

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Panti asuhan adalah sebuah lembaga sosial yang sedianya merupakan tempat bernaungnya anak-anak terlantar, yatim piatu, dan yang berkekurangan terutama secara materi. Di tempat ini Mereka diasuh, dibimbing, diberi makanan dan pakaian,serta diarahkan menjadi pribadi yang baik dan bertanggungjawab. Pendidikan budi pekerti dan kesantunan mutlak diajarkan di semua panti asuhan pada umumnya, selain itu anak-anak juga diajarkan untuk mengasah kreatifitas sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh mereka masing-masing. Tempat yang sangat populer untuk membentuk perkembangan anak-anak yang tidak memiliki keluarga ataupun yang tidak tinggal bersama dengan keluarga. Anak-anak dipanti asuhan diasuh oleh pengasuh yang menggantikan peran orang tua dalam mengasuh, menjaga dan memberikan bimbingan kepada anak-anak tersebut agar menjadi manusia dewasa yang berguna dan bertanggungjawab atas dirinya dan terhadap masyarakat dikemudian hari (Agnatasia, 2011:1).

Berbicara mengenai panti asuhan sebagai salah satu lembaga yang terdiri dari sekumpulan individu, tentu tidak terlepas dari interaksi atau proses komunikasi dua arah atau yang lebih dikenal dengan istilah komunikasi interpersonal. Komunikasi antara individu yang satu dengan individu yang lain untuk mencapai suatu kesepakatan penyampaian dan penerimaan pesan. Panti asuhan merupakan lembaga yang terdiri dari individu-individu dalam berbagai elemen atau perannya masing-masing. Ada yang bertugas sebagai pengurus administrasi semua yang berhubungan dengan panti asuhan, ada yang berperan sebagai pengasuh anak-anak, serta tentu saja ada yang berperan sebagai anak-anak panti itu sendiri. Dalam menjalani peran masing-masing, mereka selalu berkomunikasi antara satu dengan yang lain, hal itu adalah sesuatu yang lumrah dalam kelompok sosial manapun. Fenomena diatas membuat penulis tertarik melihat lebih jauh secara ilmiah proses komunikasi interpersonal dikalangan semua elemen sebuah panti asuhan. Pada hubungan antar pribadi penekanannya terletak pada pernyataan atau pendapat yang berbeda-beda dari individu (Budyatna, Ganiem, 2011:12).

Penelitian mengenai pengasuhan anak berbasis lembaga secara konsisten menunjukkan bahwa model tersebut mengandung beberapa dampak negatif. Pada beberapa kasus, kondisi fisik lembaga ditemukan cukup bagus dan bahkan standar pendidikan yang diberikan sangat baik. Namun, sejumlah kelemahan senantiasa menyertai model ini antara lain berupa pelanggaran serius hak-hak anak, kekerasan seksual (*sexual abuse*), eksploitasi, perawatan kesehatan dan pemberian nutrisi yang

buruk, serta proses pembelajaran dan penerapan disiplin yang menyimpang dan terlalu keras(<http://argyo.staff.uns.ac.id/files/2010/08/pola-pengasuhan-anak-panti.pdf>).

Berdasarkan data yang bisa ditunjukkan, terdapat beberapa panti asuhan yang memiliki permasalahan dalam proses komunikasi. Seperti pada penelitian di panti asuhan cacat ganda sayap ibu Yogyakarta Hambatan yang terjadi berupa kesulitan dalam memahami makna dari pesan yang disampaikan hal itu disebabkan karena anak tersebut memiliki keterbatasan mental dan tingkat kecerdasan (IQ) rendah serta kurangnya pembekalan dari yayasan kepada pengasuh mengenai cara berkomunikasi dan cara menangani anak-anak cacat ganda khususnya penderita Retardasi Mental(<http://repository.upnyk.ac.id/3917/1/ABSTRAK.pdf>). Kendala komunikasi juga bisa dilihat pada penelitian di Panti asuhan Darussalam Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak pada proses adaptasi, hal ini disebabkan karena mereka berasal dari latar belakang keluarga yang berbeda-beda (<http://lib.unnes.ac.id/14215/>).Fakta-fakta demikian menunjukkan bahwa masih terdapat banyak permasalahan komunikasi di sebuah lembaga sosial khususnya panti asuhan.Permasalahan tersebut disebabkan oleh keterbelakangan mental anak asuh dan proses penyesuaian anak-anak tersebut terhadap lingkungan baru. Kedua hal yang menjadi masalah diatas mempengaruhi proses komunikasi yang berlangsung, sehingga dalam keseharian bisa berdampak pada penerapan aturan dan hubungan personal antara satu dengan yang lain, hal itu menjadi sebuah hambatan dalam proses

interaksi yang berlangsung di sebuah panti asuhan yang terdiri dari banyak individu dengan peran dan karakter yang berbeda-beda.

Panti asuhan yang menjadi objek penelitian ini adalah sebuah Panti Asuhan yang terletak di kota Yogyakarta. Panti asuhan ini adalah bagian dari pelayanan sosial gereja bala keselamatan yang berkedudukan di Yogyakarta. Panti asuhan ini dikhususkan bagi anak-anak putera saja dan diberi nama panti asuhan putera “Tunas Harapan”. Penamaan ini dimaksudkan agar anak-anak yang diasuh di panti asuhan ini kelak menjadi tunas-tunas bangsa dan gereja yang tumbuh dalam lingkungan yang baik sehingga mampu meraih masa depan yang penuh harapan. Sistem pengasuhan panti asuhan ini berbentuk asrama dibawah pimpinan seorang opsir (Pendeta) bala keselamatan.

Panti asuhan putera “Tunas Harapan” saat ini memiliki anak asuh kurang lebih sekitar 34 anak panti yang terdiri dari; TK 1 anak, SD 13 anak, SLB 6 anak, SMP 8 anak, SMK 1 anak, dan 1 anak Mahasiswa, serta 4 anak binaan yang terdiri dari; SD 2 anak, SMP 1 anak, mahasiswa 1 anak(Dokumentasi Panti Asuhan). Perbedaan anak asuh dengan anak binaan adalah anak asuh adalah anak yang tinggal di dalam panti asuhan, sedangkan anak binaan adalah anak-anak yang tinggal bersama orangtua di luar panti tetapi dibiayai oleh pihak panti asuhan. Mereka berasal dari daerah yang berbeda-beda. Anak-anak yang diterima untuk pertama kali diasuh harus berumur 5-12 tahun, mereka mendapatkan pendidikan formal mulai dari tingkat SD sampai SMK, pendidikan lanjutan perguruan tinggi hanya diberikan

kepada yang berprestasi dengan pembiayaan dari sponsor. Pada prinsipnya perekrutan anak diprioritaskan pada anak-anak yang berasal dari daerah konflik, dan juga pada anak-anak yang orangtuanya tidak bisa memenuhi kebutuhan anaknya, baik secara materi, maupun kebutuhan akan kasih sayang dan perhatian.

Adapun panti asuhan ini memiliki beberapa pengurus yang bertanggung jawab terhadap operasional panti setiap hari. Para pengurus tersebut terdiri dari jabatan dan peran yang berbeda yaitu Mayor Susanto sebagai pimpinan, Leonard Reno sebagai sekretaris dan pembukuan, Mayor Naomi Wulo sebagai bendahara merangkap ibu rumah tangga, Nataniel Bagian umum, Jems bagian kebersihan, Olma bagian kesehatan, dan Refiani bagian nutrisi. **Pada prinsipnya sistem pelayanan di panti asuhan ini tidak membedakan pengurus dan pengasuh, mulai dari pimpinan, sekretaris, bendahara, bagian umum, serta bagian kebersihan dan kesehatan semuanya berperan sebagai pengasuh.** Oleh karena panti asuhan ini adalah lembaga sosial yang berbasis keagamaan khususnya Kristen Protestan, maka beberapa pengurusnya atau pengasuhnya merupakan para pemuka agama Kristen gereja bala keselamatan yang menjalani pelayanan sosial di panti asuhan ini.

Bala keselamatan adalah sebuah lembaga gereja yang berawal dari organisasi misi Kristen di kawasan London timur. Bala keselamatan memiliki 4 bidang pelayanan sosial, yaitu rumah sakit, sekolah, gereja, panti asuhan, dan panti asuhan putera “Tunas Harapan merupakan salah satu objek pelayanan sosial

tersebut. Sebagai pemuka agama Kristen, mereka memiliki tingkatan pendidikan yang berbeda dalam hirarki gereja bala keselamatan. Mayor Susanto dan Mayor Naomi Wulo yang berperan sebagai pimpinan dan Bendahara merangkap ibu rumah tangga adalah pendeta, Nataniel yang berperan menangani bagian umum adalah Kandidat, serta Leonard Reno yang berperan sebagai Sekretaris dan pembukuan adalah calon kandidat. Dalam aturan gereja bala keselamatan seorang pria pendeta harus beristri pendeta pula, dengan demikian Mayor Susanto dan Mayor Naomi Wulo adalah suami-istri. Pangkat Mayor merupakan pangkat dalam hirarki gereja bala keselamatan yang mirip dengan istilah dalam dunia militer.

Fokus penelitian ini bukan menjelaskan pelayanan sosial gereja bala keselamatan dalam bentuk panti asuhan, tapi pada komunikasi yang terjalin disegenap keanggotaan panti asuhan tersebut. Begitu banyak perbedaan yang terdapat di segenap keanggotaan Panti Asuhan ini, mulai dari perbedaan peran, perbedaan usia, perbedaan latar belakang daerah, budaya, dan perbedaan karakter tiap individu membuat penulis tertarik untuk meneliti bagaimana proses interaksi dalam berkomunikasi di antara mereka. Menurut informasi yang diperoleh dari beberapa pengurus, permasalahan komunikasi yang sering terjadi adalah pada proses adaptasi, baik itu pengurus baru, maupun anak asuh. Perbedaannya kalau pengurus baru harus memiliki inisiatif lebih untuk berbaur dengan anak-anak, tentu saja dibantu proses penyesuaian oleh pengurus lama, sedangkan kalau anak-anak baru biasanya mereka menyendiri, canggung dan belum terbiasadengan situasi yang

baru. Hal ini disebabkan karena mereka memiliki karakter dan budaya asal yang tentu saja berbeda, disini dibutuhkan peran pengurus dalam proses penyesuaian. Permasalahan lain adalah pada pembawaan diri anak-anak dalam memaknai aturan yang ditetapkan, hal itu disebabkan karena kurangnya kesadaran mereka dalam menjalankan aturan yang disebabkan oleh sifat kekanak-kanakan mereka, selain itu faktor kemalasan, kenakalan serta perbedaan tingkat kecerdasan anak-anak menjadi sebuah hambatan dalam berkomunikasi di panti asuhan ini. Anak-anak di panti asuhan ini terdiri dari anak yatim, anak piatu, anak yatim-piatu, anak yang ditelantarkan, anak yang orang tuanya tidak mampu, sulit diatur, cacat, korban kekerasan, korban konflik, korban bencana alam (Dokumentasi Panti asuhan).

Fakta menarik lainnya adalah adanya perbedaan usia antar anak-anak asuh itu sendiri, yang tentu saja dalam berkomunikasi berbeda-beda cara menyesuaikan. Hal tersebut, diakui oleh Nataniel, seorang pengurus, merupakan tantangan sekaligus panggilan jiwa, bagaimana menangani bermacam-macam pribadi yang berbeda-beda tersebut, butuh kesabaran dalam menghadapinya. Fenomena-fenomena diatas menjadi sesuatu yang layak diteliti bagaimana cara mereka berkomunikasi antara satu dengan yang lain.

Dengan melihat keadaan di atas, penulis melihat adanya sejumlah perbedaan, mulai dari perbedaan peran pengurus, perbedaan latar belakang daerah, budaya, perbedaan karakter individu, perbedaan usia, baik itu pengurus maupun anak asuh yang tentu saja memiliki sisi keunikan dalam berinteraksi karena mereka disatukan

tinggal bersama di sebuah panti asuhan. Kenyataan tersebut membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana komunikasi interpersonal yang terjalin di panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta. Sekiranya penelitian ini bisa berguna untuk semua orang, terutama kalangan internal panti asuhan, dan teman-teman yang bergelut dalam dunia pendidikan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah dikemukakan pada penjelasan terdahulu, penulis akan melakukan penelitian proses komunikasi interpersonal yang terjalin di kalangan panti asuhan tersebut. Penulis membuat suatu rumusan permasalahan untuk memetakan fokus penelitian, yaitu:

1. Bagaimana pola komunikasi interpersonal sesama pengasuh dengan peran yang berbeda-beda di panti asuhan putera “Tunas harapan” Yogyakarta?
2. Bagaimana pola komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan anak-anak asuh di panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta?
3. Bagaimana pola komunikasi interpersonal sesama anak asuh panti asuhan putera “Tunas Harapan” yogyakarta?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara jelas dan ilmiah:



1. Pola komunikasi interpersonal sesama pengasuh dengan peran yang berbeda-beda di panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta.
2. Pola komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan anak-anak asuh di panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta.
3. Pola komunikasi interpersonal sesama anak asuh panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Dapat menambah pemahaman kita terhadap ilmu komunikasi, khususnya penelitian yang menggunakan pendekatan komunikasi interpersonal dalam suatu kelompok sosial.
2. Dapat memberikan sumbangan kepada mahasiswa ilmu komunikasi dalam penelitian yang berhubungan dengan panti asuhan.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Menambah wawasan tentang adanya pelayanan sosial dalam konteks pengelolaan panti asuhan.
2. Untuk Panti Asuhan putera “Tunas Harapan” tentunya sebagai masukan sekaligus bahan evaluasi dalam melakukan komunikasi interpersonal antara

pengasuh, pengurus dan anak panti sehingga dapat tercipta komunikasi yang efektif.

## **1.5 Kerangka Teori**

Sudut pandang atau fokus penelitian ini adalah proses komunikasi antarpribadi di panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta. Proses komunikasi berlangsung antar anggota panti asuhan yang berbeda-beda baik secara individu, maupun berbeda dalam peran atau jabatan dalam struktur keanggotaannya. Perbedaan lain yang menjadi substansi permasalahan komunikasi dalam suatu kelompok sosial khususnya di panti asuhan ini adalah semua anggota panti asuhan ini baik pengasuh maupun anak asuh berasal dari latar belakang keluarga, daerah, dan budaya yang berbeda-beda. Di panti asuhan ini mereka tinggal bersama, menjalani kehidupan yang sama sebagai anggota panti asuhan. Untuk mengetahui secara ilmiah proses komunikasi interpersonal di antara mereka, peneliti menggunakan beberapa teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **1.5.1 Teori Penetrasi Sosial**

Teori menurut Irwin Altman dan Dalmas Taylor ini menjelaskan dalam hubungan antarpribadi kita mengawalinya dengan suasana yang tidak akrab, terjadi proses gradual, atau semacam proses adaptasi antara individu-individu yang memulai hubungan. Dalam pengertian bahwa kita memulai hubungan dengan mempelajari

banyak hal berbeda tentang orang lain (keluasan) atau mempelajari secara mendalam informasi tentang satu atau dua hal (Kedalaman) dari orang tersebut. Ketika hubungan antara dua orang berkembang, atau pada situasi hubungan yang berubah menjadi lebih akrab, maka banyak hal yang bisa dibagi, menambahkan keluasan dan kedalaman hubungan tersebut (Littlejohn dan Foss,2009:292).

Altman dan Taylor menjelaskan empat tahap pengembangan hubungan: (1) orientasi; Lapisan kulit terluar dari kepribadian manusia adalah apa-apa yang terbuka bagi publik, apa yang biasa kita perlihatkan kepada orang lain secara umum, tidak ditutup-tutupi, pada tahap ini adalah awal manusia berkenalan, informasi yang dibagi biasanya bersifat umum, ketika obrolan kita terus mengalir, kita biasa menanyakan nama, umur, asal, dan sebagainya. (2) Pertukaran afektif eksploratif; Tahap ini merupakan tahap ekspansi awal dari informasi dan perpindahan ke tingkat pengungkapan yang lebih dalam dari tahap pertama, pada tahap ini, dijelaskan di antara orang yang berkomunikasi mulai bergerak mengeksplorasi informasi apa kesenangan masing-masing, misalnya kesenangan dari segi makanan, musik, lagu, hobi, dan lain sejenisnya.(3) Pertukaran afektif; Pada tahap ini terjadi peningkatan informasi yang lebih bersifat pribadi, misalnya tentang informasi menyangkut pengalaman-pengalaman *privacy* masing-masing. Jadi, di sini masing-masing sudah mulai membuka diri dengan informasi diri yang sifatnya lebih pribadi, misalnya seperti kesediaan menceritakan tentang problem pribadi. Dengan kata lain, pada tahap ini sudah mulai berani “curhat”.dan (4) pertukaran yang seimbang, Pada tahap ini

sifatnya sudah sangat intim dan memungkinkan pasangan tersebut untuk memprediksikan tindakan-tindakan dan respon mereka masing-masing dengan baik. Informasi yang dibicarakan sudah sangat dalam dan menjadi inti dari pribadi masing-masing pasangan, misalnya soal nilai, konsep diri, atau perasaan emosi terdalam (Littlejohn dan Foss,2009:292).

Dalam perspektif teori penetrasi sosial, Altman dan Taylor menjelaskan beberapa penjabaran sebagai berikut: Pertama, Kita lebih sering dan lebih cepat akrab dalam hal pertukaran pada lapisan terluar dari diri kita. Kita lebih mudah membicarakan atau ngobrol tentang hal-hal yang kurang penting dalam diri kita kepada orang lain, daripada membicarakan tentang hal-hal yang lebih bersifat pribadi dan personal. Semakin ke dalam kita berupaya melakukan penetrasi, maka lapisan kepribadian yang kita hadapi juga akan semakin tebal dan semakin sulit untuk ditembus.

Kedua, keterbukaan-diri (*self disclosure*) bersifat resiprokal (timbang-balik), terutama pada tahap awal dalam suatu hubungan. Menurut teori ini, pada awal suatu hubungan kedua belah pihak biasanya akan saling antusias untuk membuka diri, dan keterbukaan ini bersifat timbal balik. Akan tetapi semakin dalam atau semakin masuk ke dalam wilayah yang pribadi, biasanya keterbukaan tersebut semakin berjalan lambat, tidak secepat pada tahap awal hubungan mereka. Pada tahap ini biasanya proses keterbukaan sulit dicari timbal baliknya.

Ketiga, penetrasi akan cepat di awal semakin berkurang ketika mulai masuk ke dalam lapisan yang makin dalam. Tidak ada istilah “langsung akrab”. Keakraban itu semuanya membutuhkan suatu proses yang panjang. Biasanya banyak terdapat dalam hubungan interpersonal yang mudah runtuh sebelum mencapai tahapan yang stabil. Pada dasarnya akan ada banyak faktor yang menyebabkan kestabilan suatu hubungan tersebut mudah runtuh, mudah goyah, Akan tetapi jika ternyata mampu untuk melewati tahapan ini, biasanya hubungan tersebut akan lebih stabil, lebih bermakna, dan lebih bertahan lama.

Keempat, depenetrasi adalah proses yang bertahap dengan semakin memudar. Maksudnya adalah ketika suatu hubungan tidak berjalan lancar, maka keduanya akan berusaha semakin menjauh. Akan tetapi proses ini tidak bersifat eksplosif atau meledak secara sekaligus, tapi lebih bersifat bertahap. Semuanya bertahap, dan semakin memudar.

Dari penjabaran tahapan proses penetrasi diatas, dapat diketahui asumsi teori penetrasi sosial, yaitu:

1. Hubungan-hubungan memiliki kemajuan dari tidak intim menjadi intim.
2. Secara umum, perkembangan hubungan sistematis dan dapat diprediksi.
3. Perkembangan hubungan mencakup depenetrasi dan desolusi.
4. Pembukaan diri merupakan inti dari perkembangan hubungan.

Dalam teori pertukaran sosial, interaksi manusia layaknya transaksi ekonomi; memaksimalkan manfaat dan memperkecil biaya. Diterapkan pada

penetrasi sosial, seseorang akan menyingkap informasi tentang dirinya ketika rasio manfaat sesuai baginya. Menurut Altman dan Taylor, rekan dalam berhubungan tidak hanya menilai manfaat dan biaya dari hubungan tersebut pada saat tertentu, tetapi juga menggunakan informasi yang ada pada mereka untuk memperkirakan manfaat dan biaya pada masa yang akan datang. Selama manfaat tetap lebih besar dari biayanya, pasangan tersebut akan semakin dekat lebih banyak berbagi dan lebih banyak memberi informasi pribadi. Dalam bahasa sederhana ketika keakraban mulai terjalin dari suatu hubungan, setiap orang akan menghitung keuntungan dan kerugian yang bisa diterima akibat hubungan tersebut (Liliweri, 1997:53).

Dalam Tulisan mereka selanjutnya, Altman dan koleganya menyadari batasan ini serta merevisi teorinya untuk memberikan gagasan yang lebih kompleks mengenai pengembangan hubungan. Lebih dari sekedar gerak lurus dari pribadi menuju keterbukaan, pengembangan hubungan dapat dilihat sebagai penggunaan siklus stabilitas dan perubahan karena pasangan mengatur kebutuhan kontradiksinya untuk keterdugaan dan keluwesan. Altman dan koleganya mengembangkan gagasan keterbukaan dan tertutupan untuk menjelaskan kerumitan hubungan.

Siklus tertutupan dan keterbukaan dari pasangan memiliki irama keteraturan atau keterdugaan tertentu. Dalam hubungan yang jauh berkembang, siklusnya lebih lama daripada hubungan yang kurang berkembang. **Hal ini sesuai dengan prinsip dasar teori penetrasi sosial, hubungan yang berkembang memiliki lebih banyak pengungkapan daripada hubungan yang kurang**

**berkembang.** Selain itu, ketika hubungan berkembang, pelaku hubungan menjadi lebih mampu untuk menyelaraskan siklus pengungkapannya. Pemilihan waktu dan tingkat pengungkapan lebih mudah untuk diselaraskan (Littlejohn dan Foss,2009:293).

Berdasarkan penjabaran teori penetrasi sosial, jika dikaitkan dengan keberlangsungan proses interaksi di panti asuhan putera “Tunas Harapan”, semua anggota panti asuhan, pada awalnya mengawali kehidupan bersama lewat proses adaptasi untuk saling mengenal karakter masing-masing, sampai pada hubungan itu berada pada level akrab, mereka mulai saling berbagi mencari keluasan dan kedalaman dari setiap individu.

### **1.5.2 Model Peranan**

Peranan merupakan aspek dinamis dari suatu status (kedudukan). Apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan status yang dimilikinya dalam masyarakat, maka ia telah menjalankan peranannya. Peranan adalah tingkah laku yang diharapkan dari orang yang memiliki kedudukan atau status. Antara kedudukan dan peranan tidak dapat dipisahkan. Misalnya, dalam rumah tangga, tidak ada peranan “ayah” jika seorang suami tidak mempunyai anak. Seseorang tidak dapat memberikan surat tilang (bukti pelanggaran) kalau dia bukan polisi lalu lintas (Suranto,2011:38). Dalam konteks pengelolaan panti asuhan, seorang pengasuh atau pengurus tidak dapat dikatakan sebagai pengasuh atau pengurus

apabila tanpa anak asuhan. Demikian juga seseorang tidak mungkin mengatur tata aturan yang baik agar bisa dipatuhi oleh anak asuhan kalau yang bersangkutan bukan seorang pengurus.

