

**HAMBATAN KOMUNIKASI ANTARA TUTOR DAN  
WARGA BELAJAR PADA PROGRAM PAKET C  
DI PUSAT KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT  
HUTUO LESTARI**

Oleh :

**CIKITHA FEBLISTYA IS. HASAN  
S2218038**

**SKRIPSI**

*Untuk Memperoleh Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana  
Ilmu Komunikasi Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*



**PROGRAM SARJANA (S1)  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
2024**

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

**HAMBATAN KOMUNIKASI ANTARA TUTOR DAN WARGA  
BELAJAR PADA PROGRAM PAKET C DI PUSAT  
KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT HUTUO LESTARI**

Oleh :

**CIKITHA FEBLISTYA IS. HASAN**  
**NIM: S2218038**

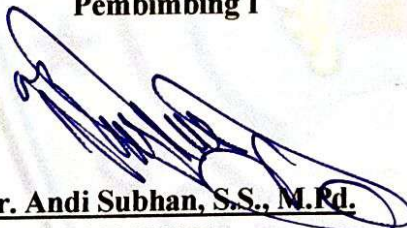
**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Telah Disetujui dan Siap Diseminarkan

Gorontalo, 12 Juni 2024

**Pembimbing I**

  
**Dr. Andi Subhan, S.S., M.Pd.**  
**NIDN: 0923098001**

**Pembimbing II**

  
**Dwi Ratnasari, S.Sos., M.I.Kom.**  
**NIDN: 0928068903**

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi  
Universitas Ichsan Gorontalo**

  
**Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si.**  
**NIDN: 0922047803**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

### HAMBATAN KOMUNIKASI ANTARA TUTOR DAN WARGA BELAJAR PADA PROGRAM PAKET C DI PUSAT KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT HUTUO LESTARI

Oleh:

CIKITHA FEBLISTYA IS. HASAN  
NIM: S2218038

#### SKRIPSI

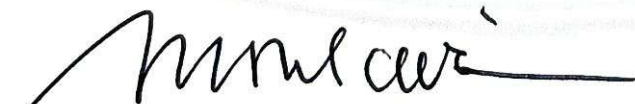
Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui  
Oleh Tim Penguji Pada Tanggal 19 Juni 2024

1. Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si.
2. Cahyadi Saputra Akasse, S.I.Kom., M.I.Kom.
3. Fadlih Awwal Hasanuddin, S.IP., M.I.Kom.
4. Dr. Andi Subhan, S.S., M.Pd.
5. Dwi Ratnasari, S.Sos., M.I.Kom.



Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosian dan Ilmu Politik



Dr. Mochammad Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.S.i.  
NIDN: 0913027101

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi



Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si  
NIDN: 0922047803

## **ABSTRACT**

**CIKITHA FEBLISTYA IS. HASAN. S2218038. THE COMMUNICATION BARRIERS BETWEEN TUTORS AND COMMUNITY LEARNERS IN THE PACKAGE C PROGRAM AT THE COMMUNITY LEARNING ACTIVITY CENTER OF HUTUO LESTARI**

*This study aims to find the communication barriers between tutors and community learners in the Package C program at the Community Learning Activity Center of Hutuo Lestari. This study is conducted through a qualitative method with a descriptive presentation. It applies a purposive technique in the informant determination. The data collection techniques are observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that at the Hutuo Lestari Community Learning Center, several communication barriers exist during the teaching and learning process. The main barrier indicated is the semantic barrier. Some tutors and community learners are from different regions. Besides that, the barriers are also found to be physical, psychological, and physiological.*

*Keywords: communication barriers, tutors, community learners, Package C Program*



## **ABSTRAK**

**CIKITHA FEBLISTYA IS. HASAN. S2218038. HAMBATAN KOMUNIKASI ANTARA TUTOR DAN WARGA BELAJAR PADA PROGRAM PAKET C DI PUSAT KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT HUTUO LESTARI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hambatan komunikasi antara tutor dan warga belajar program paket C dan untuk menganalisis upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan antara tutor dan warga belajar program paket C di PKBM Hutuo Lestari. Metode yang digunakan di dalam penelitian ini melalui pendekatan kualitatif dengan penyajian secara deskriptif. Penentuan populasi dan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive serta teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Hutuo Lestari terdapat beberapa hambatan komunikasi saat proses belajar mengajar berlangsung, hambatan utamanya adalah hambatan semantik, karena beberapa tutor dan warga belajar berasal dari daerah yang berbeda, selain itu ada juga hambatan fisik, psikologis dan hambatan fisiologis.

Kata kunci: hambatan komunikasi, tutor, warga belajar, Program Paket C

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

Jika gelar dan kejayaan tak lagi mampu menyemangati mu, jadikanlah umur dan wajah orang tuamu sebagai pendorong dan kekuatan untuk mencapai targetmu.

Ingat tak semua orang memiliki jatah waktu yang sama

### **PERSEMBAHAN:**

Karya tulis ini peneliti persembahkan kepada kedua Orang Tua tersayang (Almarhumah Ibu), keluarga, kerabat dekat, kepala dan staf PKBM Hutuo Lestari, dosen – dosen yang banyak memudahkan serta teman-teman yang sudah banyak mendukung, dan memberikan bantuan selama proses kuliah hingga penyelesaian skripsi ini.

Dan untuk:

Almamaterku Tercinta

Universitas Ichsan Gorontalo

## SURAT PERNYATAAN

Nama : Cikitha Feblistya Is. Hasan

NIM : S2218038

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul : Hambatan Komunikasi Antara Tutor dan Warga Belajar pada Program Paket C di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Hutuo Lestari.

Dengan Ini Saya Menyatakan Bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di Universitas lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang telah di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sangsi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.



Gorontalo, Juni 2024

  
CIKITHA FEBLISTYA IS. HASAN

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah *Subhanahu Wata'ala* berkat Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. *Shalawat* serta salam semoga selalu tercurahkan kepada tokoh teladan kita Nabi Muhammad *shallallahu alaihi wasallam*.

Penulis sangat merasa bersyukur karena meskipun banyak rintangan, tantangan dan cobaan, skripsi yang berjudul **“Hambatan Komunikasi antara Tutor dan Warga Belajar pada Program Paket C di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Hutuo Lestari”** akhirnya dapat diselesaikan. Skripsi ini dibuat dengan tujuan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi S1 dan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Ichsan Gorontalo.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang memberikan dukungan moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si, selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. H. Abdul Gaffar Latjoke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo
3. Bapak Dr. Mochammad Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si, selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
4. Ibu Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si, sebagai Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Penasehat Akademik yang selalu memberikan masukan-



masukannya yang bermanfaat kepada penulis selama berada di Universitas Ichsan Gorontalo.

5. Dr. Andi Subhan, S.S., M.Pd, selaku dosen Pembimbing I dan Dwi Ratnasari, S.Sos., M.I.Kom selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan proposal hingga skripsi.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo dan segenap keluarga besar Universitas Ichsan Gorontalo.
7. Seluruh staf PKBM Hutuo Lestari, khususnya kepada Ibu Fitri Fathia Paramita Kinanti, S.Pd yang banyak memberikan kemudahan selama proses penelitian ini.
8. Kedua orang tua Almarhumah Ibu yang telah melahirkan, membimbing serta membesarkan penuh kasih sayang dan Ayah yang senantiasa mendidik, memberikan dukungan moral dan finansial untuk peneliti dalam menyelesaikan studi.
9. Keluarga serta kerabat terdekat yang banyak memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti agar tetap semangat dalam menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.

Gorontalo, Juni 2024

CIKITHA FEBLISTYA IS. HASAN

## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL.....</b>                         | <b>ii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>         | <b>ii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>            | <b>iii</b> |
| <b>ABSTRACT.....</b>                               | <b>iv</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                | <b>v</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>                 | <b>vi</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>                      | <b>vii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                         | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                             | <b>xii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                          | <b>xvi</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                     | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang .....                           | 1          |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                          | 5          |
| 1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian ..... | 5          |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian .....                      | 5          |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian .....                     | 5          |
| 1.3.2.1 Manfaat Teoritis .....                     | 5          |
| 1.3.2.2 Manfaat Praktis.....                       | 6          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                 | <b>8</b>   |
| 2.1 Konsep Komunikasi .....                        | 8          |
| 2.1.1 Pengertian Komunikasi .....                  | 8          |
| 2.1.2 Unsur-unsur komunikasi .....                 | 8          |
| 2.1.3 Fungsi dan Tujuan Komunikasi .....           | 10         |
| 2.1.3.1 Fungsi Komunikasi.....                     | 10         |
| 2.1.3.2 Tujuan komunikasi .....                    | 12         |
| 2.1.4 Jenis – Jenis Komuniasi .....                | 13         |
| 2.1.5 Hambatan Komunikasi .....                    | 14         |
| 2.2 Komunikasi Pendidikan.....                     | 24         |
| 2.2.1 Komunikasi Pendidikan Formal .....           | 24         |
| 2.2.2 Komunikasi Pendidikan Nonformal.....         | 25         |
| 2.3 Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) ..... | 25         |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.3.1 Pengertian PKBM .....                              | 25        |
| 2.3.2 Program – Program PKBM .....                       | 27        |
| 2.3.3 Tutor dan Warga belajar .....                      | 27        |
| 2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....              | 29        |
| 2.5 Kerangka Pikir .....                                 | 32        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                   | <b>34</b> |
| 3.1 Objek Penelitian .....                               | 34        |
| 3.1.1 Fokus penelitian .....                             | 34        |
| 3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....                  | 34        |
| 3.2 Desain Penelitian .....                              | 34        |
| 3.3 Informan Penelitian .....                            | 34        |
| 3.4 Sumber data .....                                    | 34        |
| 3.4.1 Data Primer .....                                  | 35        |
| 3.4.2 Data Sekunder .....                                | 35        |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                        | 35        |
| 3.5.1 Observasi .....                                    | 35        |
| 3.5.2 Wawancara .....                                    | 36        |
| 3.5.3 Dokumentasi .....                                  | 36        |
| 3.6 Uji Keabsahan Data .....                             | 36        |
| 3.7 Teknik Analisis Data .....                           | 37        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                 | <b>40</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....                | 40        |
| 4.1.1 Profil PKBM Hutuo Lestari .....                    | 40        |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                               | 45        |
| 4.2.1 Hambatan Fisik ( <i>Physical</i> ) .....           | 45        |
| 4.2.2 Hambatan Fisiologis ( <i>Physiological</i> ) ..... | 47        |
| 4.2.3 Hambatan Psikologis ( <i>Psychological</i> ) ..... | 49        |
| 4.2.4 Hambatan Semantik .....                            | 51        |
| 4.3 Pembahasan .....                                     | 53        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                               | <b>60</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                     | 60        |
| 5.2 Saran .....  | 61        |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>60</b> |
| <b>DOKUMENTASI.....</b>    | <b>62</b> |



## **DAFTAR TABEL**

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan .....      | 30 |
| Tabel 4.1 Identitas PKBM Hutuo Lestari ..... | 40 |
| Tabel 4.2 Susunan Pengurus .....             | 42 |
| Tabel 4.3 Daftar tutor.....                  | 42 |
| Tabel 4.4 Daftar Warga Belajar.....          | 44 |
| Tabel 4.5 Daftar Sarana.....                 | 44 |
| Tabel 4.6 Daftar Prasarana .....             | 45 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Model Kerangka Berpikir ..... | 32 |
|---|----|

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi adalah bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas kehidupan manusia, baik sebagai individu atau makhluk sosial. Dalam hubungan sosial, komunikasi sebagai media untuk berinteraksi antar sesama, menyampaikan keinginan, perasaan, pikiran, berbagi informasi, pendapat, dan nasihat, juga pengalaman kepada orang lain.

Tidak ada manusia yang tidak melakukan komunikasi dalam memenuhi hajat hidupnya, baik secara langsung bertatap muka, maupun tidak langsung dengan menggunakan perangkat atau media tertentu, baik itu media cetak maupun media elektronik, dengan kata lain komunikasi menjadi urat nadi dan sistem hidup manusia sebagai makhluk sosial.

Dalam aktivitas pendidikan, peran komunikasi sangat penting dan strategis dalam membangun interaksi serta menyampaikan pesan edukatif, berupa materi pembelajaran dari pendidik untuk warga belajar, agar materi pembelajaran dapat dicerna dan diterima dengan baik, dapat berpengaruh terhadap perubahan tingkah laku dan pemahaman warga belajar.

Faktor komunikasi dalam pembelajaran sangatlah penting di lingkungan sekolah, baik sekolah formal maupun non formal, dengan adanya komunikasi yang baik dan efektif akan tercapai ketika tenaga pendidik dan siswa memiliki komunikasi yang baik. Sebaliknya, jika tidak terjalin komunikasi yang baik antara tenaga pendidik dengan siswa, maka aktivitas belajar mengajar akan

menjadi tidak efektif. Proses belajar mengajar yang kurang efisien ini disebabkan oleh hambatan yang sering kali muncul saat berkomunikasi.

Bentuk komunikasi pendidikan pada hakikatnya tidak berbeda dari pada pendekatan yang dipakai dalam suatu pengelolaan atau manajemen pendidikan yang baik. Proses belajar mengajar merupakan suatu bentuk komunikasi, yaitu komunikasi antara subjek siswa dengan tenaga pendidik. Di dalam komunikasi terdapat pengalihan (transfer) pengetahuan dan pembentukan (transform), keterampilan, ataupun sikap dan nilai dari tenaga pendidik kepada siswa sesuai tujuan yang ingin dicapai.

Hambatan yaitu penghalang atau hal yang bisa mempengaruhi lancarnya aktivitas komunikasi. Tujuan-tujuan komunikasi tidak dapat terwujud karena disebabkan adanya hambatan yang menghalanginya. Hambatan-hambatan itu dapat berasal dari beberapa pihak, dari pihak praktisi yang sedang menjalankan kegiatannya ataupun dari pihak komunikan, audiens, atau sasaran pada umumnya. Artinya semua komponen komunikasi bisa berpeluang mempengaruhi keberhasilan komunikasi apabila salah satu atau beberapa syarat komunikasi tidak ada atau kurang lengkap. Penggunaan media yang kurang tepat, penyusunan pesan yang keliru juga bisa menjadi penghambat untuk berhasilnya komunikasi.

