

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Krisis ekonomi yang melanda negeri ini sejak 1997 seakan tak pernah mau surut. Meningkatnya angka pengangguran menimbulkan masalah baru bagi pemerintah. Pengangguran berujung pada kemiskinan yang akhirnya berakibat banyaknya eksploitasi anak di bawah umur untuk terjun ke jalanan, demi mendapatkan uang koin dan sesuap nasi, anak-anak jalanan itu merelakan kulitnya terbakar akibat sengatan sinar matahari. Titik utama para anak jalanan di bawah umur yang menjadi pengamen adalah di pertigaan Jalan Adi Sucipto (depan Kampus UIN Sunan Kalijaga). (Data Dinas Sosial DIY, 2009)

Realitas kehidupan anak jalanan di Jogja terus memprihatinkan, kebanyakan dari mereka berasal dari Gunung Kidul, Solo, Purworejo, Bantul, Magelang, Cilacap, Blitar, Palembang dan kota-kota sekitar Jogja. Jika kita melintas di jalan Adi Sucipto, tepatnya di pertigaan *traffic light* Kampus UIN Sunan Kalijaga, kita akan melihat anak-anak dengan memegang sebuah kantong plastik atau bekas kaleng minuman yang kemudian disodorkan kepada para pengguna jalan yang sedang berhenti. Terlihat dari kejauhan beberapa ibu dari mereka sedang asyik bersenda gurau dengan sesama ibu anak jalanan, namun jika kita mau teliti melihatnya, sebenarnya perempuan-perempuan tersebut juga telah mengawasi anak-anak mereka yang sedang mencari “dermawan dadakan”.

Ironisnya, mereka yang rata-rata usianya masih belia itu mengaku nekat menjadi pengamen karena atas dorongan orang tua dan pengaruh dari teman-teman mereka yang lebih dulu telah menjadi pengamen jalanan.

Anak jalanan adalah sebuah istilah umum yang mengacu pada anak-anak yang mempunyai kegiatan ekonomi di jalanan, namun masih memiliki hubungan dengan keluarganya. Ditengah ketiadaan pengertian untuk anak jalanan, dapat ditemui adanya pengelompokan anak jalanan berdasar hubungan mereka dengan keluarga. Pada mulanya ada dua kategori anak jalanan, yaitu *children on the street* dan *children of the street*. Namun pada perkembangannya ada penambahan kategori, yaitu *children in the street* atau sering disebut juga *children from families of the street*.

Pengertian untuk *children on the street* adalah anak-anak yang mempunyai kegiatan ekonomi di jalanan yang masih memiliki hubungan dengan keluarga. Ada dua kelompok anak jalanan dalam kategori ini, yaitu anak-anak yang tinggal bersama orangtuanya dan senantiasa pulang ke rumah setiap hari, dan anak-anak yang melakukan kegiatan ekonomi dan tinggal di jalanan namun masih mempertahankan hubungan dengan keluarga dengan cara pulang baik berkala ataupun dengan jadwal yang tidak rutin. *Children of the street* adalah anak-anak yang menghabiskan seluruh atau sebagian besar waktunya di jalanan dan tidak memiliki hubungan atau ia memutuskan hubungan dengan orangtua atau keluarganya.

Children in the street atau *children from the families of the street* adalah anak-anak yang menghabiskan seluruh waktunya di jalanan yang berasal dari keluarga yang hidup atau tinggalnya juga di jalanan.

Jumlah anak jalanan yang berkeliaran di kota Yogyakarta semakin meningkat. Peningkatan tersebut sangat terasa pada 2009 ini. Sejak awal tahun 2009, Dinas Ketertiban telah menjaring sebanyak 1.363 anak dari penduduk asli Yogyakarta maupun luar kota Yogyakarta (Data Kepala Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta). Jumlah 1.363 anak jalanan tersebut, hanya 312 anak jalanan (22,18%) yang merupakan penduduk kota Yogyakarta. Kemudian sebanyak 967 anak (70,98%) berasal dari luar Yogyakarta, dan sisanya tidak jelas. Anak jalanan yang usianya anak-anak jumlahnya 370 orang, sedangkan yang berusia dewasa jumlahnya 809 orang (*Data Dokumentasi Dinas Sosial DIY, 2009*).

Menekan keberadaan anak jalanan di Kota Yogyakarta, Dinas Sosial memasang papan pengumuman di sejumlah titik. Papan pengumuman itu berisi himbauan agar para pengguna jalan tidak memberikan sumbangan dalam bentuk apapun kepada anak jalanan. Papan pengumuman sudah di pasang di 16 titik dan tersebar di kota Yogyakarta. Hal ini berarti bahwa Yogyakarta surganya anak jalanan, itu selalu diucapkan anak – anak jalanan/ komunitas jalanan dari luar kota Yogyakarta saat mereka menggelandang/

Anak perempuan yang mengaku bernama Gina misalnya, dirinya bergabung dengan anak-anak jalanan itu sekitar 5 tahun lalu. Ia mengisahkan, saat di rumahnya di Wonosari Gunungkidul, tepatnya bulan Juli 2005 orang tuanya didatangi seorang wanita yang tak lain adalah tetangganya sendiri. Wanita tersebut berbincang-bincang dengan ibu dari Gina dan bercerita bahwa dirinya beserta anak perempuannya sudah 4 tahun telah bekerja di Jogja dengan menjadi pengamen. (*Wawancara, Gina 5 maret 2010*)

Wanita itu mengatakan, bahwa ia mengamen sehari berhasil mengumpulkan uang kurang lebih Rp 70 ribu/ hari, ia tidak memiliki modal apa pun kecuali hanya sebuah kantong plastik dan tutup botol yang didesain sedemikian rupa agar menghasilkan suara untuk mengetuk hati "dermawan dadakan". Dirinya rela melakukan pekerjaan tersebut karena menjadi pengamen tidak menguras tenaga dan sama sekali tidak bermodal uang. Tapi, dirinya harus merelakan kulitnya menjadi menghitam akibat sengatan sinar matahari.

Berdasarkan cerita itulah, akhirnya ibu Gina mengajak dirinya untuk mencoba menjalani kehidupan di jalanan, seminggu menjadi pengamen, ibu Gina berpikir ternyata apa yang diceritakan tetangganya itu benar, selama seminggu ia telah berhasil mengumpulkan uang sebesar Rp 350 ribu. Jika ia berada di kampung sudah pasti tidak akan bisa mengumpulkan uang sebesar itu, karena pekerjaan itu dianggap ringan dan menghasilkan uang banyak, akhirnya hingga sekarang pekerjaan menjadi pengamen tetap dijalani.

Tiap hari Gina menghabiskan waktunya di jalanan, malam Gina dan ibunya bergabung dengan teman-temannya di Bantaran Kali Gajahwong, tepatnya di bawah kolong jembatan sebelah museum Affandi. walaupun Gina belum pernah mengenyam pendidikan formal, beruntung ada Rumah Singgah HAFARA, Bantul, Yogyakarta.

Melihat hal diatas tentulah sangat diperlukan suatu wadah untuk dapat membimbing dan membina anak jalanan agar tidak terjun kejalanan lagi dan anak jalanan dapat tumbuh rasa percaya dirinya serta dapat bermasyarakat dengan lingkungan sekitar. Dalam hal ini Rumah Singgah HAFARA adalah Lembaga sosial yang bergerak dibidang pembinaan anak jalanan melalui pembinaan usaha ekonomi produktif yang memiliki tujuan untuk mengentaskan anak jalanan dari jalanan, membina mental dan menjadikan anak jalanan mampu mandiri dan percaya diri, memberdayakan anak jalanan dari yang dulunya anak jalanan menjadi mitra masyarakat, membantu masyarakat penyandang masalah kesejahteraan sosial dalam pendampingan sosial maupun kesehatan, serta memfasilitasi PMKS yang mau berkembang dengan UEP.

Organisasi HAFARA pertama kali didirikan oleh Emha Ainun Najib dan komunitas Mocopat Syafa'at serta Kyai Kanjeng pada tanggal 17 November 2005 di TKIT Al-Hamdulillah yang berlokasi desa Tamantirta Kasihan Bantul Yogyakarta. Sebagian dari pendiri HAFARA adalah anak-anak jalanan yang pernah merasakan pahit getirnya hidup di jalanan serta

Nama HAFARA merupakan nama yang diberikan oleh Emha Ainun Najib yang merupakan kepanjangan dari "Hadza Min Fadli Rabbi" yang berarti kemurahan hati tuhan. Tujuan dari HAFARA adalah pengentasan kesejahteraan sosial bagi masyarakat penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS). Lembaga Sosial HAFARA adalah sebuah Organisasi sosial yang bergerak di bidang pengentasan dan pemberdayaan komunitas anak jalanan serta Kaum Dhuafa dan sekarang ini HAFARA menangani 87 anak jalanan (*Wawancara, Chabib Wibowo, 27 Febuari 2010*).

