

POLA KOMUNIKASI PENGASUH DALAM MEMAHAMI
PENGUNGKAPAN DIRI ANAK DI PANTI ASUHAN SAYAP KASIH

Oleh

PRILLY DIANI PRASTOWO

Elfie Mingkid

John Kalangi

Email: prastowoprilly@gmail.com

Abstrak

Panti asuhan Sayap Kasih merupakan panti asuhan yang merawat anak-anak berkebutuhan khusus atau disabilitas yang bertempat di Tomohon. Peneliti mendapati masalah dimana bagaimana cara pengasuh untuk dapat memahami apa yang menjadi ungkapan diri dari anak-anak disabilitas di panti asuhan sayap kasih, contohnya seperti mereka sedang sakit, sedih, bahkan ketika mereka sedang memerlukan perhatian. Semua anak-anak Panti Asuhan Sayap Kasih menyandang tunagrahita sejak mereka di dalam kandungan maupun ketika mereka baru saja dilahirkan, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi yang digunakan oleh pengasuh dalam memahami pengungkapan diri anak di Panti Asuhan Sayap Kasih. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui metode kualitatif, metode ini digunakan untuk memahami secara langsung berdasarkan fakta yang tampil secara apa adanya bagaimana pola komunikasi yang terjadi pada pengasuh untuk memahami pengungkapan diri anak di Panti Asuhan Sayap Kasih. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori Penetrasi Sosial. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang terjadi antara pengasuh dalam memahami pengungkapan diri anak di Panti Asuhan Sayap Kasih adalah pola komunikasi sirkular yaitu sirkular secara harfiah berarti bulat, bundar atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadinya *feedback* atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Hambatan yang terjadi dalam proses berkomunikasi dengan anak-anak disabilitas di panti sayap kasih adalah cara penyampaian pesan pengasuh kepada anak-anak untuk bisa membuat mereka mengerti apa yang dimaksud oleh pengasuh.

Kata kunci: Pola Komunikasi, Pengungkapan Diri, Anak Disabilitas

1 PENDAHULUAN

Setiap kehidupan keseharian kita tidak akan pernah terlepas dari kegiatan komunikasi bahkan hampir seluruh waktu yang kita habiskan adalah untuk berkomunikasi dengan orang lain. Secara sadar atau tanpa kita sadari, kita dapat menghitung dari waktu ke waktu, selalu terlibat dalam komunikasi yang bersifat rutinitas. Seberapa jauh komunikasi berperan penting dalam kehidupan manusia dan waktu yang diluangkan dalam proses komunikasi sangat besar, timbul pertanyaan berapa banyak waktu yang digunakan dalam proses komunikasi di dalam keseharian. Hal tersebut membuktikan bahwa komunikasi sangat memiliki peran yang penting dalam kehidupan sosial manusia, dengan kata lain komunikasi telah menjadi jantung dari kehidupan kita dan komunikasi yang efektif dan intensif akan memungkinkan tercapainya hubungan yang harmonis.

Berbeda halnya dengan cara kita berkomunikasi dengan orang-orang atau anak-anak penyandang disabilitas atau anak berkebutuhan khusus (ABK), kita harus memiliki pola komunikasi yang benar agar kita mengerti apa yang menjadi maksud dari mereka. Anak dengan karakteristik khusus yang berbeda dengan anak pada umumnya tanpa selalu menunjukkan pada ketidakmampuan mental, emosi atau fisik. Yang termasuk kedalam anak berkebutuhan khusus (ABK) antara lain: tunanetra, tunarungu, tunagrahita, tunadaksa, tunalaras, kesulitan belajar, gangguan prilaku, anak berbakat, anak dengan gangguan kesehatan. Karena karakteristik dan hambatan yang dimiliki, ABK memerlukan bentuk pelayanan pendidikan khusus yang

disesuaikan dengan kemampuan dan potensi mereka. Anak yang berkebutuhan khusus tunagrahita adalah yang mendominasi di Panti Asuhan Sayap Kasih. Permasalahan yang sering terjadi dalam pola pengasuhan pengasuh kepada anak di Panti Asuhan Sayap Kasih adalah mereka masih kurang bisa memahami cara anak-anak ini menyampaikan apa yang menjadi perasaan mereka, contohnya seperti mereka sedang sakit, sedih, bahkan ketika mereka sedang memerlukan perhatian. Semua anak-anak Panti Asuhan Sayap Kasih menyandang tunagrahita sejak mereka di dalam kandungan maupun ketika mereka baru saja dilahirkan. Permasalahan yang terjadi ini menarik untuk diteliti karena ingin mengetahui pola komunikasi seperti apa yang pengasuh lakukan untuk memahami pengungkapan diri anak di Panti Asuhan Sayap Kasih dalam interaksi mereka secara antarpribadi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi pengasuh dalam memahami pengungkapan diri anak di Panti Asuhan Sayap Kasih?