Pendidikan kesetaraan adalah bagian dari Pendidikan Non Formal yaitu program pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan umum setara dengan SD/MI, SMP/MTS dan SMA/ MA yang mencakup Program Paket A, Program Paket B dan Paket C. Setiap paket merupakan penjurusan dari



masing-masing tingkat pendidikan, Paket A untuk jenjang pendidikan Sekolah Dasar (SD), Program Paket B untuk jenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP), dan Paket C untuk jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). Program ini berupaya melayani warga belajar yang berasal dari masyarakat yang kurang beruntung seperti, belum pernah bersekolah, berhenti sekolah (karena alasan tertentu), tamat pada suatu jenjang pendidikan namun karena berbagai sebab tidak bisa melanjutkan ketingkat yang lebih tinggi (putus lanjut), serta mereka yang masih berusia produktif dan ingin meningkatkan pengetahuan juga kecakapan hidupnya. Dengan kata lain program kesetaraan merupakan pendidikan pengganti bagi mereka yang tidak berkesempatan mengikuti jenjang pendidikan formal.

Salah satu pendidikan nonformal yang ada di Indonesia ini ialah Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat atau biasa disingkat dengan PKBM, merupakan suatu lembaga pendidikan nonformal yang didirikan dan dikelola oleh masyarakat sendiri dalam rangka pemberdayaan masyarakat setempat yang disesuaikan dengan kondisi ekonomi, sosial dan budaya serta lingkungan alamnya. Nama PKBM baru ada di Indonesia pada tahun 1998 yang sejalan dengan upaya memperluas kesempatan masyarakat dalam memperoleh layanan pendidikan.

Pada penelitian ini peneliti sangat tertarik pada salah satu Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat yang ada di Kelurahan Hutuo, Kecamatan Limboto, Kabupaten Gorontalo, Provinsi Gorontalo, yaitu PKBM Hutuo Lestari. PKBM Hutuo Lestari sendiri didirikan oleh seorang perempuan yang

bernama Tuti Kustia SH pada tanggal 27 Desember 2007. Adapun data terkini yang tercatat di DAPODIK pada tahun 2023 ini yaitu Paket A kelas 6 memiliki jumlah 3 orang, Paket B kelas 7 berjumlah 22 orang, kelas 8 berjumlah 15 orang, kelas 9 berjumlah 35 orang. Total warga belajar dipaket B berjumlah 72 orang. Paket C kelas 10 berjumlah 34 orang, kelas 11A berjumlah 25, kelas 11B berjumlah 29, kelas 12 berjumlah 42 orang. Total warga belajar paket C adalah 130 orang. Adapun jadwal pertemuan yakni tiga hari dalam sepekan untuk masing-masing kelas paket.

Warga yang belajar di PKBM Hutuo Lestari ini hampir semuanya berasal dari Kabupaten Gorontalo, peneliti ingin mengetahui apakah ada hambatan yang dihadapi oleh tutor dalam melakukan komunikasi atau dalam hal proses pembelajaran. Karena dapat dikatakan, beberapa masyarakat memiliki minat belajar yang rendah sehingga menyebabkan para masyarakat putus sekolah dengan berbagai macam alasan seperti keterbatasan ekonomi, menikah di usia dini, sulit bersosialisasi karena lingkungan sekolah formal yang dirasa kurang nyaman, mengalami pembulian atau sesuai keinginan pribadi mereka sendiri.

Berdasarkan data yang didapatkan peneliti di lapangan bahwa hadirnya PKBM Hutuo Lestari sangat membantu masyarakat yang ingin sekali memperoleh ijazah untuk keperluan mencari pekerjaan maupun untuk melanjutkan pendidikan ke sekolah formal. Dalam permasalahan ini peran tutor sangatlah penting dalam penyampaian materi pembelajaran baik dalam proses belajar mengajar secara tatap muka maupun di luar kelas.

Proses komunikasi yang baik merupakan hal terpenting dalam hal penyampaian pembelajaran. Karena kendala yang sering dihadapi para tutor yaitu minat belajar masyarakat yang ada di PKBM Hutuo Lestari masih rendah, maka dari itu para pengurus lembaga ini sebaiknya mencari solusi dan duduk bersama untuk menyelesaikan masalah ini secara bersama.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Hambatan Komunikasi antara Tutor dan warga belajar pada program paket C di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Hutuo Lestari “**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja hambatan komunikasi antara tutor dan warga belajar program paket C di PKBM Hutuo Lestari ?

## **1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui hambatan komunikasi antara tutor dan warga belajar program paket C di PKBM Hutuo Lestari

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

#### **1.3.2.1 Manfaat Teoritis**

1. Bagi lembaga, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang baik pada lembaga PKBM Hutuo Lestari dalam

rangka mengetahui hambatan komunikasi didalam proses pembelajaran.

2. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat menambah informasi bagi penulisan yang sejenis sebagai bahan kajian dan referensi.

#### **1.3.2.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi tutor sebagai contoh acuan agar bisa mengetahui hambatan komunikasi didalam pembelajaran.
2. Bagi peneliti, sebagai bahan masukan dan pembelajaran yang bermanfaat ketika peneliti menjadi seorang guru atau tutor dimasa akan datang.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Komunikasi**

##### **2.1.1 Pengertian Komunikasi**

(Waspodo, 2009) mengatakan bahwa komunikasi adalah proses kegiatan pengoperan/penyampaian warta/berita/infromasi yang mengandung arti dalam satu pihak (seorang atau tempat) kepada pihak (seorang atau tempat) lain dalam usaha mendapatkan saling pengertian.

Wiliam I Gorden (dalam Yasir 2020 :4) menjelaskan bahwa kata komunikasi, yang dalam bahasa Inggris *Communication*, berasal dari bahasa Latin *Communis* yang berarti yang sama. Istilah pertama (*Communis*) adalah istilah yang paling sering disebut sebagai asal muasal kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin yang mirip.

Berbicara tentang pengertian komunikasi tidak ada definisi yang benar maupun salah. Seperti halnya model atau teori, definisi harus dilihat dari segi kemanfaatannya untuk menjelaskan fenomena yang didefinisikan dan mengevaluasinya.

Dance (dalam Yasir 2020:4) mengemukakan tiga dimensi konseptual penting yang mendasari perbedaan definisi-definisi komunikasi. Dimensi pertama adalah tingkat observasi (*level of observatioan*) atau derajat keabstrakannya misalnya definisi komunikasi sebagai “proses yang menghubungkan satu sama lain bagian-bagian yang terpisah di dunia kehidupan” adalah terlalu umum, sementara

komunikasi sebagai alat yang hanya mengirim pesan militer, perintah dan sebagainya melalui telephone, radio, kurir dan sebagainya adalah terlalu sempit.

Definisi kedua adalah kesengajaan (*intensionality*) sebagai definisi mencakup hanya pengiriman dan penerimaan pesan yang disengaja sebagian definisi lainnya tidak menuntut syarat ini. Contoh definisi yang mensyaratkan kesengajaan ini dikemukakan oleh Gerald R. Miller, Yakni Komunikasi sebagai “situasi-situasi yang memungkinkan suatu sumber mentransmisikan suatu pesan kepada seseorang penerima dengan disadari untuk mempengaruhi penerima”.

Definisi ketiga adalah penilaian normative sebagai definisi mensyaratkan keberhasilan dan kecermatan, sementara yang lainnya tidak seperti itu. Definisi dari John B. Hoben, misalnya mengasumsikan bahwa komunikasi harus berhasil: “komunikasi adalah pertukaran verbal pikiran atau gagasan”. Dalam hal ini sesuai dengan implisit mensyaratkan bahwa suatu pikiran atau gagasan harus dapat dipertukarkan. Sebagian yang lain seperti definisi komunikasi Bernard Berelson dan Gary Stainer “komunikasi adalah transmisi informasi” dalam definisi ini tidak mensyaratkan harus diterima dan dipahami.

### **2.1.2 Unsur-unsur komunikasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata unsur atau komponen dalam bahasa Indonesia dijelaskan sebagai bagian dari keseluruhan aspek yang membentuk suatu aktivitas maupun kegiatan

tertentu. Efendy (2006:5) komunikasi adalah sebuah aktivitas atau kegiatan yang terbentuk karena adanya unsur-unsur komunikasi.

unsur komunikasi dapat didefinisikan seperti dibawah ini :

1. Komunikator ialah individu atau orang yang mengirim pesan.  
Pesan itu diproses melalui pertimbangan serta perencanaan dalam pikiran. Proses dan perencanaan tersebut berlanjut kepada proses penciptaan pesan, dengan demikian penciptaan pesan, untuk selanjutnya mengirimkannya dengan saluran tertentu kepada orang lain atau pihak lain.
2. Komunikan yaitu individu atau seseorang yang menerima pesan.  
Selain menerima pesan, komunikan juga menganalisis dan menafsirkannya sehingga bisa memahami makna pesan tersebut.
3. Pesan pada hakikatnya merupakan suatu komponen yang menjadi isi komunikasi. Pada dasarnya bersifat abstrak, untuk membuatnya kongkret agar dapat dikirim dan diterima oleh komunikan.
4. Media yaitu suatu sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari seorang komunikator kepada komunikan.

Terdapat tiga tataran pengaruh dalam diri komunikan :

- a. Kognitif (seseorang menjadi tahu tentang sesuatu)
- b. Afektif (sikap seseorang terbentuk, contohnya setuju atau tidak setuju terhadap sesuatu).
- c. Psikomotorik (tingkah laku, menjadikan seseorang bertindak melakukan sesuatu)

5. *feedback* artinya umpan balik atau merupakan respon juga tanggapan seorang komunikan setelah mendapatkan terpaan pesan. Dalam komunikasi dinamis, sebagaimana diutarakan, komunikator dan komunikan terus menerus saling bertukar peran. Karenanya umpan balik pada dasarnya adalah pesan juga yaitu saat komunikan berperan sebagai komunikator.

### **2.1.3 Fungsi dan Tujuan Komunikasi**

#### **2.1.3.1 Fungsi Komunikasi**

(Dedy Mulyana 2000:49) Apabila komunikasi dipandang dari arti yang lebih luas, maka selain diartikan sebagai pertukaran berita dan pesan juga sebagai kegiatan individu dan kelompok mengenai menukar data, fakta dan ide. Fungsinya dalam sistem sosial adalah sebagai berikut:

1. Informasi: penyimpanan, pengumpulan, penyebaran berita, data dan gambar, fakta dan pesan opini dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti, dan beraksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain agar dapat mengambil keputusan yang tepat.
2. Sosialisasi : (pemasyarakatan): menyediakan sumber lain, ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif sehingga ia sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif di masyarakat.

3. Motivasi: menjelaskan tujuan setiap ujian masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong, kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang dikejar.
4. Perdebatan dan diskusi: menyediakan dan saling bertukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan dan menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah topik, menyediakan bukti-bukti yang relevan yang diperlukan untuk kepentingan umum agar masyarakat lebih melibatkan diri dalam masalah yang menyangkut kepentingan bersama ditingkat nasional dan lokal.
5. Pendidikan: pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual, pembentuk watak dan pendidikan keterampilan serta kemahiran yang diperlukan untuk semua bidang kehidupan.
6. Memajukan kebudayaan: penyebaran hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu, perkembangan kebudayaan dengan memperluas horizon seseorang, membangun imajinasi dan mendorong kreativitas dan kebutuhan estetikanya.
7. Hiburan: penyebarluasan sinyal, simbol, suara dan image dari drama tari, kesenian, kesastraan, music, olahraga, permainan dan lain-lain untuk rekreasi, kesenangan kelompok individu.

8. Integrasi: menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang mereka perlukan agar mereka dapat saling kenal, saling mengerti, saling menghargai kondisi, pandangan dan keinginan orang lain.

#### **2.1.3.2 Tujuan komunikasi**

Umumnya komunikasi mempunyai beberapa tujuan antara lain agar apa yang disampaikan kepada orang lain dapat dimengerti, agar ide dan gagasan yang disampaikan dapat diterima oleh orang lain, serta menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu atau untuk mencapai sebuah tujuan. Secara singkat bisa dikatakan bahwa komunikasi bertujuan mengharapkan pengertian, dukungan gagasan dan tindakan. Dengan begitu, setiap saat menjalin komunikasi, yang harus menjadi perhatian adalah tujuan dalam menjalin komunikasi tersebut.

Tujuan komunikasi disini menunjuk kepada suatu harapan atau keinginan yang dituju oleh pelaku komunikasi. Secara umum Harold D. Lasswel menyebutkan bahwa tujuan komunikasi ada empat yaitu:

1. *Social Change* (perubahan sosial). Seorang mengadakan komunikasi dengan orang lain, diharapkan adanya perubahan sosial dalam kehidupannya, seperti halnya kehidupannya akan lebih baik dari sebelum komunikasi.

2. *Attitude Change* (perubahan sikap). Seseorang berkomunikasi juga ingin mengadakan perubahan sikap.
3. *Opinion change* (perubahan pendapat). Seseorang berkomunikasi mempunyai harapan, untuk mengadakan perubahan pendapat.
4. *Behavior Change* (perubahan perilaku). Seseorang berkomunikasi juga ingin mendapatkan perubahan perilaku.

#### **2.1.4 Jenis – Jenis Komuniiasi**

Dedy Mulyana (2011 260-261) jenis komunikasi secara teoritis terbagai menjadi 2 komunikasi yaitu verbal dan non verbal yang sering kita jumpai di kehidupan sehari-hari kita melakukan komunikasi dengan orang lain.

