

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis akan menyajikan hasil penelitian yang penulis dapatkan dari hasil wawancara mendalam, observasi dan penelusuran dokumen terkait tema penelitian dengan menggabungkannya dengan analisis data. Jadi data yang diperoleh di lapangan selanjutnya akan diuraikan dalam bentuk diskriptif dan dilanjutkan dengan analisis data di bagian selanjutnya. Di bagian awal dari bab ini penulis akan menguraikan gambaran umum BPRSW dan selanjutnya akan diuraikan karakteristik informan berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi. Bagian selanjutnya akan membahas model komunikasi Pekerja Sosial dalam program perlindungan dan rehabilitasi sosial terhadap WRSP, penerapan komunikasi efektif oleh Pekerja Sosial, dan tahap penetrasi sosial. Bagian akhir dari bab ini penulis akan menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan hubungan antara Pekerja Sosial dengan WRSP.

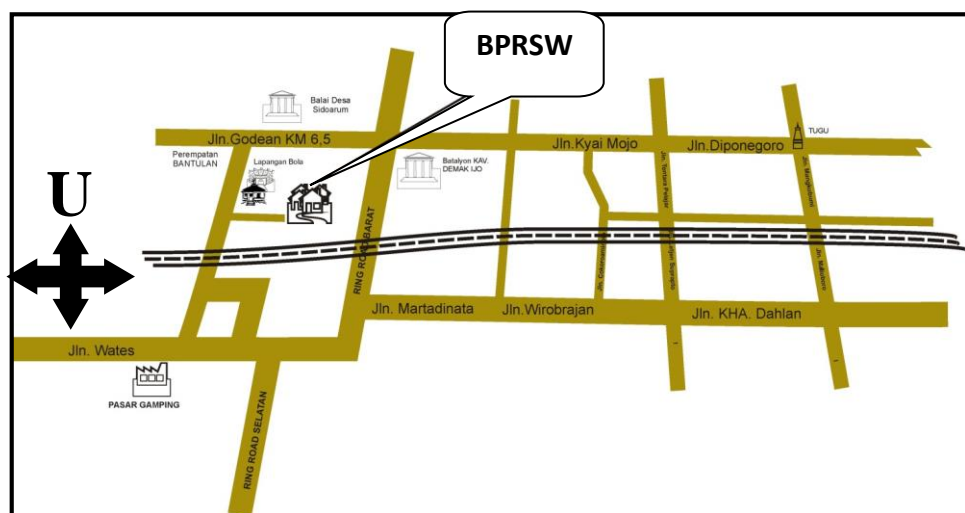
#### **A. Gambaran Umum BPRSW**

##### **1. Letak Geografis**

Balai Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Wanita (BPRSW) Yogyakarta yang sebelumnya bernama Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta terletak di dusun Cokrobedog, Desa Sidoarum, Kecamatan Godean, Kabupaten Sleman. BPRSW Yogyakarta berdiri di atas lahan

seluas :9.995 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 1.750 m<sup>2</sup> .Akses untuk menjangkau lokasi BPRSW tidak begitu sulit, dapat diakses dengan menggunakan sepeda motor dari kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY). Lokasi BPRSW Yogyakarta berada di dalam area perkampungan, dari jalan raya terdapat plang penunjuk BPRSW sehingga lokasi BPRSW dapat di ketahui. Berikut denah lokasi PSKW Yogyakarta :

**Gambar 4.1**  
**Denah Lokasi PSKW**



## 2. Sejarah BPRSW

Pada tahun 1981, Kanwil Depsos provinsi DIY mendirikan tempat rehabilitasi wanita rawan sosial psikologis yang disebut Sasana Rehabilitasi Karya Wanita (SRKW) yang di beri nama “Sidoarum”. Sido arum artinya

harum, dimaksudkan agar supaya wanita bermasalah tersebut setelah dibina menjadi wanita baik, percaya diri dan bisa menghapus kesan buruknya.

Pada awal mulanya, daya tampung SRKW adalah 16 orang yang akan dibina selama 6 bulan. Sarana yang dimiliki satu gedung penampungan seluas 70 m<sup>2</sup> dan selanjutnya ada penambahan gedung dengan daya tampung 50 orang dan waktu bimbingan disesuaikan dengan kebutuhan kelayan. Waktu bimbingan meningkat menjadi 1 tahun.

Nama instansi ini berubah menjadi PANTI SOSIAL KARYA WANITA SIDOARUM selanjutnya disingkat PSKW “YOGYAKARTA” sesuai dengan Kepmensos RI No.22/HUK/1995 tentang Pembakuan Penanaman Unit Pelaksana Teknis. Dengan dibubarkannya Departemen Sosial, dalam era otonomi daerah, PSKW menjadi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dengan Peraturan Daerah Provinsi DIY No. 7 Tahun 2002 tentang Pembentukan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas di lingkungan Pemda provinsi DIY Jo SK Gubernur Nomor 160 Tahun 2002 tentang Uraian Tugas dan Tata Kerja di UPTD di lingkungan Dinas Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Propinsi DIY Jo Perda Provinsi DIY No.6 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi UPTD. Selanjutnya pada tahun 2016 PSKW Yogyakarta berganti nama menjadi Balai Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Wanita (BPRSW) Yogyakarta sesuai dengan Pergub No.100 Th 2015 tentang kelembagaan.

### **3. Visi, Misi dan Tujuan**

Visi BPRSW Yogyakarta adalah terwujudnya wanita yang bermanfaat, berguna dan mandiri. Sementara itu misi dari BPRSW Yogyakarta antara lain :

- a. Meningkatkan sumber daya wanita melalui pelatihan-pelatihan sosial, mental, keterampilan usaha untuk kemandirian.
- b. Melindungi dan meningkatkan martabat wanita melalui rehabilitasi dan pelayanan sosial.
- c. Meningkatkan peran wanita dalam pembangunan.
- d. Mengembangkan teknologi pelayanan dan potensi pegawai melalui studi dan penelitian, sebagai laboratorium.
- e. Menggali potensi masyarakat untuk dapat berpartisipasi melalui informasi dan kegiatan sosial kemasyarakatan.
- f. Mengembangkan jalinan kerja dan jaringan sosial untuk pengembangan BPRSW.

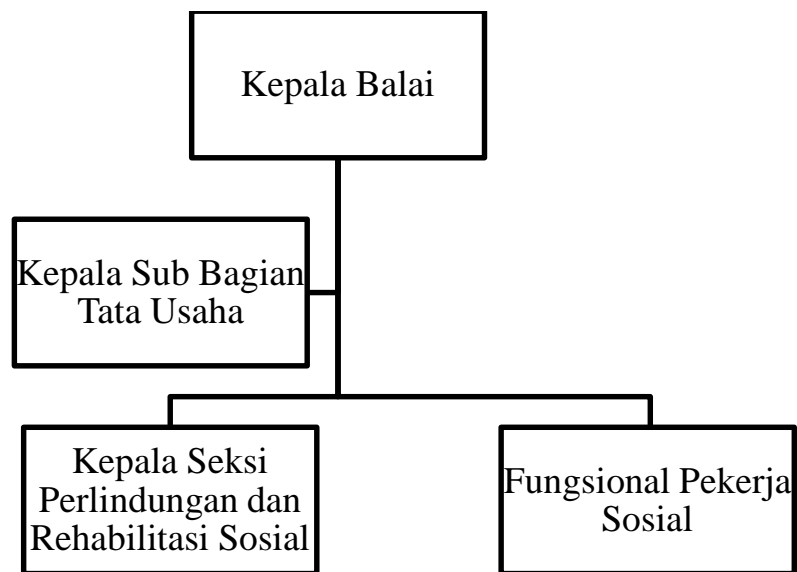
Tujuan : Pulihnya kembali harga diri, kepercayaan diri, tanggung jawab sosial yang berkualitas serta kemauan dan kemampuannya agar dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar dalam bermasyarakat yang normatif serta mengembangkan potensi warga binaan untuk hidup produktif.

### **4. Struktur Organisasi**

Kepengurusan Balai Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Wanita (BPRSW) Yogyakarta terbagi menjadi empat bagian yakni Kepala Balai,

Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi serta Fungsional Pekerja Sosial.

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi BPRSW**



## **5. Sarana dan Prasarana**

Balai Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial (BPRSW) Yogyakarta berdiri di area tanah seluas 9.995 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 1.750 m<sup>2</sup>. Adapun sarana dan prasarana yang ada adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Daftar Sarana Prasarana BPRSW**

No.	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Luas
1.	Kantor (L.Dasar)	1	240 m <sup>2</sup>
2.	Aula (L.Atas)	1	240 m <sup>2</sup>
3.	Asrama	3	360 m <sup>2</sup>
4.	Ruang Pendidikan	1	120 m <sup>2</sup>
5.	Ruang Keterampilan Menjahit, Bordir, Ruang Pameran	1	160 m <sup>2</sup>
6.	Ruang Tata Rias	1	70 m <sup>2</sup>
7.	Ruang Olahsan Pangan	1	70 m <sup>2</sup>
8.	Ruang Poliklinik	1	20 m <sup>2</sup>
9.	Ruang Konsultasi	1	70 m <sup>2</sup>
10.	Ruang Dapur/Makan	1	160 m <sup>2</sup>
11.	Mushola	1	50 m <sup>2</sup>
12.	Rumah Petugas	1	50 m <sup>2</sup>
13.	Gudang	1	53 m <sup>2</sup>
14.	Gasebo	1	16 m <sup>2</sup>
15.	Emergecy Trauma Center	1	70 m <sup>2</sup>
16.	Lapangan Olahraga/Upacara	1	680 m <sup>2</sup>
17.	Lahan Kebun	1	1.350 m <sup>2</sup>
18.	Latihan Pertanian/perikanan	1	1.000 m <sup>2</sup>
19.	Pagar pengaman		1.3000 m <sup>2</sup>
20.	Pintu Gerbang	1	Unit
21.	Gardu Satpam	1	Unit
22.	Garasi	2	70 m <sup>2</sup>
23.	Kendaraan Roda 4	2	Unit
24.	Kendaraan Roda 2	3	Unit
25.	Telepon	1	Unit/saluran

*Sumber : Buku Profile BPRSW*

## 6. Program Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial

### a. Sasaran Program

Sasaran pelayanan program perlindungan dan rehabilitasi sosial di BPRSW Yogyakarta adalah Wanita Rawan Sosial Psikologis (WRSP) yakni wanita usia 17 - 40 dengan kondisi pribadi dan lingkungan mengalami disharmoni sosial, penyimpangan norma sehingga

rawanterhadap gangguan sosial psikologis. Jika tidak segera memperoleh penanganan, maka yang bersangkutan dapat mengalami disfungsi sosial meliputi :

- 1) Wanita Rawan Sosial Ekonomi
- 2) Wanita Dari Keluarga Broken Home/terlantar
- 3) Wanita Putus Sekolah/tidak melanjutkan sekolah dan tidak bekerja
- 4) Wanita Korban Kekerasan Seksual
- 5) Mantan Tuna Susila
- 6) Wanita korban KDRT
- 7) Wanita Korban Eksploitasi Ekonomi
- 8) Wanita Pekerja Migran Bermasalah Sosial
- 9) Wanita Korban trafficking
- 10) Wanita dengan Kehamilan tidak dikehendaki.

Menurut Data Pencatatan Kalayan BPRSP Yogyakarta jumlah kelayan tahun 2007-2016 adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Kalayan BPRSW Tahun 2007-2016**

No.	Tahun	Jumlah Peserta	Keterangan
1	2007	26	
2	2008	27	
3	2009	29	
4	2010	22	
5	2011	35	
6	2012	25	
7	2013	45	
8	2014	43	
9	2015	44	
10	2016	104*	Jumlah klien reguler (1thn) + klien sedang mengikuti PBK

**Sumber : Buku profile BPRSW dan Wawancara dengan Dra. Suprihatin Kasie Perlindungan & Rehabilitasi Sosial Tgl 22 November 2016.**

#### **b. Masa Pelayanan Rehabilitasi**

Program pelayanan rehabilitasi terhadap WRSP di BPRSPW Yogyakarta maksimal dilakukan selama satu tahun pelayanan, tetapi masa program bimbingan tidak terpaku pada waktu yang ditentukan. Kecepatan, kemampuan dan keahlian peserta dalam mengikuti programlah yang menjadi acuan masa atau waktu rehabilitasi. Sistem penerimaan warga binaan dilaksanakan secara buka tutup.



### **c. Tahap Pelayanan**

Program perlindungan dan rehabilitasi sosial di BPRSW Yogyakarta melalui beberapa tahap. Tahap-tahap pelayanan rehabilitasi tersebut telah dibuat dalam sebuah buku pedoman pelayanan. Tahap pelayanan tersebut antara lain :

#### **1) Tahap Sosialisasi**

Tahap sosialisasi merupakan tahap memberikan informasi kepada masyarakat mengenai program pelayanan rehabilitasi yang ada di BPRSW Yogyakarta. BPRSW bersama dengan Dinas Sosial melakukan koordinasi dalam menentukan tempat sosialisasi. Sosialisasi biasanya dilakukan dengan melakukan pertemuan dengan masyarakat di kelurahan-kelurahan yang ada di kawasan DIY dengan berkoordinasi dengan pemerintah kabupaten dan kota se-DIY. Pada tahap ini sekaligus dilakukan langkah rekrutmen kelayan. Rekrutmen kelayan dapat berasal dari laporan masyarakat dan dapat juga berasal dari rekomendasi/rujukan dari Instansi terkait, tokoh masyarakat, PSM, PSK, Organisasi Sosial/LSM, PKK dsb. Proses sosialisai ini juga dilakukan dengan melakukan kunjungan langsung pada komunitas atau individu sasaran pelayanan.