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi yang digunakan oleh pengasuh dalam memahami pengungkapan diri anak di Panti Asuhan Sayap Kasih.

2 TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Komunikasi

Kata atau istilah komunikasi (dari bahasa Inggris "communication"), secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin *communicatus*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Dalam kata *communis* ini

memiliki makna “berbagi” atau “menjadi milik bersama” yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna (Effendy, 2001). Definsi ilmu komunikasi adalah seni penyampaian informasi (peran, pesan, ide, sikap, atau gagasan) dari komunikator untuk merubah serta permohonan yang dikehendaki komunikator. Jadi komunikasi berdaya guna bagi komunikator (pemberi pesan) maupun komunikan (penerima pesan).

Proses Komunikasi

Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder.

a. Proses Komunikasi Secara Primer

Proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambing (symbol) sebagai media. Lambing sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.

b. Proses Komunikasi Secara Sekunder

Proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambing setelah media pertama. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat,

telepo, teleks, surat kabar, majalah, radio, televise, film, dan banyak lagi adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi.

Dampak Komunikasi

Setiap aktivitas komunikasi pasti memiliki efek. Dalam konsep komunikasi pragmdigmatis disebutkan bahwa komunikasi merupakan sebuah pola yang meliputi sejumlah komponen (unsur) serta memiliki dampak-dampak tertentu. Adapun pola-pola komunikasi yang memiliki dampak, antara lain penyuluhan, penerangan, propaganda, kampanye, pendidikan, acara radio/televise, pemutaran film/video, dan diplomasi. Pada dasarnya komunikasi memiliki 3 dampak, yaitu:

1. Memberikan informasi, meningkatkan pengetahuan, menambah wawasan. Tujuan ini sering disebut tujuan yang kognitif.
2. Menumbuhkan perasaan tertentu, menyampaikan pikiran, ide atau pendapat. Tujuan ini sering disebut tujuan afektif.
3. Mengubah sikap, perilaku dan perbuatan. Tujuan ini sering disebut tujuan konatif atau psikomotorik.

Pengertian Pola

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:885) pola adalah suatu system kerja atau cara kerja sesuatu, sedangkan menurut kamus antropologi pola adalah rangkaian unsur-unsur yang sudah mantap mengenai suatu gejala dan dapat dipakai sebagai contoh dalam menggambarkan atau mendeskripsikan gejala itu sendiri (Suyono, 1985: 327). Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pola adalah cara kerja yang

terdiri dari unsur-unsur terhadap suatu perilaku dan dapat dipakai untuk menggambarkan atau mendeskripsikan gejala perilaku itu sendiri.

Pola Komunikasi

Pola Komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang dikaitkan dua komponen, yaitu gambaran atau rencana yang meliputi langkah-langkah pada suatu aktifitas dengan komponen-komponen yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi.

Pola komunikasi merupakan model dari proses komunikasi, sehingga dengan adanya berbagai macam model komunikasi dan bagian dari proses komunikasi akan dapat ditemukan pola yang cocok dan mudah digunakan dalam berkomunikasi. Pola komunikasi identik dengan proses komunikasi, karena pola komunikasi merupakan bagian dari proses komunikasi.

Pengungkapan Diri

Pengungkapan diri atau "*self disclosure*" dapat diartikan sebagai pemberian informasi tentang diri sendiri kepada orang lain. Informasi yang diberikan tersebut dapat mencakup berbagai hal seperti pengalaman hidup, perasaan, emosi, pendapat, cita-cita, dan lain sebagainya. Pengungkapan diri haruslah dilandasi dengan kejujuran dan keterbukaan dalam memberikan informasi, atau dengan kata lain apa yang disampaikan kepada orang lain hendaklah bukan merupakan suatu topeng pribadi atau kebohongan

belaka sehingga hanya menampilkan sisi yang baik saja. Informasi dalam pengungkapan diri bersifat deskriptif dan evaluatif. Deskriptif artinya individu melukiskan berbagai fakta mengenai diri sendiri yang mungkin untuk diketahui oleh orang lain, misalnya seperti pekerjaan, alamat dan usia. Sedangkan evaluatif artinya individu mengemukakan pendapat atau perasaan pribadinya lebih mendalam kepada orang lain, misalnya seperti tipe orang yang disukai, hal-hal yang disukai maupun hal-hal yang tidak disukai. Kedalaman dalam pengungkapan diri tergantung pada situasi dan orang yang diajak untuk berinteraksi. Situasi yang menyenangkan dan perasaan aman dapat membangkitkan seseorang untuk lebih mudah membuka diri. Selain itu adanya rasa percaya dan timbal balik dari lawan bicara menjadikan seseorang cenderung memberikan reaksi yang sepadan (Raven dan Rubin dalam Dayakisni, 2001: 48).

Dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud *selfdisclosure* adalah kegiatan membagi informasi tentang pikiran dan perasaan kepada orang lain yang bersifat pribadi, baik pikiran dan perasaan positif maupun pikiran dan perasaan negatif. Kegiatan membagi informasi tentang dan perasaan ini disampaikan dengan komunikasi verbal.

Pengertian Anak Berkebutuhan Khusus atau Disabilitas

Di Indonesia, masyarakat umum lebih mengenal istilah Disabilitas dibandingkan dengan Individu Berkebutuhan Khusus (IBK). Istilah Individu Berkebutuhan Khusus (IBK) tersebut merupakan terjemahan dari *Individual with Special Needs*. Hallahan (2009) menjelaskan semua disabilitas adalah

inabilitas (ketidakmampuan) dalam melakukan sesuatu, tetapi tidak semua inabilitas (ketidakmampuan) tersebut termasuk disabilitas. Sebagai contoh, sebagian besar anak usia 6 bulan tidak dapat berjalan atau bicara, tetapi hal ini bukan disabilitas melainkan inabilitas (ketidakmampuan) usia yang belum sesuai dengan tahap perkembangan tersebut. Pemerintah Indonesia mendefinisikan arti kata disabilitas dalam Undang-Undang Republik Indonesia (UU No 8 Tahun 2016). Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensoris dalam jangka waktu lama dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Ragam penyandang disabilitas dapat dialami secara tunggal, ganda, atau multi dalam jangka waktu lama yang ditetapkan oleh tenaga medis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jadi, disabilitas adalah keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensoris seseorang yang dialami dalam jangka waktu lama yang menghambat aktivitas tertentu karena ketiadaan akses lingkungan yang mendukung.

Pengertian Panti Asuhan

Panti asuhan adalah tempat untuk mengasuh anak-anak yatim-piatu, bahkan anak-anak terlantar untuk dibina menjadi anak yang mandiri, bertanggung jawab, serta patuh dan berguna bagi masyarakat, nusa dan bangsa. Menurut Swasono, Panti Asuhan menjadi tempat pribadi manusia dimanusiawikan sebab Panti Asuhan mengasuh dan mendidik anak-anak yang seringkali

disingkirkan oleh keluarga dan masyarakat (Tri Antoro,2005:31).

Menurut Departemen Sosial (Paulina,1999:9), fungsi Panti Asuhan adalah untuk menampung anak-anak yatim, piatu atau keduanya, anak-anak terlantar bahkan anak-anak yang mengalami kesulitan ekonomi untuk memperoleh perhatian berupa pemenuhan kebutuhan dan memperoleh status sosial yang layak. Panti Asuhan merupakan tempat yang dikelola dengan asas kekeluargaan bagi anak asuh. Suasana kekeluargaan dalam kehidupan sehari-hari akan membuat anak merasa berada dalam keluarga sendiri sekalipun pada kenyataannya mereka telah berpisah dari keluarga mereka.

Landasan Teori

Teori Penetrasi Sosial dipopulerkan oleh Irwin Altman & Dalmas Taylor. Teori penetrasi sosial secara umum membahas tentang bagaimana proses komunikasi interpersonal. Di sini dijelaskan bagaimana dalam proses berhubungan dengan orang lain, terjadi berbagai proses gradual, di mana terjadi semacam proses adaptasi di antara keduanya, atau dalam bahasa Altman dan Taylor: penetrasi sosial. Teori ini pada intinya menyatakan bahwa kedekatan antarpribadi itu berlangsung secara bertahap (gradual) dan berurutan yang di mulai dari tahap biasa-biasa saja hingga tahap intim sebagai salah satu fungsi dari dampak saat ini maupun dampak masa depannya. .

Kaitannya dengan penelitian ini adalah, bagaimana cara komunikasi bertahap pengasuh dari pendekatan, penyampaian pesan,

umpan balik, sehingga adanya saling memahami antara pengasuh dengan anak-anak di Panti Asuhan Sayap Kasih.

3 METODOLOGI PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Panti Asuhan Sayap Kasih yang bertempat di Tomohon dipilih menjadi tempat penelitian karena ketika peneliti berada di tempat tersebut dan melihat keadaan serta permasalahan yang ada seperti yang peneliti telah uraikan sebelumnya pada bagian latar belakang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2019 sampai Maret 2019.

Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode ini digunakan untuk memahami secara langsung pola komunikasi yang terjadi pada pengasuh untuk memahami pengungkapan diri anak di Panti Asuhan Sayap Kasih. Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang, lembaga berdasarkan fakta yang tampil secara apa adanya. Dalam hal ini yang menjadi subjeknya adalah pengasuh di Panti Asuhan Sayap Kasih dan objeknya adalah Panti Asuhan Sayap Kasih sebagai lokasi penelitian. Melalui metode penelitian kualitatif akan terungkap gambaran mengenai aktualisasi, realitas sosial, dan persepsi sasaran penelitian. Penelitian kualitatif dimaksudkan untuk memahami perilaku manusia, dari kerangka acuan pelaku sendiri, yakni bagaimana pelaku memandang dan menafsirkan kegiatan dari segi pendiriannya. Peneliti dalam hal ini berusaha memahami dan

menggambarkan apa yang dipahami dan digambarkan subjek penelitian. Untuk maksud tersebut peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif (Gunawan, 2013 : 81-82).

Berdasarkan hal tersebut penelitian dilakukan dengan metode kualitatif agar diperoleh data secara ilmiah atau natural dan komprehensif yang sesuai dengan latar dan data yang diperoleh tidak merupakan hasil rekayasa atau manipulasi karena tidak ada unsur atau variabel lain yang mengontrol. Secara harfiah penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan statistik atau cara-cara lainnya yang menggunakan ukuran angka. Kualitatif berarti sesuatu yang berkaitan dengan aspek kualitas, nilai atau makna yang terdapat dibalik fakta.

Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan, maka penelitian ini difokuskan kepada, bagaimana cara pengasuh untuk memahami pengungkapan diri anak di Panti Asuhan Sayap Kasih. Yang berlandaskan pada 4 faktor yaitu:

1. Pendekatan
2. Penyampaian Pesan
3. Umpan Balik
4. Saling Memahami

Sumber Data dan Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang ingin dilaksanakan (Idrus, 2010:121). Informan terbagi dua yaitu informan kunci dan informan tambahan. Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini

adalah pengelola panti asuhan dan informan tambahan adalah pengasuh panti asuhan sayap kasih.

Berdasarkan informan tersebut, maka teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling yang didalamnya ada sampling purposive yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder, dalam suatu penelitian pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Syofian siregar 2013:17).

Untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan teknik pengambilan data melalui cara:

1. Wawancara-mendalam (*In-depth Interview*), dimana peneliti terlibat langsung secara mendalam dengan kehidupan subyek yang diteliti dan tanya jawab yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman yang disiapkan sebelumnya serta dilakukan berkali-kali.
2. Observasi atau pengamatan lansung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran

secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.

3. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan metode pengumpulan data kualitatif. Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cendramata, jurnal kegiatan dan sebagainya.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian menggunakan metode kualitatif, sebuah analisis dilakukan sepanjang penelitian berlangsung. Ketika memulai pengumpulan data, analisis data dilangsungkan terus menerus hingga selesai penelitian dan pembuatan laporan hasil penelitian tersebut.

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

3. Penyimpulan dan Verifikasi

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan

penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi. Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode, diskusi teman sejawat, dan pengecekan anggota.

4. Kesimpulan Akhir
Kesimpulan akhir diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.

4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Panti Asuhan Cacat Ganda (PACG) "Sayap Kasih: pertama kali didirikan di Kabupaten Minahasa. Dalam perkembangannya, mengingat perawatan klien cacat ganda memerlukan sarana prasarana dan fasilitas yang memadai selanjutnya pada tanggal 4 juni 2001 PACG Sayap Kasih dipindahkan ke Kelurahan Woloan III Tomohon

Alamat: Lingkungan X, kelurahan Woloan III, kecamatan Tomohon Barat Kota Tomohon. Nomor telepon 0431-3158167.

Saat ini di Panti Asuhan Sayap Kasih memiliki 21 pengasuh yang terdiri dari 20 pengasuh perempuan dan 1 pengasuh laki-laki, untuk anak-anak panti sendiri terdiri

dari 25 anak.

Pembahasan Hasil Penelitian

Komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan informasi atau pesan antara dua individu atau lebih dengan efektif sehingga bisa dipahami dengan mudah. Dengan adanya komunikasi pengasuh bisa berinteraksi dan menjalin hubungan baik dengan anak-anak di Panti Asuhan Sayap Kasih, ketika komunikasi ini bisa terlaksana dan berjalan dengan baik maka pengungkapan diri atau perasaan dari anak-anak panti bisa dimengerti oleh pengasuh yang ada.

Pengungkapan diri atau "*self disclosure*" dapat diartikan sebagai pemberian informasi tentang diri sendiri kepada orang lain. Informasi yang diberikan tersebut dapat mencakup berbagai hal seperti pengalaman hidup, perasaan, emosi, pendapat, cita-cita, dan lain sebagainya. Pengungkapan diri haruslah dilandasi dengan kejujuran dan keterbukaan dalam memberikan informasi, atau dengan kata lain apa yang disampaikan kepada orang lain hendaklah bukan merupakan suatu topeng pribadi atau kebohongan belaka sehingga hanya menampilkan sisi yang baik saja.

