam perawatan yang menuntut fisik dan emosional. Komunikasi ini biasanya terjalin dalam bentuk percakapan ringan selama kegiatan sehari-hari seperti saat makan, menonton televisi, menemani pasien olahraga dan jalan sore merawat kebersihan diri pasien, atau saat istirahat.

Upaya dalam membangun komunikasi yang akrab dan penuh empati ini bertujuan untuk menciptakan hubungan emosional yang stabil antara informan sebagai *caregiver* dan lansia. Hubungan emosional menjadi elemen penting dalam proses perawatan pasien lansia penderita demensia yang mengalami gangguan kognitif dan emosional. Ketika informan sebagai *caregiver* memperlihatkan perhatian yang penuh kehangatan dan kasih sayang melalui sikap sabar, bahasa tubuh yang hangat,

serta konsistennya respons yang diberikan, membuat lansia merasa dihargai dan merasa aman, dan pada akhirnya dapat menghasilkan kualitas interaksi dan kenyamanan dalam proses perawatan yang dilakukan oleh informan sebagai *caregiver*. Informan NS bekerja selama lebih kurang 8 (delapan) tahun di Taiwan sebagai *caregiver* memiliki kemampuan penguasaan bahasa Mandarin level menengah yang merawat pasien lansia berusia 86 tahun yang mengidap demensia parah, berikut kutipan hasil wawancara:

“Saya biasanya membuka obrolan sih, nah... nenek biasa kalo jam 10 pagi itu suka nonton TV disitu saya tanyain sambil memijit kaki nenek, misal nanyain rambut nenek bagus kemaren abis ke salon mana sama bos?. Disitu nenek tu suka langsung cerita banyak, ya walaupun saya ga ngerti nenek ngomong apa karena pake bahasa Tayu, ya saya jawab kalo bahasa Indonesia nya ya “oh iya kah” “wah hebat Nenek”. Nenek paling suka cerita tentang masa muda nya nenek, ya walaupun diulang-ulang.”

(NS) Wawancara, 28 April 2025

Dari pernyataan yang disampaikan pada kutipan di atas, informan NS berupaya menciptakan keterbukaan antara informan NS dan pasien lansia dengan membuka obrolan hangat. Ketika ditanya, pasien langsung terbuka untuk menjawab dan menceritakan hal-hal yang pernah dilewati oleh pasien lansia sewaktu muda meski apa yang menjadi topik pembahasan pasien sudah berulang kali diceritakan. Hal ini menunjukkan rasa nyaman dan percaya pasien lansia terhadap informan NS, pasien lansia merasa dihargai dan didengar. Tindakan tersebut mencerminkan adanya unsur keterbukaan dan empati sebagaimana dijelaskan oleh Joseph A. DeVito dalam teori komunikasi interpersonal. DeVito menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif ditandai oleh keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan (DeVito, 2016). Hal ini terlihat dari bagaimana *caregiver* tetap sabar dan menghargai pembicaraan pasien meski berulang, serta menggunakan pendekatan non-verbal yang hangat untuk membangun kedekatan emosional.

Lebih dari itu, interaksi yang berlangsung secara berulang dan mendalam ini juga dapat dipahami melalui Teori Penetrasi Sosial (*Social Penetration Theory*) yang dikembangkan oleh Altman dan Taylor (1973). Teori ini menjelaskan bahwa hubungan interpersonal berkembang dari komunikasi dangkal menjadi lebih intim melalui proses pengungkapan diri (*self-disclosure*) dan keintiman emosional (Altman dan Taylor, 1973). Meskipun ada kendala bahasa, konsistensi *caregiver* dalam mendampingi, mendengar, dan memberi ruang pada lansia untuk berbagi kenangan, merupakan bentuk penetrasi sosial yang menciptakan ikatan emosional lebih dalam. Selanjutnya informan R yang bekerja merawat lansia demensia berusia 92 tahun selama kurang lebih 4 (empat) tahun, berikut kutipan wawancara:

“Ama saya kalo pas makan itu suka diem aja, kadang kalo ga diperhatiin suka ga dimakan sayurnya cuma makan ikan sama nasi aja, saya pernah tanya kenapa sayurnya ga dimakan, Ama ga jawab, disitu saya faham karena kalo siang hari suma saya dan Ama aja yang makan dirumah jadi mungkin Ama sedih karena makan sendirian aja, ya... biasalahkan kalo orang tua tu kadang pengen makannya ditemenin sama keluarga, kalo lagi kek gitu saya bantu ambilin sayurnya tarok di dalam mangkok nasi Ama, sambil bilang Ama sayurnya di makan ya, saya juga makan berdua sama Ama.”

