

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka bertujuan untuk menjelaskan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Kajian Pustaka meliputi identifikasi secara sistematis, data-data sekunder yang peneliti peroleh dari jurnal-jurnal ilmiah atau jurnal penelitian lain lalu menjadi asumsi-asumsi yang memungkinkan untuk informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian.

##### 2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tinjauan mengenai beberapa penelitian terdahulu serta perbedaannya dengan penelitian yang akan dilakukan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2.1**  
**Matriks Tinjauan Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Kurnia Wahyuni. Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Komputer Indonesia. 2015	Perilaku Komunikasi Anak Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) di Kota Bandung	Metode Penelitian kualitatif dengan studi Deskriptif	Hasil penelitian diperoleh bahwa perilaku komunikasi anak korban kekerasan dilihat dari komunikasi verbal menggunakan Bahasa Sunda dan Bahasa Indonesia. Sedangkan komunikasi nonverbal Bahasa tubuh, penampilan fisik, ekspresi wajah dan sentuhan. Motif perilaku komunikasi anak ada dua yaitu motif masa lalu dan motif masa depan	Perbedaan Penelitian Kurnia Wahyuni Objek yang digunakan adalah berada pada lingkup kota Bandung. Sedangkan peneliti berada pada lingkup UPTD PPA Jabar

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
2	Julia Andam Dewi. Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Komputer Indonesia. 2015	Komunikasi Terapeutik Pada Anak Penyandang <i>Down Syndrome</i>	Metode penelitian kualitatif dengan studi deskriptif	Hasil penelitian diperoleh bahwa sikap terapis pada anak penyandang Down Syndrome terbagi menjadi sikap fisik atau berhadapan dan sikap psikologis atau secara empati, adaptasi. Teknis komunikasi terapeutik dengan metode floortime atau keinginan anak. Metode bermain, metode pijatan pada sekitar organ bicara dan terakhir adalah evaluasi seperti mendengarkan, bertanya dan menguraikan persepsi	Penelitian Julia subjek yang digunakan adalah anak penyandang down syndrome sedangkan peneliti subjeknya anak korban kekerasan
3	Syarif Hidayatullah. Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. 2018	Perilaku Komunikasi Antar Umat Beragama Di Desa Windu Kecamatan Karangbinangun Kabupaten Lamongan	Metode penelitian Kualitatif dengan Studi deskriptif	Hasil Penelitian diperoleh bahwa komunikasi verbal, Bahasa yang digunakan adalah Bahasa Jawa dan Indonesia. Perilaku Komunikasi yang harmonis dan dinamis diantara warga desa yang berbeda agama.	Subjek yang diteliti Syarif adalah warga Desa Windu. Sedangkan peneliti memilih subjek anak korban kekerasan dalam rumah tangga.
4.	Sangra Juliano Prakasa. Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Komputer Indonesia. 2018	Jurnal Common. Volumen 2 Nomor 1. 2018  Kekerasan Komunikasi Dalam lingkungan yang Multikultural: Penerapan Konsep (NVC) <i>Nonviolent Communication</i> pada Bentuk-Bentuk kekerasan Komunikasi	Metode penelitian kualitatif dengan studi deskriptif	Bentuk-bentuk kekerasan komunikasi dalam lingkungan yang multicultural dilihat dari kecenderungan korban dari kalangan tidak dominan di lingkungan contoh anak. Kekerasan komunikasi dilihat dari verbal yaitu bentakan orang tua. <i>Nonviolent Communication</i> (NVC) yang berarti keterampilan komunikasi untuk mengubah konflik menjadi dialog damai.	Perbedaan dengan peneliti adalah dilihat dari subjek penelitian adalah bentuk kekerasan komunikasi. Kemudian adanya konsep <i>Nonviolent Communication</i> (NVC) berbeda dengan peneliti yaitu ada komunikasi konseling.

Sumber: Peneliti, 2022

## **2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi**

### **2.1.2.1 Pengertian Komunikasi**

Croucher and Daniel Cronn-Mils dalam (Sugiyono & Puji Lestari, 2021: 2-3) menjelaskan Komunikasi adalah sebuah proses berbagi makna dengan orang lain. Adapun elemen komunikasi terdiri dari pengirim, pesan dan penerima. Ketika penerima memberikan umpan balik, di situ terjadi transaksi antara komunikator.

Berdasarkan definisi tersebut, sangat jelas dinyatakan bahwa komunikasi adalah proses di mana seseorang menyampaikan pesan (komunikator) memilih dan menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya lambang-lambang dalam kata-kata) kepada orang lain dan terjadi timbal balik antara keduanya dengan pesan berupa simbol atau makna seperti bertransaksi.

### **2.1.2.2 Prinsip Komunikasi**

Prinsip komunikasi adalah dasar timbulnya komunikasi yang efektif. Menurut (Sugiyono & Puji Lestari, 2021: 4-6) terdapat 5 prinsip komunikasi:

#### **1) Komunikasi dengan sesama**

Komunikasi yang efektif apabila komunikator dengan sadar dan berpikir melakukan komunikasi dengan orang lain. Dalam komunikasi harus menyadari Tindakan apa yang dilakukan Ketika menyampaikan pesan kepada orang lain agar komunikasi berjalan dengan efektif.

## **2) Tafsiran pesan verbal**

Pesan verbal diciptakan oleh bahasa. Simbol dalam bahasa dijadikan arti untuk menafsirkan pemikiran, konsep dan pengalaman. Ketika seseorang membaca atau mendengarkan diskusi, maka setiap kata-kata membawa orang tersebut mengartikan simbol.

