

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka disini berisikan data sekunder yang peneliti peroleh dari jurnal-jurnal ilmiah dan uraian kajian dari hasil penelitian-penelitian terdahulu. Kajian tersebut mencakup aspek yang berhubungan dengan pokok permasalahan penelitian, berkenaan dengan komunikasi interpersonal dan teori-teori yang dianggap relevan dengan penelitian yang dilakukan, hal tersebut bertujuan sebagai bahan referensi bagi peneliti.

##### **2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu**

Dalam tinjauan pustaka, peneliti mengawali dengan mencari penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dan relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Dengan demikian, peneliti mendapat referensi pendukung, pelengkap, dan pembanding dalam menyusun penelitian ini hingga lebih memadai. Selain itu, telaah pada penelitian terdahulu berguna untuk memberikan gambaran awal mengenai kajian terkait dengan masalah dalam penelitian ini.

Penelitian ini termasuk dalam metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti menemukan beberapa referensi penelitian terdahulu dimana penelitian tersebut berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan sebagai bahan acuan yang dapat membantu peneliti dalam merumuskan asumsi dasar dan untuk mengembangkan penelitian. Dibawah ini

adalah penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan referensi peneliti dalam melakukan penelitian:

**Tabel 2. 1**  
**Tabel Penelitian Terdahulu**

<b>Keterangan</b>	<b>Faroz Siska Juliana Simanjuntak</b>	<b>Rihadatul Aisy Oktaviani</b>	<b>Jogy Fadena Pane</b>	<b>Efanke Y. Pioh, Nicolaas Kandowangko, Jouke J. Lasut, M.Si</b>
<b>Universitas</b>	Universitas Komputer Indonesia	Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya	Universitas Riau	Universitas Sam Ratulangi
<b>Judul Penelitian</b>	Peranan Komunikasi Interpersonal Antara Guru Bimbingan Konseling Dengan Siswa	Pola Komunikasi Interpersonal Pengasuh Dengan Anak Asuh Di Panti Asuhan Al-Amin Gresik	Komunikasi Interpersonal Pengasuh Dalam Membentuk Sikap Positif Anak Didik Dipanti Asuhan Aisyiyah Pekanbaru	Peran Pengasuh Dalam Meningkatkan Kemandirian Anak Disabilitas Netra Di Panti Sosial Bartemeus Manado
<b>Jenis Penelitian</b>	Skripsi	Skripsi	Skripsi	Jurnal
<b>Tahun Penelitian</b>	<b>2016</b>	<b>2020</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Metode Penelitian</b>	Kualitatif dengan metode deskriptif	Kualitatif dengan metode deskriptif	Kualitatif dengan metode deskriptif	Kualitatif dengan metode deskriptif
<b>Hasil Penelitian</b>	Kemampuan Komunikasi Guru BK dengan Siswa dalam menangani siswa bolos meliputi kecakapan memahami apa yang diutarakan siswa kepada Guru BK, Pendekatan Komunikasi yang dilakukan melakukan bimbingan konseling secara berkala. Hambatan komunikasi yang terjadi ketika siswa tidak bisa mentaati aturan sekolah karena faktor kebiasaan.	Pengasuh menggunakan pendekatan komunikasi aktif dua arah dengan memperhatikan respon dari anak asuh. Hambatan dalam komunikasi masih dijumpai seperti kekurangan pengasuh profesional yang menetap di asrama panti asuhan, sifat tertutup dan karakteristik anak yang berbeda-beda	Peran komunikasi interpersonal pengasuh dalam membentuk sikap positif anak didik di panti asuhan berjalan dengan baik karena pengasuh selalu melakukan komunikasi antar pribadi dengan anak didik di panti asuhan, hubungan interpersonal pengasuh dengan anak didik berjalan dengan baik karena adanya komunikasi antar pribadi dan kenyamanan antara pengasuh dengan anak didik di panti asuhan.	Peranan pengasuh pada Panti Sosial Cacat Netra "Bartemeus" sangat berat dan memerlukan keahlian khusus serta memiliki kesabaran dan ketekunan yang luar biasa agar dapat mengajar kemandirian kepada para anak asuhnya agar dapat hidup mandiri dan tidak menjadi beban bagi keluarganya serta sanak saudara maupun warga masyarakat
<b>Tujuan Penelitian</b>	Untuk mengetahui Peranan Komunikasi Interpersonal Antara Guru Bimbingan	Untuk mengetahui pola komunikasi dan hambatan yang terjadi saat proses komunikasi	Untuk mengetahui Komunikasi Interpersonal Pengasuh Dalam Membentuk	Untuk mengetahui Peran Pengasuh Dalam Meningkatkan Kemandirian Anak