(R) Wawancara, 5 Mei 2025

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa informan R tidak memberikan teguran langsung atau menunjukkan sikap memaksa, melainkan mencoba memahami emosi lansia secara lebih dalam. Tindakan seperti menyajikan sayur ke dalam mangkuk nasi sambil mengajak makan bersama menjadi bentuk komunikasi empatik yang menekankan pada kedekatan emosional dan dukungan langsung. Tindakan ini mencerminkan ciri komunikasi interpersonal yang efektif sebagaimana dijelaskan oleh Joseph A. DeVito dalam teori

komunikasi interpersonal, yaitu adanya empati, sikap mendukung, serta sikap positif dalam interaksi (Sendjaja et al., 2022).

Dalam konteks ini, empati ditunjukkan melalui tindakan kecil yang bermakna, yang mampu membangun kenyamanan psikologis bagi lansia penderita demensia. Sikap mendukung dan suportif dari *caregiver* sangat berperan penting dalam membantu lansia merasa dihargai, tenang, dan emosionalnya tetap stabil. Respons yang sabar, menenangkan, dan tanpa paksaan merupakan bentuk penghargaan atas kondisi lansia sebagai individu. Hubungan emosional yang tumbuh dari interaksi ini juga dapat dijelaskan melalui Teori Penetrasi Sosial dari Altman dan Taylor (1973), yang menyatakan bahwa kedekatan interpersonal berkembang dari interaksi dangkal menuju keterbukaan emosional yang lebih dalam melalui proses pengungkapan diri secara bertahap.

Dalam komunikasi interpersonal yang efektif antara *caregiver* dan lansia penderita demensia, prinsip kesetaraan tetap penting untuk dijaga. Kesetaraan dalam konteks ini bukan berarti menyamakan peran, melainkan menunjukkan penghargaan terhadap martabat lansia sebagai individu yang tetap memiliki hak untuk didengarkan, dihargai, dan diperlakukan dengan hormat. Hal tersebut dapat diamati dalam pernyataan informan berikut:

“Nenek tu kalo nanya tanggal itu ga cukup satu atau dua kali, mesti lima sampe tujuh kali, sampe kadang saya ambil kalender dan tunjukin ke nenek, baru tu nenek mau percaya, minum obat juga saya harus ingatin berkali-kali, kadang udah saya siapin di atas meja tetep lupa diminum sama nenek, kalo udah kek gitu saya yang inisiatif bawa air minum sama obatnya ke depan tv kasih ke nenek, nenek paling ketawa sambil jawab ‘oiya saya lupa minum.’”

(NS) Wawancara, 28 April 2025

Dari kutipan wawancara di atas, perilaku yang ditunjukkan oleh informan mencerminkan bentuk penghormatan terhadap lansia tanpa memberikan penilaian negatif atau memperlihatkan sikap merasa lebih tinggi. Dalam menghadapi kondisi lansia yang mengalami penurunan daya ingat, informan tidak menunjukkan rasa kesal, melainkan memilih untuk bersikap sabar dan memahami keadaan tersebut. Ia memberikan bantuan dengan cara-cara sederhana namun bermakna, seperti menunjukkan kalender saat lansia berulang kali menanyakan tanggal, atau secara langsung membawakan air dan obat saat lansia lupa minum.

Pendekatan ini menjadi cerminan dari komunikasi yang setara dan empatik, yang mampu menciptakan lingkungan emosional yang aman dan nyaman bagi lansia. Dengan bentuk komunikasi seperti ini, lansia tetap merasa dihargai, diterima, dan diberikan ruang untuk menjalani hari-harinya meskipun dalam keterbatasan fungsi kognitifnya.