## **3) Tafsiran Pesan Nonverbal**

Pesan dapat tersirat secara nonverbal. Pesan nonverbal digunakan untuk menyampaikan ide atau mengekspresikan emosi dari sekedar kata-kata.

## **4) Mendengarkan orang lain**

Berdasarkan penelitian, orang secara tidak efektif mendengarkan dengan baik. Hal ini dipengaruhi oleh hambatan dalam menafsirkan informasi. Mendengarkan dan memberi tanggapan secara efektif menyatakan bahwa seseorang memiliki integritas diri dan peka terhadap orang lain.

## **5) Pesan yang tepat**

Komunikator yang baik harus memperhatikan pesan yang disampaikan kepada orang lain. Komunikator yang beradaptasi dengan pesan membuat pilihan dan merumuskan isi untuk disampaikan kepada orang lain sehingga isi pesan efektif dan tepat.

### **2.1.2.3 Tujuan Komunikasi**

Setiap individu dalam berkomunikasi pasti mengharapkan tujuan dari komunikasi itu sendiri, secara umum tujuan berkomunikasi adalah mengharapkan adanya umpan yang diberikan oleh lawan bicara kita serta semua pesan yang kita

sampaikan dapat diterima oleh lawan bicara kita dan adanya efek yang terjadi setelah melakukan komunikasi tersebut (Sugiyono & Puji Lestari, 2021: 7).

Adapun tujuan komunikasi sebagai berikut:

### **1. Membangun Persepsi**

Komunikasi digunakan untuk membangun persepsi yang lebih baik agar memahami aspirasi lawan

### **2. Membuat Kebutuhan**

Komunikasi digunakan untuk membuat kebutuhan akan perubahan yang ada tanpa memaksakan kehendak

### **3. Dukungan Positif**

Komunikasi digunakan untuk dukungan positif untuk perubahan antar individu yang berkaitan

### **4. Menyebarkan Informasi**

Komunikasi digunakan untuk menyebarkan informasi agar bersedia melakukan Tindakan maupun kegiatan.

#### **2.1.2.4 Proses Komunikasi**

Secara umum, banyak ilmuwan sepakat bahwa komunikasi merupakan sebuah proses penyampaian pesan dalam bentuk ide, gagasan, pikiran, perasaan, emosi, dan perilaku. Pesan verbal adalah semua jenis komunikasi lisan yang menggunakan satu kata atau lebih. Pesan nonverbal merupakan seluruh aspek perilaku, seperti ekspresi wajah, sikap tubuh, nada suara, gerakan tangan, cara berpakaian. Pesan tersebut meliputi semua pesan yang disampaikan tanpa kata atau selain dari kata yang digunakan. Dalam proses komunikasi, paling sedikit

terdapat tiga unsur pokok, yaitu misi penyebar pesan, pesan, dan penerima pesan. Suatu komunikasi dapat dikatakan efektif / berhasil bilamana di antara penyebar pesan dan penerima pesan terdapat satu pengertian yang sama mengenai isi pesan (Mulyana, 2017: 121-122).

### **2.1.3 Tinjauan Tentang Perilaku Komunikasi**

Proses manusia mengadakan kontak satu sama lain dan mendasarkan tentang perilaku komunikasi merupakan pengembangan hubungan terutama pada data psikologis. Lama kontak yang berlangsung, memiliki hubungan kuat pada proses-proses hubungan lainnya. Pandangan mengenai ilmu sosial menekankan pada aspek pengalaman manusia terjadi setiap hari yang didalamnya terkandung tindakan sosial atau interaksi manusia. Interaksi ini memunculkan perilaku melalui simbol-simbol yang muncul (Umiarso & Elbadiansyah, 2014: 60).

Gagasan dari Behaviorisme menyatakan sebagai kerangka konsep dasar ilmu pengetahuan tentang perilaku. Secara faktual yang paling dalam behaviorisme adalah riset *operant* yang mempengaruhi perilaku individu. Menurut John B. Watson Sesuai dengan label behaviorisme mempelajari perilaku manusia berdasarkan dengan apa yang mereka lakukan atau disebut behaviorisme radikal. Namun George Herbert Mead menekankan bahwa manusia punya kualitas lain atau perilaku manusia tidak terbatas pada mereka tetapi lingkungan sosial/alam tidak bisa diabaikan (Umiarso & Elbadiansyah, 2014: 87-88).

## **2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Verbal**

### **2.1.4.1 Pengertian Komunikasi Verbal**

Pesan verbal adalah apapun jenis dari simbol yang menggunakan satu sampai lebih kata. Bahasa bisa saja dianggap dan masuk pada sistem kode verbal. Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas (Ruben & Stewart, 2013: 137)

Komunikasi Verbal (*verbal communication*) merupakan bentuk komunikasi yang disampaikan kepada pihak lain melalui lisan (*oral*) dan tulisan (*written*). Berbincang dengan orang, menelepon, berkirim surat, membacakan buku, melakukan presentasi diskusi, atau menonton televisi merupakan contoh komunikasi verbal. Hampir semua rangsangan bicara yang kita kenal termasuk dalam kategori pesan verbal yang di sengaja. Artinya, upaya sadar untuk berkomunikasi secara verbal dengan orang lain.