Kegiatan-kegiatan pembinaan yang dilaksanakan di rumah singgah HAFARA antara lain :

1. Penjangkauan
2. Penerimaan di rumah singgah
3. Bimbingan Motivasi
4. Bimbingan Mental
5. Bimbingan Agama (Spiritual)
6. Pendampingan sosial di bidang kesehatan
7. Terminasi

Disamping itu, pemberian bekal kepercayaan diri juga dilakukan oleh Rumah Singgah HAFARA melalui Pendidikan bimbingan belajar dalam Sekolah Rakyat Tunas Mandiri yang memberikan program bimbingan belajar yang diperuntukkan bagi anak jalanan dan anak-anak kurang mampu disekitar

Dengan adanya kegiatan ini diharapkan dapat membantu menyelesaikan permasalahan pendidikan yang terjadi khususnya di Tamantirto, dengan melaksanakan program layanan pendidikan tersebut.



Sumber: Dokumentasi Anak Asuh Hafara, 2010

Adapun beberapa kegiatan rutin yang dilakukan HAFARA Yogyakarta adalah:

1. Sholat Jama'ah, Ngaji ba'da maghrib, mujahadah malam jum'at, zibaiyyah (sholawat) malam Ahad.
2. Sosialisasi Pemberdayaan orang terlantar.
3. Silaturahmi rumah singgah se-Yogyakarta.
4. Outbond di sekitar lingkungan HAFARA Yogyakarta.

HAFARA merupakan wadah berkumpulnya anak-anak jalanan yang mencangkup skala se-Provinsi yang ada di Yogyakarta, yang berlokasi di Jarak Dantul, tamantirto di Gunung Tamantirto, Kesiban, Dantul, Yogyakarta

Anak asuh yang tergabung dalam HAFARA ini memiliki latar belakang yang berbeda-beda, seperti halnya anak asuh dari kalangan Broken Home, Yatim Piatu, dan sejak kecil ditinggal ibu bapaknya. Oleh sebab itu dalam keseharian khususnya dalam hidup bersama dengan orang lain yang tidak tinggal dipanti, kadang mereka merasa minder karena mereka tidak bisa merasakan kasih sayang dari orangtua mereka.

Organisasi HAFARA pernah mendapatkan Satya Lencana Kebaktian sosial dari Presiden Republik Indonesia sebagai Orsos yang dapat menangani anak jalanan dan gelandangan pada tahun 2010 yang bersifat Nasional, serta pernah mendapatkan penghargaan sebagai organisasi sosial berprestasi dengan kategori spesifikasi penilaian penanganan anak jalanan di luar Panti oleh Presiden Republik Indonesia pada tahun 2009.

Di dalam Rumah Singgah HAFARA Yogyakarta ini memiliki struktur organisasi yang jelas dan adanya pembina yang bertugas untuk membina para anak jalanan dalam menumbuhkan rasa percaya diri, agar mereka mempunyai mental yang kuat, motivasi serta ketrampilan sehingga untuk kedepannya mereka (anak jalanan) bisa berwirausaha, bermasyarakat dan meninggalkan mengemis yang selama ini menjadi tumpuhan mereka.

Dalam mengasuh anak jalanan di HAFARA ini dibutuhkan keikhlasan dan kesabaran, keikhlasan untuk melatih dan memotivasi supaya lebih berani dan percaya diri dalam bersikap, tentunya seorang pengasuh atau orang tua asuh bagi anak-anak jalanan di Rumah Singgah HAFARA Yogyakarta tersebut sangat berperan penting dalam mendidik atau mengasuh serta

mengubah sikap dan cara pandang. Untuk mengubah dan membina mental jiwa anak asuh, tentunya sangat diperlukan sikap suportif (Mendukung) yang artinya sikap untuk mengurangi melindungi diri (*defensif*) dalam komunikasi yang terjadi dalam interaksi sosial (Jack R. Gibb, 1961) dalam Mundakir (2006). Dengan kata lain, sikap suportif merupakan sikap dimana seseorang berusaha menerima pesan orang lain dengan mengedepankan hubungan saling menghargai, agar mental, jiwa berani, dan rasa percaya diri anak asuh dapat tumbuh sehingga ia dapat berinteraksi kemasyarakat.

Komunikasi Suportif merupakan komunikasi yang tepat untuk mendukung dan menyemangati mereka dalam mewujudkan rasa percaya diri, mental serta keberhasilan dan keefektifan dalam menjalin hubungan yakni antara pengasuh dan anak asuh.

Keluarga, Sekolah, dan masyarakat adalah tiga lingkungan yang sangat ikut berperan dalam tumbuh kembang anak, akan tetapi keluarga dalam hal ini adalah pengasuh yang membina anak sehingga dapat hidup lebih berani dan percaya diri dalam menghadapi segala sesuatu tanpa selalu bergantung pada orang dewasa dan selalu memotivasi agar anak-anak tersebut memiliki rasa percaya diri yang kuat. (*Wawancara, Chabib Wibowo Selaku Ketua Lembaga Hafara pada tanggal 9 Maret 2010*).

Dalam menumbuhkan rasa percaya diri pada anak jalanan di Rumah Singgah HAFARA Yogyakarta, diperlukan pemberian semangat dan dorongan yang simultan pada anak-anak asuh agar lebih tanggap, berani dalam

Komunikasi suportif sangatlah diperlukan untuk mendukung dalam menumbuhkan rasa percaya diri yang kuat dengan tujuan menjadikan anak-anak tersebut percaya diri dimanapun mereka berada. Maka komunikasi suportif berperan dalam membantu usaha menumbuhkan rasa percaya diri, dimana pengasuh dapat memberi motivasi dan begitu juga anak asuh mendapatkan motivasi atau dorongan semangat untuk menjadi anak yang optimis dan percaya diri.

Keseharian hidup anak-anak asuh HAFARA Yogyakarta banyak memiliki fenomena, misalnya yang pernah terjadi di HAFARA sebagai berikut:

Seorang anak jalanan yang bernama Nur, "didalam Hafara ibu nya membuka warung Angkringan, dalam proses penjualannya ia tidak mau membantu orang tuanya berjualan ataupun mengangkat-ngangkat perlengkapan angkringan, akhirnya ia ditanya seorang pengasuh, mengapa ia tidak mau membantu, lalu ia menjawab, Jika ia menjadi penjual ia malu dan minder kepada orang-orang. Lalu pengasuh memberi masukan dan memotivasi dukungan," jangan minder karena itu pekerjaan yang halal dan membantu orangtua mu". Lalu dengan sedikit demi sedikit, hari demi hari, akhirnya si Nur menjadi mau membantu orangtuanya dalam berjual angkringan.

Dengan kasus di atas, untuk memberikan rasa semangat dan percaya diri diperlukan pendekatan secara suportif dan terbuka dalam hal ini. Salah satu caranya adalah dengan membangun rasa saling percaya, pengertian, memahami masalahnya serta memberikan solusi dengan sikap dukungan

Anak jalanan akan merasa minder, kurang percaya diri jika merasa ada kekurangan pada dirinya sendiri terlebih - lebih jika ia berkumpul dengan masyarakat. Jika hal ini terjadi pada mereka bisa menimbulkan keinginan untuk menutup diri, selain karena konsep diri yang negatif timbul dari kurangnya kepercayaan kepada kemampuan mereka sendiri. Orang yang tidak menyenangi dirinya sendiri merasa bahwa dirinya tidak akan mampu mengatasi persoalan. Orang yang kurang percaya diri akan cenderung sedapat mungkin menghindari situasi komunikasi.

Fenomena tersebut menjadikan anak jalanan sebagai individu yang banyak menghadapi masalah, kemampuan berfikir mereka lebih dikuasai oleh emosional, sehingga kurang mampu menyesuaikan dengan pendapat orang lain. Oleh karena itu untuk dapat mengatasi ketakutan dan kegalauan atas semua perubahan baik fisik maupun psikis, serta mampu melaksanakan tugas perkembangan pada anak jalanan, hendaknya anak jalanan mampu mengenali, memahami, menerima keadaan dirinya, yang tentunya saja sangat membutuhkan pengertian dan dukungan dari pihak pengasuh.