Dalam beberapa situasi, terutama pada saat lansia menunjukkan sikap penolakan dan perilaku agresif terhadap perawatan yang diberikan, informan sebagai *caregiver* mengambil sikap tegas namun tetap mengutamakan pendekatan persuasif dan penuh kesabaran. Meskipun menghadapi dilema emosional, para *caregiver* berupaya untuk mengedepankan profesionalisme dan empati secara seimbang, sembari menahan tekanan dari keterbatasan bahasa, perbedaan budaya, serta dinamika kerja yang kompleks. Sebagai wujud afeksi sekaligus pendekatan interpersonal yang positif, informan sebagai *caregiver* sering kali mengekspresikan kepedulian melalui tindakan-tindakan sederhana namun dilakukan secara konsisten. Contohnya antara lain: mengingatkan kebiasaan pasien lansia, mengapresiasi hal-hal kecil yang dilakukan pasien lansia, memberikan pujian atas respons positif, dan meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan atau cerita lansia—meskipun dalam keterbatasan komunikasi verbal.

Perhatian semacam ini diyakini dapat membangun rasa percaya dan keterikatan emosional yang tinggi, yang berperan penting dalam mendukung kesehatan mental atau psikologis lansia. Dengan memahami dan menerapkan lima kualitas komunikasi interpersonal yang efektif menurut Joseph A. DeVito yakni keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap

positif, dan kesetaraan pekerja migran Indonesia (*caregiver*) tidak hanya membangun hubungan perawatan yang fungsional, tetapi juga hubungan yang manusiawi. Prinsip komunikasi interpersonal ini berperan penting dalam menjembatani perbedaan bahasa dan budaya antara *caregiver* dan pasien lansia di Taiwan, serta dalam menciptakan kualitas hidup yang lebih baik bagi lansia penderita demensia. Perilaku konsisten *caregiver* dalam merespons kebutuhan emosional pasien, seperti memahami pengulangan pertanyaan atau menemani saat makan, mencerminkan proses terbentuknya hubungan yang lebih dalam dari waktu ke waktu. Hal ini dapat dijelaskan menggunakan Teori Penetrasi Sosial oleh Altman dan Taylor (1973), yang menekankan bahwa hubungan interpersonal berkembang secara bertahap melalui keterbukaan diri (*self-disclosure*), pengalaman bersama, dan interaksi yang berulang. Dengan demikian, interaksi antara *caregiver* dan pasien tidak hanya bersifat fungsional, melainkan mencerminkan kedekatan emosional yang tumbuh secara bertahap.

2. Kendala Komunikasi Interpersonal (*Caregiver*) dalam Memahami Kebutuhan Emosional Lansia Penderita Demensia

Di balik upaya membangun komunikasi interpersonal yang empatik dan manusiawi, para pekerja migran Indonesia (*caregiver*) di Taiwan juga menghadapi berbagai kendala dalam menjalin komunikasi yang efektif dengan pasien lansia penderita demensia. Kendala komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai segala hambatan atau gangguan yang menghalangi kelancaran proses komunikasi antar individu yang terlibat. Dalam konteks penelitian ini, komunikator yang dimaksud adalah pekerja migran Indonesia sebagai *caregiver*, sementara komunikasi adalah pasien lansia penderita demensia yang mereka rawat. Secara umum, kendala komunikasi interpersonal terbagi menjadi tiga, yaitu kendala mekanik, kendala semantik, dan kendala manusiawi (Sendjaja et al., 2022). Namun, fokus utama dalam kajian ini adalah kendala semantik dan kendala manusiawi, karena keduanya paling dominan memengaruhi efektivitas komunikasi antara *caregiver* dan lansia demensia. Salah satu kendala semantik yang sering muncul adalah perbedaan persepsi dan interpretasi pesan antara *caregiver* dan pasien lansia.

Faktor-faktor seperti keterbatasan fungsi kognitif lansia akibat demensia, perbedaan latar belakang budaya dan bahasa, serta perbedaan generasi turut memengaruhi cara berpikir dan menafsirkan makna pesan. Dalam banyak kasus, *caregiver* menyampaikan bahwa pasien sering kali tidak memahami instruksi yang diberikan atau merespons secara tidak sesuai. Sebaliknya, *caregiver* pun mengalami kesulitan dalam memahami ekspresi verbal maupun nonverbal dari pasien, yang sering kali tidak logis atau tidak koheren secara linguistik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, *caregiver* mengungkapkan bahwa mereka kerap mengalami kebingungan atau frustrasi ketika menghadapi lansia yang berulang kali menanyakan hal yang sama, menolak tindakan perawatan, atau menunjukkan perilaku membingungkan. Salah satu informan menyampaikan:

“Nenek itu kalau nanya tanggal bisa sampai lima sampai tujuh kali, kadang saya harus tunjukin kalender biar percaya. Kalau obat lupa diminum, saya bawain langsung ke depan TV sambil bilang ‘Nenek, ini obatnya ya’. Nenek biasanya senyum lalu bilang ‘Oiya, saya lupa’.”