Bahasa secara fungsional dan formal. Secara fungsional, bahasa dapat diartikan sebagai alat bersama untuk mengungkapkan gagasan. Secara formal, bahasa didefinisikan sebagai semua kalimat yang dapat dibayangkan, yang dapat dibentuk menurut aturan tata bahasa. Oleh karena itu, dari definisi komunikasi verbal dapat disimpulkan bahwa komunikasi verbal adalah komunikasi dengan bahasa verbal/lisan, yang dilakukan secara sadar oleh orang untuk berkomunikasi dengan orang lain (Rakhmat, 2011: 265-267)

#### 2.1.4.2 Keterbatasan Bahasa

Ada batasan jumlah kata yang dapat digunakan untuk mewakili suatu objek. Kata adalah kategori yang terkait dengan objek tertentu seperti; orang, benda, peristiwa, perasaan, emosi, dan lainnya. Tidak semua kata dapat merujuk suatu objek. Kata-kata hanya menggambarkan realitas mewakili, bukan realitas itu sendiri. Oleh karena itu, kata-kata pada dasarnya parsial atau tidak menjelaskan sesuatu dengan tepat. Keterbatasan bahasa diklasifikasikan menjadi empat jenis:

1. **Jumlah kata yang dapat digunakan untuk mewakili suatu objek terbatas.** Kata-kata adalah kategori yang terkait dengan objek tertentu: orang, benda, peristiwa, perasaan, emosi, dan sebagainya. Tidak semua kata dapat merujuk suatu objek. Kata-kata hanya mewakili realitas, bukan realitas itu sendiri.
2. **Kata-kata ambigu dan kontekstual.** Kata-kata yang ambigu karena mewakili persepsi dan interpretasi orang-orang dengan latar belakang sosial budaya yang berbeda. Kata yang sama dapat memiliki arti yang berbeda untuk orang yang berbeda dan arti yang berbeda untuk orang yang sama pada waktu yang berbeda. Kata yang sama dapat menjadi tidak tepat atau memiliki arti yang aneh dan menarik bila digunakan dalam konteks (kalimat) yang berbeda dengan pelaku yang berbeda.
3. **Bahasa mengandung bias budaya.** Bahasa terikat konteks budaya. Dengan kata lain, bahasa dapat dilihat sebagai perpanjangan dari budaya.

- 4. Mencampur fakta, penafsiran, dan penilaian.** Dalam bahasa, kita sering menggabungkan fakta (uraian), penafsiran (menduga), dan penilaian. Masalah ini terkait dengan kesalahpahaman persepsi (Mulyana, 2017: 269-279).

## **2.1.5 Tinjauan Tentang Komunikasi Nonverbal**

### **2.1.5.1 Pengertian Komunikasi Nonverbal**

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol selain kata-kata, seperti nada suara dan ekspresi wajah. Istilah nonverbal umumnya digunakan untuk menggambarkan semua peristiwa komunikasi kecuali lisan dan tulisan. Secara teoritis, dapat memisahkan komunikasi nonverbal dan verbal. Namun pada kenyataannya, kedua jenis komunikasi ini terjalin dan saling melengkapi dalam komunikasi sehari-hari (Budyatna & Ganiem, 2015: 110).

### **2.1.5.2 Fungsi Komunikasi Nonverbal**

Menurut Verdeber, dkk dalam (Budyatna & Ganiem, 2015: 115-118), komunikasi nonverbal memiliki lima fungsi.

- 1. Melengkapi informasi.** Sebagian besar informasi atau konten pesan ditransmisikan secara nonverbal. Isyarat nonverbal dapat mengulangi, mengganti, meningkatkan, atau bertentangan dengan pesan verbal.
- 2. Mengatur interaksi.** Komunikator yang efektif belajar untuk menyesuaikan apa yang mereka katakan dan bagaimana mereka mengatakannya, berdasarkan petunjuk nonverbal orang lain.

3. **Ekspresi atau sembunyikan emosi dan perasan.** Atau, kita dapat menggunakan perilaku nonverbal untuk menyembunyikan perasaan kita yang sebenarnya. Tetapi seringkali, kita tidak menggambarkan emosi kita dengan kata-kata, melainkan emosi kita yang sebenarnya.
4. **Menyajikan ceritanya.** Orang-orang mencoba untuk mengesankan diri mereka sendiri melalui penampilan dan perilaku mereka. Sebagian besar tayangan dikelola melalui saluran non-linguistik. Orang dapat dengan hati-hati mengembangkan citra mereka melalui pakaian, kebersihan pribadi, perhiasan, dan barang-barang pribadi lainnya.
5. **Menunjukkan kekuatan dan kontrol.** Banyak perilaku nonverbal adalah tanda kekuasaan, saat ingin menunjukkan kekuasaan dan kendali.

### **2.1.5.3 Bentuk Komunikasi Nonverbal**

Komunikasi nonverbal memiliki beragam bentuk, dengan penjelasan sebagai berikut:

#### **1. *Kinesics***

Adalah nama teknis untuk penyebutan gerakan tubuh perilaku komunikasi yang digunakan dalam komunikasi nonverbal.

Gerakan tubuh meliputi:

##### **a) Kontak Mata**

Kontak mata mengacu pada bagaimana Tatapan atau pandangan seberapa sering melihat orang dengan siapa berkomunikasi.

**b) Ekspresi Wajah**

Ekspresi wajah adalah pengaturan otot-otot muka untuk berkomunikasi dalam reaksi terhadap pesan yang diterima.

**c) Emosi**

Emosi merupakan kecenderungan yang dirasakan terhadap rangsangan. Kecenderungan yang dirasakan merupakan reaksi fisiologi seperti jantung berdetak keras, badan gemetar, tekanan darah naik dan adrenalin bertambah.

**d) Gerak Isyarat**

Gerak isyarat atau *gesture* adalah gerakan jari, tangan dan lengan untuk menjelaskan maksud atau juga memperkuat komunikasi verbal.

