

# KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PEMBINA DAN ANAK JALANAN DALAM MEMOTIVASI DI BIDANG PENDIDIKAN DAN MENGUBAH PERILAKU DI RUMAH SINGGAH ANAK MANDIRI YOGYAKARTA

(Studi pada anak jalanan di Rumah Singgah Anak Mandiri Yogyakarta)

## Komunikasi Interpersonal Anak Jalanan di Rumah Singgah

Oleh

Dyah Rachmawaty Utami/Christina Rochayanti/Edwi Arif Sosiawan  
Prodi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta  
Kampus II Jl. Babarsari No. 2 Tambahbayan Yogyakarta

### Abstract

*Homeless boy emerged because of the low of economy, lack of attention and affection from their parents. Many things that the public did not know about the street children's life had something interested to be observed. Their education and behavior became a major problem to note. As the condition above Rumah Singgah Anak Mandiri tried to motivate the street children in the education filled and change their behavior. Based on the background, the problem of this research was “how do the interpersonal communication between founder and the street children in the field of education motivation and the attitude changing at Rumah Singgah Anak Mandiri Yogyakarta?”. The aims o this research were to know the interpersonal communication between founder and the street children in Rumah Singgah Anak Mandiri. The subjects of this research were founder, street children, and the manager of Rumah Singgah Anak Mandiri Yogyakarta. This research was descriptive qualitative design. The data were taken, analyzed quantitatively and presented by detail and systematic description. The result of this research shows that interpersonal communication between founder and the street children in motivating them in the education field and changing the children's behavior is not effective enough. It is based on the result of observation and interview regarding the effectiveness of interpersonal communication between founder and the street children. The failures to achieve the optimum of the interpersonal communication can be seen from the aspect of interpersonal communications which cannot be applied maximally are understandings, positive dan same vision attitude. Sometimes the process of communication does not receive perfect feedback from communicant. As the reason of that, the researcher feels the interpersonal communication that conducted between fonder and the street children need to be improved the quality and quantity.*

### Pendahuluan

Dalam kehidupan bermasyarakat seringkali terdapat permasalahan sosial, salah satu permasalahan sosial yang cukup pelik adalah mengenai keberadaan anak jalanan. Keberadaan anak jalanan di berbagai kota besar bukanlah hal yang asing lagi, termasuk di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Keberadaan mereka sulit dikendalikan meski sebagian dari mereka berhasil dikirim kembali kerumah tetapi masih banyak yang datang lagi. Tercatat hingga saat ini anak-anak jalanan di Daerah Istimewa Yogyakarta semakin bertambah.

Anak jalanan merupakan suatu komunitas yang berada di jalanan. Dalam hidup kesehariannya anak-anak di jalanan melakukan interaksi dengan berbagai elemen sosial yang

ada di jalanan, baik sesama anak maupun orang dewasa dengan berbagai latar belakang dan profesi. Setelah melakukan observasi di beberapa daerah Yogyakarta, anak jalanan yang bekerja pada usia dini dapat dikatakan tidak sedikit atau terhitung banyak. Sungguh memprihatinkan keadaan seperti ini, sebagian besar orang yang berpendidikan sedang melakukan hal yang terbaik bagi masa depannya, sedangkan mereka menghadapi masa depan yang sudah sirna.

Anak jalanan seperti ini bisa ditemui di sekitar perempatan lampu merah di tengah kota Yogyakarta, seperti contohnya di Simpang empat Kantor Pos Yogyakarta, simpang tiga Universitas Islam Negeri Kalijaga (UIN), simpang empat toko buku Gramedia serta masih banyak lagi. Dari beberapa anak jalanan tersebut ada yang

tinggal dalam satu rumah yakni sebuah tempat tinggal untuk beristirahat yang biasa dikenal dengan sebutan rumah singgah.

Rumah singgah merupakan satu tempat pemusatan sementara yang bersifat non formal, anak-anak bertemu untuk memperoleh informasi dan pembinaan awal sebelum dirujuk kedalam proses pembinaan lebih lanjut. Definisi lain mengenai rumah singgah yaitu merupakan suatu tempat perantara anak jalanan dengan pihak-pihak yang akan membantu mereka dalam hal ini proses yang memberikan suasana pusat realisasi anak jalanan terhadap sistem nilai dan norma masyarakat.

Secara umum tujuan dibentuknya rumah singgah adalah untuk membantu anak jalanan mengatasi masalah-masalahnya dan menemukan alternatif untuk pemenuhan kebutuhan hidupnya. Sebagaimana anak-anak yang lain, anak jalanan juga memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang layak agar mereka bisa tumbuh sesuai dengan masa perkembangannya, baik itu perkembangan fisik maupun perkembangan mentalnya, seperti mendapatkan hak pendidikan, pelayanan kesehatan, bermain dan sebagainya. Di mata masyarakat, keberadaan anak jalanan hingga kini masih dianggap sebagai limbah kota yang harus disingkirkan. Namun, kehidupan anak jalanan khususnya yang kini tinggal dirumah singgah sebenarnya sangat menarik untuk ditelaah lebih jauh lagi karena banyak memiliki daya tarik tersendiri.

Salah satu rumah singgah yang selalu aktif mendampingi anak jalanan di Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu Rumah Singgah Anak Mandiri. Jumlah anak jalanan yang dibina rumah singgah anak mandiri dari tahun 2006 sampai sekarang kurang lebih berjumlah 91 anak, laki-laki 62 anak dan perempuan 29 anak. Pelaksanaan pembinaan anak jalanan di Rumah Singgah Anak Mandiri bekerja sama dengan instansi-instansi pemerintah seperti Departemen Sosial, Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta maupun non pemerintah seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang menangani anak jalanan.

Banyak yang tidak diketahui oleh khalayak umum bahwa dalam kehidupan anak jalanan mempunyai sisi lain yang menarik untuk diteliti secara mendalam. Bahasa yang dipergunakan oleh

mereka terkadang ada yang kurang bahkan tidak dimengerti oleh masyarakat. Mereka mempunyai bahasa-bahasa yang hanya dimengerti oleh komunitas anak jalanan itu sendiri. Pendekatan yang dilakukan oleh pengelola serta pembina belum tentu bisa diterima oleh anak-anak jalanan itu sendiri sehingga masih banyak diantara anak jalanan juga yang masih belum bisa terbuka terhadap pengelola atau pembina. Melihat psikologi anak jalanan yang berbeda dengan anak-anak pada umumnya, pendekatan atau bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi harus lebih halus dan disampaikan dengan perlahan-lahan karena apabila kurang sabar menyampaikannya maka mereka tidak akan mendengarkan apa yang telah disampaikan.

Setelah mengamati kegiatan yang dilakukan anak jalanan serta aktivitas pembina dalam membimbing dan memotivasi anak jalanan, dapat dikatakan bahwa pembina telah melakukan komunikasi dalam memotivasi anak jalanan dengan efektif namun yang terjadi masih ada anak jalanan yang turun kejalan. Fenomena ini merupakan hal yang cukup unik untuk diangkat menjadi sebuah penelitian. Serta dengan melihat basis jalanan dengan pertumbuhan serta perkembangan anak jalanan yang berbeda dengan anak-anak normal lainnya menjadi salah faktor yang mempengaruhi bagaimana anak-anak jalanan tersebut menerima masukan atau motivasi dari pengelola dan pembina.