	Konseling dengan Siswa dalam Menangani Siswa Bolos Sekolah di SMA Negeri 4 Cimahi	Interpersonal antara pengasuh dengan anak asuh di Panti Asuhan Al-Amin Gresik	Sikap Positif Anak Didik Dipanti Asuhan Aisyiyah Pekanbaru	Disabilitas Netra
<b>Perbedaan Penelitian Dengan Penelitian Terdahulu</b>	Perbedaan penelitian terletak pada subjek penelitian yang berbeda, dimana penelitian Faroz meneliti terkait bagaimana peranan komunikasi interpersonal seorang guru BK di sekolah dengan siswa dalam menangani siswa bolos sekolah, sedangkan dalam penelitian ini peneliti memilih panti asuhan sebagai objek penelitian dan ingin melihat pada bagaimana komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan anak asuh remaja dalam membentuk konsep diri mereka.	Terdapat perbedaan pada objek yang diteliti, penelitian Rihadatul lebih memfokuskan dan hanya menganalisis pada bagaimana pola komunikasi interpersonal pengasuh dengan anak asuh tersebut, sedangkan penelitian ini mengkaji pada bagaimana proses pembentukan konsep diri anak asuh melalui komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pengasuh di panti, selain itu perbedaan terletak pada lokasi penelitian yang dilakukan.	Perbedaan terdapat pada objek penelitian dan memiliki focus penelitian yang berbeda, dimana penelitian Jogy fokus membahas bagaimana pengasuh dalam membentuk sikap positif pada anak asuh yang dianalisis melalui tahapan dalam membangun suatu hubungan interpersonal, sedangkan penelitian ini fokus membahas pembentukan konsep diri melalui komunikasi interpersonal pengasuh yang dihasilkan dan dianalisis melalui bagaimana peran komunikator, yakni pengasuh, melalui kemampuan pengasuh, pendekatan pengasuh dan hambatan terjadi.	Perbedaan terletak pada subjek penelitian, dimana penelitian tersebut meneliti pada anak berkebutuhan khusus, yakni disabilitas netra, dan memiliki objek permasalahan yang cukup berbeda, penelitian tersebut mengkaji bagaimana pengasuh dalam meningkatkan kemandirian pada anak disabilitas netra sedangkan penelitian ini meneliti peran pengasuh kepada anak asuh yang tidak memiliki keterbatasan fisik dalam membentuk konsep diri mereka, dimana tentu cara melakukan pengasuhan berbeda.

(Sumber : Peneliti 2021)

Peneliti berpendapat bahwa keempat penelitian terdahulu di atas memiliki beberapa kesamaan dan kemiripan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terkait kajian komunikasi interpersonal. Perbedaan keempat penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti diantaranya terletak pada objek penelitian, rumusan masalah, metode penelitian dan serangkaian metodologi lainnya.

### 2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses dalam menciptakan persamaan persepsi antara komunikan dan komunikator atas suatu pesan yang diterima, baik secara verbal maupun non verbal. Onong Uchjana Effendy dalam bukunya Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek menjelaskan bahwa:

“Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris *“Communications”* berasal dari kata latin *“Communicatio*, dan bersumber dari kata *“Communis”* yang berarti “sama”, maksudnya adalah sama makna. kesamaan makna disini adalah mengenai sesuatu yang dikomunikasikan, karena komunikasi akan berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan atau dikomunikasikan, Suatu percakapan dikatakan komunikatif apabila kedua belah pihak yakni komunikator dan komunikan mengerti bahasa pesan yang disampaikan” (Effendy, 2005:9).

Sedangkan menurut Harold D. Laswell sebagaimana dikutip oleh Rismawaty dkk dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi menyatakan bahwa komunikasi adalah:

“Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses menjelaskan “siapa”, mengatakan “apa”, dengan “saluran apa”, “kepada siapa”, dan “dengan akibat apa” atau “hasil apa”. (Laswell dalam Rismawaty dkk, 2014:67)

Berbagai pendapat untuk menjelaskan komunikasi juga diungkapkan oleh Everett M. Rogers yang dikutip oleh Prof. Dr.H.Hafied Cangara, M.Sc dalam bukunya Pengantar Ilmu Komunikasi yang menerangkan bahwa :

“Komunikasi adalah suatu proses dimana ide, atau suatu gagasan dialihkan dari sumber yaitu komunikator kepada seorang komunikan atau lebih dengan tujuan untuk mengubah tingkah laku yang diinginkan komunikator” (Rogers dalam Cangara, 2014:22).

Komunikasi memiliki peran sebagai alat utama bagi manusia untuk berinteraksi agar tercapainya tujuan bersama yang saling berkesinambungan.

Komunikasi merupakan proses pertukaran pesan dan informasi dari komunikator yang dapat mempengaruhi sikap, pendapat, dan perilaku komunikan yang menghasilkan *feedback* dengan syarat komunikasi yang disampaikan bersifat komunikatif dan mudah dimengerti oleh komunikan agar tercapainya tujuan komunikasi.