**e) Sikap Badan**

Sikap badan atau *posture* adalah sikap badan untuk menyampaikan informasi mengenai sikap penuh perhatian, rasa hormat, dan kekuasaan.

**f) Sentuhan**

Sentuhan atau *touch* ialah menempatkan bagian dari tubuh dengan sesuatu, secara formal juga dikenal sebagai *haptics* (Budyatna & Ganiem, 2015: 125-130).

**2. Paralinguistik**

Atau suara nonverbal adalah apa yang di dengar bagaimana sesuatu dikatakan. Karakteristik Paralinguistik dibagi menjadi empat yaitu:

**a) Pola titi nada**

Merupakan tinggi dan rendahnya nada suara. Pola titi nada tinggi menunjukkan gugup atau mencoba menjadi kuat. Sedangkan pola titi nada rendah cenderung mengandung kepercayaan.

**b) Volume**

Merupakan keras dan lembut nya nada. Nada keras digunakan untuk memperjelas komunikasi dalam keadaan gaduh. Nada lembut digunakan dalam suasana santai dan romantis.

**c) Kecepatan**

Kecepatan atau *rate* digunakan ketika orang berkomunikasi dalam keadaan bahagia, gugup dan terkejut. Komunikasi melambat apabila sedang memikirkan jalan keluar penyelesaian.

**d) Kualitas**

Kualitas adalah bunyi nada seseorang. Setiap nada manusia memiliki bunyi yang beragam. Beberapa suara bersifat serak, nyaring dan ada pula suara yang tidak menyenangkan untuk didengar. (Budyatna & Ganiem, 2015: 131-132).

**3. Penggunaan Ruang**

Komunikasi terjadi melalui penggunaan ruang yang ada di sekeliling. Penggunaan Ruang dapat dibagi menjadi *Proxemics* dan Wilayah.

**a) Prosemik atau proxemics**

Adalah studi mengenai ruang in-formal-ruang di sekitar tempat yang digunakan ketika komunikasi berlangsung. Ketika berbicara terlalu

dekat orang memungkinkan menarik diri atau menjauh sedikit karena tidak nyaman.

**b) Wilayah atau *territory***

Wilayah mengacu pada ruang yang dianggap seseorang adalah miliknya. Ketika seseorang hendak duduk di suatu tempat makan, tidak lama tempat tersebut ada yang menduduki maka kemungkinan ingin berharap bahwa tempat duduk tersebut kosong.

**4. Artefak atau *artifacts***

Pesan buatan diwakili oleh penampilan tubuh, seperti pakaian dan kosmetik. Meskipun bentuk tubuh relatif permanen, orang sering mengikuti persepsi mereka tentang tubuh (citra tubuh) dan berhubungan dengan orang lain (Budyatna & Ganiem, 2015: 133-137).

**2.1.6 Tinjauan Tentang Hambatan Komunikasi**

Hambatan adalah hal apapun yang dapat menghalangi atau mendistorsi pesan yang diterima. Gangguan komunikasi dapat muncul setidaknya menjadi:

**1. Hambatan sosio-antro-psikologis**

Hambatan ini mengharuskan komunikator mempertimbangkan situasi dan kondisi pada saat melakukan komunikasi dengan khalayak. Artinya hambatan proses komunikasi dalam konteks situational. Hambatan ini mempertimbangkan aspek sosiologis, antropologi dan psikologis.

## **2. Hambatan semantik**

Komunikator dalam Bahasa yang disampaikan harus memperhatikan gangguan semantic atau bahasa. Seorang komunikator menghindari salah ucap dan salah tulis yang dapat menimbulkan salah tafsir dan salah pengertian yang berujung menimbulkan salah komunikasi. Gangguan semantic sering terjadi dalam komunikasi dan memiliki beberapa penyebab diantaranya:

- a. Kata-kata yang digunakan banyak menggunakan Bahasa asing atau jargon yang sulit dimengerti.
- b. Bahasa yang digunakan tidak sebagaimana mestinya, sehingga membingungkan penerima.
- c. Latar belakang budaya yang beda menyebabkan persepsi dari simbol Bahasa yang beragam (Alfi & Saputro, 2018: 197)

## **3. Hambatan mekanis**

Sering melihat tulisan kurang jelas dibaca, suara kurang jelas dan perbedaan alat penunjang komunikasi yang tidak sesuai. Hambatan yang ditimbulkan dari alat/mechanik ini disebut hambatan mekanis.

## **4. Hambatan ekologis**

Komunikasi yang berlangsung di tempat keramaian mempengaruhi kejelasan isi pesan atau informasi yang disampaikan komunikator. Faktor lingkungan ini sangat berpengaruh bagi lancarnya proses komunikasi.

### **2.1.7 Tinjauan Tentang Komunikasi Konseling**

Komunikasi konseling adalah Komunikasi yang terjalin antara konselor dan klien dengan adanya proses pemecahan masalah psikologis dalam suasana dialogis. Pada proses komunikasi konseling memiliki keanekaragaman tujuan untuk klien diantaranya; menyusun kembali kepribadian, menemukan makna hidup, menyembuhkan gangguan emosional, mencapai kebahagiaan dan kepuasan dan dapat menghilangkan perilaku mal-adaptif. Pilar konseling sebagai pendukung kegiatan konseling. Karena setiap pilar penopang konseling dijaga dan saling melengkapi. Pilar-pilar yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

#### **1. Konselor**

Orang yang dengan kemampuan kompetensi tinggi dalam memahami kompleksitas individu atau orang yang mampu menjadi pemberi solusi dari orang memiliki masalah psikologi tertentu.

