

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Krisis ekonomi yang melanda Indonesia membawa dampak yang cukup berarti terhadap keadaan rakyat Indonesia. Krisis ekonomi tersebut sangat memukul kehidupan masyarakat bawah dengan semakin merosotnya kualitas kehidupan mereka. Itu bisa dilihat dari tahun ke tahun kemiskinan selalu meningkat tajam. Apalagi di era globalisasi ini yang semua menjadi lebih canggih dan modern, dan juga harga kebutuhan pokok meningkat dengan drastis, angka kemiskinan semakin tinggi. Selain karena krisis ekonomi, penyebab lain dari banyaknya gelandangan, pengemis, dan anak jalanan adalah krisis sosial politik, seperti konflik antar golongan masyarakat yang telah membawa kesengsaraan yang luar biasa untuk sebagian penduduk di Indonesia, terutama mereka yang berada di luar konflik. Secara umum dampak dari krisis tersebut dapat dilihat dari berbagai sisi, seperti dampak secara ekonomi, sosial, mental, dan spiritual (Sularto, 2000:71).

Selain itu, kemiskinan juga diakibatkan oleh sifat malas, minimnya kemampuan intelektual, kelemahan fisik, kurangnya ketrampilan, dan masih rendahnya kemampuan untuk menanggapi persoalan di sekelilingnya. Seperti, jumlah penduduk yang selalu meningkat pesat serta kebutuhan akan pekerjaan yang semakin sempit.

Kemiskinan sendiri sudah menjadi permasalahan sosial. Masalah sosial merupakan fenomena dengan berbagai dimensi dan juga sebagai kondisi yang tidak diharapkan atau diinginkan karena mengandung unsur-unsur yang merugikan, baik dari segi fisik maupun segi non fisik bagi kehidupan bermasyarakat (Soetomo, 2010:1). Sering pula unsur-unsur tersebut dianggap pelanggaran serta penyimpangan terhadap nilai dan norma yang ada. Kondisi kemiskinan merupakan bentuk masalah sosial yang menggambarkan kondisi kesejahteraan yang rendah

Masalah yang timbul pasca krisis ekonomi adalah jumlah gelandangan, pengemis, dan anak jalanan yang semakin meningkat. Hal ini terjadi sebagai dampak dari kesulitan menghadapi krisis tersebut. Mereka hidup serba kekurangan. Baik gelandangan, pengemis, maupun anak jalanan mencari nafkah dengan cara melakukan berbagai pekerjaan di sektor informal, seperti mengamen di perempatan lampu merah, mengemis ke rumah-rumah penduduk, menjajakan koran, memulung barang-barang bekas ataupun bekerja sebagai pedagang asongan. Semua itu dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hidup keluarga sehari-hari.

Anak-anak sebagai anggota keluarga yang paling rentan sering menjadi korban yang dipaksa untuk ikut membiayai kebutuhan hidup sehari-hari, sehingga tumbuh kembang mereka menjadi terhambat karena ketidak mampuan orangtua mereka. Pada akhirnya situasi krisis ekonomi menjadikan kondisi kemiskinan yang begitu parah dan juga menyebabkan situasi menjadi sangat sulit. Harus diakui bahwa kian hari semakin banyak anak jalanan yang terabaikan

hak-haknya, karena situasi, kondisi, dan tekanan kultur maupun struktur yang menyebabkan mereka belum terpenuhi hak-haknya seperti, hak untuk sekolah, hak untuk bermain maupun hak untuk kehidupan yang layak pada umumnya. Kehadiran anak jalanan dan gelandangan itu sendiri tidak lepas dari pertumbuhan kota-kota besar. Semakin cepat pertumbuhannya semakin banyak pula peningkatan jumlah anak jalanan, karena merupakan konsekuensi dari pertumbuhan kota tersebut sebagai pusat ekonomi.

Gelandangan dan pengemis adalah mereka yang tidak mempunyai tempat tinggal dan pekerjaan tetap, hidup berpindah-pindah biasanya mereka tinggal di tempat-tempat kumuh atau tidur di tempat yang dirasa nyaman dan aman. Gelandangan dibedakan dua jenis, yaitu gelandangan psikotik atau gelandangan yang mengalami gangguan kejiwaan, dan juga gelandangan yang bukan psikotik. Gelandangan mempunyai ciri-ciri seperti: kondisi dan keadaan yang lusuh, kotor, kumal dan juga bau, keterbatasan daya beli yang tidak mampu seperti makan apa adanya atau baju seadanya (Dinas Kesejahteraan Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Yogyakarta, 2004:49).

Faktor-faktor yang mempengaruhi gelandangan dan pengemis, adalah internal konflik keluarga, dan tekanan ekonomi seperti kemiskinan keluarga. Internal konflik keluarga meliputi penelantaran oleh anggota keluarga, lahir di kalangan gelandangan, tidak punya saudara, atau karena menderita penyakit tertentu, misalnya sakit jiwa atau kusta, sehingga dibuang oleh keluarganya. Tekanan ekonomi seperti kemiskinan keluarga terjadi karena mereka tidak puas dengan kehidupan di desa, lalu pindah ke kota dengan harapan dapat

memperbaiki ekonomi. Namun mereka tidak mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaan di kota-kota besar khususnya di sektor formal, sehingga bukan perbaikan ekonomi namun kemiskinan yang diperoleh. Mereka bekerja di sektor informal, seperti memunguti sampah, mengumpulkan barang-barang bekas (kardus, botol-botol plastik, atau koran bekas) guna untuk dapat bertahan hidup (Dinas Kesejahteraan Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Yogyakarta, 2004:50).

