

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat lepas dari proses komunikasi. Bahkan sebagian besar kegiatan yang dilakukan oleh manusia merupakan proses komunikasi. Dari proses komunikasi itulah tercipta upaya dalam mempengaruhi orang lain untuk ikut merasakan atau lebih jauh melakukan apa yang dikehendaki oleh pembicara atau komunikator. *The process by which an individual transmit the stimulus to midify the behavior of other individual (Hovland & Janis)*. Artinya komunikasi adalah proses individu menyampaikan stimulus untuk mengubah atau mempengaruhi perilaku individu lain. Dalam arti lain, berkomunikasi adalah cara penyampaian suatu pesan yang dilakukan oleh seseorang (komunikator) sedemikian rupa, sehingga menimbulkan dampak tertentu pada target pembicaraannya (komunikan). Pesan yang disampaikan komunikator adalah pernyataan sebagai paduan pikiran dan perasaan, dapat berupa ide, informasi, keluhan, keyakinan, himbauan, anjuran dan sebagainya. Pernyataan tersebut dibawakan oleh lambang, umumnya bahasa yang berbentuk verbal maupun non verbal.

Mengingat kegiatan berkomunikasi manusia merupakan sebagian besar yang dilakukannya ketika hidup, dapat dikatakan bahwa kualitas hidup seseorang dapat dilihat dari cara ia berkomunikasi. Salah satu bentuk yang dapat menentukan keharmonisan antar manusia tersebut adalah komunikasi interpersonal.

Pada umumnya komunikasi interpersonal terjadi karena pada hakikatnya setiap manusia suka berkomunikasi dengan manusia yang lainnya, Oleh karena itu setiap orang atau individu selalu berusaha agar mereka lebih

dekat satu sama lain. Komunikasi interpersonal sangat berperan penting bagi kebahagiaan hidup manusia. Kegiatan komunikasi tersebut dilakukan sebagai upaya memenuhi kebutuhan berinteraksi dengan orang lain. Pemenuhan kebutuhan ini untuk mengembangkan diri menjadi makhluk sosial dan pribadi yang utuh serta untuk menjamin kelangsungan hidupnya yang memerlukan banyak hal, seperti kebutuhan sandang, pangan, papan, hiburan, pendidikan dan kebutuhan-kebutuhan penting lainnya. Namun karena adanya keterbatasan pada diri manusia, maka seluruh kebutuhan itu memerlukan bantuan orang lain.

Komunikasi interpersonal sangat erat kaitannya dengan kegiatan sehari-harinya yang dilakukan oleh para pegawai di PSMP Antasena Magelang. Yaitu sebuah instansi yang bergerak di bidang social dan berada di bawah Kementerian Sosial langsung. PSMP Antasena tepatnya berada di Salaman Magelang. Merupakan item penting dari seluruh aktivitas mereka saat berhadapan dengan pasiennya. Atau secara umum dikatakan pasien merupakan anak pelaku kejahatan yang direhabilitasi di sana. Jumlahnya tidak menentu setiap tahunnya. Tingkat kejahatan yang dilakukan oleh pasien sangat beragam. Mulai dari ringan, sedang hingga berat. Hal ini tentu saja membutuhkan ketelatenan para pegawai dalam menanganinya. Mereka membutuhkan kesabaran yang berlipat demi menjaga keharmonisannya dengan pasien.

Menarik bagi peneliti untuk mengkaji lebih dalam karena tugas dan tanggung jawab mereka para pegawai di PSMP ANTASENA tidaklah mudah. Secara umum, individu yang sudah bekerja memiliki dua kategori konflik, yakni konflik keluarga dan karir. Sedikit berbeda dengan para pegawai PSMP Antasena Magelang karena selain konflik dengan rekan yang tidak jarang terjadi, merekajuga harus menghadapi anak di bawah umur yang tak lepas dari konflik mulai dari yang ringan sampai sedang. Dilatarbelakangi kondisi ini, maka peneliti tertarik untuk memahami sejauh mana efektivitas komunikasi

interpersonal yang terjadi antara pegawai PSMP Antasena Magelang dengan pasien atau para pelaku kejahatan di bawah umur yang direhabilitasi di sana. Yang menjadi objek penelitian ini adalah para pegawai dari PSMP Antasena mulai staf terendah hingga tertinggi. Para pegawai PSMP Antasena Magelang sengaja dipilih karena mereka sudah berkompeten dalam bidangnya dan juga sudah dibekali tips serta prosedur terkait penanganannya oleh instansi supaya dapat sabar, tegas dan bijaksana dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Hal tersebut juga didukung unsur kedekatan dengan lokasi penelitian dengan tempat tinggal sehingga diharapkan dapat mempermudah proses penelitian.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal petugas sosial dalam menangani anak pelaku bermasalah hukum di PSMP Antasena Magelang?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal petugas sosial dalam menangani anak pelaku bermasalah hukum di PSMP Antasena Magelang