Dalam berkomunikasi dengan anak-anak panti juga aada banyak hambatan-hambatan yang terjadi, seperti:

- a. Perbedaan persepsi dan bahasa. Persepsi adalah interpretasi pribadi terhadap suatu hal tertentu. Karena persepsi ini berasal dari interpretasi masing-masing individu, maka mungkin satu orang dengan yang lainnya dapat mendefinisikan atau

menginterpretasikan suatu kata dengan cara yang berbeda.

- b. Gangguan emosional. Emosi adalah suatu hal yang sangat berpengaruh terhadap kondisi individu secara menyeluruh. Artinya, ketika seseorang sedang merasa marah, sedih, kecewa, takut atau emosi lain, maka ia bisa kesulitan untuk menyusun pesan maupun menerima pesan dengan baik. Meski begitu, tapi sulit pula menghindari komunikasi ketika kita sedang dalam keadaan emosi. Akibatnya, kesalahpahaman pun sering terjadi lantaran gangguan emosional ini.
- c. Gangguan fisik. Seringkali, gangguan yang bersifat fisik bisa mengganggu proses komunikasi yang berlangsung. Gangguan fisik ini dapat berupa akustik yang buruk, tulisan yang tak terbaca, cahaya yang redup, masalah kesehatan dan lainnya. Berbagai gangguan fisik dalam komunikasi ini bisa mengakibatkan gangguan konsentrasi dalam berkomunikasi.

Untuk hambatan-hambatan secara umum adalah cara berkomunikasi pengasuh untuk menyampaikan pesan kepada anak-anak panti pengasuh sulit untuk membuat mengerti kepada anak-anak panti apa yang dimaksud oleh pengasuh, selain itu juga yang menjadi hambatan adalah ketika anak-anak panti sedang rewel atau dalam keadaan yang tidak baik pengasuh sulit untuk mengartikan apa yang sedang menjadi keinginan anak tersebut, yang menyebabkan adanya kedua hambatan ini

dikarenakan tidak ada pengasuh yang memiliki latar belakang pendidikan psikologi, sehingga sulit untuk memberikan penjelasan kepada anak-anak panti ataupun sulit untuk memahami apa yang menjadi maksud dari anak-anak panti tersebut.

Pengertian Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat, sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Djamarah, 2004). Dalam pola komunikasi atau cara yang dilakukan oleh pengasuh untuk berinteraksi atau mengerti pengungkapan diri anak-anak di Panti Asuhan Sayap Kasih memiliki 4 faktor, yaitu:

- a. Pendekatan

Pendekatan dalam hal ini sangat berperan penting untuk mencapai saling memahami antara pengasuh dan anak-anak panti, karena anak-anak panti sudah lama dan sering beraktivitas dengan pengasuh maka dengan cara pendekatan melalui kontak mata pun bisa dilakukan. Kontak mata memberikan informasi sosial terhadap orang yang Anda ajak mendengarkan dan berbicara, terlalu banyak kontak mata akan dipandang sebagai seseorang yang agresif, kontak mata Anda yang terlalu sedikit, dapat dipandang sebagai seseorang yang tidak memiliki kepentingan didepan lawan bicara. Mempertahankan kontak mata tidaklah mudah bagi sejumlah orang (baik dalam memberi dan menerima hal tersebut), ini merupakan keterampilan komunikasi

nonverbal pikiran bawah sadar (*subliminal*) yang seseorang miliki dan sering diabaikan ketika berkomunikasi dengan orang lain, meskipun pesan nonverbal *subliminal* tidak menciptakan kesadaran pada tingkat pikiran sadar, namun masih tetap mempengaruhi penerima, bahkan, pesan nonverbal *subliminal* sering lebih kuat dibandingkan pesan nonverbal pikiran sadar, dan ada beberapa masalah budaya yang perlu dipertimbangkan ketika menggunakannya, sehingga perlu memastikannya sebelum menggunakan kontak mata secara cermat dalam memproyeksikan pesan nonverbal secara tepat.

Dalam pendekatan pengasuh dengan anak-anak panti juga sangat dibutuhkan adanya pendekatan empati. Pendekatan empati memungkinkan individu untuk memahami maksud orang lain, memprediksi perilaku mereka dan mengalami emosi yang dipicu oleh emosi mereka (Baron-Cohen & Wheelwright, 2004).