##### **1. Komunikasi Verbal**

Bahasa verbal merupakan sarana paling utama untuk menyampaikan perasaan juga pikiran. Karena itu bahasa verbal lebih menggunakan kata-kata yang mempresentasikan realitas diri kita, adapun pesan verbal juga dapat di awal maupun di akhir kapanpun komunikator menghendaki. Sederhananya komunikasi verbal digunakan untuk menyampaikan fakta, pengetahuan atau keadaan individu.

##### **2. Komunikasi Non Verbal**

Komunikasi non verbal dikategorikan semua isyarat yang bukan kata-kata (lisan) Larry A Samovar dan Ricard E Porter berpendapat bahwa komunikasi non verbal merupakan pola perilaku yang kita

lakukan secara sengaja dalam suatu peristiwa komunikasi yang kita kirimkan dan tanpa kita sadari pesan-pesan tersebut memiliki makna bagi orang lain. Dengan komunikasi non verbal kita dapat melihat gerak-gerik yang secara spontan akan memberikan pesan terhadap kita. Dalam suatu kondisi tertentu komunikasi verbal dapat membantu kita dalam menciptakan makna tertentu. Komunikasi verbal juga bisa dibilang sebagai komunikasi yang sangat jujur dalam mengungkapkan suatu hal.

Mulyana (2000: 78) kategori jumlah peserta yang terlibat dalam proses komunikasi yaitu :

1. Komunikasi Intra Pribadi
2. Komunikasi Antar Pribadi
3. Komunikasi Kelompok
4. Komunikasi Publik
5. Komunikasi Organisasi
6. Komunikasi Massa

#### **2.1.5 Hambatan Komunikasi**

Hambatan komunikasi dapat dikatakan sebagai penghalang atau hal-hal yang dapat mempengaruhi kelancaran kegiatan. Menurut Chaney & Martin (dalam Hendra 2016:35) mengatakan bahwa hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang menjadi penghalang untuk terjadinya komunikasi yang efektif.



Segala sesuatu yang dapat menghambat dan menghalangi kelancaran komunikasi disebut sebagai gangguan (*noise*). Kata *noise* dipinjam dari ilmu kelistrikan yang mengartikan *noise*, sebagai keadaan tertentu dalam sistem kelistrikan yang mengakibatkan tidak lancarnya atau berkurangnya ketepatan peraturan. Pencetakan huruf yang saling bertindihan dalam suatu surat kabar atau majalah akan menjadi gangguan bagi pembacanya. Kata-kata yang diucapkan secara tidak tepat oleh penyiar dapat mengganggu komunikasi dengan pendengarnya jika kalimat atau kata-kata yang disampaikan tidak atau bukan merupakan kata-kata yang secara luas dipahami oleh pendengar. Penggunaan kata-kata asing yang sulit untuk dimengerti tentu merupakan bagian dari *noise* atau gangguan yang harus dihindari oleh stasiun radio (Rahma Nurdianti, 2014)

Selain itu juga terdapat gangguan yang berasal dari saluran komunikasi tersebut, contohnya interferensi yang terjadi pada gelombang radio yang menjadi penyebab tidak jelasnya isi siaran yang diterima oleh pendengar. Meskipun begitu, gangguan yang timbul pada hakikatnya kebanyakan bukan berasal dari sumber salurannya, tetapi dari *audience* (penerima)nya. Manusia sebagai komunikan memiliki kecenderungan untuk acuh tak acuh, meremehkan sesuatu, salah menafsirkan, atau tidak mampu mengingat dengan jelas apa yang diterimanya dari komunikator (Rahma Nurdianti, 2014 :148 ).

Beberapa faktor yang dapat menjadi hambatan-hambatan komunikasi dalam proses pembelajaran menurut Asrorul Mais (2016:3) adalah sebagai berikut:

1. Verbalisme, Artinya siswa dapat menyebutkan kata tetapi tidak mengetahui artinya. Hal ini terjadi karena biasanya guru mengajar hanya dengan penjelasan lisan atau biasa kita sebut ceramah siswa cenderung hanya bisa menirukan apa yang dikatakan oleh guru.
2. Salah tafsir, Artinya dengan kata atau istilah yang sama diartikan berbeda oleh siswa. Hal ini dapat terjadi karena guru biasanya hanya menjelaskan secara lisan tanpa menggunakan media pembelajaran. Misalnya gambar, bagan, model, dan sebagainya.
3. Perhatian tidak terpusat, ini dapat terjadi karena beberapa hal seperti gangguan fisik, cara guru mengajarkan membosankan, siswa melamun, ada hal lain yang lebih menarik perhatian peserta didik, minimnya variasi cara menyajikan bahan pembelajaran.
4. Tidak terjadinya pemahaman, artinya kurang memiliki kebermaknaan logis dan psikologis.
5. Hambatan fisik, seperti, sakit, kelelahan, keterbatasan daya indera atau cacat tubuh.
6. Hambatan kultural adanya perbedaan adat istiadat, norma-norma sosial, nilai-nilai panutan dan kepercayaan
7. Hambatan lingkungan yakni hambatan yang ditimbulkan dari situasi juga kondisi keadaan sekitar.

Jadi hambatan komunikasi dapat terjadi pada saat pembelajaran karena kemampuan siswa dalam menangkap pesan berbeda-beda, lingkungan kelas, cara yang digunakan guru dalam melakukan komunikasi atau menyampaikan pembelajaran.

Dalam kaidah teknis, hambatan merupakan segala sesuatu yang dapat mengganggu dan menghambat penerima untuk menerima pesan dari pengirim. Menurut Yuliana Rakhmawati (2019:27) terdapat 4 (empat) jenis hambatan banyak terjadi dalam komunikasi yaitu hambatan fisik (*physical*), hambatan fisiologis (*physiological*), hambatan semantik dan hambatan psikologis.

1. hambatan fisik (*physical*) adalah hambatan yang terjadi karena faktor diluar pengirim dan penerima. Hambatan tersebut dapat terjadi dalam bentuk gangguan sinyal, kendala transmisi atau pesan yang tertunda.
2. hambatan fisiologis (*physiological*) dapat terjadi karena kondisi internal pada penerima (komunikan) atau pengirim (komunikator). Hambatan ini seperti adanya gangguan mendengar ataupun melihat, masalah artikulasi atau pengucapan pesan, dan kehilangan memori pada salah satu peserta komunikasi.
3. Hambatan psikologis (*psychological*) adalah gangguan mental pada peserta komunikasi seperti tidak konsentrasi, pemahaman

terdahulu, pikiran yang tertutup, bias dan prasangka, , dan emosi yang cenderung ekstrim

4. Hambatan semantik terjadi saat komunikan dan komunikator memiliki sistem pemaknaan yang berbeda-beda terhadap pesan seperti perbedaan dialek, termasuk bahasa, penggunaan jargon (kosakata khusus yang digunakan di setiap bidang kehidupan, keahlian dan lingkungan pekerjaan yang tidak dimengerti kelompok lain) atau penggunaan tanda yang cenderung mendatangkan misinterpretasi.

Beberapa contoh hambatan komunikasi lainnya yaitu :

#### 1) Hambatan Sosiologis

Hambatan sosiologis mempunyai arti hambatan yang terjadi menyangkut status sosial atau hubungan seseorang. Hambatan-hambatan ini mengatur cara seseorang berkomunikasi dengan orang lain berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat kekayaan, tingkat kekuasaan dan sebagainya.

Masyarakat terdiri dari beberapa golongan dan lapisan yang menimbulkan perbedaan dan status sosial, agama, ideologi, tingkat pendidikan, tingkat kekayaan dan lain sebagainya.

Seorang kepala desa mempunyai kekuasaan di daerahnya, tetapi ia harus tunduk kepada Camat, Camat akan lain sikapnya bila berkomunikasi dengan Bupati, demikian juga bila Bupati berkomunikasi dengan Gubernur.

## 2) Hambatan Antropologis

Hambatan antropologis yaitu hambatan yang terjadi karena budaya yang dibawa oleh seseorang saat berkomunikasi bersama orang lain yang berbeda dengan budaya yang dibawanya. Hambatan antropologis ini dapat diwujudkan dalam perbedaan karakteristik-karakteristik budaya yang dibawa oleh partisipan.

## 3) Hambatan Psikologis

Faktor psikologis sering kali menjadi hambatan dalam proses komunikasi. Hal ini umumnya disebabkan komunikator sebelum melakukan proses komunikasi tidak melihat kondisi komunikasinya. Jika komunikator sedang bingung, kecewa sedih, merasa, iri hati, marah dan kondisi psikologis lainnya, komunikasi akan sangat sulit untuk berhasil. Saat didalam diri komunikator menaruh prasangka kepada komunikator, Komunikasi juga tidak akan berjalan dengan lancar.

Adapun cara agar hambatan psikologis dapat diminimalisir adalah dengan mengenal diri komunikator seraya mengkaji kondisi sebelum komunikasi dilakukan dan bersikap empati.

Yunsirno (2012:101) Guru harus mampu sedekat seorang teman bagi sang siswa. Guru tak boleh merasa lebih tinggi. Meskipun penghormatan tetap diperlukan agar ilmu yang diberikan berkah, namun membuat pelajaran lebih hidup dan bermakna. Siapapun tidak akan segan bila bertanya, atau menggali lebih dalam.

#### 4) Hambatan Semantik

Faktor semantic adalah faktor hambatan dalam berkomunikasi yang berhubungan dengan bahasa yang digunakan oleh komunikator sebagai alat untuk menyalurkan pikiran dan perasaanya kepada komunikan. Seorang komunikator harus benar-benar memperhatikan gangguan semantik ini demi kelancaran komunikasinya, sebab salah tulis, ketik, atau berkata dapat menimbulkan *misunderstanding* (salah pengertian) atau *misinterpretation* (salah tafsir), yang pada gilirannya dapat menimbulkan *miscommunication* (salah komunikasi).

Hambatan semantic berupa bahasa yang dipakai untuk menyatakan pikiran dan perasaanya. Bahasa ini berwujud bahasa verbal (lisan dan tulisan) dan non verbal. Perilaku non verbal dinyatakan dalam bentuk kinestetik (bahasa tubuh), okulestik (gerakan mata dan posisi mata), haptic (perabaan/menyentuh), proksemik (hubungan antar ruang), kronemik (konsep waktu), tampilan (appreance), postur (tampilan tubuh)

Jadi dalam komunukasi seseorang komunikator harus mengucapkan pernyataannya dengan jelas dan tegas, memilih kata-kata yang tidak menimbulkan persepsi yang salah, dan disusun dalam kalimat-kalimat yang logis untuk menghilangkan hambatan semantik.

#### 5) Hambatan Mekanis

Hambatan mekanis ini sering ditemui di media yang digunakan dalam melancarkan komunikasi. Banyak contoh yang kita alami dalam kehidupan sehari-hari seperti telfon yang berisik, suara yang hilang muncul pada radio, ketika huruf buram di surat kabar, berita surat kabar yang sulit dicari sambung kolomnya, gambar yang meliuk-liuk di televisi.

Sebelum suatu pesan komunikasi dapat diterima secara rohani yang perlu diperhatikan dalam komunikasi adalah, harus terlebih dahulu dipastikan dapat diterima secara inderawi (received) dalam arti kata bebas dari hambatan mekanis.

#### 6) Hambatan ekologis

Hambatan ekologis dapat disebabkan oleh gangguan lingkungan terhadap proses berlangsungnya komunikasi, jadi datangnya dari lingkungan. Contoh hambatan ekologis adalah suara kebisingan orang-orang, suara hujan, suara petir lalu lintas, suara pesawat terbang, dan lain-lain pada saat komunikator sedang berpidato.

Situasi komunikasi yang kurang efektif ini dapat diatasi komunikator dengan menghindarkan jauh sebelum atau dengan mengatasinya pada saat berlangsungnya berkomunikasi yang bebas dari gangguan suara lalu lintas atau kebisingan orang-orang seperti disebutkan. Saat menghadapi gangguan seperti hujan, petir, pesawat terbang lewat dan lain-lain yang datangnya tiba-tiba tanpa diduga

terlebih dahulu, maka komunikator dapat melakukan kegiatan tertentu, misalnya berhenti dahulu sejenak atau memperkeras suaranya (Isa Pandu, 2009:27-32).

Hambatan komunikasi adalah penghalang atau hal-hal yang dapat dipengaruhi kelancaran kegiatan. (Hendra 2016:78)

#### 1) Hambatan Pada Sumber

Sumber ini maksudnya ialah pihak komunikator, termasuk pengajar atau guru. Seorang komunikator adalah seorang pemimpin, setidaknya pemimpin dalam pengelolaan informasi yang sedang disampaikannya kepada orang lain. Beberapa kemungkinan kesalahan yang bisa terjadi pada pihak sumber sehingga keefektifan komunikasi terganggu meliputi beberapa faktor, misalnya masalah penggunaan bahasa, perbedaan sikap, keahlian, pengalaman, kondisi mental, dan penampilan fisik.

#### 2) Hambatan pada Saluran

Hambatan pada saluran terjadi karena ada yang tidak beres pada saluran komunikasi. Hal ini juga dapat dikatakan hambatan media karena media adalah alat yang bertujuan untuk menyampaikan pesan. Gangguan-gangguan ini disebut noise. Tulisan tidak jelas, suara gaduh diruang kelas, kabel telephone yang putus, suara radio atau gambar pada televisi tidak jelas dan hal lain yang sejenis. Hambatan-hambatan teknis tersebut diluar kemampuan seorang komunikator. Tugas komunikator yang dalam



hal ini guru atau tutor, hal penting adalah persiapannya saat memilih atau menentukan media yang akan digunakannya. Disamping mutu media dan peralatan yang akan digunakan harus baik, tidak kalah pentingnya yaitu pemilihan media yang tepat dengan memperhatikan kesesuaiannya dengan kegiatan yang sedang dijalankannya. Suasana riuh atau gaduh akibat audiens yang cukup banyak, setidaknya bisa diatasi dengan penggunaan pengeras suara yang dapat menjangkau di seluruh ruangan, bisa juga menggunakan media komunikasi seperti multimedia yang menarik.