(NS) Wawancara, 28 April 2025

Kutipan tersebut menggambarkan bagaimana *caregiver* mencoba menyesuaikan strategi komunikasinya secara sabar dan empatik, tanpa menyalahkan kondisi pasien atau menunjukkan sikap superior. Dalam hal ini, *caregiver* menghadapi *semantic noise* atau gangguan makna, namun berupaya mengelola komunikasi dengan tetap menjaga ketenangan emosional lansia. Selain kendala semantik, para *caregiver* juga menghadapi kendala manusiawi, yaitu hambatan yang berasal dari kondisi internal komunikator, seperti kelelahan fisik dan

emosional. Pekerjaan merawat lansia bukan hanya menuntut kekuatan fisik, tetapi juga kesabaran tinggi serta kestabilan emosi. Banyak *caregiver* menghadapi tekanan dari jam kerja yang panjang, tanggung jawab yang kompleks, serta jarak emosional akibat keterbatasan bahasa dan perbedaan budaya. Beberapa informan mengeluhkan kondisi tubuh yang sering kelelahan, *homesick*, dan rasa tertekan secara psikologis akibat rutinitas yang monoton namun berat secara emosional.

B. Pembahasan

1. Komunikasi Interpersonal Pekerja Migran Indonesia (*Caregiver*) dalam Memahami Emosi Lansia Penderita Demensia di Taiwan Berdasarkan Teori Komunikasi Interpersonal DeVito dan *Social Penetration Theory* (Altman & Taylor)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap para pekerja migran Indonesia (PMI) yang bekerja sebagai *caregiver* bagi lansia penderita demensia di Taiwan, komunikasi interpersonal yang digunakan dapat dijelaskan melalui pendekatan teori Joseph A. DeVito tentang lima prinsip komunikasi interpersonal yang efektif. Kelima prinsip tersebut adalah keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan (DeVito, 2016). Komunikasi interpersonal yang ditunjukkan para *caregiver* dalam merespons emosi lansia demensia memperlihatkan penerapan prinsip-prinsip ini secara nyata dan konsisten.

a. Keterbukaan

Keterbukaan ditunjukkan oleh *caregiver* melalui inisiatif untuk memulai percakapan ringan dalam situasi informal, seperti saat menonton televisi, memijat kaki pasien, atau menemaninya makan. Dalam wawancara dengan informan NS, terlihat bahwa *caregiver* mencoba membuka komunikasi dengan pertanyaan ringan, seperti menanyakan potongan rambut pasien. Respons pasien yang kemudian menceritakan pengalaman masa lalu, walaupun diulang-ulang, menunjukkan rasa nyaman dan kepercayaan yang tumbuh. Fenomena ini sejalan dengan pandangan DeVito bahwa keterbukaan dalam komunikasi interpersonal membangun dasar dari hubungan yang kuat (DeVito, 2016).

b. Empati

Empati tidak hanya melibatkan aspek kognitif dan emosional, tetapi juga dipengaruhi oleh nilai subjektif dan penilaian pribadi *caregiver* terhadap pasien. Lebih lanjut, penelitian oleh Aulia (2023) menekankan bahwa empati dalam perawatan lansia dengan demensia memungkinkan *caregiver* untuk mengekspresikan dan mengkomunikasikan emosi mereka secara bebas, serta merasakan harga diri dan mengurangi stres. Hal ini menunjukkan bahwa empati bukan hanya bermanfaat bagi pasien, tetapi juga bagi kesejahteraan emosional *caregiver* itu sendiri. Dalam konteks ini, penerapan empati oleh *caregiver* tidak hanya meningkatkan kualitas perawatan yang diberikan kepada lansia penderita demensia, tetapi juga memperkuat hubungan interpersonal yang mendalam antara *caregiver* dan pasien. Oleh karena itu, penting bagi *caregiver* untuk mengembangkan dan menerapkan empati dalam setiap interaksi mereka dengan pasien, guna menciptakan lingkungan perawatan yang lebih manusiawi dan efektif.