Memahami lebih jauh dari teori empati, tidak terlepas dari penjelasan-perjelasan dari berbagai pendekatan. Diantaranya ada dua pendekatan yang digunakan untuk memahami teori empati, yakni teori dari Baron-Cohen & Wheelwright (2004), yang membagi empati ke dalam dua pendekatan, yaitu:

1. Pendekatan afektif

Pendekatan afektif mendefinisikan empati sebagai pengamatan emosional yang merespon afektif lain. Dalam

pandangan afektif, perbedaan definisi empati dilihat dari seberapa besar dan kecilnya respon emosional pengamat pada emosi yang terjadi pada orang lain.

Terdapat empat jenis empati afektif, yaitu: 1) perasaan pada pengamat harus sesuai dengan orang yang diamati; 2) perasaan pada pengamat sesuai dengan kondisi emosional orang lain namun dengan cara yang lain; 3) pengamat merasakan emosi yang berbeda dari emosi yang dilihatnya, disebut juga sebagai empati kontras (Stotland, Sherman & Shaver, dalam Baron-Cohen & Wheelwright (2004)); 4) perasaan pada pengamat harus menjadi satu untuk perhatian atau kasih sayang pada penderitaan orang lain (Batson dalam Baron-Cohen & Wheelwright (2004)).

2. Pendekatan kognitif

Pendekatan kognitif merupakan aspek yang menimbulkan pemahaman terhadap perasaan orang lain. Eisenberg & Strayer (dalam Baron-Cohen & Wheelwright 2004) menyatakan bahwa salah satu yang paling mendasar pada proses empati adalah pemahaman adanya perbedaan antara individu (*perceiver*) dan orang lain. Dengan kata lain, adanya pemisahan antara perspektif sendiri, menghubungkan keadaan mental orang lain (Leslie dalam Baron-Cohen & Wheelwright (2004)), dan menyimpulkan kemungkinan isi dari kondisi mental mereka, serta mengingat kembali ketika hal yang sama terjadi.

Pendekatan yang paling efektif atau sering dilakukan oleh pengasuh adalah mengerti dulu apa yang menjadi keinginan anak-anak dan perasaan mereka, barulah pengasuh memberikan perhatian dan kasih sayang yang tulus pelukan, kecupan hangat, belaian merupakan ungkapan kasih sayang orangtua kepada anak. Siapa sangka hal tersebut jadi modal penting bagi kesehatan mental anak di masa depan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh organisasi riset nirlaba terkemuka di Amerika Serikat Child Trends (CT), kehangatan dan kasih sayang orangtua dalam hal ini pengasuh ke anak akan memiliki manfaat luar biasa seumur hidup, sehingga anak-anak nanti merasa nyaman dan dekat dengan pengasuh yang ada.

b. Penyampaian Pesan

Penyampaian pesan yang terjadi dalam berinteraksi dengan anak-anak panti asuhan adalah pesan verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal ialah suatu bentuk kegiatan percakapan atau penyampaian pesan maupun informasi yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain, baik itu dilakukan secara lisan maupun dengan cara tertulis. Pengertian lainnya dari komunikasi verbal ialah suatu bentuk komunikasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan secara tertulis (*written*) ataupun lisan (*oral*). Pada komunikasi verbal ini pada penyampaian pesannya selain memakai simbol-simbol yang menggunakan satu kata atau lebih sebagai medianya, biasanya menggunakan media

bahasa, sebab bahasa bisa menerjemahkan pikiran yang dimiliki oleh seseorang kepada orang lainnya. Sedangkan komunikasi lisan dapat di sampaikan kepada komunikan atau penerima informasi dengan menggunakan media seperti contohnya: memberikan informasi lewat telepon. Dan komunikasi verbal yang melewati tulisan dapat dilakukan dengan cara tidak langsung antara orang yang menyampaikan informasi atau komunikator dengan penerima informasi atau komunikan, contoh komunikasi yang dilakukan dengan memakai media surat-menyurat.

Sedangkan komunikasi non verbal ialah merupakan kebalikan dari komunikasi verbal yakni suatu proses komunikasi atau penyampaian pesan maupun informasi yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain tanpa adanya suatu ucapan atau kata-kata, akan tetapi caranya menggunakan gerakan atau isyarat. Komunikasi non verbal banyak dipakai dalam kehidupan sehari-hari dibandingkan komunikasi verbal. Komunikasi non verbal ini hampir secara otomatis digunakan setiap hari. Sebab komunikasi non verbal ini mempunyai sifat yang tetap dan selalu ada. Pada komunikasi non verbal ini terbilang sangat jujur dalam hal mengungkapkan apa-apa yang akan di ungkapkannya sebab komunikasi ini terjadi secara spontan.