**Asumsi teori peranan mengatakan bahwa hubungan interpersonal akan berjalan harmonis mencapai kadar hubungan yang baik yang ditandai adanya kebersamaan, apabila setiap individu bertindak sesuai dengan espektasi peranan (*role expectation*), tuntutan peranan (*role demands*), memiliki ketrampilan peranan (*role skills*), dan terhindar dari konflik peranan**(Rakhmat, 2011: 120). Espektasi peranan atau peranan yang diharapkan, artinya hubungan interpersonal berjalan baik apabila masing-masing individu dapat memainkan peranan sebagaimana yang diharapkan. Misalnya seorang suami diharapkan dapat berperan sebagai pelindung, bagi istri dan anak-anaknya. Apabila suami justru memperbudak istri dan menyia-nyiakan anaknya, maka akan mengganggu hubungan interpersonal. Contoh lain, seorang komandan diharapkan berperan sebagai sosok yang tegas dan adil. Kalau peran itu dapat dimainkan, maka hubungan interpersonal dengan anak buah akan berjalan lancar. Namun ketika komandan serba ragu dalam mengambil keputusan, maka dia tidak memenuhi harapan (Suranto,2011:38). Merujuk pada hubungan interpersonal di panti asuhan putera “Tunas Harapan”, berdasarkan asumsi diatas, maka apabila semua elemen, baik itu pimpinan, pengurus dan pengasuh lainnya, serta anak-anak asuh bisa menjalankan peran masing-masing sesuai harapan, maka akan tercipta komunikasi interpersonal yang baik.



Tuntutan peran adalah desakan keadaan yang memaksa individu memainkan peranan yang sebenarnya tidak diharapkan. Dalam hubungan interpersonal, kadang-kadang seseorang dipaksa untuk memainkan peranan tertentu, meskipun peranan itu tidak diharapkan. Apabila tuntutan peranan itu dapat dilaksanakan, hubungan interpersonal masih terjaga. Misalnya, seorang petani dituntut berperan sebagai ketua Rukun Warga (RW) dikampungnya. Desakan warga memaksa sang petani memainkan peran sebagai pemuka masyarakat. Apabila dia berhasil memainkan peran yang dituntut warga, maka hubungan interpersonal di masyarakat relatif nyaman (Suranto,2011:38). Pada prinsipnya perangkat kepengurusan di panti asuhan putera “Tunas harapan” , baik itu pimpinan, sekretaris, bendahara, pengurus kandidat calon pendeta, maupun bagian nutrisi semuanya berperan sebagai pengasuh. Bendahara merangkap peran sebagai ibu rumah tangga, beliau adalah istri pimpinan, keduanya adalah seorang pendeta gereja bala keselamatan. Para pengurus lainnya kecuali bagian nutrisi adalah kandidat calon pendeta, bahkan pada salah seorang kandidat yaitu Leonard reno merangkap peran sebagai Sekretaris dan pembukuan. Apabila mereka berhasil memainkan peranan sesuai sistem yang ada, maka hubungan interpersonal baik dalam kepengurusan, maupun dengan anak-anak asuh relatif terjaga dengan baik.

Keterampilan peranan adalah kemampuan memainkan peranan tertentu; kadang-kadang disebut juga kompetensi sosial (*Social competence*). Disini sering dibedakan antara keterampilan kognitif dan keterampilan tindakan. Keterampilan

kognitif menunjukkan kemampuan individu untuk mempersepsi apa yang diharapkan orang lain dari dirinya-ekspektasi peranan. Keterampilan tindakan menunjukkan kemampuan melaksanakan peranan sesuai dengan harapan-harapan ini. Dalam kerangka kompetensi sosial, keterampilan peranan juga tampak pada kemampuan “menangkap” umpan balik dari orang lain sehingga dapat menyesuaikan pelaksanaan peranan sesuai dengan harapan orang lain. Hubungan interpersonal amat bergantung pada kompetensi sosial ini (Rakhmat, 2011:120-121).

Konflik peranan terjadi ketika individu tidak sanggup mempertemukan berbagai tuntutan peranan yang kontradiktif, misalnya seorang ibu yang berperan juga sebagai seorang guru untuk menangani perkara anaknya yang sering membuat keributan di sekolah. Dapatkah dia berperan sebagai seorang ibu yang harus menyelamatkan anaknya dari sanksi yang diberikan sekolah? Sementara sebagai guru harus melakukan tindakan yang baik dan dapat dicontoh semua siswa (Suranto,2011:39). Dalam konteks pengelolaan di panti asuhan ini, seorang pimpinan dan bendahara, adalah pasangan suami istri, ketika terdapat kesalahan administratif, apabila pimpinan tidak berlaku profesional di depan pengurus lainnya, maka konflik peranan bisa saja terjadi.

### **1.5.3 Model Permainan**

Model ini berasal dari psikiater Ere Berne (1964, 1972) yang menceritakannya dalam buku *Games People Play* (dalam Rakhmat, 2011: 121).

Menurut teori ini, kasifikasi manusia itu hanya terbagi tiga, yaitu: anak-anak, orang dewasa dan orang tua. Anak-anak itu manja, belum mengerti tanggung jawab, dan jika permintaannya tidak segera dipenuhi ia akan menagis meraung-raung, berguling-guling di tanah, atau ngambek dan cuek kepada semua orang yang tidak menuruti kemauannya. Mengandung potensi intuisi, spontanitas, kreativitas, dan kesenangan (Rakhmat, 2011: 121). Sedangkan orang dewasa, ia lugas dan sadar akan tanggung jawab, sadar akibat dan sadar resiko. Kalau orang dewasa berbuat sesuatu, harus berani bertanggung jawab. Perbedaannya, kalau anak-anak melakukan kesalahan bahkan yang menjurus kriminal, anak-anak belum bisa dihukum secara pidana. Artinya belum waktu untuk mempertanggungjawabkan perbuatan dengan menerima sanksi hukum formal. Tetapi kalau orang dewasa, segala tindakannya harus sudah dipertimbangkan dengan logika dan perasaan, berani berbuat harus berani bertanggung jawab. Adapun orang tua lebih sabar dan bijaksana. Para orangtua sudah banyak berguru pada pengalaman, sehingga dianggap tabu melakukan kesalahan (Suranto, 2011: 39).

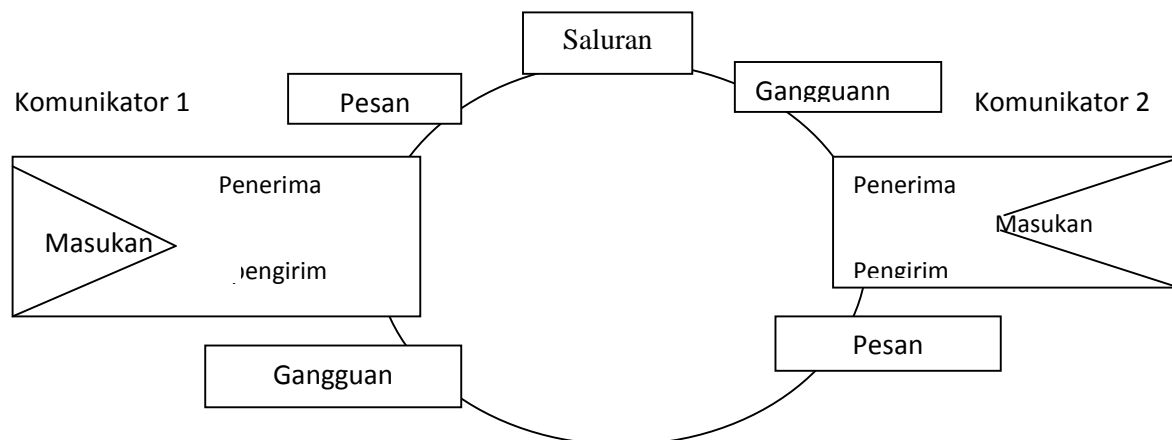
Berdasarkan asumsi teori ini, jika merujuk pada semua elemen yang ada di panti asuhan, dalam konteks hubungan interpersonal, maka akan dibagi dalam tiga kategori tersebut. Ada anak-anak dan remaja yaitu anggota panti asuhan yang masih SD sampai SMP, dan SMK, dan ada yang disebut orang dewasa yaitu, anak-anak mahasiswa dan para kandidat calon pendeta serta bagian nutrisi yang adalah seorang pengurus, dan yang terakhir ada orang tua, yaitu pimpinan dan bendahara yang

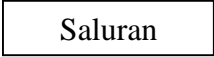
merangkap sebagai ibu rumah tangga. Suasana hubungan interpersonal di panti asuhan putera “Tunas harapan” ini juga ditentukan bagaimana kesesuaian orang dewasa, orang tua, dan anak-anak dalam bersikap dan berperilaku yang semestinya sesuai dengan kodratnya. Jika tidak demikian, suasana hubungan interpersonal di panti asuhan ini menjadi kurang nyaman dan efektif.

#### 1.5.4 Model Tubbs

Model ini dikembangkan oleh Stewart L. Tubbs, model ini menggambarkan komunikasi paling mendasar yaitu komunikasi dua orang (diadik). Model Tubbs sesuai dengan konsep komunikasi sebagai transaksi, yang mengasumsikan kedua peserta komunikasi sebagai pengirim dan penerima pesan. Ketika kita berbicara (mengirimkan pesan) sebenarnya kita juga mengamati perilaku mitra bicara kita dan kita bereaksi terhadap perilaku yang kita lihat tersebut. Prosesnya bersifat timbal balik atau saling mempengaruhi, spontan dan serentak, karena itu peserta komunikasi tersebut disebut komunikator 1 dan komunikator 2 (Fajar, 2009: 103-104).

Berikut ini proses komunikasi menurut model Tubbs jika digambarkan:





Saluran

Gambar 1.1 Model Tubbs

Model komunikasi tubbs melukiskan, baik komunikator 1 atau komunikator 2 terus menerus memperoleh masukan, yaitu rangsangan yang berasal dari dalam ataupun dari luar dirinya, yang sudah berlalu ataupun yang sedang berlangsung, juga semua pengalamannya dalam dan pengetahuannya mengenai dunia fisik dan sosial yang mereka peroleh lewat indera mereka. Dengan kata lain, masukan yang menerpa komunikator 1 dan komunikator 2 baik yang sudah lalu ataupun yang sedang terjadi boleh jadi berlainan. Filter atau penyaring mereka masing-masing baik fisiologis ataupun psikologis, juga dapat berbeda (Fajar, 2009: 104).

Pesan dalam model ini bisa berupa verbal maupun non verbal, bisa sengaja ataupun tidak disengaja. Salurannya adalah alat indera, terutama pendengaran, penglihatan dan perabaan. Gangguan dalam model tubbs terbagi dua, yaitu gangguan teknis dan gangguan semantik. Gangguan teknis adalah faktor yang menyebabkan si penerima merasakan perubahan dalam informasi atau rangsangan yang datang, misalnya kegaduhan. Gangguan ini bisa juga berasal dari pengirim pesan, misalnya orang yang mengalami kesulitan bicara atau bicara terlalu pelan sampai nyaris tak terdengar. Gangguan semantik adalah pemberian makna yang berbeda atas lambang yang disampaikan pengirim.

Pada intinya jika diringkaskan, meskipun dalam model itu komunikator 1 dan komunikator 2 memiliki unsur-unsur yang sama yang juga didefinisikan sama: masukan, penyaring, pesan, saluran, gangguan, unsur-unsur tersebut tetap berbeda dalam muatannya (Mulyana, 2010: 168).

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Komunikasi Interpersonal**

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

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran makna antara individu-individu yang terlibat dalam kegiatan komunikasi. Komunikasi interpersonal terjalin dalam suatu proses sosial sebagai pemenuhan kegiatan manusia untuk berinteraksi antara satu dengan yang lain. Menurut Joseph A. Devito komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampak dan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Effendy, 2003:30). Komunikasi interpersonal diharapkan membawa hasil pertukaran informasi diantara kedua belah pihak sehingga terjalin hubungan yang lebih akrab karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Hal senada juga ditegaskan Liliweri, komunikasi interpersonal ialah suatu proses interaksi yang terdapat dalam ide-ide atau perasaan yang bersifat formal, namun lebih sering informal, spontan, terbuka dan sering gramatikal (Liliweri,1991:13).

Littlejohn (1999) memberikan defenisi komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara individu-individu. Trenholm dan Jensen (1995:26) mendefenisikan komunikasi interpersonal sebagai

komunikasi antara dua orang secara tatap muka (komunikasi diadik). Senada dengan defenisi diatas R. Wayne Pace (1979) memberikan defenisi Komunikasi interpersonal (antarpribadi) proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka, "*interpersonal communication is communication involving two or more people in a face to face setting*" (Cangara, 2007:31).

Defenisi lain tentang komunikasi interpersonal, adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya (Muhammad, 2005:153). Agus M. Hardjana (2003: 85) mengatakan, komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula. Pendapat serupa dikemukakan oleh Deddy Mulyana (2008: 81) bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal (dalam Suranto, 2011: 3).

Menurut Effendi, pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya



positif atau negatif, berhasil atau tidaknya. Jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya (Sunarto, 2003,13).

Dari pemahaman atas prinsip-prinsip pokok pikiran yang terkandung dalam berbagai pengertian tersebut, dapat dirumuskan pengertian yang sederhana, bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan (*sender*) dengan penerima (*receicer*) baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi dikatakan terjadi secara langsung (*primer*) apabila pihak-pihak yang terlibat komunikasi dapat saling berbagi informasi tanpa melalui media. Sedangkan komunikasi tidak langsung (*sekunder*) dicirikan oleh adanya penggunaan media tertentu(Suranto, 2011: 5).

### **2.1.2 Hakikat Komunikasi Interpersonal**

Mengacu beberapa contoh defenisi yang dikemukakan oleh para ahli, Nampak nyata, bahwa terdapat berbagai versi pemahaman, tergantung persepsi masing-masing ahli tersebut. Selanjutnya dirasa perlu menarik benang merah dari beberapa defenisi yang diuraikan tersebut. Terdapat unsur hakikat yang senantiasa muncul baik tersurat maupun tersirat dalam defenisi-defenisi itu. Berikut ini adalah hakikat komunikasi interpersonal menurut Suranto Aw, antara lain:

*Pertama*, komunikasi interpersonal pada hakikatnya adalah suatu proses. Kata lain dari proses, ada yang menyebut sebagai sebuah transaksi dan interaksi. Transaksi mengenai apa? Mengenai gagasan, ide, pesan, simbol, informasi, atau

message. Sedangkan istilah interaksi mengesankan suatu tindakan yang berbalasan. Dengan kata lain suatu proses hubungan yang saling pengaruh mempengaruhi. Jadi interaksi sosial (*Social Interaction*) adalah suatu proses hubungan yang dinamis dan saling pengaruh-mempengaruhi antar manusia. Di dalam kata “proses” terdapat pula makna adanya aktivitas, ialah aktivitas menciptakan, mengirimkan, menerima dan menginterpretasi pesan.

*Kedua*, pesan tersebut tidak ada dengan sendirinya, melainkan diciptakan dan dikirimkan oleh seorang komunikator kepada komunikan. Dalam komunikasi interpersonal, komunikator dan komunikan biasanya adalah individu, sehingga proses komunikasi yang terjadi melibatkan sekurangnya dua individu.

*Ketiga*, komunikasi interpersonal dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi secara langsung melalui tatap muka (*face to face*) sangat dianjurkan karena jika itu dilakukan, kedua belah pihak lebih memahami informasi yang diberikan, selain itu lebih mengenal karakteristik lawan bicara, sehingga resiko salah paham dapat diminimalisir. Sedangkan cara komunikasi interpersonal secara tidak langsung dapat saja menjadi pilihan, misalnya dalam bentuk percakapan melalui telepon, *e-mail*, surat-menyurat, SMS, dan sebagainya, akan tetapi komunikasi dengan cara ini dinilai kurang efisien karena tidak bisa melihat secara langsung tanggapan lawan bicara.

*Keempat*, penyampaian pesan dapat dilakukan baik secara lisan maupun tertulis. Keuntungan dari komunikasi lisan adalah kecepatannya, dalam artian pesan

dapat disampaikan segera dalam bentuk paparan ucapan lisan. Sedangkan secara tertulis, keuntungannya adalah pesan bersifat permanen, selain itu juga mencegah terjadinya penyimpangan (*distorsi*) terhadap gagasan-gagasan yang ingin disampaikan, disebabkan tersedianya waktu yang cukup untuk memikirkan rumusan pernyataan yang tepat kedalam tulisan.

*Kelima*, komunikasi interpersonal tatap muka memungkinkan balikan atau respon dapat diketahui dengan segera (*instant feedback*). Artinya pesan dapat dengan segera memberi tanggapan atas pesan-pesan yang telah diterima dari sumber. Salah satu kelebihan apabila komunikasi interpersonal diseting dalam proses komunikasi tatap muka, ialah masing-masing pihak yang terlibat dalam komunikasi itu langsung dapat merasakan dan mengetahui balikan dari partner komunikasi (Suranto,2011:5).

### **2.1.3 Komponen-Komponen Komunikasi Interpersonal**

Secara sederhana dapat dikemukakan suatu asumsi bahwa proses komunikasi interpersonal akan terjadi apabila ada pengirim menyampaikan informasi berupa lambang verbal maupun non verbal kepada penerima dengan menggunakan medium suara manusia (*human voice*), maupun dengan medium tulisan. Berdasarkan asumsi ini maka dapat dikatakan bahwa dalam proses komunikasi interpersonal terdapat komponen-komponen komunikasi yang secara integratif saling berperan sesuai dengan karakteristik komponen itu sendiri.

1. Sumber/Komunikator

Merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal itu sendiri, baik yang bersifat emosional maupun informasional dengan orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal komunikator adalah individu yang menciptakan, memformulasikan, dan menyampaikan pesan.

2. Encoding

Encoding adalah suatu aktivitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan non verbal, yang yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikan. Encoding merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran kedalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.

3. Pesan

Merupakan hasil encoding. Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain. Dalam aktivitas komunikasi, pesan merupakan unsur yang sangat penting. Pesan itulah yang disampaikan oleh komunikator untuk diterima dan diinterpretasi oleh

komunikasikan. Komunikasi akan efektif apabila komunikasikan menginterpretasikan makna pesan sesuai yang diinginkan oleh komunikasikan.

4. Saluran

Merupakan sarana fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke orang lain secara umum. Dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media alat bantu komunikasi semata-mata karena situasi dan kondisi tidak memungkinkan dilakukan komunikasi secara tatap muka. Prinsipnya, sepanjang masih dimungkinkan untuk dilaksanakan komunikasi secara tatap muka, maka komunikasi interpersonal tatap muka akan lebih efektif.

5. Penerima/Komunikasikan

Adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasikan pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik.

6. Decoding

Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan bermacam-macam data dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah ke dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Secara bertahap dimulai dari proses

sensasi, yaitu proses dimana indera menangkap stimuli. Proses sensasi dilanjutkan dengan persepsi, yaitu proses memberi makna atau *decoding*.

#### 7. Respon

Yakni apa yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebuah tanggapan terhadap pesan. Respon dapat bersifat positif, netral, maupun negatif. Respon positif apabila sesuai dengan yang dikehendaki komunikator. Netral berarti respon itu tidak menerima ataupun menolak keinginan komunikator. Dikatakan respon negatif apabila tanggapan yang diberikan bertentangan dengan yang diinginkan oleh komunikator.

#### 8. Gangguan (*noise*)

Gangguan atau *noise* atau *barier* beraneka ragam, untuk itu harus didefinisikan dan dianalisis. *Noise* dapat terjadi di dalam komponen-komponen manapun dari sistem komunikasi. *Noise* merupakan apa saja yang mengganggu atau membuat kacau penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik dan psikis.

#### 9. Konteks Komunikasi

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada tiga dimensi, yaitu ruang, waktu, dan nilai. Konteks ruang menunjuk pada lingkungan kongkrit dan nyata tempat terjadinya komunikasi. Konteks waktu menunjuk pada waktu kapan komunikasi tersebut dilaksanakan. Konteks nilai,

meliputi nilai sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi (Suranto,2011:7).

Dari uraian diatas dapat digambarkan, komunikasi interpersonal merupakan suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi. Orang yang saling berkomunikasi tersebut adalah sumber dan penerima. Sumber melakukan *encoding* untuk menciptakan dan memformulasikan pesan, yang disampaikan kepada penerima baik secara langsung maupun menggunakan saluran atau alat bantu komunikasi. Penerima melakukan *decoding* untuk memahami pesan, dan selanjutnya menyampaikan respon atau umpan balik. Dalam konteks tertentu, misalnya konteks waktu: komunikasi yang dilakukan tengah malam berbeda maknanya dengan apabila dilakukan pada siang hari. *Noise* atau hambatan dapat terjadi pada sumber, *encoding*, pesan, saluran, *decoding*, maupun pada diri penerima.

#### **2.1.4 Proses Komunikasi Interpersonal**

Proses komunikasi ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. Secara sederhana proses komunikasi digambarkan sebagai proses yang menghubungkan pengirim dan penerima pesan. Menurut Suranto Aw proses tersebut terdiri dari enam langkah, yaitu sebagai berikut:

1. *Keinginan berkomunikasi.* seorang komunikator mempunyai keinginan untuk berbagi gagasan dengan orang lain.
2. *Encoding oleh komunikator.* Encoding merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan kedalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya.
3. *Pengiriman pesan.* Untuk mengirim pesan kepada orang yang dikehendaki, komunikator memilih saluran berkomunikasi seperti telepon, SMS, e-mail, surat, ataupun secara tatap muka.
4. *Penerimaan pesan.* Pesan yang dikirim oleh komunikator telah diterima oleh komunikan.
5. *Decoding oleh komunikan.* Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan data dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan simbol yang harus diubah kedalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Dengan demikian, decoding adalah proses memahami pesan.
6. *Umpan balik.* Setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikan memberikan respon atau umpan balik. Dengan umpan balik ini seorang komunikator dapat mengevaluasi efektivitas komunikasi (Suranto,2011:11).



### 2.1.5 Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari. Berikut ini adalah beberapa ciri komunikasi interpersonal, antara lain:

1. Komunikasi interpersonal menempatkan sumber pesan dan penerima dalam posisi yang sejajar, sehingga memicu terjadinya pola penyebaran pesan mengikuti arus dua arah. Artinya komunikator dan komunikan dapat berganti peran secara cepat.
2. Komunikasi interpersonal biasanya berlangsung dalam suasana non formal.
3. Oleh karena komunikasi interpersonal biasanya mempertemukan para pelaku komunikasi secara bertatap muka, maka umpan balik dapat diketahui dengan segera.
4. Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat.
5. peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun non verbal. Secara verbal diungkapkan dengan kata-kata, secara non verbal dapat dilakukan dengan berbagai isyarat (Suranto, 2011: 14)

Adapun **karakteristik dari komunikasi interpersonal** adalah:

1. Dimulai dengan diri pribadi (*self*) berkaitan dengan siapa diri kita dan bagaimana pengalaman kita

2. Bersifat transaksional
3. Mencakup isi pesan dan aspek hubungan
4. Melibatkan pihak-pihak yang saling tergantung (*independen*)
5. Tidak dapat diubah/diulang (*irreversible*)

### 2.1.6 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal merupakan suatu *action oriented*, ialah suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Tujuan komunikasi interpersonal itu bermacam-macam, beberapa di antaranya dipaparkan berikut ini.