### **1. Model Osgood – Schramm**

Menurut Schramm (Mulyana, 2005:141) bahwa setiap orang dalam proses komunikasi adalah sekaligus sebagai enkoder dan dekoder. Seseorang secara konstan menyandi balik tanda-tanda dari lingkungannya. Menafsirkan tanda-tanda tersebut, dan menyandi sesuatu sebagai hasilnya. jelasnya, seseorang menerima dan juga menyampaikan pesan. Makna yang dihasilkan dari penyandian balik (penafsiran) yang dilakukan akan membuat seseorang menyandi.

Apa yang seseorang akan sandi bergantung pada pilihan atas berbagai respons yang tersedia dalam situasi tersebut dan berhubungan makna yang akan disampaikan. Proses kembali dalam model ini disebut umpan balik (*feed back*) yang memainkan peran sangat penting dalam komunikasi, karena hal itu memberi tahu komunikan bagaimana pesan ditafsirkan,

baik dalam bentuk kata-kata sebagai jawaban, anggukan kepala, gelengan kepala, kening berkerut, menguap, wajah yang melengos, dan sebagainya. Namun menurut Schramm, umpan balik juga dapat berasal dari pesan yang disampaikan oleh komunikator.

Proses komunikasi antara pembina dan anak jalanan dilakukan dengan penyampaian informasi dan motivasi dari pendamping kepada anak jalanan dengan tujuan agar proses tersebut dapat tercapai secara optimal. Dapat dikatakan kegagalan atau keberhasilan dari proses yang dilakukan tergantung pada anak jalanan itu sendiri sebagai subjeknya dan pembina hanya berperan untuk membimbing atau sebagai fasilitator dalam proses penyampaian informasi dan motivasi, sehingga disini anak jalanan dapat ikut berperan aktif dalam proses tersebut.

Dalam prosesnya, satu hal yang perlu diperhatikan oleh pembina yaitu bahwa setiap anak sebagai seorang manusia merupakan individu yang tidak lebih dan tidak kurang memiliki kelebihan, potensi, talenta, serta kekurangan masing-masing. Hanya dalam hal ini terkadang baik mereka atau orang-orang yang berada di sekitar mereka tidak menyadari akan potensi dan talenta yang dimiliki atau bahkan kekurangan yang ada pada mereka. Sehingga disinilah peran dari pendamping untuk memegang kendali yang sangat besar dalam proses menemukan, memotivasi, dan mengembangkan setiap sisi potensi dan talenta yang dimiliki anak jalanan.

Untuk memiliki motivasi berkomunikasi antara satu dengan yang lain, anak jalanan sebagai seorang individu harus didasari atas pemenuhan kebutuhan. Kebutuhan dasar yang harus diketahui oleh setiap pembina dapat dilihat dalam piramida hierarki kebutuhan Maslow. Dalam teori Maslow ini manusia dalam berkomunikasi adalah untuk memenuhi kebutuhan sebagai berikut: (Sardiman, 2005:81)

1. Kebutuhan Fisiologis  
Kebutuhan ini seperti kebutuhan manusia akan rasa lapar, rasa haus, dan lain-lain.
2. Kebutuhan Keamanan  
Sebagai manusia seorang membutuhkan rasa aman, rasa bebas dari ketakutan-ketakutan.
3. Kebutuhan akan cinta dan kasih  
Kebutuhan dalam tahap ini adalah seorang

perlu mendapatkan rasa cinta kasih, rasa diterima di lingkungan tempat ia berada.

4. Kebutuhan untuk dihargai
5. Kebutuhan untuk mewujudkan diri sendiri  
Kebutuhan ini berkaitan dengan usaha-usaha pengembangan bakat, pembentukan kepribadian dan lain-lain.
6. Kebutuhan untuk dimengerti dan mendapatkan pengetahuan.

Sehingga dalam setiap usaha-usaha membangun komunikasi yang baik dapat tercapai hasil yang optimal yaitu anak jalanan tidak hanya menjadi tahu tentang informasi akan pengetahuan yang diberikan, namun juga akan menimbulkan motivasi dan rasa cinta terhadap proses pemberian informasi yang dilakukan sehingga anak jalanan dengan senang hati akan berubah baik dalam sikap, perilaku, maupun kepribadiannya. Pembina juga harus terlebih dahulu berusaha untuk memenuhi semua kebutuhan dasar yang diperlukan oleh anak jalanan sebagai salah satu variable manusiawi. Maka dalam setiap upaya dan usaha yang dilakukan oleh pembina dalam membentuk sebuah konsep diri yang positif dan kuat dalam diri masing-masing anak jalanan diperlukan hubungan komunikasi secara interpersonal terhadap masing-masing anak jalanan.

## 2. Teori Coordinated Management of Meaning (CMM)

Teori ini dikemukakan oleh W. Barnett dan Vernon Cronen. Mereka menyatakan bahwa *“quality of our personal lives and of our social worlds is directly related to the quality of communication in which we engage”*. Asumsi ini dikembangkan berdasarkan pandangan mereka yang menganggap bahwa percakapan adalah *basic material* yang membentuk dunia sosial. Teori mereka, yaitu *coordinated management of meaning*, didasarkan pada pernyataan bahwa *persons-in-conversations co-construct their own social realities and are simultaneously shaped by the worlds they create*.

Pearce dan Cronen menghadirkan Teori *Coordinated Management of Meaning* (CMM) sebagai sebuah teori praktis yang ditujukan untuk membuat kehidupan menjadi lebih baik. Mereka memandang teori tersebut sebagai

teori yang berguna untuk mensimulasi cara berkomunikasi yang dapat meningkatkan kualitas hidup setiap orang dalam percakapan sehari-hari. Oleh karena itu teori tersebut umumnya banyak digunakan dalam konteks mediasi, terapi keluarga konflik budaya dan sebagainya. Teori *Coordinated Management of Meaning* (CMM) mengasumsikan bahwa lingkungan atau dunia sosial itu bukanlah sesuatu yang ditemukan begitu saja melainkan sesuatu yang diciptakan, dibangun atau dikonstruksi. Secara lebih rinci dikatakan bahwa teori ini mengikuti beberapa prinsip berikut:

1. Keterlibatan seseorang dalam sebuah percakapan adalah proses utama dalam kehidupan manusia. Pearce mengatakan bahwa konsep dasar ini dimunculkan untuk menyikapi pendapat yang mengatakan bahwa komunikasi bukan hanya sekedar aktivitas atau alat bagi seseorang untuk mencapai tujuannya, sebaliknya komunikasilah yang membentuk siapa diri mereka dan menciptakan hubungan (*relationship*) di antara mereka.
2. Cara seseorang berkomunikasi sering lebih penting dari pada isi pembicaraannya. *Mood* dan cara seseorang berkomunikasi memainkan peran yang besar dalam proses konstruksi sosial. Terkait dengan hal ini bahasa disebut Pearce sebagai salah satu alat yang *powerful* yang pernah ditemukan dalam penciptaan dunia sosial. Dengan menggunakan bahasa orang saling menyebut orang lain sebagai rasis, gila, buas dan sebagainya. Dengan bahasa pula orang bisa memilih untuk menyebut sebuah peristiwa sebagai sebuah tindak kejahatan atau hanya sebagai sebuah insiden, sakit jiwa dari pada gila dan sebagainya.
3. *Reflexivity* dipahami dalam artian bahwa setiap apa yang dilakukan akan berbalik dan mempengaruhi. Tindakan seseorang dalam percakapan akan menentukan kelanjutan dari interaksi mereka. Pearce dan Cronen adalah *social ecologist* yang mengingatkan pada dampak jangka panjang dari praktek komunikasi.
4. *As Social constructionists, CMM*

*researchers see themselves as curious participants in a pluralistic world.* Mereka penuh rasa ingin tahu karena mereka memandang konyol jika mengharapkan kepastian ketika berhadapan dengan tindakan individu di luar kehidupan mereka dalam kondisi yang selalu berubah. Mereka adalah partisipan karena mencoba untuk secara aktif terlibat dalam apa yang mereka teliti. Mereka hidup dalam dunia yang plural karena mereka berasumsi bahwa orang menciptakan kebenaran ganda daripada sebuah kebenaran tunggal.