Dalam keseharian anak jalanan banyak kejadian-kejadian yang didapatkan, untuk itu peran pengasuh sangat di perlukan untuk memberikan motivasi dukungan agar anak asuh dapat percaya diri. Seperti hal nya contoh kasus ini:

“Seorang anak jalanan yang bernama Feri, suatu hari ia memakai sepeda milik HAFARA Yogyakarta. Dengan sangat senang bermainlah ia dengan teman-teman diluar lingkungan HAFARA, lalu dipinjamkanlah sepedanya itu dengan teman luarnya. Tiba-tiba sepedanya itu dibawa kabur oleh teman luarnya itu. Padahal ia tau bahwa itu adalah sepeda yang sangat berharga, dengan tidak adanya mental

dan kepercayaan diri yang dia miliki, dia mendiamkan hal ini. Dan akhirnya sepeda itu dibawa kabur oleh teman luarnya itu, Lalu Pembina menanyakan kemana sepeda itu, lalu ia langsung murung dan menceritakannya”.

Terlihat dalam kasus ini Pengasuh harus memberikan motivasi, bimbingan, nasihat-nasihat agar anak asuh tersebut dapat mengetahui yang mana hak dia, dan yang mana kewajiban dia. Sebab jika anak sudah hilang rasa percaya dirinya, maka pengasuh harus benar-benar mendidik dengan memberikan arahan, masukan, serta suport yang maksimal.

Pembentukan rasa percaya diri anak jalanan yang berujung pada kemandirian tidak bisa lepas dari peran, turut campur pengasuh dan orang tua. Dalam hal ini pengasuh HAFARA Yogyakarta merupakan sebuah lingkungan yang paling awal untuk membantu anak jalanan mendapat rasa aman, dihargai, diterima sehingga akan berdampak positif dalam perkembangan jiwa anak jalanan. Dengan adanya komunikasi suportif antara pengasuh dan anak jalanan mampu membantu pengasuh dan anak jalanan, dalam menghadapi masalah. Permasalahan yang muncul pada diri anak jalanan dapat juga dipengaruhi oleh kurangnya komunikasi dengan orang lain.

Hal ini dikarenakan kurang adanya keterbukaan antara pengasuh dengan anak jalanan dan kurangnya pengetahuan yang dimiliki pengasuh atau terhambat oleh sopan santun atau rasa malu. Kesenjangan yang sering berkembang antara anak jalanan dan pengasuh menghalangi anak jalanan bertanya mengenai perubahan yang terjadi pada dirinya.

Perubahan yang terjadi dapat mempengaruhi kepercayaan diri anak jalanan karena kurangnya informasi yang diterima. Untuk menghindari ini

maka sebaiknya perlu adanya komunikasi suportif antara pengasuh dan anak jalanan.

Realitas kehidupan anak jalanan memang banyak memiliki fenomena, seperti halnya, contoh kasus ini :

Seorang bapak yang bernama Harun, ia dan istrinya merupakan anak jalanan yang tinggal di Hafara, suatu hari istrinya sakit dan dirawat di Rumah sakit, dengan mendapat bantuan dari Pemerintah. Lalu dari Pembina Hafara menyuruh Pak Harun untuk menjaga istrinya yang dirawat di Rumah Sakit, baru 1 hari di rawat Pak Harun kabur dari Rumah sakit, ia menyangka biaya perawatan istrinya dari dia, padahal Pak Chabib sudah cerita ke Pak Harun tentang biaya sudah ditanggung oleh Pemerintah. Terlihat ia tidak percaya diri benar, dengan berbicara dengan susternya saja ia murung dan duduk memojok. Lalu dicarilah bapak itu, ternyata pihak Hafara menemukan bapak itu di Alun-alun utara, dan akhirnya Pak Harun dimasukkan ke Hafara lagi dan pengasuh memberikan nasihat, arahan, motivasi dan dukungan, akhirnya ia mau menjaga istrinya lagi.

Melihat kasus ini komunikasi suportif sangat berperan dengan mengharapkan dapat munculnya keterbukaan, rasa percaya diri dan dukungan dalam menghadapi permasalahan khususnya anak asuh dengan pengasuh. pengasuh lebih terbuka dalam memberikan pengarahan, informasi, dan memberikan kesempatan pada anak, agar anak mau bercerita tentang keadaan dirinya. Pengasuh juga harus berusaha menunjukkan empati dan perhatian terhadap kesulitan anak jalanan dan adanya respon yang baik terhadap permasalahan yang dihadapi anak jalanan. Dengan adanya komunikasi suportif yang baik antara pengasuh dan anak jalanan dalam menghadapi permasalahan anak jalanan khususnya masalah kepercayaan diri, maka diharapkan pengasuh mampu mengatasi rasa kurang percaya diri pada jiwa anak jalanan dengan

Adapun alasan peneliti tertarik meneliti komunikasi Suportif di Rumah Singgah HAFARA ini, yaitu, karena Rumah Singgah HAFARA ini berbeda dengan Panti Sosial lainnya, contohnya dalam proses penjangkauan (menjaring) anak-anak dijalanan hal ini dilakukan dengan cara mantan-mantan anak jalanan yang sudah tertampung di HAFARA ini diturunkan langsung ke jalanan untuk mengajak anak-anak di jalanan tersebut untuk masuk di HAFARA, berbeda dengan Panti yang lain, seperti kita ketahui dengan menurunkan Polisi Pamong Praja, hal ini jika dalam melakukan razia anak jalanan pasti akan kabur, namun jika anak-anak HAFARA Yang diturunkan mereka pasti mau mengikutinya ke HAFARA Yogyakarta.

Selain itu, dalam upaya menumbuhkan rasa percaya diri pada anak asuh, pengasuh di HAFARA pun menggunakan beberapa pola perilaku untuk memahami karakter jiwa anak asuh seperti memahami : 1. Deskripsi 2. Orientasi Masalah 3. Spontanitas 4. Empati 5. Persamaan 6. Provisionalisme. Serta pengasuh berperan sebagai orang tua mereka dengan memberikan bimbingan, motivasi, serta keterampilan yang dapat melatih rasa percaya diri anak asuh.

Komunikasi yang dilakukan dalam Penjangkauan ini berbeda dengan Panti Asuhan yang lainnya. Hal ini terlihat dalam memberikan Komunikasi Suportifnya pengasuh menggunakan cara mengajak untuk melakukan kegiatan Religi, pengasuh selalu mengumpulkan anak-anak jalanan tersebut dengan membuat lingkaran, lalu pengasuh mengajarkan untuk merenungkan diri,

Flashback melihat dirinya. Contohnya, Pengasuh memberikan perbandingan Yin dan Yang, dengan memberikan gambaran-gambaran yang mana perbuatan yang positif dan negatif, lalu memberikan pola meditasi, melakukan wirid, dan Solat berjama'ah, proses dari situlah aura-aura, kekuatan positif akan muncul dan cahaya-cahaya penerangan akan masuk kedalam pikiran anak-anak asuh di Rumah Singgah HAFARA tersebut, hal itu dapat membuat mereka merenungi kehidupannya, dan dari situlah mental anak-anak akan terasah, setelah itu semua di dapatkan barulah cara dari hati ke hati dilakukan, logika diaplikasikan.

Setelah rasa percaya diri anak asuh timbul, maka di Rumah Singgah HAFARA Yogyakarta ini pun memfasilitasi Minat bakat anak-anak asuh tersebut dengan melalui pembinaan usaha ekonomi produktif yang artinya setelah anak jalanan tersebut di bina, di bimbing, mental dan rasa percaya diri terbentuk, maka dari Pihak HAFARA Yogyakarta memberikan fasilitas yang melatih kreatifitas dan kerja tim mereka. Contohnya di HAFARA Yogyakarta memiliki usaha dan kegiatan seperti warung angkringan, tambak ikan, ternak sapi, ternak kambing, Koperasi usaha perkebunan, pelatihan musik tari

Percaya Diri

Kepercayaan diri menurut Jacinta F. Rini dalam artikelnya adalah sikap positif seorang individu yang memungkinkan dirinya untuk mengembangkan penilaian positif baik terhadap diri sendiri maupun terhadap lingkungan dan situasi yang dihadapinya (www.e-psikologi.com/dewasa/artikel memupuk rasa percaya diri oleh Jacinta F. Rini/ akses 03 Agustus 2011).

