

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Manusia merupakan makhluk multidimensional yang memiliki akal pikiran untuk mengembangkan kemampuan personal serta memiliki kemampuan sosial untuk berinteraksi dalam lingkungannya (Bungin, 2015: 25). Umumnya manusia tidak mampu hidup sendiri dan memerlukan orang lain untuk memenuhi kebutuhan dalam kehidupan di dunia ini, sebab manusia merupakan makhluk sosial. Sebagai makhluk sosial, manusia memenuhi kebutuhan diawali dengan interaksi atau tindakan komunikasi antara individu dengan individu yang lainnya. Interaksi tersebut dilakukan dengan cara berkomunikasi, baik komunikasi secara langsung dan komunikasi secara tidak langsung.

Komunikasi secara langsung adalah komunikasi yang terjadi tanpa menggunakan media massa sehingga pengirim dan penerima pesan dapat secara langsung menerima atau menanggapi pesan tersebut. Komunikasi secara tidak langsung adalah komunikasi yang menggunakan media massa untuk menyampaikan pesan yakni, televisi, radio, telepon dan media cetak (Indasari, 2016: 1). Umumnya komunikasi merupakan sarana penting dalam kehidupan yang mempunyai peran untuk membangun hubungan sosial antara individu dengan individu yang lainnya.

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Scheidel (dikutip dalam Mulyana, 2008: 4) komunikasi dilakukan untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun hubungan sosial dan memiliki tujuan persuasif. Umumnya tujuan dasar dari manusia berkomunikasi adalah untuk mengendalikan lingkungan fisik dan psikologis. Komunikasi yang berlangsung secara tatap muka antara individu dengan individu yang lain dalam menyampaikan pertukaran pesan dan memungkinkan setiap individunya segera menerima umpan balik secara langsung berupa verbal dan non verbal disebut komunikasi interpersonal (Suranto Aw, 2011: 3). Komunikasi interpersonal memiliki tujuan tertentu atau bervariasi tergantung pada komunikator yang melakukan komunikasi, salah satunya seperti yang dilakukan oleh profesi Pekerja Sosial yang menerapkan komunikasi interpersonal sebagai strategi dalam berkomunikasi untuk memberikan bantuan terhadap klien *broken home*.

*Broken home* memiliki beberapa ciri – ciri. Pertama ialah hubungan orang tua dengan anak tidak baik (*poor parent and children relationship*). Kedua ialah hubungan antara orang tua atau suami dengan istri tidak baik (*poor marriage*). Ketiga ialah kematian salah satu maupun kedua orang tua atau kedua orang tua bercerai (*divorce*). Keempat ialah salah satu atau kedua orang tua mempunyai kelainan kepribadian atau gangguan jiwa (*personality psychological disorder*). Kelima ialah suasana keluarga tegang dan tanpa kehangatan (*high tense and low warmth*) (Detta dan Abdullah, 2017: 73-74).

Anak dari keluarga yang memiliki kriteria *broken home* akan mengalami kesulitan dalam melakukan hubungan sosial. Anggawirya (2015) menjelaskan bahwa rumah tangga yang memiliki kriteria *broken home* khususnya dampak yang terjadi pada anak dapat menimbulkan tiga kategori, yaitu perilaku anak menjadi sangat nakal sehingga dapat membuat masalah dilingkungan sosial, emosi anak tidak stabil mudah sekali marah, merasa tegang, kehilangan figur ayah atau ibu, kehilangan ketentraman hidup akibat orang tua yang bertengkar dan mengalami depresi sehingga kehilangan identitas sosial. Dampak dari keluarga *broken home* yang terjadi pada anak, memungkinkan korbannya dapat terjadi terhadap orangtua dari keluarga tersebut. Keadaan seperti ini merupakan rintangan utama dalam melakukan interaksi sosial bahkan dalam kemampuan komunikasi interpersonal pada korban keluarga *broken home*.

Menurut International Federation of Social Worker (IFSW), Pekerja Sosial merupakan profesi yang mampu mendorong terjadinya perubahan sosial, memecahkan masalah yang berkaitan dengan hubungan kemanusiaan, memberdayakan masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan dengan berlandaskan pada teori – teori perilaku manusia dan sistem-sistem sosial (Husna, 2014: 51). Pekerja Sosial merupakan profesi yang mengandalkan keterampilan berkomunikasi untuk mempengaruhi sikap, keyakinan dan mengarahkan perilaku manusia serta tindakannya seperti yang diinginkan oleh Pekerja Sosial. Pekerja Sosial dalam memberikan bantuan pada klien memiliki tahapan strategi dan metode

khusus dalam melakukan komunikasi interpersonal. Keterampilan berkomunikasi Pekerja Sosial dalam melakukan komunikasi interpersonal kepada klien dapat menimbulkan perubahan yang berasal dari kesadaran yang muncul dari dalam diri klien.