*Teori Coordinated Management of Meaning* (CMM) dibedakan menjadi *stories lived* dan *stories told*. *Stories lived* adalah *co-constructed actions* yang dijalani bersama orang lain. *Stories told* adalah kata-kata naratif yang kita gunakan untuk memahami *stories lived*. Koordinasi (*coordination*) berperan pada saat seseorang menyesuaikan *stories lived* yang dimiliki dengan *stories lived* orang lain sebagai cara untuk membuat hidup menjadi lebih baik.

### 3. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi yang isi pernyataannya disampaikan secara langsung oleh komunikator kepada komunikan, atau *face to face*, namun ada juga isi pernyataan yang disampaikan komunikator melalui alat-alat perantara atau medium (Soehoet, 2002: 54)

Komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antar dua orang atau sekelompok orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal (Mulyana, 2001:73). Komunikasi antar pribadi ini mempunyai sifat yang dua arah atau timbal balik (*two way traffic communication*) sehingga komunikasi yang terjadi menjadi lebih efektif. Selain itu komunikasi antar pribadi juga didefinisikan oleh Joseph De Vito dalam bukunya "*The Interpersonal Communication Book*" sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik.

Berdasarkan definisi Devito di atas maka

komunikasi antar pribadi berlangsung secara tatap muka antara dua orang yang masing-masing menjadi pembicara dan pendengar atau bisa juga beberapa orang sehingga terjadi kontak pribadi yang menimbulkan efek dan umpan balik. Komunikasi antar pribadi merupakan suatu proses sosial dimana orang-orang yang terlibat didalamnya saling mempengaruhi. Komunikasi ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Selanjutnya komunikasi antarpribadi mempunyai ciri-ciri sebagai berikut (Liliweri, 1991 : 14-19) :

- a. Komunikasi antar pribadi biasanya terjadi spontan dan sambil lalu.
- b. Komunikasi antar pribadi tidak mempunyai tujuan terlebih dahulu.
- c. Komunikasi antar pribadi terjadi secara kebetulan diantara peserta yang tidak mempunyai identitas yang jelas.
- d. Komunikasi mempunyai akibat yang disengaja maupun yang tidak disengaja.
- e. Komunikasi antar pribadi sering kali berbalas-balasan.
- f. Komunikasi antar pribadi menghendaki paling sedikit melibatkan hubungan dua orang dengan suasana yang bebas, bervariasi, adanya keterpengaruh.
- g. Komunikasi antar pribadi tidak dikatakan tidak sukses jika tidak membuahkan hasil.
- h. Komunikasi antar pribadi menggunakan lambang-lambang bermakna.

Keefektifan dalam hubungan antar pribadi ditentukan oleh kemampuan diri sendiri untuk mengkomunikasikan secara jelas apa yang ingin disampaikan, dapat menciptakan kesan yang diinginkan, atau dapat mempengaruhi orang lain. Seseorang dapat meningkatkan keefektifan dalam hubungan antara pribadi dengan cara berlatih dalam mengungkapkan maksud-maksud yang ingin disampaikan, menerima umpan balik, dan memodifikasi tingkah laku hingga seseorang dapat mempersepsikan apa yang dimaksudkan (Supratiknya, 1995:24).

Komunikasi dapat berjalan secara efektif

apabila penerima dapat menginterpretasikan pesan yang diterimanya. Kenyataannya, seringkali seseorang gagal saling memahami. Sumber utama kesalahpahaman dalam berkomunikasi biasanya cara penerima menangkap makna suatu pesan berbeda dari yang dimaksud oleh pengirim, hal ini dikarenakan pengirim biasanya gagal mengkomunikasikan maksud dengan tepat. Menurut Johnson ada tiga syarat dalam mengirim pesan secara efektif (1) seseorang harus mengusahakan agar pesan-pesan yang disampaikan mudah dipahami, (2) sebagai pengirim seseorang harus mempunyai kredibilitas dimata penerima, (3) seseorang harus berusaha mendapatkan umpan balik secara optimal tentang pengaruh pesan dalam diri penerima (Supratiknya, 1995:35).

Selanjutnya umpan balik pada komunikasi antarpribadi berfungsi sebagai unsur yang memperkaya, dan memperkuat interaksi antarpribadi. Umpan balik mengakibatkan sebuah pesan kembali pada komunikatornya kemudian (dapat kembali lagi pada komunikannya) secara asli dan memberikan kekuatan baru dalam menambah dan mengurangi pengetahuan, perasaan, keinginan maupun tindakan seseorang (Liliweri,1991:75). Umpan balik dalam berkomunikasi merupakan sarana pokok untuk meningkatkan keefektifan dalam menjalin hubungan antar pribadi. Dalam hal ini komunikasi yang dilakukan antara komunikator dan komunikan dalam membentuk percakapan yang saling bertukar informasi secara bergantian, sehingga komunikasi antar pribadi akan dapat berkembang dan berjalan secara efektif sesuai yang diinginkan.

Komunikasi interpersonal ialah suatu proses interaksi yang terdapat didalam ide-ide atau perasaan yang bersifat formal dan informal namun lebih sering informal, spontan, terbuka, dan sering tanpa gramatikal. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi diantara dua orang, dimana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan dan sifatnya dua arah atau timbal balik (Liliweri, 1991:13).

Pola-pola komunikasi interpersonal mempunyai efek yang berlainan pada hubungan interpersonal. Hal penting yang diutarakan di sini adalah bagaimana komunikasi dilakukan, bukan berapa kali komunikasi dilakukan.

Untuk itu diperlukan faktor-faktor yang dapat menumbuhkan hubungan interpersonal yang baik antara pembina dan anak jalanan, yang meliputi tiga hal, yaitu:

a. Percaya

“Percaya adalah faktor komunikasi interpersonal yang paling penting. Sejak pertama dalam hubungan interpersonal (tahap peneguhan), “percaya” menentukan efektivitas komunikasi. Secara ilmiah, “percaya” didefinisikan sebagai mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko. “Percaya” meningkatkan komunikasi interpersonal karena membuka saluran komunikasi, memperjelas pengiriman dan penerimaan informasi, serta memperluas peluang komunikasi untuk mencapai maksudnya. Sejauh mana kita percaya kepada orang lain dipengaruhi oleh faktor-faktor personal dan situasional. Selain itu, ada tiga faktor utama yang dapat menumbuhkan sikap percaya atau mengembangkan komunikasi yang didasarkan pada sikap saling percaya, yaitu menerima, empati dan kejujuran.

b. Sikap Suportif

“Sikap Suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang yang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatik. Komunikasi defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah, pengalaman defensif, dan sebagainya) atau faktor-faktor situasional. Di antara faktor-faktor situasional adalah perilaku komunikasi orang lain”.

c. Sikap terbuka (*open-mindedness*) amat besar pengaruhnya dalam menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah *dogmatis*, sehingga untuk memahami sikap terbuka, kita harus mengidentifikasi terlebih dahulu karakteristik orang *dogmatis*. Milton Rokeach menegaskan pengaruh *dogmatis* terhadap proses penerimaan dan

pengolahan informasi” (Rakhmat, 2002: 129-136).

Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Menurut DeVito (1997: 259-264), terdapat lima kualitas umum yang dipertimbangkan dalam efektivitas komunikasi interpersonal, yakni keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*).

a. Keterbukaan

“Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Kedua, mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Ketiga, mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang kita lontarkan adalah memang berasal dari diri kita dan kita bertanggungjawab atasnya”.

b. Empati

“Henry Backrack, seperti yang dikutip DeVito mendefinisikan empati sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain, melalui kacamata orang lain. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang.

c. Sikap mendukung

“Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan yang terdapat sikap mendukung. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita dapat memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap:

- Deskriptif

Suasana yang bersifat deskriptif dan bukan evaluatif membantu terciptanya sikap mendukung. Bila kita mempersepsikan suatu komunikasi

sebagai permintaan akan informasi atau uraian mengenai suatu kejadian tertentu, kita umumnya tidak merasakannya sebagai ancaman. Tetapi apabila kita berkomunikasi secara evaluatif tentu akan membuat perasaan tidak nyaman.

- Spontan  
Seseorang yang spontan dalam komunikasinya dan terus terang serta terbuka dalam mengutarakan pikirannya biasanya bereaksi dengan cara yang sama, terus terang dan terbuka.
  - Professional.  
Bersikap professional artinya berpikiran terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan.
- d. Sikap positif  
“Komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Selain itu, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Hal tersebut didukung dengan dorongan dan menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain. Dorongan yang bersifat positif mendukung citra pribadi kita dan membuat kita merasa lebih baik”.
- e. Kesetaraan  
“Dalam berkomunikasi harus ada pengakuan bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga. Namun, kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain, melainkan menerima pihak lain dan memberikan “penghargaan positif tidak bersyarat” kepada orang lain”.

### Metode Penelitian

Secara keseluruhan, jenis penelitian ini adalah penelitian diskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini pada kajian fenomena komunikasi, perilaku dan kehidupan masyarakat sehari-hari. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data

diskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2005 : 4).

### Sumber Data

Dalam penelitian ini, data atau informasi sangat penting dalam pengumpulan dan pengkajian penelitian yang akan dilakukan, yang sebagian besar berupa data kualitatif. Informasi yang didapat dari narasumber yang meliputi:

#### a. Klasifikasi Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari penelitian melalui pengamatan (Observasi) secara langsung di lokasi serta wawancara dengan subjek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh secara langsung dengan terjun ke lapangan. Dengan melakukan wawancara langsung pada informan atau narasumber yang terkait dengan penelitian ini, yang terdiri dari pembina (Giyanti, Muhammad Firdaus Muzaki, Rukmini Astuti dan Reza Satria Putra), anak jalanan yang menempuh pendidikan SMA (Teguh Sabriyanto), anak jalanan yang menempuh pendidikan SMP (Yayan Setiawan, Muhammad Ginanjar dan Abdul Mufid), anak jalanan yang menempuh pendidikan SD (Muhammad Bahrul Nuril Huda), anak jalanan yang mengikuti kejar paket C (Suratman) dan pengelola Rumah Singgah (Muhammad Wahban dan Christanti Widya Ningsih) . Informan yang akan diteliti adalah pembina dengan mengikuti kegiatan yang dilakukan selama di Rumah Singgah. Dengan memonitoring setiap interaksi dan komunikasi yang terjadi diantara pembina dan anak jalanan di Rumah Singgah Anak Mandiri.

#### b. Klasifikasi Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang digunakan untuk melengkapi data primer, baik berupa data yang telah didokumentasikan maupun berdasarkan wawancara dengan beberapa responden yang memiliki informasi yang berbeda yang digunakan sebagai tambahan informasi. Data sekunder ini didapatkan

dari berbagai literatur-literatur buku, penelitian-penelitian yang serupa sebelumnya, yang juga terkait dengan penelitian yang peneliti teliti.

## Hasil Penelitian

### Komunikasi Interpersonal Antara Pembina dan Anak Jalanan di Rumah Singgah Anak Mandiri

Setiap proses tentunya dilakukan demi mencapai tujuan tertentu, tidak terkecuali dalam dunia anak jalanan. Anak jalanan sangat rentan dengan segala sesuatu yang berbau kekerasan dan penyimpangan. Tidak hanya menjadi korban, anak jalanan bahkan bisa menjadi pelaku kejahatan yang seolah tidak memiliki hati nurani. Pada umumnya anak jalanan masih memiliki usia labil dengan tingkat emosi yang tidak menentu. Maka dari itu, mereka masih bisa diselamatkan dengan didik serta dilandasi dengan agama, rasa kasih sayang dan perhatian dari pihak-pihak yang bersangkutan.

Dalam upaya mengembalikan kehidupan mereka secara normatif diperlukan dukungan atau motivasi yang sangat tinggi dari pembina maupun pengelola di Rumah Singgah Anak Mandiri. Pendekatan harus selalu dilakukan untuk mengetahui perkembangan mereka serta tidak lepas untuk tetap memotivasi mereka baik dibidang pendidikan maupun dibidang sosial untuk mengubah tingkah laku mereka.

Motivasi adalah motif untuk menunjuk mengapa seseorang itu berbuat sesuatu. Motif diartikan sebagai daya upaya yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu dan dapat dikatakan sebagai daya penggerak dari dalam diri subjek untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi mencapai suatu tujuan. Berawal kata "motif" itu, maka motivasi dapat diartikan sebagai daya penggerak yang telah menjadi aktif. Oleh karena itu suatu keinginan akan menjadi aktif pada saat-saat tertentu, terutama bila kebutuhan untuk mencapai tujuan sangat dirasakan atau mendesak.

Motivasi yang dilakukan pembina kepada anak jalanan adalah untuk mengembalikan fungsi mereka sebagai anak yang sebenarnya, mengenyam pendidikan yang seharusnya dan mempunyai pola hidup yang sesuai dengan umur

mereka. Anak jalanan juga memiliki keinginan yang kuat untuk kembali bersekolah, mereka tidak perlu lagi memikirkan bagaimana mencari biaya sekolah karena semua kebutuhan mereka sudah di fasilitasi oleh Rumah Singgah sehingga mereka tidak punya alasan untuk kembali turun ke jalan. Anak juga mempunyai kesadaran untuk tidak menyia-nyiakan hidup mereka dengan tinggal dijalan yang sangat rentan tindakan kriminal yang merusak moral mereka.

Motivasi dapat juga dikatakan serangkaian usaha untuk menyediakan kondisi-kondisi tertentu, sehingga seseorang mau dan ingin melakukan sesuatu, dan bila dia tidak suka maka akan berusaha untuk meniadakan atau mengelakkan perasaan tidak suka itu. Jadi motivasi itu dapat dirangsang oleh faktor dari luar tetapi motivasi itu juga tumbuh di dalam diri seseorang. Dalam kegiatan yang dilakukan anak jalanan, motivasi dapat dikatakan sebagai keseluruhan daya penggerak di dalam diri anak jalanan yang menimbulkan keinginan positif yang menjamin kelangsungan dari kegiatan yang dilakukan serta memberikan arah pada kegiatan belajar, sehingga tujuan yang dikehendaki oleh subyek dapat tercapai.