1. Mengungkapkan perhatian pada orang lain
2. Menemukan diri sendiri berdasarkan informasi dari orang lain.
3. Menemukan dunia luar, berupa informasi penting dan actual.
4. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis.
5. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku.
6. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu.
7. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi.
8. Memberikan bantuan (*konseling*).

Adapun **fungsi dari komunikasi interpersonal** atau komunikasi antarpribadi adalah:

1. Mengenal diri sendiri dan orang lain.

2. Komunikasi antarpribadi memungkinkan kita untuk mengetahui lingkungan kita secara baik.
3. Menciptakan dan memelihara hubungan baik antar personal.
4. Mengubah sikap dan perilaku.
5. Bermain dan mencari hiburan dengan berbagi kesenangan pribadi.
6. Membantu orang lain dalam menyelesaikan persoalan (Widjaja, 1993: 25)

Fungsi global dalam komunikasi antar pribadi adalah penyampaian pesan yang *feed backnya* diperoleh saat proses komunikasi tersebut berlangsung (Widjaja, 1993: 26).

### **2.1.7 Keefektifan Hubungan Interpersonal**

Keefektifan hubungan antarpribadi adalah taraf seberapa jauh akibat-akibat dari tingkah laku kita sesuai dengan yang kita harapkan. Bila kita berinteraksi dengan orang lain, biasanya kita ingin menciptakan dampak tertentu, merangsang munculnya gagasan-gagasan tertentu, atau menimbulkan reaksi-reaksi perasaan tertentu dalam diri orang lain tersebut. Kadang-kadang kita berhasil mencapai semuanya itu, namun kadangkala kita gagal. Artinya, terkadang orang memberikan reaksi tingkah laku dengan cara yang sangat berbeda dari yang kita harapkan.

Keefektifan kita dalam hubungan antarpribadi ditentukan oleh kemampuan kita untuk mengkomunikasikan secara jelas apa yang ingin kita sampaikan, menciptakan kesan yang kita inginkan, atau mempengaruhi orang lain sesuai

kehendak kita. Kita dapat meningkatkan keefektifan kita dalam hubungan antar pribadi dengan cara berlatih mengungkapkan maksud-keinginan kita, menerima umpan balik tentang semua tingkah laku kita, dan memodifikasi tingkah laku kita sampai orang lain mempersepsikannya sebagaimana kita maksudkan. Artinya, sampai akibat-akibat yang ditimbulkan oleh tingkah laku kita dalam diri orang lain itu seperti yang kita maksudkan.

Berikut ini beberapa karakteristik efektivitas komunikasi antar pribadi ini oleh Yoseph DeVito (dalam Fajar, 2009:84) dilihat dari 2 perspektif, yaitu:

1. *Humanistis*, meliputi sifat-sifat:

a. Keterbukaan

Sifat keterbukaan menunjuk pada 2 aspek hubungan antar pribadi. Aspek pertama adalah terbuka pada orang-orang yang berinteraksi dengan kita. Aspek kedua, dari keterbukaan menunjukkan kemauan kita untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain dengan jujur, terus terang segala sesuatu yang dikatakannya.

b. Perilaku suportif

Jack R.Gibb menyebutkan tiga perilaku yang menimbulkan perilaku suportif, yakni:

- Deskriptif, suasana yang deskriptif akan menimbulkan sikap suportif dibanding dengan suasana yang evaluatif.

- Spontanitas, orang yang spontan dalam berkomunikasi adalah orang yang terbuka dan terus terang tentang apa yang dipikirkannya.
- Provisionalisme, seseorang yang memiliki sifat ini adalah orang yang memiliki sifat berfikir terbuka, ada kemauan untuk mendengar pandangan yang berbeda dan bersedia menerima pendapat orang lain, bila memang pendapatnya keliru.

c. Perilaku Positif

Komunikasi antar pribadi akan berkembang bila ada pandangan positif terhadap orang lain dan berbagai situasi komunikasi.

d. Empatis

Empati adalah kemauan seseorang untuk menempatkan dirinya pada perasaan atau posisi orang lain.

e. Kesamaan

Hal ini mencakup dua hal, pertama kesamaan bidang pengalaman di antara para pelaku komunikasi. Kesamaan tersebut dalam hal mengirim dan menerima pesan.

2. Pragmatis, meliputi sifat-sifat:

a. Bersikap Yakin

Komunikasi antar pribadi akan lebih efektif bila seseorang mempunyai keyakinan diri. Orang yang mempunyai sifat semacam ini akan bersikap luwes dan tenang, baik secara verbal maupun non verbal.

b. Kebersamaan

Seseorang bisa meningkatkan efektivitas komunikasi antar pribadi dengan orang lain bila ia membawa rasa kebersamaan. Orang dengan sifat ini, akan merasakan dan memperhatikan kepentingan orang lain. Sikap kebersamaan ini dikomunikasikan baik secara verbal maupun non verbal.

c. Manajemen interaksi

Seseorang yang menginginkan komunikasi yang efektif akan mengontrol dan menjaga interaksi agar dapat memuaskan kedua belah pihak. Hal ini ditunjukkan dengan mengatur isi, kelancaran dan arah pembicaraan secara konsisten.

**Asas-asas komunikasi interpersonal** adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi berlangsung antara pikiran seseorang dengan pikiran orang lain. Komunikasi interpersonal melibatkan sekurangnya dua orang, dan masing-masing memiliki keunikan jalan pikiran. Dalam hal memformulasikan dan menerima pesan, sangat dipengaruhi oleh jalan pikiran orang yang bersangkutan. Agar komunikasi dapat berjalan efektif, maka dipersyaratkan diantara orang-orang yang terlibat komunikasi tersebut memiliki pengalaman bersama dalam memahami pesan.

2. Orang hanya bisa mengerti sesuatu hal dengan menghubungkannya pada hal lain yang telah dimengerti. Artinya ketika memahami suatu informasi, seseorang akan menghubungkannya dengan pengalaman dan pengetahuan yang sudah dimengerti.
3. Setiap orang berkomunikasi tentu mempunyai tujuan. Komunikasi interpersonal bukanlah keadaan yang pasif, melainkan suatu *action oriented*, ialah tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Tujuan komunikasi itu mulai dari sekedar ingin menyapa atau sekedar basa-basi untuk menunjukkan adanya perhatian kepada orang lain, menyampaikan informasi, sekedar untuk menjaga hubungan, sampai kepada keinginan untuk mengubah sikap dan perilaku orang lain.
4. Orang yang telah melakukan komunikasi mempunyai suatu kewajiban untuk meyakinkan dirinya bahawa ia memahami makna pesan yang akan disampaikan itu. Dalam hal ini proses *encoding* memiliki arti sangat penting. Hal ini disebabkan isi pikiran atau ide dari seorang komunikator perlu diformulasikan secara tepat menjadi pesan yang benar-benar bermakna sesuai dengan isi pikiran tersebut.
5. Orang yang tidak memahami makna informasi yang diterima, memiliki kewajiban untuk meminta penjelasan agar tidak terjadi bias komunikasi. Untuk menghindari kemungkinan terjadinya mis-komunikasi, diperlukan kesediaan masing-masing pihak yang berkomunikasi unruk meminta klarifikasi sekiranya

tidak memahami arti pesan yang diterimanya. Dalam hal ini, decoding memiliki peran strategis.

## **2.2 Panti Asuhan**

### **2.2.1 Pengertian Panti Asuhan**

Secara etimologi panti asuhan berasal dari dua kata yaitu kata panti yang berarti suatu lembaga atau kesatuan kerja yang merupakan prasarana dan sarana yang memberikan pelayanan sosial berdasarkan profesi pekerjaan sosial, dan asuh mempunyai arti berbagai upaya yang diberikan kepada anak yang tidak mempunyai orang tua dan terlantar, anak terlantar dan anak yang mengalami masalah kelakuan, yang bersifat sementara sebagai pengganti orang tua atau keluarga agar dapat tumbuh dan berkembang dengan wajar baik secara rohani, jasmani maupun sosial (Arif Gosita, 1989 : 272)

Menurut Departemen Sosial RI panti asuhan adalah sebuah lembaga yang mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesejahteraan kepada anak terlantar serta melaksanakan penyantunan dan pengentasan anak terlantar, memberikan pelayanan pengganti atau perwalian anak dalam memenuhi kebutuhan fisik, mental, dan sosial pada anak asuh sehingga memperoleh kesempatan yang luas, tepat dan memadai bagi perkembangan kepribadiannya sesuai yang diharapkan, sebagai bagian dari generasi penerus cita-cita bangsa dan sebagai insan yang akan turut serta aktif di dalam pembangunan nasional. (Dalam Tjipsastra, 1989: 13-14)



Panti Asuhan pada hakikatnya adalah lembaga sosial yang memiliki program pelayanan yang disediakan untuk menjawab kebutuhan masyarakat dalam rangka menangani permasalahan sosial terutama permasalahan kemiskinan, kebodohan dan permasalahan anak yatim piatu, anak terlantar yang berkembang di masyarakat

Dengan demikian pengertian panti asuhan adalah suatu lembaga kesejahteraan sosial yang bertanggung jawab memberikan pelayanan pengganti dalam pemenuhan kebutuhan fisik, mental dan sosial pada anak asuh sehingga memperoleh hambatan yang luas, tepat dan memadai bagi pengembangan kepribadiannya sesuai yang diharapkan (Pedoman Panti Asuhan, 1979:7). Berdasarkan pengertian tersebut, terdapat enam komponen yang terkandung di dalam pengertian panti asuhan, yaitu :

- a. Panti asuhan merupakan suatu wadah atau tempat, lembaga yang dapat memberikan pelayanan pengganti dalam arti dapat mengganti fungsi orang tua atau keluarga. Oleh karena itu didalam mendidik dan mengasuh harus diciptakan suasana layaknya keluarga.
- b. Panti asuhan dibentuk atau didirikan oleh masyarakat atau swasta.
- c. Terdapat pengasuh yang mampu mengembangkan tugas sebagai orang tua.
- d. Terdapat anak asuh
- e. Terdapat kegiatan yang berproses.
- f. Terdapat tujuan yang hendak dicapai yakni memberi pelayanan dan penyantunan.

Sebagaimana kita ketahui anggota yang berada di panti asuhan pada umumnya berasal dari keluarga yang berbeda latar belakangnya. Oleh karena itu seorang pengasuh harus dapat mengarahkan pada suatu situasi dan kondisi yang positif sesuai dengan bakat dan kemampuan anak. Panti asuhan merupakan salah satu lembaga nonformal yang bergerak di dalam usaha kesejahteraan sosial. Dalam arti di samping memberikan pelayanan kesejahteraan pada anak-anak juga menyelenggarakan pendidikan yang dikelola seorang pengasuh, harus dapat mengarahkan pada situasi dan kondisi yang positif, yang komunikatif dalam berinteraksi antar sesama anggota panti asuhan.

### **2.2.2 Tujuan Panti Asuhan**

Pada dasarnya tujuan panti asuhan tidak dapat terlepas dari tujuan pembangunan di bidang kesejahteraan sosial. Sebab panti asuhan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari bidang pembangunan kesejahteraan sosial itu sendiri. Oleh karena itu bila tujuan panti asuhan tercapai maka secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan sumbangan atas tercapainya tujuan pembangunan kesejahteraan sosial yang ada.

Secara umum tujuan panti asuhan adalah memberi pelayanan yang berdasarkan pada profesi pekerja sosial kepada anak terlantar dengan cara membantu dan membimbing mereka ke arah perkembangan pribadi yang wajar serta kemampuan keterampilan kerja, sehingga mereka menjadi anggota masyarakat yang

dapat hidup layak dan penuh tanggung jawab baik terhadap dirinya maupun masyarakat (Pedoman Panti Asuhan, 1979:53).

Tujuan di atas kemudian mengalami perkembangan dan perubahan karena semakin banyaknya lembaga sosial dan organisasi keagamaan yang ikut menangani masalah kesejahteraan atau panti asuhan ini, sehingga tujuan tersebut disesuaikan dengan ciri dan misi yang dibawah oleh lembaga tersebut.

Menurut lumbung pustaka Universitas Negei Yogyakarta (UNY), Tujuan Panti Asuhan adalah menjadikan anak mampu melaksanakan perintah agama, mengantarkan anak mulia dan mencapai kemandirian dalam hidup dibidang ilmu dan ekonomi, menjadikan anak mampu menghadapi masalah secara arif dan bijaksana dan memberikan pelayanan kesejahteraan kepada anak-anak yatim dan miskin dengan memenuhi kebutuhan fisik, mental dan sosial agar kelak mereka mampu hidup layak dan hidup mandiri di tengah-tengah masyarakat. Pelayanan dan pemenuhan kebutuhan anak di panti asuhan dimaksudkan agar anak dapat belajar dan berusaha mandiri serta tidak hanya menggantungkan diri terhadap orang lain setelah keluar dari panti asuhan.

### **2.2.3 Fungsi Panti Asuhan**

Panti asuhan sebagai lembaga sosial yang memiliki fungsi salah satunya adalah sebagai sarana untuk menumbuhkan dan mengembangkan keterampilan

sosial dan keterampilan persiapan kerja bagi si anak. Adapun penjelasannya akan diuraikan sebagai berikut (Tjipsastra, 1989:14-15) :

1. Sebagai lembaga sosial, panti asuhan mempunyai :

- a. Sarana usaha pelayanan
- b. Program pelayanan dan jenis-jenis kegiatan pelayanan
- c. Tenaga pelaksana pelayanan
- d. Sarana dan fasilitas pelayanan

2. Panti asuhan berfungsi memberikan pelayanan pengganti (*substitutive service*).

Dalam hal ini berarti menggantikan fungsi keluarga. Digantikannya fungsi keluarga oleh panti asuhan apabila anak memang sudah tidak mempunyai orang tua lagi ataupun mempunyai orang tua atau keluarga tetapi keluarga tersebut tidak atau belum mampu berfungsi sebagai satuan keluarga asuh yang wajar. Keluarga belum dapat atau tidak berfungsi secara wajar dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain karena mental atau sosial. Panti asuhan sebagai pengganti keluarga merupakan pelayanan kesejahteraan sosial yang bersifat sementara, dimana memungkinkan adanya pemenuhan kebutuhan anak asuh untuk :

- a. Terpenuhinya kebutuhan fisik secara wajar.
- b. Memperoleh kesempatan dalam usaha pengembangan mental dan pikiran sehingga anak dapat mencapai tingkat kedewasaan yang matang.
- c. Melaksanakan peranan-peranan sosialnya sesuai dengan tuntutan lingkungannya.

3. Pelayanan panti asuhan anak merupakan pelayanan kesejahteraan sosial, ini berarti bahwa pelayanan tersebut dilandasi prinsip-prinsip dan metode pekerjaan sosial.
4. Dalam memberikan pelayanan kesejahteraan sosial, panti asuhan anak berusaha untuk menumbuhkan dan mengembangkan keterampilan sosial dan keterampilan persiapan kerja bagi anak asuh. Keterampilan sosial adalah kemampuan untuk menciptakan hubungan-hubungan sosial yang serasi dan memuaskan serta mengadakan penyesuaian yang tepat terhadap lingkungan sosial, mampu memecahkan masalah sosial serta mewujudkan aspirasi-aspirasi. Keterampilan persiapan kerja ialah kemampuan untuk menemukan dan memanfaatkan serta mengembangkan potensi sesuai dengan bakat dan kemampuannya guna mendapatkan sumber nafkah atau mata pencaharian dalam masyarakat.

Berikut ini adalah beberapa poin yang dapat disimpulkan dari fungsi panti asuhan sebagai wadah kehidupan anak asuh, antara lain:

1. Fungsi perlindungan

Fungsi panti asuhan disini adalah untuk menghindarkan anak dari keterlantaran, perlakuan kekejaman atau semena-mena dari orang tua atau Walinya.

2. Fungsi pendidikan

Panti asuhan berfungsi untuk membimbing, mengembangkan kepribadian anak binaan secara wajar melalui berbagai keahlian tehnik dan penggunaan fasilitas-

fasilitas sosial demi tercapainya pertumbuhan dan perkembangan fisik, rohani dan sosial anak binaan.

3. Fungsi pengembangan

Untuk mengembangkan kemampuan atau potensi anak binaan sesuai dengan situasi dan kondisi lingkungan yang baik, sehingga kelak anak tersebut dapat menjadi anggota masyarakat yang hidup layak dan penuh tanggung jawab terhadap dirinya, keluarga maupun masyarakat.

4. Fungsi pencegahan

Menghindarkan anak binaan dari pola tingkah laku sosial anak binaan yang bersifat buruk atau negatif.

5. Fungsi perawatan

Merawat anak-anak binaan dengan kasih sayang sebagaimana orang tua. Pelayanan panti asuhan disini merupakan wujud dari fungsi lembaga kesejahteraan sosial dalam menangani masalah kesejahteraan anak, khususnya anak-anak yang tidak mampu ekonominya dan anak-anak yang terlantar

Sebagai lembaga sosial panti asuhan mempunyai tugas pokok seperti yang dijelaskan pasal 4 ayat 1 Keputusan Menteri Sosil RI. No HUK 3.3.8/239 Tahun 1974 yakni:

1. Mempersiapkan mereka yang dilayani sedemikian rupa, sehingga menjadi manusia yang sadar akan tanggung jawab dan berdaya guna, baik dalam kedudukan sebagai anggota masyarakat.

2. Mengembangkan potensi yang terdapat pada mereka yang dilayani secara berencana dan terarah, sehingga mereka dapat menjalankan fungsi sosial mereka.
3. Menghindari terdapatnya jurang pemisah dalam hubungan pergaulan antara mereka yang dilayani dengan masyarakat sekeliling dengan cara menciptakan/mengadakan modus-modus yang bersegi pendekatan pribadi/sosial yang efektif dan efisien.
4. Menciptakan suasana hubungan yang serasi, baik antar mereka yang dilayani. Maupun dengan para pengasuhnya sehingga tercipta suasana kekeluargaan.
5. Mengusahakan penyaluran dan penempatan terhadap warga panti sosial keberbagai lapangan kerja sesuai dengan kemampuan dan keahliannya.
6. Memberikan motivasi kepada lingkungan masyarakat, untuk dapat lebih meningkatkan usaha-usaha praktis kesejahteraan sosial keluarga dan masyarakat, berdasarkan kemampuan yang ada.

#### **2.2.4 Pola Interaksi Di Panti Asuhan**

Menurut H. Boner (dalam W. A. Gerungan, 2002:57) interaksi sosial adalah suatu hubungan antara dua atau lebih individu manusia, dimana kelakuan individu yang satu mempengaruhi, mengubah, atau memperbaiki kelakuan individu yang lain, atau sebaliknya. Kelangsungan interaksi sosial ini, sekalipun dalam bentuknya yang sederhana, ternyata merupakan proses yang kompleks, tetapi

padanya dapat kita beda-bedakan beberapa faktor yang mendasarinya, baik secara tunggal maupun bergabung, yaitu :

1. Faktor imitasi

Proses imitasi dalam interaksi sosial dapat menimbulkan kebiasaan di mana orang mengimitasi sesuatu tanpa kritik, seperti yang berlangsung juga pada faktor sugesti. Hal ini dapat menghambat perkembangan kebiasaan berpikir kritis. Selain juga imitasi dapat memberikan pengaruh yang positif ketika imitasi dapat mendorong individu atau kelompok untuk melaksanakan perbuatan yang baik.

2. Faktor sugesti

Sugesti dalam ilmu jiwa sosial dapat kita rumuskan sebagai suatu proses di mana seorang individu menerima suatu cara penglihatan atau pedoman-pedoman tingkah laku dari orang lain tanpa kritik terlebih dahulu.

3. Faktor identifikasi

Istilah identifikasi timbul dalam uraian Freud mengenai cara seorang anak belajar norma-norma sosial dari orang tuanya. Identifikasi ini berarti kecenderungan atau keinginan dalam diri anak untuk menjadi sama seperti ayahnya atau sama seperti ibunya.

4. Faktor simpati

Simpati timbul tidak atas dasar logis rasional, tetapi berdasarkan penilaian perasaan, seperti juga pada proses identifikasi.



Pola interaksi di panti asuhan tidak terlepas dari sistem asuhan yang berlaku. Apabila panti asuhan tersebut memakai sistem asuhan berbentuk asrama, dimana terdapat anak asuh dalam jumlah besar, pola interaksi yang wajar seperti layaknya interaksi dalam keluarga sulit dicapai karena suasana panti dengan sistem asrama ini tidak serupa dengan suasana dalam lingkungan keluarga serta kurang intensif dan kurang merata pengawasan dan bimbingan yang diberikan kepada anak-anak sehingga dapat mengurangi pencapaian perkembangan kepribadian anak dan perkembangan sosialnya.

Selain itu, anak-anak tersebut sedikit sekali memiliki kontak dengan pengasuh, yang ada hanya mekanistik dan rutinitas sehari-hari. Hampir tidak ada hal yang bersifat khusus dan individual, terlebih diantara mereka tidak ada hubungan darah sehingga tentu saja hubungannya tidak selekat saudara kandung. Keberadaan anak yang tinggal di panti asuhan berasal dari latar belakang keluarga dan suku yang berbeda. Dengan demikian, karakteristik anak-anak asuh akan berbeda satu sama lain. Hurlock (1980 : 301) menyebutkan bahwa hal tersebut mempengaruhi lancar atau tidaknya pola komunikasi antara mereka dengan pengasuhan. Terlebih pada masa kanak-kanak akhir, kebanyakan mereka bersifat egosentris, tidak mengherankan bahwa konsep mereka mengenai orang tua atau pengasuh didasarkan terutama pada bagaimana perlakuan orang tua terhadap mereka, terutama bidang disiplin, pengasuhan, dan kreasi.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Sebelumnya sudah ada penelitian atau memiliki persamaan dan perbedaan dilakukan oleh **Unsin Khoirul Anisah** mahasiswa **Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta** dengan judul **“Analisis Deskriptif Komunikasi Interpersonal Dalam Kegiatan Belajar Mengajar Antara Guru dan Murid PAUD Anak Prima Pada Proses Pembentukan Karakter Anak (*Studi deskripsi komunikasi interpersonal antara guru dan murid yang diterapkan PAUD Anak Prima dalam rangka mencapai tujuan pendidikan bagi balita.*)**

Pembahasan dari penelitian tersebut adalah Berdasarkan hasil penelitian mengenai peranan seorang guru, maka dapat dilihat peranan yang dilakukan oleh para guru PAUD Anak Prima ini. Peranan guru yang utama dalam mengajar yaitu sebagai *informer* yang memberikan segala informasi yang berhubungan dengan berbagai ilmu pengetahuan yang kelak akan berguna sebagai bekal dalam kehidupan masing-masing siswa dalam melanjutkan tingkat kehidupan ke jenjang yang lebih tinggi. Selain sebagai penyuplai informasi guru juga guru berperan sebagai organisator, direktor, inisiator dan fasilitator. Dimana dalam tugasnya sebagai pembimbing, guru juga berperan untuk mengorganisasikan berbagai faktor yang mendukung jalannya proses belajar mengajar dan juga berbagai faktor yang mendukung jalannya proses belajar mengajar itu sendiri.