c. Sikap Mendukung

Caregiver hadir secara konsisten dalam keseharian pasien, memberikan dukungan dengan tidak memaksa, serta menghormati preferensi pasien. Ketika pasien mengalami kebingungan atau lupa meminum obat, *caregiver* tetap sabar mengingatkan bahkan menyajikan langsung obat kepada pasien dengan

pendekatan lembut. Sikap mendukung ini membantu menciptakan rasa aman dan meningkatkan kualitas hubungan antara *caregiver* dan lansia. Ini memperkuat temuan sebelumnya dalam literatur bahwa konsistensi dan dukungan emosional berperan penting dalam perawatan pasien dengan demensia.

d. Sikap Positif

Dalam menghadapi repetisi pertanyaan atau perilaku yang membingungkan dari pasien demensia, *caregiver* tetap menunjukkan sikap positif dan tidak mudah tersulut emosi. Contohnya terlihat ketika *caregiver* tidak menunjukkan frustrasi saat pasien menanyakan tanggal berulang kali, namun memilih untuk menunjuk kalender atau menjawab dengan nada bersahabat. Pendekatan ini mencerminkan sikap positif yang disarankan oleh DeVito (2016) sebagai kunci keberhasilan komunikasi interpersonal, khususnya dalam konteks perawatan.

e. Kesetaraan

Kesetaraan dalam komunikasi terlihat dari cara *caregiver* memperlakukan lansia dengan penuh hormat, tidak memaksakan kehendak, dan tetap memberikan ruang kepada pasien untuk menyampaikan keinginan mereka. Meskipun lansia mengalami keterbatasan kognitif, *caregiver* tetap menunjukkan penghargaan terhadap martabat mereka. Pendekatan ini tidak hanya mendukung keefektifan komunikasi, tetapi juga memperkuat hubungan emosional yang setara dan saling menghargai.

Prinsip-prinsip komunikasi interpersonal menurut DeVito (2016) tersebut berjalan seiring dengan praktik yang dilakukan oleh para *caregiver*. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Selano et al., (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal yang berlandaskan empati dan dukungan emosional meningkatkan kenyamanan dan kesehatan mental pasien lansia penderita demensia. Berdasarkan paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan kelima prinsip komunikasi interpersonal menurut DeVito menjadi fondasi dalam hubungan komunikasi interpersonal *caregiver* PMI terhadap lansia demensia di Taiwan. Penerapan prinsip ini mendukung hubungan emosional yang lebih erat, menjadikan komunikasi tidak hanya sebagai alat penyampaian pesan tetapi juga sebagai jembatan psikologis yang membangun kenyamanan dan kepercayaan pasien dalam proses perawatan jangka panjang.

Penguatan Hubungan Emosional Caregiver dan Lansia melalui *Social Penetration Theory* (Altman & Taylor)

Selain prinsip-prinsip komunikasi menurut DeVito, hubungan antara *caregiver* dan pasien lansia penderita demensia juga dapat dijelaskan melalui Teori Penetrasi Sosial (*Social Penetration Theory*) oleh Altman dan Taylor (1973) yang menjelaskan bahwa hubungan interpersonal berkembang secara bertahap, dari interaksi permukaan menuju kedalaman emosional yang lebih besar, melalui proses pengungkapan diri (*self-disclosure*) yang berulang. Dalam konteks ini, interaksi ringan sehari-hari yang dilakukan oleh *caregiver* seperti menemani pasien makan, memijat kaki, mendengarkan cerita masa lalu, atau menanggapi pertanyaan berulang, bukan sekadar rutinitas fisik, melainkan bagian dari proses penetrasi sosial yang memperdalam ikatan emosional. Meskipun ada hambatan bahasa, *caregiver* tetap konsisten dalam menemani pasien dan merespons secara emosional, sehingga menciptakan rasa aman dan kepercayaan . Sebagaimana diungkapkan oleh Altman dan Taylor (1973), kedekatan interpersonal tidak tercipta secara instan, melainkan melalui interaksi yang terus-menerus, berbasis pengalaman bersama, dan dibangun di atas kepercayaan yang diperkuat seiring waktu. Hal ini diperkuat oleh kutipan informan NS yang tetap merespons pertanyaan

berulang dengan kesabaran dan tidak merasa terganggu, bahkan mengambil inisiatif untuk membawa kalender dan menunjukkan tanggal secara langsung. Bentuk respons ini menunjukkan bahwa keterbukaan dan konsistensi dalam berinteraksi mampu menumbuhkan relasi yang lebih dalam.