#### **2. Konseli/Klien**

Adalah individu atau kelompok yang sedang mengalami atau dalam kondisi sulit dengan berbagai masalah

#### **3. Pesan**

Pesan meliputi informasi yang dikemas sebagai alternatif solusi atau masalah konseli. Pesan disampaikan konselor berdasarkan bentuk dan jenis masalah yang dihadapi klien.

#### **4. Empati**

Suatu kepribadian yang ikut merasa berfikir kedalam kepribadian lain untuk dapat memahami atau memikirkan permasalahan yang terjadi.

## 5. Media

Konseling menggunakan banyak media sebagai alat bantu penunjang proses konseling.

## 6. *Data Base* Klien

Adalah dokumen dengan isi biodata, latar belakang masalah, pendidikan dan lingkungan dari klien. Pada *data base* juga terdapat catatan perkembangan konsultasi masalah klien (AS, 2021: 44-48)

Pada dasarnya untuk memancing klien menceritakan permasalahan memiliki cara atau trik khusus diantaranya:

- **Ajakan untuk memulai bicara.** Pada tahap ini konselor mempersilahkan klien untuk menjelaskan masalah. Pertanyaan yang muncul sangat berhati-hati namun tetap pada pertanyaan untuk klien agar bisa menceritakan masalah misal “bagaimana saya bisa membantu? Atau apa yang memberatkan hatimu?”
- **Mendengarkan atau menunjukkan perhatian.** Pada tahap ini konselor menyatakan pengertian dan menjadi pendengar yang baik. Misal ketika berhadapan dengan klien usahakan terpusat, ungkap jawaban dari klien dengan ucapan setuju atau menganggap paham.
- **Menyatakan gagasan dan hasil observasi.** Konselor mengecek apakah tanggapan dan gagasan tersampaikan dengan baik. Kemudian umpan balik kembali ketika klien menjelaskan masalah sehingga selama pembicaraan ada kesinambungan, klien tidak merasa marah atau merasa tidak didengar.

- **Menempatkan kejadian berurutan dan penilaian.** Mengurutkan kejadian dengan konselor mengeksplorasi klien dan memahami masalah sehingga antara konselor dan klien ada pada satu perspektif. Akhirnya dapat memberikan nasihat, meyakinkan dan bisa tidak setuju dengan pendapat klien karena sudah menerima. Akhir penguraian adalah pandangan konselor berdasarkan obyektif bisa saja tidak setuju dengan perspektif klien. Pada penilaian dilakukan ketika sudah terjalin hubungan dekat antara konselor dan klien.

### **2.1.8 Tinjauan Tentang Interaksi Simbolik**

Dalam pembahasan ini, peneliti berpegang pada gagasan George Herbert Mead. Dalam terminologi Mead, mengatakan:

“Sebuah sinyal nonverbal atau pesan verbal, yang disepakati oleh bersama yang terlibat dalam interaksi, adalah bentuk simbolik yang penting” (Umiarso & Elbadiansyah, 2014: 63).

Dalam kehidupan manusia, yang tidak dapat dicapai oleh diri sendiri. Akibatnya, memungkinkan pertukaran simbol baik verbal maupun nonverbal. Simbol atau lambang memiliki arti mendasar orang perilaku. Inti dari interaksi simbolik adalah aktivitas komunikasi atau pertukaran simbol yang diberi makna. Perspektif interaksi simbolik berusaha memahami perilaku manusia dari perspektif subjek. Pandangan ini mengisyaratkan bahwa perilaku manusia harus dipandang sebagai suatu proses yang memungkinkan manusia untuk membentuk

dan mengkoordinasikan perilakunya, dengan memperhatikan harapan orang lain yang menjadi mitra dalam interaksinya (Morissan, 2013: 112).

Menurut Reitzes dalam (Siregar, 2011: 103-104), interaksi simbolik pada dasarnya menggambarkan kerangka acuan untuk memahami bagaimana orang menciptakan dunia simbolik dengan orang lain dan bagaimana merancang perilaku manusia. Penganut interaksi simbolik percaya bahwa perilaku manusia pada dasarnya adalah produk dari interpretasi dunia sekitarnya, dan dengan demikian perilaku dipelajari atau ditentukan, seperti dalam kasus teori perilaku dan teori struktural. Sebaliknya, perilaku dipilih sebagai tindakan yang tepat berdasarkan bagaimana individu mendefinisikan situasi yang dihadapi.

Gagasan Mead diringkas dalam konsep utama tentang pikiran (*mind*), diri (*self*), dan masyarakat (*society*) Dia mengatakan bahwa pikiran manusia menjelaskan dan memprediksi hal dan peristiwa yang dialaminya, menjelaskan asal-usulnya, dan menafsirkan objek dan peristiwa yang dialaminya. Pikiran manusia menembus dunia luar seolah-olah mengetahui di balik penampilan juga menerobos diri sendiri dan membuat hidupnya sendiri tunduk pada persepsi yang disebut diri ini dapat diterjemahkan oleh kita ke dalam diri kita sendiri atau diri kita sendiri. Namun, Mead memiliki karakteristik dan statistik tertentu. Cara orang menafsirkan dunia dan diri mereka sendiri terkait erat dengan masyarakatnya. Mead mengatakan bahwa *mind* dan *self* muncul dari *society* atau perilaku sosial *social act*. Berdasarkan penjelasan di atas, interaksi simbolik erat kaitannya dengan pikiran, diri dan masyarakat (Morissan, 2013: 225-227). Dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. *Mind* (Pikiran)

Kemampuan untuk menggunakan simbol-simbol dengan makna sosial yang sama. Setiap individu perlu mengembangkan pikirannya melalui interaksi dengan individu lain.