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat secara akademis :

1. Menambah perbendaharaan kepustakaan bagi Jurusan Ilmu Komunikasi, berkaitan dengan masalah komunikasi interpersonal antara pegawai yang bergerak di bidang social dengan pasiennya, serta sebagai masukan bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian di masa yang akan datang.

b. Manfaat praktis

1. Dapat memberikan masukan dan informasi bagi para pegawai yang bergerak di bidang sosial dengan pasien dalam menanganinya,
2. Dapat memberikan masukan dan referensi bagi orangtua mengenai perilaku anak supaya terhindar dari lingkungan yang akan memberikan dampak buruk bagi psikologinya

E. Metode Penelitian

Penelitian mengenai “Efektivitas Komunikasi Interpersonal Petugas Sosial Dalam Menangani Anak Bermasalah Hukum di Panti Sosial Marsudi Putra (PSMP) Antasena di Salaman Magelang” ini dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif. Pendekatan yang digunakan dalam analisis dan data penelitian adalah pendekatan deskriptif.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan observasi dan wawancara langsung ke lokasi penelitian. Alasan menggunakan teknik dan metode ini adalah peneliti ingin lebih dalam menggali informasi dan data untuk melengkapi penelitian sehingga mencapai hasil yang maksimal.

1. Jenis Penelitian

Penelitian mengenai “Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Menangani Anak Bermasalah Hukum di Panti Sosial Marsudi Putra (PSMP) Antasena di Salaman Magelang” mencoba menjelaskan makna dari sebuah peristiwa dan belajar melihat sebuah peristiwa dari berbagai perspektif (Neuman. 2000: 144). Adapun ciri-ciri metode penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (1992) :

- Penelitian kualitatif mempunyai setting yang alami sebagai sumber data langsung, dan peneliti sebagai instrumen kunci.
- Penelitian kualitatif adalah penelitian yang deskriptif. Data yang dikumpulkan lebih banyak kata-kata atau gambar-gambar daripada angka
- Penelitian kualitatif lebih memperhatikan proses daripada produk. Hal ini disebabkan oleh cara peneliti mengumpulkan dan memaknai data, setting atau hubungan antar bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas apabila diamati dalam proses.
- Peneliti kualitatif mencoba menganalisis data secara induktif: Peneliti tidak mencari data untuk membuktikan hipotesis yang mereka susun sebelum mulai penelitian, namun untuk menyusun abstraksi.
- Penelitian kualitatif menitikberatkan pada makna bukan sekadar perilaku yang tampak.

2.Sifat Penelitian

Penelitian kualitatif menitikberatkan pada makna bukan sekadar perilaku yang tampak. Penelitian ini bersifat deskriptif. Menurut Handari Nawawi dan Mimi Martini, penelitian yang bersifat deskriptif menyelidiki masalah dengan menggambarkan atau melukiskan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Nawawi dan Martini, 1994: 73). Penelitian deskriptif menempatkan peneliti sebagai pengamat atas dasar adanya sesuatu yang menarik perhatian. Penelitian deskriptif kualitatif diuraikan dengan kata-kata menurut pendapat informan, apa adanya sesuai dengan pernyataan penelitiannya, kemudian dianalisis juga dengan kata-kata apa yang melatarbelakangi informan, berpikir, berperasaan dan bertindak seperti itu (Usman dan Akbar. 2008: 30). Hal ini kemudian direduksi, ditriangulasi dan disimpulkan (diberi makna oleh peneliti).

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, situasi atau berbagai fenomena dan berupaya menariknya ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu (Bungin. 2007: 68). Penelitian deskriptif mencoba mengidentifikasi atau menggambarkan sebuah kondisi, yang dalam hal ini adalah komunikasi interpersonal antara petugas sosial dalam menangani anak bermasalah hukum di Panti Sosial Marsudi Putra (PSMP) ANTASENA Magelang.

1. Metode Pengumpulan Data

Cara-cara pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

a. Interview, kepada narasumber atau pendukung.