Penetrasi sosial dalam hubungan antara *caregiver* dan lansia juga tercermin dalam tindakan empatik yang berulang, seperti menyuapi makanan, menemani saat istirahat, atau mendengarkan cerita. Tindakan-tindakan tersebut menciptakan kedekatan emosional yang melampaui hubungan kerja semata. Interaksi yang intensif dan penuh makna ini membantu *caregiver* memahami lansia tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi sebagai individu dengan kebutuhan emosi yang kompleks. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh yang menemukan bahwa hubungan emosional antara *caregiver* dan pasien lansia menjadi salah satu indikator keberhasilan perawatan jangka panjang. Hubungan tersebut dibangun melalui kedekatan emosional yang diperoleh dari interaksi yang intim dan berulang, sebagaimana dijelaskan dalam *Social Penetration Theory*. Dengan demikian, melalui penerapan prinsip-prinsip komunikasi interpersonal dari DeVito serta proses penetrasi sosial seperti yang dijelaskan oleh Altman dan Taylor, *caregiver* PMI di Taiwan mampu membangun hubungan emosional yang kuat dan berkelanjutan dengan pasien lansia penderita demensia. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas komunikasi, tetapi juga berdampak positif pada kondisi psikologis dan kesejahteraan lansia secara keseluruhan.

2. Kendala Komunikasi Interpersonal antara Pekerja Migran Indonesia (*Caregiver*) dan Lansia Penderita Demensia di Taiwan Berdasarkan Teori DeVito dan *Social Penetration Theory*

Kendala komunikasi interpersonal yang dialami oleh pekerja migran Indonesia (PMI) dalam merawat lansia penderita demensia di Taiwan dapat dipahami melalui dua dimensi utama: kendala semantik dan kendala manusiawi. Kedua kendala ini dapat dianalisis lebih dalam dengan menggunakan teori komunikasi interpersonal dari Joseph A. DeVito serta *Social Penetration Theory* dari Altman dan Taylor.

a. Kendala Semantik dalam Komunikasi Interpersonal

Kendala semantik muncul akibat perbedaan dalam interpretasi makna pesan antara *caregiver* dan pasien lansia. Hal ini diperparah oleh gangguan fungsi kognitif yang dialami lansia demensia serta perbedaan budaya dan bahasa antara *caregiver* Indonesia dan pasien Taiwan. Dalam wawancara, *caregiver* banyak mengungkapkan kebingungan ketika lansia menolak perawatan atau menunjukkan perilaku yang tidak koheren. Kesulitan dalam memahami ekspresi verbal maupun nonverbal pasien sering kali menimbulkan tantangan tersendiri. Sebagaimana dijelaskan dalam teori DeVito, salah satu faktor penting dalam komunikasi interpersonal adalah keterbukaan dan kejelasan pesan.

Ketika makna tidak tersampaikan dengan baik, maka komunikasi menjadi terhambat. Namun, para *caregiver* tetap berusaha mengelola hambatan ini dengan kesabaran dan strategi komunikatif, seperti menggunakan bahasa tubuh yang lembut, menunjuk langsung objek (seperti kalender), atau menggunakan intonasi bersahabat. Pendekatan ini mencerminkan kemampuan mereka dalam menerapkan prinsip komunikasi yang efektif meskipun dalam keterbatasan. Teori penetrasi sosial juga membantu menjelaskan bagaimana komunikasi tetap dibangun secara bertahap meski terdapat kendala semantik. Interaksi yang berulang dan konsisten dari *caregiver* menciptakan rasa aman dan kepercayaan bagi pasien, memungkinkan terciptanya komunikasi yang lebih dalam dari waktu ke waktu.