### 2. *Self* (Diri)

Teori interaksi simbolik dan kemampuan setiap individu untuk melihat kembali diri sendiri dari perspektif dan pendapat orang lain adalah salah satu bidang teori sosiologis yang berurusan dengan diri (*self*) dan dunia luar.

### 3. *Society* (Masyarakat)

Hubungan sosial diciptakan, dibangun oleh setiap individu dalam masyarakat. Setiap individu secara aktif dan sukarela berpartisipasi dalam tindakan pilihannya dan akhirnya berperan sebagai manusia. Proses sosial memimpin komunitas, orang-orangnya.

#### 2.1.9 Tinjauan Tentang kekerasan Terhadap Anak

*Abuse* dapat diterjemahkan menjadi penyiksaan dan kekerasan. Barker dalam (Huraerah, 2018: 46) menjelaskan bahwa *abuse* adalah perilaku tidak layak yang merugikan secara fisik, psikologis atau finansial yang dialami kelompok atau individu. Kekerasan terhadap anak atau *child abuse* sebagai perbuatan disengaja yang menimbulkan kerugian fisik atau emosional secara langsung oleh orang dewasa atau orang tua pada anak hingga menghilangkan kebutuhan dasar anak.

### 2.1.9.1 Bentuk-bentuk Kekerasan Terhadap Anak

Suharto mengelompokkan *Child Abuse* menjadi *physical abuse* (kekerasan secara fisik), *psychological abuse* (kekerasan secara psikologi), *sexual abuse* (kekerasan secara seksual), dan *social abuse* (kekerasan secara sosial). Keempat bentuk kekerasan ini dijabarkan sebagai berikut:

- a. **Kekerasan secara fisik terhadap anak**, yaitu dalam bentuk pemukulan, penganiayaan dan penyiksaan kepada anak, dengan atau tanpa benda-benda tertentu, yang menimbulkan luka fisik atau kematian pada anak. Sikap orang tua ini biasanya disebabkan oleh kelakuan anak nakal atau sulit diatur.
- b. **Kekerasan anak secara psikis**, meliputi penyampaian kata-kata kasar dan kotor, menghardikan, memperlihatkan buku, gambar atau film pornografi pada anak. Gejala umum anak yang mendapat kekerasan ini adalah menjauh dari lingkungan diri, pemalu, dan takut keluar rumah.
- c. **Kekerasan secara seksual pada anak**, melalui pra kontak anak dengan orang lebih besar (sentuhan, kata, gambar visual) atau kontak seksual langsung antara anak dengan orang dewasa (perkosaan, incest, eksploitasi seksual).
- d. **Kekerasan anak secara sosial**, dapat dilihat dari anak ditelantarkan orang tua dan tidak adanya perhatian untuk tumbuh-kembang anak. Eksploitasi anak menunjuk pada sikap diskriminatif yang dilakukan keluarga atau masyarakat. Sebagai contoh anak dipaksa untuk bekerja keras dengan upah

yang rendah, dipaksa untuk angkat senjata atau bekerja melebihi batas kemampuannya (Huraerah, 2018: 49-50).

### **2.1.9.2 Faktor Penyebab Kekerasan Terhadap Anak**

Kekerasan terhadap anak terjadi akibat kombinasi dari berbagai faktor: personal, sosial, dan kultural. Richard J. Gelles mengelompokkan faktor-faktor utama kekerasan terhadap anak sebagai berikut:

#### **1. Pewaris kekerasan antar generasi**

Anak belajar dan melihat perilaku orang tua mereka termasuk melihat perilaku kekerasan yang tunjukkan. Ketika dewasa mereka melakukan tindakan serupa kepada anaknya. Perilaku tersebut diwariskan dari generasi ke generasi.

#### **2. Stres Sosial**

Stress yang ditimbulkan berbagai kondisi sosial yang mencakup: penyakit, pengangguran, kelahiran bayi baru, orang cacat dan kemiskinan. Stress ini dapat mendorong Kekerasan kepada anak. Kasus yang sering dilaporkan adalah faktor stress akibat kemiskinan.

#### **3. Isolasi sosial dan Keterlibatan Masyarakat bawah**

Kekerasan terhadap anak yang dilakukan orang tua dan pengganti orang tua sering terjadi oleh karena mereka jarang terlibat dengan masyarakat dan kerabat. Sikap isolasi ini dapat menjadikan orang tua tidak dapat menyesuaikan nilai-nilai dan standar perilaku di masyarakat.

#### **4. Struktur Keluarga**

Tipe keluarga tertentu memiliki resiko melakukan Tindakan kekerasan terhadap anak. Misalnya orang tua tunggal yang biasanya memiliki pendapatan kecil dapat melakukan tindak kekerasan karena segala keterbatasan untuk memenuhi kebutuhan. Keluarga yang sering bertengkar secara kronis dengan permasalahan biaya, tempat tinggal dan keputusan penting lainnya. Bilamana mempunyai tingkat kekerasan terhadap anak yang lebih tinggi dibandingkan dengan keluarga yang bertanggungjawab dengan setiap keputusan. (Huraerah, 2018: 54-56)

##### **2.1.9.3 Komunikasi Keluarga**

Komunikasi Keluarga adalah Cara seseorang di dalam keluarga untuk berhubungan dengan anggota lainnya, berkomunikasi dan menanamkan nilai-nilai yang diperlukan. Keluarga merupakan pembentukan pribadi anak karena perannya sangat penting seperti; pendidikan anak dan tempat tumbuh kembang anak dari lahir hingga dewasa. Komunikasi di dalam keluarga memiliki pesan yang disampaikan dari ayah, ibu, anak, orang tua, kakek, nenek, kakak, adik, sepupu, paman dan tante juga sebaliknya sebagai penerima pesan.