Anak jalanan itu sendiri dibedakan menjadi dua kategori, yang pertama adalah *anak kerja di jalan* dan yang kedua *anak hidup di jalan*. Pengertian dari *anak kerja di jalan* ialah mereka pada umumnya masih berhubungan dengan keluarga, masih pulang ke rumah, dan tidak menjadikan jalanan sebagai tempat hidup hanya sebagai tempat mencari uang. Sedangkan *anak hidup di jalan* adalah anak-anak yang hidup terpisah dari keluarga, menempati tempat-tempat umum, menghabiskan seluruh waktunya di jalan untuk bertahan hidup, serta tidak pernah berhubungan dengan keluarga (Subhansyah, Yusito, Trisnadi, 2008:9-11).

Faktor pendorong hadirnya anak jalanan sebagian besar disebabkan oleh masalah kemiskinan ekonomi keluarga, kekerasan dalam keluarga serta dari faktor lingkungan sosial. Dengan demikian jalanan menjadi tempat hidup dan juga tempat untuk mencari uang. Dari segi kemiskinan sudah pasti mereka bekerja (seperti mengamen, mengemis, maupun jual koran) untuk memenuhi kebutuhan hidup. Dan cara seperti ini memungkinkan untuk bisa lepas dari beban ekonomi sehari-hari. Tekanan ekonomi akibat kemiskinan membuat orangtua mengharuskan anak-anak mereka turut menanggung beban keluarga, atau anak-

anak menyadari kondisi keluarganya yang kemudian ikut membantu bekerja untuk memenuhi kebutuhan keluarga. Anak jalanan sering mendapatkan perlakuan yang tidak menyenangkan dalam keluarga seperti pelecehan seksual, diskriminasi atau perpecahan dalam keluarga seperti perceraian orang tua. Selain itu, lingkungan juga mempengaruhi seseorang untuk menjadi anak jalanan, seperti orang tua mereka gelandangan dan hidup di jalanan, tempat tinggal yang mayoritas semua tetangganya adalah gelandangan, pengemis, dan anak jalanan atau yang bekerja dan hidup di jalanan, atau diajak teman untuk menjadi anak jalanan. Hal ini identik dengan masalah gaya hidup serta kehendak si anak untuk mencari kebebasan dan juga untuk mencari nafkah (Dinas Kesejahteraan Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Yogyakarta, 2004:49).

Hampir di setiap pusat keramaian, pusat perbelanjaan seperti di wilayah sekitar Malioboro, stasiun kereta api, pusat-pusat aktivitas publik (pasar, parkir, dan sebagainya), kita dapat menemukan gelandangan, pengemis, dan anak jalanan yang mengemis maupun yang mengamen, baik yang masih muda hingga usia lanjut. Hal yang paling menohok hati adalah ketika kita menjumpai bayi dan orang-orang yang cacat dijadikan sebagai komoditas pencari uang dengan cara-cara tersebut (mengemis dan mengamen). Tak hanya itu saja, masih berkaitan dengan gelandangan, pengemis, dan anak jalanan, ternyata kehadiran mereka bukanlah hal yang *simple* atau mandiri tanpa terorganisir. Ternyata mereka merupakan bagian dari sistem yang sangat terorganisir dengan baik dan rapi. Dan mayoritas mereka semua memiliki identitas untuk membedakan diri atau kelompoknya dengan kelompok di luar mereka. Tak jarang pula mereka

merupakan satu keluarga yang terdiri dari ayah, ibu, dan anak-anaknya yang menjadi gelandangan serta anak-anaknya menjadi anak jalanan yang sebagian besar waktu dan kehidupannya di jalanan. Di Yogyakarta sendiri gelandangan, pengemis, dan anak jalanan amatlah banyak, dan mayoritas dari mereka kebanyakan berasal dari luar kota.

Karena kehadiran mereka dapat dibilang cukup mengganggu, banyak organisasi-organisasi kemasyarakatan yang bersifat kemanusiaan yang peduli terhadap mereka dengan tujuan untuk mengentaskan masalah-masalah gelandangan, pengemis, dan anak jalanan sehingga jumlah mereka dapat diminimalisir. Upaya yang dilakukan meliputi pelatihan, pembinaan, dan juga ketrampilan. Semua itu bertujuan untuk membentuk kemandirian mereka ke arah yang jauh lebih baik lagi dengan produktivitas yang tinggi dan mutu kehidupan yang membaik. Diharapkan mereka tidak akan bekerja lagi di jalanan, melainkan mengembangkan apa yang telah diberikan oleh organisasi-organisasi kemasyarakatan itu sendiri.

Panti Karya adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Pemerintah Kota Yogyakarta yang mempunyai tugas pokok dan fungsi untuk menangani masalah gelandangan, pengemis, dan anak jalanan. Panti Karya merupakan tempat penampungan sementara gelandangan, pengemis, dan anak jalanan, baik yang psikotik (gangguan jiwa) maupun yang bukan psikotik (Dinas Kesejahteraan Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Yogyakarta, 2005:3).

Mengingat banyaknya risiko yang di hadapi gelandangan, pengemis dan anak jalanan, maka Panti Karya menjalin kerja sama dengan kepolisian, bidang hukum, pemuka agama, Depag dan kesehatan. Risiko itu meliputi korban operasi tertib sosial, korban kekerasan orang yang lebih tua, risiko penyakit, eksploitasi seksual, pelanggaran hukum. Sebelum gelandangan, pengemis, dan anak jalanan yang di tampung di Panti Karya keluar, mereka diberikan bimbingan oleh para pengasuh selama tiga bulan.