b. Kendala Manusawi dalam Komunikasi Interpersonal

Kendala manusiaawi muncul dari sisi *caregiver* itu sendiri, terutama yang berkaitan dengan kondisi fisik dan emosional. Informan mengungkapkan kelelahan, stres, bahkan *homesick* sebagai bagian dari dinamika pekerjaan merawat lansia. Jam kerja panjang, tuntutan emosional yang tinggi, dan keterbatasan komunikasi sering membuat *caregiver* berada dalam tekanan yang berat. Salah satu informan menceritakan pengalamannya menghadapi pasien yang terus mengulang pertanyaan yang sama hingga lima sampai tujuh kali. Alih-alih menunjukkan frustrasi, *caregiver* memilih untuk bersikap sabar dan menanggapi dengan menunjuk kalender atau membawa langsung obat ke pasien. Respons ini mencerminkan sikap positif dan mendukung yang menjadi bagian dari prinsip komunikasi efektif versi DeVito.

Dalam konteks *Social Penetration Theory*, hambatan emosional ini justru menjadi penguatan dalam membentuk relasi interpersonal yang lebih intim. Ketika *caregiver* tetap memilih untuk menanggapi pasien dengan empati meski dalam kondisi lelah, hal itu menunjukkan tingkat kedekatan emosional yang tinggi. Kesediaan untuk tetap terhubung secara emosional dalam kondisi sulit memperlihatkan adanya hubungan interpersonal yang kuat dan mendalam. Penelitian oleh juga menggarisbawahi bahwa tekanan kerja tinggi dalam lingkungan lintas budaya dapat direndah melalui hubungan emosional yang sehat antara *caregiver* dan pasien. Artinya, kekuatan komunikasi interpersonal menjadi kunci dalam menjaga kualitas hubungan perawatan di tengah berbagai kendala yang ada.

Dengan demikian, meskipun komunikasi antara *caregiver* PMI dan lansia penderita demensia di Taiwan menghadapi tantangan semantik dan manusiaawi, hubungan komunikasi interpersonal yang diterapkan tetap mencerminkan penerapan prinsip komunikasi interpersonal yang kuat. Melalui pengulangan interaksi, konsistensi respons, dan sikap empatik, hubungan emosional tetap bisa dibangun dan dipertahankan. Teori DeVito dan *Social Penetration* menjadi kerangka yang relevan untuk memahami proses komunikasi ini secara utuh dan manusiaawi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai pengalaman komunikasi interpersonal antara pekerja migran Indonesia (*caregiver*) dan pasien lansia penderita demensia di Taiwan, terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengalaman komunikasi interpersonal yang digunakan *caregiver* secara aktif menerapkan lima prinsip utama komunikasi interpersonal, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Kelima elemen ini berperan penting dalam membangun hubungan yang tidak hanya berfokus pada aspek fungsional perawatan, tetapi juga pada aspek emosional. Lansia merasa dihargai dan diperlakukan secara manusiaawi, meskipun mereka mengalami penurunan fungsi kognitif akibat demensia.
2. Terdapat dua jenis hambatan utama dalam komunikasi antara *caregiver* dan pasien lansia penderita demensia. Pertama, hambatan semantik yang muncul akibat keterbatasan kognitif pasien serta perbedaan budaya dan bahasa. Kedua, hambatan manusiaawi yang berasal dari kelelahan fisik dan emosional *caregiver*. Kondisi ini kerap memunculkan rasa frustrasi, terutama ketika pasien mengulangi pertanyaan atau menolak perawatan.
3. Dalam mengatasi hambatan tersebut, *caregiver* menerapkan upaya pendekatan yang sabar dan empatik. Para *caregiver* menggunakan komunikasi yang adaptif, seperti memanfaatkan bahasa tubuh yang lembut, menunjuk objek, serta memberikan respons positif dan konsisten. Pendekatan ini

memungkinkan terjalinnya komunikasi yang efektif, meskipun dalam kondisi yang penuh tantangan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, berikut disampaikan saran untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan *caregiver* serta pengembangan penelitian selanjutnya.