#### **2) Tahap Penerimaan**

Tahap penerimaan merupakan tahap lanjutan dari tahap sosialisasi. Setelah BPRSW mendapat informasi tentang calon

kelayan maka ada beberapa langkah yang dilakukan oleh BPRSW dalam tahap ini yakni :

a) Pendekatan awal

Pendekatan awal dilakukan terhadap keluarga dan calon kelayan untuk memberikan informasi lebih lanjut berkenaan dengan program yang akan diikuti oleh calon kelayan serta hak dan kewajiban calon kelayan selama mengikuti program. Pendekatan awal dilakukan oleh pekerja sosial dengan mengunjungi rumah calon kelayan dengan sebelumnya berkoordinasi dengan pejabat daerah setempat. Pendekatan ini dilakukan agar calon kelayan tertarik untuk mengikuti program.

b) Orientasi dan Konsultasi

Setelah pekerja sosial melakukan pendekatan kepada keluarga dan calon kelayan maka sekaligus pekerja sosial memberikan orientasi dan konsultasi kepada keluarga dan calon kelayan. Orientasi dan konsultasi dapat dilakukan dengan mengajak pihak keluarga atau calon kelayan melihat aktivitas di BPRSW dan menjelaskan gambaran program secara jelas.

c) Identifikasi

Identifikasi merupakan langkah lanjutan setelah dilakukan orientasi dan konsultasi. Langkah ini dilakukan oleh Peksos untuk menggali informasi lebih dalam atau detail tentang calon kelayan. Peksos melakukan pencatatan riwayat calon kelayan dengan blanko yang tersedia.

d) Motivasi

Motivasi kepada calon kelayan dilakukan secara langsung kepada kelayan atau melalui orang terdekat dalam hal ini keluarga atau teman dekat agar calon kelayan bersedia untuk mengikuti program yang hendak dijalankan di BPRSW.

e) Seleksi

Seleksi dilakukan untuk mendapatkan kelayan yang masuk dalam kategori wanita rawan sosial psikologis. Indikator yang digunakan antara lain :Usia (17- 40 tahun), masuk dalam ciri-ciri permasalahan WRSP, dari golongan tidak mampu, sehat jasmani dan rohani, komitmen/kemauan, tidak buta huruf.

f) Registrasi

Registrasi dilakukan dengan melakukan pencatatan dalam buku induk, pemberian nomor registrasi dan pengenalan lingkungan panti.

g) Pengungkapan dan Penelaahan Masalah (*Assesment*)

Langkah ini dilakukan untuk mengungkap permasalahan mental, sosial maupun psikologis kelayan. Pengungkapan dan penelaahan masalah dilakukan dengan test psikologi dan waawancara. Pihak yang terlibat dalam langkah ini adalah pekerja sosial dan psikolog.

h) Penempatan Dalam Program Pelayanan

Setelah dilakukan langkah pengungkapan dan penelaahan masalah kelayan akan ditempatkan dalam tiga asrama yakni asrama *Kunthi*, *Sembodro* dan *Srikandhi*. Peserta akan didampingi oleh tiga orang Pekerja Sosial dalam menjalankan program pelayanan selama satu tahun.

### 3) Tahap Rehabilitasi Sosial

Tahap rehabilitasi merupakan serangkaian kegiatan yang harus diikuti kelayan secara rutin setiap hari. Bentuk kegiatan yang akan diikuti oleh kelayan pada tahap ini adalah meliputi kegiatan bimbingan fisik, mental, dan sosialserta bimbingan keterampilan. Kegiatan bimbingan tersebut berlangsung dari hari senin sampai dengan hari sabtu.

Dalam tahap rehabilitasi sosial ini pihak-pihak yang terlibat antara lain :

- a) Instruktur yang bertugas menyampaikan materi, berasal dari berbagai lembaga dan profesi (seperti Departemen Agama, RSUD Pusat/Daerah/PKBI, Tokoh Agama, Perguruan Tinggi, Polres, Tenaga Ahli Swasta).
- b) Pekerja Sosial sebagai pendamping selama kegiatan bimbingan dan memonitoring perkembangan kelayan. Peran Peksos dalam merehabilitasi klien/peserta adalah sebagai pemercepat perubahan (*enabler*), peran sebagai perantara (*broker*), sebagai pendidik (*educator*), sebagai tenaga ahli (*expert*), sebagai perencanaan sosial (*social planner*), dan sebagai fasilitator.

#### **4) Tahap Resosialisasi**

Tahap resosialisasi merupakan tahapan yang dilakukan BPRSW melalui berbagai macam kegiatan untuk mempersiapkan kelayan kembali di lingkungan masyarakatnya. Tahap resosialisasi dilakukan melalui beberapa cara. Yakni dengan mengundang keluarga peserta/klien kemudian menginformasikan tentang perkembangan peserta. Dengan tujuan keluarga tahu program yang telah dijalankan oleh peserta selama berada di BPRSW.

Disamping itu, pada tahap resosialisasi ini juga dilakukan bimbingan kesiapan dan peran serta masyarakat dengan melibatkan warga binaan/kelayan dalam kegiatan

kemasyarakatan sekitar. Seperti koordinasi/kerjasama dengan aparat desa setempat, koordinasi/ kerjasama dengan stakeholder, bakti sosial jasa keterampilan, kerja bakti dan pentas seni. Selain bimbingan tersebut tadi, dilakukan juga bimbingan usaha/ kerja yakni dengan :

a) *Achievement Motivation Training (AMT)*

Tujuan dari dilakukannya AMT ini adalah memberikan pengetahuan usaha dan mendorong agar peserta/klien dapat mengembangkan kemampuan usahanya setelah melalui tahapan pelayanan. Dilaksanakan selama tiga hari, satu kali dalam satu tahun dengan peserta 40 orang warga binaan.

b) *Praktek Belajar Kerja (PBK)*

Penempatan klien/peserta pada suatu tempat usaha sesuai dengan bimbingan keterampilan yang diikuti dengan tujuan untuk menerapkan ilmu yang diperoleh dipanti serta untuk membangun motivasi untuk bekerja/mandiri. Peserta PBK rata-rata 25 peserta per tahun. PBK dilaksanakan selama 30 hari bekerja sama dengan tempat-tempat usaha di wilayah DIY. Kegiatan PBK dilanjutkan dengan magang kerja bagi peserta yang berminat.

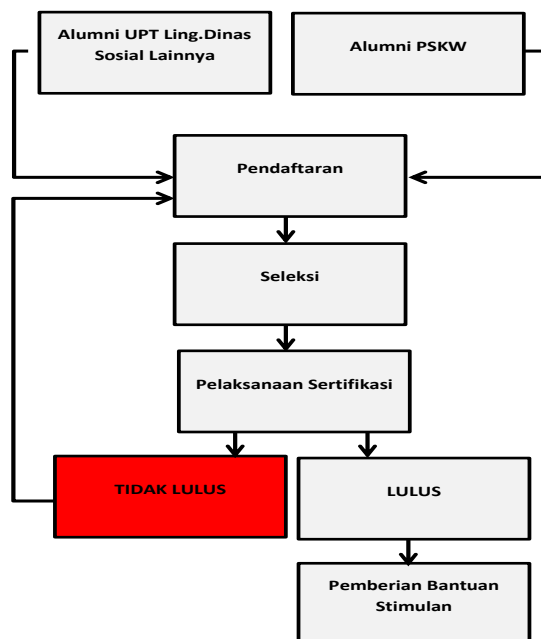
c) *Sertifikasi*

Sertifikasi merupakan pendalaman keterampilan yang terstandarisasi bagi warga binaan BPRSW yang bertujuan dengan memberikan bukti sertifikat keterampilan yang diakui. Diharapkan sertifikat tersebut dapat menjadi bekal usaha/bekerja.

Sertifikasi dilaksanakan selama 2 bulan, bekerjasama dengan Lembaga Pelatihan Keterampilan (LPK) yang terakreditasi di wilayah DIY. Warga binaan yang lulus sertifikasi, diberi bantuan usaha sesuai dengan jenis keterampilan.

Mekanisme dan Prosedur pelayanan sertifikasi dapat dijelaskan melalui bagan sebagai berikut :

**Gambar 4.3**  
**Mekanisme dan Prosedur Pelayanan**



### **5) Tahap Bimbingan Lanjut**

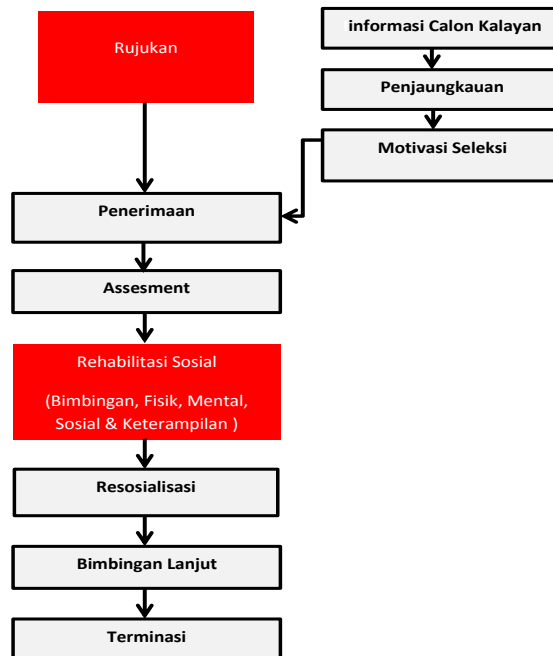
Pada tahap bimbingan lanjut, peserta yang sedang melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) akan di monitoring oleh bagian Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial (PRS) BPRSWYogyakarta selama 25 hari. Selain PRS, Peksos juga bertugas memantau dan membimbing kembali peserta/klien yang sudah lulus dari BPRSW Yogyakarta selama 6 bulan. Terhitung setelah peserta keluar dari BPRSW. Bimbingan tersebut mencakup bimbingan peningkatan kehidupan bermasyarakat, bimbingan penempatan usaha, dan bantuan pengembangan usaha. Pelaksanaan yang dilakukan dalam bimbingan lanjut adalah dengan konseling, *home visit*, temu alumni, rujukan sebagai upaya tindak lanjut untuk mencegah kerawanan, kemudian dengan bantuan stimulan dan yang terakhir adalah evaluasi.

### **6) Tahap Terminasi**

Setelah tahap bimbingan lanjut, tahapan yang paling akhir adalah terminasi yakni penutupan pencatatan kasus dan penutupan hubungan pelayanan. Pemutusan disini adalah pemutusan bantuan dari BPRSW terhadap peserta/klien. Tetapi dalam hal konsultasi, itu masih dibolehkan.



**Gambar 4.4**  
**Tahapan Rehabilitasi Sosial**



## B. Karakteristik Informan

Subjek utama penelitian ini adalah pekerja sosial dan Wanita Rawan Sosial Psikologis (WRSP). Dari hasil wawancara dan observasi, penulis menemukan bahwa di BPRSW terdapat tiga orang Pekerja Sosial yakni SR (49 tahun), DS (29 tahun) dan TL (51 tahun). Berikut profil singkat dari ketiga Pekerja Sosial di BPRSW.

**Tabel 4.3**  
**Profil Pekerja Sosial**

No.	Nama (Inisial)	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Riwayat Pekerja
1	SR	49	Perempuan	Sekolah Menengah Pekerjaan Sosial (SMPS/Setara SMA)	*(PSTW (sebagai Pekerja Sosial 1989-2014) *BPRSW (Sebagai Pekerja Sosial 2014-sekarang)
2	DS	29	Perempuan	D4 Pekerjaan Sosial	* LSM Save The Children (8 bulan) * BPRSW (Sebagai Pekerja Sosial 2011-sekarang)
3	TL	51	Laki-laki	S1 FKIP Teknologi Pendidikan	* BPRSW ( bagian kurikulum 1993-2003) * Dinas Sosial ( 2003-2008) * PSTW (Pekerja Sosial ) * PSPP ( Pekerja Sosial) * BPRSW (Pekerja Sosial Maret 2016-sekarang)

*Dirangkum dari hasil wawancara dengan SR, DS dan TL tgl 22 dan 25 November 2016*

Dalam penentuan informan dari Pekerja Sosial penulis menetapkan dua kriteria yakni Pekerja Sosial hendaknya telah menjalankan tugas di BPRSW selama minimal 1 tahun dan memiliki riwayat pendidikan yang linear dengan kompetensi bidang pekerjaan sosial. Melihat profil Pekerja Sosial di atas, TL baru bertugas di BPRSW selama delapan bulan dan memiliki riwayat pendidikan yang tidak linear dengan bidang pekerjaan sosial sehingga TL tidak penulis tetapkan sebagai informan dalam penelitian ini. Penulis menemukan

hanya dua orang Pekerja Sosial perempuan yang masuk dalam kriteria tersebut, yakni SR (49 tahun) dan DS (29 tahun). Selanjutnya untuk mempermudah dalam penyebutan informan dalam pembahasan, nantinya dua orang Pekerja Sosial tersebut akan penulis sebut SR= Peksos 1 dan DS = Peksos 2.

Dalam penetapan informan WRSP, penulis menetapkan kriteria bahwasanya WRSP yang dijadikan informan tidak memiliki gangguan psikotik (gangguan jiwa yang ditandai dengan ketidakmampuan individu menilai kenyataan yang terjadi). Penulis menyampaikan kriteria tersebut kepada Pekerja Sosial dan meminta rekomendasi dari Pekerja Sosial terkait WRSP yang dapat dijadikan sebagai informan penelitian. Penulis mendapatkan rekomendasi sebanyak empat orang WRSP yakni EG (15 tahun), EK (16 tahun), RI (17 tahun) dan IN(17 tahun).