### **2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal**

#### **2.1.3.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal (Mulyana, 2003:85).

Menurut Joseph A. Devito sebagaimana dikutip oleh Onong Uchjana Effendy dalam bukunya Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi, komunikasi interpersonal diartikan sebagai aktivitas penyampaian dan penerimaan pesan yang terdiri dari dua orang dalam sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik sesegera mungkin (Devito dalam Rismawaty dkk, 2014:173).

Pada dasarnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, sifatnya yang dialogis berupa percakapan

menjadikan komunikasi jenis ini dianggap sebagai komunikasi yang paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang.

“Arus balik bersifat langsung, komunikator dapat mengetahui tanggapan komunikan pada saat itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidaknya. Jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya” (Sunarto, 2003:13).

### **2.1.3.2 Proses Komunikasi Interpersonal**

Proses Komunikasi merupakan langkah-langkah yang ditempuh dalam melakukan suatu kegiatan komunikasi. Walaupun pada kenyataannya, komunikasi terjadi secara spontan dan tidak begitu memikirkan bagaimana detail proses komunikasi yang terjadi. Hal ini dikarenakan kita terbiasa melakukan kegiatan komunikasi dalam proses kehidupan kita sehari-hari, sehingga kita mempersepsi bahwa tidak perlu lagi menyusun suatu langkah-langkah tertentu ketika kita hendak berkomunikasi. Menurut Suranto, proses komunikasi interpersonal terdiri dari enam langkah, yaitu :

- 1) Adanya keinginan untuk berkomunikasi. Seorang komunikator tentunya memiliki keinginan untuk berbagi suatu pendapat atau ide dengan orang lain.
- 2) *Encoding* oleh komunikator. *Encoding* merupakan tindakan dalam upaya untuk menyatukan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata dan sebagainya.

- 3) Pengiriman pesan. Dalam menyampaikan suatu pesan, seorang komunikator memiliki hak untuk memilih saluran komunikasi yang hendak digunakannya, diantaranya bisa melalui telepon, sms, e-mail, surat, ataupun secara tatap muka. Pemilihan saluran tersebut disesuaikan berdasarkan karakteristik pesan, lokasi penerima pesan, media yang tersedia, kebutuhan terkait kecepatan penyampaian pesan, serta karakteristik dari komunikan.
- 4) Penerimaan pesan. Pesan yang dikirim oleh komunikator telah diterima oleh komunikan.
- 5) *Decoding* oleh komunikan. *Decoding* merupakan suatu proses dalam memahami suatu pesan yang berupa kata-kata dan simbol yang harus diubah ke dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Jika komunikan mengerti pesan dari komunikator, maka artinya komunikasi berjalan efektif.
- 6) Umpan balik. Seorang komunikan akan memberikan respon atau umpan balik setelah menerima dan memahami pesan yang disampaikan. Dengan umpan balik ini seorang komunikator dapat mengevaluasi efektivitas komunikasi (Suranto, 2011:10).

### **2.1.3.3 Lima Sikap Positif yang Mendukung Komunikasi Interpersonal**

#### **1) Keterbukaan (*Openness*)**

Keterbukaan merupakan sikap dapat menerima masukan dari orang lain, dan berkenan menyampaikan informasi kepada orang lain. Seseorang yang bersikap terbuka akan membuka dirinya ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya. Keterbukaan memiliki pengertian lain yang merupakan kesediaan seseorang untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri informasi ini tidak bertentangan dengan asas kepatutan. Keterbukaan berarti adanya kejujuran dalam merespon segala sesuatu sesuai dengan yang sebenarnya. Dalam proses berkomunikasi secara interpersonal, keterbukaan menjadi salah satu sikap yang positif, dikarenakan dengan adanya keterbukaan maka komunikasi interpersonal akan berjalan secara efektif, dua arah, dan dapat diterima oleh pihak-pihak yang berkomunikasi.

#### **2) Empati (*Empathy*)**

Empati adalah kemampuan seseorang untuk turut serta merasakan seandainya jadi orang lain, dapat ikut juga merasakan dan memahami sesuatu hal yang sedang dialami oleh orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan

mereka. Empati membuat kita dibiasakan untuk dapat memahami esensi setiap keadaan tidak semata-mata berdasarkan cara pandang kita sendiri, melainkan melalui sudut pandang orang lain. Hakikat empati adalah : (a) Usaha masing-masing pihak untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain, (b) Dapat memahami pendapat, sikap dan perilaku orang lain.