1. Untuk penyedia jasa *caregiver*, agensi, dan *stakeholder*: Diperlukan pelatihan komunikasi interpersonal yang lebih komprehensif bagi *caregiver*, mencakup teknik empati, keterampilan mendengarkan aktif, serta strategi menghadapi hambatan komunikasi. Selain itu, *stakeholder* perlu memberikan dukungan psikologis yang memadai guna membantu *caregiver* mengatasi stres dan kelelahan akibat tuntutan pekerjaan.
2. Untuk pekerja migran Indonesia, khususnya *caregiver*: Disarankan agar para *caregiver* terus mengembangkan kemampuan komunikasi, baik verbal maupun nonverbal. Upaya ini dapat dilakukan melalui latihan berbahasa lokal dan pembelajaran teknik komunikasi yang relevan. Di samping itu, menjaga kesehatan mental dan fisik melalui kegiatan relaksasi serta dukungan sosial menjadi penting agar mereka tetap mampu memberikan perawatan secara optimal.
3. Untuk penelitian selanjutnya: Penelitian di masa mendatang dapat difokuskan pada pola komunikasi interpersonal antara *caregiver* dan kelompok pasien lainnya, seperti anak-anak dengan *down syndrome* atau pasien pasca kecelakaan. Studi ini akan memperkaya pemahaman tentang dinamika komunikasi dalam konteks yang berbeda, sekaligus berkontribusi pada pengembangan strategi komunikasi dan pelatihan yang lebih efektif bagi *caregiver*.

REFERENSI

- Aulia, N. N. (2023). *Dampak Program Caregiver Meeting Terhadap Penerimaan Diri Caregiver Keluarga Di Yayasan Alzheimer Indonesia* [Bachelorthesis, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta].
- Altman, I., & Taylor, D. A. (1973). Social Penetration: The Development Of Interpersonal Relationships. Holt, Rinehart & Winston.
- Devito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book* (14th Ed.). Pearson Education.
- Haiga, Y., Yulson, & Chaniago, S. R. (2024). Demensia. *Scientific Journal*, *III* (5), 283–291.
- Hendri. (2024, October 21). Penuaan Penduduk Taiwan Meningkat Pesat, 7 Kota Dan Kabupaten Ini Diperkirakan Akan Memasuki Tahap “Super Tua” Lebih Awal. *Radio Taiwan International*. <Https://Id.Rti.Org.Tw/News/View/Id/107632>
- Jonathan. (2024, August 30). *Pasien Demensia Taiwan Tembus 350.000 Orang, Rata-Rata Bertambah 48 Orang/Hari*. Pts News Network. <Https://News.Pts.Org.Tw/Article/712486>
- Kusumawati, T. I. (2016). Komunikasi Verbal Dan Nonverbal. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, *6*(2), 83–98.
- Liang, L. F. (2023). Managing Work And Care: Does Employing A Live-In Migrant Care Worker Fill The Gap? The Example Of Taiwan. *Social Policy And Society*, *22*(4), 581–593. <Https://Doi.Org/10.1017/S1474746421000233>
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cv. Harva Creative.
- Saryono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Pt. Alfabeta.

- Selvianti, Hairunnisa, & Kadek Dristiana Dwivayani. (2019). KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DAN LANSIA DALAM MEMBERI DUKUNGAN SOSIAL DI PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA NIRWANA PURI SAMARINDA. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 7(3), 170–183.
- Selano, M. K., Suyami, S., Suryani, L., Melastiti, E., Puspitadewi, T. R., & Haryani, S. (2025). *Buku Ajar Konsep Dasar Keperawatan*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sendjaja, S. D., Rahardjo, T., Pradekso, T., & Sunarwinadi, I. R. (2022). *Teori Komunikasi* (3rd Ed.). Universitas Terbuka.
- Sim, M., Park, S., & Lee, S. (2023). Empathy Types Of Caregivers For People With Dementia: A Review Of Recent Studies. *Journal Of Geriatric Psychiatry And Neurology*, 36(3), 169-179. Retrieved From.
- Sukardi. (2009). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi Dan Praktiknya*. Bumi Aksara.
- Sulistiyowati, N. (2024). Penggunaan Bahasa Verbal dan Nonverbal dalam Komunikasi Antarbudaya Studi Kasus Pekerja Migran. *SIMATANLARI: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra*, 1 (1), 19–23.
- Wang, J. J., Hsieh, P. F., & Wang, C. J. (2013). Long-term care nurses' communication difficulties with people living with dementia in Taiwan. *Asian Nursing Research*, 7(3), 99–103. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2013.06.001>
- Workforce Development Angency, M. (2025, April). *Foreign Workers Statistics*. Ministry Of Labor Taiwan.