Dalam upaya mendidik, mengarahkan, memotivasi serta mengawasi anak jalanan, komunikasi yang efektif antara pembina dengan anak jalanan serta pengelola dengan anak jalanan amat berperan besar untuk mewujudkan hasil yang diharapkan. Komunikasi interpersonal dipandang efektif untuk membentuk dan merubah perilaku mereka. Melalui komunikasi interpersonal, pembina dan pengelola dapat membantu memotivasi anak untuk kembali hidup secara normatif dan membantu anak jalanan mencari jalan keluar atas permasalahan yang mereka hadapi.

Komunikasi interpersonal juga digunakan pembina untuk mengarahkan serta memotivasi anak jalanan ke hal-hal yang positif sekaligus sebagai kontrol untuk membatasi mereka dari perilaku yang negatif. Pada proses komunikasi tersebut, keberhasilan dalam pencapaian tujuan akhir dari komunikasi interpersonal yang dilakukan memang ditentukan oleh adanya interaksi yang seimbang antara pembina dengan anak jalanan.

Hal penting yang harus ada ketika

pembina berkomunikasi dengan anak jalanan adalah membuka diri, sikap terbuka antara pembina dengan anak jalanan akan membuat suasana menjadi lebih akrab. Sikap pengertian bermula dari keterbukaan satu dengan yang lain. Keterbukaan merupakan kemampuan untuk membuka diri pada orang lain, menghilangkan sikap tertutup terhadap masukan-masukan yang datang dari orang lain dan adanya keinginan memberikan tanggapan sejujurnya terhadap setiap stimulus yang diterima. Dengan kata lain keterbukaan merupakan sikap terbuka terhadap orang-orang yang berinteraksi kepada orang lain, disini orang lain dapat mempengaruhi pendapat, pikiran dan gagasan yang dimilikinya.

Sikap terbuka merupakan salah satu faktor dalam komunikasi interpersonal. Jika dalam komunikasi antara pembina dan anak jalanan terdapat sikap saling terbuka, maka baik pembina maupun anak jalanan akan sama-sama merasa nyaman untuk menceritakan atau mengungkapkan sesuatu. Pembina akan lebih mudah menyelami hati anak jalanan dan mengetahui bagaimana suasana hati anak jalanan saat itu. Jika anak jalanan sedang menghadapi suatu permasalahan atau menginginkan sesuatu ada baiknya untuk membuka diri dan menceritakan hal tersebut pada pembina di Rumah Singgah. Apabila terus menerus menutupi perasaan dan permasalahan yang sedang dihadapi, malah dapat berakibat buruk pada kondisi kejiwaan anak apalagi melihat mereka adalah anak-anak jalanan. Meskipun tidak segera mendapat solusi setelah menceritakan suatu keinginan atau permasalahan kepada orang lain, pikiran dan hati otomatis akan merasa lega karena beban pikiran dan perasaan telah hilang sebagian.

Sikap terbuka merupakan hal penting yang harus ada ketika terjalin komunikasi antara komunikator dengan komunikan. Ketika sedang berkomunikasi dengan anak jalanan, terkadang pembina sedikit mengalami kesulitan menghadapi anak jalanan yang tidak mau terbuka. Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dengan beberapa responden pembina, pengelola dan anak jalanan di Rumah Singgah Anak Mandiri, responden pembina mengungkapkan bahwa mereka dapat membuka diri anak jalanan yang tertutup, sekalipun terkadang mereka merasa sedikit kesulitan karna

proses mendekati mereka cukup lama. Untuk itu terlebih dahulu pembina membuka diri agar anak merasa nyaman dan tenang untuk berkomunikasi. Namun, komunikasi interpersonal yang terjalin antara pembina dengan anak jalanan juga kurang terjalin secara terbuka dan seimbang.

Pembina selalu berupaya menciptakan interaksi yang saling melengkapi dan terbuka dengan anak jalanan. Ketika melakukan komunikasi interpersonal dengan anak, pembina tidak sungkan-sungkan untuk bercanda atau bergurau layaknya teman sehingga tercipta suasana yang akrab, nyaman dan menyenangkan tapi terkadang dalam menjalin komunikasi interpersonal dengan anak jalanan pembina kurang memperhatikan kondisi psikologis anak sehingga anak kurang merespon apa yang dilakukan oleh pembina.

Beberapa anak jalanan merasa komunikasi yang mereka jalin dengan pembina maupun pengelola terbuka dan akrab. Namun disamping itu, ada pula anak jalanan yang merasa komunikasinya dengan pembina tidak begitu lancar karena kurangnya intensitas dalam berkomunikasi. Adapun anak jalanan yang merasa komunikasinya dengan beberapa pembina tidak begitu akrab karena pembina tersebut dirasa kurang mengerti apa yang dimaksud dan kurang memahami kondisi psikologis anak jalanan ketika berdiskusi serta berkomunikasi. Pada umumnya, anak jalanan hanya dapat berkomunikasi dengan akrab dan terbuka dengan pembina yang mereka anggap mengerti kebutuhan dan keinginan mereka. Akan lebih baik apabila para anak jalanan dapat berkomunikasi dengan akrab dan terbuka dengan pembina tanpa terkecuali. Namun, hal ini tidak terlepas dari peranan pembina serta pengelola yang dapat menciptakan rasa nyaman dan keterbukaan ketika berkomunikasi dengan anak jalanan.

Keterbukaan juga dapat diwujudkan melalui intensitas anak jalanan dalam menceritakan kegiatannya sehari-hari ketika berada di dalam Rumah Singgah Anak Mandiri, di Sekolah maupun di luar sekolah. Dari hasil wawancara yang dilakukan, beberapa anak jalanan mengaku cukup sering bercerita mengenai kegiatan sehari-hari mereka kepada pembina. Dengan menceritakan kegiatan mereka tersebut, pembina dapat membantu mereka apabila memiliki

masalah serta mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan dan keinginan mereka. Selain hubungan antara anak dengan pembina akan semakin dekat dan akrab, pembina juga akan lebih mudah untuk memotivasi dan mengawasi perilaku mereka.

Kejujuran juga merupakan salah satu wujud dari keterbukaan dalam berkomunikasi. Selain jujur dalam perkataan, jujur pula dalam menunjukkan apa yang sesungguhnya dirasakan tanpa ditutupi-tutupi. Dari wawancara dan pengamatan yang dilakukan, reaksi yang ditunjukkan anak jalanan saat ditegur dan dinasehati pembina serta pengelola cukup bervariasi. Ada yang merasa bersalah dan langsung meminta maaf, ada yang berusaha mengelak dan memberi bermacam-macam alasan, ada yang diam saja, ada pula yang merasa takut, malu dan kesal. Namun, tidak semua anak jalanan mengaku merasa bersalah atas perbuatan yang mereka lakukan, malahan merasa kesal. Hal ini mungkin disebabkan karena pembina atau pengelola terlalu cepat memvonis kesalahan anak jalanan, tidak bisa menahan emosi ketika menegur anak yang melakukan kesalahan serta tidak memperhatikan kondisi psikologis anak jalanan. Sikap pembina dan pengelola yang seperti itu dapat membuat anak merasa tertekan dan terpojok.