### **3) Sikap Mendukung (*Supportiveness*)**

Hubungan interpersonal yang efektif merupakan hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Hal ini memiliki arti bahwa masing-masing pihak yang saling berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Oleh karena itu, respon yang relevan merupakan respon yang bersifat spontan dan lugas, bukan respon bertahan dan berkelit. Pemaparan gagasan bersifat deskriptif naratif, bukan bersifat evaluatif. Sedangkan pada pengambilan keputusan bersifat akomodatif, bukan intervensi yang disebabkan rasa percaya diri yang berlebihan.

### **4) Sikap Positif (*Positiveness*)**

Sikap Positif ditunjukkan melalui bentuk sikap dan perilaku seseorang. Dalam bentuk sikap adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal senantiasa harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan dipenuhi rasa prasangka dan curiga. Dalam bentuk perilaku, artinya bahwa tindakan yang dipilih

adalah relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal, yakni secara nyata membantu partner komunikasi untuk memahami pesan komunikasi, yaitu dengan memberikan penjelasan yang memadai sesuai dengan karakteristik mereka. Sikap positif ditunjukkan melalui berbagai perilaku dan sifat, diantaranya:

- Menghargai orang lain
- Berfikiran positif terhadap orang lain
- Tidak menaruh curiga berlebihan kepada orang lain
- Meyakini pentingnya orang lain
- Memberikan pujian dan penghargaan
- Komitmen menjalin kerja sama

##### **5) Kesetaraan (*Equality*)**

Kesetaraan (*equality*) merupakan pengakuan kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama sama merasa bernilai dan berharga, serta saling memerlukan satu sama lain. Kesetaraan disini merupakan bentuk pengakuan atau kesadaran, serta kerelaan untuk menempatkan diri sejajar atau setara dengan partner komunikasi. Indikator kesetaraan meliputi:

- Menempatkan diri setara dengan orang lain
- Menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda
- Mengakui pentingnya kehadiran orang lain
- Tidak memaksakan kehendak
- Komunikasi dua arah

- Saling memerlukan
- Suasana komunikasi akrab dan nyaman

#### **2.1.4 Tinjauan Tentang Pengasuh**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, “Pengasuh merupakan seseorang yang mengasuh, oleh wali atau orangtua yang berperan untuk menjaga (merawat dan mendidik) anak, membimbing (membantu, melatih, dsb), supaya (orang) dapat berdiri sendiri. Tenaga Pengasuh menurut Direktorat Pendidikan Anak Usia dini adalah seseorang yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan pengasuhan dan perawatan kepada anak untuk menggantikan peran orangtua yang sedang bekerja/mencari nafkah. Dapat disimpulkan bahwa pengasuh merupakan seseorang yang diberi tanggung jawab untuk menggantikan orang tua dalam mengasuh, merawat, mengurus dan mendidik seorang anak.

Menurut Hoghughi sebagaimana dikutip oleh Efanke Y. Pioh dkk, prinsip pengasuhan tidak menekankan pada siapa (pelaku) namun lebih menekankan pada aktifitas dari perkembangan dan pendidikan anak. Maka dari itu, pengasuhan meliputi pengasuhan fisik, pengasuhan emosi dan pengasuhan social. Pengasuhan fisik meliputi seluruh aktifitas yang bertujuan agar anak dapat bertahan hidup dengan baik dengan menyediakan kebutuhan dasarnya seperti makan, kehangatan, kebersihan, ketenangan waktu tidur dan kepuasan ketika membuang sisa metabolisme dalam tubuhnya. Pengasuhan emosi meliputi pendampingan ketika anak mengalami kejadian-kejadian yang tidak menyenangkan seperti merasa terasing dari teman-temannya, takut atau

mengalami trauma. Pengasuhan emosi ini mencakup pengasuhan agar anak merasa dihargai sebagai seorang individu, mengetahui rasa dicintai, serta memperoleh kesempatan untuk menentukan pilihan dan untuk mengetahui resikonya. Pengasuhan emosi ini bertujuan agar anak mempunyai kemampuan yang stabil dan konsisten dalam berinteraksi dengan lingkungannya, menciptakan rasa aman, serta menciptakan rasa optimistis atas hal-hal baru yang akan ditemui oleh anak. Sementara itu, pengasuhan sosial bertujuan agar anak tidak merasa terasing dari lingkungan sosialnya yang akan berpengaruh terhadap perkembangan anak pada masa-masa selanjutnya. Pengasuhan sosial ini menjadi sangat penting karena hubungan sosial yang dibangun dalam pengasuhan akan membentuk sudut pandang terhadap dirinya sendiri dan lingkungannya. pengasuhan sosial yang baik berfokus pada memberikan bantuan kepada anak untuk dapat terintegrasi dengan baik di lingkungan rumah maupun sekolahnya dan membantu mengajarkan anak akan tanggung jawab sosial yang harus diembannya (Hughoghi dalam Pioh dkk, 2017:4-5).