EG remaja berusia 15 tahun berasal dari Medan. Ayah dan ibunya bercerai. Ayahnya tinggal di Medan sementara ibunya tinggal di Yogyakarta dan telah berkeluarga. Dari hasil wawancara penulis mendapati bahwasannya riwayat permasalahan EG adalah dari latar belakang keluarga *broken home* dan adanya perlakuan kekerasan dari orang tua. EG mengikuti program di BPRSW setelah tertangkap dalam razia gabungan satpol PP dan polisi di salah satu lokalisasi. Karena masih dibawa umur akhirnya EG dibawa ke Panti Rehabilitasi Sosial Anak (PRSA). Agar EG mendapatkan keterampilan pihak PRSA merujuknya ke BPRSW. Pekerja Sosial yang mendampingi EG di BPRSW adalah Peksos 1.

EK remaja berusia 16 tahun asal dari Borobudur. Dari hasil wawancara didapati bahwa EK merupakan korban kekerasan seksual. Pendidikan terakhir EK adalah lulus SMP. Awalnya EK mengikuti program di PRSA, selanjutnya di rujuk ke BPRSW agar mendapat keterampilan, karena EK sendiri tidak ada minat untuk bersekolah. Pekerja Sosial yang mendampingi EK adalah Peksos 1.

RI gadis berusia 17 tahun, asal dari Kalasan. Pendidikan terakhir SD. Dari hasil wawancara didapati bahwa RI adalah korban kekerasan dan penelantaran orang tua. Ia mendapatkan tindak kekerasan dari ayah kandungnya sendiri hingga semua tubuhnya susah untuk digerakkan. RI ditemukan dipinggir sungai dengan kondisi mengenaskan, sebagian tubuh susah digerakkan. Dari hasil pengamatan, penulis mendapati bahwa RI masih kesulitan dalam bergerak. RI sudah mengikuti program di BPRSW selama hampir dua tahun (22 bulan). Pekerja Sosial yang mendampingiya saat ini adalah Peksos 2.

Informan berikutnya adalah IN, gadis berusia 17 tahun asal dari Tempel. Pendidikan terakhir SD. Ia berasal dari keluarga *prasejahtera* yang rawan terhadap permasalahan sosial dan psikologis. IN sudah mengikuti program di BPRSW selama 5 bulan dan mengambil keterampilan jahit. Pekerja Sosial yang mendampinginya adalah Peksos 2.

**Tabel 4.4**  
**Profile Informan WRSP**

No.	Nama (Inisial)	Usia	Pendidikan Terakhir	Lama Di BPRSW	Riwayat Permasalahan
1	EG	15	SMP (kelas 1)	5 bulan	* Anak dari keluarga <i>broken home</i> (perceraian) * Putus Sekolah, * Kekerasan dari keluarga
2	EK	29	SMP	6 bulan	* Korban Kekerasan Seksual
3	RI	17	SD	22 bulan	* Korban kekerasan dan penelantaran orang tua
4	IN	17	SD	5 bulan	*Ekonomi lemah, pendidikan rendah, tidak ada keterampilan

*Diolah dari hasil wawancara dengan Peksos dan WRSP tgl 22 November-05 Desember 2016*

### C. Model Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial Dengan Wanita

#### **Rawan Sosial Psikologis (WRSP)**

Setiap individu dalam berkomunikasi dengan individu yang lain memiliki cara yang khas. Para ahli komunikasi mengklasifikasikan model komunikasi antar pribadi dengan cukup beragam. Model adalah representasi dari sesuatu dan bagaimana ia dapat bekerja. Menurut Julia T. Wood model awal dari komunikasi interpersonal cukup sederhana. Ia menyebutkan setidaknya ada tiga model komunikasi interpersonal yakni : model linear, interaktif dan transaksional.

Model linear digambarkan sebagai komunikasi satu arah dari pengirim ke penerima yang bersifat pasif. Pendengar tidak pernah mengirim pesan dan hanya menyerap secara pasif apa yang dikatakan oleh pembicara. Selanjutnya model interaktif menggambarkan komunikasi sebagai proses di mana pendengar memberikan umpan balik sebagai respon terhadap pesan yang disampaikan. Dalam model komunikasi ini ada yang bertindak sebagai pengirim pesan dan ada pihak lain yang bertindak sebagai penerima pesan.

Sementara itu, model komunikasi transaksional menekankan pada pola komunikasi yang dinamis dan berbagi peran yang dijalankan seseorang selama proses interaksi. Salah satu ciri dari model ini adalah penjelasan mengenai waktu yang menunjukkan fakta bahwa pesan, gangguan, dan pengalaman senantiasa berubah dari waktu ke waktu. Model transaksional menganggap bahwa gangguan muncul di seluruh proses komunikasi interpersonal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Peksos 1 dan Peksos 2 serta mengacu pada penelusuran dokumen terkait alur pelayanan program perlindungan dan rehabilitasi sosial terhadap WRSP, penulis mendapati bahwa program tersebut dijalankan melalui beberapa tahap yakni tahap sosialisasi, tahap penerimaan, tahap rehabilitasi sosial, tahap resosialisasi, tahap bimbingan lanjut dan tahap terminasi. Pekerja Sosial terlibat langsung dalam semua tahap tersebut. Model komunikasi yang diterapkan oleh Pekerja Sosial dalam masing-masing tahap pelayanan berbeda-beda.<sup>83</sup>

---

<sup>83</sup> Hasil wawancara dengan Peksos 1 dan Peksos 2 pada tanggal 24-25 November 2016

Pada tahap sosialisasi untuk memperoleh informasi berkenaan dengan WRSP Pekerja Sosial bersama Dinas Sosial melakukan sosialisasi di desa-desa melalui sebuah forum pertemuan. Proses sosialisasi tersebut melibatkan perangkat desa, ibu-ibu PKK, dan LSM. Dalam proses sosialisasi tersebut Pekerja Sosial memberikan penjelasan mengenai kriteria WRSP yang bisa dilayani di BPRSW serta memberikan gambaran tentang berbagai program yang dilaksanakan di BPRSW.

Pekerja Sosial dalam proses sosialisasi memberikan waktu tanya jawab dan *sharing* informasi. Agar para peserta terlibat aktif Pekerja Sosial terkadang menggunakan cara yang khas. Misalnya apa yang dilakukan oleh Peksos 1. Peksos 1 terkadang membagikan selebaran kertas kecil, yang mana masyarakat diminta untuk menuliskan informasi tentang orang-orang yang masuk dalam kategori WRSP yang ada di lingkungan mereka. Selanjutnya Peksos 1 akan membahas beberapa informasi dari masyarakat dalam forum tersebut. Hal ini seperti yang dijelaskan Peksos 1 sebagai berikut :

”...untuk memancing keaktifan mereka itu, kadang kita pakai sistem ini mas, kita berikan selebaran kaya gini (menunjukkan potongan kertas kecil). Kita berikan kepada mereka,....Kalau masih ada waktu langsung kita *sharing*”<sup>84</sup>

Dari sini dapat dipahami bahwa Pekerja Sosial menggunakan model komunikasi interaktif dalam proses sosialisasi. Model interaktif menggambarkan komunikasi sebagai proses dimana pendengar memberikan

---

<sup>84</sup> Hasil Wawancara dengan Peksos 1, 23 November 2016

umpan balik sebagai respon terhadap pesan yang disampaikan. Dengan kata lain komunikasi berlangsung dua arah. Dalam kasus ini Peksos 1 memancing adanya interaksi dari masyarakat dengan membagikan selebaran kecil dan langsung membahasnya dalam forum pertemuan tersebut.

Selanjutnya berbagai informasi yang didapat dari masyarakat dari forum pertemuan tersebut dicatat oleh Pekerja Sosial dan selanjutnya akan ditindak lanjuti dengan *home visit*. Dalam melakukan *home visit* Pekerja Sosial bekerjasama dengan aparat pemerintah setempat seperti kepala desa atau dukuh untuk bersama-sama mengunjungi keluarga WRSP. Pekerja Sosial akan mengklarifikasi identitas WRSP dan permasalahan WRSP kepada keluarga yang bersangkutan. Pekerja Sosial selanjutnya akan melakukan pendekatan kepada WRSP dengan cara memberikan motivasi dan memberi gambaran kegiatan yang ada di BPRSW.

Melihat pendekatan yang dilakukan oleh Pekerja Sosial terhadap WRSP saat melakukan *home visit* di atas, terlihat bahwa model komunikasi yang diterapkan oleh Pekerja Sosial adalah model transaksional. Model ini menekankan pada pola komunikasi yang dinamis dan berbagi peran yang dijalankan seseorang selama proses interaksi. Pengiriman dan penerimaan pesan secara terus menerus, para pelaku komunikasi melakukan negosiasi makna. Aplikasi dari model komunikasi ini dapat dilihat dari interaksi yang dilakukan oleh Peksos 1 dalam pendekatan awal terhadap WRSP sebagai berikut:



”...pada saat ketemu keluarga biasanya kita klarifikasi data, bahwa kita dapat informasi seperti ini, namanya anak ini, kelurga namanya ini, anak ini mempunyai permasalahan ini,... dengan pertanyaan itu biasanya dari pihak anak jawab, dari orang tuanya juga jawab. Biasanya dari jawaban mereka kita akan tawarkan program kita. Biasanya kalau udah selesai mereka tanya, lalu gimana bu...”<sup>85</sup>

Dari penjelasan Peksos 1 terkait pendekatan awal yang dilakukannya terhadap WRSP di atas nampak bahwa komunikasi berjalan dengan kooperatif. Pihak Pekerja Sosial mengklarifikasi data kepada keluarga dan WRSP, selanjutnya secara kooperatif keluarga dan WRSP menjawab pertanyaan yang diajukan oleh Pekerja Sosial. Di saat Pekerja Sosial memaparkan program, pihak WRSP dan keluarga mendengarkan serta merepson dengan mengajukan pertanyaan lebih lanjut perihal program tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa model komunikasi yang dilakukan oleh Pekerja Sosial adalah model transaksional.

Pada proses pendekatan awal ini Pekerja Sosial tidak memaksa WRSP untuk mengikuti program di BPRSW. Pekerja Sosial memberikan waktu kepada WRSP untuk berfikir untuk mengikuti program BPRSW atau tidak. Hal ini seperti dijelaskan oleh Peksos 1 :

”...termasuk memotivasi pun kalau memang anak belum siap tidak mungkin kita eret-eret (paksa) ke sini mas...”<sup>86</sup>

Dari pernyataan Peksos 1 tersebut menunjukkan bahwa komunikasi berjalan dengan sukarela dan masing-masing bersikap kooperatif. Hal ini

---

<sup>85</sup> Hasil wawancara dengan Peksos 1, 23 November 2016

<sup>86</sup> Hasil wawancara dengan Peksos 1, 23 November 2016

menunjukkan bahwa model komunikasi yang dilakukan oleh Pekerja Sosial menggunakan model transaksional.

Pada tahap rehabilitasi sosial dari hasil pengamatan dan wawancara model komunikasi yang diterapkan Pekerja Sosial kepada WRSP adalah model transaksional. Misal percakapan Peksos 1 kepada salah satu WRSP yang sempat penulis dokumentasikan berikut ini :

- WRSP** : *Bu gadhah kain kasa bu?*  
(Bu punya kain kasa bu? )
- Peksos 1** : *go opo?*  
(buat apa?)
- WRSP** : *Lidah dedek jamuran katanya.*  
(Lidah dedek jamuran katanya)
- Peksos 1** : *Oh kon ngresiki anggo kain kasa?*  
(Oh suruh bersihin pakai kain kasa?)
- WRSP** : *Nggeh*  
(Iya)
- Peksos 1** : *diparingi obat ora mau ?*  
(dikasih obat tidak tadi)
- WRSP** : *Mboten*  
(tidak)
- Peksos 1** : *Mboten, meng kon ngresiki nganggo kain kasa ? Yo mengko coba tak nyuwun bu atin nggeh. Ora gelem maem kui mbk?*  
(tidak, Cuma disuruh membersihkan pakai kain kasa? Ya nanti coba tak minta bu Atin ya? Tidak mau makan itu mbk?)
- WRSP** : *Mboten e, angel buk. Gek sakniki wis mudun jarene buk.*  
(tidak e, susah bu. Trus sekarang sudah turun [berat badan] katanya bu)
- Peksos 1** : *timbangane mudun meneh? Piro?*  
(timbangannya [berat badan] turun lagi? Berapa?)
- WRSP** : *pangapunten , pintene bu.*  
(tidak tahu, berapanya bu)

- Peksos 1** : *tapi obate isih kok ombeke terus to mbk?*  
(tapi obatnya masih diminumkan terus kan mbk?)
- WRSP** : *nggeh*  
(iya)
- Peksos 1** : *Mengko gek men di tumbaske yo mbk yo.*  
(nanti biar segera dibelikan [kain kasa] ya mbk ya)<sup>87</sup>

Dari hasil percakapan antara Peksos 1 dengan salah satu WRSP yang sempat penulis amati tersebut nampak bahwa komunikasi berjalan secara terus-menerus. Kedua belah pihak saling menanyakan dan mengkonfirmasi pernyataan masing-masing serta berusaha mendapatkan kesamaan makna. Misalnya disini Peksos 1 mencoba mencari maksud WRSP mencari kain kasa. Selanjutnya WRSP tersebut menjelaskanya, sehingga timbul pemahaman Peksos 1 perihal mengapa WRSP membutuhkan kain kasa. Hal ini menunjukkan model komunikasi yang dilakukan oleh Peksos 1 dan salah satu WRSP tersebut ialah model komunikasi transaksional.