### 3) Hambatan pada sasaran atau komunikan

Yang dimaksud dengan komunikan disini adalah orang yang menerima pesan atau informasi. Sasaran adalah manusia dengan segala keunikannya, baik dari dilihat dari fisiologi maupun psikologi. Yang pertama berkaitan dengan masalah-masalah fisik dengan sengaja jenis kebutuhan biologisnya seperti kondisi indera, lapar, kurang istirahat dan haus. Sedangkan kedua banyak berhubungan masalah kejiwaan seperti kemampuan dan kecerdasan, minat dan bakat, motivasi dan perhatian, sensasi dan persepsi, ingatan dan retensi dan lupa, kemampuan mentransfer dan berpikir kognitif. Timotus Candra (2015) Beberapa dari seseorang mengalami hambatan komunikasi seperti kurang fokus memperhatikan pesan yang disampaikan tidak melakukan kontak mata atau melihat ke arah pengirim pesan, memberikan penilaian

terhadap pengirim pesan, melakukan verifikasi terhadap apa yang didengar atau umpan balik belum tepat, mengabaikan pesan yang disampaikan dalam bentuk nonverbal seperti gerakan tangan mengisyaratkan pesan.

#### 4) Hambatan Teknologis

Yang dimaksud dengan hambatan teknologis adalah semua hambatan yang secara sistem terjadi dari unsur *Human Error* yang dilatar belakangi sebagian besar masyarakat kita akan penguasaan teknologi dan hasilnya adalah masalah kesenjangan digital. Banyak sekali orang yang mengetahui jenis dan ragam dan produk teknologi khususnya teknologi informasi dan komunikasi saat ini, namun sedikit dari mereka yang yang bisa mempergunakannya dengan benar dan baik.

## **2.2 Komunikasi Pendidikan**

### **2.2.1 Komunikasi Pendidikan Formal**

Komunikasi pendidikan formal adalah komunikasi yang mendorong tercapainya tujuan pembelajaran dengan cara berinteraksi dengan warga belajar ; membagi informasi dan gagasan, melakukan tukar pengalaman, mendorong dan saling membentuk sikap-sikap dan kebiasaan-kebiasaan baru yang efektif berdasarkan persepsi yang diperoleh

Komunikasi pendidikan kedudukannya merupakan unsur yang sangat penting. Komunikasi dalam bidang pendidikan bahkan sangat

besar peranannya dalam menentukan keberhasilan pendidikan seseorang yang bersangkutan. Banyak yang berkata bahwa tinggi rendahnya capaian mutu pendidikan diperani juga oleh faktor komunikasi, terutama komunikasi pendidikan. Didalam pelaksanaan pendidikan formal (pendidikan melalui sekolah), sangat terlihat jelas adanya peran komunikasi yang menonjol. Proses belajar mengajarnya sebagian besar dapat terjadi karena adanya proses komunikasi

### **2.2.2 Komunikasi Pendidikan Nonformal**

Menurut Hoy dan Miskel (2005) komunikasi pendidikan non formal adalah komunikasi yang memiliki tujuan untuk mengoptimalkan segala pendidikan yang berlangsung di pendidikan non formal (PKBM) dan hal yang membedakan komunikasi pada pendidikan formal dengan komunikasi non formal ialah tujuan dan jaringan komunikasi itu sendiri disertai dengan ciri khas yang dimiliki.

## **2.3 Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)**

### **2.3.1 Pengertian PKBM**

Menurut UNESCO definisi PKBM adalah lembaga pendidikan yang diselenggarakan diluar sistem pendidikan formal, dan diarahkan untuk masyarakat pedesaan atau perkotaan yang dikelola oleh masyarakat itu sendiri serta memberikan kesempatan kepada mereka untuk mengembangkan berbagai model pembelajaran yang bertujuan mengembangkan kemampuan dan keterampilan masyarakat sehingga

mampu meningkatkan kualitas kehidupannya (Mustafa dalam Ningsi Haruna, 2016:55)

PKBM merupakan tempat belajar yang dibentuk oleh, dari, dan untuk masyarakat sebagai usaha untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, hobi, sikap, dan bakat warga masyarakat. PKBM bertitik tolak dari keberagaman dan kebermanfaatan suatu program bagi warga belajar dengan memanfaatkan dan menggali potensi sumber daya alam dan sumber daya manusia yang ada dilingkungannya.

Keberadaan PKBM menunjukkan adanya suatu lembaga yang tumbuh dari keinginan masyarakat untuk dapat membantu masyarakat. Pentingnya disadari bahwa kondisi masyarakat tidak semuanya dalam kondisi ekonomi yang stabil, masih banyak yang terbelakang dalam berbagai hal dan aspek kehidupan, namun ada pula yang hanya dari sebagian aspek kehidupan saja (Tri Joko & Tri Suminar 2016).

Adanya PKBM diharapkan terjadi kegiatan pembelajaran dalam masyarakat dengan memanfaatkan sarana dan prasarana, dan potensi yang ada di sekitar lingkungan masyarakat, agar masyarakat memiliki kemampuan dan keterampilan yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan taraf hidup. Bantuan diberikan kepada masyarakat tidak hanya terbatas pada bidang ekonomi saja, tetapi juga dibidang pendidikan.

Program yang dapat dilaksanakan di PKBM, diantaranya kejar paket A, kejar paket B, kejar paket C, KBU, PAUD, kelompok pemuda produktif.

### **2.3.2 Program – Program PKBM**

Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Hutuo Lestari melaksanakan beberapa program yaitu :

1. Pendidikan Keaksaraan
2. Pendidikan Kesenjangan (Paket A, B dan C)
3. Program Keterampilan Kerja
4. Program Kewirausahaan
5. Taman Bacaan Masyarakat

### **2.3.3 Tutor dan Warga belajar**

#### **A. Tutor**

Tutor atau pendidik memiliki peranan rangkap yaitu sebagai perancang dan pengelola proses dan sebagai sumber belajar (Mustofa Kamil 2007:18). Pada umumnya tutor dapat diartikan sebagai seorang guru yaitu orang yang mengajarkan ilmu pengetahuan, keterampilan dan sikap kepada murid atau warga belajar. Sebagaimana yang dikemukakan oleh undang-undang sistem pendidikan nasional nomor 20 tahun 2003 pasal 1 ayat 6 bahwa “Pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan

lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan”.

Istilah pendidik dalam dunia pendidikan itu berbeda-beda. Seorang pendidik dalam sekolah formal dikenal dengan sebutan guru sedangkan dalam pendidikan non formal lebih dikenal dengan sebutan tutor, instruktur, pamong belajar, *coach* dan lain-lain.

Pendidik yang dalam hal ini tutor, pada warga belajar mereka adalah orang yang mampu berperan baik sebagai pembimbing belajar, beda dengan guru yang cenderung memperlakukan warga belajar sebagai objek pengajaran dan cenderung mengkurui sebagaimana proses pengajaran seperti yang ada di lembaga pendidikan formal atau sekolah. Dengan demikian terjalin hubungan yang efektif antara tutor dengan warga belajar dalam proses pembelajaran

Dari beberapa definisi tersebut maka dapat rangkum bahwa seorang tutor adalah orang yang mempunyai kemampuan, kompetensi dan keterampilan dalam merencanakan pembelajaran, melaksanakan proses pembelajaran, evaluasi pembelajaran dan membimbing serta.

#### B. Warga belajar

Pengertian siswa atau warga belajar menurut ketentuan Undang-Undang RI No 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jenjang,

jalur dan jenis pendidikan tertentu. Jadi, warga belajar adalah orang yang mempunyai pilihan untuk menempuh ilmu sesuai dengan cita-cita dan harapan masa depan.

Oemar Hamalik mendefinisikan peserta didik yang dalam hal ini sama seperti warga belajar, sebagai suatu komponen masukan dalam sistem pendidikan, yang selanjutnya diproses dalam proses pendidikan, sehingga menjadi manusia yang berkualitas.

Berdasarkan pengertian diatas bisa dikatakan bahwa warga belajar adalah orang atau individu yang mendapatkan pelayanan pendidikan sesuai dengan bakat dan minat kemampuannya agar tumbuh dan berkembang dengan baik serta mempunyai kepuasan dalam menerima pembelajaran.

#### **2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penelitian yang relevan dipaparkan disini dengan maksud untuk menghindari duplikasi pada desain dan temuan penelitian. disamping itu juga untuk menunjukan keaslian penelitian bahwa topik yang sedang diteliti belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya dalam konteks yang sama, selain itu dengan mengenal peneliti terlebih dahulu, maka sangat membantu peneliti saat memilih dan menetapkan desain penelitian yang sesuai karena peneliti telah memperoleh gambaran dan perbandingan desain-desain yang telah dilaksanakan.

Adapun penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah:

**Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan**

| No | Judul  | Metode penelitian   | Hasil penelitian   |
|----|--|---|--|
| 1  | Hambatan Komunikasi Antra Siswa dan Guru di Lingkungan sekolah ( Studi Sekolah SMA Al-Falah oleh Muhamad Tazwini | Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif atau penelitian lapangan yang ditinjau dari data-data kualitatif | Hasil dari penelitian ini dilihat dari segi mekanisme tidak terdapat hambatan akan tetapi dalam segi semantic dan ekologis terdapat hambatan yaitu keterbatasan guru adalah pada bahsa dan letak kelas berdekatan dengan lapangan olahraga yang membuat gaduh. |
| 2  | Analisis Hambatan Komunikasi Guru dan Siswa dalam pembelajaran IPA di SMP Negeri Kecamatan Moyo                  | Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang digunakan untuk meneliti objek secara ilmiah                          | Hasil penelitian ini adalah terdapat siswa kurang suka materi IPA yang menggunakan bahasa latin, dan memiliki hambatan komunikasi dimana guru menerapkan metode yang membuat siswa malas belajar   |

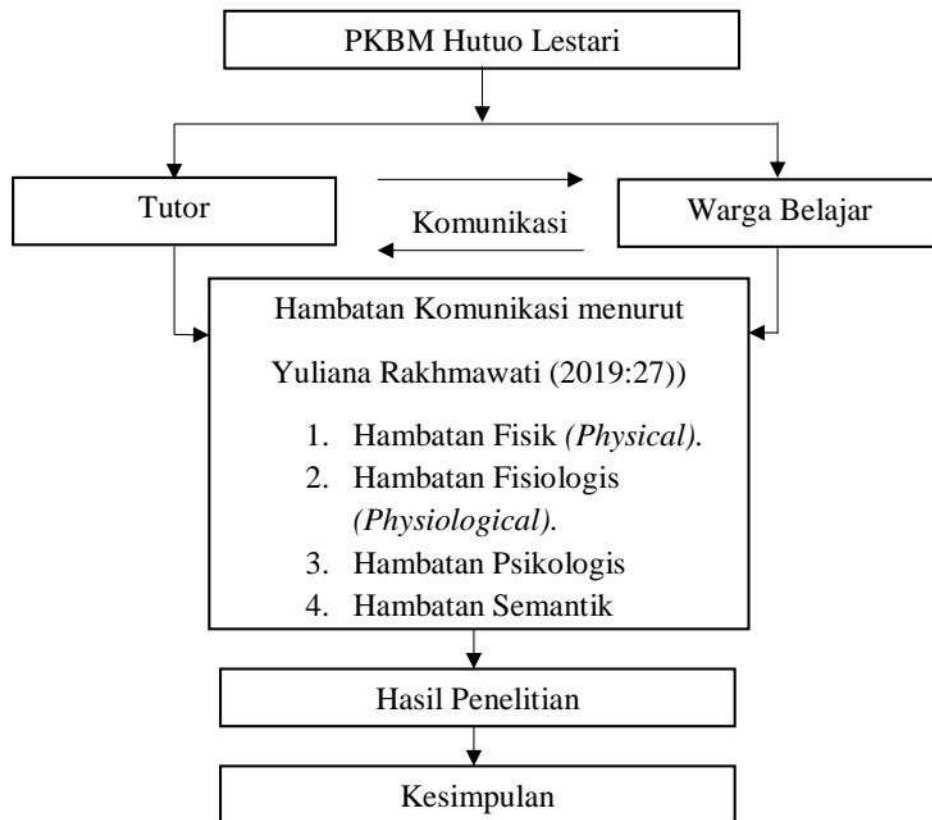


|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   | Hulu oleh Indah<br>Dwi Lestari  |   |   |
| 3 | Hambatan Komunikasi Dalam Proses Belajar Mengajar Antara Guru dan Murid yang Berbeda Budaya di SMP Negeri 16 Sigi oleh Sixtya | Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan dasar penelitian studi kasus. | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perbedaan bahasa menjadi salah satu faktor penghambat komunikasi antara guru dan siswa dalam proses belajar mengajar dimana guru pendatang dan murid Suku Daa, dimana para siswa terbiasa menggunakan bahasa daerahnya sedangkan guru menggunakan bahasa Indonesia |
| 4 | Hambatan komunikasi Guru dan Siswa pada Proses Pembelajaran Pendidikan Jasmani Di SD Negeri Se-Kecamatan Kembaran             | Penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik pengumpulan data berupa angket (Kuantitatif)   | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan hambatan komunikasi guru pada proses pembelajaran jasmani dapat dikategorikan secara rinci; 3 guru (11,54%) dikategorikan sangat baik, 3 (11,54%) dikategorikan baik, 13 guru (46,15%) dalam kategori sedang, 5 guru (19,23%)                   |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | dikategorikan kurang, 3 guru (11,54%) dikategorikan sangat kurang |
|--|--|--|---|

## 2.5 Kerangka Pikir

Peneliti membuat kerangka pikir untuk mengetahui hambatan komunikasi antara tutor dan warga belajar pada program paket C di pusat kegiatan belajar masyarakat Hutuo Lestari.