Bimbingan yang dilakukan para pengasuh Panti Karya adalah secara bertahap. Pendekatan-pendekatan itu meliputi pendekatan awal, seperti orientasi dan konsultasi, identifikasi, motivasi, seleksi, dan syarat-syarat penerimaan anak asuh (gelandangan, pengemis, dan anak jalanan). Pendekatan selanjutnya adalah penelusuran, seperti faktor-faktor penyebab masalah, tanggapan serta kekuatan dalam upaya membantu kelayan (gelandangan, pengemis, dan anak jalanan) mengatasi permasalahan dirinya sendiri. Setelah melakukan pendekatan-pendekatan tersebut, kemudian anak asuh diberikan bimbingan-bimbingan yang bertujuan untuk membentuk kemandirian. Bimbingan-bimbingan itu meliputi :

1. Bimbingan fisik, yang bertujuan agar kelayan mengenal cara-cara hidup sehat, teratur dan disiplin agar kondisi badan sehat, untuk melatih, membina dan memupuk kemauan dan kemampuan kelayan dalam memelihara kesehatan dirinya.
2. Bimbingan sosial, yang dimaksudkan agar dalam diri anak asuh tumbuh kesadaran dan tanggung jawab sosial serta kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial. Dengan demikian kesadaran dan tanggung jawab

sosial untuk berintegrasi dalam kehidupan bermasyarakat, dapat mengalami peningkatan secara signifikan.

3. Bimbingan mental spiritual, dimaksudkan agar dalam diri anak asuh tumbuh kesadaran dan tanggung jawab kerohanian serta kemauan dan kemampuan dalam mendarma baktikan kehidupan sesuai dengan ajaran agama yang dianutnya.
4. Bimbingan ketrampilan, untuk mengetahui, mendalami dan menguasai suatu bidang keterampilan kerja tertentu, sehingga menjadi tenaga yang trampil di bidangnya (Dinas Kesejahteraan Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Yogyakarta, 2005:9-15).

Para pengasuh Panti Karya melakukan pendekatan dan bimbingan tersebut dengan cara komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Komunikasi verbal dilakukan melalui kata-kata, bicara ataupun tertulis. Kata merupakan alat yang sangat penting dalam berkomunikasi. Ellia dan Nowlis mengatakan beberapa hal yang penting dalam berkomunikasi verbal, yaitu penggunaan bahasa, kecepatan, dan *voice tone* (Musliha dan Fatmawati, 2009:13-14). Dalam hal ini, para pengasuh Panti Karya berkomunikasi dengan gelandangan, pengemis dan anak jalanan menggunakan kata-kata yang halus sesuai dengan tingkat pendidikan, tingkat ekonomi, latar belakang keluarga, dan sesuai dengan pengalaman dan kemahiran mereka dalam berbahasa. Kemudian para pengasuh Panti Karya tidak berbicara dengan bahasa yang cepat, tetapi pelan-pelan agar gelandangan, pengemis dan anak jalanan sempat berpikir tentang apa yang diucapkannya, sehingga muncul hubungan timbal balik antara para pengasuh dengan

gelandangan, pengemis dan anak jalanan. Para pengasuh juga melakukan komunikasi verbal dengan cara menunjukkan ekspresi dan gaya yang digunakan dalam berbicara, seperti nada bicara yang lembut, hangat, dan penuh perhatian, sehingga gelandangan, pengemis, dan anak jalanan mengerti dan merasa sangat dekat dengan para pengasuh (Wawancara dengan Pak Toto, 17 Februari 2011).

Selain menggunakan komunikasi verbal, para pengasuh melakukan komunikasi suportif secara non verbal, seperti memegang tangan gelandangan, pengemis, dan anak jalanan ketika mereka ketakutan, memeluk mereka pada saat menangis, menepuk pundak mereka ketika mereka sedang sedih, mendengarkan dengan serius dan memperhatikan mereka ketika sedang berbicara atau bercerita, menyuapi mereka dengan sabar, atau membantu membersihkan hajat mereka, khususnya bagi gelandangan, pengemis, dan anak jalanan yang psikotik. Semua itu bertujuan untuk meningkatkan mutu profesional pelayanan sehingga mereka pun terdorong untuk meningkatkan mutu kehidupannya agar dapat hidup di masyarakat secara wajar dan mandiri (Wawancara dengan Pak Toto, 17 Februari 2011).

Gelandangan, pengemis dan anak jalanan yang sudah dibimbing di Panti Karya ada 30 orang. Mayoritas gelandangan, pengemis dan anak jalanan yang bermasalah kemudian ditampung sementara di Panti Karya karena terjaring razia oleh Satpol PP, seperti tidak adanya kartu tanda penduduk. Ada yang sudah pulang ke rumah, baik yang berasal dari luar kota maupun yang berasal dari dalam kota, yang sudah membuka usaha sendiri maupun yang bekerja ikut orang. Gelandangan, pengemis, dan anak jalanan yang bukan psikotik (normal)

diberikan bimbingan dan pelatihan ketrampilan agar mandiri kelak. Bimbingan-bimbingan yang diberikan oleh para pengasuh Panti Karya itu seperti baris-berbaris, senam, serta pengetahuan informasi mengenai bahaya dan resiko menjadi anak jalanan dan gelandangan, mulai dari masalah razia hingga masalah kesehatan. Kemudian ketrampilan yang diberikan meliputi ketrampilan tambal ban, mencuci mobil, motor, dan karpet (Wawancara dengan Pak Toto, 1 Februari 2011).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah: Bagaimana komunikasi suportif yang dilakukan oleh para pengasuh Panti Karya Karanganyar dalam membentuk kemandirian gelandangan, pengemis, dan anak jalanan yang ada di kota Yogyakarta?.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Suatu penelitian yang dilakukan selalu mengacu pada tujuan sehingga arah dari penelitian tersebut menjadi jelas.

1. Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan komunikasi suportif yang dilakukan oleh para pengasuh Panti Karya Karanganyar dapat membentuk kemandirian gelandangan, pengemis, dan anak jalanan.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Praktis

Menjadi bahan referensi menyusun rencana kerja Panti Karya Karanganyar dalam membentuk kemandirian gelandangan, pengemis, dan anak jalanan.

b. Secara Teoritis

Sumbangan referensi untuk masyarakat serta menambah wawasan pemahaman tentang konsep komunikasi suportif Panti Karya Karanganyar dalam pembentukan kemandirian gelandangan, pengemis, dan anak jalanan.

D. Kerangka Teori

1. Komunikasi Antarpribadi (*Interpersonal*)

Komunikasi *Interpersonal* menurut Gamble & Gamble (2005:233) adalah sebagai berikut: “*An interpersonal communication is a meaningful dyadic person to person connection. When we share interpersonal relationship with another person, we become interdependent with that person.*” (Komunikasi *interpersonal* adalah hubungan penuh makna orang per orang yang terjadi secara diadik (dua orang). Ketika orang melakukan hubungan *interpersonal* dengan orang lain, maka akan terjadi saling ketergantungan dengan orang lain).

Komunikasi antarpribadi adalah interaksi antara dua orang atau kelompok kecil. Komunikasi antarpribadi 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, 1992:30). Komunikasi antarpribadi ini lebih efektif berlangsung jika berjalan secara dialogis, yaitu antara dua orang saling menyampaikan dan memberi pesan secara timbal balik. Dengan komunikasi dialogis, berarti terjadi interaksi yang hidup karena masing-masing dapat berfungsi secara bersama-sama, baik sebagai pendengar maupun pembicara (Soyomukti, 2010:143).

Begitupun komunikasi antarpribadi yang terjalin antara para pengasuh Panti Karya dengan gelandangan, pengemis, dan anak jalanan yang biasa disebut anak asuh. Seperti melibatkan kontak fisik berupa sentuhan, usapan, belaian, maupun dekapan, yang dapat membuat mereka merasa sangat dekat, tidak takut, aman, dan nyaman. Komunikasi suportif verbal maupun non verbal harus disesuaikan dengan tingkat pendidikan dan pemahaman gelandangan, pengemis dan anak jalanan. Pemilihan kata dan bahasa yang halus serta sikap yang lembut harus digunakan sehingga mereka tidak merasa takut atau risih mengeluarkan semua permasalahan yang dihadapi maupun yang dirasakan mereka. Komunikasi antarpribadi antara pengasuh Panti Karya dengan anak asuh merupakan hubungan diadik yang tidak dapat terpisahkan dan harus tetap dipertahankan.

Hubungan antarpribadi dapat diartikan sebagai hubungan antara seseorang dengan orang lain. Hubungan antarpribadi yang baik akan menumbuhkan derajat keterbukaan orang untuk mengungkapkan dirinya,

makin mencermati persepsinya tentang orang lain dan persepsi dirinya, sehingga makin efektif komunikasi yang berlangsung di antara peserta komunikasi. Dengan demikian tujuan dari komunikasi antarpribadi adalah membantu orang untuk berkomunikasi secara akurat dan jujur, tanpa membahayakan hubungan antarpribadi yang sudah ada dengan mitra kerja (para pengasuh Panti Karya dengan anak asuh).

Gamble mengemukakan bahwa tujuan manusia berkomunikasi dipengaruhi oleh motivasinya. Komunikasi antarpribadi dapat membantu kita menemukan siapa diri kita, apa keperluan kita, dan membuat kita mengubah sikap. Ada empat hal yang mendasari komunikasi antarpribadi:

- Pertama adalah fungsi psikologis, pengertian diri sendiri dan orang lain. Saat kita berusaha mengetahui orang lain, kita juga mengetahui diri sendiri.
- Kedua, fungsi sosial, melalui komunikasi antar pribadi, kita memulai dan bekerja membina hubungan yang berarti dengan orang lain.
- Ketiga, fungsi informasi, melalui kontak antar pribadi, kita memiliki kesempatan untuk berbagi informasi dan mengurangi informasi yang tidak pasti.
- Keempat, fungsi mempengaruhi, melalui komunikasi interpersonal, kita memiliki kesempatan untuk mempengaruhi orang lain (Gamble, 2005:18).

Menurut Miller dalam *Explorations in Interpersonal Communication*, menyatakan bahwa "Memahami proses komunikasi interpersonal menuntut

hubungan simbiosis antara komunikasi dan perkembangan relasional, dan pada gilirannya (secara serentak), perkembangan relasional mempengaruhi sifat komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan tersebut” (Rakhmat, 2005:119-120).

Dalam komunikasi antarpribadi diperlukan interaksi sosial yang bertujuan untuk membangun dan mengembangkan kepercayaan antara para pengasuh Panti Karya dengan anak asuh. Pengertian interaksi sosial sendiri adalah hubungan antara individu satu dengan individu yang lain, individu satu dapat mempengaruhi individu yang lain atau sebaliknya, jadi adanya hubungan timbal balik. Hubungan tersebut dapat antara individu dengan individu, individu dengan kelompok atau kelompok dengan kelompok (Walgito, 2003:65).

Menurut Joseph DeVito (1997:259-263) mengatakan bahwa ada lima ancangan humanistik untuk efektivitas antarpribadi yang digunakan oleh para pengasuh Panti Karya dalam membentuk kemandirian anak asuh, antara lain :

a) *Openness* (Keterbukaan).