Model transaksional menganggap bahwa gangguan muncul di seluruh proses komunikasi interpersonal. Berbagai gangguan yang berhubungan dengan proses pemaknaan pesan dalam komunikasi antara Pekerja Sosial dan WRSP nampaknya juga terjadi. Hal ini dapat penulis peroleh dari hasil pengamatan proses komunikasi anantara Peksos 1 dengan EG, sebagai mana dapat penulis dokumentasikan berikut ini :

- EG1** : Assalamualaikum  
**Peksos 1** : Walaikum salam...  
**EG** : Bu minta kunci loker mau ngambil kebaya untuk praktek.

---

<sup>87</sup> Hasil Observasi terhadap Peksos 1 dan salah satu WRSP di ruang peksos, 23 November 2016

- Peksos 1** : Mau minta ? mau pinjem ?  
**EG** : Mau pinjem gitu maksudny sama aja.. (sambil tertawa)  
**Peksos 1** : sing mau pake siapa?  
**EG** : Si Suranti...  
**Peksos 1** : yang mau pinjem berapa?  
**EG** : Satu aja...  
**Peksos 1** : Satu ? Tanggung jawab lo ya...  
**EG** : Iya bu... (tertawa)  
**Peksos 1** : Entar kalau udah di kunci..eh, kalau udah diambil dikunci lagi, kalau udah selesai kuncinya balikin kesisni ya..  
**EG** : sekarang? Langsung  
**Peksos 1** : Ora, nanti aja....<sup>88</sup>

Dari percakapan antara Peksos 1 dengan EG nampak bahwasanya Peksos 1 melakukan konfirmasi terhadap pernyataan EG terkait maksud peminjaman kunci. Peksos 1 melakukan konfirmasi lanjutan mengenai siapa yang sebenarnya ingin meminjam kunci locker dan berapa jumlahnya. Peksos 1 juga sempat meralat pernyataanya terkait kunci yang dipinjam EG (*Entar kalau udah di kunci..eh.., kalau udah diambil dikunci lagi, kalau udah selesai kuncinya balikin kesisni ya..*). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Peksos 1 dengan EG adalah model komunikasi transaksional yang ditandai dengan adanya beberapa gangguan dan adanya proses negosiasi makna.

Dalam prinsip komunikasi transaksional komunikasi terjadi secara terus menerus dan akan melibatkan elemen verbal dan non-verbal, artinya para komunikator sedang menegosiasikan makna. Dalam wawancara yang penulis lakukan dengan Peksos 2 terkait komunikasi Peksos 2 dengan RI salah satu

---

<sup>88</sup> Hasil Observasi Terhadap Peksos 1 dan EG, 24 November 2016

WRSP yang dibinanya, penulis menemukan bahwasannya Peksos 2 memperhatikan aspek non-verbal ini.

Sebelum berkomunikasi dengan RI, Peksos 2 melihat kondisi *mood* RI terlebih dahulu dengan memperhatikan ekspresi RI. Peksos 2 menjelaskan apabila kondisi *mood* RI sedang tidak baik, RI akan marah kepada siapa saja, semua orang akan di diamkan. Pada situasi yang seperti itu Peksos 2 tidak mendekatinya terlebih dahulu, seperti yang diungkapkannya berikut :

”... kalau lagi bad mood aja, kesenggol sitik saja bisa nyeneni (marah) lo.. itu saya nggak masuk dulu...”<sup>89</sup>

Dari pernyataan Peksos 2 tersebut jelas bahwasannya Peksos 2 sangat memperhatikan aspek non verbal dalam berkomunikasi dengan WRSP. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model komunikasi yang Peksos 2 gunakan adalah model transaksional, yang mana komunikasi terjadi secara terus menerus dan melibatkan elemen verbal dan non-verbal.

Pada tahap resosialisasi intensitas komunikasi antara Pekerja Sosial dengan WRSP semakin berkurang. Dalam hal ini Pekerja Sosial melibatkan pihak ketiga untuk memperoleh informasi terkait perkembangan WRSP. Misalnya pada tahap resosialisasi ini Pekerja Sosial melibatkan motivator dalam program AMT (*Achievement Motivation Training*). Motivator akan memberikan motivasi kepada WRSP dalam sebuah pertemuan. Dalam

---

<sup>89</sup> Hasil Wawancara dengan Peksos 2, 25 November 2016

pelaksanaanya, Pekerja Sosial bukanlah menjadi pembicara dalam forum tersebut.

Dalam program lain seperti PBK (Praktek Bimbingan Kerja) WRSP melakukan program magang kerja di sebuah tempat yang menjadi rekanan BPRSW. Intensitas komunikasi Pekerja Sosial dengan WRSP dalam program ini juga berkurang. Pekerja Sosial berkomunikasi dan memonitor perkembangan WRSP lewat instruktur tempat WRSP melakukan magang kerja.

Pada tahap terminasi komunikasi antara Pekerja Sosial dengan WRSP semakin berkurang. WRSP telah selesai mengikuti program. Menurut keterangan Peksos 1 setelah WRSP selesai mengikuti program masih dapat menghubungi Pekerja Sosial untuk melakukan konsultasi.

Dari uraian berbagai hasil temuan dan analisis penulis terkait model komunikasi Pekerja Sosial dengan WRSP di atas maka penulis menemukan bahwasannya model komunikasi yang paling banyak digunakan oleh Pekerja Sosial adalah model interaksional dan transaksional. Hasil analisis penulis terkait model komunikasi Pekerja Sosial dengan WRSP tersebut penulis gambarkan dalam tabel berikut ini :

**Tabel 4.5**

**Analisis Model Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial**

<b>No.</b>	<b>Model Komunikasi Interpersonal Julia T.Wood</b>	<b>Aplikasi Model Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial Dengan WRSP</b>
<b>1.</b>	<b>Linear</b> (searah)	Dalam setiap tahap tidak ditemukan model komunikasi ini.

2.	<b>Interaksional</b> (dua arah)	<b>Tahap sosialisasi</b> : Pekerja sosial menggunakan model komunikasi interaksional pada tahap sosialisasi. Pekerja Sosial menggunakan potongan kertas kecil untuk memancing keaktifan peserta dalam forum pertemuan sosialisasi. Sehingga komunikasi berjalan dua arah, terjadi proses tanya jawab, peserta mersepon informasi pekerja sosial dengan menulis pada selebar kertas yang diberikan, selanjutnya pekerja sosial merespon kembali apa yang telah dituliskan oleh peserta.
3.	<b>Transaksional</b> ( dua arah, kedua belah pihak kooperatif, ada negosiasi makna)	Banyak ditemukan dalam tahap penerimaan dan rehabilitas sosial. <b>Tahap penerimaan (pendekatam awal dan motivasi)</b> : Pada tahap ini pekerja sosial menggunakan model komunikasi transaksional. Komunikasi antara pekerja sosial dan WRSP dan Keluarga terjadi secara kooperatif. Kedua belah pihak saling mengkonfirmasi maksud pernyataan yang disampaikan. <b>Tahap rehabilitasi</b> : Pada tahap ini pekerja sosial menggunakan model komunikasi transaksional. Komunikasi berjalan secara terus-menerus, tanpa paksaan dan terdapat beberapa gangguan. Baik Pekerja sosial maupun WRSP melakukan klarifikasi dari pernyataan-pernyataan dikemukakan, hal ini menunjukkan adanya proses negosiasi makna.

Sumber : Diolah dari hasil Wawancara dan Observasi

#### D. Komunikasi Efektif Pekerja Sosial

Kemampuan komunikasi dan menjalin hubungan interpersonal seorang Pekerja Sosial dengan kliennya tentu sangat mutlak diperlukan dalam program rehabilitasi dan konseling. Menurut penelitian Patrick Adigwe dan Emphraim

Okoro (2016) berdasarkan analysis konten terhadap interaksi dan hubungan antara klien dan konselor menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai tingkat pemulihan yang tinggi (*high level recovery*), kecepatan pengendalian (*speedy compliance*) dan peningkatan kesadaran diri (*self-awareness*).<sup>90</sup>

Pada sub bab ini penulis ingin menguraikan hasil pengamatan dan wawancara tentang komunikasi efektif yang dilakukan oleh Pekerja Sosial dengan WRSP. Penulis menggunakan prinsip komunikasi efektif yang dipaparkan oleh Devito untuk menganalisa aplikasi komunikasi efektif yang dilakukan oleh Pekerja Sosial. Adapun prinsip komunikasi efektif yang dikemukakan oleh Devito antara lain meliputi : keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportivness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*).

#### 1. Keterbukaan (*openness*)

Sikap keterbukaan mengacu pada tiga aspek yakni adanya kemauan untuk membuka diri pada masalah-masalah yang umum, agar orang lain mampu mengetahui pendapat, gagasan, atau pikiran sehingga komunikasiakan mudah dilakukan. Kedua, keterbukaan menunjuk pada kemauan untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain secara jujur dan terus terang terhadap segala sesuatu yang dikatakannya. Aspek *ketiga* menyangkut

---

<sup>90</sup>Patrick Adigwe dan Emphraim Okoro, *Human Communication and Effective Interpersonal Relationship :An Analysis of Client Counseling and Emotional Stability*, dalam *International Journal of Economics & Management Sciences Vol.5 Issued 3*. hal.1



“kepemilikan” perasaan dan pikiran. Terbuka dalam hal ini adalah mengakui perasaan dan pikiran yang dilontarkan adalah milik pribadi sendiri dan bertanggung jawab terhadapnya.

Sikap terbuka nampak dilakukan oleh Pekerja Sosial. Hal ini bisa ditemukan mulai dari tahap sosialisasi dan pendekatan awal. Dalam pendekatan awal misalnya, Pekerja Sosial melakukan *home visit* dengan memperkenalkan diri kepada WRSP dan keluarga serta memberikan gambaran terkait program yang ada di BPRSW. Hal ini menunjukkan bahwa Pekerja Sosial memiliki kemauan untuk membuka diri pada masalah-masalah yang umum (identitas diri dan informasi terkait program yang dijalankan di BPRSW). Mengunjungi rumah calon klien juga dapat berarti bahwa Pekerja Sosial memiliki atensi terhadap WRSP dan keluarga dan secara terbuka menerima WRSP sebagai kliennya.

Sikap terbuka Pekerja Sosial tersebut tak jarang membuat keluarga dan WRSP tertarik dengan program yang dijalankan di BPRSW, seperti yang diungkapkan Peksos 1 berikut ini :

”...pada saat ketemu keluarga biasanya kita klarifikasi data, bahwa kita dapat informasi seperti ini, namanya anak ini, kelurga namanya ini, anak ini mempunyai permasalahan ini,... dengan pertanyaan itu biasanya dari pihak anak jawab, dari orang tuanya juga jawab. Biasanya dari jawaban mereka kita akan tawarkan program kita. Biasanya kalau udah selesai mereka tanya, lalu gimana bu...”<sup>91</sup>

---

<sup>91</sup> Hasil wawancara dengan Peksos 1, 23 November 2016

Upaya Pekerja Sosial memberikan motivasi saat melakukan *home visit* kepada WRSP dengan memberikan gambaran manfaat yang dapat dirasakan oleh WRSP apabila bersedia mengikuti program juga menunjukkan bahwa Pekerja Sosial menyampaikan gagasan dan pendapatnya secara terbuka kepada WRSP.

Keterbukaan Pekerja Sosial yang merujuk pada kemauan untuk memberikan tanggapan terhadap WRSP secara jujur dan terus terang juga nampak dilakukan oleh Pekerja Sosial. Misal apa yang dilakukan Peksos 1 kepada EG, salah satu WRSP yang dibinanya berikut ini :

“ (EG) : Bu nanti kalau bilang sama ibu dimarahin ndak?  
 (Peksos 1) :La kok dimarahin ngopo?  
 (EG) :aku bohong dimarahin ya, lalu kalau aku gakcerita sama ibu nanti gimana ya.  
 (Peksos 1) : Tapi kalau kamu bohong gak mau cerita lagi, kamu lebih tak marahi”<sup>92</sup>

Dari keterangan Peksos 1 tersebut menunjukkan bahwa Peksos 1 menyampaikan pendapatnya secara terbuka kepada EG, yakni bahwa ia tidak suka dengan kebohongan dan akan lebih marah apabila EG tidak menceritakan. Hal ini menunjukkan bahwa Peksos 1 memiliki sikap terbuka kepada EG.

Di sisi lain memberikan pendapat secara terbuka berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan pula kepada lawan bicara apabila tidak dilakukan dengan cara yang tepat. Misalnya menyatakan pendapat secara terbuka dengan kalimat evaluatif. Hal ini dapat dilihat

---

<sup>92</sup> Hasil Wawancara dengan SR (Peksos 1), 24 November 2016

dari apa yang dirasakan oleh EK saat menerima pendapat dari Peksos 1 perihal pijatan yang ia lakukan saat praktik *massage* dalam keterampilan salon berikut ini :

“...kalau gak kerasa tekanannya dia nggak mau...nggak ini, kurang ini, kurang itu. Tapi ada komentarnya itu...aku nggak suka”<sup>93</sup>

Dari pernyataan EK tersebut dapat dipahami bahwa komunikasi yang bernada menilai/evaluatif cenderung menimbulkan reaksi defensif dan ketidaknyamanan. Dari sini dapat dipahami bahwa menyampaikan pendapat secara terbuka harus diikuti dengan sikap mendukung yang mana perlu memperhatikan pilihan kata yang tepat dan positif dalam menyampaikan pendapat.