Menurut Jane B Brooks dalam bukunya *The Process of Parenting*, mendefinisikan pengasuhan sebagai:

“Pengasuhan sebagai sebuah proses yang merujuk pada serangkaian aksi dan interaksi yang dilakukan orang tua untuk mendukung perkembangan anak. Proses pengasuhan bukanlah sebuah hubungan satu arah yang mana orang tua mempengaruhi anak namun lebih dari itu, pengasuhan merupakan proses interaksi antara orang tua dan anak yang dipengaruhi oleh budaya dan kelembagaan sosial di mana anak dibesarkan (Brooks, 2012).

Merujuk pada beberapa definisi tentang pengasuhan tersebut menunjukkan bahwa konsep pengasuhan meliputi beberapa pengertian pokok, diantaranya:

- a) Pengasuhan bertujuan untuk mendorong pertumbuhan dan perkembangan anak secara optimal, baik secara fisik, mental maupun sosial.
- b) Pengasuhan merupakan sebuah proses interaksi yang terus menerus antara orang tua dengan anak.
- c) Pengasuhan adalah sebuah proses sosialisasi.
- d) Sebagai sebuah proses interaksi dan sosialisasi proses pengasuhan tidak bisa dilepaskan dari sosial budaya dimana anak dibesarkan (Pioh dkk, 2017:5).

Pada suatu penelitian longitudinal di Finlandia, anak yang berada dalam pola pengasuhan otoriter dan penelantaran cenderung memiliki sikap lebih agresif, pemurung serta kurang mampu konsentrasi dalam suatu kegiatan. Penyimpangan kepribadian dan perilaku antisosial seperti ini tampak lebih ekstrim dan terjadi pada anak-anak terlantar, pengasuhan penelantaran memiliki resiko yang lebih tinggi (Prasetya, 2003, hal. 6-27).

### **2.1.5 Tinjauan Tentang Anak Asuh**

Dalam Undang-Undang No. 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak menyatakan bahwa, “Anak Asuh adalah Anak yang diasuh oleh seseorang atau lembaga untuk diberikan bimbingan, pemeliharaan, perawatan, pendidikan, dan

kesehatan karena Orang Tuanya atau salah satu Orang Tuanya tidak mampu menjamin tumbuh kembang Anak secara wajar”. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online, menjelaskan bahwa “Anak asuh adalah anak yg diberi biaya pendidikan (oleh seseorang), tetapi tetap tinggal pada orang tuanya”.

Dalam Undang-Undang No. 35 Tahun 2014 juga menyatakan bahwa “Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan.”

## **2.1.6 Tinjauan Tentang Anak Remaja**

### **2.1.6.1 Definisi Anak Remaja**

Kata “remaja” berasal dari bahasa latin, “*adolescere*” yang berarti “*to grow*” atau “*to grow maturity*”. Di dalam bahasa Arab disebut “*al murahaqah*” yang berasal dari kata “*rahaqa*” yang berarti mendekati masa dewasa dan meninggalkan masa anak-anak.

Menurut para pakar Psikologi, masa remaja merupakan masa pertumbuhan fisik, intelektual, psikologis, dan sosial yang biasanya dirasakan oleh para orang tua. Oleh sebab itu, pengertian “remaja” dapat disimpulkan sebagai periode perkembangan fisik dan mental dari masa anak-anak menuju kemasa dewasa, atau bisa disebut juga masa transisi antara usia ketergantungan kepada orang tua, menuju ke kemandirian.

Kartono mendefinisikan masa remaja merupakan masa penghubung atau masa peralihan antara masa kanak-kanak dengan masa dewasa.

Banyak perubahan-perubahan signifikan dan esensial dalam periode ini, diantaranya mengenai kematangan fungsi-fungsi rohaniyah dan jasmaniah, terutama fungsi seksual (Kartono, 1995).

Menurut WHO atau Organisasi Kesehatan Dunia, remaja manusia yang masih labil atau belum bisa mandiri, batas usianya antara 10-20 tahun. Thornburgh (1984) sebagaimana dikutip oleh Sukarelawati membagi usia remaja menjadi tiga kelompok, diantaranya :

- 1) Remaja Awal : antara 11 hingga 13 tahun
- 2) Remaja Pertengahan : antara 14 hingga 16 tahun
- 3) Remaja Akhir : antara 17 hingga 19 tahun.