Keterbukaan merupakan kemampuan untuk membuka diri pada orang lain, menghilangkan sikap tertutup terhadap masukan-masukan yang datangnya dari orang lain. Juga mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang kita ungkapkan adalah milik kita dan kita bertanggung jawab atasnya. Dalam komunikasi antarpribadi keterbukaan yang sebenar-

benarnya antara komunikan dan komunikator menjadikan komunikasi tersebut efektif.

b) *Empathy* (Empati).

Empati perlu dimiliki oleh orang-orang yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi. Empati yang terjadi membuat para pelakunya mempunyai pemahaman sama mengenai perasaan masing-masing, karena masing-masing pihak berusaha untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain dengan menggunakan cara yang sama.

c) *Supportiveness* (Dukungan).

Baik komunikator maupun komunikan saling memberikan dukungan terhadap setiap pendapat, ide, ataupun gagasan yang disampaikan. Dukungan menjadikan orang lebih semangat untuk melaksanakan aktivitas dan meraih tujuan yang diharapkan. Dukungan dapat dilakukan dengan menggunakan isyarat non verbal, seperti tersenyum, menganggukkan kepala atau mengedipkan mata.

d) *Positiveness* (Rasa Positif).

Apabila pembicaraan antara komunikator dan komunikan mendapat tanggapan positif dari keduanya, maka percakapan selanjutnya akan lebih mudah dan lancar. Rasa positif menjadikan orang-orang yang berkomunikasi tidak berprasangka atau curiga yang dapat mengganggu komunikasi. Dapat dilakukan dengan bersikap dan menghargai orang lain. Orang yang bersikap positif dalam komunikasi antarpribadi dapat menghargai dirinya dan orang lain secara positif, begitupun yang

mempunyai perasaan negatif terhadap dirinya sendiri maupun orang lain pada saatnya nanti akan menimbulkan prasangka dan penilaian negatif terhadap dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.

e) *Equality* (Kesamaan)

Kesamaan merupakan ciri dari komunikasi antarpribadi. Adanya kesamaan baik dalam hal pandangan, pikiran, ide, dan gagasan mengakibatkan suatu komunikasi akan lebih akrab dan jalinan antarpribadi pun akan lebih kuat. Antara komunikator dan komunikan harus ada kesamaan. Kesamaan tidak memaksa seseorang untuk menerima orang lain apa adanya dan menyetujui kehadiran orang lain secara positif tanpa harus ada syarat-syarat tertentu.

2. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Komunikasi antarpribadi membentuk komunikasi suportif. Supaya komunikasi antarpribadi yang kita lakukan dapat melahirkan hubungan antarpribadi yang efektif, maka dibutuhkan sikap saling percaya dan sikap suportif. Pengertian komunikasi sendiri adalah proses pemindahan informasi dari sumber informasi kepada satu orang atau lebih sebagai penerima pesan. Sedangkan pengertian suportif yaitu memberikan dukungan dan semangat. Jadi komunikasi suportif merupakan pemindahan informasi dari sumber informasi (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan) yang bersifat memberi suatu dukungan dan semangat. Dengan tujuan menjamin pemahaman serta penerimaan, dan juga memotivasi tindakan seperti yang diinginkan komunikator (Musliha dan Fatmawati, 2009:5-13). Motivasi

manusia dapat dibedakan menjadi dua golongan, yaitu motivasi untuk kesejahteraan fisik, seperti makan, minum, dan pakaian, serta rumah, dan motivasi untuk kesejahteraan sosial, seperti persahabatan, kasih sayang, dan penghargaan (Vembriarto, 1989:8).

Sylvia Moss mengemukakan bahwa suportif merupakan sebagai perasaan subyektif berupa rasa ingin dimiliki, keinginan untuk diterima dan keinginan untuk dicintai oleh semua orang dan apa yang dapat orang lain berikan kepada kita (Beebe, Beebe, Redmond, 2007:420).

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap melindungi diri (*defensive*) dalam komunikasi yang terjadi dalam interaksi sosial. Dengan kata lain bahwa sikap suportif adalah sikap yang dapat menerima, berempati, dan mempunyai kejujuran dalam berinteraksi dengan orang lain. Sikap melindungi diri akan sangat mengganggu proses interaksi antar manusia karena sikap melindungi diri lebih berorientasi pada kepentingan pribadi daripada harus menerima dan berusaha memahami pesan orang lain (Mundakir, 2006:64-65).

Menurut Jalaluddin Rakhmat (2005:133) sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatis. Komunikasi defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah, pengalaman defensif, dan sebagainya) atau faktor-faktor situasional.

Komunikasi suportif disini sangat penting, karena memegang peranan antara para pengasuh Panti Karya dengan anak asuh. Bagaimana para pengasuh Panti Karya itu sendiri melakukan komunikasi suportif untuk

membentuk kemandirian anak asuh, seperti melakukan interaksi dan pendekatan-pendekatan sehingga dapat memberikan motivasi supaya mereka dapat bersemangat, meningkatkan rasa percaya diri, dan meningkatkan kemampuan yang dimiliki gelandangan, pengemis, dan anak jalanan.

Komunikasi antarpribadi memiliki hubungan atau kaitan yang membentuk komunikasi suportif. Hubungan atau kaitan itu seperti:

1. Membantu, melayani keperluan orang lain, menghibur, membuat percaya diri, dan membentuk mental yang kuat. Memotivasi keperluan penghiburan, pertolongan, pertemanan, merasa diperlukan, dan ingin memperoleh kepuasan, dengan melakukan pembimbingan, pengarahan sikap dan penyesuaian tingkah laku.
2. Kemudian belajar yang meliputi seperti memperoleh pengetahuan tentang diri sendiri, orang lain, dan memperoleh keahlian. Memotivasi rasa ingin tahu, memperoleh pengetahuan dan belajar, meningkatkan pengetahuan individu tentang dirinya dan dunia.
3. Kaitannya yang lain adalah untuk berhubungan atau membentuk hubungan antar pribadi. Motivasinya keperluan untuk berinteraksi dan berhubungan dengan orang lain. Hasilnya pembentukan dan pemeliharaan hubungan, persahabatan, dan kasih sayang.
4. Terakhir adalah untuk mempengaruhi, mengontrol. Motivasinya keperluan untuk mengontrol, mempengaruhi, memperoleh rasa aman (Mundakir, 2006:57-74).