Didalam etika komunikasi Islam, pemilihan kata dalam komunikasi perlu diperhatikan. Salah satunya perkataan harus bersifat santun, lembut. Dalam etika komunikasi Islam hal ini disebut *qawlan karima* dapat diartikan sebagai “perkataan yang mulia”. Pendekatan yang digunakan lebih kepada sesuatu yang bersifat santun, lembut, dengan tingkatan dan sopan santun. Terma *qaulan karima* dapat ditemukan dalam QS Al Israa’: 23.<sup>94</sup>

---

<sup>93</sup> Wawancara dengan EK, 28 November 2016

<sup>94</sup> *Ibid.*,

﴿ وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۚ إِمَّا يَبُلُغَنَّ  
عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا  
تَنْهَرَهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ﴾

Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. jika salah seorang di antara keduanya atau Kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, Maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya Perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang mulia.(QS Al Israa': 23)

Sementara itu Peksos 2 dalam menyampaikan sikap terbukanya dilakukan secara diskriptif. Peksos 2 tidak langsung mengkritik WRSP yang dibinanya saat ia melakukan kesalahan. Peksos 2 mengajak RI untuk membayangkan jika ia dalam posisi tertentu akan bersikap seperti apa. Hal ini dapat dilihat dari penjelasan Peksos 2 berikut ini :

“paling mengumpamakan... coba kalau kamu diginiin marah ndak?”<sup>95</sup>

Jika memperhatikan cara Peksos 2 dalam menyampaikan kritik atau masukan kepada RI di atas, maka dapat dikatakan bahwa Peksos 2 secara tidak langsung telah menerapkan prinsip dan etika

<sup>95</sup> Hasil Wawancara dengan Peksos 2, 25 November 2016

komunikasi Islam, yakni prinsip *Qualan Ma'rufa* (penggunaan kata-kata yang baik dan santun). Peksos 2 dalam menyampaikan kritiknya dengan cara menggunakan kalimat yang pantas dan santun. serta menggunakan perumpamaan atau sindiran (“*coba kalau kamu diginiin marah ndak ?*”) sehingga tidak menyakiti perasaan RI.

## 2. Empati

Sikap empati diartikan sebagai kemampuan untuk merasakan apa yang orang lain rasakan dan dapat melakukan sesuatu yang nyata untuk mewujudkan rasa kepedulian terhadap apa yang orang lain alami.<sup>96</sup> Sikap empati ini nampak dilakukan oleh Pekerja Sosial dalam proses rehabilitasi sosial. Misal Peksos 2 merasa ikut prihatin terhadap kekerasan yang dialami RI. Disisi lain Peksos 2 merasa sangat senang melihat perkembangan RI. Misalnya melihat perkembangan RI dari semula tubuhnya yang susah untuk digerakkan hingga ia bisa naik sepeda, Peksos 2 merasa sangat senang. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan Peksos 2 :

“ketika dia bisa nyepeda saya seneng banget. Saya langsung mengapresiasi *progress* dia”<sup>97</sup>

Sikap empati Peksos 2 terhadap RI dengan menyampaikan kalimat apresiasi kepada RI menunjukkan bahwa Peksos 2 menerapkan pula prinsip dan etika komunikasi Islam, yakni prinsip

---

<sup>96</sup> Suciati, *Komunikasi Interpersonal : Sebuah Tinjauan Psikologis dan Prespektif Islam*, (Yogyakarta : Buku Litera Yogyakarta, 2016), hal . 81

<sup>97</sup> Wawancara dengan Peksos 2, 25 November 2016

*Qaulan Karima*(penggunaan kata-kata yang santun, lembut) yang menunjukkan sikap penghargaan dan penghormatan kepada lawan bicara.

Sikap empati juga ditunjukkan oleh Peksos 1 dalam tahap rehabilitasi sosial. Sikap empati Peksos 1 penulis dapatkan saat melakukan observasi terhadap Peksos 1 dengan salah satu WRSP yang menghampirinya di runang Peksos. Saat itu salah satu WRSP datang meminta kain kasa untuk membersihkan lidah anaknya yang jamur. Seketika itu juga Peksos 1 menanyakan kondisi kesehatan anak WRSP tersebut, mulai dari nafsu makan, berat badan, obat yang diberikan dokter diminumkan atau tidak, hingga akhirnya ia meminta salah satu staf untuk memberikan kain kasa kepada WRSP tersebut.

Sikap empati juga nampak pada komunikasi Peksos 1 dengan WRSP yang lainnya. Saat penulis melakukan perbincangan dengan SR Peksos 1 datang salah satu WRSP meminta uang kepada Peksos 1 sejumlah Rp.3.000,- untuk membeli pulsa. Peksos 1 menjawab dengan bahasa halus dan menanyakan untuk apa uangnya. WRSP menjawab untuk membeli pulsa. Peksos 1 merespon permintaan WRSP tersebut dengan mengatakan : *"ndak ada seribuan e nduk? Lima ribu mau? Oh ini ada dua ribuan lagi, mau lima ribu apa empat ribu?"* WRSP menjawab *"empat ribu saja"*. Peksos 1 merespon *"cah ayu pinter"*.<sup>98</sup>

---

<sup>98</sup> Hasil Observasi terhadap Peksos 1 dan salah satu WRSP di ruang peksos, 23 November 2016

Dari kedua contoh sikap Peksos 1 tersebut dapat dipahami bahwa Peksos 1 ikut merasakan kondisi WRSP dan sekaligus berusaha membantu WRSP untuk mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Hal ini menunjukkan bahwa Peksos 1 memiliki sikap empati kepada WRSP.

### 3. Sikap mendukung (*supportivness*).

Sikap suportif sering diartikan dengan sikap mendukung orang lain. Dari hasil pengamatan, Pekerja Sosial menerapkan sikap mendukung ini. Salah satunya penulis temukan saat melakukan pengamatan terhadap perbincangan Peksos 1 terhadap salah satu WRSP diruang peksos.

Saat itu penulis tengah berbincang dengan Peksos 1, selanjutnya datang salah satu WRSP untuk berkonsultasi suatu hal dengan Peksos 1. Ketika WRSP hendak meninggalkan ruang Peksos, Peksos 1 dengan spontan memanggil WRSP kembali dan mengatakan "*lempernya enak, tapi masih agak lembek*". Dari sini dapat dipahami bahwa Peksos 1 mengaplikasikan sikap mendukung dengan mengapresiasi hasil kerja WRSP serta memberi masukan kepada WRSP tersebut. Kalimat yang digunakan memang bernilai evaluatif tapi didahului dengan kalimat positif yang apresiatif sehingga tidak nampak respon defensif dari WRSP.

Sikap mendukung juga nampak dilakukan oleh Peksos 2, misalnya ketika merespon sikap yang kurang baik dari WRSP dan saat

menyelesaikan permasalahan sesama WRSP. Sebagai mana yang penulis sebutkan sebelumnya Peksos 2 tidak langsung mengkritik WRSP yang dibinanya saat mereka melakukan kesalahan. Peksos 2 memberikan pemahaman perihal perilaku yang salah dari WRSP secara diskriptif bukan evaluatif. Peksos 2 mengajak RI untuk membayangkan jika ia dalam posisi tertentu tersebut akan bersikap seperti apa.

Sikap suportif Peksos 2 ditunjukkan pula untuk menumbuhkan sikap kemandirian dalam penyelesaian masalah antar WRSP. Ketika sesama WRSP ada permasalahan, biasanya Peksos 2 tidak langsung ikut campur atau membantu menyelesaikan permasalahan tersebut. Peksos 2 biasanya memberikan kesempatan kepada WRSP untuk menyelesaikan permasalahan sendiri terlebih dahulu, hal ini seperti yang diungkapkannya saat ditanya apa yang ia lakukan saat terjadi permasalahan antar WRSP .

”... saya lebih sering begini..coba selesaikan sendiri terlebih dahulu, caranya begini, nanti kalau ndak bisa nanti kamu kembali ke saya...”<sup>99</sup>

Dari apa yang dilakukan oleh Peksos 1 dan Peksos 2 di atas dapat ditemukan bahwa keduanya telah menunjukkan sikap mendukung kepada WRSP.

#### 4. Sikap positif (*Positiveness*)

---

<sup>99</sup> Wawancara dengan Peksos 2, 25 November 2016



Sikap positif dalam komunikasi interpersonal dapat ditunjukkan melalui dua cara, yaitu menyatakan sikap positif dan secara positif mendorong orang yang untuk berinteraksi. Dalam hal ini penulis menemukan implementasi sikap positif ini oleh Pekerja Sosial. Misalnya apa yang dilakukan Peksos 1 saat apel pagi.

Setelah apel pagi selalu diadakan sesi jabat tangan antara Pekerja Sosial dengan WRSP. Dalam sesi jabat tangan nampak adanya sikap positif dari Peksos. Misalnya Peksos 1 menanyakan kabar kepada WRSP dengan ramah dan dengan senyuman. Ia juga sesekali memperhatikan penampilan WRSP seperti, “*kok ndak pake bros ini kudungnya? Nanti ibu kasih bros ya?*” Peksos 1 juga memberikan pujian kepada WRSP, seperti “*wah hari ini kamu cantik pakai bross ini*”. Peksos 1 juga terlihat tidak menjaga jarak dengan WRSP. Iatah segan menggendong anak dari salah satu WRSP setelah apel pagi selesai.<sup>100</sup>

Apa yang di lakukan oleh Peksos 1 saat apel pagi di atas menunjukkan bahwa Peksos 1 telah menunjukkan sikap positif (dengan cara menyampaikan kalimat apresiatif kepada WRSP) dan secara positif mendorong WRSP untuk menjalin interaksi dengan dirinya.

##### 5. Kesetaraan (*equality*).

Dalam sebuah komunikasi yang mengandung kesetaraan, perbedaan-perbedaan yang ada dipahami bukan sebagai sumber

---

<sup>100</sup> Hasil observasi saat apel pagi, 23 November 2016

konflik, tetapi lebih pada memahami ketidaksamaan.<sup>101</sup> Prinsip kesetaraan ini juga nampak diimplementasikan oleh Pekerja Sosial. Misalnya Peksos 2 lebih sering memposisikan WRSP sebagai teman. Ia sadar bahwa ada perbedaan antara dirinya dengan WRSP misalnya dalam cara berfikir. Sehingga Peksos 2 sering mengajak berdiskusi terhadap beberapa masalah. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan Peksos 2 menanggapi perbedaan antaradiriya dengan RI, salah satu WRSP yang dibinanya berikut ini :

“Cara berfikirnya pun berbeda, kadang saya harus bekerja kersa..ayo kita coba lihat ini dari sudut ini...”<sup>102</sup>

Dari pernyataan Peksos 2 tersebut dapat dipahami Peksos 2 memposisikan diri sebagai teman. Ia sadar betul akan perbedaan cara berfikir dirinya dengan RI, oleh karenanya ia berusaha mengajak RI untuk melihat permasalahan dari sudut pandangan yang lain. Disini terlihat Peksos 2 mengajak mendiskusikan permasalahan tersebut, ia tidak mendikte RI untuk melakukan sesuatu.

Dari uraian berbagai hasil temuan dan analisis penulis terkait komunikasi yang dilakukan oleh Pekerja Sosial dengan WRSP di atas, maka penulis menemukan bahwasannya Pekerja Sosial telah mengaplikasikan komunikasi efektif dengan WRSP dan secara tidak langsung juga menerapkan etika

---

<sup>101</sup> Suciati, *Komunikasi Interpersonal : Sebuah Tinjauan Psikologis dan Prespektif Islam*, (Yogyakarta : Buku Litera Yogyakarta, 2016), hal . 76

<sup>102</sup> Wawancara dengan Peksos 2, 25 November 2016

komunikasi Islam. Hasil analisis penulis terkait komunikasi efektif Pekerja Sosial dengan WRSP tersebut penulis gambarkan dalam tabel berikut ini :

**Tabel 4.6**

**Analisa Komunikasi Efektif Pekerja Sosial**

<b>No.</b>	<b>Prinsip Komunikasi Efektif De Vito</b>	<b>Komunikasi Efektif oleh Pekerja Sosial terhadap WRSP</b>
<b>1.</b>	<p><b>Keterbukaan (<i>openness</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuka informasi pribadi,</li> <li>- Kesiediaan untuk berkata jujur,</li> <li>- Pernyataan yang disampaikan menjadi milik sendiri (ada implikasi tanggung jawab terhadapnya, yang biasanya disampaikan dengan kata “Saya”)</li> </ul>	<p>Pekerja sosial membuka informasi perihal dirinya dan program BPRSW saat sosialisasi dan melakukan <i>home visit</i> di rumah WRSP. Pekerja sosial secara terbuka menyampaikan pendapatnya ketika berkomunikasi dengan WRSP. Penyampaian pendapat secara terbuka dilakukan secara evaluatif dan diskriptif. Pernyataan pendapat yang dilakukan secara evaluatif membuat klien tidak nyaman. Sementara itu pernyataan pendapat yang dilakukan dengan diskriptif tidak menunjukkan reaksi defensif dari WRSP.</p>
<b>2.</b>	<p><b>Empati (<i>emphaty</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemampuan memahami apa yang dialami seseorang, ikut merasakan apa yang dirasakan.</li> </ul>	<p>Empati dari pekerja sosial ditunjukkan dengan cara verbal dan nonverbal. Wujud empati disertai dengan tindakan, misalnya dengan memberikan sesuatu yang dibutuhkan oleh WRSP ( dalam kasus ini contohnya membantu mencari kain kasa)</p>
<b>3.</b>	<p><b>Sikap mendukung (<i>supportivness</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bersikap diskriptif, spontan, dan provisional.</li> </ul>	<p>Terkadang sikap mendukung pekerja sosial ditunjukkan dengan cara evaluative namun diawal digunakan kalimat suportif (berbentuk pujian), sehingga tidak nampak adanya sikap defensive</p>

		dari WRSP. Sikap suportif juga ditunjukkan dengan memberikan kesempatan WRSP untuk menyelesaikan permasalahan antar teman secara mandiri. Pekerja sosial baru akan ikut membantu menyelesaikan permasalahan antar teman bila masing-masing WRSP sudah tidak sanggup menyelesaikan permasalahan antar teman tersebut.
4.	<p><b>Sikap positif (<i>Positiveness</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki sikap positif terhadap diri sendiri</li> <li>- Bereaksi terhadap apa yang dilakukan lawan bicara dengan positif dan menyenangkan</li> <li>- Memberikan dorongan verbal (pujian dsb) maupun nonverbal (senyuman, belaian, dsb)</li> </ul>	Pekerja sosial menanyakan kabar, menunjukkan senyum, memperhatikan penampilan WRSP. Pekerja sosial memuji penampilan WRSP . Pekerja Sosial tidak menjaga jarak dengan WRSP.
5.	<p><b>Kesetaraan (<i>equality</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya kesadaran dan pengakuan bahwa kedua belah pihak bernilai dan berharga. Memosisikan diri tidak lebih tinggi dengan yang lain.</li> </ul>	Pekerja sosial memosisikan WRSP sebagai teman. Pekerja sosial sadar bahwa adanya perbedaan antara dirinya dengan WRSP, oleh karena itu untuk mencapai kesetaraan ia memilih untuk mengajak berdiskusi daripada mendikte WRSP.