Selain itu, reaksi anak ketika diberi motivasi juga beragam, ada yang hanya mendengar tanpa memahami apa yang dimaksud namun ada yang mendengar dan memperhatikan apa yang disampaikan. Beberapa anak yang baru masuk di Rumah Singgah masih belum bisa menghilangkan kebiasaannya ketika berada di jalan namun anak jalanan yang sudah cukup lama berada di Rumah Singgah sudah mampu sedikit demi sedikit merubah perilaku buruk mereka karena sudah merasa malu jika melakukan kebiasaan tersebut. Pembina selalu berupaya untuk merubah pola pikir, kebiasaan serta perilaku anak jalanan, karena memotivasi mereka butuh waktu yang sangat lama dan tidak bosan untuk selalu diingatkan.

Keterbukaan dari komunikator maupun komunikan merupakan awal dari berhasilannya proses komunikasi dua arah. Keterbukaan yang merupakan salah satu faktor penting dari komunikasi interpersonal berperan untuk

menciptakan suasana berkomunikasi yang diinginkan oleh komunikator maupun komunikan. Melalui keterbukaan, masing-masing pihak dapat saling mengerti dan memahami perasaan, karakter serta harapan-harapan yang diinginkan oleh kedua belah pihak. Apabila keterbukaan dapat diterapkan dengan baik, maka komunikasi interpersonal yang dilakukan pun akan mencapai tujuan yang diharapkan.

Individu-individu yang terlibat dalam komunikasi interpersonal juga harus memiliki sikap pengertian. Sikap pengertian merupakan salah satu cara memahami perasaan orang lain serta mampu menempatkan dirinya diposisi orang lain. Melalui wawancara serta pengamatan yang dilakukan selama penelitian dengan anak jalanan untuk memotivasi mereka supaya tidak kembali turun kejalan dan merubah perilaku mereka dibutuhkan kesabaran dan kesungguhan dalam mengerti keadaan dan kondisi psikologis masing-masing anak karena pada dasarnya latar belakang dan masalah mereka ketika menjadi anak jalanan berbeda-beda. Walaupun para pembina berpendapat pentingnya bertukar pikiran dengan anak jalanan, dalam penerapannya pembina hanya sesekali saja *sharing* dengan anak jalanan yang sedang memiliki masalah. Pembina melakukan *sharing* hanya ketika anak jalanan melakukan kesalahan atau mendapat masalah dan ketika anak jalanan ingin *sharing* pembina terkadang kurang memperhatikan atau bahkan sibuk sampai tak ada waktu sehingga anak jalanan menjadi malas untuk kembali bercerita.

Responden anak jalanan mengaku lebih sering dan lebih suka bertukar pikiran dengan teman atau saudaranya dibanding dengan pembina. Hal ini menunjukkan bahwa anak jalanan lebih merasa nyaman menceritakan permasalahan serta keinginannya kepada orang yang sebaya atau saudara yang usianya tidak terpaut jauh dengan mereka. Apabila dilihat lebih jauh, sesungguhnya akan lebih baik jika anak jalanan lebih suka dan lebih sering bertukar pikiran dengan pembina. Sebab, sebagai orang yang jauh lebih dewasa dan berpengalaman, pembina dipandang bisa lebih memahami permasalahan yang dialami anak jalanan serta memiliki solusi yang lebih baik karena kematangan dan kedewasaan berpikir.

Sama halnya ketika pembina mengambil suatu tindakan setelah mengetahui si anak jalanan

melakukan sesuatu yang negatif. Sikap empati tetap harus diterapkan oleh pembina. Dari hasil penelitian diketahui bahwa responden pembina menindak tegas anak yang melakukan kesalahan. Namun ada juga responden pembina yang tidak dapat menahan emosi dan tidak memperhatikan situasi dan kondisi anak ketika menegur dan menasehati. Ini berarti para pembina belum dapat mengerti kondisi psikologi anak dengan baik. Sebab, memahami kondisi psikis, karakter atau pribadi antara pembina dengan anak jalanan merupakan bentuk lain dari pengertian.

Sikap mendukung yang dalam penelitian ini berarti bantuan dapat diwujudkan melalui dukungan moral serta pemberian kritik dan saran yang bertujuan positif untuk memotivasi mereka. Hasil penelitian menunjukkan responden pembina memberi dukungan moral pada anak jalanan yang sedang menghadapi permasalahan serta memotivasi mereka dengan cara membesarkan hatinya, memberi nasehat, memberi gambaran-gambaran kedepan agar anak termotivasi serta menghiburnya. Tak ketinggalan memberi solusi atau jalan keluar atas permasalahan yang sedang dialami anak jalanan.

Mayoritas pembina juga mengungkapkan bahwa pada awalnya anak jalanan sulit menerima kritik dan saran yang diberikan. Namun, sedikit demi sedikit mereka mulai mengurangi kebiasaan, perilaku buruk dan pola pikirnya. Hal ini dapat diartikan bahwa anak bisa menerima kritik dan saran serta motivasi yang diberikan sekalipun mereka tidak menunjukkannya pada pembina. Sesungguhnya, kritik dan saran diberikan dengan tujuan untuk mengoreksi diri serta memotivasi mereka agar bisa menjadi lebih baik. Adapun ketika memberikan kritik, saran dan motivasi harus memperhatikan psikologis dan karakter masing-masing agar tidak terjadi kesalahpahaman. Saran dan kritik sebisa mungkin disampaikan secara halus dan hati-hati agar tidak menyinggung perasaan mereka.

Sikap positif atau kepositifan dapat diwujudkan dengan menghormati orang lain, berpikiran positif serta menghargai dirinya dan orang lain secara positif. Perbedaan pendapat dalam berkomunikasi dapat dialami siapapun tidak terkecuali komunikasi antara pembina dan anak jalanan maupun pengelola dengan anak jalanan. Dari hasil wawancara dan pengamatan

yang dilakukan, pembina kadang mengalami perbedaan pendapat ketika berkomunikasi dengan anak jalanan. Ketika berbeda pendapat, ada anak yang langsung mengungkapkan pendapatnya tanpa ragu dan ada pula yang mengungkapkan pendapatnya setelah pembina selesai berbicara hal ini dikarenakan anak jalanan merasa sungkan dengan pembina.

Responden anak jalanan mengungkapkan bahwa mereka akan mengungkapkan pendapat setelah pembina selesai berbicara. Anak jalanan juga mengungkapkan bahwa mereka sangat jarang berbeda pendapat dengan para pembina dikarenakan takut dan malas beradu argumen dengan pembina. Sikap positif antara pembina dengan anak jalanan dapat diwujudkan dalam bentuk sikap atau perilaku mereka saat berkomunikasi, yaitu dengan sikap baik dan sopan. Tutur kata yang sopan akan membawa pengaruh positif sebab sikap sopan merupakan wujud menghargai seseorang.

Kesamaan berarti menerima orang lain apa adanya dan menyetujui kehadiran orang lain secara positif tanpa harus ada syarat-syarat tertentu. Kesamaan pandangan dalam penelitian ini dapat diwujudkan dengan menyamakan pikiran, pendapat, ide, bahkan bisa juga menyamakan sikap. Dari penelitian yang dilakukan, pembina dapat memposisikan diri sebagai orang tua dan teman ketika berkomunikasi dengan anak jalanan. Semua dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi ketika pembina berkomunikasi dengan anak jalanan.

Komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Disini dapat dilihat bahwa dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh ketidaksetaraan, ketidaksependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan orang lain.

Keefektifan berkomunikasi interpersonal antara pembina dengan anak jalanan tidak akan tercapai dengan baik apabila tidak ada kesetaraan peran dalam berkomunikasi antara pembina dan anak jalanan. Ada saatnya peran pembina tidak

mendominasi ketika sedang berkomunikasi dengan anak jalanan. Hal ini, penting diterapkan agar tujuan semua pihak yang terlibat dalam komunikasi tersebut dapat tercapai secara maksimal.