**Gambar 2. 1 Model Kerangka Berpikir**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

##### **3.1.1 Fokus penelitian**

Pemilihan fokus pada penelitian ini adalah untuk lebih berorientasi terhadap Hambatan Komunikasi Antar Tutor dan Warga Belajar Program Paket C di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Hutuo Lestari.

##### **3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penentuan lokasi penelitian harus benar-benar dipertimbangkan sehingga dapat diperoleh data yang dibutuhkan dan tercapainya tujuan penelitian itu sendiri. Lokasi penelitian ini dilakukan di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Hutuo Lestari, Jln Runi S. Katili, Block C2 No7, Kelurahan Hutuo, Kecamatan Limboto, Kabupaten Gorontalo. Rencana penelitian ini dilaksanakan dengan jangka waktu 3 bulan yaitu dari bulan Februari sampai bulan April 2024. Penelitian ini terkait Pengaruh Hambatan Komunikasi antar Tutor dan Warga Belajar pada Program Paket C di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Hutuo Lestari.

#### **3.2 Desain Penelitian**

Desain penelitian yaitu semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Desain penelitian yang peneliti gunakan didalam penelitian ini yaitu desain penelitian deskriptif kualitatif

karena peneliti ingin menemukan fakta-fakta yang terjadi seputar Hambatan Komunikasi Antar Tutor dan Warga Belajar Program Paket C di Pusat PKBM Hutuo Lestari.

### **3.3 Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian ini adalah Tutor dan warga belajar PKBM Hutuo Lestari untuk mengetahui hambatan komunikasi di lingkungan PKBM Hutuo Lestari. Pengambilan informan diambil dengan cara purposive, sebanyak 2 orang tutor dianggap punya kesempatan sama untuk memberikan informasi tentang topik penelitian. Sementara itu, untuk penentuan informan dikalangan warga belajar dilakukan secara aksidental. Hal itu berarti bahwa yang menjadi informan dari kalangan warga belajar adalah yang berhasil ditemui oleh peneliti di lokasi PKBM tersebut.

### **3.4 Sumber data**

Jenis penelitian yang digunakan deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat pertandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain, (Sugiyono, 2020:11). Jadi, penelitian ini berusaha menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan. Sedangkan metode yang digunakan peneliti adalah kualitatif. Sugiyono (2020:14) data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar sumber data dalam penelitian ini yaitu:

### **3.4.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden yang merupakan sumber utama dalam penelitian ini yakni data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini data yang diperoleh adalah dari pengurus PKBM Hutuo Lestari.

### **3.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang bersifat pendukung yang bersumber dari dokumen-dokumen serta hasil pengamatan yang ditemukan peneliti secara tidak langsung.

## **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

(Maleong 2020) cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **3.5.1 Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap fenomena yang diteliti. Dalam observasi, peneliti secara sistimatis mengamati perilaku, interaksi, atau situasi yang terjadi dilapangan. Observasi dapat dilakukan secara partisipatif, dimana peneliti terlibat langsung dalam situasi yang diamati, atau non- partisipatif, dimana peneliti hanya bertindak sebagai pengamat. Berkaitan dengan penelitian ini, maka penulis akan melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung dilokasi penelitian, yang meliputi, interaksi antara tutor dan warga belajar didalam kegiatan pembelajaran.

### **3.5.2 Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden. Dalam wawancara, peneliti menggunakan pertanyaan terstruktur atau terbuka untuk memperoleh informasi mendalam tentang pandangan, pengalaman dan pengetahuan responden terkait topik penelitian. wawancara dapat dilakukan secara tatap muka, telepon, atau melalui video.

### **3.5.3 Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan analisis, dan interpretasi dokumen yang relevan dengan topik penelitian. dokumen tersebut dapat berupa laporan, catatan, surat, dokumen resmi atau rekaman lainnya. Dokumentasi memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang telah ada sebelumnya atau mendukung data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

## **3.6 Uji Keabsahan Data**

Keabsahan data adalah menentukan kredibilitas data atau kepercayaan terhadap suatu data dapat dilakukan teknik pemeriksaan diantaranya perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi.

1. Perpanjangan pengamatan dalam hal ini yakni bahwa peneliti sebagai pengamat lapangan yang menggali setiap data melalui berbagai kegiatan baik dengan pengamatan, maupun wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui. Pada kegiatan ini peneliti membangun kepercayaan dengan subjek penelitian.

2. Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara cermat dan berkesinambungan dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa dapat direkam secara pasti dan sistimatis. Jadi peneliti mengamati dan mencermati setiap data yang diperoleh serta membaca berbagai literatur yang dapat membuat wawasan peneliti bertambah, sehingga dapat digunakan dalam memeriksa data yang ditemukan valid atau sebaliknya.
3. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Melalui teknik triangulasi ini digunakan untuk memeriksa dan mengecek keabsahan data yang didapatkan baik melalui wawancara atau pengalaman langsung dengan kenyataan yang ada pada lembaga tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah data yang didapatkan sudah benar atau sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya pada lembaga tersebut (Sugiyono, 2020)

### **3.7 Teknik Analisis Data**

#### **a. Reduksi Data**

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas. Peneliti dalam mereduksi data akan memilih dan menyeleksi data yang diperoleh dalam penelitian agar peneliti bisa menggambarkan penelitian ini lebih jelas. Peneliti

mereduksi data dimulai dengan fokus penelitian, menyusun pertanyaan dan menentukan informasi dalam penelitian.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data atau menyajikan data (Sugiyono, 2020:341) dalam penelitian kualitatif adalah dengan menggunakan teks yang bersifat naratif. Penyajian data diperoleh setelah dirangkum berupa bentuk uraian, bukti fisik yang kemudian diolah dalam bentuk uraiannya. Penyajian data berbentuk laporan hasil obeservasi hambatan-hambatan komunikasi antara tutor dan warga belajar didalam pembelajaran dapat disajikan dalam bentuk presentase yang diuraikan. Sedangkan hasil dokumentasi akan disajikan bentuk fisik selama penelitian.

c. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ditemukan. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas atau gelap setelah diteliti menjadi jelas. Langkah terakhir peneliti dalam menganalisis data adalah menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi. Dalam kegiatan ini peneliti berupaya menunjukkan data-data yang akurat dan objektif.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Profil PKBM Hutuo Lestari**

PKBM Hutuo Lestari didirikan oleh Ibu Tuti Kustia, S.H. pada tanggal 27 Desember 2007. Lembaga ini didirikan karena Ibu Tuti merasa prihatin terhadap banyaknya anak-anak dan masyarakat yang putus sekolah disekitar tempat tinggalnya, Ibu Tuti akhirnya berinisiatif untuk mengatasi hal tersebut, karena beliau percaya bahwa pendidikan tidak hanya dapat diperoleh melalui jalur pendidikan formal tetapi juga dapat melalui pendidikan nonformal. Pendidikan nonformal tersebut dapat dilakukan melalui pemberdayaan masyarakat. “Dari masyarakat untuk masyarakat”, beliau memegang prinsip pendidikan itu dengan baik.

Selain bergerak di bidang pendidikan PKBM Hutuo Lestari juga aktif sebagai Komunitas literasi dan komunitas sastra yang terdaftar di kantoor bahasa Provinsi Gorontalo yang sejauh ini sudah mengeluarkan tiga karya yaitu: buku puisi *Learning towards Dreams*, buku puisi *A Piece of Longing*, dan novel *Keyakinan Hati Kinanti*.

Komunitas ini juga bergerak dalam memasyarakatkan pengetahuan tertentu atau karya tertentu kepada publik/pembaca. PKBM Hutuo Lestari memasyarakatkan pengetahuan dan karya kepada masyarakat publik/pembaca dalam bentuk video dokumenter yang

diunggah ke kanal Youtube. Salah satu di antaranya adalah mengenai kehidupan Suku Polahi di Gorontalo (<https://youtu.be/P1nJNj1gF7I>). Selain itu, komunitas juga melaksanakan bedah/resensi buku, cipta dan baca puisi, serta penampilan karya sastra.

Pada program Paket C, pembelajaran dilaksanakan tiga hari dalam sepekan dengan jam belajar dimulai pukul 12:30 sampai 17:30. Adapun mata pelajaran program Paket C untuk kelomok umum ada pendidikan agama dan budi pekerti, pendidikan pancasila dan kewarganegaraan, bahasa indonesia, matematika, sejarah indonesia, bahasa inggris. Peminatan matematika dan ilmu alam ada biologi, fisika dan kimia. Peminatan ilmu-ilmu sosial ada geografi, sejarah, sosiologi, ekonomi, ada juga peminatan ilmu bahasa dan budaya yaitu bahasa dan sastra indonesia, bahasa dan sastra inggris, bahasa asing lain, antropologi. Dan adapun kelompok khusus yaitu pemberdayaan dan keterampilan.

#### 1. Identitas PKBM Hutuo Lestari

Berikut ini adalah identitas singkat dari lembaga PKBM Hutuo Lestari

**Tabel 4.1 Identitas PKBM Hutuo Lestari**

| No | Nama Lembaga                            | PKBM Hutuo Lestari |
|----|---|--------------------|
| 1  | NPSN                                    | 9934358            |
| 2  | Hasil Akreditasi BAN PAUD dan PNF/Tahun | A- Tahun 2020      |

|    |                                       |   |
|----|---------------------------------------|---|
| 3  | Nama Pimpinan Lembaga                 | Fitri Fathia Paramita Kinanti,<br>S.Pd          |
| 4  | Alamat Lengkap                        | Jln. Runi S. Katili Blok C2 No. 7<br>kel. Hutuo |
| 5  | Tahun didirikan                       | 2007  |
| 6  | Nomor Akta Notaris                    | 27 Tanggal 27 Desember 2007                     |
| 7  | No. Telepon Handphone                 | 082293933245                                    |
| 8  | Status Lahan                          | Milik Pribadi                                   |
| 9  | Luas Lahan                            | 14 x 20 m <sup>2</sup>                          |
| 10 | Kondisi Gedung Permanen/Semi permanen | Semi Permanen                                   |

## 2. Visi dan Misi

Lembaga PKBM Hutuo Lestari mempunyai visi dan misi untuk meningkatkan kualitas lembaga agar kedepannya dapat selalu berprogres menjadi lebih baik, visi misi tersebut adalah :

### a. Visi

Visi Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat(PKBM) hutuo Lestari ini yaitu “Terwujudnya lembaga PKBM yang bermutu, mandiri, inovatif dan bersinergi”.

### b. Misi

Misi PKBM Hutuo Lestari adalah “Mewujudkan peningkatan kualitas hidup masyarakat, melalui :

1. Kegiatan pembelajaran PAUD
2. Kegiatan pembelajaran Pendidikan Kesetaraan
3. Kegiatan usaha ekonomi produktif

#### 4. Kegiatan pengembangan masyarakat

#### 3. Susunan Pengurus

PKBM Hutuo Lestari tentu tidak dapat mewujudkan visi misi di atas tanpa pengurus lembaga yang baik, berikut ini adalah biodata singkat dari pengurus PKBM Hutuo Lestari:

**Tabel 4.2 Susunan Pengurus**

| No | Nama                                   | TGL<br>LAHIR     | L<br>/<br>P | Pendidi-<br>kan | Jabatan    |
|----|--|------------------|-------------|-----------------|------------|
| 1  | Fitri Fathia Paramita<br>Kinanti, S.Pd | 08 Maret<br>1993 | P           | S1              | Ketua      |
| 2  | Tomy Pramono                           | 02 Sept 1992     | L           | SMK             | Sekretaris |
| 3  | Muhammad Bima Putra<br>R, SH           | 03 April<br>1998 | L           | S1              | Bendahara  |

#### 4. Daftar Tutor

Dibalik kelulusan warga belajar di PKBM Hutuo Lestari terdapat kerja keras dan semangat para tutor pada setiap proses perkembangan warga belajar. Berikut ini adalah daftar tutor PKBM Hutuo Lestari.

**Tabel 4.3 Daftar tutor**

| No | Nama                     | L<br>/<br>P | Pendidikan | Mata Pelajaran<br>Yang Di<br>Ampuh                                  | Ket.     |
|----|--------------------------|-------------|------------|---|----------|
| 1. | Lisnawati Nagi,<br>S.Kep | P           | S1         | Ket.Fungsional<br>& terstruktur<br>Pemberdayaan,<br>IPA, Matematika | Pkt<br>A |
| 2. | Monika Aditia<br>Putri R | P           | SMA        | SBK, PPKn,<br>IPS, PJOK   | Pkt<br>A |

|    |   |   |     |   |                         |
|----|---|---|-----|---|-------------------------|
| 3  | Rostinyati Nagi,<br>S.Pd                  | P | S1  | Pendidikan<br>Agama,<br>B.Indonesia,<br>Prakarya, Mulok     | Pkt<br>A, B             |
| 4. | Muhammad Bima<br>Putra R, SH              | L | S1  | PPKn, Sejarah<br>Indonesia,Sejarah<br>Dunia                 | Pkt<br>B<br>&Pkt<br>t C |
| 5  | Yulianti Dunggio,<br>S.Pd                 | P | S1  | Geografi,<br>Sosiologi, IPA                                 | Pkt<br>B<br>&Pkt<br>t C |
| 6  | Fitri Fathia<br>Paramita Kinanti,<br>S.Pd | P | S1  | Bhs Inggris,<br>Ekonomi                                     | Pkt<br>B &<br>C         |
| 7  | Tomy Pramono                              | L | SMK | Ketrampilan<br>Fungsional &<br>Struktural,<br>Pemberdayaan, | Pkt<br>B<br>&Pkt<br>t C |
| 8  | Maman Maksum,<br>S.Pd                     | L | S1  | Bhs Indonesia,<br>SBK,<br>Matematika                        | Pkt<br>B<br>&Pkt<br>t C |
| 9  | Rewinarto<br>Luawo, S.Pd                  | L | S1  | PJOK,, Mulok,<br>Prakarya                                   | Pkt<br>B &<br>C         |
| 10 | Tantawi Abd<br>Latif, A.Ma                | L | D2  | Pendidikan<br>Agama,, IPS                                   | Pkt<br>B &<br>C         |

#### 5. Daftar Warga Belajar

Berikut ini adalah daftar warga belajar PKBM Hutuo Lestari berdasarkan urutan perkelas.