Disamping itu guru juga berperan sebagai pencetus berbagai ide, baik itu dalam menyampaikan materi pelajaran maupun dalam kegiatan belajar mengajar

yang lainnya, sehingga guru dapat secara mudah mengarahkan para anak didiknya ke arah terciptanya tujuan belajar mengajar secara optimal. Satu lagi peran seorang guru yang tidak dapat dihindarkan selama proses belajar mengajar, baik itu selama berada dalam kelas maupun berada di luar kelas, yaitu motivator. Dimana peran guru dalam hal ini adalah bagaimana caranya ide-ide yang dimiliki oleh sang guru yang telah diwujudkan dengan berbagai kegiatan dan fasilitas belajar yang telah diberikan dapat memotivasi para anak didik untuk berubah. Berubah bukan hanya sekedar pengetahuan dan perasaannya saja, namun juga terjadi perubahan baik dalam sikap dan perilaku para siswa. Sehingga perubahan-perubahan tersebut dapat dilihat dan dianalisis oleh para guru dalam berbagai hasil belajar baik itu secara akademis maupun non akademis. Sehingga dalam hal ini guru berperan sebagai evaluator dimana dalam hasil evaluasi tersebut guru dapat mengetahui sampai dimana para murid menerima dan memahami baik itu hal yang menyangkut dengan materi pelajaran maupun berbagai usaha dalam rangka memotivasi yang telah dilakukan oleh sang guru.

Berdasarkan pengamatan selama proses penelitian di PAUD Anak Prima ini telah tercipta proses komunikasi secara dua arah selama di dalam kelas. Proses komunikasi juga terjadi secara verbal dan non verbal. Proses belajar mengajar tersebut memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mencapai kedewasaan pada masing-masing anak didik agar menjadi bekal pada jenjang kehidupan yang selanjutnya. Berdasarkan pembahasan tersebut rumusan masalah yang dibuat adalah: bagaimana

komunikasi yang terjalin dalam kegiatan belajar mengajar antara guru dan murid PAUD ANAK PRIMA pada perkembangan dan pembentukan karakter anak.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menitikberatkan pada observasi dan suasana ilmiah (*naturallis setting*). Peneliti membuat kategori pelaku, mengamati gejala dan mencatatnya dalam buku observasi. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Data yang diperoleh dianalisis dan disajikan dalam bentuk uraian yang disusun secara detail dan sistematis.

Kesimpulan penelitian tersebut adalah:

- PAUD anak Prima sebagai instansi pendidikan yang berbasis pada optimalisasi usia emas balita telah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas generasi mudabangsa. Melalui komunikasi interpersonal yang menerapkan segala metode pembelajaran PAUD Anak Prima berhasil melakukan usaha pembentukan karakter anak sejak dini. PAUD Anak Prima menerapkan konsep pembelajaran yang ringan dan menyenangkan dalam melahirkan generasi muda yang cerdas, aktif dan berkarakter.
- Strategi komunikasi kelompok yang diterapkan di PAUD Anak Prima meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Masing-masing kegiatan telah dilakukan PAUD Anak Prima sebagai usaha peningkatan kualitas dan kuantitas individu dan sekolah.

- Segala aktifitas dan kegiatan di PAUD Anak Prima merupakan implementasi dari komunikasi interpersonal yang mengacu pada keberlangsungan pendidikan. Segala aktifitas melibatkan guru dan murid. Komunikasi interpersonal terbukti efektif membantu guru dan murid dalam proses belajar mengajar di PAUD Anak Prima. Karena melalui komunikasi interpersonal, baik guru maupun murid dapat saling memahami dan mengerti karakter masing-masing sehingga proses pendidikan dapat berlangsung dengan baik dan efektif.
- Siswa-siswi PAUD Anak Prima tumbuh dan berkembang menjadi individu yang cerdas, aktif dan memiliki karakter yang kokoh. Prestasi-prestasi yang diraih PAUD Anak Prima merupakan indikasi dari kesuksesan komunikasi interpersonal yang diterapkan di PAUD Anak Prima.

Dalam penelitian yang berjudul “Analisis Deskriptif Komunikasi Interpersonal Dalam Kegiatan Belajar Mengajar Antara Guru dan Murid PAUD Anak Prima Pada Proses Pembentukan Karakter Anak (*Studi deskripsi komunikasi interpersonal antara guru dan murid yang diterapkan PAUD Anak Prima dalam rangka mencapai tujuan pendidikan bagi balita*), akan peneliti bandingkan dengan penelitian yang peneliti lakukan yang berjudul “Pola Komunikasi Interpersonal Di Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta”.

Persamaan kedua penelitian tersebut adalah adanya interaksi komunikasi interpersonal. Jika di penelitian “Analisis Deskriptif Komunikasi Interpersonal Dalam

Kegiatan Belajar Mengajar Antara Guru dan Murid PAUD Anak Prima Pada Proses Pembentukan Karakter Anak (*Studi deskripsi komunikasi interpersonal antara guru dan murid yang diterapkan PAUD Anak Prima dalam rangka mencapai tujuan pendidikan bagi balita*), peran komunikator dan komunikan terjadi pada guru, murid, dan wali murid. Penelitian pola komunikasi interpersonal di panti asuhan “Tunas Harapan” peran komunikator dan komunikan adalah Pengurus, dan anak-anak asuhan. Persamaan lainnya juga dapat dilihat dari metode penelitian kualitatif dengan studi deskriptif.

Adapun perbedaan dari kedua penelitian tersebut, Penelitian terdahulu lebih meneliti pola komunikasi interpersonal antara guru dan murid, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan adalah meneliti pola komunikasi interpersonal antara pengurus dan anak-anak panti asuhan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Untuk mengkaji lebih dalam komunikasi interpersonal di panti asuhan putera “Tunas Harapan” peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dikatakan deskriptif karena penelitian ini menggambarkan berbagai situasi, kondisi, dari berbagai variable yang mendukung penelitian. Penelitian kualitatif pada hakikatnya ialah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya. Suatu penelitian kualitatif dieksplorasi dan diperdalam dari suatu fenomena sosial atau suatu lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian, tempat, dan waktu (Satori, Komariah, 2009:22).

Fokus penelitian ini adalah orang beserta aktivitasnya. Yaitu sistem pengasuhan di panti asuhan ini, bagaimana setiap orang menjalankan kehidupannya berdasarkan peran dan usia, mengamati dan meneliti interaksi yang terjalin didalamnya. Dengan demikian dapat mengetahui proses komunikasi interpersonal di panti asuhan putera “Tunas Harapan”.

Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif antara lain karena pendekatan kualitatif dianggap sebagai metode yang tepat untuk menganalisa sebuah proses tentang terjadinya sesuatu. Bukan mengutamakan tentang hasil

yang diperoleh karena suatu hubungan sebab akibat seperti halnya dalam penelitian kuantitatif. Selain itu, data yang dihimpun dalam bentuk konsep yaitu berpakata-kata tertulis dari orang dan perilaku yang diamati serta pengolahan data secara langsung dikerjakan di lapangan dengan cara mencatat dan mendiskripsikannya. Hal ini sesuai untuk menganalisa dan mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan judul penelitian. Dengan digunakan pendekatan kualitatif deskriptif tersebut, maka data yang didapat lebih lengkap, mendalam, kredibel, dan bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

### **3.2 Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah anggota panti asuhan putera “Tunas harapan”. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena anggota panti asuhan terdiri dari individu-individu dari latar belakang daerah, sosial, usia, dan keluarga yang berbeda-beda. Di panti asuhan ini mereka menjalani peran yang berbeda-beda pula. Ada yang sebagai pengurus dan pengasuh, bagian nutrisi, dan anak-anak panti itu sendiri. Penulis tertarik melakukan penelitian pola komunikasi interpersonal di kalangan penghuni panti asuhan putera “Tunas harapan” Yogyakarta.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah sebuah panti asuhan yang terletak di Jln. Kenari 7 Miliran, Daerah Istimewa, Yogyakarta. Telp/Fax: (0274) 5635598



### **3.4 Jenis Data**

#### **3.4.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh dari objek penelitian secara langsung. Data itu diambil dari wawancara dengan informan, dalam hal ini anggota panti asuhan, juga lewat observasi atau pengamatan langsung proses komunikasi antar pribadi yang terjadi di panti asuhan putera “Tunas Harapan”.dan juga daridokumentasi panti asuhan.

#### **3.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data pendukung yang diambil melalui sumber lain seperti buku, jurnal, dan situs yang berhubungan dengan penelitian.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.5.1 Wawancara**

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau Tanya jawab. Wawancara dalam penelitian kualitatif sifatnya mendalam karena ingin mengeksplorasi informasi secara *holistic* dan jelas dari *informan* (Satori, Komariah,2009:130). Wawancara dalam penelitian kualitatif ada 2 jenis, yaitu wawancara mendalam dan wawancara bertahap.

Wawancara mendalam dilakukan dalam konteks observasi partisipasi. Peneliti terlibat secara intensif dengan setting penelitian terutama keterlibatannya dalam kehidupan informan. Mc millan dan Schumacher (2001:443) menjelaskan bahwa, wawancara mendalam adalah Tanya jawab yang terbuka untuk memperoleh data tentang maksud hati partisipan – bagaimana menggambarkan dunia mereka dan bagaimana mereka menjelaskan atau menyatakan perasaannya tentang kejadian-kejadian penting dalam hidupnya (dalam satori, Komariah,2009:130), dengan demikian wawancara mendalam adalah suatu proses mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara dialog antara peneliti sebagai pewawancara dengan informan atau yang memberi informasi dalam konteks observasi partisipasi.

Wawancara bertahap adalah proses wawancara yang mana peneliti dengan sengaja datang ke lokasi penelitian berdasarkan jadwal yang ditetapkan sendiri untuk melakukan wawancara dengan informan. Peneliti bisa tidak terlibat intensif dalam kehidupan sosial informan, tetap dalam kurun waktu tertentu, peneliti bisa datang berkali-kali untuk melakukan wawancara. Istilah lain dari bertahap bisa disebut juga wawancara bebas terpimpin atau terarah, yaitu wawancara merujuk pada pokok-pokok wawancara (Satori, Komariah,2009:131).

Dalam praktiknya peneliti senantiasa terikat dengan tujuan wawancara yaitu mengungkap informasi yang sesuai dengan kategori/sub kategori

penelitian. Walaupun suasana dialog penuh dengan keakraban, peneliti tetaplah dengan kesadarannya terhadap tujuan penelitian, sehingga peneliti tidak terbawa arus pembicaraan yang mungkin saja mengarah kepada hal-hal pribadi yang emosional. Peneliti akan melakukan wawancara terhadap pimpinan panti asuhan Mayor Susanto, sekretaris merangkap pembukuan Leonard Reno, bendahara merangkap ibu rumah tangga Ibu Naomi Susanto, para pengurus dan bagian nutrisi, Nataniel, Leonard Reno, James, Olma, Riviani dan anak-anak panti asuhan. Saat-saat wawancara peneliti terus mengembangkan tema-tema wawancara baru yang dapat memperkaya informasi mengenai kategori atau sub kategori yang diungkap.

### **3.5.2 Observasi**

Teknik observasi digunakan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat, lokasi dan benda serta rekaman gambar. Observasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pada observasi langsung dapat mengambil peran ataupun tidak mengambil peran (Sutopo, 2002:64). Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para peneliti hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil maupun sangat jauh dapat diobservasi (Sugiyono, dalam Nasution 1988).

Peneliti melakukan observasi langsung pada aktivitas komunikasi interpersonal di panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta untuk mendapatkan data yang valid dan *real* serta hasil penelitian yang maksimal.

### **3.5.3 Dokumentasi**

Dokumen dan arsip merupakan bahan tertulis yang berhubungan dengan suatu peristiwa tertentu. Dokumen merupakan rekaman tertulis, (tetapi juga berupa gambar atau benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu aktifitas atau peristiwa tertentu). “Dokumen tertulis merupakan sumber data yang sering memiliki posisi yang penting dalam penelitian kualitatif. Sumber data yang berupa arsip dan dokumen merupakan sumber data pokok dalam penelitian kesejarahan, terutama untuk mendukung proses interpretasi dari setiap peristiwa yang diteliti” (Sutopo, 2002:54, 68).

## **3.6 Teknik Analisis data**

### **3.6.1 Metode Analisis Induktif**

Pola induksi merupakan suatu pola berpikir yang menarik kesimpulan yang bersifat umum dari berbagai kasus yang bersifat individual. Pola penalaran induktif dimulai dengan mengemukakan pernyataan-pernyataan yang mempunyai ruang lingkup yang khas dan terbatas dalam menyusun argumentasi dan diakhiri dengan penyimpulan yang bersifat umum. Argumentasi merupakan hasil pengamatan

peneliti, dan dalam pengelompokan masalah diperlukan pengetahuan dasar paling tidak dari pengalaman sehari-hari yang terkait dengan pola penalaran. (Sukandarrumidi, 2002: 38)

### **3.6.2 Model Analisis Interaktif**

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan model analisis interaktif. Pada dasarnya model analisis interaktif berbentuk siklus, yang artinya pada bentuk ini peneliti tetap bergerak diantara tiga komponen analisis yaitu tahap reduksi data, tahap penyajian data, tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi data dengan proses pengumpulan data selama kegiatan pengumpulan berlangsung. Setelah pengumpulan data berakhir maka peneliti bergerak diantara tiga komponen analisisnya dengan menggunakan waktu yang ada.

Kesimpulan hasil penelitian yang diambil dari hasil reduksi dan penyajian data adalah merupakan kesimpulan sementara. Kesimpulan sementara ini masih dapat berubah jika ditemukan bukti-bukti kuat lain pada saat proses verifikasi data di lapangan. Jadi proses verifikasi data dilakukan dengan cara peneliti terjun kembali di lapangan untuk mengumpulkan data kembali yang dimungkinkan akan memperoleh bukti-bukti kuat lain yang dapat merubah hasil kesimpulan sementara yang diambil. Jika data yang diperoleh memiliki kejelasan (sama dengan data yang telah diperoleh) maka dapat diambil kesimpulan yang baku dan selanjutnya dimuat dalam laporan hasil penelitian.

### **3.7 Uji Validitas atau Pemeriksaan Keabsahan Data**

#### **3.7.1 Ketekunan Pengamatan**

Ketekunan pengamatan disini dimaksudkan menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isiyang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal tersebut secararinci. Dalam adanya pengamatan yang berperan serta dalam penelitian,maka akan ,memperoleh kedalaman data yang bisa disesuaikan denganmasalah yang diteliti.Hal ini berarti bahwa peneliti yang secaramendalam dan tekun mengamati dari berbagai faktor yang menonjol, akandapat memperoleh data yang lengkap. Ketelitian yangberkesinambungan inilah yang membuat peneliti dengan mudahmenguraikan permasalahan yang menjadi pokok persoalan dalampenelitian ini.

#### **3.7.2 Trianggulasi Data**

Peneliti menggunakan teknik penelitian triangulasi data dalam penelitian ini. Teknik triangulasi sumber data adalah menggali kebenaraninformasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant obervation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masingcara itu akan menghasilkan bukti atau data yang

berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal. (Mudjia Rahardjo, 2010:23).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran umum Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta

##### 4.1.1 Lokasi Penelitian

Panti asuhan putera “Tunas Harapan” terletak di Jln. Kenari 7 Miliran, desa/ kelurahan Muja-muju, kecamatan Umbulharjo, kabupaten/ Kota Yogyakarta, Provinsi Daerah istimewa Yogyakarta (DIY). No telp/ fax. (0274) 563598, kode pos 55165. Nama Organisasi sosial panti asuhan ini adalah Panti asuhan Putera “Tunas Harapan” Bala Keselamatan Yogyakarta. Panti asuhan ini berstatus cabang dengan pusatnya berada di kota Bandung (Dokumen Panti Asuhan).



Gambar 4.1: Lokasi Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta (2013)



Gambar di atas merupakan gambar yang menunjukkan lokasi panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta. Dimulai dari kiri atas, gambar tersebut adalah gambar papan nama panti yang berada persis di pintu masuk pendopo panti. Selanjutnya gambar di sebelah kanan atas adalah tampak samping gedung panti. Gambar di kiri bawah adalah logo atau papan nama yayasan, terdapat juga alamat dan no telp/fax panti asuhan. Gambar yang terakhir adalah lorong yang menghubungkan kantor panti, kamar makan, dan gereja dalam panti. Gambar-gambar ini merupakan dokumentasi pribadi peneliti (2013).

#### **4.1.2 Sejarah Berdirinya Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta**

Panti asuhan putera “Tunas Harapan” sudah dirintis sejak tahun 1982 dengan melakukan pembangunan gedung panti yang letaknya di halaman belakang Gereja Bala Keselamatan Yogyakarta. Pembangunan ini berkat kerjasama antara Bala keselamatan dengan Rotary Club Australia. Pemimpin Gereja bala keselamatan pada waktu itu adalah Kapten Gideon Riko. Pembangunan Panti asuhan ini berdasarkan keputusan Kantor Pusat Teritorial (KPT) Bala Keselamatan (BK) yang berada di Bandung.

Pada tanggal 15 Desember 1983, Mayor Thondrowikarto (Alm) selaku opsir pimpinan korps Yogyakarta membawa 14 orang anak dari PAP Bandung dan PAP Gatotan Surabaya untuk diasuh di PAP Yogyakarta. Sejak saat itulah pelayanan sosial berupa panti asuhan dimulai. Panti asuhan ini dikhususkan bagi anak-anak putera

saja dan diberi nama panti asuhan putera “Tunas Harapan”. Nama panti asuhan tersebut dimaksudkan agar anak-anak yang diasuh di panti asuhan inikelak menjadi tunas-tunas bangsa yang tumbuh dalam lingkungan yang baik sehingga mampu meraih masa depan yang penuh harapan. Pada saat itu panti asuhan putera “Tunas Harapan” menjadi panti asuhan ke-13 yang dimiliki Bala Keselamatan.

Pelayanan ini semakin berkembang, sehingga pada tahun 1984 walaupun belum genap satu tahun jumlah anak yang diasuh menjadi 32 orang. Hal ini menunjukkan kepercayaan masyarakat pada panti asuhan putera “Tunas Harapan” semakin tinggi. Pada tanggal 16 Desember 1988, diresmikanlah panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta oleh komandan teritorial yang saat itu dijabat oleh kolonel Lilian Adiwino, walaupun secara de fakto panti asuhan ini sudah beroperasi sejak tahun 1983. Peresmian ini bersamaan dengan peresmian selesainya pembangunan gedung gereja Bala Keselamatan.

Pada tanggal 27 Mei 2006 terjadi gempa bumi yang dahsyat khususnya daerah Yogyakarta dan sekitarnya. Bencana ini mengakibatkan kerusakan pada bangunan, tidak terkecuali gedung panti asuhan putera “Tunas Harapan”. Renovasi dilakukan dengan pembangunan gedung baru pada bulan Juni 2009 dan diresmikan pada 4 Februari 2010. Hingga saat ini anak-anak yang diasuh berjumlah 33 anak (*Sumber: Dokumen PSAP “Tunas Harapan”*).

### **4.1.3 Pengelolaan Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta**

Panti asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta bergerak dalam bidang pelayanan sosial untuk menolong, mengasuh dan mendidik anak-anak dari latar belakang keluarga yang tidak mampu, anak-anak yatim, piatu, dan yatim piatu juga anak-anak terlantar. Pelayanan yang dilakukan oleh panti asuhan ini memiliki tujuan agar kelak mereka dapat menjadi orang yang berguna bagi bangsa dan Negara Indonesia.

Anak-anak yang diasuh di panti asuhan ini diberikan pendidikan formal seperti layaknya anak-anak lainnya yang berasal dari keluarga mampu. Panti asuhan ini juga menjadi tempat pembinaan, pengarahan, dan pendampingan bagi anak-anak yang merasa tersisih, merasa terabaikan dengan memberikan kasih dan perhatian semaksimal mungkin sehingga mereka merasakan suasana kekeluargaan di dalam panti.

Kasih adalah penekanan utama dalam pembinaan di panti asuhan ini, hal tersebut dimaksudkan agar anak-anak merasa dihargai dan disayangi seperti anak-anak pada umumnya. Dalam usianya yang sudah cukup lama, panti asuhan ini banyak menolong anak-anak lewat pelayanan pengasuhan yang terus digalakkan. Anak-anak yang sudah menyelesaikan masa pendidikannya juga sudah banyak yang dapat hidup mandiri dan layak di tengah-tengah masyarakat.

Dalam menjalankan pelayanan terhadap anak-anak asuhan, panti asuhan ini mengharapkan bantuan dan uluran tangan dari segenap kaum dermawan yang

sedianya bisa memberikan sedikit kelebihan untuk disumbangkan terhadap panti asuhan ini. Sumbangan bisa diberikan lewat rekening Bank Mandiri 137 0007 5786 65 atas nama Susanto PA. TUNAS HARAPAN. Berikut ini adalah sumber-sumber pendanaan atau program penggalangan dana yaitu upaya untuk mengumpulkan dana bagi operasional di panti asuhan “Tunas Harapan”. Dana-dana tersebut diperoleh melalui:

- Yayasan Bala Keselamatan
- Pemerintah melalui dinas sosial
- Yayasan DHARMAIS
- Sumbangan Donatur
- Usaha Khusus seperti keterampilan pembuatan kue kering, proposal melalui brosur, *Guest House*(Dokumen Panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta)

Dalam proses pengelolaan panti asuhan yang bertujuan untuk mendidik dan menghasilkan anak-anak yang sehat secara jasmani, maupun rohani, panti asuhan putera “Tunas Harapan” memiliki program kerja yang secara berkala dilakukan. Program kerja dan kegiatan ini berbentuk pengadaan sarana dan prasarana panti, berbagai kegiatan menyambut hari raya keagamaan, serta rekreasi sebagai bentuk penyegaran bagi anak asuh dan pengurus panti. Sumber dana yang diperoleh untuk mendukung kegiatan-kegiatan tersebut diperoleh melalui sumbangan para

donator dan proposal kepada pemerintah dalam hal ini dinas terkait yaitu dinas sosial dan kas panti asuhan.