Karena karakteristik anak-anak panti ini berbeda-beda ada yang

cepat mengerti (aktif) dan ada yang lambat mengerti (pasif). Tetapi sebisa mungkin dari pengasuh untuk berusaha membuat semua anak-anak panti untuk bisa mengerti apa yang dimaksud oleh pengasuh.

c. Umpan Balik

Umpan balik yang diberikan anak-anak panti kepada pengasuh memiliki berbagai cara ada yang langsung menanggapi dengan berbicara langsung walaupun tidak terlalu jelas dan ada yang menanggapi dengan bahasa tubuh. Bahasa tubuh (*body language*) adalah komunikasi pesan nonverbal (tanpa kata-kata), bahasa tubuh adalah jenis komunikasi non-verbal berupa perilaku fisik (anggota tubuh), bukan kata-kata yang digunakan untuk mengungkapkan atau menyampaikan informasi. Bahasa tubuh adalah bahasa yang “diucapkan” oleh tubuh kita, bisa dilakukan secara sadar (terkendali), bisa pula dilakukan tanpa disadari (tak terkendalikan). Bahasa tubuh yang dilakukan secara sadar bisa dan mudah dimanipulasi, disesuaikan dengan apa yang diucapkan. Sebaliknya, bahasa tubuh yang terucap tanpa disadari dapat mengungkapkan makna rahasia yang tak terlontar dari mulut.

Untuk anak-anak yang lambat mengerti maka pengasuh akan berulang-ulang kali memberikan penjelasan kepada anak-anak tersebut agar mereka mengerti dan memberi respon/umpan balik.

d. Saling Memahami

Ketika pendekatan, penyampaian pesan dan umpan balik bisa terlaksana dengan baik maka anak-anak panti dan pengasuh bisa dengan mudah untuk saling memahami. Tapi karena juga pengasuh sudah lama berinteraksi dengan anak-anak panti ini, maka pengasuh sudah mengerti apa yang menjadi karakteristik anak-anak panti sehingga dengan mudahnya mereka dapat saling memahami.

Sehingga pola komunikasi yang terjadi antara pengasuh dalam memahami pengungkapan diri anak di Panti Asuhan Sayap Kasih adalah pola komunikasi sirkular, yaitu sirkular secara harfiah berarti bulat, bundar atau keiling. Dalam proses sirkular itu terjadinya *feedback* atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi yang seperti ini proses komunikasi berjalan terus yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan.

5 PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, diketahui bahwa pola komunikasi yang terjadi antara pengasuh dalam memahami pengungkapan diri anak di Panti Asuhan Sayap Kasih adalah pola komunikasi sirkular yaitu sirkular secara harfiah berarti bulat, bundar atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadinya *feedback* atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi

yang seperti ini proses komunikasi berjalan terus yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan. Pola ini lebih dikenal dengan pola komunikasi dua arah atau timbal balik (*two way traffic communication*), yaitu komunikator dan komunikan menjadi saling tukar fungsi dalam komunikasi. Namun pada hakekatnya yang memulai percakapan adalah komunikator utama. Prosesnya dialogis, serta umpan balik terjadi secara langsung.

Dan dalam memahami apa yang dirasakan anak-anak panti maka sangat penting adanya pendekatan karena ketika pendekatan bisa berjalan dengan baik, maka pengasuh dan anak-anak di Panti Asuhan Sayap Kasih dengan mudahnya bisa saling memahami satu dengan yang lainnya.

1. Pendekatan

Pendekatan yang paling efektif atau sering dilakukan oleh pengasuh adalah mengerti dulu apa yang menjadi keinginan anak-anak dan perasaan mereka, barulah pengasuh memberikan perhatian dan kasih sayang yang tulus pelukan, kecupan hangat, belaian merupakan ungkapan kasih sayaang orangtua kepada anak. Siapa sangka hal tersebut jadi modal penting bagi kesehatan mental anak di masa depan.

2. Penyampaian Pesan

Penyampaian pesan yang terjadi dalam berinteraksi dengan anak-anak panti asuhan adalah pesan verbal dan nonverbal. Karena karakteristik anak-anak panti ini berbeda-beda ada yang cepat mengerti (aktif) dan ada yang lambat mengerti (pasif). Tetapi sebisa mungkin dari pengasuh untuk berusaha membuat semua

anak-anak panti untuk bisa mengerti apa yang dimaksud oleh pengasuh.

2. Umpan Balik

Umpan balik yang diberikan anak-anak panti kepada pengasuh memiliki berbagai cara ada yang langsung menanggapi dengan berbicara langsung walaupun tidak terlalu jelas dan ada yang menanggapi dengan bahasa tubuh.

3. Saling Memahami

Ketika pendekatan, penyampaian pesan dan umpan balik bisa terlaksana dengan baik maka anak-anak panti dan pengasuh bisa dengan mudah untuk saling memahami.