**Tabel 4.4 Daftar Warga Belajar**

| <b>NO.</b> | <b>Paket A, B, C / USIA</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Total per-paket</b> |
|------------|-----------------------------|---------------|------------------------|
| 1.         | Paket A Kelas 6             | 3 orang       | 3                      |
| 2.         | Paket B Kelas 7             | 22 orang      | 72 orang               |
| 3.         | Paket B Kelas 8             | 15 orang      |                        |
| 4.         | Paket B Kelas 9             | 35 orang      |                        |
| 5.         | Paket C Kelas 10            | 34 orang      | 130 orang              |
| 6.         | Paket C Kelas 11 A          | 25 orang      |                        |
| 7.         | Paket C Kelas 11 B          | 29 orang      |                        |
| 8.         | Paket C Kelas 12            | 42 orang      |                        |
|            | <b>TOTAL</b>                |               |                        |

#### 6. Sarana dan Prasana

Untuk mendukung proses pembelajaran yang efektif, suatu lembaga tentu harus memiliki sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh warga belajar selama mereka mengenyam pendidikan di lembaga tersebut. Sama halnya dengan PKBM Hutuo lestari juga menyediakan beberapa sarana dan prasarana untuk warga belajar berupa:

**Tabel 4.5 Daftar Sarana**

| <b>NO</b> | <b>JENIS SARANA</b> | <b>KEPEMILIKAN</b> | <b>JUMLAH</b> |
|-----------|---------------------|--------------------|---------------|
| 1         | Meja Warga Belajar  | Pribadi            | 20 buah       |
| 2         | Kursi Warga Belajar | Pribadi            | 40 buah       |
| 3         | Meja Pendidik       | Pribadi            | 5 buah        |
| 4         | Kursi Pendidik      | Pribadi            | 5 buah        |
| 5         | Lemari/Etalase      | Pribadi            | 2 buah        |
| 6         | Rak Buku            | Pribadi            | 4 Buah        |
| 6         | LCD Proyektor       | Pribadi            | 1 set         |

|   |         |         |        |
|---|---------|---------|--------|
| 7 | Laptop  | Pribadi | 1 buah |
| 8 | Printer | Pribadi | 1 buah |

**Tabel 4.6 Daftar Prasarana**

| <b>NO.</b> | <b>JENIS</b>             | <b>JUMLAH</b> |
|------------|--------------------------|---------------|
| 1.         | Ruang Pimpinan           | <b>1</b>      |
| 2.         | Ruang Tutor/ Pendidik    | <b>1</b>      |
| 3.         | Ruang Tata Usaha         | <b>1</b>      |
| 4.         | Ruang Belajar / Teori    | <b>1</b>      |
| 5.         | Ruang Praktek            | <b>1</b>      |
| 6.         | Ruang Perpustakaan / TBM | <b>1</b>      |
| 7.         | Ruang Tamu               | <b>1</b>      |
| 8.         | Toilet                   | <b>1</b>      |

## **4.2 Hasil Penelitian**

Peneliti melakukan wawancara kepada dua orang tutor dan tiga orang Warga Belajar PKBM Hutuo Lestari untuk mengetahui informasi yang akurat sesuai yang terjadi di lapangan. Peneliti akan mendeskripsikan hasil wawancara penelitian tentang Hambatan Komunikasi antara Tutor Dan Warga Belajar di PKBM Hutuo Lestari.

### **4.2.1 Hambatan Fisik (*Physical*)**

Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan informan di PKBM Hutuo Lestari mengenai hambatan fisik yang mereka alami saat proses belajar dan mengajar.

“Dari segi hambatan fisik sarpras kami ini masih sangat terbatas ya, ini memang ada pembenahan tapi masih sangat bertahap. Jadi di PKBM itu kan gedungnya gedung perumahan, Kemudian belakang

itu aula yang memang sangat terbatas, berdekatan dengan kolam sudah tidak terpakai sama gudang jadi mungkin anak-anak pun belajarnya cepat ke *distract* sama hal-hal lain, seperti ada kucing lewat kayak ada suara katak, burung atau kucing berantem gitu kan otomatis kalau serius ngajar tiba-tiba ada suara-suara kayak gitu kan pasti akan mempengaruhi mereka ya saat belajar gitu sih kalau untuk fisiknya.”. (Hasil wawancara 27 Mei 2024)

Dari pernyataan Tutor Mita, beliau menggambarkan kondisi fisik PKBM Hutuo Lestari yang menjadi salah satu hambatan proses pembelajaran warga belajar. Hal serupa juga dijelaskan oleh Tutor Tomi, beliau mengatakan :

“kalau dari segi fisik sih, ruangan mengajar di PKBM kan terbuka, jadi kalau pakai proyektor LCD tuh kadang-kadang silau, jadi warga belajar akan kesulitan melihat”.

Hambatan yang hampir sama juga di disampaikan oleh warga belajar yang bernama Rostin menyangkut suasana ruang kelas saat hujan.

“Karena ruang kelas kita semi outdoor, kadang kalau hujan aroma dari tanah yang menguap sangat mengganggu saya, sehingga saya kurang fokus saat proses pembelajaran”,

Dari apa yang disampaikan oleh Tutor Tomi dan Rostin ternyata ruangan semi outdoor bukan hanya membuat warga belajar kesulitan melihat layar saat penggunaan proyektor namun juga akan menimbulkan aroma yang mengganggu ketika hujan.

“Ditambah juga dengan kursi yang kami gunakan, berhubung badan saya agak besar, saya merasa kurang nyaman saat duduk di kursi yang bentuknya seperti itu (kursi sambung meja). Jadi setiap menerima materi atau ujian saya merasa terganggu dan kurang nyaman”.

Selain ruangan kelas terdapat sarana juga yang menimbulkan rasa tidak nyaman bagi warga belajar seperti yang disampaikan Rostin diatas. Bahkan



ada juga warga belajar lain yang mengatakan kendala di benda yang sama tapi gangguan yang berbeda

“saya juga agak merasa terganggu karena kursinya sering goyang, saya tidak tahu apakah kursinya sudah rusak atau karena kondisi tanahnya yang tidak rata, jadi seperti itu”

Selain itu adapun hambatan fisik yang dirasakan oleh Warga belajar lainnya yang bernama Elsa, yaitu :

“Terkadang kalau melakukan zoom atau pembelajaran via daring itu hambatannya di jaringan, Elsa harus ada di teras rumah kalau daring (lokasi rumah di pedalaman). PKBM juga di perumahan jadi jaringannya sama-sama tidak stabil, kalau tutor menjelaskan jadi kurang paham.

Setelah mendengarkan hambatan yang di rasakan Elsa, peneliti pun tau bahwa lokasi PKBM dan warga belajar adalah lokasi dengan koneksi jaringan yang kurang stabil, sehingga menyebabkan hambatan komunikasi saat proses pembelajaran. Namun hal tersebut sudah di atasi oleh pemilik dan tutor PKBM, seperti yang di katakan Elsa selanjutnya:

“Tapi sekarang di PKBM sudah di sediakan fasilitas wifi jadi saat tutor menjelaskan sudah lancar, bahkan kami diizinkan tutor untuk datang langsung ke PKBM untuk mencari tugas dengan menggunakan fasilitas gratis tersebut”.

#### **4.2.2 Hambatan Fisiologis (*Physiological*)**

Hasil wawancara peneliti dengan Tutor dan warga belajar di PKBM Hutuo Lestari mengenai hambatan Fisiologis yang mereka alami saat proses belajar mengajar.

“Kalau hambatan fisiologis, sebenarnya kalau di PKBM memang gak ada anak-anak atau tutor disabilitas ya. Tapi ada beberapa yang terindikasi seperti IQ dibawah normal, misalnya yang di paket C, Delly itu masuk ya, jadi dia agak sulit menangkap. Ada juga beberapa anak yang sulit berkonsentrasi. Jadi membutuhkan upaya ekstra saat kami harus mengajar mereka”.

Menurut tutor Mita, warga belajar maupun tutor tak ada yang disabilitas, namun ada beberapa warga belajar yang terindikasi memiliki IQ di bawah, hal ini pun sering menjadi hambatan saat proses pembelajaran. Seperti yang di alami tutor Tomi yaitu :

“Warga belajar itu banyak yang sulit untuk menyesuaikan ketika menggunakan perangkat kayak komputer, laptop apalagi mouse, mereka bingung gimana cara mengoperasikannya meskipun sudah sering di arahkan, kadang ada juga yang penglihatannya buram, itu termasuk hambatan yang sering terjadi kalau saya mengajar”.

Pernyataan tersebut dibenarkan oleh warga belajar yang mengaku memang memiliki penglihatan yang kurang jelas.

“Memang saya agak rabun jauh, jadi sering kesulitan kalau dikasih materi jauh-jauh. Misalnya saat tutor menjelaskan menggunakan layar (proyektor).

Hal yang sama juga dinyatakan oleh warga belajar Elsa. Namun dia telah menyelesaikan masalah itu sendiri.

“Sebenarnya Elsa rabun sih, tapi kan sudah sering pakai kacamata, jadi sekarang masalah *rabun* itu sudah tidak menjadi hambatan lagi kalau belajar”.

Berbeda dengan hambatan yang dirasakan oleh warga belajar yang bernama Rostin, ia lebih merasa terganggu karena pendengarannya yang kurang baik.

“Kalau kendala saat melihat layar proyektor atau memperhatikan tutor menjelaskan sejauh ini belum ada, karena mata saya belum rabun saya masih dapat melihat jelas di layar, papan, maupun di lembar kertas ujian. Namun terkadang pendengaran yang kurang jelas saat tutor menjelaskan”.

#### 4.2.3 Hambatan Psikologis (Psychological)

Berikut ini adalah wawancara peneliti dengan Tutor di PKBM Hutuo Lestari mengenai hambatan psikologis yang mereka alami saat proses belajar dan mengajar yaitu :

“Hambatan psikologis ini pasti dialami oleh semua warga belajar kayaknya. Karena kami kan latar belakangnya berbeda-beda. Jadi memang usia sekolah itu sampai dengan usia 30 pun ada (di paket C). Tapi misalnya di paket C itu satu rombongan untuk kelas 12 ini mereka kan ada 50 orang, jadi campur laki-laki perempuan. Kemudian latar belakang ada yang masih usia sekolah ada yang tidak, ada yang bekerja, ada yang belum, usia mereka juga berbeda-beda, dari segi status ada yang sudah berkeluarga dan belum”.

Penyampaian tutor Mita juga dibenarkan oleh tutor Tomi, yaitu:

“warga belajar PKBM itu disatukan, ada yang anak muda, ada yang orang tua, dari lintas profesi juga ada yang petani, ada yang tukang bontor, anak-anak atau remaja putus sekolah”.

Adanya perbedaan ini memberikan dampak hambatan psikologis kepada warga belajar, yang menyebabkan proses pembelajaran sering kali kurang efektif karena adanya hambatan psikologis tersebut, seperti yang di katakan tutor Mita berikut ini:

“Jadi secara psikologis, yang sering menjawab yang usia sekolah, karena belum terganggu sama anak keluarga dan sebagainya. Jadi, secara psikologis pada mereka yang dewasa ini merasa *insecure* (kurang percaya diri) ketika mereka tidak bisa merespon saat pembelajaran, padahal pertanyaan-pertanyaan dasar. Mungkin sebaliknya ketika di mata pelajaran tertentu justru mereka yang bisa

jawab karena pengalamannya sudah banyak. Sementara mereka yang muda tadi belum bekerja dan berpengalaman banyak, justru kurang percaya diri lagi. Jadi maksudnya masih terlihat *gap*-nya antara latar belakang itu, sehingga membuat secara psikologis mereka sebenarnya kurang nyaman untuk belajar di satu ruangan yang sama dengan perbedaan yang sangat signifikan”.

Hal yang sama juga ksering di alami oleh tutor Tomi saat melaksanakan pembelajaran di bidangnya:

“Biasanya yang petani sering merasa meragukan kemampuannya, terlebih lagi saat ujian maupun belajar dengan yang anak muda ketika mengoperasikan teknologi misalnya komputer. Mereka merasa kurang percaya diri, malu bahkan kurang nyaman untuk berbaur”.

Warga belajarpun ada yang membenarkan hal tersebut, salah satunya Rostin yang sudah berkeluarga dan bekerja sebagai seorang petani.

“terkadang kalau lagi banyak pikiran, mengingat-ingat kerjaan di kebun yang belum selesai, anak dirumah masih kecil, kadang saya jadi kurang fokus kalau menerima materi atau saat tutor menjelaskan. Kadang juga sering *minder* sama anak-anak seumuran anak saya yang lancar menggunakan alat elektronik”.

Namun lain halnya dengan pendapat dua orang warga belajar yang tergolong masih remaja, seperti pernyataan dari Delly yang berbeda dengan yang dirasakan tutor Mita:

“Sejauh ini meskipun saya putus sekolah di sekolah sebelumnya, tapi sejauh ini hal tersebut tidak menghambat proses belajar saya saat di PKBM, karena tutor disini memperlakukan saya dengan baik dan tidak membedakan kami para warga belajar”

Dapat disimpulkan dari pernyataan tutor Mita dan Delly bahwa, terkadang hambatan yang dirasakan tutor belum tentu menjadi hambatan bagi warga belajar. begitupun sebaliknya.

#### **4.2.4 Hambatan Semantik**

Hasil wawancara peneliti bersama warga belajar di PKBM Hutuo Lestari mengenai hambatan semantik yang mereka rasakan.