Sedangkan kurang percaya diri berarti selalu menutup diri, selain karena konsep diri yang negatif timbul dari kurangnya percaya kepada kemampuan sendiri (Jalaluddin Rakhmat, 2005 : 108). Orang yang kurang percaya diri akan cenderung sedapat mungkin menghindari situasi komunikasi, ia takut orang lain akan mengejeknya atau menyalahkannya. Ketakutan untuk berkomunikasi. Orang yang seperti ini menurut Rakhmat dikenal sebagai *communication apprehension*. Orang yang aprehensif dalam komunikasi, akan menarik diri dari pergaulan, berusaha sekecil mungkin berkomunikasi hanya akan berbicara apabila terdesak. Tentu tidak semua aprehensif komunikasi disebabkan kurangnya percaya diri tetapi diantara berbagai faktor, percaya diri adalah yang paling menentukan.

Melihat pernyataan Jalaluddin Rakhmat dan Jacinta bahwa orang yang tidak percaya diri akan cenderung menghindar dari lingkungan dan takut untuk berkomunikasi dengan orang lain dan jadi dapat disimpulkan bahwa orang yang percaya diri akan lebih mudah beradaptasi dalam pergaulan karena merasa enjoy dan nyaman, tidak kaku bila bergaul, lebih optimis dalam

... dan lebih mudah beradaptasi dengan kemampuan yang dimiliki. Orang

yang percaya diri lebih cenderung lebih dapat mengendalikan dirinya dan mampu mengontrol perasaan cemas ketika berkomunikasi dengan orang lain. Hal ini seperti di ungkapkan De Vitto (1997:264) yang menurutnya komunikator yang efektif memiliki kepercayaan diri sosial, perasaan cemas tidak mudah dilihat orang lain. Komunikator yang efektif selalu merasa aman dengan orang lain dan merasa nyaman dalam situasi komunikasi pada umumnya.

Jadi orang yang percaya diri akan cenderung memiliki daya dan kemampuan untuk melakukan sesuatu tanpa merasa canggung pada orang lain begitu juga orang yang percaya diri lebih mudah menghadapi masalah dengan santai. Tidak merasa takut pada orang lain untuk mengejeknya, cenderung lebih berani untuk mencoba sesuatu yang baru. Tidak takut akan resiko yang akan dihadapi.

Tidak percaya diri bukanlah permasalahan yang dimiliki orang dewasa saja akan tetapi anak-anak usia pertumbuhan juga banyak yang mempunyai masalah kepercayaan diri. Banyak penyebab dari munculnya ketidakpercayaan diri pada anak. Ada keyakinan dari masyarakat yang sudah melekat pemikiran masyarakat awam bahwa mereka meyakini kalau perhatian yang berlebihan pada anak akan berdampak negatif dikemudian hari. Sehingga tidak jarang sebagai orang tua atau pengasuh pun merasa harus sedikit menjauh dari

Dampak dari kasih sayang yang berlebihan seperti halnya anak menjadi penakut, kuper dan selalu bergantung pada orang dewasa atau dikatakan tidak berusaha mandiri.

Akan tetapi kita juga tidak perlu mengesampingkan kedekatan orangtua dan anak disini memberikan dampak yang baik untuk pertumbuhan anak itu sendiri. Dengan perhatian dan kasih sayang yang dapat menumbuhkan keyakinan kalau anak tersebut berharga bagi orang lain, hal ini menjadikan anak belajar percaya pada orang lain.

Anak asuh perlu mengembangkan kepercayaan terhadap lingkungan, orang tua ataupun pengasuh. Dengan adanya kepercayaan diri, anak asuh belajar bahwa dunia mereka adalah tempat yang aman, bisa dimengerti, menarik, dan ramah. Pada dasarnya, orangtua lah yang membantu seorang anak untuk mengembangkan kepercayaan terhadap diri sendiri dan orang lain. Orang tua memberikan kasih sayang dan menciptakan lingkungan yang ramah, nyaman dan aman.

Menumbuhkan rasa percaya diri pada anak asuh tidak mudah bagi orang tua atau pengasuh, yang kita ketahui bahwa tidak percaya diri itu tidak hanya dikarenakan ada keterbatasan fisik saja akan tetapi juga dapat disebabkan karena adanya masalah dimental mereka atau non fisik. Dalam penelitian ini anak jalanan merupakan anak yang tidak percaya diri yang bersifat non fisik atau berhubungan dengan sikap mental dan pola pikir dalam menilai diri sendiri yang mempunyai konsep diri negatif

Mereka merasa orang lain jauh lebih baik dari dirinya sendiri seperti contohnya dalam lingkungan HAFARA, ketika mereka kedatangan tamu ataupun bermasyarakat, mereka menanggapi dengan rasa gelisah dan berusaha menghindar, selain itu juga mereka memiliki rasa minder terhadap teman-teman mereka yang memiliki orang tua kandung sedangkan mereka tidak. Oleh karena itu untuk menumbuhkan rasa percaya diri harus dimulai dari diri sendiri.

Akan tetapi pengasuh sebagai pengganti orang tua berperan membantu dalam memberi dukungan, kasih sayang dan perhatian yang stabil pada anak asuh agar mereka juga merasa berharga bagi orang lain dan dapat percaya diri dalam bermasyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah : Bagaimana komunikasi suportif antara pengasuh dan anak jalanan dalam menumbuhkan rasa percaya diri di Rumah Singgah HAFARA Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

Untuk Mendiskripsikan komunikasi suportif antara pengasuh dan anak jalanan dalam menumbuhkan rasa percaya diri di Rumah Singgah HAFARA

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi tentang komunikasi suportif dalam bidang komunikasi interpersonal.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan sebuah masukan untuk para pengasuh dan anak asuh serta untuk instansi terkait dan masyarakat sekitar khususnya mengenai komunikasi Suportif antara pengasuh dan anak asuh dalam menumbuhkan rasa percaya diri di Rumah Singgah HAFARA, Bantul, Yogyakarta.

E. Kerangka Teori

1. Komunikasi Interpersonal

Dalam kehidupan sehari-hari kita sebagai manusia pastinya kita akan melakukan kegiatan. Sedangkan disetiap kegiatan dalam kehidupan tidak akan terlepas dari komunikasi dengan orang lain karena setiap manusia harus menjalani proses interaksi sosial.

Sedangkan pengertian komunikasi interpersonal, menurut Joseph A. De Vitto komunikasi antar pribadi yaitu :

“The process of sending and receiving messages between two persons or among a small group of person, with some effect and some immediate feedback. Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan

antara dua orang atau lebih diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. (dalam Effendi, 1993:60).

Pengertian komunikasi antar pribadi diatas dapat diklasifikasikan kedalam dua jenis menurut sifatnya :

a. Komunikasi diadik (*Dyadic communication*)

Komunikasi diadik adalah komunikasi antar pribadi yang berlangsung antara dua orang yakni seorang adalah komunikator yang menyampaikan pesan dan seorang lagi komunikan yang menerima pesan.

b. Komunikasi triadik (*Triadic communication*)

Komunikasi triadik adalah komunikasi antar pribadi yang pelakunya terdiri dari tiga orang, yakni seseorang komunikator dan dua orang komunikan. Jika A menjadi komunikator, maka pertama-tama menyampaikan pesan kepada komunikan B, kemudian jika dijawab atau ditanggapi, beralih kepada komunikan C secara dialogis (Effendy, 1993:62-63).

Menurut Erikson 1985, pada jiwa anak-anak terjadi tahap hidup intimasi vs Isolasi, dimana pada tahap ini anak-anak mampu belajar membagi perasaan cinta kasih, minat, masalah dengan orang lain.

Anak asuh sudah mempunyai sikap-sikap tertentu, pengetahuan tertentu, bahkan tidak jarang sikap itu sudah sangat lama menetap dalam dirinya sehingga tidak mudah untuk merubahnya juga

pengetahuan yang selama ini dianggapnya benar dan bermanfaat belum tentu mudah digantikan dengan pengetahuan baru jika kebetulan tidak sejalan dengan yang lama. Tegasnya seorang anak bukan seperti gelas kosong yang dapat di isikan sesuatu. Oleh karena itu dikatakan bahwa kepada anak-anak tidak dapat diajarkan sesuatu untuk merubah tingkah lakunya dengan cepat. Seorang anak dapat belajar kalau ia sendiri ingin belajar, terdorong akan tidak puas lagi dengan perilakunya yang sekarang, maka menginginkan suatu perilaku lain dimasa mendatang, lalu mengambil langkah untuk mencapai perilaku baru itu.