Tabel.1

**PROGRAM KERJA DAN KEGIATAN PANTI ASUHAN PUTERA “TUNAS HARAPAN” YOGYAKARTA**

No	Nama Program	Sasaran	Langkah-langkah	Penanggung Jawab	Sumber Dana
1	Pengadaan Inventaris & prasarana Panti	Melengkapi kebutuhan anak-anak. Mengajar anak untuk hidup bersih & rapih	1. Pengadaan Rice Cooker 2. Pengadaan rak sepatu anak-anak 3. Rehab Lemari pakaian anak 4 buah & perbaikan lemari prabot	Pimpinan & Staff	Donatur
2	Syukur Tahun baru	Sukacita menyambut tahun baru	- Ibadah - Lomba bagi anak-anak di kompleks panti	Staff	Donatur
3	Rekreasi keluarga besar panti	Penyegaran untuk anak & staff	Piknik ke tempat rekreasi	Pimpinan & staff	Donatur

	asuhan				
4	Peringatan HUT PA. Tunas Harapan & Natal Panti	1.Perayaan Natal 2.Menjalin kasih & keakraban dengan para donator	- Mengundang donator & simpatisan - Mengundang jemaat Gereja BK Yogyakarta - Mengundang mantan anak panti - Mengundang pemerintah setempat	Pimpinan & staff	Kas Panti & proposal

Sumber: Dokumen Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta tahun 2012

Program kerja dan kegiatan seperti yang terlampir pada tabel di atas merupakan agenda yang secara berkala terus dilakukan. Menurut informasi yang diperoleh dari pimpinan, perubahan-perubahan kegiatan tidak terlalu signifikan dari tahun ke tahun. Pada intinya selalu ada evaluasi tahunan dalam pelaksanaan program kerja yang akan dibuat untuk kenyamanan dan perkembangan anggota panti asuhan baik itu pengasuh, maupun anak asuh, sehingga tujuan dari pengasuhan di panti asuhan ini dapat mencapai sarannya (Wawancara: Pimpinan Panti : Mayor Susanto).

#### **4.1.4 Visi dan Misi Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta**

Visi panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta adalah Menyatakan kasih Allah kepada anak-anak terlantar yang membutuhkan kasih sayang, perhatian, pemeliharaan, dan pendidikan. Sedangkan misi panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta adalah

- Mendidik anak-anak agar memiliki moral, budi pekerti dan spiritualitas yang baik dalam ajaran agama.
- Mengasuh anak-anak terlantar dengan pendekatan kasih keluarga
- Membekali anak asuh dengan pengetahuan dan ketrampilan untuk meraih masa depan yang lebih baik. (Dokumen Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan”)

#### **4.1.5 Tujuan Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta**

Panti asuhan Putera “Tunas Harapan” bertujuan untuk “mempersiapkan tunas-tunas bangsa yang mandiri”. Tujuan tersebut didukung oleh pendekatan secara kekeluargaan antara penghuni panti. Untuk mencapai tujuan “mempersiapkan tunas-tunas bangsa yang mandiri” kegiatan yang dilakukan di panti asuhan ini antara lain;

- Pembinaan dan pendidikan rohani kepada setiap anak sesuai kelompok umur.
- Pembinaan moral dan budi pekerti melalui arahan-arahan dan nasehat setiap hari maupun melalui pengadaan kegiatan seminar psikologi

dengan melibatkan lembaga-lembaga maupun pribadi-pribadi yang terkait dengan hal tersebut.

- Melatih anak-anak untuk bertanggungjawab melalui pembagian tugas-tugas kebersihan di dalam lingkungan panti.
- Melatih kemandirian anak dengan menjaga kebersihan diri sendiri dan mengajarkan keterampilan di rumah serta mengusahakan sekolah kejuruan agar setelah tamat mereka memiliki keterampilan.
- Membina anak-anak dengan nilai-nilai keagamaan, supaya kelak anak-anak bisa hidup dengan benar sesuai ajaran agama, dan dapat diterima dengan baik di tengah-tengah lingkungan sosial.
- Mempersiapkan masa depan bagi anak asuh, melalui anjuran untuk memilih sekolah kejuruan yang dapat menunjang keterampilan dan keahlian masing-masing anak.
- Rencana melengkapi perpustakaan bagi anak-anak di panti asuhan yang dalam hal ini kami merasa sangat penting, sebab kami berharap mereka memiliki pengetahuan yang luas terlebih mereka menjadi gemar membaca (Dokumen Panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta)



#### **4.1.6 Sarana dan Prasarana Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan”**

##### **Yogyakarta**

Panti Asuhan putera “Tunas Harapan” terletak di Jln. Kenari No 7 Yogyakarta memiliki lokasi tanah seluas 1.471 M<sup>2</sup> di atasnya dibangun gedung panti asuhan berlantai 2 dengan luas bangunan 402 M<sup>2</sup> terdiri dari:

- Lantai satu terdapat ruang kantor, ruang makan anak dan staff, 1 kamar P3K, 2 kamar tamu, 1 ruang tamu, ruang aula, 2 kamar mandi/WC tamu, ruang siap saji, dapur, gedung penyimpanan bahan makanan, gudang barang, tempat cuci piring, tempat jemur pakaian, gudang belakang.
- Lantai 2 terdapat ruang belajar, kamar staff, ruang perpustakaan, kamar mandi/ WC anak, locker, 2 ruang tidur anak masing-masing luas 36 M<sup>2</sup> terisi 14 anak dengan 7 tempat tidur susun, ruang tidur anak dengan luas 70 M<sup>2</sup> terisi 19 tempat tidur anak.
- Satu gedung tambahan dengan luas 420 M<sup>2</sup> yaitu tempat tinggal staff dan kamar tamu.
- Satu gedung tambahan bermain anak dilengkapi lapangan tenis meja.
- Kendaraan operasional yaitu 1 sepeda motor merk Honda/ NF 100 SE Thn 2007 (Kondisi Baik) dan mobil Daihatsu/s 88 Thn. 1989 (Kondisi Baik), sepeda anak-anak sebanyak 9 buah (Kondisi baik).

- Peralatan kantor, ruang kantor terdiri dari 2 lemari arsip, 3 buah meja kerja, 1 unit komputer.
- Di kompleks panti juga terdapat bangunan gereja Bala Keselamatan terletak di depan bangunan panti asuhan, dimana anak-anak juga mendapat pembinaan spiritual/ keagamaan di gereja Bala keselamatan (Dokumen Panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta).

Beikut ini adalah beberapa gambar sarana dan prasarana panti asuhan. Dimulai dari sebelah kiri atas, gambar tersebut adalah ruangan kerja pimpinan. selanjutnya sebelah kanan atas, adalah gambar lorong yang menghubungkan pendopo, kamar makan dan Gereja. Gambar di tengah kiri adalah gambar ruangan dalam gereja “Bala Keselamatan”, gambar di tengah kanan adalah kamar tidur anak-anak panti. Gambar di kiri bawah adalah ruang tamu yang berada bersebelahan dengan ruang kerja pimpinan. Kedua ruangan tersebut berada di dalam kantor panti. Gambar terakhir gambar di kanan bawah adalah kamar mandi anak-anak panti. Gambar-gambar tersebut merupakan dokumentasi pribadi peneliti (2013).



Gambar 4.2: Sarana dan Prasarana Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta. Sumber: Dokumentasi pribadi peneliti (2013).

#### 4.1.7 Keanggotaan Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta

##### 1. Anak asuh Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta

Anak anak di panti asuhan ini terdiri dari anak asuh dan anak binaan. Anak asuh adalah anak yang tinggal di dalam panti asuhan ini, hidup di bawah pengasuhan para pengasuh disini dan menjalani aturan yang ditetapkan. Sedangkan anak binaan adalah anak yang tinggal di luar panti, tetapi dibiayai oleh panti asuhan ini yang diatur dalam ketentuan pemerintah melalui dinas sosial (Wawancara Pimpinan). Anak asuh berjumlah 30 anak, dan anak binaan berjumlah 4 anak.

Berikut ini adalah tabel jumlah anak asuh dan asal tempat tinggal mereka sebelum berada di panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta.

Tabel 2.

#### JUMLAH ANAK DAN ASAL TEMPAT TINGGAL ANAK ASUHAN

Asal tempat tinggal	Jumlah	%
Surabaya	12 anak	40
Semarang	2 anak	6,7
Magelang	1 anak	3,3
Temanggung	1 anak	3,3
Yogyakarta	1 anak	3,3
Surakarta	1 anak	3,3

NTT	3 anak	10
Palu	6 anak	20
Nabire	3 anak	10
Jumlah	30 anak	99,9 %

Sumber : Dokumen Panti Asuhan putera “Tunas Harapan” Tahun 2012

Dari tabel diatas dapat digambarkan mereka (anak-anak asuhan) berasal dari berbagai daerah yang berbeda. Mereka tinggal bersama menjalani kehidupan dan berinteraksi setiap hari di panti asuhan ini. Banyak yang berasal dari Surabaya, hal itu disebabkan sebelum diasuh di panti asuhan ini, mereka tinggal di sebuah lembaga sosial bala keselamatan yang berada di kota Surabaya. Lembaga sosial ini adalah perumahan ibu dan anak (PIA) “Matahari Terbit” . PIA ‘Matahari Terbit’ salah satu Yayasan yang ditunjuk oleh Pemerintah (Departemen Sosial RI untuk proses Pengangkatan Anak / Adopsi di Luar Negeri dan Dinas Sosial Propinsi proses Pengangkatan Anak / Adopsi di Dalam Negeri).

Tempat ini merupakan penampungan bayi-bayi terlantar dengan alasan: ibu yang tidak mampu menghidupi anaknya tanpa suami, tidak mampu secara ekonomi, orang tua/ ibu yang tidak bertanggung jawab secara ekonomi terhadap bayi mereka (ditelantarkan di rumah sakit dan tempat-tempat lainnya). Selain menampung anak-anak, PIA “Matahari Terbit” juga merupakan tempat untuk menampung ibu hamil pra nikah tanpa ada pertanggung jawaban dari pasangan dan keluarganya (Dokumentasi panti asuhan). Sedangkan anak-anak yang berasal dari daerah lain selain Surabaya

dapat tinggal di panti asuhan ini dengan berbagai alasan, antara lain anak yatim piatu, anak yang orang tuanya tidak mampu, dan anak yang orangtuanya sulit memberi perhatian karena keterbatasan waktu.

Anak-anak tersebut didata oleh para pemuka agama Kristen Protestan “Bala Keselamatan” yang melakukan pelayanan di berbagai pelosok di Indonesia. Kemudian dengan persetujuan orang tua, setelah memenuhi syarat sebagai anak yang layak asuh, mereka dikirimkan ke panti asuhan “bala keselamatan” salah satunya panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta (Wawancara Sekretaris dan Pimpinan).

Selain anak asuh, seperti sudah dijelaskan sebelumnya berikut ini adalah tabel anak binaan panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta.

Tabel 3.

JUMLAH ANAK DAN ASAL TEMPAT TINGGAL ANAK BINAAN

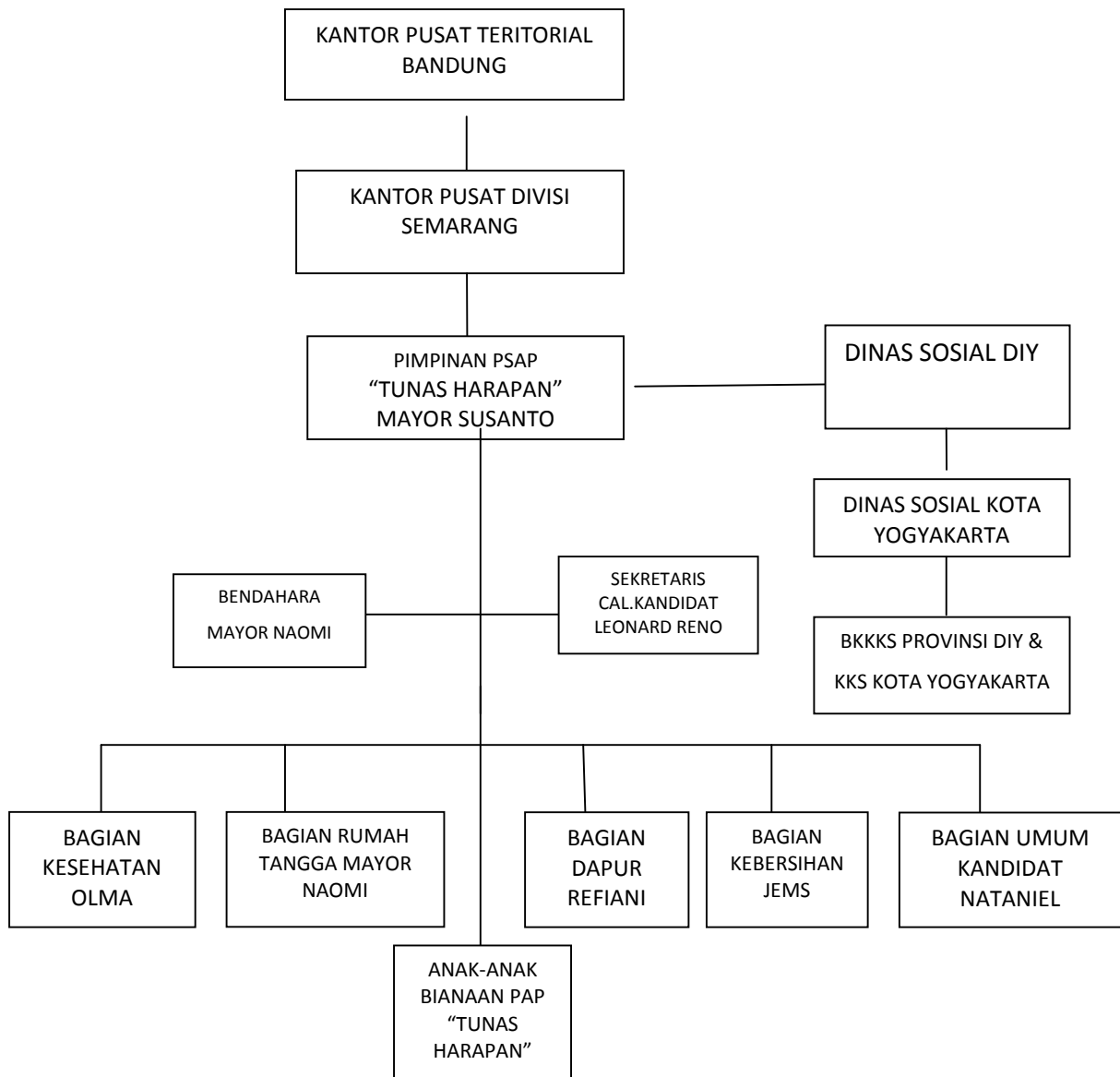
Asal tempat tinggal	Jumlah
Semarang	1 anak
Magelang	1 anak
Yogyakarta	2 anak
Jumlah	4 anak

Sumber: Dokumen Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta tahun 2012

Berdasarkan penjelasan terdahulu, anak-anak ini berada di bawah pengasuhan orangtua secara langsung, namun karena keterbatasan ekonomi, mereka dibiayai oleh pemerintah melalui dinas sosial. Panti asuhan yang secara resmi mendapat ijin administrasi dari pemerintah diberi tugas pembinaan dan pembiayaan, tentu saja dengan persetujuan antara orang tua dan pihak panti asuhan. Salah satunya panti asuhan putera “Tunas Harapan” yang tentu saja tidak hanya mendapatkan dana dari pemerintah tapi dari kerjasama dengan para donator dan pihak yayasan, sehingga menjamin kehidupan anak binaan tersebut, terutama dalam pembiayaan pendidikan (wawancara Pimpinan dan Sekretaris).

## 2. Struktur Kepengurusan Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta

Berikut ini adalah bagan struktur kepengurusan panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta yang menggambarkan para pengurus dengan peran masing-masing.



Gambar 4.3: Struktur Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta Sumber:

Dokumen Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta



#### **4.1.8 Uraian Tugas Pemimpin dan Staff Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta**

##### **1. Pemimpin Panti Asuhan**

Pemimpin panti asuhan bertanggung jawab atas semua kegiatan panti:

- Bertanggungjawab kepada kantor pusat divisi bala keselamatan.
- Bertanggungjawab kepada pemerintah setempat, departemen sosial.
- Bertanggungjawab untuk kesejahteraan panti.
- Bertanggungjawab kepada yayasan Dharmais.
- Merencanakan kegiatan-kegiatanpanti asuhan.
- Bertanggungjawab atas semua surat yang dikirim dari panti.
- Merencanakan dan melaksanakan kunjungan ke rumah penghuni panti social dan rumah para donator panti bila dirasa perlu.
- Menerima dan melayani tamu panti.
- Mengecek semua pengeluaran dan pendapatan setiap minggu.
- Mengecek dan menandatangani semua laporan setiap bulan, baik ke Dharmais maupun ke KPT Bandung.
- Memimpin dewan atau pertemuan dengan staff (Dewan penyantun panti sebulan sekali dan dewan keuangan serta administrasi 2 minggu sekali).
- Menyusun anggaran bersama dengan bagian pembukuan panti asuhan.

## **2. Sekretaris Panti Asuhan**

- Mencatat notulen rapat Panti Asuhan.
- Membuat jadwal-jadwal yang berhubungan dengan kegiatan panti.
- Mengatur semua surat menyurat.
- Mengerjakan surat menyurat panti dan mengadakan surat masuk keluar dan pengarsipan.

## **3. Bendahara Panti Asuhan**

Bendahara bertanggungjawab untuk semua tugas yang diserahkan kepadanya:

- Melayani staff dan penghuni panti dengan keperluan uang.
- Perlu mendapatkan persetujuan panti jika ada pengeluaran yang non rutin.
- Menerima catatan belanja dari bagian pembelanjaan kantor dan dapur pada setiap hari, kemudian menyerahkan pada bagian pembukuan.
- Mengecek semua pengeluaran rutin dan non rutin, apakah sudah sesuai dengan anggaran.
- Membayar uang sekolah tiap bulan.
- Membayar rekening listrik, telepon, air pada waktu yang ditentukan.
- Menerima uang bantuan yang masuk dan memberikan bukti penerimaan uang.

- Disamping sebagai kasir, juga mendapat tugas lain yang ditentukan oleh pemimpin panti.

#### **4. Bagian Pembukuan**

Setiap hari menerima kwitansi-kwitansi dari kasir/ bendahara dan mengecek dengan buku harian. Bagian pembukuan akan:

- Membantu pemimpin panti membuat anggaran tahunan.
- Bertanggungjawab atas pembukuan panti.
- Setiap bulan menutup pembukuan panti.
- Mengerjakan laporan keuangan bulanan, baik dinsos, Dharmais, dan juga yayasan.
- Tiap bulan mencocokkan saldo keuangan panti dengan saldo di bank.

#### **5. Bagian Rumah Tangga**

Mengawasi dan bertanggungjawab untuk persediaan makanan keluarga besar panti:

- Mengatur menu.
- Menyediakan pakaian dan peralatan sekolah anak-anak.
- Memeriksa kebersihan pakaian, penghuni panti secara keseluruhan.
- Bertanggungjawab dan mengatur bila ada tamu yang menginap di panti.
- Memeriksa pakaian anak kalau ada yang rusak, dan perlu dijahit.

## **6. Bagian Kesehatan dan Kebersihan**

Bertanggungjawab untuk semua kebersihan panti, kerapian, kesehatan/ kebersihan penghuni panti:

- Mengatur kerja bakti di panti dua kali seminggu/ sesuai kebutuhan.
- Mengatur bagian-bagian pekerjaan di panti.
- Memeriksa penghuni panti dan pegawai.
- Mengontrol keadaan kesehatan anak-anak.
- Mengatur jadwal untuk potong rambut anak-anak.

## **7. Penanggungjawab Dapur/ Bagian Nutrisi**

- Bertanggung jawab untuk makanan seluruh keluarga panti.
- Mengontrol belanja dengan menu setiap hari.
- Menyediakan sarapan pagi.
- Bertanggungjawab akan kebersihan dapur dan alat-alat dapur.

## **8. Bagian Umum**

- Memandikan anak-anak yang masih kecil, mendampingi anak-anak waktu belajar.
- Mendampingi anak-anak pada waktu makan dan bangun tidur.
- Mendampingi anak-anak pada waktu makan nonton tv.
- Mengantar dan menjemput anak T dan SD (Khusus yang masih kecil)

- Memeriksa kebutuhan sekolah anak, seperti buku tulis, alat tulis, tas, dan lain-lain.

Sumber: Dokumen Panti Asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta

Dalam bertugas, seperti apa yang sudah dijelaskan di atas, terdapat beberapa pengurus yang berperan ganda, yakni Calon Kandidat Leonard Reno yang berperan sebagai sekretaris dan pembukuan, Mayor Naomi Wulo yang berperan sebagai bendahara dan ibu rumah tangga. Ada juga pengurus yang baru bergabung kurang lebih 2 bulan, yaitu Kandidat Ronal yang berasal dari Palu. Beliau juga terlibat dalam pendampingan dan pengasuhan terhadap anak-anak dalam keseharian. Pada intinya semua pengurus dengan peran yang berbeda-beda baik secara struktur maupun dalam penugasan pengoperasional panti terlibat dalam pengasuhan anak-anak dalam keseharian.

#### **4.1.9 Aktivitas sehari-hari di Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta**

Panti asuhan putera “Tunas Harapan” memiliki pola pengasuhan yang berbentuk asrama di bawah pimpinan seorang pendeta bala keselamatan. Sebagai lembaga sosial yang terdiri dari banyak individu, panti asuhan ini memiliki aktivitas harian yang berlaku untuk semua anggota panti asuhan. berikut ini akan disajikan tabel jadwal harian yang berlaku di panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta.

Tabel 4.

## JADWAL HARIAN PANTI ASUHAN PUTERA “TUNAS HARAPAN”

## YOGYAKARTA

No	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1	04.30- 05.00	Bangun pagi dilanjutkan dengan biston (Doa pagi) , setelah doa bersih-bersih	Beberapa pengurus membantu membangunkan dan mengawasi pelaksanaan doa, dan kegiatan bersih-bersih
2	05.00- 05.30	Mandi pagi	Untuk anak-anak yang masih kecil pengurus membantu memandikan, untuk mengawasi, yang sudah besar (SMK, SMA, Kuliah) mempersiapkan diri secara mandiri
3	05.30- 06.00	Makan pagi	Sebelum dan sesudah makan, anak-anak yang mendapat tugas pembagian kelompok harian, membereskan kamar makan dibantu dan didampingi pengurus
4	06.00- 06.10	Apel pagi	Pimpinan memberikan nasihat dan wejangan untuk anak-anak agar bersikap sesuai aturan yang berlaku di sekolah, dan selalu menjaga nama baik panti
5	06.10- 06.30	Persiapan ke sekolah	
6	06.30- selesai	Berangkat ke sekolah	Karena waktu pulang sekolah berbeda-beda setiap anak, maka

			sambil menunggu makan siang, anak-anak bebas beraktivitas di dalam panti asuhan (Menonton tv, bermain, dsb)
7	12.00-12.30	Makan Siang	Anak-anak yang menjadi tugas kelompok harian mempersiapkan peralatan makanan sebelum makan, dan membereskan peralatan yang kotor sesudah makan, dibantu dan didampingi oleh pengurus
8	13.00-15.30	Istirahat siang	
9	15.30-16.00	Bersih-bersih	Anak-anak dibantu menyapu, membakar kotoran, dsb
10	16.00-16.30	Bebas	Pada waktu ini, biasanya anak-anak bermain bola di depan jalan masuk panti, menonton tv, dsb
11	16.30-17.00	Mandi	
12	17.00-18.00	Kegiatan membaca kitab suci (Alkitab)	
13	18.00-18.30	Makan malam	
14	18.30-20.30	Belajar	
15	20.30-21.00	Biston (Doa malam)	
16	21.00	Istirahat	

Sumber: Wawancara Sekretaris Leonard Reno

Catatan: - Untuk anak-anak besar (Kuliah) kecuali doa dan istirahat malam, kegiatan lainnya disesuaikan dengan jadwal kuliah.