Ciri hubungan antarpribadi yang baik dan berjalan dialogis dan efektif adalah adanya sikap yang deskriptif bukan evaluatif, sikap yang spontan dan sikap profesional bukan sangat yakin. Profesional dimaksudkan sebagai sikap yang tentatif dan terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan (DeVito, 1997:262).

Komunikasi yang digunakan para pengasuh Panti Karya terhadap gelandangan, pengemis, dan anak jalanan, yakni komunikasi verbal dan komunikasi non verbal, dengan tujuan untuk memperlancar penyampaian pesan sehingga komunikasi dapat berjalan dengan baik dan untuk membangun suatu hubungan. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang disampaikan secara lisan dengan menggunakan kata-kata. Komunikasi ini dapat dilaksanakan secara langsung dengan percakapan tatap muka, maupun secara tidak langsung melalui telepon, dan sebagainya. Keuntungan dari komunikasi ini adalah dapat dilakukan secara tepat, langsung, dan jelas, karena proses umpan balik dapat terlaksanakan (Supratiknya, 1995:55). Menurut Perry dan Potter, dalam penggunaan komunikasi verbal yang perlu diperhatikan adalah kemaknaan kata dan bahasa yang digunakan, perbendaharaan kata, kecepatan berbicara, nada suara, kejelasan dan keringkasan, serta waktu dan kesesuaian (Mundakir, 2006:19-20). Sedangkan komunikasi non verbal adalah komunikasi yang terjadi dengan menggunakan mimik atau bahasa tubuh, pantonim, dan bahasa isyarat.

Komunikasi yang tidak melibatkan bicara dan tulisan (Musliha dan Fatmawati, 2009:15).

Komunikasi suportif penting bagi gelandangan, pengemis dan anak jalanan apabila mereka bermasalah dengan hukum, seperti kasus pencurian, penyalahgunaan obat dan zat berbahaya, pemerkosaan, dan eksploitasi seksual komersil. Selain itu komunikasi suportif sangat membantu gelandangan, pengemis, dan anak jalanan dalam membentuk kemandirian mereka untuk melakukan sesuatu dan menyelesaikan masalah. Komunikasi suportif berisi dorongan dan apresiasi sehingga menghasilkan hal-hal positif yang mampu melahirkan suatu kebahagiaan karena terciptanya efektivitas komunikasi, sehingga dapat menciptakan suasana saling mendukung, saling memahami, dan saling membantu.

Komunikasi antarpribadi membentuk komunikasi suportif antara para pengasuh Panti Karya dengan gelandangan, pengemis, dan anak jalanan yang cukup erat dan saling berhubungan. Bertujuan untuk memelihara hubungan yang positif dan pada saat yang sama dapat mengungkapkan masalah yang ada dengan baik. Menghubungkan pesan baru yang disampaikan dengan pesan sebelumnya sehingga dapat meningkatkan interaksi. Adanya sikap mendukung di antara mereka maka tujuan dan harapan dalam membentuk kemandirian gelandangan, pengemis dan anak jalanan dapat tercapai.

Ciri-ciri komunikasi suportif adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan sesuatu kepada orang lain, orang lain tersebut akan memperoleh umpan balik yang jelas dari kita.
2. Memberikan apresiasi/penghargaan memiliki kekuatan yang luar biasa bagi terbangunnya rasa bangga dan percaya diri. Jika sebagai individu, kita lebih banyak memberikan apresiasi pada apa pun yang sedang maupun telah dikerjakan orang-orang di sekeliling kita, besar kemungkinan mereka akan memiliki rasa percaya diri yang tinggi. Lebih dari itu, mereka akan kian termotivasi untuk melakukan hal-hal baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya.
3. Bersikap jujur dan spontanitas yang kita tunjukkan dalam berkomunikasi akan memudahkan pihak lain menangkap fakta dan realita yang sebenarnya. Dan dengan kemampuan ini, pihak lain akan mudah melakukan perbaikan diri ke arah yang lebih sempurna.
4. Bersikap empatik yang merupakan bagian dari kecerdasan emosi sangat membantu pembentukan harga diri seseorang. Karena masing-masing pihak berusaha untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain.
5. Bersikap demokratis untuk memberikan kesempatan kepada pihak lain untuk punya pilihan meningkatkan rasa percaya diri mereka, karena eksistensi mereka diakui dan dihormati. Pihak lain juga merasa diposisikan sebagai manusia yang berkemampuan untuk memilih keputusan yang tepat bagi dirinya. Situasi semacam inilah yang akan mendorong seseorang memiliki tanggung jawab secara pribadi.

(<http://safril-faqat.blogspot.com/2010/12/faktor-faktor-menumbuhkan-hubungan.html#ixzz1BU8BIK1d>). Diakses 17-03-2011.

Menurut Jack R. Gibb (dalam Mundakir, 2006:65-66) mengatakan bahwa ada enam perilaku yang menimbulkan perilaku suportif, yaitu:

1. *Deskripsi*

Deskripsi adalah penyampaian penjelasan tentang perasaan dan persepsi seseorang tanpa ada unsur penilaian. Mendeskripsikan seseorang tentang sesuatu merupakan bentuk penghargaan dan perhatian kepada mereka.