Dari segi psikologis, anak-anak dalam situasi komunikasi mempunyai sikap-sikap tertentu yaitu:

- a. Komunikasi adalah suatu pengetahuan yang diinginkan oleh seorang anak itu sendiri, maka seorang anak tidak diajari tetapi dimotivasikan untuk mencari pengetahuan yang lebih mutakhir.
- b. Komunikasi adalah suatu proses emosional dan intelektual sekaligus, manusia punya perasaan dan pikiran.
- c. Komunikasi adalah hasil kerjasama antara manusia yang saling memberi dan menerima, akan belajar banyak, karena pertukaran pengalaman, saling mengungkapkan reaksi dan tanggapannya

Suasana Komunikasi

Dengan adanya faktor suasana komunikasi yang mempengaruhi efektifitas komunikasi anak - anak, maka perhatian dicurahkan pada penciptaan suasana komunikasi yang diharapkan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Adapun suasana yang harus dilakukan dalam berkomunikasi dengan anak-anak, yaitu :

a. Suasana hormat menghormati

Seorang anak akan mampu berkomunikasi dengan baik apabila pendapat pribadinya dihormati, ia lebih senang kalau ia boleh turut berpikir dan mengemukakan pikirannya.

b. Suasana saling menghargai

Segala pendapat, perasaan, pikiran, gagasan, sistem nilai yang dianut perlu dihargai. Meremehkan dan menyampingkan harga diri mereka akan dapat menjadi kendala dalam jalannya komunikasi.

c. Suasana saling percaya

Saling mempercayai bahwa apa yang disampaikan itu benar adanya akan dapat membawa hasil yang diharapkan.

d. Suasana saling terbuka

Terbuka untuk mengungkapkan diri dan terbuka untuk mendengarkan orang lain. Hanya dalam suasana keterbukaan segala alternatif dapat tergali.

Komunikasi verbal dan Nonverbal adalah saling mendukung satu

lain. Sertifikasi pada anak-anak, perilaku non verbal sama pentingnya

pada orang dewasa. Ekspresi wajah, gerakan tubuh dan nada suara memberi tanda tentang status emosional dari anak-anak. Tetapi harus ditekankan bahwa orang dewasa mempunyai kendala pada hal-hal ini. (Mundakir, 2006:164)

Diantara berbagai faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, faktor Percaya adalah yang paling penting. Secara ilmiah percaya didefinisikan sebagai mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dihendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh risiko. (Giffin, 1967:224-234).

Definisi ini menyebutkan tiga unsur percaya : (1) ada situasi yang menimbulkan risiko. Bila orang menaruh kepercayaan kepada seseorang, ia akan menghadapi risiko. Risiko itu dapat berupa kerugian yang anda alami. Bila tidak ada risiko, percaya tidak diperlukan ; (2) orang yang menaruh kepercayaan kepada orang lain berarti menyadari bahwa akibat-akibatnya bergantung pada perilaku orang lain ; (3) orang yakin bahwa perilaku orang lain akan berakibat baik baginya. Ada beberapa keuntungan jika kita percaya dengan orang lain, pertama, percaya meningkatkan komunikasi interpersonal karena membuka saluran komunikasi, memperjelas pengiriman dan penerimaan informasi, serta memperluas saluran komunikasi untuk mencapai maksudnya

Ada empat faktor yang berhubungan dengan sikap percaya :

- a. **Karakteristik dan maksud orang lain.** Orang akan menaruh kepercayaan kepada seorang yang dianggap memiliki kemampuan, keterampilan, atau pengalaman dalam bidang tertentu.
- b. **Hubungan Kekuasaan.** Percaya tumbuh apabila orang-orang mempunyai kekuasaan terhadap orang lain.
- c. **Sifat dan kualitas komunikasi.** Bila komunikasi bersifat terbuka, bila maksud dan tujuan sudah jelas, bila ekspektasi sudah dinyatakan, maka akan tumbuh sikap percaya.
- d. **Menerima** adalah kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan tanpa berusaha mengendalikan. Menerima adalah sikap yang melihat orang lain sebagai manusia, sebagai individu yang patut dihargai.
- e. **Empati** adalah faktor kedua yang menumbuhkan sikap percaya pada diri orang lain. Empati dianggap sebagai memahami orang lain yang tidak mempunyai arti emosional bagi kita (Freud, 1921).
- f. **Kejujuran** adalah faktor ketiga yang menumbuhkan sikap percaya. Sikap menerima kita dapatanggapi sebagai sikap tak acuh, dingin dan tidak bersahabat; empati dapat ditanggapi sebagai pura-pura.
- g. **Sikap Suportif** adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatis. Karena orang defensif akan lebih banyak

melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi ketimbang memahami pesan orang lain.

Ada empat Tujuan Komunikasi Interpersonal Menurut Joseph A. De Vitto yang perlu dikemukakan disini. Motif atau tujuan ini tidak perlu dikemukakan secara sadar, namun hal ini merupakan kelebihan yang terdapat dalam proses komunikasi interpersonal, antara lain :

a. Untuk menemukan jati diri (*to disclosure oneself*)

Salah satu tujuan utama komunikasi interpersonal menyangkut penemuan diri (*personal discovery*). Bila kita berkomunikasi dengan orang lain, kita belajar mengenai diri sendiri dan orang lain. Banyak kenyataan persepsi diri kita sebagian besar dihasilkan dari apa yang telah dipelajari tentang diri sendiri dari orang lain selama komunikasi, khususnya dalam perjumpaan-perjumpaan antar pribadi.

Dengan berbicara tentang diri kita sendiri dengan orang lain kita memperoleh umpan balik yang berharga mengenai perasaan, pemikiran, dan perilaku kita. Dari perjumpaan seperti kita menyadari, misalnya, bahwa perasaan kita ternyata tidak jauh berbeda dengan perasaan orang lain.

Cara lain dimana kita melakukan penemuan diri adalah melalui proses perbandingan sosial, melalui perbandingan kemampuan, prestasi, sikap, pendapat, nilai, dan kegagalan kita dengan orang lain

(Thibaut dan Kelley, 1966). Artinya, kita mengevaluasi diri sendiri

sebagian besar dengan cara membandingkan diri kita dengan orang lain.

Dengan berkomunikasi kita dapat memahami secara lebih baik diri kita sendiri dan diri orang lain yang kita ajak bicara. Tetapi, komunikasi juga memungkinkan kita untuk menemukan dunia luar. Dunia yang dipenuhi obyek, peristiwa, dan manusia lain. Saat ini, kita mengandalkan beragam media komunikasi untuk mendapatkan informasi untuk hiburan, olahraga, perang, pembangunan ekonomi, masalah kesehatan dan gizi, serta produk-produk baru yang dapat dibeli. Banyak yang kita peroleh dari media ini berinteraksi dengan yang kita peroleh dari interaksi antarpribadi kita. Kita mendapatkan banyak informasi dari media, mendiskusikannya dengan orang lain, dan akhirnya mempelajari atau menyerap bahan-bahan tadi sebagai hasil interaksi kedua sumber ini.

b. Untuk berhubungan

Salah satu motivasi kita yang paling kuat adalah berhubungan dengan orang lain, membina dan memelihara hubungan dengan orang lain. Kita ingin merasa dicintai dan disukai, dan kemudian kita juga ingin mencintai dan menyukai orang lain. Kita menghabiskan banyak waktu dan energi komunikasi kita untuk membina dan memelihara hubungan sosial. Kita berkomunikasi dengan teman dekat disekolah, di kantor, dan melalui telephone. Anda berbincang-bincang dengan

c. Untuk Meyakinkan

Media massa ada sebagian besar untuk meyakinkan kita agar mengubah sikap dan perilaku kita. Suatu proses komunikasi interpersonal sering dihadapkan pada pengaruh interpersonal antara satu orang dengan orang lain yang melakukan komunikasi tersebut, dinyatakan bahwa seseorang lebih sering terpengaruh terhadap sesuatu hal komunikasi interpersonal dibandingkan melalui media massa.

d. Untuk Bermain

Kita menggunakan banyak perilaku komunikasi kita untuk bermain dan menghibur diri. Kita mendengarkan pelawak, pembicaraan, musik, dan film sebagian besar untuk hiburan. Demikian pula, banyak dari perilaku komunikasi kita dirancang untuk menghibur orang lain, menceritakan lelucon, mengutarakan sesuatu yang baru, dan mengaitkan cerita-cerita yang menarik. Adakalanya hiburan ini merupakan tujuan akhir, tetapi adakalanya ini merupakan cara untuk mengikat perhatian orang lain sehingga kita dapat mencapai tujuan-tujuan lain.