- Mereka dituntut untuk mandiri.
- Pada hari Minggu waktu baca Alkitab ditiadakan karena ada ibadah
- Pada hari libur, waktu makan siang dimajukan pada pukul 11.00 siang

#### **4.2 Hasil Penelitian**

Salah satu tahap penting dalam penelitian adalah kegiatan pengumpulan data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis deskriptif melalui pengamatan semua situasi, kejadian, kemudian digambarkan dan diinterpretasi. Penulis juga menggunakan teknik wawancara, serta dokumentasi panti dalam pengumpulan data.

Pada penelitian yang dilakukan di panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta, penulis melihat pola komunikasi interpersonal yang terus berlangsung setiap hari. Proses komunikasi tersebut antara pengasuh dengan jabatan dan peran yang berbeda-beda, proses komunikasi antara pengasuh dengan anak-anak, serta proses komunikasi diantara anak-anak itu sendiri. Dalam keseharian mereka saling bertemu antara satu dengan yang lain, untuk dapat mendeskripsikan dan menganalisis komunikasi interpersonal di panti asuhan putera “Tunas Harapan”, maka terlebih dahulu kita perlu mengetahui proses komunikasi yang terjadi dan sudah dijalankan di panti asuhan tersebut.



Kita dapat menguraikan proses komunikasi antara pengasuh dengan jabatan dan peran yang berbeda-beda. Pengasuh dengan anak-anak, dan di antara anak-anak asuh tersebut. Sehingga dapat diketahui pola komunikasi *interpersonal*, yang sudah dijalankan di panti asuhan ini. Untuk itu, maka penulis dapat menguraikannya sebagai berikut :

#### **4.2.1 Komunikasi Interpersonal sesama Pengasuh**

##### **4.2.1.1 konteks komunikasi sesama pengasuh**

Pada prinsipnya sistem pelayanan di panti asuhan putera “Tunas Harapan” tidak membedakan pengurus dan pengasuh, semua perangkat kepengurusan juga berperan sebagai pengasuh. Dalam pengertian bahwa kegiatan pengasuhan terhadap anak-anak panti dijalankan oleh semua pengurus disesuaikan dengan situasi dan tidak saling memberatkan. Setiap hari terjadi interaksi antara para pengasuh baik dalam situasi biasa sampai pada kepentingan profesional sehubungan dengan tugasnya masing-masing untuk keberlangsungan kehidupan panti asuhan.

Komunikasi di antara para pengasuh lebih di dominasi komunikasi informal atau dalam konteks yang tidak terlalu resmi. Setiap saat mereka bertemu dan bertatap muka. Obrolan ringan diluar pelaksanaan tugas pengasuhan sering terjadi, seperti bincang-bincang santai yang dilakukan oleh Nataniel, Leonard Reno, dan Ronal di ruang makan panti setelah jam makan siang anak-anak. Mereka bercerita tentang

situasi masing-masing personal sebelum berada di panti asuhan ini. Dalam bercerita mereka bergantian ada yang bertindak sebagai pencerita dan yang lain mendengarkan. Disitu terlihat suasana keakraban dan keterbukaan antara satu dengan yang lain.

Contoh komunikasi informal lain yang tampak dalam pengamatan peneliti adalah kedekatan antara Refiani dengan pengurus lainnya. Ketika menjalankan perannya sebagai pengurus bagian nutrisi, beliau sering terlibat guyonan dengan Leonard, tatkala beliau menanyakan makanan apa yang disiapkan untuk para tamu yang menginap. Interaksi antara keduanya menandakan adanya kedekatan yang terjadi karena seringnya mereka bertemu. Contoh lainnya adalah kedekatan antara Jems dan Olma yang menangani bagian kesehatan dan kebersihan. keduanya sering terlihat bersama, karena selain mereka adalah sesama pengasuh, keduanya merupakan pasangan suami istri.

Meskipun komunikasi yang terjadi lebih didominasi situasi santai, hal itu tidak berarti mereka melalaikan tugas yang menjadi kewajiban masing-masing. Dalam menjalankan peran sebagai Pimpinan, Mayor Susanto dengan pendekatan yang ramah menugaskan Sekretaris Leonard Reno untuk membawa surat kepada dinas sosial propinsi, tugas tersebut langsung ditanggapi antusias oleh Leonard dengan mengambil surat tersebut dan menanyakan kapan waktu pengiriman. Situasi tersebut terjadi padasaat menjelang makan siang untuk para pengasuh, sehingga

pimpinan menyuruh Leonard berangkat setelah makan siang. Kisah serupa juga diamati oleh peneliti ketika ada penugasan dari ibu Naomi kepada Nataniel dan Leonard untuk menjemput anak-anak yang lokasi sekolahnya jauh dari panti asuhan. seperti pada kutipan percakapan berikut ini:

Ibu Naomi: *Niel, tolong jemput anak-anak !*

Nataniel: *iya ibu !*

Seperti sudah dipaparkan pada penjelasan terdahulu, Nataniel merupakan pengurus yang menangani bagian umum, salah satu tugasnya adalah menjemput anak TK dan SD (Khusus yang masih kecil). Dalam hal ini ibu Naomi menjalankan perannya sebagai ibu rumah tangga mengingatkan Nataniel akan tugas dan tanggung jawabnya lewat percakapan santai dalam keseharian. komunikasi berjalan efektif karena penugasan yang diberikan oleh ibu Naomi langsung di lakukan oleh Nataniel dibantu oleh Leonard berangkat menjemput anak-anak.

Dalam perkembangan penelitian selanjutnya, ketika peneliti terlibat dalam keseharian kehidupan di panti, peneliti melihat adanya perbedaan cara bergaul atau kedekatan antara pimpinan dan bendahara yang merupakan bapak dan ibu dari semua anggota panti asuhan ini. Selain sebagai Pimpinan dan Bendahara yang merangkap sebagai bapak dan ibu rumah tangga, keduanya adalah Suami –istri sehingga lebih dekat secara personal. seperti yang terlihat dalam kutipan wawancara penulis dengan Jems berikut ini,” *obrolan dengan Pimpinan berbeda, karena menghargai orang*

*yang lebih tua, kalau dengan pengurus lain yang rata-rata umurnya tidak berbeda jauh, sudah mulai lepas*". Berbeda dengan Refiani yang kurang lebih hampir 10 tahun menjadi pengurus bagian nutrisi, beliau mengatakan sudah dekat dengan siapapun di panti ini karena lamanya waktu beliau bertugas.

Dari petikan wawancara Jems dan pengakuan Refiani, ditambah dengan kenyataan yang diamati peneliti, kedekatan antara para pengasuh yang seumuran berbeda dengan kedekatan antara mereka dengan Pimpinan (Mayor Susanto) dan ibu Rumah tangga (Mayor Naomi). Perbedaan kedekatan tersebut disebabkan karena perbedaan usia dan perbedaan jabatan. Faktor kedekatan yang dimaksud Refiani disebabkan karena intensitas pertemuan yang lebih karena beliau sudah 10 tahun berada di panti ini. Kesimpulan ini diperjelas lewat wawancara peneliti dengan Ronal, pengurus yang baru bergabung kurang lebih 2 bulan, "*belum terbiasa dengan pimpinan karena masih baru, dalam penyesuaian, dengan pengurus lain sudah mulai terbiasa, karena rata-rata seumuran*". Hal tersebut menunjukkan tingkat hubungan yang akrab bisa dicapai dalam waktu yang lebih lama dari tingkat hubungan yang kurang akrab karena intensitas pertemuan yang lebih tinggi. Selain itu faktor usia dan tinggi rendahnya jabatan mempengaruhi tingkat kedekatan personal. Akan tetapi hal itu tidak mempengaruhi keefektifan komunikasi antara pengasuh dengan peran dan usia yang berbeda-beda, karena mereka menjalankan tugas masing-masing dengan baik, saling menghargai dan menghormati satu sama lain.

Selain Komunikasi informal, para pengasuh panti asuhan ini juga terlibat dalam komunikasi formal yaitu dalam konteks evaluasi pelaksanaan tugas harian. Seperti yang diungkapkan oleh pimpinan kepada peneliti lewat petikan wawancara berikut ini, “*proses interaksi untuk evaluasi tugas harian biasanya dilakukan setelah jam biston, misalkan ada yang belum diselesaikan disampaikan saat itu, ataupun saat emergency baru mereka dipanggil karena belum maksimal*”. Hal senada juga diungkapkan Leonard bahwa biasanya pada jam-jam setelah biston(doa pagi) pimpinan memberikan arahan tentang tugas masing-masing pengurus setiap hari. Petikan wawancara pimpinan dan informasi dari Leonard memberikan gambaran adanya komunikasi formal antara pimpinan dengan para pengurus. Hal itu disebabkan karena selain untuk keberlangsungan kehidupan panti, para pengurus seperti Nataniel, Leonard, Ronal, Jems, Olma, merupakan para kandidat calon pendeta yang melakukan tugas pelayanan sebagai bagian dari jenjang pendidikan internal dalam hirarki gereja bala keselamatan. Dalam hal ini mereka dinilai oleh pimpinan selama tugas pelayanan sebagai masukan dalam laporan kegiatan untuk jenjang pendidikan selanjutnya (Wawancara :kandidat Nataniel).

Pada saat evaluasi, mereka bersama-sama saling menerima dan memberi masukan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam penugasan. Sedangkan pada saat dipanggil karena situasi darurat (Teguran, Masukan) biasanya mereka mendengarkan apa yang disampaikan pimpinan untuk sebagai masukan bagi masing-masing individu. Hal ini jarang terjadi karena pada dasarnya mereka bisa

melaksanakan peran masing-masing dengan baik. Pada saat itu mereka diberi kebebasan untuk berbicara dan menanggapi setelah pimpinan selesai berbicara.

#### **4.2.1.2 Pola Komunikasi**

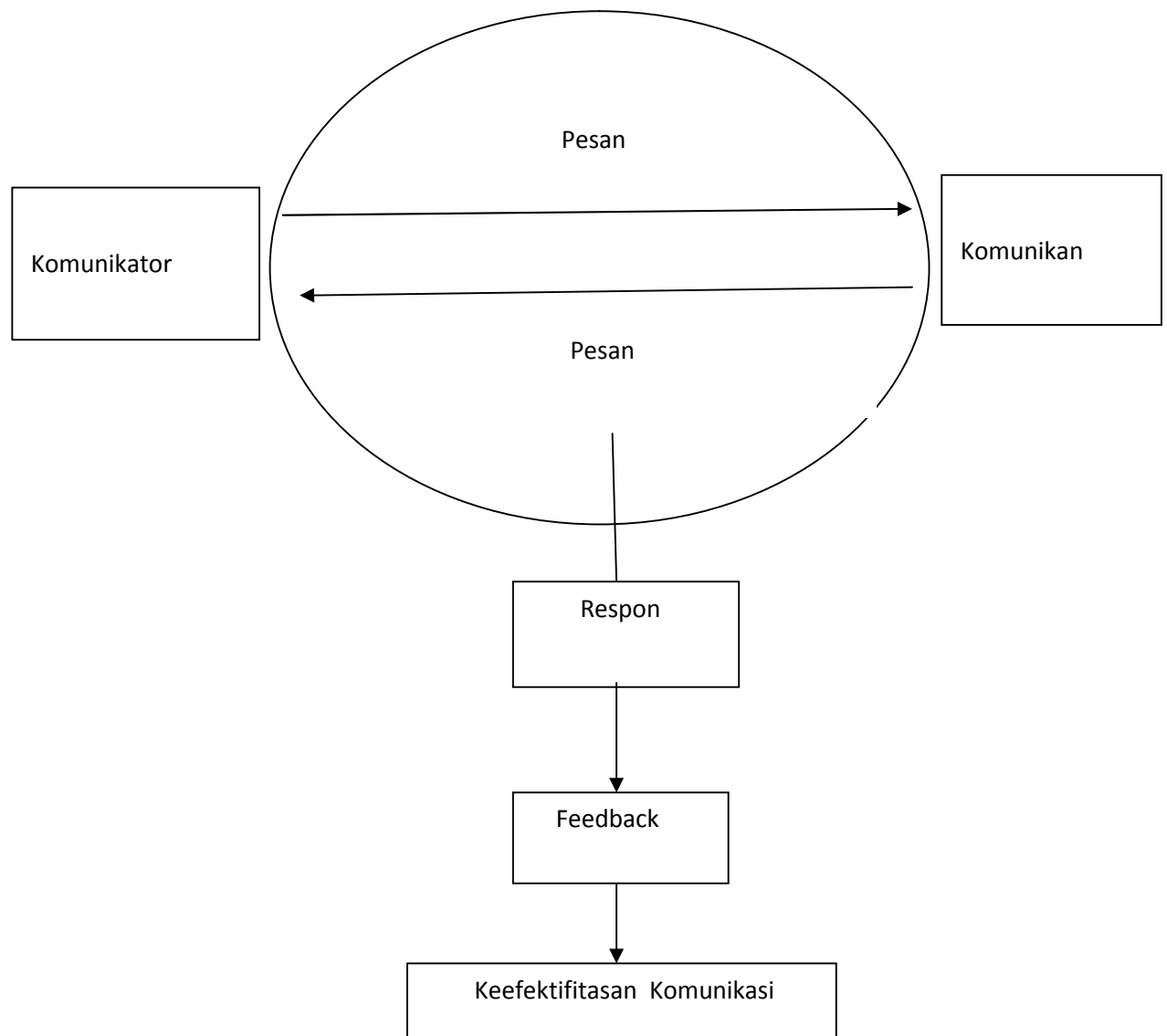
Pola komunikasi antara para pengasuh yang dijalankan di panti asuhan putera tunas harapan adalah sebagai berikut:

- Komunikasi lebih didominasi komunikasi informal, seperti dalam obrolan santai dalam keseharian antara para pengurus sehingga memungkinkan proses komunikasi terjadi secara spontan, peran komunikator dan komunikan bergantian secara cepat.
- Meskipun lebih didominasi komunikasi informal, hal tersebut tidak berarti para pengurus yang bertugas melalaikan peran pengurusan dan pengasuhan. Seperti dalam penugasan pimpinan terhadap sekretaris ataupun penugasan Ibu rumah tangga terhadap bagian umum, meskipun pendekatannya dalam situasi yang santai tugas tersebut mendapat tanggapan yang baik dari para pengurus yang ditugaskan. Dalam hal ini Pimpinan dan Ibu rumah tangga bertindak sebagai komunikator, menyampaikan pesan kepada sekretaris dan bagian umum yang bertindak sebagai komunikan. pesan tersebut mendapat respon yang baik sehingga umpan balik (*feedback*) yang ditimbulkan sesuai yang

diharapkan komunikator. Proses komunikasi yang terjadi berjalan efektif.

- Adanya keterbukaan yang lebih dalam proses komunikasi di antara pengasuh atau pengurus yang seumuran dan yang selevel.
- Lebih didominasi komunikasi dua arah, seperti dalam perbincangan harian, evaluasi tugas harian, dan sebagainya.
- Komunikasi formal juga terjadi pada saat evaluasi tersebut.
- Pada saat evaluasi individu yang dilakukan pimpinan terhadap para pengurus sebagai penilaian selama menjalani pelayanan, terjadi komunikasi satu arah. Dimana pimpinan berbicara dan pengurus yang dipanggil tersebut mendengarkan. Setelah pimpinan selesai berbicara barulah pengurus tersebut diberi kesempatan untuk berbicara juga. Komunikasi ini tidak terjadi setiap saat, karena para pengasuh dapat menjalankan tugas dan fungsi sesuai peran masing-masing dengan baik.

Secara umum jika digambarkan, pola komunikasi interpersonal antara para pengasuh di panti asuhan putera “Tunas Harapan” akan berbentuk seperti ini.



Gambar 4.4 Pola komunikasi interpersonal antara pengasuh di PSAP “Tunas Harapan”



Pada intinya komunikasi interpersonal sesama pengasuh di panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta lebih didominasi komunikasi dua arah. Dalam pengertian peran komunikator dan komunikan dapat berganti seketika. Pesan yang disampaikan biasanya mendapat respon positif berupa umpan balik (*feedback*) yang sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga komunikasi berjalan efektif.

## **4.2.2 Komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan anak-anak asuh**

### **4.2.2.1 Konteks Komunikasi antara Pengasuh dengan anak-anak**

Proses komunikasi interpersonal yang terjalin antara pengasuh dengan anak-anak asuh di panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta hampir sama dengan proses komunikasi antara para pengasuh, dalam artian bahwa komunikasi berjalan dalam komunikasi formal dan informal. Proses interaksi terjadi mulai bangun pagi sampai istirahat malam. Interaksi tersebut lebih didominasi komunikasi informal, seperti halnya orangtua dan anak-anak. komunikasi formal biasanya terjadi pada apel setelah makan pagi menjelang anak-anak berangkat ke sekolah. pada saat itu mereka diberi wejangan singkat oleh pimpinan agar mereka berlaku sesuai aturan yang telah ditetapkan di luar demi menjaga nama baik panti.

Dalam keseharian, para pengasuh selalu terlibat dalam kegiatan pendampingan, pengasuhan dan pembinaan. Mereka mendampingi anak-anak mulai dari pelaksanaan doa harian (Biston) pagi, makan, bersama-sama terlibat dalam kegiatan pembersihan, belajar malam, dan berbagai kegiatan rohani seperti baca kitab suci dan doa malam menjelang tidur. Pada waktu-waktu tersebut mereka terus

berinteraksi antara satu dengan yang lain. Komunikasi yang terjadi tidak selalu berjalan efektif, hal itu disebabkan karena ada beberapa anak yang memiliki perangai yang nakal, apatis, dan daya tangkap yang lemah terhadap pemberitahuan pengasuh. Hal tersebut menyebabkan tidak semua suruhan yang disampaikan pengasuh dapat langsung ditanggapi.

Meskipun didominasi komunikasi informal, bukan berarti tidak ada batasan dalam komunikasi. Hal itu ditunjukkan lewat petikan wawancara penulis terhadap sekretaris Leonard berikut ini, "*saya ngomong sama anak-anak, kadang menunjukkan sifat sebagai sahabat, tapi kalau mereka bandel, harus dengan vocal yang tinggi baru bisa mempengaruhi mereka, biar mereka tetap menghargai kita yang pengurus*". Ataupun lewat wawancara terhadap Nataniel berikut ini, "*kalau kita mau mendekati mereka, ikut seperti cara bermain mereka tetapi tetap tunjukkan diri sebagai pengasuh*". kalimat dalam petikan wawancara di atas bermakna Leonard dan Nataniel berkomunikasi dengan anak-anak asuh dalam batasan-batasan sewajarnya antara orang dewasa dan anak-anak pada sebuah sistem pengasuhan berbentuk asrama.

Dalam pengamatan peneliti terdapat beberapa contoh peristiwa dimana terjadi hambatan-hambatan dalam berkomunikasi. Faktor kemalasan dalam menjalankan aturan sering terjadi, seperti ketika disuruh mandi walaupun lonceng tanda jadwal mandi sudah berbunyi masih ada satu dua anak yang belum beranjak mandi. anak yang biasa terkenal dengan "Bandel" nya adalah Yulius salah seorang

anak asuh yang berasal dari Surabaya. Hal senada yang menggambarkan adanya hambatan dalam komunikasi adalah seperti dikutip dalam wawancara dengan Jems berikut ini, "*Kevin daya tangkapnya lemah, susah membaca, Alica daya tangkapnya kurang, Bagas daya juga seperti itu*, ataupun dalam petikan wawancara penulis terhadap Refiani berikut ini, "*ada yang lemah nagkapnya kalau kita ngomong ga langsung ngerti, malas, nakal*". isi dari kedua wawancara di atas bermakna adanya hambatan dalam pengasuhan yang disebabkan karena pembawaan diri anak asuh, dan lemahnya daya tangkap mereka sehingga dalam proses *decoding*, tidak selalu menghasilkan umpan balik seperti yang diharapkan. Hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi lewat pendekatan berulang-ulang, adanya suasana keterbukaan, kedekatan yang dibangun dalam proses pengasuhan, serta suasana positif yang berupa ketulusan dalam melayani dan melaksanakan tugas pendampingan. Dengan demikian komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan anak asuh dapat berjalan baik, meskipun tidak selalu efektif. Berbagai hambatan-hambatan komunikasi yang terjadi dapat diatasi lewat komunikasi yang baik antara pengasuh dengan anak-anak asuh.

Berikut ini peneliti menunjukkan gambar-gambar kongkrit yang menunjukkan adanya interaksi antara pengasuh dengan anak-anak asuh. interaksi berupa kegiatan pendampingan ketika belajar, berdoa, bekerja, dan saat makan. Kegiatan-kegiatan seperti ini berlangsung setiap hari disesuaikan dengan jadwal kegiatan harian masing-masing.



Gambar 4.5: Interaksi antara pengasuh dengan anak-anak dalam kegiatan pembersihan, belajar malam, dan kegiatan baca kitab suci. Sumber: Dokumentasi peneliti (2013).

Potret di atas menggambarkan kegiatan pendampingan dalam keseharian. Disitu tampak Pengasuh Leonard sedang bersama-sama anak-anak melakukan kegiatan pembersihan, Ronal sedang bersama anak-anak dalam kegiatan belajar dan baca kitab suci, serta saat makan. Pada saat-saat itu proses komunikasi berjalan dimana pengasuh memberikan arahan untuk berlaku sesuai kegiatan yang menjadi rutinitas. Dalam pengamatan peneliti beberapa anak seperti Yulius, Sugeng sering tidak mengikuti arahan dengan tidak terlibat dalam kegiatan-kegiatan di atas. Kenyataan tersebut menggambarkan adanya hambatan-hambatan komunikasi antara pengasuh dengan anak-anak tersebut yang disebabkan oleh pembawaan diri mereka yang malas dan apatis.

Banyak hal menarik yang bisa dilihat melalui proses pengamatan dan wawancara berikut ini, seperti pengakuan pimpinan yang kurang lebih sudah 2<sup>1/2</sup> tahun berada di panti asuhan ini yaitu bagaimana cara menghadapi anak asuh dengan memahami masing-masing pribadi, memahami sifat, ucapan, serta mengambil sikap untuk selalu berada di tengah-tengah mereka. Ataupun lewat kutipan wawancara Leonard Reno berikut ini, ” *pengalaman baru bisa belajar tentang anak-anak, apalagi saya ga biasa memerintah, marah-marah, tapi disini mau ga mau kita harus sedikit keras apabila ada yang ga ikut aturan*” Jems juga bertutur “*senangnya menghadapi anak-anak karena sebenarnya saya sudah punya anak di tempat saya di Palu, jadi kalau lihat mereka seperti lihat anak kandung sendiri*” Nataniel dan Rifiani juga

menambahkan adanya pengalaman baru karena menghadapi anak-anak dengan berbagai karakter, perilaku, dan sebagainya.