Permasalahan sosial penduduk yang terjadi di Yogyakarta yaitu sebanyak 406.951 pada tahun 2016. Data permasalahan sosial tersebut diantaranya anak terlantar 0,49 %, wanita rentan sosial 3,12 %, korban narkoba, wanita tuna susila, tuna wisma, seks nara pidana 7,65 % dan fakir miskin 88,74 %.

Melihat data permasalahan sosial yang terjadi di Yogyakarta, maka harus ada lembaga pelayanan sosial yang berperan menangani permasalahan sosial tersebut. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah warga binaan di Balai Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Wanita (BPRSW) di Yogyakarta. Balai Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Wanita (BPRSW) mencatat bahwa dalam satu tahun menerima warga binaan mencapai 60 klien.

Balai Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Wanita (BPRSW) Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) adalah salah satu wadah pelayanan masyarakat (*public servis*) yang memberikan bantuan pelayanan, perlindungan dan rehabilitasi sosial yang membantu wanita akibat permasalahan sosial yang menyimpannya. BPRSW memiliki sasaran utama yang menjadi pelayanan yaitu wanita dengan usia 17 – 40 tahun dengan kondisi pribadi dan lingkungan mengalami disharmoni sosial dan

penyimpangan norma mengakibatkan rentan terhadap gangguan psikologis. Permasalahan sosial yang terjadi pada klien BPRSW diantaranya yaitu permasalahan keluarga *broken home* atau keluarga terlantar, tidak sekolah atau tidak bekerja, korban kekerasan seksual, kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), perdagangan manusia dan permasalahan sosial ekonomi. Permasalahan tersebut sangat mengkhawatirkan karena akan berdampak pada fungsi dan tujuan hidup manusia pada umumnya.

Berdasarkan hasil observasi awal di BPRSW terdapat lima Pekerja Sosial yang bekerja menangani klien tersebut. Adapun pelayanan di BPRSW berupa bimbingan sosial, fisik, mental dan bimbingan keterampilan. Dalam proses pelayanannya terhadap klien, komunikasi interpersonal Pekerja Sosial sangat menentukan keberhasilan proses bimbingan tersebut. Pekerja Sosial dalam melakukan bimbingan kepada klien keluarga *broken home* mendapat hambatan komunikasi yang disebabkan oleh kondisi klien yang tidak terbuka dan tidak berkata jujur dalam menyampaikan informasi mengenai masalahnya, sehingga Pekerja Sosial memerlukan proses komunikasi secara berulang – ulang. Hal ini memerlukan teknik dan strategi komunikasi interpersonal bagi Pekerja Sosial agar klien mau secara penuh menyampaikan informasi mengenai masalahnya sehingga dapat tercapai maksud tujuan pesan yang diinginkan oleh Pekerja Sosial tersebut.

Hal menarik yang penulis angkat bahwa di BPRSW terdapat beberapa klien yang sudah memiliki kondisi yang lebih baik dari pada

sebelumnya, salah satunya yaitu klien pasca trauma di Wisma Bunda BPRSW yang mendapatkan pelayanan konseling krisis oleh Pekerja Sosial. Berdasarkan hasil observasi awal bahwa Pekerja Sosial memiliki strategi tersendiri dalam penerapan komunikasi interpersonal pada klien di BPRSW.

Peneliti tertarik untuk mengetahui strategi komunikasi interpersonal yang dilakukan Pekerja Sosial dalam menangani klien keluarga *broken home* maupun faktor pendukung dan penghambat strategi komunikasi interpersonal pekerja sosial pada klien keluarga *broken home* di Balai Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Wanita (BPRSW), Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana strategi komunikasi interpersonal Pekerja Sosial dalam menangani klien *broken home* di BPRSW ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat strategi komunikasi interpersonal Pekerja Sosial dalam menangani klien broken home di BPRSW ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui strategi komunikasi interpersonal Pekerja Sosial dalam menangani klien broken home di BPRSW.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat strategi komunikasi interpersonal Pekerja Sosial dalam menangani klien broken home di BPRSW.

**D. Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi.
2. Secara praktis hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan stakeholder untuk menjadi acuan dalam mengembangkan ilmu komunikasi interpersonal.