Tentu saja, tujuan komunikasi bukan hanya ini, masih banyak tujuan komunikasi yang lain. Tetapi, keempat tujuan yang disebutkan diatas tampaknya merupakan tujuan-tujuan yang utama terutama untuk mendukung anak jalanan (anak asuh) dalam menumbuhkan rasa percaya dirinya. Selanjutnya tidak ada tindak komunikasi yang

dunia ini. Oleh karenanya, setiap komunikasi seringkali didorong oleh kombinasi beberapa tujuan dan bukan hanya satu tujuan.

Melalui komunikasi interpersonal, orang dapat memperoleh kebutuhan dasarnya sebagai manusia seperti kebutuhan akan kasih sayang, keakraban, kesamaan, saling menghargai dan melengkapi. Seorang individu dapat berinteraksi dengan individu yang lain dalam memperoleh petunjuk untuk mencari tujuan. Dengan komunikasi interpersonal, antara pengasuh dan anak asuh dapat mengubah sikap, kepercayaan, dan membuat mental menjadi kuat.

Dalam penelitian ini yang akan dipakai adalah jenis komunikasi triadic. Hal ini dikarenakan komunikasi triadic merupakan komunikasi yang terjadi antara pengasuh dan anak jalanan (anak asuh) berlangsung secara tatap muka dan pelakunya lebih dari dua orang, yakni seorang komunikator dan dua orang komunikan. Penggunaan komunikasi interpersonal secara triadic dalam menumbuhkan rasa percaya diri sangat penting dan sangat dibutuhkan untuk membantu anak jalanan dalam membentuk mental yang kuat, membuat yakin dan percaya diri dalam melakukan segala kegiatan serta dapat mengaflikasikan pada lingkungan dengan kemandirian mereka sesuai dengan visi misi dari yayasan HAFARA, Bantul, Yogyakarta. Pengasuh dapat menjadi komunikator pada saat komunikasi berlangsung dengan anak asuh, komunikasi tersebut bersifat dinamis,

berpengaruh saat memberikan dukungan atau komunikasi suportif kepada anak jalanan agar dapat tumbuh percaya diri.

2. *Supportiveness* (Sikap Mendukung)

Ciri hubungan interpersonal yang baik dan menyebabkan suatu komunikasi interpersonal berjalan dialogis dan efektif adalah adanya sikap yang deskriptif bukan evaluatif, sikap yang spontan dan sikap provisionalisme bukan sangat yakin. Provisionalisme dimaksudkan sebagai sikap yang tentatif dan terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan (dalam DeVito, 1997:262).

Menurut Mundakir, 2006:164, sikap Suportif dapat merubah sikap dan jiwa seorang anak dalam menumbuhkan rasa percaya diri. Hal ini terlihat pada aspek fisik maupun psikis secara bertahap. Perubahan ini perlu disikapi dengan menjaga kestabilan emosi anak, misalnya dengan mengiyakan, senyum dan mengangguk kepala ketika anak mengungkapkan perasaannya sebagai sikap hormat dan menghargai selama anak berbicara. Sikap ini dapat menumbuhkan kepercayaan diri anak sehingga anak tidak menjadi beban bagi kehidupannya, dengan demikian diharapkan anak termotivasi untuk percaya diri, mandiri dan berkarya sesuai kemampuannya. Selama memberi dukungan baik secara materiil maupun moril, pengasuh jangan sampai terkesan menggurui atau mengajari anak-

pengasuh. Ungkapan-ungkapan yang bisa memberi motivasi, meningkatkan kepercayaan diri anak asuh tanpa terkesan menggurui atau mengajari.

Adapun defenisi awal dari sikap suportif ini dikemukakan Sylvia Moss yang menyatakan suportif 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 (dalam Beebe, Beeb, Remond, 1994:420).

Salah satu sikap suportif yang dilakukan pengasuh terhadap anak-asuh yaitu dengan selalu mendengarkan keluhan mereka tanpa menyelanya dan memperhatikan setiap masalahnya dengan serius sehingga anak asuh pun merasa keluhan mereka ditanggapinya. Dengan adanya sebuah dukungan dari pengasuh inilah anak-anak jalanan biasanya dapat mengatasi masalahnya sendiri sedikit demi sedikit, walaupun dalam perjalanan selanjutnya omongan-omongan berupa pelecehan iu tetap ada.

Karena sikap suportif dimaksudkan sebagai gagasan yang dapat mengurangi duka, stress maupun menyembuhkan trauma dan sakit hati serta mencari jalan keluar dari sebuah konflik (Beebe, Beebe and Redmond, 1996:419).

Seperti yang dialami Gina, karena seringnya di sebut "*anak jalanan*" disekolahnya sehingga dalam perjalanan pergaulan sehari-harinya ia seperti sudah kebal atau imun dari pelecehan status yang dilakukan teman-temannya tersebut

Dengan adanya dukungan pengasuh yang dapat meyakinkan Gina bahwa permasalahan berupa pelecehan yang dialaminya juga pernah dialami oleh pengasuh oleh karenanya bukan hanya seorang Gina saja yang pernah mengalami hal demikian.

Terkadang dukungan yang didapat Gina tidak hanya datang dari pengasuhnya di Rumah Singgah HAFARA saja, akan tetapi tidak sedikit juga teman-temannya yang simpatik kepadanya sering mengingatkan Gina juga apabila dalam pergaulan kita tidak ada perbedaan apa-apa. Dengan bersikap suportif yaitu dengan mendengarkan masalah anak-anak asuhnya dan meyakinkan mereka bahwa hal-hal seperti pelecehan itu hanya angin lalu saja, mengutip bahasa Gina "*nanti juga orang-orang itu bosen sendiri*".

Karena seorang komunikator yang efektif adalah ia memiliki kepercayaan diri sosial, dengan perasaan cemas yang tidak mudah dilihat oleh orang lain. Komunikator yang efektif selalu merasa nyaman dalam situasi komunikasi pada umumnya (DeVito, 1997:264).

Karenanya sebagai seorang pengasuh yang mengayomi bermacam karakteristik karakter anak asuhnya, sikap seperti inilah yang dipertahankan Pak Chabib, bersikap santai dan tidak kaku serta fleksibel dalam suara dan gerak tubuh, dengan memberikan dukungan kepada anak-anak asuhnya yang bermasalah dengan kepercayaan dirinya. Hal ini sehingga dapat menjadikan suasana komunikasi yang nyaman dan membuat anak asuhnya tidak merasa canggung dalam menceritakan

masalahnya, dengan demikian juga mereka serasa mempunyai seseorang yang bisa dijadikan pegangan ketika menemui permasalahan-permasalahan lainnya.

Sikap Suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi, karena dengan sikap defensif komunikasi interpersonal akan gagal. Menurut Jack Gibb (Rakhmat, 2005: 134) menyebut enam perilaku yang menimbulkan perilaku suportif atau mendukung, yaitu :

- a. ***Evaluasi dan deskripsi.*** Evaluasi artinya penilaian terhadap orang lain; memuji atau mengecam. Dalam mengevaluasi kita mempersoalkan nilai dan motif orang lain. Bila kita menyebutkan kelemahan orang lain. Bila kita menyebutkan kelemahan orang lain, mengungkapkan betapa jelek perilakunya, meruntuhkan harga dirinya, kita akan melahirkan sikap defensif. Deskripsi artinya penyampaian perasaan dan persepsi anda tanpa menilai.
- b. ***Kontrol dan Orientasi masalah.*** Perilaku kontrol artinya berusaha untuk mengubah orang lain, mengendalikan perilakunya, mengubah sikap, pendapat dan tindakannya. Melakukan kontrol juga berarti mengevaluasi orang lain sebagai orang yang jelek sehingga perlu diubah, itu berarti kita tidak menerimanya. Setiap orang tidak ingin didominasi orang lain. Kita ingin menentukan perilaku yang kita senangi. Karena itu kontrol orang lain akan kita tolak. Orientasi masalah sebaliknya adalah mengkomunikasikan keinginan untuk