Ada saatnya pula pembina tidak berkomunikasi dengan anak jalanan sebagaimana posisi atau peran mereka yang sesungguhnya. Hal ini penting diterapkan apabila pembina ingin memahami dunia anak jalanan lebih jauh atau lebih luas. Namun perlu diingat bahwa dalam hal ini kesamaan tidak memaksa untuk selalu menyepakati suatu sikap dan pikiran. Jika terjadi pemaksaan ide atau sikap maka hasilnya bukan suatu kesamaan melainkan sebuah penindasan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara serta pengamatan yang dilakukan, maka dapat diketahui bahwa peran komunikasi interpersonal pembina dalam memotivasi anak jalanan di Rumah Singgah Anak Jalanan Mandiri masih belum cukup efektif. Hal ini dapat diketahui oleh peneliti dari hasil pengamatan selama masa penelitian yang masih melihat perilaku anak jalanan yang belum disiplin dan tertib dalam mengatur hidup dan mematuhi peraturan yang berlaku di Rumah Singgah Anak Mandiri meskipun mereka sudah mampu keluar dari kebiasaan minum-minuman keras, berjudi dan lain sebagainya. Mereka juga masih belum bisa terbuka sepenuhnya kepada pembina. Dari hasil wawancara mengenai keefektifan komunikasi interpersonal antara pembina dengan anak jalanan juga menunjukkan komunikasi interpersonal yang dilakukan belum dapat mencapai tujuan yang diharapkan secara optimal karena dari pembina sendiri belum mampu secara maksimal mengetahui kondisi dan keinginan anak ketika berkomunikasi.

Tidak tercapainya keoptimalan dalam komunikasi interpersonal tersebut dapat dilihat dari efektifitas komunikasi interpersonal yang tidak dapat dilakukan secara maksimal. Misalnya dalam sikap pengertian, pembina hanya sesekali saja mengajak siswa yang sedang memiliki masalah bertukar pikiran. Selain itu komunikasi yang berlangsung hanya terjalin ketika pembina menegur atau menasehati anak jalanan yang sedang bermasalah dan ketika pembina menanyakan kebutuhan sehari-hari dari anak jalanan. Itulah sebabnya siswa lebih

merasa nyaman bertukar pikiran dengan teman atau saudara.

Pada sikap positif, responden pembina mengungkapkan bahwa agak jarang mengalami perbedaan pendapat dengan anak jalanan di dalam Rumah Singgah Anak Mandiri, di sekolah maupun di luar sekolah. Padahal pembina sudah memberi kesempatan pada para anak jalanan untuk mengungkapkan pendapatnya. Sekalipun ada anak jalanan yang merasa berbeda pendapat, anak jalanan tersebut lebih memilih diam daripada mengungkapkan pendapatnya. Hal ini disebabkan karena anak jalanan merasa takut dan sungkan membantah pendapat pembina. Sedangkan dari aspek kesamaan, pembina sudah cukup mampu memposisikan diri sebagai pembina dan teman ketika berkomunikasi dengan anak jalanan. Sebelum berkomunikasi pembina melihat kondisi dan situasi pada anak jalanan terlebih dahulu kemudian setelah itu memposisikan diri. Ketika berkomunikasi dengan anak jalanan pembina berperan lebih banyak dari pada anak jalanan, begitu juga dengan responden pengelola yang berperan lebih banyak ketika berkomunikasi dengan anak jalanan.

Diperlukan kerja sama yang baik antara pembina dengan pengelola dalam upaya memotivasi anak jalanan. Dalam penelitian ini, kerja sama tersebut diwujudkan melalui proses komunikasi interpersonal antara pembina dan pengelola. Bentuk komunikasi interpersonal antara pembina dan pengelola di Rumah Singgah Anak Mandiri berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan, antara lain:

1. Pembina saling membantu dalam mengawasi tingkah laku anak jalanan baik di sekolah maupun di Rumah Singgah Anak Mandiri. Bekerja sama dengan pihak sekolah untuk melaporkan perkembangan anak jalanan baik dalam proses belajar, proses interaksi dengan siswa lain disekolah maupun masalah-masalah lainnya.
2. Pembina memberika informasi seputar perkembangan anak jalanan saat pengelola menerima hasil evaluasi belajar yang tertuang dalam raport dan evaluasi yang dilakukan di Rumah Singgah Anak Mandiri.
3. Pembina dan pengelola saling berinteraksi

dalam acara pertemuan rutin tiap bulan yang khusus diadakan Rumah Singgah Anak Mandiri serta dalam sebuah wadah organisasi atau yayasan dari Rumah Singgah Anak Mandiri.

Dengan berbagai hubungan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pembina dan pengelola, masing-masing pihak dapat mengetahui informasi yang berhubungan dengan anak jalanan. Informasi tersebut bisa berupa perkembangan potensi dan kemampuan tiap anak jalanan, masalah-masalah yang terjadi dalam diri anak jalanan maupun keluhan-keluhan yang diberikan baik itu dari pembina kepada pengelola maupun keluhan guru kepada pembina. Sehingga dapat tercipta kesamaan informasi yang dapat menjembatani tujuan dari proses komunikasi interpersonal yang dilakukan.

Proses komunikasi yang terjalin antara pembina dengan anak jalanan tersebut tidak dapat berjalan dengan baik dikarenakan kurang sempurnanya *feedback* yang disampaikan anak jalanan kepada pembina maupun kepada pengelola. Proses komunikasi tersebut seharusnya mengacu pada model komunikasi sirkuler Osgood dan Schramm menggambarkannya yang ditransmisikan melalui proses *encoding* dan *decoding*, sebagaimana ditunjukkan oleh gambar berikut ini:

Pada proses komunikasi yang seharusnya berlangsung secara dinamis tersebut, respon dalam umpan balik yang disampaikan oleh komunikan (dalam hal ini anak jalanan) kurang sempurna. Bahkan terkadang komunikan tidak memberikan respon atas apa yang disampaikan oleh komunikator. Hal ini disebabkan oleh berbagai kendala seperti anak jalanan malas menanggapi perkataan pembina maupun pengelola, anak jalanan memiliki sifat tertutup, pembina atau pengelola kurang tegas atau malah terlalu emosional ketika berkomunikasi dengan anak jalanan, kurangnya pembina dalam mengerti kondisi anak ketika berkomunikasi dan lain sebagainya. Inilah yang terjadi pada penerapan komunikasi interpersonal antara pembina dengan anak jalanan di Rumah Singgah Anak Mandiri.

Guna menguji validitas data wawancara dengan pembina dan pengelola di Rumah Singgah Anak Mandiri mengenai komunikasi interpersonal antara pembina dengan anak jalanan

di Rumah Singgah Anak Mandiri telah dilakukan wawancara dengan salah satu pekerja sosial dari Dinas Kementrian Sosial yang bernama Sriyuni Sobiyati: “Menurut saya, komunikasi dua arah yang efektif penting diterapkan dalam berkomunikasi. Tapi saya melihat bahwa komunikasi interpersonal antara pembina dengan anak jalanan di Rumah Singgah ini belum dapat berjalan secara efektif. Sebab masih banyak anak jalanan yang sulit diberi pengertian, sulit didekati meskipun secara baik-baik, tidak patuh dan lain-lain. Namun, saya melihat pembina dan pengelola telah berusaha secara optimal dalam membina ,mendidik, membimbing dan memotivasi serta membantu mengarahkan anak jalanan untuk mencapai cita-citanya. Dengan kata lain, proses menuju suatu yang lebih baik dan positif”(Wawancara, 28 November 2010).