**Sumber : Diolah berdasarkan hasil wawancara dan observasi**

## **E. Tahap Penetrasi Sosial Pekerja Sosial dan WRSP**

Pada sub bab ini akan di bahas tahap perkembangan hubungan antara Pekerja Sosial dengan WRSP yang didampingi oleh masing-masing Pekerja Sosial. Adapun tahap perkembangan hubungan yang akan dibahas adalah antara Peksos 1 dengan EG, Ppeksos 1 dengan EK, Peksos 2 dengan RI dan Peksos 2 dengan IN. Tahap perkembangan hubungan akan diuraikan berdasarkan teori penetrasi sosial yang meliputi tahap orientasi (*orientation*), pertukaran penjajakan afektif (*exploratory affective exchange*), pertukaran afektif (*affective exchange*), dan pertukaran stabil (*stable exchange*).

### **1. Penetrasi Sosial Peksos 1 dan EG**

#### **a. Tahap Orientasi**

Tahap ini merupakan tahap paling awal dalam sebuah interaksi yang terjadi pada bagian terluar dari kepribadian di tingkat “wilayah publik”. Pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi hanya berbagi sedikit sekali informasi mengenai diri masing-masing. Mereka hanya berbagi informasi yang bersifat umum saja.

Peksos 1 mengatakan bertemu pertama kali dengan EG di BPRSW. EG merupakan salah satu WRSP rujukan dari Panti Reabilitasi Sosial Anak (PRSA) Yogyakarta. Menurut Peksos 1, pada awalnya EG tertangkap dalam operasi satpol PP yang selanjutnya mengikuti program rehabilitasi di PRSA. Agar EG mendapat keterampilan, akhirnya pihak PRSA merujuk EG ke

BPRSW. Peksos 1 berkenalan dan mendapatkan informasi awal perihal EG dari pendamping PRSA yang mendampingi EG. EG sendiri membenarkan bahwa ia pertama kali bertemu dan berkenalan dengan Peksos 1 di BPRSW saat pertengahan puasa tahun 2016. Saat itu ia diantar oleh pendamping dari PRSA ke BPRSW.

Tahap orientasi ini nampaknya telah dilalui baik oleh Peksos 1 maupun EG. Hal ini bisa dilihat dari sikap mereka yang mulai mengungkapkan informasi pribadinya yang bersifat umum, yakni saling memperkenalkan nama diri masing-masing saat bertemu. Berlangsungnya tahap orientasi ini juga dapat dilihat dari kesan yang timbul saat masa awal mereka bertemu. Peksos 1 mengaku dimasa-masa awal bertemu dan melakukan perbincangan dengan EG, terkesan EG banyak berkata bohong. Peksos 1 memiliki keraguan apakah EG ini akan bisa mengikuti program sampai selesai atau tidak, hal ini didasarkannya setelah melihat penampilan dan gaya berbicara EG, seperti yang disampaikan Peksos 1 berikut ini :

”.....dengan penampilan dia pada saat datang kesini, awal kita berketemu tu belum tanya-tanya itu, kerasan gak ya disini, itu dulu,. karena melihat penampilan dia seperti itu, trus cara ngomong dia seperti itu,.....kita tidak yakin kerasan disini.....”<sup>103</sup>

---

<sup>103</sup> Wawancara dengan Peksos 1, 24 November 2016

Sementara itu EG saat pertama kali bertemu mempersepsikan Peksos 1 sebagai sosok yang galak. Kesan awal itu muncul didasarkan atas pengamatannya terhadap raut muka Peksos 1, seperti yang diungkapkannya : *"aku kira tuh galak,... lihat raut mukanya....kaya orang galak"*.<sup>104</sup>

Dari sini dapat dilihat bahwa setelah saling mengungkapkan informasi yang bersifat umum (nama), mereka saling melakukan penilaian berdasarkan hasil pengamatan masing-masing (namun tidak langsung diungkapkan). Hal ini menandakan proses berjalannya orientasi.

b. Tahap Pertukaran Penjajakan Afektif (*Exploratory Affective Exchange*)

Tahap ini merupakan tahap perluasan area publik diri. Tahap ini terjadi ketika aspek-aspek dari kepribadian individu muncul. Apa yang semula menjadi wilayah pribadi berubah menjadi wilayah publik.

Tahap ini nampak dilalui oleh Peksos 1 dan EG. Misalnya Peksos 1 mulai membuka informasi terkait keluarganya, dalam hal ini informasi tentang anaknya. Peksos 1 menceritakan terkait anaknya kepada WRSPS saat anaknya menjemput dirinya di BPRSW. EG pun mulai membuka informasi yang sebelumnya

---

<sup>104</sup> Wawancara dengan EG, 28 November 2016

bersifat pribadi. Hal ini dapat dilihat dari keterangan Peksos 1 saat menceritakan perkembangan keterbukaan EG berikut :

“ (EG) : Bu nanti kalau bilang sama ibu dimarahin ndak?  
 (Peksos 1) : La kok dimarahin ngopo?  
 (EG) : aku bohong dimarahin ya, lalu kalau aku gak cerita sama ibu nanti gimana ya.  
 (Peksos 1) : Tapi kalau kamu bohong gak mau cerita lagi, kamu lebih tak marahi”<sup>105</sup>

Mulai saat itu menurut keterangan Peksos 1, EG mulai berkata jujur tentang keluarganya. Sebelumnya EG mengaku tidak memiliki keluarga di Yogyakarta, ternyata setelah beberapa waktu berbincang dengan Peksos 1 ia mulai mengaku bahwa ia memiliki ibu kandung di Yogyakarta. Tak hanya itu, ia mulai bercerita tentang perlakuan ayah dan ibu kandungnya selama ini.

Melihat apa yang disampaikan oleh Peksos 1 dan EG di atas, nampak bahwa keduanya telah membuka area pribadinya masing-masing. Peksos 1 menceritakan tentang anaknya dan EG mulai terbuka bercerita tentang keluarganya kepada Peksos 1. Hal ini menunjukkan bahwa keduanya telah melewati tahap pertukaran penjajakan afektif (*exploratory affective exchange*).

c. Tahap Pertukaran Afektif (*Affective Exchange*)

Tahap ini menandakan hubungan persahabatan karib di antara orang-orang yang saling mengenal dengan baik dan telah memiliki riwayat pergaulan yang begitu tulus. Masing-masing merasa

---

<sup>105</sup> Hasil Wawancara dengan Peksos 1, 24 November 2016



nyaman antara satu dengan yang lainnya. Pada tahap ini mulai muncul perasaan kritis dan evaluatif.

Dari hasil wawancara kepada Peksos 1 dan EG, tahap ini nampaknya telah dilalui oleh keduanya. EG sudah mulai terbuka kepada Peksos 1) perihal masalah yang ada dikeluarganya dan SR Peksos 1 pun mulai menunjukkan respon afektifnya. Misalnya memberi pujian kepada EG terhadap perubahan penampilannya saat ia memakai jilbab.

Dilewatinya tahap ini juga bisa dilihat dari sikap Peksos 1 dan EG yang masing-masing mulai menyampaikan masukan atau kritik. Misalnya saat EG mengecat rambutnya, Peksos 1 memberikan masukan kepada EG.

“loh rambutmu kok tok warnain meneh piye?...besok diitemin lagi yo”<sup>106</sup>

Begitu juga dengan EG, ia pernah menyampaikan kritik kepada Peksos 1 misalnya terkait sikap Peksos 1 yang terkesan membela anak kecil yang mengambil kertasnya saat mempersiapkan acara 17 Agustus. EG juga sempat menyampaikan kritik kepada Peksos 1 terkait dengan masa kepulangannya dari BPRSW. Ia mempertanyakan perkembangan kepulangannya

---

<sup>106</sup>Wawancara dengan Peksos 1, 24 November 2016

kepada Peksos 1 dengan mengatakan “ *gimana sih bu ndak di urus-urus, kapan sih di urusnya?* ”.<sup>107</sup>

Dari sini dapat dilihat bahwa kedua belah pihak sudah mulai terbuka untuk menyapaikkan pandangannya dan saling memberikan respon afektif. Baik Peksos 1 dan EG masing-masing juga menunjukkan perasaan kritis dan evaluatifnya. Hal ini menunjukkan bahwa keduanya telah melewati tahap pertukaran afektif ini.

d. Tahap Pertukaran Stabil (*Stable Exchange*)

Tahap pertukaran yang stabil ini merupakan tahap lanjutan yang menggambarkan keterbukaan, kekayaan, kesempontanan hubungan di wilayah publik. Pada tahap ini komunikasi berjalan dengan efisien, ada banyak jalan untuk mengekspresikan perasaan yang sama, dan terdapat kesingkronan dan saling ketergantungan.

Tahap ini nampaknya juga telah dilewati oleh Peksos 1 dan EG. Hal ini bisa dilihat dari sikap EG yang bisa menganggap nasihat dari Peksos 1 seperti nasihat dari orang tua sendiri. EG bersedia menerima dan memahami dengan baik nasihat dari SR Peksos 1 dan dari situ juga ia bisa sedikit merubah sikapnya, seperti yang diungkapkannya berikut :

“aku kan orangnya suka apa yang aku pingin tuh harus terwujudkan, kek misalnya mau pulang,...terkadang bu “SR”

---

<sup>107</sup> Wawancara denga EG, 28 November 2016

ngomong baik dulu : Mbak EG disini pinter dulu, belajar dulu, baru entar pulang ada bekal..”<sup>108</sup>

Selain itu, berkat nasihat-nasihat yang diberikan oleh Peksos 1 kepada EG, membuat EG tertarik untuk melanjutkan sekolah lagi. Menurut keterangan EG, ia berencana akan melanjutkan sekolah dengan mengikuti kejar paket jika sudah kembali ke rumah.

Di sisi lain Peksos 1 sendiri semakin memahami EG. Menurut Peksos 1 hal terpenting saat berhubungan dan menjalin komunikasi dengan EG adalah perhatian.

“sing penting apa ? perhatian mas, ternyata perhatian.....jadi bagaimana cara pendekatan kita beda. Kalau dia semakin kita kerasin, mental. Tapi kalau dia kita pelan-pelan, kita gandeng, kita ajak gojek-gojek (bercanda), masuk mas.....”<sup>109</sup>

Terkait dengan hubungan EG dan Ibu kandungnya, Peksos 1 mengungkapkan ingin melakukan pendekatan terhadap Ibu EG yang ada di Yogyakarta. Nantinya Peksos 1 akan bersama-sama dengan EG bertemu dengan Ibu EG setelah alamat lengkapnya ditemukan. Peksos 1 semakin peduli dengan hubungan EG dengan ibu kandungnya di Yogyakarta. Hal ini menunjukkan kedekatan hubungan antara Peksos 1 dengan EG semakin intim dan masuk dalam tahap pertukaran hubungan yang stabil.

---

<sup>108</sup> Wawancara dengan EG, 28 November 2016

<sup>109</sup> Wawancara dengan SR, 24 November 2016

## 2. Penetrasi Sosial Peksos 1 dan EK

### a. Tahap Orientasi

Peksos 1 dan EK pertama kali bertemu di BPRSW. Saat itu EK diantar oleh pendamping dari PRSA ke BPRSW untuk mengikuti program disana. Peksos 1 mengetahui lebih jauh berbagai riwayat permasalahan EK dari pihak pendamping PRSA bukan dari EK langsung. Sementara itu EK awalnya tidak mengenal Pekerja Sosial yang mendampinginya. Ia berusaha mencari tahu dan baru menjalin komunikasi dengan Peksos 1 ketika ia hendak pindah jurusan dari keterampilan batik ke keterampilan salon, seperti yang dijelaskannya berikut :

“ awal disini aku tuh gak dong, gak kenalan, gak ngomong apa-apa, trus gak nanya-nanya juga. Trus waktu kenal juga pertama kali ngobrol juga gak tanya-tanya itu. .. kan aku disini kan di batik dulu, trus pindah ke salon itu kan harus izin peksos dulu. Nah waktu itu aku bicara sama peksosku.... Aku gak tau nama-nama orang kantor.”<sup>110</sup>

Dari sini dapat dilihat bahwa tahap orientasi antara Peksos 1 dan EK berjalan dengan cara yang berbeda. Peksos 1 mengenal EK dari pendamping PRSA, sementara itu EK mengenal Peksos 1 dengan cara secara aktif mencari informasi tentang Peksos 1 langsung dari Peksos 1.