Sementara itu, batasan usia remaja dalam tradisi budaya masyarakat Indonesia berada pada rentang usia antara 14-24 tahun. (Sukarelawati, 2019:2)

#### **2.1.6.2 Tahapan Remaja**

Menurut Soetjiningsih (2010) berdasarkan proses penyesuaian menuju kedewasaan, terdapat 3 tahapan dalam perkembangan remaja, diantaranya:

##### **a) Remaja Awal (*Early Adolescent*)**

Seorang remaja untuk tahap ini akan terjadi perubahan-perubahan yang terjadi pada tubuhnya sendiri dan yang akan menyertai perubahan-perubahan itu, mereka mengembangkan pikiran-pikiran baru sehingga,

cepat tertarik pada lawan jenis, mudah terangsang secara erotis, dengan dipegang bahunya saja oleh lawan jenis ia sudah akan berfantasi erotik.

**b) Remaja Madya (*Middle Adolescent*)**

Tahap ini remaja membutuhkan kawan-kawan, remaja senang jika banyak teman yang mengakuinya. Ada kecenderungan mencintai pada diri sendiri, dengan menyukai teman-teman yang sama dengan dirinya, selain itu ia berada dalam kondisi kebingungan karena tidak tahu memilih yang mana peka atau tidak peduli, ramai-ramai atau sendiri, optimis atau pesimistis, idealitas atau materialis, dan sebagainya.

**c) Remaja Akhir (*Late Adolescent*)**

Tahap ini merupakan dimana masa konsolidasi menuju periode dewasa dan ditandai dengan pencapaian 5 hal yaitu:

- 1) Minat makin yang akan mantap terhadap fungsi intelek.
- 2) Egonya akan mencari kesempatan untuk bersatu dengan orang lain dan dalam pengalaman-pengalaman baru
- 3) Terbentuk identitas seksual yang tidak berubah lagi.
- 4) Egosentrisme (terlalu mencari perhatian pada diri sendiri) diganti dengan keseimbangan dan kepentingan diri sendiri dengan orang lain.
- 5) Tumbuh “dinding” yang memisahkan diri pribadinya (*privateself*)
- 6) masyarakat umum (Sarwono S. W., 2010).

## **2.1.7 Tinjauan Panti Sosial Asuhan Anak**

### **2.1.7.1 Definisi Panti Sosial Asuhan Anak**

Permasalahan anak yang semakin kompleks menuntut dibentuknya suatu wadah yang mampu menjamin terpenuhinya kebutuhan anak akan pengasuhan, pelayanan, dan pembinaan, yang diwujudkan dalam bentuk panti. Pengertian Panti menurut Syarif Muhidin sebagaimana dikutip oleh Khoirunnisa dkk menyatakan bahwa:

“Panti merupakan suatu tempat dalam memberikan pembinaan dan pelayanan sosial modern. Pernyataan tersebut mendukung keberadaan panti sebagai wadah terselenggaranya pelayanan sosial secara lebih sistematis di masyarakat” (Khoirunnisa, Ishartono, & Resnawaty, 2015:70)

Dalam Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No.106/HUK/2009, tentang Organisasi Dan Tata Kerja Panti Sosial Di Lingkungan Departemen Sosial, Panti Sosial Asuhan Anak mempunyai tugas sebagai berikut:

“Panti Sosial Asuhan Anak mempunyai tugas memberikan bimbingan, pelayanan dan rehabilitasi sosial yang bersifat kuratif, rehabilitatif, promotif dalam bentuk bimbingan pengetahuan dasar pendidikan, fisik, mental, sosial, pelatihan keterampilan, resosialisasi bimbingan lanjut bagi anak yatim, piatu dan yatim piatu yang kurang mampu, terlantar agar potensi dan kapasitas belajarnya pulih kembali, dapat berkembang secara wajar, serta pengkajian, pengembangan standar pelayanan dan rujukan.”

Menurut Magdalena (2014:3-4) umumnya anak-anak yang tinggal di panti asuhan adalah:

- 1) Anak yatim, piatu dan yatim piatu terlantar.

- 2) Anak terlantar yang keluarganya mengalami perpecahan, sehingga tidak memungkinkan anak dapat berkembang secara wajar baik jasmani, rohani maupun sosial
- 3) Anak terlantar yang keluarganya dalam waktu relatif lama tidak mampu melaksanakan fungsi dan peranan sosialnya secara wajar.

Penyebab keterlantaran ini antara lain salah satu atau kedua orang tuanya meninggal sehingga tidak ada yang merawat. Dengan demikian yang bertempat tinggal di dalam panti asuhan berasal dari latar belakang ekonomi yang berbeda-beda yang akan membentuk lingkungan masyarakat yang baru. Panti asuhan baik yang diselenggarakan oleh negara maupun yayasan dimaksudkan sebagai tempat bernaung bagi anak-anak terlantar dalam pertumbuhan dan perkembangannya yang mengalami berbagai macam gangguan sosial, baik bersifat intrinsik yaitu berasal dari anak itu sendiri maupun ekstrinsik yaitu karena pengaruh lingkungan luar dari anak, seperti orang tua tunggal, perpecahan dalam keluarga, kemiskinan dan lain sebagainya sehingga anak menjadi terlantar.