Pesan yang disampaikan yang isinya merupakan nasehat, petunjuk, pengarahan, informasi, pengarahan maupun meminta bantuan. Hubungan pada komunikasi keluarga memiliki pola yang berbeda dari hubungan komunikasi keluarga lainnya. Hubungan antara orang tua dan anak sangat dipengaruhi oleh sikap orang tua itu sendiri baik dari sikap mendominasi dan sikap memanjakan anak. Kepribadian anak terbentuk oleh komunikasi di dalam keluarga maka

sebuah rumah tangga yang baik akan menghasilkan kepribadian anak yang mampu hidup di lingkungan masyarakat. Dalam keluarga orang tua bertanggungjawab untuk memberikan hak anak dalam pendidikan, dalam perlindungan dan mendapat kasih sayang.

Keluarga merupakan tempat berlindung dari segala bentuk ancaman pada kehidupan. Sebagai satuan unit terkecil dalam masyarakat kedudukan sebuah keluarga sangat besar pengaruhnya pada anak. Keluarga yang tidak berhasil menciptakan rumah tangga yang baik akan timbul kebencian, tindak kekerasan kepada anak (Rahmah, 2018: 14-19).

#### **2.1.9.4 Trauma Anak**

Menurut (Agus dalam MardiyAati, 2015: 28) menyatakan bahwa Trauma adalah tingkah laku tidak normal akibat dari cedera jasmani atau tekanan jiwa dari kejadian yang membekas dan tidak bisa dilupakan. Trauma yang muncul pada anak adalah dampak dari tindak kekerasan yang dialami baik fisik dan secara psikis. Ada trauma yang muncul akibat dari gabungan kekerasan fisik berupa benturan keras yang mengganggu organ vital. Kemudian dari luka yang menekan emosi seperti ancaman sehingga menghasilkan trauma pada anak.

Trauma pada anak diawali dengan keadaan takut berlebihan. Orang terdekat atau orang tua yang kerap menghukum anak dapat meningkatkan trauma ketakutan pada jiwa anak. Pada jangka panjang trauma yang terbawa hingga dewasa akan membawa pada rentan terhadap depresi dan beresiko menjadi pelaku kejahatan. Trauma terberat pada individu disebut stress pasca-trauma (*Post-traumatic stress disorder*) yaitu gangguan kecemasan seperti depresi berat dengan

penguatan kembali peristiwa traumatik yang seolah peristiwa tersebut sedang kembali terjadi karena suatu rangsangan diri, pikiran dan atau lingkungan sekitar (Mardiyati, 2015: 30-31)

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan dan Anak (UPTD PPA) tingkat provinsi Jawa barat memberikan layanan bagi perempuan dan anak dengan masalah kekerasan, perlindungan khusus, diskriminasi dan masalah lainnya.

Kekerasan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang secara sewenang-wenang dengan tujuan menyakiti baik fisik maupun psikis. Kasus kekerasan yang terjadi terutama pada anak yang menjadi korban kekerasan adalah reaksi dari situasi desakan yang ditimbulkan. Anak adalah generasi bangsa dan merupakan penerus masa depan negara sehingga anak harus terjamin dan mendapat perlindungan. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak (Huraerah, 2018: 221-222).

Catatan KPAI melaporkan kasus anak korban kekerasan fisik dan atau psikis tahun 2021 sebanyak 1.138 kasus kemudian para pelaku kekerasan fisik maupun psikis adalah orang yang dikenal korban seperti orang tua, saudara, teman, tetangga dan guru. Keluarga berperan sebagai pencegah maupun pemberi kebebasan anak selama menjalani aktifitas untuk tumbuh dan berkembang. Akan tetapi anak justru menjadi korban yang biasanya bersumber dari faktor tidak harmonis, kurang komunikasi, kurang perhatian yang terjadi di dalam keluarga.

Komunikasi yang terjalin dilihat dari komunikasi verbal, komunikasi nonverbal dan hambatan komunikasi konseling pada proses konseling penyembuhan trauma oleh Konselor kepada klien/korban. Secara deskriptif komunikasi sebagai berikut:

### **1. Komunikasi Verbal**

Perilaku komunikasi anak korban kekerasan rumah tangga pada proses konseling penyembuhan trauma pada komunikasi verbal dilihat dengan perilaku pada saat berkomunikasi atau berbicara dengan orang lain yang baru dikenal dan dengan konselor.

### **2. Komunikasi nonverbal**

Perilaku komunikasi anak korban kekerasan dalam rumah tangga pada proses konseling penyembuhan trauma pada komunikasi nonverbal dilihat dengan ekspresi wajah, arah pandangan, gerakan tubuh, sikap dan keadaan lain berupa diam tanpa reaksi atau respon ketika berkomunikasi dengan orang lain dan konselor.

### **3. Hambatan Komunikasi**

Hambatan komunikasi anak korban kekerasan dilihat dari proses selama penyembuhan trauma oleh konselor selama berada pada rumah singgah (*home shelter*)

Komunikasi yang tercipta dari konselor dan klien dilihat dari Teori Interaksi Simbolik dengan melihat Gagasan Mead diringkas dalam konsep utama tentang pikiran (*mind*), diri (*self*), dan masyarakat (*society*) (Morissan, 2013).