Berbagai hal diatas menggambarkan situasi hubungan antar pribadi antara para pengasuh dengan anak asuh yang bermakna adanya hal yang bisa di ambil sebagai pembelajaran hidup bagaimana memahami anak-anak, yang menurut Nataniel kesabaran adalah kunci dalam menghadapi mereka. Anak-anak yang melakukan tindakan indisipliner biasanya diberi ganjaran, seperti dituturkan Mikhael salah seorang anak asuh yang berasal dari Palu bahwa dia pernah dipukul kaki dan tangannya oleh ibu Naomi karena bandel. Ataupun dalam pengakuan Jefri bahwa dia pernah dikunci dalam kamar mandi atau dalam bahasa panti asuhan diskors, karena melakukan pelanggaran seperti mencuri uang tiga ribu rupiah, mengambil ponsel milik pengasuh, mencuri buah-buahan tetangga setelah pulang sekolah, keluar bermain tanpa seizin pengurus. Biasanya mereka tetap diperhatikan makanan dan minuman, semua itu hanya untuk efek jera.

Tingkat keakraban anak-anak dengan para pengasuh juga berbeda-beda, menurut pengakuan beberapa anak asuh, mereka lebih dekat dengan para pengurus lama, untuk pengasuh yang baru seperti Kadet Ronal, belum seakrab mereka bergaul dengan Nataniel; Leonard, Jems, dll. Hal senada juga diungkapkan oleh Ronal yang baru bergabung kurang lebih dua bulan di panti asuhan ini bahwa beliau belum terbiasa dengan anak-anak, butuh penyesuaian, dan proses penyesuaian dibantu oleh pengurus lama. Pada intinya diakui oleh Nataniel bahwa mereka sebenarnya

membutuhkan kasih sayang, hal itu ditunjukkan lewat bahasa tubuh untuk merangkul dan tidak pilih kasih dalam pengasuhan, dengan demikian mereka akan terbiasa dan dengan sendirinya menaati aturan yang ditetapkan tanpa perlu bersuara keras atau sedikit menggunakan kekerasan dengan cubitan.

Pada dasarnya proses komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan anak asuh di panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta berlangsung dalam situasi yang akrab, penuh ketebukaan. Hal itu ditunjukkan lewat pembuatan aturan yang selalu melibatkan anak-anak sehingga bisa terdapat kesepakatan dan kesepahaman antara pengasuh dengan anak asuh (Wawancara pimpinan). Mereka juga sering terlibat obrolan santai dalam keseharian. Kenyataan lain yang diamati oleh penulis adalah untuk anak-anak yang sudah kuliah, mereka diberi kemandirian, ketika ada tugas diluar, mereka bisa mengerjakannya dengan pemberitahuan ke pihak panti asuhan, atau pada waktu mandi mereka memiliki kebebasan untuk mandi tanpa didampingi pengasuh karena saling menghargai wilayah *privacymasing-masing*. Tingkat keakraban antara pengasuh dengan anak-anak asuh juga berbeda-beda, tergantung lamanya waktu hidup bersama antara mereka. Pesan yang disampaikan pada umumnya langsung mendapatkan *respon* berupa *feedback* yang sesuai dengan harapan komunikator, berbagai hambatan biasanya dapat diatasi dengan pemberitahuan berulang-olng, pendekatan personal dan kesabaran.

#### 4.2.2.2 Pola Komunikasi

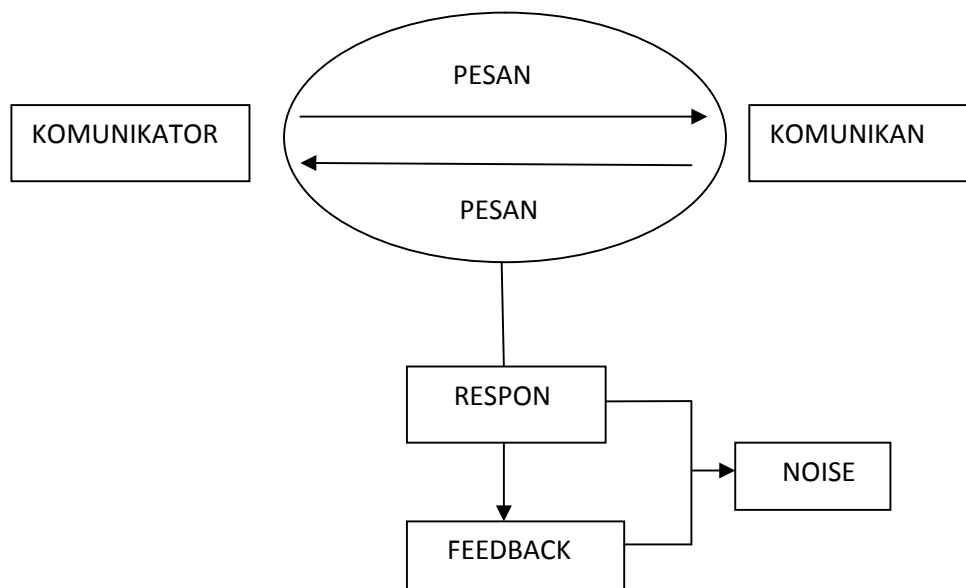
Pola komunikasi antara pengasuh dengan anak-anak di panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta jika dijabarkan adalah sebagai berikut:

- Komunikasi yang terjadi lebih didominasi komunikasi informal, spontan dalam keseharian.
- Terdapat komunikasi dua arah dan satu arah. Komunikasi dua arah terjadi saat mereka terlibat dalam obrolan, kegiatan pendampingan. Pada saat itu peran komunikator dan komunikan berganti secara cepat. Komunikasi satu arah terjadi pada saat apel pagi menjelang berangkat ke sekolah. Pada saat itu anak-anak mendengarkan pimpinan berbicara tanpa memberikan sanggahan. Pimpinan berlaku sebagai komunikator dan anak-anak berlaku sebagai komunikan.
- Pesan yang disampaikan pengasuh terhadap anak-anak tidak selalu mendapat respon positif. Seperti faktor kemalasan ketika disuruh belajar, atau mandi, atau pemberitahuan yang berulang-ulang karena tidak dapat secara langsung dipahami. Kenyataan tersebut menggambarkan adanya hambatan dalam berkomunikasi, sehingga umpan balik (*feedback*) yang terjadi tidak seperti yang diharapkan.
- Adanya keterbukaan dan kedekatan serta dukungan antara pengasuh tinggal di panti dengan anak-anak asuh.



- Pada intinya walaupun sering terjadi gangguan komunikasi yang disebabkan karena kenakalan, kemalasan dan daya tangkap yang lemah dari anak-anak, komunikasi berjalan efektif. Kesabaran dan pendekatan yang berulang-ulang, serta adanya sedikit pembinaan membuat berbagai permasalahan komunikasi tersebut dapat berjalan efektif.

Secara umum jika digambarkan, pola komunikasi interpersonal antara para pengasuh dengan anak-anak asuh di panti asuhan putera “Tunas Harapan” akan berbentuk seperti ini.



Gambar 4.6: Pola Komunikasi antara pengasuh dengan anak-anak asuh panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta.

Pada intinya Pola komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan anak-anak asuh panti asuhan putera “Tunas Harapan” didominasi arus pesan dua arah, dimana peran komunikator dan komunikan dapat bergantian secara cepat. Dalam proses penyampaian pesan tidak selalu mendapat *respon* yang baik, terdapat noise atau gangguan sehingga *feedback* yang terjadi tidak selalu seperti yang diharapkan. *Noise* atau gangguan tersebut disebabkan oleh faktor pembawaan diri anak-anak dan rendahnya tingkat peyerapan pesan. Akan tetapi berbagai permasalahan tersebut dapat diatasi lewat pendekatan dan suasana keterbukaan dan dukungan dari pengasuh kepada anak-anak.

### **4.2.3 Komunikasi Interpersonal Sesama Anak Asuh**

#### **4.2.3.1 Konteks Komunikasi Sesama Anak Asuhan**

Anak-anak asuh di panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta berjumlah 30 orang. Mereka berasal dari daerah yang berbeda-beda, tinggal bersama dan menjalani kehidupan di panti asuhan ini. Dalam keseharian mereka berinteraksi antara satu dengan yang lain. Kedekatan yang terjalin di antara mereka telah mencapai level keakraban. Hal ini disimpulkan peneliti melalui proses pengamatan, dimana mereka sering bermain bersama, makan bersama, tidur bersama, belajar dan berdoa bersama. Keakraban yang terjalin di antara mereka merupakan suatu proses alamiah karena intensitas pertemuan yang tinggi di antara mereka. Pada awalnya ketika pertama kali menetap di panti ini, mereka merasa asing dan belum mengenal

satu dengan yang lain. Kedekatan dan keterbukaan dari anggota lama terhadap anggota baru yang mempercepat proses keakraban tersebut.

Situasi dimana mereka mengawali perkenalan dengan level yang kurang akrab dapat dicerna dari kutipan wawancara penulis dengan Agus, anak asuh yang berasal dari Solo bersekolah di SMP BOKPRI 1 Gayam-Yogyakarta, *“pertama kali datang masih malu-malu, diem, sendiri, ga lama penyesuaian soalnya anak-anak sini gampang akrab. pas lihat aku mereka langsung nanya kamu anak mana ? langsung bergaulnya kayak udah kenal,”* senada dengan Agus penulis juga mewawancarai Mikhael, anak asuh yang berasal dari Palu bersekolah di SMP Kanisius Gayam, *“pada awal datang masih malu-malu, saya datang pada umur 12 tahun, sekarang sudah setahun disini,”*. Kutipan wawancara lain yang menggambarkan situasi serupa, yaitu dari pengalaman Jefri, anak asuhan yang berasal dari Kupang, mahasiswa semester tiga Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW), *“pertama kali datang sedihnya bukan main, rasanya asing, selama tiga hari berturut-turut menangis ingat orangtua di rumah, tetapi para pengasuh mendekati dengan cara menanyakan hobi kita, lalu bermain bersama, lama-kelamaan betah disini, semuanya seperti saudara kandung”*.

Petikan Wawancara dari Agus, Mikhael, dan Jefri di atas merupakan pengalaman ketika mereka memulai hidup di panti, dimulai dari rasa canggung, asing, kurang akrab, mereka menjalani proses kehidupan dengan orang-orang baru yang menerima dengan baik. Proses kehidupan itu dijalani mereka sampai pada level

keakraban seperti layaknya saudara kandung. Dalam pengamatan peneliti, anak-anak asuh di panti sangat dekat antara satu dengan yang lain. Setiap hari mereka bermain bersama, ada yang bermain bola, permainan menangkap lalat berkejar-kejaran, bersama-sama membersihkan panti, belajar dan berdoa bersama, serta berbagai kegiatan lainnya. Ketika ada yang sakit anak-anak langsung dengan sendirinya membawa makanan untuk temannya (Wawancara Nataniel, Jems).





Gambar 4.7: Aktivitas anak-anak dalam keseharian. Tampak aktivitas bermain, sedang bekerja bersama, makan bersama. Sumber: Dokumentasi peneliti (2013).

Potret di atas menggambarkan interaksi mereka dalam keseharian. Proses komunikasi diantara mereka berlangsung dalam situasi santai, penuh canda, dan tidak membedakan antara satu dengan lain dalam pergaulan. Meskipun mereka seperti saudara, bukan berarti tanpa perselisihan. Seperti dalam pengamatan peneliti ada perkelahian antara Sugeng dan Kevin karena saling dorong waktu mengangkat meja yang dibersihkan. Selain itu diperjelas lewat wawancara Agus berikut ini, "*pernah berantem, rebutan mainan*". Kevin Juga menambahkan lewat kutipan wawancara berikut ini, "*disini sering berantem kalau rebutan makanan yang dikasih*

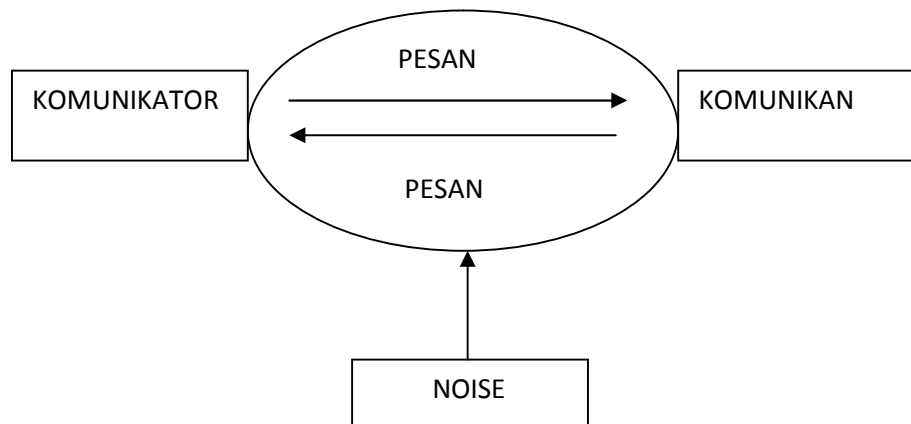
*ibu, berantemnya di kamar mandi pas mandi*”. Hasil pengamatan dan wawancara di atas menggambarkan adanya gangguan dalam berkomunikasi antara mereka yang menyebabkan perselisihan. Layaknya anak-anak perselisihan sampai menjurus perkelahian pernah diamati peneliti, akan tetapi hal itu tidak berlangsung lama. Mereka akan cepat berdamai dan kembali saling bermain dan berinteraksi antara satu dengan yang lain.

#### **4.2.3.2 Pola Komunikasi**

Pola Komunikasi antara anak asuh di panti asuhan putera “Tunas Harapan” jika dijabarkan sebagai berikut:

- Komunikasi terjadi secara spontan, penuh keterbukaan.
- Komunikasi bersifat informal, karena lebih didominasi obrolan santai, penuh canda dan keakraban.
- Adanya rasa simpati, saling peduli, hal itu ditunjukkan ketika ada yang sakit, mereka membawakan makanan tanpa diminta oleh pengasuh.
- Komunikasi berlangsung dua arah, dimana peran komunikator dan komunikan dapat berganti secara cepat.
- Terjadi gangguan atau *noise* dalam berkomunikasi yang disebabkan oleh perselisihan yang menjurus perkelahian di antara mereka.

Secara umum jika digambarkan, pola komunikasi tersebut akan berbentuk seperti ini.



Gambar 4. 8. Pola komunikasi antara anak asuh PSAP “Tunas Harapan” Yogyakarta

Pola komunikasi di atas menggambarkan terjadinya arus pesan dua arah, dimana peran komunikator dan komunikan berganti secara cepat, spontan. Meskipun Tidak terjadi terus menerus, mereka pernah berselisih dan berkelahi layaknya anak-anak rebutan mainan, hal tersebut menjadi gangguan atau *noise* yang bisa mengganggu hubungan *interpersonal* antara anak-anak asuh tersebut.

### **4.3 Pembahasan**

#### **4.3.1. Berdasarkan hasil penelitian**

##### **4.3.1.1 Pola Komunikasi Interpersonal Sesama Pengasuh dengan Peran yang berbeda-beda di Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta**

Para pengasuh di panti asuhan putera “Tunas Harapan” terdiri dari beberapa individu yang memainkan peran yang berbeda-beda. Setiap hari mereka selalu berinteraksi antara satu dengan yang lain baik dalam konteks formal maupun dalam konteks komunikasi informal. Komunikasi dalam konteks informal lebih mendominasi dalam keseharian. Mereka selalu terlibat dalam obrolan santai dan penuh keakraban karena tingginya intensitas pertemuan. Hal tersebut disebabkan karena mereka tinggal dan menetap di tempat yang sama.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat perbedaan cara berkomunikasi antara beberapa kelompok pengurus. Kelompok pertama adalah Pimpinan Mayor Susanto dengan Ibu rumah tangga merangkap bendahara, Mayor Naomi yang adalah pasangan suami istri. Keduanya adalah pendeta agama Kristen Protestan bala keselamatan. Dalam keseharian keduanya mengalami kedekatan personal, penuh keterbukaan, akan tetapi dalam konteks profesionalisme semuanya berperan pada porsinya masing-masing. Pimpinan bertanggungjawab terhadap semua keadaan panti asuhan termasuk tidak membedakan dalam penugasan dan evaluasi. Ibu Naomi walaupun beliau adalah istri pimpinan, beliau tetap bertanggungjawab sesuai tugas yang diemban kepadanya. Seperti sudah dijelaskan, beliau berperan sebagai ibu rumah tangga



merangkap bendahara. Dalam keseharian kedua peranan tersebut dapat dijalankan dengan baik. Komunikasi antara keduanya lebih dekat secara personal karena seperti sudah dijelaskan selain sebagai pimpinan dan ibu rumah tangga, keduanya merupakan pasangan suami istri.

Kelompok kedua adalah kategori komunikasi antara pimpinan dan ibu rumah tangga dengan para staf pengasuh lainnya. Pada kategori ini lebih menitikberatkan pada perbedaan tinggi rendahnya jabatan dan perbedaan usia. Pimpinan dan ibu rumah tangga merupakan 2 tokoh yang paling dihormati dikalangan para pengasuh. Selain sebagai atasan, keduanya memiliki usia yang lebih tua dibandingkan dengan staff lainnya. Dalam proses komunikasi yang berlangsung setiap hari, obrolan atau kedekatan yang terjadi diantara para pengasuh lainnya berbeda dengan kedekatan mereka dengan pimpinan dan ibu rumah tangga. Ada batasan-batasan dalam obrolan dan guyonan, hal tersebut sebagai bentuk penghormatan terhadap atasan yang juga memiliki usia yang lebih tua. Akan tetapi perbedaan tinggi rendahnya jabatan tidak mempengaruhi kedekatan mereka dalam konteks pelayanan panti asuhan ini. Semua pihak saling menghargai satu sama lain secara personal dan mengerti serta melakukan tugas dan tanggungjawab sesuai peranannya masing-masing.

Kelompok ketiga adalah kategori komunikasi antara para pengasuh selain pimpinan dan ibu rumah tangga. Kedekatan antara Sekretaris Leonard Reno, dengan Nataniel yang menangani bagian umum, serta Jems, Olma, dan Refiani yang

menangani bagian kebersihan, kesehatan dan nutrisi, serta pengurus baru Kandidat pendeta Ronal, lebih lepas. Mereka sering terlibat obrolan ringan di sela-sela kesibukan masing-masing. Hal ini disebabkan karena usia yang relatif sama di antara mereka serta dalam pengasuhan mereka lebih sering bekerja bersama-sama. Meskipun mereka lebih dekat secara personal, mereka tetap saling menghargai satu sama lain, dan bisa menjalankan peranan masing-masing dengan baik tanpa saling memberatkan atau melepas tanggung jawab.

Dari berbagai penjelasan di atas, dapat dilihat proses komunikasi interpersonal di antara para pengasuh berjalan efektif. Semuanya menjalankan tugas sesuai dengan peran masing-masing. segenap perbedaan, mulai dari perbedaan jabatan, sampai pada perbedaan usia tidak mempengaruhi tugas pelayanan masing-masing. Dalam keseharian mereka selalu terbuka berdiskusi sehubungan dengan keberlangsungan kehidupan panti asuhan ini. Segenap perbedaan yang ada tidak mengganggu hubungan interpersonal antara mereka, karena adanya sikap saling menghormati dan menghargai satu sama lain.

Pola komunikasi interpersonal antara pengasuh di panti asuhan ini lebih didominasi arus pesan dua arah, dimana terjadi komunikasi tatap muka dalam keseharian sehingga dalam proses komunikasi tersebut mereka dapat berganti peran sebagai komunikator dan komunikan secara cepat. Pola komunikasi ini berjalan efektif, karena pesan yang disampaikan oleh komunikator mendapat respon yang baik

berupa tindakan atau aksi dari komunikasi untuk melakukan tugas sesuai dengan permintaan atau harapan komunikator.

Adanya Keterbukaan (*openes*) sesama pengasuh dalam berinteraksi terutama di kalangan pengasuh yang memiliki umur yang relatif sama. Dalam hal ini dikalangan para staff pengasuh selain pimpinan serta komunikasi antara pimpinan dan ibu rumah tangga. Adanya dukungan (*supportiveness*) dalam melaksanakan tugas, hal itu bisa dilihat dari hasil pengamatan peneliti, bilamana seorang pengasuh hendak menjemput anak-anak, tanpa diminta, pengasuh lain yang kebetulan tidak sedang bertugas, pergi bersama-sama untuk menjemput. Adanya rasa positif (*positiveness*), hal ini ditunjukkan lewat kehidupan sehari, bagaimana sesama pengasuh saling menghargai dan menghormati satu sama lain, sehingga menciptakan komunikasi yang efektif.

#### **4.3.1.2. Pola Komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan anak-anak asuh di Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta**

Setiap hari para pengasuh dan anak-anak asuhan menjalani proses komunikasi. Mereka selalu terlibat dalam berbagai kegiatan secara bersama-sama. Berdasarkan hasil penelitian, proses pengasuhan di panti ini berbentuk asrama dimana terdapat pimpinan dan Ibu rumah tangga sebagai bapak dan ibu dari puluhan anak asuh yang dalam pelayanannya dibantu oleh beberapa staf pengasuh. Dari mulai

bangun pagi sampai pada istirahat malam, mereka terus berinteraksi antara satu dengan lainnya.

Sebagai sebuah lembaga sosial berbentuk asrama, panti asuhan ini memiliki aturan yang bermuara pada pengasuhan, pembinaan dan pembentukan budi pekerti anak-anak asuhan agar menjadi manusia yang mandiri, sehat jasmani dan rohani, serta berpendidikan. Dalam proses mencapai poin-poin tersebut, peran pengasuh dalam pendampingan dan pengarahan menjadi sangat penting. Peran pendampingan dan pengarahan tersebut membuat para pengasuh dan anak-anak asuh terus terlibat dalam aktivitas komunikasi.

Dalam keseharian komunikasi yang terjadi lebih bersifat informal, dimana selayaknya orangtua mengasuh anak, orang dewasa membimbing, begitu juga yang terjadi di panti asuhan ini, semua pengasuh mulai dari pimpinan sampai pada staf pengasuh lainnya menjalankan pengasuhan selayaknya melayani anak sendiri. Para pengasuh berbagi peran ada yang memperhatikan pola makannya, keuangan sekolah, kebersihan dan kesehatan, serta pendidikan akademik dan rohani.

Tidak dapat dipungkiri, meskipun antara pengasuh dengan anak-anak asuh mengalami kedekatan karena tingginya intensitas pertemuan, tetap ada batasan-batasan dalam pergaulan. Hal itu bertujuan agar mengajarkan anak-anak untuk bisa menghormati orang yang lebih tua. Komunikasi yang terjadi tidak selalu berjalan efektif, hal tersebut disebabkan karena perbedaan karakter anak membuat pengasuh harus lebih menggunakan kesabaran dalam aktivitas pengasuhannya.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa anak yang memiliki pembawaan yang nakal, malas, serta daya tangkap yang lemah. Keadaan tersebut menyebabkan proses komunikasi tidak selalu berjalan efektif. Masih ada beberapa anak yang melanggar aturan, sehingga kadang-kadang para pengasuh terpaksa bersuara keras, menggunakan cara sedikit “kekerasan” dengan mencubit atau memukul kaki dan tangan mereka agar segera mengikuti aturan yang ditetapkan. Untuk menghadapi anak-anak yang memiliki daya tangkap yang lemah, para pengasuh harus lebih menggunakan kesabaran, pendekatan yang berulang-ulang sampai anak tersebut dapat menanggapi arahan pengasuh.