#### **2.1.7.2 Fungsi Panti Sosial Asuhan Anak**

Panti Sosial Asuhan Anak juga memegang fungsi yang harus dijalankan dalam penyelenggaraannya, fungsi-fungsi tersebut terwujud dalam program dan pelayanan yang diberikan oleh panti.

Menurut Departemen Sosial Republik Indonesia (2007:7), panti asuhan mempunyai fungsi sebagai berikut:

**1) Sebagai lembaga pelayanan kesejahteraan bagi anak dan melaksanakan pengasuhan alternatif pengganti orang tua.**

Pengasuhan alternatif merupakan pengasuhan berbasis keluarga pengganti yang dilaksanakan oleh pihak-pihak di luar keluarga inti atau kerabat anak. Pengasuhan alternatif yang diselenggarakan lembaga/panti asuhan harus diprioritaskan untuk menyediakan lingkungan yang dapat memenuhi kebutuhan kasih sayang anak, kelekatan (attachment), dan permanensi melalui keluarga pengganti.

**2) Sebagai Pusat Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak.**

Panti asuhan berfungsi sebagai pemulihan, perlindungan, pengembangan, dan pencegahan. Fungsi pemulihan dan pengentasan anak ditujukan untuk mengembalikan dan menanamkan fungsi sosial anak asuh. Fungsi perlindungan merupakan fungsi yang menghindarkan anak dari keterlambatan dan perlakuan kejam, fungsi ini diarahkan pula bagi keluarga-keluarga dalam rangka meningkatkan kemampuan keluarga untuk mengasuh dan melindungi keluarga dari kemungkinan terjadinya perpecahan. Fungsi pengembangan menekankan pada pengembangan potensi dan kemampuan anak asuh dan bukan penyembuhan dalam arti lebih menekankan pada pengembangan kemampuannya untuk mengembangkan diri sendiri sesuai dengan situasi dan kondisi lingkungan. Sedangkan fungsi pencegahan menitikberatkan pada intervensi terhadap

lingkungan sosial anak asuh yang bertujuan di satu pihak dapat menghindarkan anak asuh dari pola tingkah laku yang sifatnya menyimpang, di lain pihak mendorong lingkungan sosial untuk mengembangkan pola-pola tingkah laku yang wajar.

### **3) Sebagai Pusat Data dan Informasi Serta Konsultasi Kesejahteraan Sosial Anak.**

Dalam jangka panjang, Panti Asuhan diharapkan melakukan kegiatan:

- a) Menentukan, menemukan, menghimpun, mengklasifikasi, dan menyimpan data secara sistematis yang berkaitan dengan kebutuhan, masalah, kemampuan, dan peranan anak dan remaja yang mengalami keterlantaran.
- b) Membantu pemecahan masalah kerawanan sosial dalam lingkungan melalui pertemuan kasus di dalam maupun di luar panti, seperti seminar loka karya.
- c) Menyebarkan informasi yang bertujuan untuk penyempurnaan kebijaksanaan dan program pelayanan kesejahteraan sosial anak, pengembangan ilmu pengetahuan terutama bagi Perguruan Tinggi, dan peningkatan kesadaran, tanggungjawab, dukungan, dan kesempatan bersama warga masyarakat.

### **4) Sebagai Pusat Pengembangan Keterampilan.**

Panti Asuhan diharapkan melaksanakan pendidikan dan latihan keterampilan di dalam dan di luar panti yang bertujuan menumbuhkan usaha ekonomis produktif.

## 2.1.8 Tinjauan Konsep Diri

### 2.1.8.1 Definisi Konsep Diri

Konsep diri berasal dari bahasa Inggris, yakni *self concept*. Konsep diri merupakan suatu konsep mengenai diri individu itu sendiri tentang bagaimana seseorang memandang, memikirkan dan menilai dirinya sehingga tindakan-tindakannya sesuai dengan konsep dirinya tersebut (Solihat dkk, 2015:57).

Konsep Diri menurut William D. Brooks yang dikutip oleh Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya Psikologi Komunikasi, memaparkan bahwa :

*“Those physical, social, and psychological perceptions of ourselves that we have derived from experiences and our interaction with others. (Persepsi fisik, sosial, dan psikologis tentang bagaimana diri kita yang didapatkan dari pengalaman dan interaksi kita dengan orang lain.)”* (Brooks dalam Rakhmat, 2018:122)

Menurut Stuart dan Sudeen sebagaimana dikutip oleh Solihat dkk dalam bukunya Interpersonal Skill, konsep diri merupakan semua ide pikiran, kepercayaan dan pendirian yang diketahui individu terkait dirinya sendiri dan mempengaruhi bagaimana individu bertingkah laku dan berhubungan dengan orang lain. (Solihat dkk, 2015:59). Konsep diri berkembang dari pengalaman seseorang tentang berbagai hal mengenai dirinya sejak ia kecil, terutama yang berkaitan dengan perlakuan orang lain terhadap dirinya (Djaali, 2012).