“Hambatan semantik lebih ke bahasa ya. Jadi saya bukan orang Gorontalo asli dan warga belajar banyak yang berasal dari Gorontalo. Kalau warga belajar yang milenial sudah bisa ya memahami bahasa baku yang kami gunakan tapi banyak yang di titik-titik tertentu seperti bu Rostin, warga belajar dari Dumati, Dungaliyo dan kawan-kawannya, itu kan menggunakan bahasa daerah atau bahasa ibu dalam setiap harinya atau saat proses pembelajaran, jadi mau tidak mau, suka tidak suka harus di upayakan untuk pencampuran bahasa, atau kami menggunakan warga belajar lainnya yang paham bahasa Indonesia baku yang kami ucapkan di translate ke bahasa Gorontalo”.

Terlihat jelas bahwa hambatan semantik sepertinya menjadi hambatan utama bagi tutor dan warga belajar di PKBM Hutuo Lestari. Hal ini disebabkan oleh perbedaan bahasa, aksen atau dialeg yang mereka gunakan. Mengingat ada dua tutor dan beberapa warga belajar yang bukan berasal dari Gorontalo sehingga terkadang menjadi hambatan saat mereka berkomunikasi.

“Iya bahasa masih menjadi hambatan dalam proses belajar mengajar, karena ketika saya menggunakan bahasa Indonesia yang baku rata-rata disini juga masih kesulitan memahami apa yang saya sampaikan, karena banyak yang lebih fasih menggunakan bahasa aksen maupun dialeg daerah Gorontalo. Kemudian saat penggunaan komputer atau laptop, bahasanya menggunakan bahasa asing atau bahasa Inggris, itu juga yang seringkali sulit di mengerti oleh warga belajar di PKBM Hutuo Lestari”.

Warga belajar juga tidak menyangkal hal tersebut, seperti yang disampaikan oleh Rostin.

“Saya lebih sering mengalami hambatan ini karena biasanya kalau saya bertanya tentang mata pelajaran yang kurang saya pahami atau soal-soal ujian, tutornya itu menjelaskan dengan baik namun bahasa yang digunakan tutor saya kurang paham, karena tutor tersebut menggunakan bahasa yang baku dan *logat* yang beda dari yang saya gunakan, sementara saya kan putus sekolah dari SMP kelas 2 dan orang gorontalo asli, makanya pemahaman dan pengetahuan saya belum sampai disitu, jadi saya sering kurang paham dengan penjelasan atau bahasa yang di gunakan tutor. Begitupun sama halnya saat saya mengerjakan soal pada saat ujian. Jadi kalau tidak paham meskipun sudah dijelaskan tutor, saya memilih untuk diam saja dan tetap menjawab soal tersebut”.

Hal yang sama juga di sampaikan Elsa, berhubung dia adalah warga belajar yang berasal dari luar daerah gorontalo, ia sering mengalami hambatan ini dan kadang pembicaraannya dengan tutor lain atau warga belajar lainnya kurang nyambung.

“Berhubung Elsa pindahan dari luar daerah Gorontalo dan sempat tinggal berpindah-pindah daerah, jadi sejak awal masuk PKBM, banyak sekali mendengar dialeg dan bahasa-bahasa baru di Gorontalo. Dari teman-teman sekelas dan tutor juga kadang Elsa agak sulit menyesuaikan diri. Cuma kalau ketemu dengan tutor yang bahasanya dicampur-campur, biasanya pakai bahasa Gorontalo di mix bahasa baku itu kadang Elsa lambat mencernanya”.

Tidak berbeda dari Delly yang asli Gorontalo pun mengalami hambatan komunikasi dalam menyampaikan pemikirannya.

“Sebenarnya selama saya di PKBM tutor sering menjelaskan kalau saya bertanya, namun kadang ada yang saya mengerti, ada juga yang tidak. Karena beda gaya atau *logat* bahasanya saya dengan mereka,

lalu mungkin juga karena beda tingkat pendidikan, jadi saya kurang memahami apa yang tutor jelaskan pada saya”.

Dari pernyataan informan di PKBM Hutuo Lestari dapat di simpulkan bahwa hambatan semantik sering kali menjadi hambatan utama saat tutor dan warga belajar berkomunikasi atau saat pelaksanaan proses belajar mengajar.

### **4.3 Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait hambatan komunikasi tutor dan warga belajar pada program paket C di PKBM Hutuo Lestari, peneliti menemukan adanya hambatan-hambatan komunikasi yang terjadi antara tutor dan warga belajar, seperti hambatan fisik mengacu pada kondisi fisik, situasi, maupun lingkungan yang menghambat aliran informasi yang berlangsung antara tutor dan warga belajar. Contohnya kondisi fisik ruang kelas yang kurang nyaman karena ada gangguan-gangguan dari sekitar seperti suara-suara hewan, aroma tanah saat hujan, serta ruangan yang pengap bisa mengganggu konsentrasi warga belajar. Adapun pencahayaan yang berlebihan karena ruang kelas PKBM Hutuo Lestari semi outdoor dan menggunakan proyektor, maka cahaya matahari yang berlebihan terkadang dapat menjadi hambatan saat proses belajar.

Meskipun jarang namun kondisi ruangan kelas yang berisik karena disebabkan jarak umur warga belajar yang berbeda juga kadang menjadi salah satu faktor penghambat komunikasi dari tutor ke warga belajar. Adapun kondisi sarana prasarana yang kurang memadai atau terbatas, dapat

mengganggu konsentrasi warga belajar, seperti peralatan yang rusak, letak PKBM Hutuo Lestari yang kurang strategis sehingga koneksi jaringan internet di PKBM sering tidak stabil, namun dalam hal jaringan ini pemilik PKBM Hutuo Lestari sudah melakukan pemasangan wifi dan gratis penggunaan untuk seluruh warga belajar, sehingga kondisi jaringan dapat diatasi jika warga belajar terkoneksi di jaringan wifi PKBM Hutuo Lestari, terkecuali saat terjadi pemadaman listrik. Mengingat gedung PKBM Hutuo Lestari juga sedang dalam tahap pembenahan maka tak heran jika sering ada suara tukang yang bekerja dan menyebabkan proses belajar kadang terganggu.

Hambatan fisiologis berkaitan dengan kondisi fisik individu yang mempengaruhi kemampuan mereka dalam berkomunikasi, seperti gangguan penglihatan, pendengaran, kondisi kesehatan atau mental yang buruk, atau kesulitan berbicara. Dalam hal ini di PKBM Hutuo Lestari tidak ada tutor yang memiliki hambatan fisiologis saat mengajar, namun dari warga belajarnya ada beberapa yang memiliki hambatan fisiologis, baik dari pendengaran, penglihatan, hingga IQ. Namun sejauh ini masih dapat teratasi selama tutor mau berupaya ekstra saat menjalankan proses belajar mengajar, karena warga belajar tidak ada yang sepenuhnya tuli, buta, ataupun memiliki gangguan bicara.

Gangguan psikologis untuk proses pembelajaran mengacu pada faktor-faktor mental ataupun emosional seperti memiliki kecemasan sosial yakni tidak nyaman berbicara didepan kelas atau berbicara antar teman dan tutor, kecemasan yang tinggi terhadap ujian sehingga dapat menyebabkan



warga belajar sulit berkonsentrasi, hal ini biasanya terjadi pada warga belajar di PKBM karena beberapa diantaranya adalah seorang ibu rumah tangga, petani, atau mereka yang sebelumnya sempat mengalami pengalaman buruk di sekolah formal. Mereka mungkin tidak mengungkapkannya namun sebagai seorang tutor yang fungsinya juga merangkul warga belajar, dapat melihat hambatan-hambatan tersebut pada warga belajar.

Peneliti juga sudah melihat secara langsung hal tersebut saat mereka melaksanakan ujian yang mengharuskan menggunakan komputer banyak yang cemas dan kurang fokus, karena jarang menggunakan berbagai alat komputer sehingga tutor biasanya berjaga di sekitar mereka untuk membantu, adapun yang kesulitan berkonsentrasi karena sebagian adalah IRT yang memiliki anak dibawah umur. Berbeda dengan warga belajar yang masih muda atau belum berumah tangga, mereka tak perlu cemas memikirkan anak, suami atau istri mereka.

Selain itu hambatan psikologis juga dapat berupa motivasi yang rendah, kurangnya kepercayaan diri seperti takut gagal, takut untuk memulai komunikasi antar sesama warga belajar maupun tutor karena melihat dari perbedaan usia jauh diatas mereka yang bisa menjadi penghalang atau penghambat proses interaksi satu sama lain.

Mengingat beberapa warga belajar juga ada yang berhenti bersekolah di pendidikan formal karena sempat memiliki pengalaman negatif sebelumnya maka tutor sangat berhati-hati dalam menjaga komunikasi yang baik dengan warga belajar, karena hal tersebut dapat berpengaruh juga pada

efektivitas proses pembelajaran mereka, bahkan antar sesama warga belajar itu sendiri.

Hambatan semantik berkaitan dengan bahasa, makna kata-kata, istilah, simbol yang digunakan dalam berkomunikasi. Hambatan semantik sering kali terjadi saat tutor dan warga belajar ada perbedaan dalam memahami atau memaknai pesan yang disampaikan, termasuk bahasa, perbedaan dialek, aksen, kata-kata yang ambigu, dapat juga berupa perbedaan latar belakang budaya. Dari hasil pengamatan peneliti selama melakukan penelitian di PKBM Hutuo Lestari, sepertinya hambatan semantic menjadi hal utama dalam hambatan komunikasi antara tutor dan warga belajar. Dikarenakan beberapa warga belajar dan tutor yang berasal dari berbagai desa, kelurahan, kabupaten, kecamatan maupun daerah yang berbeda-beda, sehingga mereka memiliki bahasa, dialek, aksen, budaya bahkan kebiasaan yang berbeda-beda juga.

Berdasarkan pengalaman yang dialami salah satu warga belajar yang bernama Elsa, karena dia berasal dari Jakarta lalu pindah ke Gorontalo maka sejak awal beliau mendaftarkan diri di PKBM, beliau merasa susah untuk berkomunikasi dengan tutor selain tutor Mita, karena perbedaan bahasa, aksen, dan dialek dengan tutor maupun warga belajar lainnya. Perbedaan ini sering menjadi hambatan saat proses belajarnya, terkadang ia kurang memahami ucapan tutor yang sering menggunakan aksen, dialek atau bahasa Gorontalo.

Hal yang hampir sama juga dialami oleh tutor Mita, karena ia juga sebelumnya lahir dan tinggal lama di luar Gorontalo, maka ia sering bertanya

kepada warga belajar yang bersangkutan jika warga belajar tersebut berkomunikasi dengannya menggunakan bahasa Gorontalo. Karena telah terbiasa dan sudah sering berkomunikasi dengan warga belajar asli gorontalo, maka Tutor Mita pun menjadi lebih sering mix bahasa atau menggunakan bahasa campuran saat mengajar agar ia dapat menyesuaikan dengan warga belajar yang berinteraksi dengannya. Hambatan semantik ini bukan hanya dari kalangan warga belajar dewasa yang menggunakan bahasa Gorontalo, namun para tutor juga sering merasakan hal yang sama pada warga belajar generasi milenial yang kerap kali menggunakan bahasa baru atau bahasa gaul yang digunakan remaja jaman sekarang, contoh bahasa gaul yang sering mereka gunakan tersebut seperti “*gaje, baper, kepo, mager, santuy, bucin, receh, gas, tercyduk*” dan masih banyak lagi.

Selain bahasa milenial, menurut tutor keterampilan yaitu pak Tomi, saat ia mengajar dan harus menggunakan perangkat komputer bersama warga belajar, hambatan semantik sering terjadi karena selain menggunakan bahasa baku ia juga harus menggunakan bahasa asing yang berhubungan dengan perangkat komputer itu sendiri, karena banyak yang jarang bahkan belum pernah menggunakan komputer sebelumnya. Contohnya seperti saat ia mengatakan “operasikan mouse anda dan klik kanan”. Hal tersebut ia rasa sangat berbeda dengan mengajar pada warga belajar yang sudah terbiasa menggunakan komputer, maka jam pelajaran maupun jam ujian akan lebih banyak terbuang percuma untuk menjelaskan arti bahasa, makna perkata,

maupun istilah-istilah komputer daripada digunakan untuk jam pelajaran yang semestinya.

Namun meskipun kadang sulit dimengerti, sulit mengajarkan, memberikan pengertian kata, kalimat, dengan bahasa yang bereda, tutor tetap harus beradaptasi juga berusaha mencari solusi terbaik agar masalah perbedaan bahasa tersebut dapat teratasi dengan baik, agar tutor dan warga belajar sama-sama mendapatkan *feedback* (umpan balik) yang mereka harapkan serta meminimalisir hambatan saat proses belajar mengajar.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya tentang hambatan komunikasi antara tutor dan warga belajar pada program paket C di PKBM Hutuo Lestari dapat disimpulkan bahwa hambatan komunikasi antara tutor dan warga belajar di PKBM disebabkan oleh beberapa faktor yaitu hambatan fisik, berasal dari sarana dan prasarana yang kurang memadai dan terbatas, hambatan fisiologis yang muncul karena beberapa warga belajar memiliki keterbatasan intelektual atau kesulitan berkonsentrasi, serta mengalami kesulitan dalam menggunakan perangkat teknologi yang penting dalam mata pelajaran tertentu. Selain itu, hambatan psikologis yang sangat signifikan, dengan perbedaan usia, latar belakang pendidikan, maupun status sosial.

Adapun hambatan semantik yang menjadi hambatan utama, hambatan ini sepertinya akan sering terjadi dan selama pergantian tahun, karena PKBM akan terus menerima siswa baru dari kalangan yang berbeda-beda. Hambatan ini terjadi karena adanya perbedaan pemahaman bahasa, istilah, perbedaan latar belakang pendidikan dan pengalaman, penggunaan bahasa yang terlalu formal oleh tutor juga dapat menyebabkan kebingungan dan kurangnya pemahaman di kalangan warga belajar. Ketidaksesuaian ini mengakibatkan pesan yang

disampaikan tidak diterima atau dimengerti dengan baik, sehingga akan menghambat proses pembelajaran secara keseluruhan.