Dalam penelitian ini peneliti mendapati hambatan-hambatan secara keseluruhan adalah cara berkomunikasi pengasuh untuk menyampaikan pesan kepada anak-anak panti pengasuh sulit untuk membuat mengerti kepada anak-anak panti apa yang dimaksud oleh pengasuh, selain itu juga yang menjadi hambatan adalah ketika anak-anak panti sedang rewel atau dalam keadaan yang tidak baik pengasuh sulit untuk mengartikan apa yang sedang menjadi keinginan anak tersebut, yang menyebabkan adanya kedua hambatan ini dikarenakan tidak ada pengasuh yang memiliki latar belakang pendidikan psikologi, sehingga sulit untuk memberikan penjelasan kepada anak-anak panti ataupun sulit untuk memahami apa yang menjadi maksud dari anak-anak panti tersebut.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian pola komunikasi pengasuh dalam

memahami pengungkapan diri anak di panti asuhan sayap kasih, peneliti menyarankan agar terus mempertahankan hubungan yang baik dan saling mempercayai antara pengasuh dengan anak-anak panti, sehingga anak-anak merasa nyaman, diperhatikan dan mereka menemukan kebahagiaan di tempat dimana mereka di rawat.

Saran untuk pengelola panti agar untuk pengasuh laki-laki ditambahkan jumlahnya, sehingga pekerjaan berat bisa dilakukan oleh pengasuh laki-laki dan tambahkan pengasuh yang memiliki latar belakang pendidikan psikologi, sehingga pengasuh tersebut juga bisa melatih psikologi dari anak-anak panti.

Dari ke empat faktor-faktor yang ada dalam pola komunikasi pengasuh dalam memahami pengungkapan diri anak di panti asuhan sayap kasih, saran peneliti, pengasuh harus lebih lagi meningkatkan dan memahami cara penyampaian pesan kepada anak-anak panti atau bisa saja di panti sayap kasih melakukan pelatihan atau penjelasan tentang cara merawat bahkan berkomunikasi dengan anak-anak berkebutuhan khusus. Sehingga itu bisa memudahkan pengasuh untuk berinteraksi dan memahami apa yang menjadi perasaan bahkan keinginan dari anak-anak panti tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryono, Suryono. 1985. *Kamus Antropologi*. Jakarta: Persindo.
- A. Supratiknya. 1995. *Tinjauan Psikologi Komunikasi Antar Pribadi*. Yogyakarta: Kanisius (Anggota IKAPI).
- Bajari, Atwar. 2005. *Meode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Bungin Burhan. 2008. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Cangara, H. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Desiningrum, D. R. 2016. *Psikologi Anak Berkebutuhan Khusus*. Yogyakarta: Psikosain.
- Devito, Joseph A. 1992. *The Interpersonal Communication Book*. New York: Harper Collin Publisher, Inc.
- Effendy, Onong. 2001. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Griffin, Emory A. 2003. *A First Look at Communication*. New York: McGraw Hill.
- Mulyana, D., & Solatun. 2008. *Metode Penelitian Komunikasi (contoh-contoh penelitian kualitatif dengan pendekatan praktis)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Maleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi Komunikator, Pesan, Percakapan, dan Hubungan Interpersonal (Diri)*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Ngalimun. 2017. *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru Press.
- Poerwandari, E. 2007. *Pendekatan Kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Jakarta: LPSP3.
- Raven, B. H., & Rubin, J. Z. 1983. *Social psychology*. New York: Wiley.
- Ruben, Brent D. 2013. *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. Jakarta: PT. RajaGrafindoPersada.
- Suprpto, Tommy. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi Dan Peran Manajemen Dalam Komunikasi*. Yogyakarta: CAPS.
- Sundari, S. 2005. *Kesehatan Mental dalam Kehidupan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soejanto, Agoes. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sujarweni, V. 2014. *METODOLOGI PENELITIAN Lengkap, Praktis, dan Mudah dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Syam, Nina W. 2012. *Psikologi Sosial Sebagai Akar Ilmu Komunikasi*. Bandung: SimbiosisRekatama Media.
- West, Richard & Lynn H. Turner. 2009. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wood, Julia T. 2013. *Komunikasi Teori dan Praktik (Komunikasi dalam Kehidupan Kita)*. Jakarta: Salemba Humanika
- Baron-Cohen, S., & Wheelwright, S. (2004). The Empati Question: An Investigation Of Adult with Asperger Syndrome or High Functioning Autism, and Normal Sex Differences. *Journal of Autism and Developmental Disorder*, 34, 2, 163-175.
- Sumber lainnya:
- Undang-Undang Republik Indonesia (UU No 8 Tahun 2016).
 - https://id.wikipedia.org/wiki/Anak_berkebutuhan_khusus (Diakses pada 22 Februari 2019)