- c. **Strategi dan Spontanitas.** Strategi adalah penggunaan tipuan-tipuan atau manipulasi untuk mempengaruhi orang lain. Anda menggunakan strategi bila orang menduga anda mempunyai motif-motif tersembunyi; anda berkomunikasi dengan “udang dibalik batu”. Spontanitas artinya sikap jujur dan dianggap tidak menyelimuti motif yang terpendam. Bila orang tahu kita melakukan strategi, ia akan menjadi defensif.
- d. **Netralitas dan Empati.** Netralitas berarti sikap Impersonal- memperlakukan orang lain tidak sebagai personal, melainkan sebagai objek. Bersikap netral bukan berarti objektif, melainkan menunjukkan sikap acuh tak acuh, tidak menghiraukan perasaan dan pengalaman orang lain. Lawan netralitas ialah Empati (yang sudah kita uraikan di muka). Tanpa empati, orang seakan-akan “mesin” yang hampa perasaan dan tanpa perhatian.
- e. **Superioritas dan Persamaan.** Superioritas artinya sikap menunjukkan anda lebih tinggi atau lebih baik daripada orang lain karena status, kekuasaan, kemampuan intelektual, kekayaan, atau kecantikan (Dalam istilah islam, ini disebut *takabur*). Superioritas akan melahirkan sikap defensif. Persamaan adalah sikap memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis. Dalam sikap persamaan, anda tidak mempertegas perbedaan. Status boleh jadi berbeda, tetapi komunikasi anda tidak vertikal. Anda tidak menggurui, tetapi berbincang pada

penghargaan dan rasa hormat pada perbedaan pandangan dan keyakinan.

- f. ***Kepastian dan Provisionalisme.*** Dekat dengan superioritas adalah kepastian (*Certainly*). Orang yang memiliki kepastian bersifat dogmatis, ingin menang sendiri, dan melihat pendapatnya sebagai kebenaran mutlak yang tidak dapat diganggu-gugat. Provisionalisme, sebaliknya, adalah kesediaan untuk meninjau kembali pendapat kita, untuk mengakui bahwa pendapat kita, untuk mengakui bahwa pendapat manusia adalah tempat kesalahan; karena itu wajar juga kalau satu saat pendapat dan keyakinannya bisa berubah.

Dengan deskripsi, pengasuh menyampaikan perasaannya tanpa menilai seperti menjelek-jelekan anak asuhnya, sedangkan adanya orientasi masalah memungkinkan komunikasi mencari pemecahan masalah melalui persepsinya sendiri. Begitu juga adanya spontanitas membuat pembicaraan antara Pengasuh dan anak asuhnya bersikap jujur dengan tidak menyelimuti motif yang terpendam, adapun empati membuat anak-anak asuhnya mendapat perhatian dengan menganggap bahwa pengasuh mengerti masalah yang sedang terjadi pada mereka. Sedangkan persamaan memungkinkan komunikasi berlangsung secara demokratis dan horizontal, hal ini berpengaruh pada perasaan anak-anak asuh ini mereka merasa berbicara bukan dengan orang lain lagi, serta adanya Provisionalisme yaitu bersedia meninjau kembali pendapat yang tadi sudah dikemukakan artinya ketika solusi yang

ditawarkan pengasuh dirasa kurang cocok diterapkan sehari, bisa jadi kurang *sreg* dihati maka ada peninjauan kembali atas kata-katanya tersebut.

Dukungan bisa dilakukan dalam waktu seketika, mengutip paradigma Wilbur Schram, (Effendy, 2001:19) adanya *field of experience* dan *term of reference* yang sama antara keduanya baik komunikator maupun komunikan, hal ini memungkinkan adanya alih peran komunikator menjadi komunikan dan sebaliknya, antara keduanya terjadi dalam suasana yang dialogis seperti komunikasi interpersonal ini terjadi pada sikap suportif yang ditunjukkan pengasuh terhadap Gina dan sebaliknya.

Komunikasi yang suportif menurut Alberth dan Adelman (dalam Beebe, Beebe dan Redmond, 1996:1421) bisa diartikan sebagai tingkah laku verbal maupun nonverbal yang berpengaruh terhadap bagaimana penyampaian pesan dan penerima pesan memandang diri mereka dalam bertindak serta mengkoordinasikan tindakan mereka dengan mencari dukungan atau sama-sama memberi dukungan. Tingkah laku yang ditunjukkan oleh pengasuh kepada Gina menjadi penerima pesan tanpa ada umpan balik langsung tentu berbeda dengan tingkah laku yang ditunjukkan Gina terhadap pesan yang disampaikan pengasuh dimana umpan balik yang diharapkan dapat terjadi adapun umpan balik yang diharapkan dapat terciptanya suasana dialogis

Oleh karena itu komunikasi suportif juga erat kaitannya dengan penerjemahan pada masing-masing individu yang menangkap pesan yang disampaikan komunikator juga, sebagaimana yang dialami Gina yang mana pengasuh sudah memberikan sikap saling memberi dukungan diantara pihak yang terlibat dalam proses komunikasi suportif ini.

Selain mendeskripsikan sesuatu, ciri-ciri lainnya dari komunikasi suportif adalah sebagai berikut. *Pertama*, memberikan apresiasi ketimbang mendikte atau mengendalikan. Berbeda dengan mendikte atau mengendalikan, memberi apresiasi dan 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.

Kedua, bersikap jujur dan spontan ketimbang memanipulasi. Kejujuran 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. Sebaliknya, sikap manipulatif dalam berkomunikasi akan menyebabkan pihak lain

terkungkung dalam situasi yang penuh kepura-puraan. Karena antara baik dan buruk, antara benar dan salah, tidak pernah jelas perbedaannya. (<http://safiril-faqat.blogspot.com/2010/12/faktor-faktor-menumbuhkan-hubungan.html#ixzz1BU8BIKld>). Diakses 21-12-2010.

Komunikasi Suportif adalah bagaimana individu berinteraksi dan berkomunikasi memberi semangat dan dorongan antara dua orang atau lebih dan dalam kegiatan itu terjadi suatu proses psikologis yang bisa merubah 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 26-01-2011.

Dalam penelitian ini bahwa menumbuhkan hubungan interpersonal dengan menggunakan sikap suportif atau sikap mendukung yang menjadi lebih diprioritaskan untuk dipraktekkan lebih dalam. Hal ini dikarenakan dengan adanya sikap mendukung diantara pengasuh dan anak jalanan (anak asuh) maka harapan dan tujuan dalam menumbuhkan rasa percaya diri pada anak jalanan dapat tercapai. Dalam menumbuhkan rasa Percaya diri memang bukan hal yang gampang atau mudah bagi anak yang bermasalah khususnya. Kita tahu bahwa percaya diri bukan hal yang instan

Kepercayaan diri muncul karna adanya lingkungan yang mendukung untuk menjadikannya percaya diri, lingkungan yang nyaman, ramah, atau lingkungan yang mendukung dan menyemangati mereka serta tidak merendahkan diri mereka.

Oleh sebab itu permasalahan yang ada pada anak jalanan di Rumah singgah HAFARA Yogyakarta dapat teratasi dengan adanya pengasuh yang mendukung kegiatan yang dilakukan oleh anak asuh dalam artian mendukung dengan memberikan kesempatan untuk mencoba sesuatu yang baru. Khususnya terhadap anak asuh yang tidak percaya diri, dari pengalaman baru yang mereka dapat, akan meningkatkan dan memperkuat kepercayaan diri dan mental mereka.

Jika anak asuh dibolehkan untuk mencoba hal yang baru, secara tidak langsung mereka juga berhubungan dengan kegagalan maupun kesuksesan. Dari sanalah seorang anak asuh akan mendapatkan pengalaman untuk beradaptasi terhadap perubahan. Pengalaman seperti itu akan memberikan rasa optimis dan percaya diri saat nantinya ia harus berhadapan dengan tantangan dan terjun ke masyarakat. Selain itu sebagai pengasuh yang mendukung dalam menumbuhkan rasa percaya diri anak asuh, mereka juga harus memperhatikan dan menyayangi anak asuh, menyediakan kebutuhan untuk tumbuh kembang anak asuh.

Anak jalanan pun demikian, mereka mendukung sesuatu yang diajarkan atau diajarkan pengasuhnya. Tidak membantah apa yang

diajarkan. Jadi harus saling mendukung antara pengasuh dan anak jalanan demi kelancaran komunikasi diantara mereka.