Narasumber biasanya hanya terdiri dari mereka yang terpilih saja karena sifat-sifatnya yang khas. Biasanya mereka memilih pengetahuan dan mendalami situasi dan mereka lebih mengetahui informasi yang diperlukan (Moleong, 2005: 190). Tipe wawancara yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur (semi-structured interviews). Dalam wawancara semi-terstruktur, pewawancara memiliki daftar tentang isu yang akan ditanyakan kepada informan (orang yang diwawancarai). Namun dalam wawancara tipe ini, orang yang akan diwawancarai bisa mengembangkan idenya dan berbicara lebih luas tentang isu yang diangkat. Hal ini dapat membantu pewawancara untuk melihat alasan-alasan informan tentang pendapat mereka.

Di dalam penelitian ini, pihak-pihak yang akan diwawancarai adalah beberapa pegawai di PSMP ANTASENA yang terlibat langsung dalam menangani anak bermasalah hukum yang menjadi anak rehabilitasi. Pertanyaan yang digunakan untuk menggali data

yang ada adalah seputar bagaimana para petugas mengatur komunikasi dalam dirinya dalam menghadapi anak bermasalah hukum. Kemudian bagaimana mereka para petugas sosial dalam mengatasi kesulitan dan kendala yang berkaitan dengan konflik anak bermasalah hukum dengan berbagai golongan, yakni ringan, sedang, berat dan amat berat. Moleong (2005: 192) menambahkan juga, bahwa bentuk-bentuk pertanyaan dalam wawancara antara lain dapat berbentuk sebagai berikut :

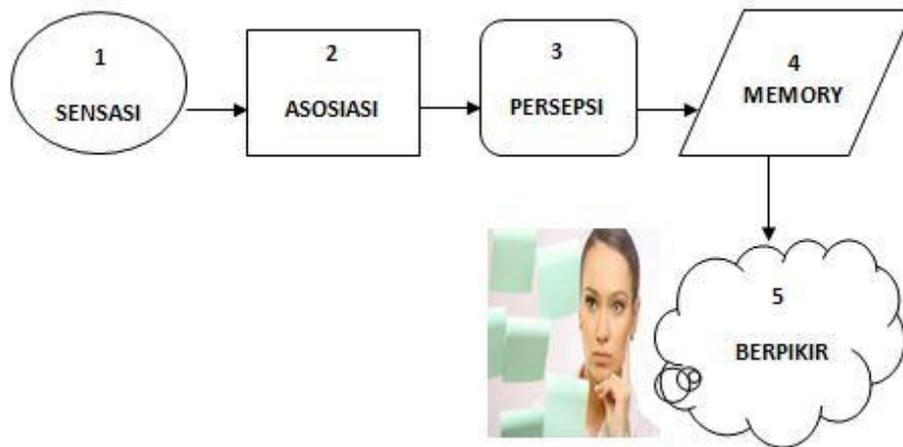
1. Pertanyaan berkaitan dengan pengalaman atau perilaku, berkaitan dengan apa yang telah dan atau sedang dilakukan oleh yang informan. Sekaligus bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman.
2. Pertanyaan berkaitan dengan pendapat atau nilai, ditujukan untuk memahami proses kognitif dan interpretative subjek. Jawaban atas pertanyaan ini memberi gambaran mengenai apa yang dipikirkan informan mengenai topik terkait.
3. Pertanyaan yang berkaitan dengan pengetahuan, ditujukan untuk memperoleh pengetahuan faktual yang dimiliki informan. Hal ini tidak berkaitan dengan perasaan atau pendapat informan, melainkan fakta dari topik terkait.

Semua wawancara akan diusahakan secara tatap muka dan direkam audionya, kemudian diubah menjadi transkrip. Wawancara melalui email atau telepon adalah pilihan terakhir, jika tatap muka sungguh tidak memungkinkan. Wawancara kepada narasumber sekunder juga dapat dilakukan untuk mengkonfirmasi keterangan dari sumber primer.

F. Kerangka Teoritik

Menurut Devito (1989), komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Effendy, 2003: 30). Berbeda dengan Effendi (Sunarto, 2013: 13) yang memaparkan bahwa pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, 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).