2. *Orientasi Masalah.*

Orientasi masalah adalah upaya untuk memecahkan masalah dengan mengkomunikasikan persoalan kepada orang lain untuk bekerja sama mencari pemecahannya. Dalam orientasi masalah kita tidak mendikte alternatif yang kita tawarkan namun kita menawarkan, dan mengajak orang lain untuk bersama-sama mencari, menetapkan dan memutuskan cara apa yang paling tepat untuk mencapai tujuan bersama.

3. *Spontanitas.*

Spontanitas merupakan respon langsung, jujur dan bebas dari motif yang tersembunyi. Spontanitas menunjukkan karakter dan kejujuran seseorang. Mereka akan lebih membuka diri dalam berkomunikasi dengan orang seperti ini.

4. *Empati.*

Empati merupakan sikap memahami orang lain, tidak secara emosional, menempatkan diri secara imajinatif pada posisi orang lain. Empati menimbulkan rasa percaya dan mengembangkan sikap sportif dalam berkomunikasi.

5. *Persamaan.*

Persamaan adalah tidak membeda-bedakan satu dengan yang lain akan membuka kran komunikasi. Sikap tersebut dapat meningkatkan harga diri dan menghilangkan perasaan rendah diri orang lain. Dalam sikap persamaan, Anda tidak mempertegas perbedaan. Status boleh jadi berbeda, tetapi komunikasi Anda tidak vertikal. Anda tidak menggurui, tetapi berbincang pada tingkat yang sama. Dengan persamaan, Anda mengomunikasikan penghargaan dan rasa hormat pada perbedaan pandangan dan keyakinan.

6. *Provisionalisme*

Provisionalisme adalah kesediaan meninjau kembali pendapat orang lain hingga memunculkan kesadaran bahwa manusia tidak ada yang sempurna. Pendapatnya yang diyakininya bisa benar tapi juga bisa salah sehingga tidak menutup informasi yang disampaikan oleh orang lain.

Komunikasi suportif adalah bagaimana individu berinteraksi dan komunikasi dengan memberi semangat dan dorongan antara dua orang atau lebih. Dalam kegiatan ini terjadi suatu proses psikologis yang bisa mengubah sikap, pendapat, atau perilaku orang yang sedang melakukan interaksi tersebut. Komunikasi suportif bisa terjadi secara kebetulan di antara peserta yang identitasnya kurang jelas. Sedangkan pengaruh atau akibat dari komunikasi suportif tersebut bisa disengaja dan tidak disengaja. (<http://research.amikom.ac.id/index.php/AKM/article/view/626>). Diakses 21-03-2011.

Menurut Jalaluddin Rakhmat (2007) tanda-tanda komunikasi suportif antara lain sebagai berikut :

1. Deskripsi
 - a. *Hindari kata sifat dan gunakan kata kerja.* Misalnya, jangan berkata, “kamu pemalas!” Katakan, ”kamu tidak mengerjakan pekerjaan rumahmu berkali-kali”. Sebagai ganti kalimat “Kamu ngelantur”, Anda katakan, “Kamu berpindah-pindah topik,” dan lain-lain.
 - b. *Gunakan pernyataan yang spesifik dan konkret.* Misalnya: “Saya keluar rumah satu jam saja” lebih baik daripada, “Saya keluar sebentar”
 - c. *Gunakan “I-Message”, pesan-aku.* Misalnya: Pembicaraan bapak tidak sistematis (disebut komunikasi defensif), “Saya tidak dapat mengikuti pembicaraan bapak” (disebut you-message/komunikasi suportif).
2. Orientasi Masalah
 - a. Perhatikan sumbangan gagasan dari siapa pun. “Menurut pendapatmu, apa cara terbaik untuk memecahkan masalah ini?”
 - b. Berikan kesempatan kepada pembicara untuk menyelesaikan pembicaraannya.
 - c. Hindari kata-kata yang mengancam, memaksa, dan menyudutkan
 - d. Berikan apresiasi paling tidak pada keberaniannya menyampaikan pendapat.
3. Spontan
 - a. Terus terang agar terang terus. Orangtua jujur tidak akan mengalami kesulitan dalam meyakinkan anaknya.
 - b. Hindari segala macam teknik memanipulasi kawan komunikasi kita, yang berarti tidak berbohong kecuali dalam situasi yang betul-betul mendesak.
4. Empatis
 - a. Usahakan secara emosional “mengalami” apa yang dialami anak. Rasakan apa yang dirasakannya dan letakkan posisi anda pada posisinya.
 - b. Berkomunikasilah dengan setiap orang dengan menghadirkan seluruh dirimu. Berikan perhatian tulus dan tunjukkan reaksimu pada kalimat-kalimat yang disampaikannya.
5. Demokratis
 - a. Dorong umpan balik (komunikasi dua arah). Lakukanlah dialog, hindari monolog. Anak harus “dipancing” untuk memberikan umpan balik pada pembicaraan kita dan tanyakan apakah mereka memahami istilah atau kata-kata yang kita gunakan.

- b. Berikan kesempatan bicara yang sama. Periksa apakah kita tidak kebanyakan berbicara
 - c. Tunjukkan penghormatan dan penghargaan kita kepada anak. Kita perlakukan anak sebagai pesona, bukan sebagai objek.
 - d. Tegaskan persamaan dalam bersikap dan berbicara, perlakukan mereka secara merata.
6. Provisional
- a. Tunjukkan sikap terbuka dan kesediaan untuk menerima perbedaan pendapat
 - b. Yakini bahwa pendapat kita bersifat tentatif, yang berarti kesediaan kita untuk menerima kritik
 - c. Bahas setiap masalah dan hindarkan pemihakan pada setiap pendapat (<http://mengembangkan-kecerdasan-spiritual-anak-sejak-dini/>). Diakses 14 Juli 2011.