## **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka peneliti sangat menyarankan kepada PKBM Hutuo Lestari agar dapat mengatasi hambatan-hambatan ini, diperlukan adanya peningkatan sarana dan prasarana di PKBM Hutuo Lestari agar sarana yang digunakan dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih kondusif bahkan mungkin akan lebih baik jika gedung yang digunakan dan lokasi yang di tempati dapat di perbarui. Adanya pelatihan tambahan bagi tutor juga akan sangat penting untuk membantu mereka menangani warga belajar dengan berbagai keterbatasan dan latar belakang yang berbeda.

Selain itu, beberapa saran juga untuk mengatasi hambatan semantik di PKBM Hutuo Lestari yaitu tutor sebaiknya menggunakan bahasa yang sederhana dan jelas saat mengajar, menggunakan analogi yang familiar bagi warga belajar untuk menjelaskan konsep yang kompleks. Analogi yang baik dapat menjembatani kesenjangan pemahaman dan membuat materi lebih mudah dicerna, evaluasi berkala untuk mengukur sejauh mana warga belajar memahami materi yang disampaikan, memberikan pelatihan khusus bagi tutor tentang teknik komunikasi yang efektif dengan cara yang mudah dipahami oleh berbagai kelompok warga belajar dengan menerapkan saran-saran ini, PKBM Hutuo Lestari dapat mengurangi hambatan-hambatan komunikasi yang ada

saat proses pembelajaran dan meningkatkan efektivitas proses pembelajaran bagi semua warga belajar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Mais, Asrorul. (2016). *Media Pembelajaran Anak Berkebutuhan Khusus*. Jember:Pustaka Abadi". Hal 3
- Cendikia di Kabupaten Pangandaran*. (2018) Jurnal MODERAT. Volume 4. No 3, Agustus.
- Gorotalo, Kabupaten (2021) <https://gorontalokab.go.id/unggul-dalam-sistem-taman-cendekia-tarik-perhatian-pkbm-dari-parimo/> 23, Novermber
- Haruna. Cenny Ningsini "Efektivitas Program Pendidikan Kesetaraan Paket B dan C Oleh Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)
- Joko Tri & Sumirna Tri, (2016) "Peran Pusat Kegiatan Masyarakat Dalam Menanggulangi Kemiskinan Melalui Pendidikan Non Formal Di Jawa Tengah. E jurnal. Vol 1. No. 2.
- Moleong, L. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana Dedi, "Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar" (Bandung : PT Remaja Rosdakarya)
- Mustafa Kamil, (2007) *Androgogi*, (Bandung: Pedagogiana Press)
- Nurdiyanti, Rahma. (2014) "Analisis Faktor-faktor Hambatan Komunikasi Dalam Sosialisasi Program Kelurga Berencana Pada Mayarakat Kebon Agung Samarinda". E-jurnal Ilmu Komunikasi. Volume 2, Nomor 2. Hal 147
- Prawit M. Yusuf, (2010) *Komunikasi Instruksional teori dan praktik*, Bumi Aksara. Jakarta halaman 192.
- Setianto Isa Pandu, "(Semarang, Universitas Negeri Semarang, 2009) hal 27-32
- Siswanto, (2013). *Bimbingan Sosial* (Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono, (2020). "Metode Penelitian Kualitatif"
- Timotus Crhistianto Candra, (2015) *Hambatan Komunikasi dalam Aktivitas Bimbingan Belajar antara Tutor dengan Anak Kelas V SD di Bantaran*



*Sungai Kalimas Surabaya, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen  
Petra Surabaya. Jurnal E-Komunikasi. Vol 3. No 2 Tahun.*

Wisna Sanjaya, Wina. (2012) *“Media Komunikasi Pembelajaran”*. Jakarta :  
Kencana

Yasir, (2020) *“Pengantar Ilmu Komunikasi Sebuah Pendekatan Kritis dan  
Komprehensif*. DEEPUBLISH (CV. Budi Utama). DIY.

Yuliana Rakhmawati, (2019) *“komunikasi antarpribadi konsep dan kajian empiris.  
Surabaya:Putra Media”*. Hal 26

Yunsirno, *Kebijakan Belajar*, Pontianak.: Pustaka Jenius Hal 101

## **PEDOMAN WAWANCARA**

**NAMA :**

**USIA :**

**TUTOR/WARGA BELAJAR :**

1. Apa saja hambatan fisik yang anda alami selama proses belajar/mengajar di PKBM Hutuo Lestari ?
2. Apa saja hambatan fisiologis yang anda alami selama proses belajar/mengajar di PKBM Hutuo Lestari?
3. Apakah ada hambatan psikologis pada tutor/warga belajar yang anda rasakan selama proses belajar/mengajar di PKBM Hutuo Lestari ?
4. Apakah anda mengalami hambatan semantik saat berinteraksi, berkomunikasi maupun selama proses belajar/mengajar di PKBM Hutuo Lestari ?
5. Apa yang anda lakukan ketika mengalami hambatan saat berkomunikasi dengan tutor/warga belajar ?

## DOKUMENTASI



Pelaksanaan Ujian Semester Di PKBM Hutuo Lestari  
(4 Desember 2023)



Wawancara bersama Ibu Mita, Tutor sekaligus Kepala  
PKBM Hutuo Lestari (1 Maret 2024)





2024/06/05 11:19  
@CikithaFeblistya

Wawancara bersama pak Tomi, Tutor Komputer (5 Juni 2024)



Wawancara bersama Delly warga belajar PKBM Hutuo Lestari  
(25 Mei 2024)





Wawancara bersama Elsa warga belajar PKBM Hutuo Lestari (8 Maret 2024)



Wawancara bersama Ibu Rostin warga belajar PKBM Hutuo Lestari (9 Maret 2024)

PAPER NAME

**SKRIPSI CIKITHA HASAN S2218038.doc  
x**

AUTHOR

**S2218038 Cikitha Feblistya Is Hasan**

WORD COUNT

**11544 Words**

CHARACTER COUNT

**73273 Characters**

PAGE COUNT

**70 Pages**

FILE SIZE

**300.4KB**

SUBMISSION DATE

**Jun 14, 2024 3:02 PM GMT+8**

REPORT DATE

**Jun 14, 2024 3:04 PM GMT+8****● 26% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 26% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

**● Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 30 words)

## ● 26% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 26% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 1 | <b>repository.uin-suska.ac.id</b><br>Internet | 6%  |
| 2 | <b>repository.usbypkp.ac.id</b><br>Internet   | 2%  |
| 3 | <b>etheses.iainkediri.ac.id</b><br>Internet   | 2%  |
| 4 | <b>positori.uma.ac.id</b><br>Internet         | 2%  |
| 5 | <b>sebutsaajatus.blogspot.com</b><br>Internet | 1%  |
| 6 | <b>pdfcookie.com</b><br>Internet              | 1%  |
| 7 | <b>core.ac.uk</b><br>Internet                 | 1%  |
| 8 | <b>repository.umsu.ac.id</b><br>Internet      | <1% |



|    |                              |          |     |
|----|------------------------------|----------|-----|
| 9  | lib.unnes.ac.id              | Internet | <1% |
| 10 | journal.ipm2kpe.or.id        | Internet | <1% |
| 11 | scribd.com                   | Internet | <1% |
| 12 | digilibadmin.unismuh.ac.id   | Internet | <1% |
| 13 | jurnal.pancabudi.ac.id       | Internet | <1% |
| 14 | komunikasi.trunojoyo.ac.id   | Internet | <1% |
| 15 | digilib.unila.ac.id          | Internet | <1% |
| 16 | id.scribd.com                | Internet | <1% |
| 17 | media.neliti.com             | Internet | <1% |
| 18 | vdocuments.mx                | Internet | <1% |
| 19 | etheses.iainponorogo.ac.id   | Internet | <1% |
| 20 | yasirkomunikasi.blogspot.com | Internet | <1% |



|    |   |     |
|----|---|-----|
| 21 | <b>repository.unpas.ac.id</b><br>Internet                 | <1% |
| 22 | <b>imadiklus.or.id</b><br>Internet                        | <1% |
| 23 | <b>e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id</b><br>Internet | <1% |
| 24 | <b>repository.upi.edu</b><br>Internet                     | <1% |
| 25 | <b>journal.unnes.ac.id</b><br>Internet                    | <1% |
| 26 | <b>repository.fe.unj.ac.id</b><br>Internet                | <1% |
| 27 | <b>anyflip.com</b><br>Internet                            | <1% |
| 28 | <b>es.scribd.com</b><br>Internet                          | <1% |
| 29 | <b>gtd304.tatestreetart.com</b><br>Internet               | <1% |
| 30 | <b>etheses.uin-malang.ac.id</b><br>Internet               | <1% |
| 31 | <b>repository.ung.ac.id</b><br>Internet                   | <1% |

### Lembar Konsultasi Pembimbing










Judul : Hambatan Komunikasi Anta Tutor Dan Warga Belajar  
Pada Program Paket C di PKBM Hutuo Lestari

Nama Mahasiswa : Cikitha Feblistya Is. Hasan

Nim : S2218038

Pembimbing : 1. Dr. Andi Subhan, S.S., M.Pd

2. Dwi Ratnasari, S.Sos., M.I.Kom.

| Pembimbing 1 |               |   |   | Pembimbing 2 |         |                                    |   |
|--------------|---------------|---|---|--------------|---------|------------------------------------|---|
| No           | Tanggal       | Koreksi   | Paraf   | No           | Tanggal | Koreksi                            | Paraf   |
| 1            | 23/feb/2024   | Revisi<br>Bab I - II<br>Pengumpulan<br>Data             |    | 1            | 23/2/24 | Revisi<br>latihan<br>belakang      |   |
| 2.           | 14/Maret/2024 | Hasil<br>Penelitian<br>&<br>Penulisan                   |  | 2.           | 14/3/24 | Kerangka<br>pikir penuh<br>bab III |  |
| 3.           | 24/April/2024 | Pembahasan<br>gunakan<br>teori sbg<br>dasar<br>analisis |  | 3.           | 24/4/24 | Hasil &<br>kerangka                |  |
| 4.           | 20/Mei/2024   | Bab V<br>Simpulan &<br>Saran                            |  | 4.           | 1/6/24  | ACC                                |  |
| 5.           | 1/Juni/2024   | Start seminar   |  |              |         |                                    |   |



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**  
**LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: [lmbagapencelitian@unisan.ac.id](mailto:lmbagapencelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 5015/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/I/2024

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala PKBM Hutuo Lestari

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM  
NIDN : 0929117202  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Cikitha Feblistya Is. Hasan  
NIM : S2218038  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Lokasi Penelitian : PUSAT KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT HUTUO LESTARI  
Judul Penelitian : HAMBATAN KOMUNIKASI ANTARA PAMONG DAN WARGA BELAJAR PROGRAM PAKET C DI PUSAT KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT HUTUO LESTARI

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 25 Januari 2024  
  
Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM  
NIDN 0929117202

+





**PUSAT KEGIATAN BELAJAR MASYARAJAT (PKBM)  
"HUTUO LESTARI"**

*Jln. Runi S. Katili Kel. Hutuo Kec. Limboto Kode Pos 96213*



**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

**Nomor: 049.B/PKBM-HL/VI/2024**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitri Fathia Paramita Kinanti, M.Pd  
Jabatan : Kepala PKBM  
Instansi : PKBM Hutuo Lestari

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Cikitha Feblistya Is. Hasan  
Jenis Kelamin : Perempuan  
NIM : S2218038  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Asal Perguruan Tinggi : Universitas Ichsan Gorontalo

Adalah benar telah melakukan penelitian tentang Hambatan Komunikasi antara Tutor dan Warga Belajar pada Program Paket C di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Hutuo Lestari Kab. Gorontalo pada tanggal 28 Januari sampai dengan 30 Maret 2024

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan dengan perlunya.



Gorontalo, 21 Juni 2024

PKBM Hutuo Lestari

  
**Fitri Fathia Paramita Kinanti, M.Pd**  
NIP. -



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001  
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp ( 0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

Nomor : 63/FISIP-UNISAN/S-BP/VI/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si  
NIDN : 0922047803  
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : CIKITHA FEB LISTYA IS. HASAN  
NIM : S2218038  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Hambatan Komunikasi Antara Pamong Belajar  
Dan Warga Belajar Pada Program Paket C.  
Dipusat Kegiatan Belajar Masyarakat Hutuo  
Lestari

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **26%** berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Dekan,

  
**Dr. Mochammad Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si**  
NIDN/ 0913027101

Gorontalo, 12 Juni 2024  
Tim Verifikasi,

  
**Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si**  
NIDN. 0922047803

Terlampir :  
Hasil Pengecekan Turnitin  
DF

## RIWAYAT HIDUP



Nama : Cikitha Feblistya Is. Hasan  
NIM : S2218038  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Tempat/Tanggal Lahir : Gorontalo, 20 Februari 2000  
Pendidikan Terakhir : SMA Negeri 1 Limboto  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Kabupaten Gorontalo, Kecamatan Limboto,  
Kelurahan Kayubulan, Jl. Kyai Hj. Saleh Kadir  
Judul Skripsi : Hambatan Komunikasi Antara Tutor Dan Warga  
Belajar Pada Program Paket C Di Pkbn Hutuo Lestari

| SEKOLAH                         | MASUK/LULUS |
|---------------------------------|-------------|
| SDN 2 KAYUBULAN                 | 2007 - 2011 |
| MTs NEGERI MODEL LIMBOTO        | 2011 - 2014 |
| SMA NEGERI 1 LIMBOTO            | 2014- 2017  |
| UNIVERSITAS ICHSAN<br>GORONTALO | 2018 - 2024 |