Keterkaitan komunikasi antara konselor dan klien berdasarkan Teori Interaksi Simbolik adalah sebagai berikut:

**1. Pikiran (*mind*)**

Perilaku komunikasi dengan teknik komunikasi konseling oleh konselor kepada klien dengan pendekatan yang menunjukkan penerimaan, mendengarkan dengan penuh perhatian dan pertanyaan terbuka selama komunikasi.

**2. Diri (*self*)**

Perilaku komunikasi dengan teknik komunikasi konseling oleh konselor kepada klien dengan pendekatan yang menunjukkan penghargaan, memberi kesempatan dan mengklarifikasi.

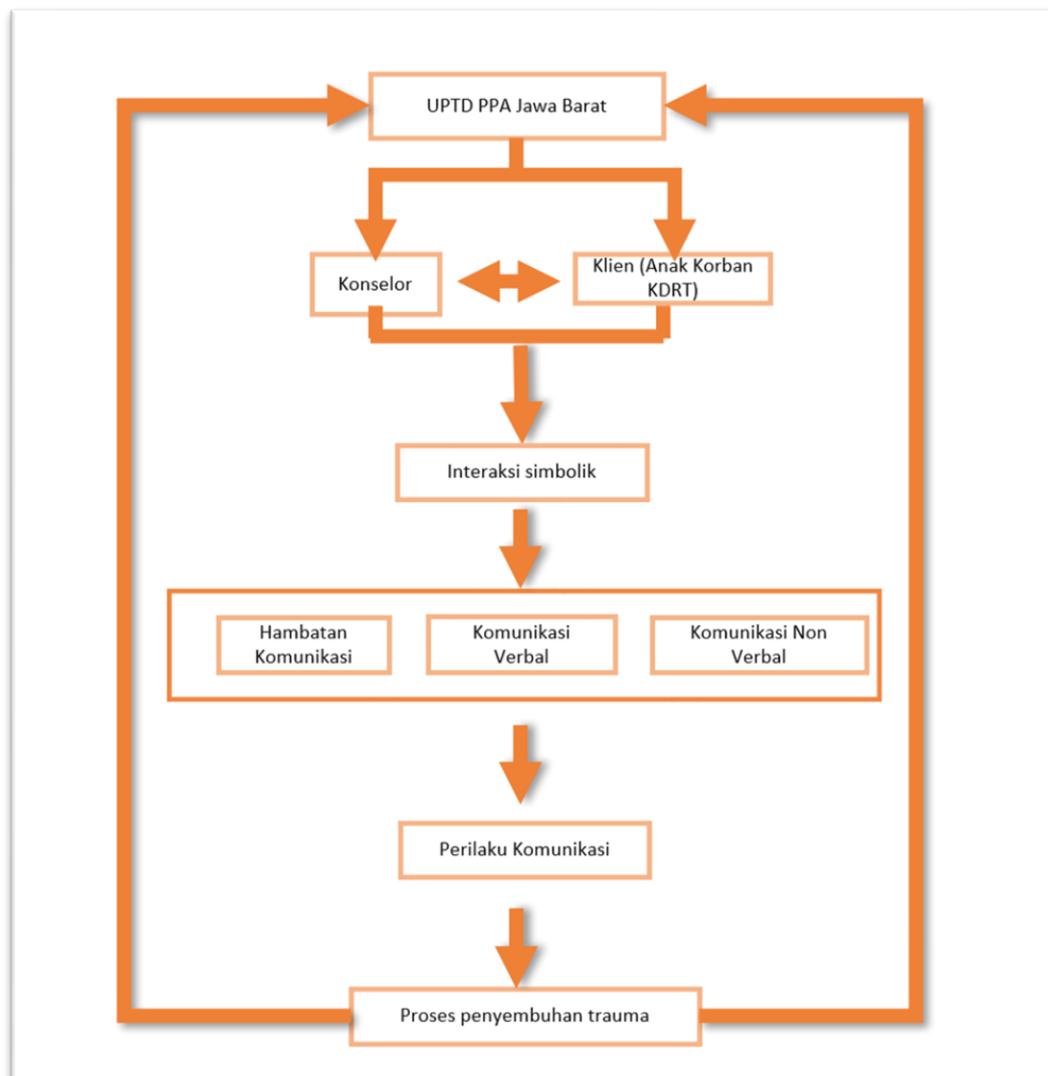
**3. Masyarakat/lingkungan (*society*)**

Perilaku komunikasi dengan teknik komunikasi konseling oleh konselor kepada klien dengan pendekatan yang menunjukkan pemberian informasi atau pengetahuan tertentu dan penilaian sebagai tahap bahwa klien sudah akrab dengan konselor

Peneliti mendeskripsikan kronologi dan aktualitas kasus kekerasan terhadap anak yang secara spesifik terjadi di dalam keluarga. Konselor sebagai bagian dari orang yang memberikan pendampingan kepada anak dengan teknik konseling yang telah dijelaskan. Dengan perilaku yang dilihat dari komunikasi verbal, komunikasi nonverbal dan hambatan yang terjadi kemudian konsep pendukung dari Teori interaksi simbolik yang menghadirkan pertukaran simbol atau makna didalamnya terdapat pikiran (*mind*), diri (*self*), dan

masyarakat/lingkungan (*society*). Adapun Alur Kerangka Pemikiran Peneliti dapat dilihat pada Gambar 2.1.

**Gambar 2.1**  
**Model Alur Kerangka Pemikiran**



Sumber: Peneliti, 2022