---

<sup>110</sup> Wawancara dengan EK, 28 November 2016

b. Tahap Pertiukaran Penjajakan Afektif (*Exploratory Affective Exchange*)

Peksos 1 dan EG nampaknya belum bisa melewati tahap ini. EK sendiri belum bisa membuka hal pribadinya kepada Peksos 1, seperti diungkapkannya berikut ini :

“Bu ‘SR’ kan peksos ya, namanya peksos harus tahu segalanya kan, apa ya, masalah-masalah kita, tapi akunya gak suka.....aku gak mau misalkan suruh cerita punya masalah apa, gini-gini cerita. Aku orangnya lebih baik diam aja.....gak pernah aku, sama sekali sama siapapun”.<sup>111</sup>

Dari sini nampak bahwa EK belum bisa membuka ranah privasinya ke orang lain, dalam hal ini kepada Peksos 1. Selama ini EK hanya mengikuti apa yang di diminta oleh Peksos 1, hal ini dikarenakan ia tidak suka berkomunikasi dengan orang yang lebih tua, ia lebih suka berkomunikasi dan bergaul dengan teman yang sepantaran (seumur), seperti yang dijelaskannya berikut ini :

“aku maunya yang sepantaran dengan aku, kalau yang lebih tua dari aku, aku nggak mau, malu. Cuma sekedar kenal aja, nggak mau tahu.”<sup>112</sup>

Dengan demikian EK dan Peksos 1 belum bisa melewati tahap perkembangan hubungan ini.

---

<sup>111</sup> Wawancara dengan EK, 28 November 2016

<sup>112</sup> Wawancara dengan EK, 28 November 2016

c. Tahap pertukaran Afektif (*Affective Exchange*)

Sama halnya dengan tahap sebelumnya, secara otomatis tahap ini juga belum dilalui oleh Peksos 1 dan EK. Hal ini dikarenakan EK cenderung menarik diri dan menghindari berkomunikasi dengan orang yang lebih tua. Namun disisi lain Peksos 1 terkadang menyampaikan pendapat atau tindakan evaluative kepada EK, misal saat ia dijadikan model dalam praktik *massage* pada keterampilan salon. Peksos 1 terkadang memberikan saran tentang pijatan EK.

d. Tahap Pertukaran Stabil (*Stable Exchange*)

Peksos 1 dan EK belum sampai tahap ini, seperti halnya belum sampai pada dua tahap sebelumnya.

### **3. Penetrasi Sosial Peksos 2 dengan RI**

a. Tahap Orientasi

DS Peksos 2 dan RI pertama kali bertemu di BPRSW. Peksos 2 mengatakan bahwa RI merupakan WRSP rujukan. RI ditemukan di tepi sungai dengan beberapa luka fisik dan sebagian tubuhnya susah untuk digerakkan. Saat awal bertemu dengan RI, Peksos 2 melihat RI sebagai seorang yang pendiam. Melihat kondisi RI, DS Peksos 2 menjadi penasaran ingin mengenal RI lebih dalam.

Setelah timbul rasa kertertarikan dari Peksos 2 untuk mengenal lebih dalam lagi tentang RI, ia mencoba menggali

informasi dari beberapa orang seperti pendamping yang mendampingi RI sebelumnya, teman dan keluarga, ada suatu hal baru yang ia dapatkan, seperti yang di ungkapkannya berikut ini :

“ternyata kasusnya tu bisa dikatakan sangat membahayakan,.....mungkin kalau tidak diselamatkan anak itu tidak akan selamat,.....”<sup>113</sup>

Selanjutnya Peksos 2 mencoba memahami karakteristik kepribadian RI dengan memperhatikan interaksi RI dengan teman-temannya. Ia kembali menemukan hal baru tentang RI, seperti yang diungkapkannya berikut ini :

“.....saya mulai bisa paham bahwa sumber permasalahan ternyata tidak selalu berasal dari teman-teman yang menjahili dia, ternyata anaknya juga jahil juga.....”<sup>114</sup>

Dari sisni dapat dipahami bahwa Peksos 2 melalui tahap orientasi dengan dua cara yakni menggali informasi tentang RI dari orang – orang terdekat RI dan melalui pengamatan interaksi RI dengan teman-temannya.

RI sendiri mulai intens menjalin komunikasi dengan Peksos 2 setelah DS Peksos 2 menggantikan Ibu Titin sebagai pendampingnya.

b. Tahap Pertukaran Penjajakan Afektif (*Exploratory Affective Exchange*)

---

<sup>113</sup> Wawancara dengan Peksos 2, 25 November 2016

<sup>114</sup>*Ibid*

Tahap ini tampak telah dilalui oleh Peksos 2 dan RI. Hubungan mulai berjalan lebih bersahabat, santai dan kasual. Hal ini bisa dilihat dari pernyataan Peksos 2 yang memosisikan RI dan WRSP lain sebagai seorang teman. Nuansa santai dan bersahabat ini dapat dilihat dari beberapa aktivitas yang pernah Peksos 2 dan RI alami berdua, misal Peksos 2 melatih RI untuk naik sepeda. (peksos 2) juga mengungkapkan RI dan WRSP lain sering bersikap jail kepadanya.

RI juga mulai membuka diri dengan Peksos 2. Ia mengatakan bahwa Peksos 2 bersedia mendengarkan apa yang ia ingin ceritakan. Hal ini ditegaskan pula oleh keterangan Peksos 2 bahwa RI seorang yang tidak suka “kagol (dikecewakan)”. Ketika RI ingin bercerita kepada Peksos 2 maka Peksos 2 harus menyediakan waktu untuknya.

c. Tahap Pertukaran Afektif (*Affective Exchange*)

Tahap pertukaran afektif kurang lebih menandakan hubungan hubungan persahabatan karib. Hubungan antara Peksos 2 dengan RI dapat dikatakan sudah mulai masuk pada hubungan persahabatan karib. Masing-masing dari mereka merasa senang dan nyaman antara satu dengan yang lainnya. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya kebutuhan RI untuk bisa bertemu dengan Peksos 2. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan Peksos 2 yang mengatakan



sering menunda waktu pulang ke rumah di saat RI ingin bercerita kepada nya.

Sikap kritis atau evaluatif dari Peksos 2 kepada RI pun mulai nampak. Sikap evaluatif Peksos 2 disampaikan secara diskriptif yakni dengan mengajak RI merasakan atau membayangkan apabila RI diperlakukan temannya seperti ia memperlakukan temannya bagaimana, seperti yang diungkapkan berikut ini :

“ paling mengumpamakan... coba kalau kamu diginiin marah ndak?”<sup>115</sup>

Melihat realitas di atas maka dapat dikatakan bahwa Peksos 2 dan RI telah sampai pada tahap pertukaran afektif yang ditandai dengan RI mulai senang dan nyaman berkomunikasi dengan Peksos 2, kebutuhan RI untuk bertemu Peksos 2 meningkat dan Peksos 2 mulai menunjukkan sikap kritis atau evaluatif kepada RI.

d. Tahap Pertukaran Stabil (*Stable Exchange*)

Meskipun RI sudah merasa nyaman dan senang dengan berkomunikasi dan menjalin hubungan dengan Peksos 2, nampaknya hubungan RI dan Peksos 2 belum bisa menembus pada tahap perkembangan yang stabil ini. RI mengatakan bahwa Peksos 2 semakin sibuk, sehingga saat ini ia lebih memilih berhubungan dengan ibu kepala panti saat ia ingin bercerita. Hal ini seperti diungkapkannya berikut ini :

---

<sup>115</sup> Hasil Wawancara denga Peksos 2, 25 November 2016

“.....kan bu kepala nek aku susah langsung denger, apa-apa langsung ada.... Kalau bu “*DS (Peksos 2)*” disininya cuma sebentar, kalau bu kepala sampai sore “<sup>116</sup>

Jika melihat pernyataan dari RI di atas, nampak bahwa hubungan antara RI dan Peksos 2 mengindikasikan gejala awal *depenetrasi sosial*, yakni proses semakin mudarnya suatu hubungan secara bertahap. Maksudnya adalah ketika suatu hubungan tidak berjalan lancar, maka kedua belah pihak yang terlibat dalam suatu hubungan akan berusaha semakin menjauh. Akan tetapi proses ini tidak bersifat eksplosif atau meledak secara sekaligus, tapi lebih bersifat bertahap. Semuanya bertahap, dan semakin memudar.

Dalam hal ini RI merasa waktu untuk bertemu dengan Peksos 2 berkurang, sehingga ia memilih untuk menjalin hubungan dengan orang lain yang sama-sama bersedia mendengarkan ceritanya (dalam kasus ini beralih kepada ibu kepala). Besar kemungkinan jikalau Peksos 2 dan RI tidak bisa secara bersama-sama menginstrospeksikan dan mendiskusikan kendala dalam hubungannya, proses *depenetrasi* tersebut akan terjadi. Dengan demikian jika melihat realitas di atas, hubungan Peksos 2 dengan RI ini belum bisa dikatakan bisa melewati tahap pertukaran yang stabil.

---

<sup>116</sup> Wawancara dengan RI, 5 Desember 2016

#### 4. Penetrasi Sosial Peksos 2 dengan IN

##### a. Tahap Orientasi

DS Peksos 2 dan IN saling bertemu di BPRSW diperkenalkan oleh TL (salah seorang Pekerja Sosial pria). IN mengaku merasa sedikit malu-malu saat pertama kali bertemu dengan Peksos 2. Sementara itu Peksos 2 sendiri melihat bahwa IN sebagai seorang yang pendiam saat masa-masa awal kenal dengan IN, seperti yang diungkapkannya berikut :

“pendiam...kalau ketemu senyum...ditanya ya jawab, nggak ditanya ya diem.. kalau ditanya kamu lulusan apa? Jawabnya SD, titik.”<sup>117</sup>

Dari hasil wawancara, Peksos 2 mengaku belum begitu dekat dengan IN. Selama ini Peksos 2 mengetahui informasi tentang IN dari Peksos 1). Sikap IN yang pendiam dan cenderung menarik diri membuat Peksos 2 kesulitan untuk bersikap dan mengenal IN, seperti yang diungkapkannya berikut :

“Kalau kaya gitu saya jadi *blank* mau ngomong apa.....apa saya yang kurang bisa ngomong sama dia atau gimana.”<sup>118</sup>

IN sendiri mengungkapkan tidak ada ketertarikan untuk mengenal Peksos 2 lebih jauh. Ia mengungkapkan jarang bertemu

---

<sup>117</sup> Wawancara dengan Peksos 2, 05 Desember 2016

<sup>118</sup> Wawancara dengan Peksos 2, 05 Desember 2106

dan menceritakan permasalahannya kepada Peksos 2. IN mengatakan bahwa ia bertemu dengan Peksos 2 jika ia ingin minta izin untuk pulang ke rumah saja.

Dari sini dapat dipahami bahwa tahap orientasi kurang berjalan dengan lancar. Hal ini disebabkan karakter individu (dalam hal ini IN) cenderung pendiam dan tertutup. Hal itu menyebabkan hubungan tidak dapat berkembang ke tahap selanjutnya.

b. Tahap Pertukaran Penjajajakan Afektif (*Exploratory Affective Exchange*)

Peksos 2 dan IN belum sampai tahap hubungan ini. Baik Peksos 2 maupun IN belum bisa membuka aspek-aspek kepribadian masing-masing. Apa yang menjadi wilayah pribadi Peksos 2 dan IN belum berubah menjadi wilayah publik yang dapat diketahui dan dipahami bersama-sama.

c. Tahap Pertukaran Afektif (*Affective Exchange*)

Peksos 2 dan IN belum sampai tahap hubungan ini. Pada tahap orientasi pun masih belum berjalan dengan lancar.

d. Tahap Pertukaran Stabil (*Stable Exchange*)

Peksos 2 dan IN belum sampai tahap hubungan ini. Pada tahap orientasi pun masih belum berjalan dengan lancar.

Dari uraian berbagai hasil temuan dan analisis penulis terkait tahap perkembangan hubungan anatar Pekerja Sosial dengan WRSP di atas maka penulis menemukan bahwasannya tahap perkembangan hubungan antara Pekerja Sosial dengan WRSP sampai pada tahap perkembangan hubungan yang cukup beragam. Hasil analisis penulis terkait tahap perkembangan hubungan tersebut secara singkat penulis gambarkan dalam tabel berikut ini :

**Table 4.7**  
**Tahap Penetrasi Sosial Pekerja Sosial dengan WRSP**

No.	Nama	Tahap Penetrasi Sosial			
		Orientasi	Exploratory Affective Exchange	Affective Exchange	Stable Exchange
1	PEKSOS 1 & EG  (Masa hubungan 5 bulan)	Peksos dan WRSP masing – masing mengungkapkan informasi yang bersifat umum (nama), mereka saling melakukan penilaian berdasarkan hasil pengamatan masing-masing (tidak langsung diungkapkan).	Peksos 1 dan EG telah membuka area pribadinya masing-masing. Peksos 1 menceritakan tentang anaknya dan EG mulai terbuka bercerita tentang keluarganya kepada Peksos 1 yang semula ia tutup-tutupi.	Kedua belah pihak sudah mulai terbuka untuk menyampaikan pandangannya dan saling memberikan respon afektif. Baik Peksos 1 dan EG masing-masing menunjukkan perasaan kritis dan evaluatifnya	EG menganggap nasihat dari peksos 1 seperti nasihat dari orang tua sendiri. EG bersedia menerima dan memahami dengan baik nasihat dari Peksos 1 dan dari situ juga ia bisa sedikit merubah sikapnya. Peksos 1 semakin memahami EG, bahwasannya pendekatan yang terpenting kepada EG adalah dengan mencurahkan perhatian. Peksos 1 ingin membantu EG bertemu dengan orang tuanya.