Pola komunikasi Interpersonal antara pengasuh dengan anak-anak asuh lebih didominasi arus pesan dua arah. arus pesan satu arah hanya terjadi saat apel pagi menjelang berangkat ke sekolah, dimana pada saat itu pimpinan memberikan wejangan, dan anak-anak mendengarkan tanpa memberikan sanggahan sampai apel tersebut selesai. Selebihnya selain upacara tersebut, para pengasuh dengan anak asuh lebih banyak terlibat dalam komunikasi dialogis berupa percakapan sehingga dapat berganti peran sebagai komunikator dan komunikan dengan cepat. Kadang-kadang pesan yang disampaikan pengasuh mengalami gangguan atau hambatan karena ada beberapa anak tidak langsung mengikuti maksud dari pesan tersebut. sehingga komunikasi interpersonal tidak selalu berjalan efektif.

Pada intinya semua hambatan-hambatan tersebut dapat diminimalisir lewat pendekatan personal, pembinaan dan rangkulan. Berdasarkan hasil penelitian, lewat

wawancara dan pengamatan, peneliti mengambil kesimpulan anak-anak tersebut sebenarnya cuma butuh perhatian dan kasih sayang. Kenakalan dan kemalasan mereka lebih disebabkan oleh sifat kekanak-kanakan mereka yang lebih ingin mengisi waktu mereka dengan bermain. Sehingga bisa ditarik kesimpulan pola komunikasi antara pengasuh dengan anak-anak asuh di panti asuhan ini berjalan dengan baik. Semua hambatan-hambatan dalam pengasuhan dapat diatasi oleh pengasuh lewat pendekatan, pembinaan dan pengarahan.

Adanya keterbukaan (*openess*) dalam situasi komunikasi antara pengasuh dengan anak asuh, hal itu ditunjukkan dalam pengamatan peneliti bagaimana mereka berinteraksi, melakukan percakapan, selayaknya orang tua dengan anak-anak. Tidak ada batasan, kecuali dalam konteks penghargaan terhadap usia dan jabatan, selain dari kedua konteks tersebut, mereka sangat dekat secara personal. Adanya empati (*empathy*) diantara mereka, terutama bagaimana para pengasuh mendidik dengan tulus, karena melihat latar belakang anak asuh yang berasal dari keluarga yang kurang mampu. Adanya dukungan (*supportiveness*), dukungan itu mengalir dengan sendirinya, pengasuh terus berusaha memberikan yang terbaik dalam pelayanan. Adanya rasa positif (*positiveness*) dalam komunikasi antara mereka, yang ditunjukkan lewat pengakuan anak asuh yang merasa nyaman tinggal di panti, serta para pengasuh yang tidak merasa terbebani ketika menjalankan pelayanan ini.

#### **4.3.1.3. Pola Komunikasi Interpersonal Sesama Anak Asuh Panti Asuhan Putera “Tunas Harapan” Yogyakarta**

Anak-anak asuh di panti asuhan ini berasal dari latar belakang keluarga dan daerah yang berbeda. Mereka diasuh dan menjalani kehidupan bersama layaknya saudara yang tinggal serumah. Di panti asuhan ini mereka melakukan semua aktivitas secara bersama-sama, bermain bersama, belajar, berdoa, dan melakukan kegiatan lainnya secara bersama-sama. Tingkat pergaulan mereka sudah mencapai level keakraban, tidak ada batasan dalam berinteraksi antara satu dengan yang lain.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, sebelum mencapai level keakraban, biasanya bagi anak yang baru menetap masih merasa canggung, malu-malu, tidak kerasan. Dalam perjalanan waktu mereka akan cepat berbaur satu dengan yang lain sehingga mempercepat proses adaptasi bagi anak yang baru tersebut, tentu saja proses penyesuaiannya dibantu oleh pengasuh. Anak yang baru masuk tersebut akan cepat mengikuti kebiasaan-kebiasaan atau terlibat dalam permainan sahabat-sahabatnya yang sudah lebih lama tinggal di panti asuhan ini.

Proses komunikasi di antara anak-anak lebih bersifat informal, mereka sering terlibat dalam obrolan ringan, bercanda berkejar-kejaran seperti kebiasaan anak-anak pada umumnya. Komunikasi yang terjadi bersifat spontan, penuh keterbukaan antara satu dengan yang lain. Fakta menarik yang diperoleh peneliti adalah adanya rasa empati memberikan dukungan ketika ada yang sakit, mereka

berinisiatif membawakan makanan bagi sahabatnya tanpa diingatkan oleh pengasuh. Kenyataan tersebut menggambarkan situasi kedekatan layaknya saudara.

Meskipun mereka dekat secara personal, hal itu tidak berarti tidak pernah terjadi perselisihan. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, anak-anak tersebut sering berselisih sampai menjurus perkelahian karena berebutan mainan ataupun karena saling mengejek saat bermain. Hal itu menjadi hambatan atau gangguan dalam proses komunikasi interpersonal antara mereka. Akan tetapi perselisihan itu tidak berlangsung lama, biasanya mereka langsung berdamai atau didamaikan oleh pengasuh, sehingga perselisihan itu tidak berlarut-larut sampai pada situasi perpecahan.

Dari berbagai penjelasan di atas, dapat diketahui pola komunikasi interpersonal antara anak-anak tersebut. Pada awalnya mereka menjalani situasi yang kurang akrab ketika pertama kali datang dan bertemu dengan teman-teman baru, situasi itu tidak berlangsung lama, anak yang baru datang tersebut akan cepat beradaptasi karena penerimaan yang baik dari teman-teman yang sudah lama menetap di panti. Sampai pada level keakraban mereka akan berinteraksi layaknya saudara. Komunikasi yang terjadi bersifat spontan, penuh keterbukaan (*openness*). Adanya sikap empati (*empathy*) dan saling mendukung (*supportiveness*) di antara mereka. Selalu terjadi komunikasi tatap muka karena intensitas pertemuan yang tinggi sehingga membuat mereka selalu terlibat dalam percakapan, selalu berinteraksi setiap saat. Arus komunikasi yang terjadi mengarah pada arus pesan dua arah, dimana



ketika terlibat dalam obrolan keseharian, mereka dapat berganti peran sebagai komunikator dan komunikasi secara cepat. Adanya hambatan atau gangguan yang terjadi dalam proses komunikasi. Hambatan atau gangguan tersebut berupa perselisihan sampai menjurus pada perkelahian. Akan tetapi hal itu tidak sampai pada tahap perpecahan hubungan di antara mereka, karena biasanya mereka cepat berdamai atau didamaikan oleh pengasuh.

Pada intinya anak-anak di panti asuhan ini sudah diajarkan untuk menghargai teman mereka seperti saudara sendiri. Anak-anak tumbuh dan menjalani kebiasaan yang baik, lewat rutinitas aturan yang berlaku dengan tidak membatasi gairah mereka untuk bermain layaknya dunia anak-anak. Berbagai hambatan atau gangguan yang disebabkan oleh perselisihan-perselisihan kecil di antara mereka bisa di atasi dengan baik tanpa menimbulkan perpecahan lanjutan.

#### **4.3.2. Konfirmasi hasil temuan dengan teori yang dipakai (Analisis teori)**

##### **4.3.2.1 Teori Penetrasi Sosial**

Teori ini menjelaskan tahap pengembangan hubungan dimulai dari situasi yang kurang akrab sampai pada tahapan saling mengenal satu sama lain yang berada pada level keakraban. Berdasarkan asumsi teori ini yang sudah dijelaskan pada kerangka teori bab 1, jika dilihat dengan situasi komunikasi yang terjadi di panti asuhan dalam konteks pengembangan hubungan, maka dapat dilihat relevansinya.

Beberapa individu baik itu anak asuh maupun pengasuh yang baru, selalu mengawali kehidupan di panti asuhan ini dengan suasana yang tidak langsung akrab. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara terhadap beberapa anak pada penjelasan hasil penelitian, juga wawancara terhadap beberapa pengasuh yang intinya peneliti menanyakan bagaimana mereka memulai kehidupan di panti ini dengan situasi yang baru, bagaimana kesan dan kenyataan yang mereka alami.

Hasil temuan di lapangan juga menggambarkan situasi yang tidak langsung akrab saat pertama kali mereka datang. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa hal, antara lain, orang-orang yang baru, suasana yang serba asing, serta masih mengingat suasana atau tempat terdahulu, baik itu lingkungan keluarga, masyarakat, dan sebagainya. Mereka terus menjalani kehidupan bersama setiap hari, berinteraksi setiap saat kecuali saat beristirahat. Dalam pengembangan hubungan selanjutnya, peneliti mengamati anak-anak tersebut selalu bermain bersama, melakukan semua kegiatan secara bersama-sama, penerimaan anggota baru terhadap anggota lama juga tidak menunjukkan sifat “senioritas” sehingga mempercepat proses adaptasi anggota baru tersebut. Mereka selalu bercanda bersama hampir tidak ada batasannya. Peneliti mengasumsikan mereka telah mencapai level keakraban.

Dengan demikian dapat disimpulkan teori ini berlaku juga dalam pengembangan hubungan di panti asuhan ini, yaitu bagaimana mereka mengawali komunikasi dari sesuatu yang kurang akrab sampai pada level yang menunjukkan

keakraban. Proses tersebut merupakan fakta yang diperoleh peneliti melalui proses wawancara dan pengamatan.

#### **4.3.2.2. Model Peranan**

Berdasarkan hasil temuan di lapangan jika dilihat dari asumsi teori ini yang mengatakan bahwa hubungan interpersonal akan berjalan harmonis, mencapai kadar hubungan yang baik, yang ditandai adanya kebersamaan, apabila setiap individu bertindak sesuai dengan ekspektasi peranan, tuntutan peranan, memiliki keterampilan peranan, dan terhindar dari konflik peranan. Peneliti melihat situasi komunikasi di panti asuhan ini berjalan harmonis, semua elemen bertindak sesuai dengan ekspektasi peranan.

Peranan-peranan tersebut tidak semua dijalankan dengan baik, seperti masih ada beberapa anak yang tidak selalu mengikuti aturan, akan tetapi berkat peranan pengasuh dalam pembinaan dan pendampingan, permasalahan tersebut dapat diatasi, sehingga tidak mengganggu keharmonisan hubungan interpersonal di panti ini. Tugas-tugas yang dapat dijalankan pengasuh dengan baik, menunjukkan adanya ketrampilan peranan. Tidak ada tuntutan peranan, karena tugas ganda yang diperankan oleh beberapa pengasuh, tidak menunjukkan suatu pemaksaan, tugas-tugas tersebut diterima dan dijalankan dengan penuh tanggung jawab. Konflik peranan juga tidak terlihat, hal ini bisa dilihat dari pimpinan yang tidak membedakan semua staff dalam penugasan meskipun bendahara dan ibu rumah tangga adalah istrinya. Dalam

evaluasi dan penugasan pimpinan menekankan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab kepada semua pengasuh berdasarkan peranan masing-masing, tanpa terkecuali.

Dengan demikian teori ini berlaku juga pada situasi hubungan interpersonal di panti asuhan ini, perbedaannya hanya pada tuntutan peranan. Kalau menurut teori ini, seseorang akan berada pada tuntutan peranan ketika memainkan peranan ganda. Dalam artian ada peranan yang tidak diharapkan, ada unsur pemaksaan, sedangkan berdasarkan hasil temuan di lapangan, walaupun ada beberapa pengasuh yang berperan ganda, hal tersebut bukan merupakan suatu tuntutan peranan. Tugas-tugas tersebut dijalankan dengan penuh tanggung jawab dan ketulusan sehingga hubungan interpersonal dapat terjaga dengan baik.

#### **4.3.2.3. Model Permainan**

Berdasarkan asumsi teori ini, jika dilihat dari hasil temuan di lapangan, maka peneliti akan membagi 3 kategori anggota panti. kategori pertama anak-anak, yaitu anak-anak panti asuhan. Dalam pengamatan peneliti mereka berperilaku selayaknya anak-anak, bermain, dan sedikit malas atau apatis ketika disuruh belajar, dan sebagainya. Keadaan ini menggambarkan bagaimana mereka memposisikan diri selayaknya anak-anak dalam konteks kehidupan di panti asuhan ini.

Kategori yang kedua adalah orang dewasa, peneliti mengasumsikan pelaku kategori ini adalah para staff pengasuh selain pimpinan dan ibu rumah tangga. Para pengasuh ini menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab. mereka juga berada

dibawah pengawasan pimpinan. Selain menjalani tugas pelayanan lewat kegiatan pengasuhan, mereka juga dinilai oleh pimpinan karena menjalani praktek di panti asuhan ini. Sehingga peneliti mengasumsikan mereka bekerja dengan mempertimbangkan logika dan perasaan layaknya orang dewasa. Sadar akibat dan sadar resiko.

Kategori yang ketiga adalah orang tua. pelaku kategori ini adalah pimpinan dan istrinya yang merupakan ibu rumah tangga. Dalam pengamatan peneliti, kedua pelaku tersebut sudah berperilaku layaknya orang tua, mereka sama-sama mengurus semua kebutuhan panti baik dari dalam maupun urusan ke luar. Mereka juga terlibat secara langsung dalam penilaian staff pengasuh, serta dalam pengasuhan anak-anak.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti menyimpulkan semua kategori berperilaku sesuai situasi alamiah dan berdasarkan tugas masing-masing. Hubungan interpersonal di panti asuhan ini terjaga dengan baik, hal ini ditandai dengan terus berkembangnya panti asuhan ini karena situasi komunikasi yang positif. sehingga dengan demikian menurut teori ini hubungan interpersonal akan terjaga dengan baik, apabila semua kategori manusia baik itu anak-anak, orang dewasa, orang tua, dapat berperan sesuai klasifikasinya, berlaku juga di panti asuhan ini.

#### **4.3.2.4. Model Tubbs**

Model ini menjelaskan pola komunikasi atau situasi komunikasi di panti asuhan ini. Proses komunikasi menurut model ini adalah ketika terlibat obrolan atau

percakapan misalnya antara pengasuh yang satu dengan pengasuh yang lain, komunikasinya bersifat spontan, sehingga peran komunikator dapat berganti secara cepat. Dalam pengertian setiap individu yang terlibat komunikasi dapat menjadi komunikator secara bergantian. Dalam pengamatan peneliti, proses komunikasi seperti ini terjadi ketika obrolan sesama pengasuh, atau antara anak-anak asuh dalam keseharian.

Gangguan komunikasi lebih sering terjadi ketika komunikasi terjalin antara pengasuh dengan anak-anak asuh. Gangguan disebabkan oleh gangguan teknis dan gangguan semantik. gangguan teknis yaitu kemalasan, kenakalan anak asuh, daya tangkap yang lemah, sehingga mempengaruhi efektifitas komunikasi interpersonal. Gangguan semantik, terjadi ketika misalnya pengasuh menyuruh anak-anak untuk tidur, atau mandi, anak-anak tersebut memberikan umpan balik tidak sesuai dengan yang diharapkan pengasuh.

Pada intinya komunikasi di panti asuhan ini lebih didominasi arus pesan dua arah. Setiap peserta komunikasi dapat berganti peran secara cepat, baik sebagai komunikator, maupun komunikan, atau sebaliknya. Pesan yang disampaikan tidak selalu mendapatkan *feedback* seperti yang diharapkan, ada gangguan komunikasi, terutama pada komunikasi antara pengasuh dengan anak-anak, juga pada komunikasi sesama anak asuh. Sedangkan pada komunikasi interpersonal sesama pengasuh, dapat berjalan efektif. Sehingga model ini juga bisa dipakai dalam penelitian ini, terutama ketika terjadi proses komunikasi yang bersifat spontan dalam keseharian.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Pola komunikasi interpersonal sesama pengasuh di panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta berjalan efektif. Pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan mendapat respon positif berupa umpan balik sesuai dengan yang diharapkan komunikator. Semua pengasuh menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai peranan masing-masing. Tidak ada hambatan dan gangguan yang mempengaruhi hubungan antar pribadi di antara para pengasuh tersebut. Kedekatan dan keterbukaan memunculkan sikap saling mendukung dalam proses pelayanan pengasuhan. Hal tersebut ditandai dengan adanya sikap saling menghormati dan menghargai antara satu dengan yang lain. Perbedaan peranan dan usia di antara mereka tidak menjadi penghalang selama berinteraksi dan melaksanakan tugas pengasuhan.

Pola Komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan anak-anak asuhan tidak selalu berjalan efektif. Hal ini disebabkan oleh perilaku anak dan rendahnya tingkat penyerapan pesan yang disampaikan oleh pengasuh. Keadaan itu berimbas pada pelanggaran aturan. Akan tetapi keadaan ini tidak terjadi pada semua anak-anak, dalam hal ini lebih banyak anak-anak yang selalu berperilaku menaati aturan dengan baik. Hambatan yang disebabkan karena kemalasan, kenakalan dan lemahnya daya

tangkap anak tersebut, bisa diatasi oleh pengasuh lewat pendekatan, pengarahan, dan pembinaan. Komunikasi yang terjadi antara pengasuh dan anak-anak tersebut lebih didominasi suasana informal dalam keseharian. Layaknya komunikasi antara orang tua dengan anak-anak. Adanya keterbukaan dan kedekatan berupa rangkulan, dukungan, dan kasih sayang yang diberikan pengasuh bisa meminimalisir beberapa hambatan komunikasi seperti yang sudah dijelaskan di atas. Keadaan itu berdampak pada proses pengasuhan yang dapat berjalan dengan baik.

Pola komunikasi interpersonal sesama anak asuh panti asuhan putera “Tunas Harapan” Yogyakarta terjalin dalam situasi informal dalam keseharian. Mereka selalu terlibat dalam berbagai kegiatan secara bersama-sama sehingga kedekatan yang terjadi layaknya saudara. Kedekatan tersebut telah mencapai level keakraban. Mereka memulai hubungan dengan suasana yang tidak akrab, dalam perjalanan waktu mereka selalu berinteraksi, bermain dan belajar bersama, serta adanya keterbukaan dan empati antara satu dengan yang lain sehingga dapat mencapai level keakraban. Perselisihan-perselisihan kecil layaknya anak-anak karena hal-hal sederhana seperti berebut mainan atau saling ejek sewaktu bermain, tidak sampai menjurus pada perpecahan. Komunikasi yang terjadi berlangsung dialogis berupa percakapan dalam keseharian. Berbagai gangguan komunikasi yang disebabkan oleh perselisihan seperti yang sudah dijelaskan di atas, dapat diatasi karena mereka cepat berdamai kembali. Peran pengurus dalam pendampingan juga mempercepat penyelesaian perselisihan di antara anak-anak tersebut.



Pada intinya komunikasi di panti asuhan ini berjalan dengan baik. Para pengasuh dapat menjalankan tugas pelayanannya sesuai dengan peran masing-masing. Mereka saling menghargai satu sama lain sehingga tercipta suasana positif dalam berinteraksi. Anak-anak yang tidak tinggal dengan orangtua kandung mereka, bisa mendapatkan pola asuh dan pembinaan yang baik dari sistem pengasuhan di panti asuhan ini. Semua elemen panti, baik itu para pengasuh maupun anak-anak asuh berperilaku sesuai porsinya masing-masing. Para pengasuh berperilaku layaknya orangtua yang memberikan kasih sayang, dukungan, dan pembinaan budi pekerti kepada anak-anak. Anak-anak juga bisa mendapatkan perhatian serta pendidikan yang layak. Di panti asuhan ini mereka bisa bermain, belajar dan berdoa secara bersama-sama.

## **5.2 Saran**

Semoga dengan ditulisnya skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pembaca terutama teman-teman yang mengambil penelitian di sebuah lembaga sosial berbentuk panti asuhan. saran saya untuk semua pembaca adalah dalam berkomunikasi dengan anak-anak, gunakanlah pendekatan yang penuh kasih sayang. Dengan cara itu mereka akan melakukan sesuatu tanpa ada paksaan dan merasa terbebani. Saran untuk panti asuhan putera “Tunas Harapan” adalah sebagai berikut:

- Perlu dibuat sebuah *website*, atau jejaring sosial yang isinya tentang semua profil panti asuhan, sehingga mungkin saja dengan cara itu bisa

lebih banyak mendatangkan donator sehingga tujuan pengasuhan dan visi-misi panti dapat tercapai dengan dukungan finansial yang lebih memadai.

- Selama menjalani penelitian di Panti asuhan ini, saya mendapat banyak pelajaran berharga dari pola pengasuhan disini. Anak-anak di panti asuhan ini pada intinya membutuhkan kasih sayang, dan pengasuh di panti ini memberikan hal itu. Saya tidak banyak memberi saran, hanya memberikan dukungan teruslah berkaria di tengah-tengah anak-anak yang membutuhkan perhatian, gunakanlah pendekatan yang lebih terhadap mereka, terutama untuk anak yang kehilangan orang tua serta yang memiliki masalah dalam memahami pesan karean keterbatasan mental dan tingkat kecerdasan yang rendah.

**DAFTAR PUSTAKA**

Agnatasia, 2011, *Pengaruh Konsep Diri terhadap Penyesuaian Diri pada Remaja Penghuni Panti Asuhan*, Universitas Sumatera Utara, Medan

Arif Gosita, 1989, *Masalah Perlindungan Anak*, Akademi Presindo, Jakarta

Arni, Muhamad, 2005, *Komunikasi Organisasi*, Bumi Aksara, Jakarta

Budyatna, Ganiem, 2011, *Teori Komunikasi Antar Pribadi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta

Cangara, Hafied, 2007, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Effendy, Onong Uchjana, 2003, *ilmu komunikasi teori dan praktek*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung

Fajar, M., 2009, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Graha Ilmu, Yogyakarta

Hurlock, E. 1980, *Psikologi Perkembangan*, Penerbit Erlangga, Jakarta

Joseph, A. Devito, *Komunikasi Antarmanusia*, KARISMA Publishing Group, Tangerang

Liliwari, 1997, *Komunikasi Antarpribadi*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung

Liliwari, 1991, *Komunikasi Interpersonal*, Rosdakarya, Bandung

Little Jhon, Karen A Foss, 2009, *Theories of Human Communication*, Salemba Humanika, Jakarta

- Mulyana, Deddy, 2010 *Ilmu Komunikasi*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Pedoman Panti Asuhan. 1979. Direktorat Kesejahteraan Anak dan Keluarga, Depsos RI
- Rakhmat, J., 2011, *Psikologi Komunikasi*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Satori, D., Komariah, A., 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung
- Sukandarrumidi, 2002, *Metode penelitian : Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, Edisi Pertama, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Suranto Aw, 2011, *Komunikasi Interpersonal*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Sutopo H.B., 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta
- Widjaja, W.A., 1993, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Bumi Aksara, Jakarta
- W. A. Gerungan, 2002, *Psikologi Sosial*. Refika Aditama. Bandung
- <http://argyo.staff.uns.ac.id/files/2010/08/pola-pengasuhan-anak-panti.pdf>
- <http://repository.upnyk.ac.id/3917/1/ABSTRAK.pdf>

## LAMPIRAN