Dalam penelitian ini bahwa agar komunikasi interpersonal yang kita lakukan dapat melahirkan hubungan interpersonal yang efektif, maka diperlukan sikap percaya, dan sikap suportif. Hal ini disebabkan dengan adanya sikap suportif dan saling percaya dapat mendukung diantara pengasuh dan anak asuhnya maka dengan demikian tujuan akan tercapai yakni menumbuhkan kepercayaan diri pada anak jalanan. Menumbuhkan sikap Percaya diri kepada anak jalanan memang tidak gampang apalagi bagi anak yang bermasalah khususnya. Dapat disadari menumbuhkan percaya diri bukanlah hal yang spontan. Kepercayaan diri dapat muncul dengan melihat adanya pola lingkungan keluarga, sikap orang tua, lingkungan sekitar yang nyaman, ramah atau lingkungan yang mendukung diri mereka dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

F. Metodologi Penelitian

Metodologi merupakan suatu cara untuk melaksanakan taraf ilmu pengetahuan yang menyimpulkan fakta-fakta atau prinsip-prinsip untuk mencapai kepastian mengenai suatu masalah.

1. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif, karena peneliti akan menggambarkan masalah yang diteliti berdasarkan

fakta yang ada. Seperti definisi yang dipaparkan Nawawi bahwa penelitian Deskriptif yaitu prosedur penelitian masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek/ obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Nawawi, 2007:35). Menurut Moeleong (2001:6) dalam jenis penelitian Deskriptif data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Data tersebut dapat berasal dari Naskah wawancara, foto, video record, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya, yang kemudian dianalisis sejauh mungkin dalam bentuk aslinya.

2. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul yang diangkat, penulis mengambil lokasi penelitian di Rumah Singgah HAFARA Rt.5, Rw. 17 Gonjen Tamantirto Kasihan, Bantul, Yogyakarta.

3. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpul data, yaitu :

a. Wawancara

Wawancara (Dedy Mulyana, 2001:180) merupakan cara pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan daftar pertanyaan yang berisi pokok-pokok masalah terhadap pihak-pihak yang sengaja dipilih. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak berstruktur, jenis ini lebih fleksibel, susunan pertanyaan dan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada

saat wawancara. Wawancara ini mirip percakapan informal sehingga bisa dihasilkan informasi dibawah permukaan dan menemukan apa yang orang pikirkan dan rasakan mengenai peristiwa.

Wawancara menggunakan *indepth interview, interview guide* untuk memudahkan proses wawancara. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi suportif yang diberikan pengasuh kepada anak jalanan dalam menumbuhkan rasa percaya diri di Rumah Singgah HAFARA, Bantul, Yogyakarta.

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara mengumpulkan data penunjang penelitian. Data-data yang dimaksud adalah berkaitan dengan data sekunder maupun primer. Data Primer dapat diperoleh secara langsung, sedangkan data-data yang sifatnya sekunder diperoleh melalui peninggalan tertulis, yang dapat diperoleh melalui beberapa jenis media (Nawawi, 2007:141). Sumber yang digunakan dalam penelitian ini berupa arsip, brosur, termasuk juga buku-buku tentang profile, selain melalui buku dapat juga diperoleh melalui media internet.

4. Pengambilan Informan Penelitian

Informan adalah seseorang yang memiliki informasi (data) yang banyak mengenai objek yang sedang diteliti, diminta informasi mengenai objek penelitian tersebut (Pattar, 2006: 201)

Adapun Informan yang di ambil dalam penelitian ini yaitu 3 orang yakni Satu dari pengasuh Rumah Singgah HAFARA, Bantul Yogyakarta (Bapak Chabib Wibowo) dan Dua anak asuh (Agus dan Nuryanti). Pemilihan sampel pada anak asuh yang ditunjukan pada Agus dan Nuryanti karena sesuai dengan pertimbangan tertentu dan memiliki tingkat percaya diri yang rendah diantara anak-anak asuh yang lainnya.

Kedua anak asuh yang terpilih untuk menjadi sampel dalam penelitian ini karena dalam masa pertumbuhan mereka yang seharusnya dapat berkembang dengan aktif akan tetapi kenyataannya mereka memiliki masalah dengan kepercayaan dirinya, dan bagaimana peran pengasuh dalam memberikan dukungan kepada anak asuh tersebut. Penetapan sampel ini selain dilihat dari anak asuh yang masuk kedalam kategori anak tidak percaya diri, penetapan sampel juga didasari pada sikap anak yang menunjukkan adanya rasa kurang percaya diri. Sehingga dengan demikian diharapkan maksud dan tujuan peneliti dapat tercapai.

Teknik pengambilan informan dalam penelitian ini dengan metode *Purposive Sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan (*Judgment Sampling*), merupakan tipe pemilihan secara tidak acak yang informasinya diperoleh dengan menggunakan pertimbangan tertentu (Indiarto, 2002:131).

Teknik *Purposive Sampling* merupakan pengambilan sampel berdasarkan pada ciri-ciri atau sifat tertentu yang diperkirakan mempunyai

populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Narbuko dan Achmad, 2003 : 116). Teknik *Purposive Sampling* biasanya disebut sebagai pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria - kriteria yang dipertimbangkan dalam pengambilan sampel adalah orang - orang yang terlibat yakni obyek penelitian dalam menumbuhkan rasa percaya diri pada anak jalanan.

Berikut beberapa Informan serta karakteristiknya dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1.
Data : Informan Pengasuh dan Anak Asuh HAFARA Yogyakarta

No	Nama Pasangan	Umur	Lama di Hafara	Jabatan di Hafara Yogyakarta
1	Bpk.Chabib Wibowo(Pengasuh)	38 Tahun	6 Tahun	<u>Ketua Hafara Yk</u>
	dengan Agus (Anak Asuh)	13 Tahun	3 Tahun	<u>Anak asuh</u>
2	Bpk.Chabib Wibowo (Pengasuh)	39 Tahun	6 Tahun	<u>Ketua Hafara Yk</u>
	dengan Nuryanti (Anak asuh)	10 Tahun	5 Tahun	<u>Anak Asuh</u>

Karakteristik Pengasuh dan anak asuh yang kurang percaya diri:

- a. Pak Chabib Wibowo : Seorang Pengasuh dan Ketua Rumah Singgah HAFARA Yogyakarta – membimbing dan membina anak asuh.
- b. Agus : Tidak percaya diri, sering menyendiri dan tidak berani dalam berbicara - ditangani oleh Bpk Chabib Wibowo.
- c. Nuryanti : Tidak percaya diri, sering menyendiri dan tidak berani dalam berbicara, sering ditangani oleh Bpk Chabib Wibowo.

5. Teknik analisis data

Strategi umum yang dipakai adalah mengembangkan suatu kerangka kerja deskriptif untuk mengorganisasikan studi kasus atau deskriptif kasus. Penganalisaan data hasil penelitian memakai metode analisa deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa bentuk kata-kata tertulis, lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati (Moeleong, 2001:3).

Yang menunjukkan berbagai fakta yang ada dan dilihat selama penelitian berlangsung. Prosedur analisa datanya adalah sebagai berikut:

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung melalui pengamatan, wawancara, dan pengumpulan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

b. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai “proses pemilihan dan penyederhanaan data-data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan”.

Reduksi data dilakukan dengan cara membuat ringkasan dan mengkode data yang diperoleh dari wawancara, dan pengumpulan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian

c. Penyajian data

Penyajian data dilakukan dengan menggambarkan keadaan sesuai dengan data yang sudah direduksi dan disajikan dalam laporan yang sistematis dan mudah dipahami.

d. Menarik kesimpulan

Pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan terhadap data yang sudah direduksi dalam laporan dengan cara membandingkan, menghubungkan, dan memilih data yang mengarah pada pemecahan masalah, dan mampu menjawab permasalahan serta tujuan yang ingin dicapai.

6. Uji Keabsahan Data

Triangulasi cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas dalam penelitian kualitatif. Sebelum data disajikan dalam laporan, maka data-data tersebut di uji validitasnya terlebih dahulu dengan menggunakan triangulasi, dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Sedangkan triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda dalam metode kualitatif (Patton dalam Moolenaar, 1987:178)

Triangulasi yang digunakan ialah triangulasi sumber data. Peneliti mengumpulkan data dan menggunakan beragam sumber data yang berbeda. Artinya data yang sama atau sejenis akan lebih mantap kebenarannya jika digali dari beberapa sumber yang berbeda. Dengan demikian apa yang diperoleh dari sumber yang satu, dapat teruji kebenarannya jika dibandingkan dengan data sejenis yang diperoleh dari