Dalam komunikasi intrapersonal, seorang komunikator (*encoder*) melakukan proses komunikasi intrapersonal dengan menggunakan seluruh energi yang dimilikinya agar pesan yang akan disampaikan kepada komunikan (*decoder*) dapat diterima dengan jelas, dan komunikan pun dapat melakukan umpan balik (*feedback*) terhadap pesan tersebut. Adapun proses komunikasi intrapersonal adalah sebagai berikut:



a. *Sensasi*

Sensasi adalah proses pencerapan informasi (energy/stimulus) yang datang dari luar melalui panca indra. Sebagai contoh: Ketika kita sedang mendengarkan permasalahan yang disampaikan oleh seseorang. Di sini terjadi proses penyerapan informasi dengan melalui indera pendengaran.

b. *Asosiasi*

Asosiasi adalah pengalaman dan kepribadian yang mempengaruhi proses sensasi. Thorndike seperti yang dikutip oleh Nina (2011) mengemukakan bahwa terjadinya asosiasi antara stimulus dan respons ini mengikuti hukum-hukum berikut, yaitu:

a. Hukum latihan (*law of exercise*), yaitu apabila asosiasi antara stimulus dan respons sering terjadi, asosiasi itu akan terbentuk semakin kuat. Interpretasi dari hukum ini adalah semakin sering suatu pengetahuan yang telah terbentuk akibat terjadinya asosiasi antara stimulus dan respons dilatih (digunakan), maka asosiasi tersebut akan semakin kuat.

b. Hukum akibat (*law of effect*), yaitu apabila asosiasi yang terbentuk antara stimulus dan respon diikuti oleh suatu kepuasan, maka asosiasi akan semakin meningkat. Ini berarti (idealnya), jika suatu respon yang diberikan oleh seseorang terhadap suatu stimulus adalah benar dan ia mengetahuinya, maka kepuasan akan tercapai dan asosiasi akan diperkuat.

Dari pendapat Thorndike ini, kita dapat mengetahui bahwa sering terjadinya pengalaman yang terjadi terhadap suatu peristiwa, maka semakin menguatkan asosiasi dan pada gilirannya akan semakin menguatkan sensasi kita terhadap peristiwa tersebut. Selain itu penguatan asosiasi juga terbentuk karena akibat dari suatu peristiwa (asosiasi stimulus dan respon).

c. *Persepsi*

Persepsi adalah pemaknaan/arti terhadap informasi (energy/stimulus) yang masuk ke dalam kognisi manusia. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli indrawi (sensory stimuli). Sensasi adalah bagian dari persepsi. Meskipun demikian Desiderato seperti yang dikutip oleh Nina (1976) menafsirkan makna informasi indrawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga atensi (perhatian), ekspektasi, motivasi, dan memori.

d. *Memori*

Memori adalah stimuli yang telah diberi makna, direkam, dan kemudian disimpan dalam otak manusia. Secara singkat memori meliputi 3 proses, yaitu:

- a. Perekaman (encoding) yaitu pencatatan informasi melalui reseptor indra dan sirkuit syaraf internal.
 - b. Penyimpanan (storage) yang menentukan berapa lama informasi itu berada beserta kita, dalam bentuk apa, dan di mana. Penyimpanan bisa bersifat aktif atau pasif.
 - c. Pemanggilan (retrieval), yang dalam sehari-hari disebut mengingat kembali adalah menggunakan informasi yang disimpan.
- e. *Berpikir*

Berpikir adalah akumulasi dari proses sensasi, asosiasi, persepsi, dan memori yang dikeluarkan untuk mengambil keputusan. Selain itu berpikir juga diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk memahami realitas dalam rangka mengambil keputusan (decision making), memecahkan persoalan (problem solving) dan menghasilkan sesuatu yang baru (creativity).

Salah satu fungsi berfikir adalah menetapkan keputusan. Keputusan yang kita ambil sangatlah beraneka ragam. Adapun tanda-tanda umumnya adalah:

- a. Keputusan merupakan hasil berpikir, dan merupakan hasil usaha intelektual.
- b. Keputusan merupakan pilihan berbagai alternatif.
- c. Keputusan selalu melibatkan tindakan nyata, walaupun pelaksanaannya boleh ditangguhkan atau dilupakan.

Adapun faktor-faktor personal yang sangat menentukan terhadap apa yang diputuskan, antara lain:

a. Kognisi.

Kualitas dan kuantitas pengetahuan yang dimiliki.

b. Motif.

Biasa disebut konatif/konasi, dorongan, gairah yang amat memengaruhi pengambilan keputusan.

c. Sikap.

Disebut juga afektif/afeksi/emosi yang menjadi faktor penentu lainnya.