Kemandirian menurut Watson dan Lindgern adalah pengambilan inisiatif, mengatasi hambatan, melakukan sesuatu dengan tepat dan gigih dalam usahanya untuk melakukan aktivitasnya sendiri tanpa bantuan orang lain (dalam Juliani, 2000:26). Ada lima komponen kemandirian, yaitu :

- 1) Inisiatif. Dalam faktor inisiatif termasuk juga kemampuan untuk berpikir dan bertindak secara original dan kreatif.
- 2) Bebas. Bebas yang dimaksudkan ditunjukkan dengan tindakan yang dilakukan atas kehendak sendiri, bukan karena orang lain dan tidak tergantung kepada orang lain.
- 3) Progresif dan ulet ditunjukkan dengan adanya usaha untuk mengejar prestasi yang mendasarkan pada perencanaan dan harapan-harapan yang riil dan penuh ketekunan.
- 4) Kemantapan diri mencakup aspek rasa percaya diri, penerimaan diri, dan memperoleh kepuasan atas usahanya sendiri.

5) Pengendalian diri. Faktor pengendalian diri meliputi perasaan mampu mengatasi masalah yang dihadapi, mampu mengendalikan tindakan, mampu mempengaruhi lingkungan atas usahanya sendiri (<http://222.124.96/~zudha/file/KORAN%20-%20Kemandirian%20Pria%20Wanita%20Seimbang.pdf>). Diakses 2 Agustus 2011.

Salah satu kriteria orang mandiri adalah dapat mengatualisasikan dirinya (*self actualized*) tidak menggantungkan kepuasan-kepuasan utama pada lingkungan dan kepada orang lain. Mereka lebih tergantung pada potensi-potensi mereka sendiri bagi perkembangan dan kelangsungan pertumbuhannya (<http://www.damandiri.or.id/file/ratnasuhartiniairbab1.pdf>). Diakses 2 Agustus 2011.

E. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati masalah dan mencari jawaban atau untuk mengkaji topik penelitian (Mulyana, 2010:145).

1. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif untuk mengungkapkan suatu fakta atau peristiwa sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan dan permasalahan yang mungkin dihadapi. Ada pun sasarannya adalah anak jalanan dan gelandangan yang dibina di Panti Karya Karanganyar. Tujuan dari penelitian deskriptif untuk mengumpulkan informasi yang aktual secara rinci yang

menggambarkan gejala yang ada, untuk mengidentifikasi masalah, dan juga untuk membuat perbandingan atau evaluasi.

Penelitian yang bersifat deskriptif memberikan gambaran yang secermat mungkin mengenai individu keadaan gejala atau kelompok (Koentjaraningrat, 1994:30).

Ciri-ciri penelitian deskriptif adalah memusatkan diri pada masalah-masalah yang ada pada masa sekarang dan data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan kemudian dianalisis (Surachmad, 1990:39).

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

a. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah proses tanya jawab secara langsung dengan subyek penelitian dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan baik yang telah digariskan maupun yang dilakukan secara spontan. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dengan cara bertanya langsung kepada responden. Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan tanggapan dari responden secara bebas, jadi jawaban responden tidak dibatasi (Mulyana, 2010:180-183). Dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara tidak terstruktur atau

terbuka secara mendalam, dimana pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film (Sugiyono, 2009:240).

3. Informan Penelitian

Adapun Informan dalam penelitian ini yakni empat orang, yang terdiri dari dua dari pengasuh Panti Karya (Bapak Toto Sudiyatno dan Bapak Prihadi Hermantoro) dan dua anak asuh (Yanawati dan Ani).

4. Teknik Analisa Data

Analisa data adalah upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain (Noeng Muhajir, 1998:104). Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model Milles dan Huberman yang disebut dengan interactive model of analysis. Model ini terdiri dari tiga komponen pokok yaitu, data reduction, data display, dan data conclusion drawing.

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data adalah merangkum dan memilih hal-hal yang pokok serta memfokuskan pada hal-hal yang penting dari data yang diperoleh sehingga akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti melanjutkan pengumpulan data berikutnya (Sugiyono, 2009:247).

Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, dan penyederhanaan data. Reduksi data bagian dari analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.

b. Data Display (Penyajian Data)

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan hubungan antar kategori dengan teks yang bersifat naratif sehingga akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja berikutnya (Bungin, 2011:144-154).

Dalam penelitian ini data disajikan dengan bentuk kalimat yang disusun secara logis dan juga sistematis supaya mudah dimengerti dan mengacu pada rumusan masalah yang digunakan sebagai pertanyaan penelitian. Dengan demikian data yang tersaji merupakan deskriptif mengenai kondisi yang menceritakan dan menunjuk pada permasalahan yang ada.

c. Conclusion Drawing

Conclusion drawing atau verification adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal masih bersifat sementara dan akan berubah apabila ditemukan bukti-bukti yang kuat dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Kesimpulan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi suatu obyek yang sebelumnya masih samar-samar sehingga setelah diteliti akan menjadi jelas, dapat pula berupa hubungan interaktif atau kausal dan juga teori atau hipotesis.

d. Lokasi Penelitian

Peneliti mengambil lokasi penelitian di Panti Karya Karanganyar di Jalan Karanganyar, Brontokusuman, Kecamatan Mergangsan, Kota Yogyakarta.

5. Teknik Keabsahan Data

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2009:241). Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber data.