2	PEKSOS 1& EK  (Masa Hubungan 6 bulan)	Tahap orientasi antara Peksos 1 dan EK berjalan dengan cara yang berbeda. Peksos 1 mengenal EK dari pendamping PRSA, sementara itu EK mengenal Peksos 1 dengan cara secara aktif mencari informasi tentang Peksos 1 langsung dari Peksos 1.	Belum sampai tahap ini. EK belum bisa membuka area pribadinya. EK tidak suka bercerita tentang masalah pribadi kepada Peksos 1 karena ia lebih nyaman berhubungan dan menjalin komunikasi dengan orang yang seumurannya.	Belum sampai tahap ini.	Belum sampai tahap ini.
3	PEKSOS 2 & RI  (Masa Hubungan 22 bulan)	Peksos 2 melalui tahap orientasi dengan dua cara yakni menggali informasi tentang RI dari orang – orang terdekat RI dan melalui pengamatan interaksi RI dengan teman-temannya. Sementara itu RI mulai intens menjalin komunikasi dengan Peksos 2 setelah pekerja sosial yang dulu mendampinginya pensiun.	Hubungan mulai berjalan lebih bersahabat, santai dan kasual. Hal ini bisa dilihat dari pernyataan Peksos 2 yang memposisikan RI dan WRSP lain sebagai seorang teman. Nuansa santai dan bersahabat ini dapat dilihat dari beberapa aktivitas yang pernah peksos 2 dan RI alami berdua, misal saat Peksos 2 melatih RI untuk naik sepeda. RI	RI merasa senang dan nyaman berkomunikasi dengan Peksos 2, kebutuhan RI untuk bertemu Peksos 2 meningkat. Sementara itu juga Peksos 2 menunjukkan sikap kritis atau evluatif kepada RI.	Belum bisa menempus tahap perkembangan hubungan ini. Hubungan antara RI dan Peksos 2 mengindikasikan gejala awal <i>depenetrasi sosial</i> , yakni proses semakin mudarnya suatu hubungan secara bertahap. RI merasa Peksos 2 semakin sibuk dan waktu untuk bertemu dengan Peksos 2 semakin berkurang. Sehingga saat ini ia cenderung menceritakan

			dan WRSP lain juga sering bersikap jaii kepada DS (Peksos 2)		permasalahannya dengan Kepala Panti.
4	PEKSOS 2 & IN (Massa Hubungan 5 bulan)	Tahap orientasi kurang berjalan dengan lancar. IN memiliki karakter pribadi yang cenderung pendiam dan tertutup. Peksos 2 mengalami kesulitan melakukan pendekatan dengan IN.  Sementara itu IN sendiri mengungkapkan tidak ada ketertarikan untuk mengenal DS (peksos 2) lebih jauh	Hubungan Peksos 2 dengan IN belum sampai dalam tahap ini. Baik Peksos 2 maupun IN belum bisa membuka aspek-aspek kepribadian masing-masing. Apa yang menjadi wilayah pribadi Peksos 2 dan IN belum berubah menjadi wilayah publik yang dapat diketahui dan dipahami bersama-sama. IN jarang bertemu dan menceritakan permasalahannya kepada Peksos 2. IN mengatakan bahwa ia bertemu dengan DS Peksos 2 jika ia ingin minta izin untuk pulang ke rumah.	Hubungan Peksos 2 dengan IN belum sampai dalam tahap ini.	Hubungan Peksos 2 dengan IN belum sampai dalam tahap ini.



## **F. Faktor yang Mempengaruhi Perkembangan Hubungan Antara Peksos dan WRSP**

Setelah melakukan wawancara dan pengamatan terhadap komunikasi interpersonal dan tahap perkembangan hubungan antara Pekerja Sosial dan WRSP, penulis menemukan beberapa hal yang mempengaruhi perkembangan hubungan antara Pekerja Sosial dengan WRSP. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan hubungan Pekerja Sosial dengan WRSP tersebut diantaranya :

### **1. Karakteristik personal dari partisipan (*personal characteristic of participants* )**

Karakter personal dalam hal ini meliputi karakteristik kepribadian (*personality characteristics*) dan karakteristik demografi-biografi (misal usia, jenis kelamin). Dari hasil pengamatan dan wawancara penulis mendapati bahwa Pekerja Sosial 1 dan 2 memiliki kepribadian yang terbuka. Hal ini terlihat saat Pekerja Sosial sering secara langsung menyampaikan pendapatnya kepada WRSP. Pekerja sosial juga sering menunjukkan sikap empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*). Selain itu Pekerja Sosial terlihat tidak mengambil jarak dengan WRSP saat melakukan aktivitas dengan WRSP.

Sementara itu karakteristik kepribadian WRSP cukup beragam, tidak semua WRSP memiliki karakteristik kepribadian yang terbuka. Sebagian memiliki sikap pendiam dan bahkan tidak suka

membahas masalah pribadi dengan orang lain. Misalnya IN, ia memiliki kepribadian yang tertutup, ia cenderung untuk tidak berkomunikasi dengan orang lain. Saat melakukan wawancara dengan IN, penulis mendapati IN hanya menjawab dengan singkat dengan tanpa ada ekspresi atensi terhadap lawan bicara. Kepribadian IN yang pendiam dan tertutup ini juga diakui Peksos 2 yang mendampingi.

“pendiam...kalau ketemu senyum...ditanya ya jawab, nggak ditanya ya diem.. kalau ditanya kamu lulusan apa? Jawabnya SD, titik.”<sup>119</sup>

Kepribadian WRSP yang pendiam dan cenderung tertutup tersebut menghambat berkembangnya hubungan antara Pekerja Sosial dengan WRSP. Tak jarang Pekerja sosial menjadi bingung harus bersikap seperti apa. Hal inilah yang dirasakan oleh Peksos 2 saat mendampingi IN.

“Kalau kaya gitu saya jadi *blank* mau ngomong apa.....apa saya yang kurang bisa ngomong sama dia atau gimana.”<sup>120</sup>

Dari hasil wawancara juga didapati bahwa selisih usia antara Pekerja Sosial dan WRSP mempengaruhi perkembangan hubungan antara Pekerja Sosial dengan WRSP. Dari hasil wawancara tidak semua WRSP suka berkomunikasi dan menjalin hubungan dengan

---

<sup>119</sup> Wawancara dengan Peksos 2, 05 Desember 2016

<sup>120</sup> Wawancara dengan Peksos 2, 05 Desember 2106

orang yang lebih tua (faktor demografi-biografi). EK misalnya, ia kurang begitu suka berkomunikasi dengan orang yang lebih tua. Ia lebih suka menjalin hubungan dengan orang yang seumuran.

“aku maunya yang sepele dengan aku, kalau yang lebih tua dari aku, aku nggak mau, malu. Cuma sekedar kenal aja, nggak mau tahu.”<sup>121</sup>

Dari keterangan EK tersebut dapat dipahami bahwa faktor usia mempengaruhi perkembangan hubungan antara Pekerja Sosial dengan WRSP.

## 2. Hasil dari pertukaran (*Outcomes of exchange*)

Apabila seseorang menyukai orang lain atau merasa memperoleh sesuatu dari sebuah hubungan, maka keadaan tersebut akan berbeda jika merasa tidak puas dengan hubungan tersebut. Hal ini kuat kaitannya dengan apa yang dikemukakan oleh Irwin Altman dan Dalmis A. Taylor terkait prinsip *Cost and Reward*. Orang akan mengungkapkan berbagai informasi tentang dirinya bila rasio antara biaya (*cost*) dan imbalan (*reward*) bisa diterimanya. Perhitungan *cost-reward* tersebut juga akan digunakan untuk memperkirakan implikasi dari interaksi yang akan dilakukan selanjutnya.

Dari hasil wawancara, sebagian WRSP berkomunikasi dan menjalin hubungan yang lebih dalam dengan Pekerja Sosial karena

---

<sup>121</sup> Wawancara dengan EK, 28 November 2016

merasa nyaman dan mendapatkan manfaat secara emosional dari Pekerja Sosial. Misalnya apa yang dirasakan oleh EG yang merasa Peksos 1 sering memberikan nasihat yang tak pernah ia dapat dari orang tuanya. EG menganggap Peksos 1 seperti orang tua sendiri. Sementara itu menurut Peksos 1 kunci untuk menjalin hubungan dengan EG adalah dengan menunjukkan perhatian, seperti yang di ungkapakan Peksos 1 berikut ini :

“sing penting apa ? perhatian mas, ternyata perhatian....jadi bagaimana cara pendekatan kita beda. Kalau dia semakin kita kerasin, mental. Tapi kalau dia kita pelan-pelan, kita gandeng, kita ajak gojek-gojek (bercanda), masuk mas....”

Dari apa yang diungkapkan oleh EG dan Peksos 1 di atas menunjukkan bahwa EG memperoleh *reward* (berupa nasihat dan perhatian) yang lebih banyak dari Peksos 1 dibandingkan *cost* (sesuatu yang tidak meyenangkan dari Peksos 1) sehingga EG tetap ingin melanjutkan hubungan dengan Peksos 1.

Sebagian WRSP masih belum bias terbuka dengan Pekerja Sosial. Sebagian menjalin komunikasi dengan Pekerja Sosial hanya pada hal-hal yang menyangkut dengan aktivitas atau program yang di jalankan di BPRSW. Misalnya apa yang dilakukan oleh EK terhadap Peksos 1. Pada awalnya EK tidak tahu sama sekali siapa Pekerja Sosialnya. Ia baru mencari tahu dan bertemu dengan Peksos 1 saat ingin berganti jurusan keterampilan.

“ awal disini aku tuh gak dong, gak kenalan, gak ngomong apa-apa, trus gak nanya-nanya juga. Trus waktu kenal juga pertama kali ngobrol juga gak tanya-tanya itu. .. kan aku disini kan di batik dulu, trus pindah ke salon itu kan harus izin peksos dulu. Nah waktu itu aku bicara sama peksosku.... Aku gak tau nama-nama orang kantor.”<sup>122</sup>

Dalam keseharian EK juga hanya bertemu dengan Peksos 1 jika memiliki keperluan saja. Seperti yang diungkapkannya berikut ini :

“...atau bicara tuh saya cuma kadang-kadang, kalau ada perlu aja...kalau mau minta surat ijin, kalau minta apa gitu, aku kesana...”<sup>123</sup>

Dari sini dapat dipahami bahwa WRSP akan melanjutkan hubungan dengan Pekerja Sosial apabila ia merasakan manfaat (*reward*) dari hubungannya tersebut. Sebaliknya apabila hubungan tidak begitu dirasakan oleh WRSP maka, WRSP tidak akan melanjutkan hubungan ketahap yang lebih intim lagi.

### 3. Waktu Keluasan (*breadth time*)

Waktu keluasan (*breadth time*) merujuk pada jumlah waktu yang dihabiskan dalam berkomunikasi. Dari hasil wawancara, baik dengan Pekerja Sosial maupun WRSP didapati bahwa keduanya merasakan bahwa waktu untuk saling bertemu menjadi berkurang.

Minimnya waktu untuk saling bertemu tersebut menjadikan intensitas komunikasi menjadi berkurang. Seperti halnya yang

---

<sup>122</sup> Wawancara dengan EK, 28 November 2016

<sup>123</sup> Wawancara dengan EK, 28 November 2016

dikemukakan oleh Peksos 2 bahwasannya ia merasa waktu untuk bertemu dengan WRSP semakin berkurang. Hal ini dikarenakan jumlah Pekerja Sosial yang semula berjumlah lima orang menjadi tiga orang sehingga beban tugas yang harus dikerjakan bertambah. Hal ini juga berpengaruh terhadap beberapa program yang biasanya menjadi wadah untuk bertemu antara peksos dan WRSP tidak berjalan. Misal program Pengungkapan dan Pemecahan Masalah (PPM) sudah cukup lama tidak dijalankan kembali karena Pekerja Sosial harus mengerjakan pekerjaan yang lain.

Minimnya waktu untuk bertemu dengan Pekerja Sosial juga dirasakan oleh WRSP. Misal apa yang dirasakan oleh RI. Ia merasa Peksos 2 sibuk, sehingga ia lebih memilih bercerita dan mengungkapkan masalahnya kepada Ibu Kepala panti.

“kan bu kepla nek aku susah langsung denger, apa-apa langsung ada.... Kalau bu “DS “ disininya cuma sebentar, kalau bu kepala sampai sore “<sup>124</sup>

Dari sini dapat dipahami bahwa minimnya waktu untuk saling berkomunikasi dan bertemu menghambat perkembangan hubungan antara Pekerja Sosial dengan WRSP.

---

<sup>124</sup> Wawancara dengan RI, 5 Desember 2016