Responden pembina dan pengelola merasa komunikasi interpersonal yang mereka lakukan dengan anak belum cukup efektif disebabkan berbagai kendala. Didukung dengan hasil wawancara dan pengamatan yang sudah diungkapkan sebelumnya, maka diketahui bahwa peran komunikasi interpersonal antara pembina dalam memotivasi anak jalanan belum cukup efektif.

Terlepas dari positif atau negatifnya fenomena yang terjadi pada anak jalanan, peran pembina serta pengelola di Rumah Singgah Anak Jalanan sebagai penanggung jawab dan pendidik para anak jalanan tidak dapat dipandang sebelah mata. Peran pembina dalam mengembangkan kepribadian sangat dibutuhkan oleh anak jalanan. Pada prinsipnya, peran pembina tidak hanya sebagai penanggung jawab dan pendidik saja. Lebih jauh dari itu, pembina dapat memberikan saran, pendapat, masukan serta nasehat kepada anak jalanan ketika mereka sedang menghadapi masalah. Pembina juga bertugas mengawasi, mengontrol serta menghentikan perilaku anak jalanan apabila sudah melewati batas.

Komunikasi berlangsung menurut suatu pola dan memiliki suatu tujuan tertentu, dengan pola komunikasi yang sebenarnya memiliki suatu tujuan tertentu yaitu memberi tahu, menyampaikan pikiran dan perasaan, mengubah pendapat maupun sikap. Pengembangan efektifitas pribadi anak jalanan dapat dibentuk melalui adanya komunikasi yang mendalam.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh para anak jalanan baik dengan pembina, pengelola maupun orang lain dapat digunakan sebagai sarana untuk mengembangkan efektifitas pribadinya. Selain sebagai salah satu alat untuk mengembangkan potensi positif yang dimiliki anak jalanan, komunikasi interpersonal juga dapat dijadikan sebagai alat pengontrol sikap dan perilaku anak jalanan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Singgah Anak Mandiri mengenai komunikasi interpersonal yang terjalin antara pembina dengan anak jalanan dalam memotivasi mereka untuk kembali hidup secara normal, maka diperoleh hasil penelitian melalui proses wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Dengan demikian, dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan:

1. Komunikasi interpersonal yang optimal antara pembina dengan anak jalanan sangat berpengaruh dalam memotivasi dan membentuk perilaku anak. Melalui penelitian diketahui bahwa peran komunikasi interpersonal pembina dan anak jalanan di Rumah Singgah Anak Mandiri dipandang masih belum cukup optimal dalam upaya memotivasi anak jalanan. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti yang menemukan bahwa komunikasi dua arah yang dilakukan oleh pembina kepada anak jalanan tidak berjalan secara optimal. Bahkan terkadang proses komunikasi tersebut tidak mendapat umpan balik yang sempurna dari komunikan. Kurangnya perhatian dari pembina menyebabkan anak jalanan lebih merasa nyaman dan terbiasa bertukar pikiran mengenai apapun dengan temannya di dalam maupun di luar Rumah Singgah Anak Mandiri. Kurangnya perhatian pembina menyebabkan anak jalanan yang ketahuan melakukan kesalahan merasa terpojok dan tertekan. Hal ini dikarenakan pembina terlalu cepat memvonis kesalahan dan memberi hukuman tanpa mempedulikan kondisi fisik maupun psikis anak jalanan.
2. Komunikasi interpersonal dibidang

pendidikan yang dilakukan oleh pembina kepada anak jalanan dalam memotivasi dibidang pendidikan sudah berjalan dengan optimal. Melihat dari hasil wawancara serta observasi yang dilakukan, pembina sudah mampu menumbuhkan keinginan anak untuk bersekolah kembali. pembina juga mampu memberikan solusi bagi anak yang sudah tidak memiliki keinginan untuk sekolah dengan alternatif kejar paket dan memberikan pelatihan-pelatihan untuk menambah keterampilan mereka yang kemudian langsung disalurkan kelapangan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan mereka.

3. Dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pembina dalam rangka mengubah perilaku anak jalanan dibidang sosial sudah berjalan optimal meskipun dalam upayanya mengubah perilaku anak perlu proses yang cukup lama. Anak sudah mampu mengikuti aturan seperti jadwal piket yang telah ditetapkan oleh pembina dan pengelola rumah singgah yang secara tidak langsung telah mampu mengubah pola hidup dan tingkah laku mereka secara perlahan-lahan.

Kurangnya sikap positif untuk berani mengungkapkan pendapat ketika mengalami perbedaan pendapat dengan pembina menyebabkan anak jalanan kurang memiliki sikap hormat, berpikir positif serta menghargai dirinya sendiri dan orang lain. Pada aspek kesamaan, pembina lebih banyak berperan ketika berkomunikasi dengan anak jalanan. Mayoritas responden pembina juga hanya dapat memposisikan diri sebagai pembina ketika berkomunikasi dengan anak jalanan baik di dalam maupun di luar kegiatan di Rumah Singgah Anak Mandiri. Beberapa responden pembina juga tidak dapat menahan emosi saat mereka mengetahui anak jalanan melakukan kesalahan. Pada aspek kesamaan, sama halnya dengan responden pembina, mayoritas pengelola lebih banyak berperan ketika berkomunikasi dengan anak jalanan.

Peran komunikasi interpersonal antara pembina dan pengelola dengan anak jalanan dalam penelitian ini adalah sebagai sarana

untuk mengontrol serta mengarahkan perilaku anak jalanan sesuai kehendak pembina dan pengelola Rumah Singgah Anak Mandiri. Selain itu, komunikasi interpersonal juga berperan untuk membantu pembina dan pengelola dalam memecahkan permasalahan yang sedang dialami oleh anak.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti merasa komunikasi interpersonal yang dilakukan antara pembina dengan anak jalanan perlu lebih ditingkatkan kualitas serta kuantitasnya. Pada usia remaja tingkat emosi dari anak jalanan sangat labil sehingga tidak hanya mereka saja yang perlu mengubah perilakunya, pembina dan pengelola pun harus bisa menerima kritik dan saran positif yang diungkapkan oleh anak jalanan. Supaya tidak hanya salah satu pihak yang berusaha mengoreksi diri menjadi lebih baik, tetapi dari kedua belah pihak. Pembina hendaknya mengoptimalkan komunikasi interpersonal ketika berkomunikasi dengan anak jalanan.

Khususnya dengan melakukan komunikasi pada saat-saat tertentu, para pembinapun mengusahakan dapat memposisikan diri mereka dalam berbagai peran ketika berkomunikasi dengan para anak jalanan, tidak hanya sebagai pembina. Hal ini penting dilakukan agar anak jalanan merasa lebih nyaman dan terbuka ketika berkomunikasi dengan pembina. Selain itu para pembina di Rumah Singgah Anak Mandiri harus meningkatkan intensitas kontak personal dengan anak jalanan. Sebab ada beberapa pembina yang jarang melakukan hal tersebut untuk menjaga wibawa, menutupi kekurangan atau karena kesibukan pembina di luar Rumah Singgah. Padahal dengan melakukan kontak personal (komunikasi antar individu) selain menciptakan suasana iklim komunikasi yang kondusif, pembina akan mudah mengetahui lebih dalam keadaan dan perkembangan anak jalanan.