Konsep diri diartikan sebagai bagaimana cara pandang seseorang secara menyeluruh tentang dirinya sendiri, meliputi apa kemampuan yang dimiliki, bagaimana perasaan yang dialami, bagaimana kondisi fisik dirinya maupun bagaimana keadaan lingkungannya. Konsep diri memiliki keterkaitan yang cukup erat dengan diri individu. Konsep diri yang stabil diantaranya didukung oleh kehidupan yang sehat, baik dari segi fisi maupun psikologis. Konsep diri merupakan hal-hal yang berhubungan dengan ide, pikiran, kepercayaan serta keyakinan yang diketahui dan dipahami oleh seseorang tentang bagaimana dirinya, karena hal ini sangatlah berpengaruh pada bagaimana kemampuan seorang individu dalam hubungan interpersonal yang dibangun. Konsep diri semakin berubah dan berkembang seiring dengan bertumbuhnya individu tersebut, dan dipengaruhi oleh pengaruh dalam lingkungan terdekatnya. (Solihat dkk, 2015:60)

#### **2.1.8.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Konsep Diri**

Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya “Psikologi Komunikasi” memaparkan bahwa terdapat dua faktor yang memengaruhi konsep diri, diantaranya adalah:

##### **1) Orang lain (*Significant Others*)**

*“The fact is that we can understand ourselves by starting from the other, or from others, and only by starting from them.”* (Faktanya adalah bahwa kita dapat memahami diri kita sendiri dengan memulai dari yang

lain, atau dari orang lain dan hanya dengan memulai dari mereka). (Marcel dalam Rakhmat, 2018:124).

Jika seseorang diterima orang lain, dihormati, dan disenangi karena keadaan dirinya, maka orang tersebut cenderung akan menerima dan menghormati dirinya sendiri. Sebaliknya, jika orang lain meremehkan, menyalahkan, dan menolak seseorang, maka orang tersebut cenderung akan membenci dirinya sendiri (Sullivan dalam Rakhmat, 2018:124).

Tidak semua orang memiliki pengaruh yang sama terhadap diri seorang individu, tetapi yang memiliki pengaruh terbesar adalah orang yang paling dekat, diantaranya orang tua, keluarga, dan orang yang tinggal satu rumah, mereka disebut *significant others*. Mereka memberikan ikatan emosional (*affective others*), yang kerap disampaikan melalui senyuman, pujian, penghargaan, pelukan yang membuat seseorang menilai dirinya secara positif. Sebaliknya, ejekan, cemoohan, dan hardikan membuat seseorang memandang dirinya secara negatif.

*Significant others* meliputi semua orang yang memengaruhi perilaku, pikiran, dan perasaan seseorang. Mereka mengarahkan tindakan, membentuk pikiran, serta menyentuh kita secara emosional. Memandang diri sendiri dengan keseluruhan pandangan orang lain terhadap Anda disebut *generalized others*. Memandang diri seperti orang lain memandangnya berarti mencoba menempatkan diri sebagai orang lain. Semakin dewasa, maka seseorang akan menghimpun segala bentuk

penilaian yang diberikan orang lain, dan penilaian tersebut akan mempengaruhi bagaimana seseorang tersebut berperilaku.

## **2) Kelompok Rujukan (*Reference Group*)**

Dalam pergaulan bermasyarakat, seseorang pastinya akan menjadi anggota berbagai kelompok seperti RT, Ikatan warga, persatuan bulutangkis maupun ikatan sarjana komunikasi, anggota yang berada dalam kelompok atau organisasi ini disebut kelompok rujukan (*reference group*). Setiap kelompok memiliki norma tertentu. Ada kelompok yang secara emosional dapat mengikat dan berpengaruh terhadap pembentukan konsep diri, inilah yang disebut kelompok rujukan. Dengan melihat kelompoknya, seseorang mengarahkan perilaku dan menyesuaikan diri dengan ciri-ciri kelompoknya

Apabila memilih kelompok rujukan ikatan sarjana komunikasi, maka akan menjadikan norma dalam ikatan tersebut sebagai ukuran perilaku serta merasa diri sebagai bagian dari kelompok tersebut, lengkap dengan seluruh sifat-sifat komunikasi menurut persepsi pribadi. (Rakhmat, 2013:102).

### **2.1.8.3 Aspek-Aspek Konsep Diri**

Isi Konsep Diri menurut pandangan Berzonsky yang dikutip oleh Manap Solihat, dkk dalam bukunya "*Interpersonal Skill*", terdiri atas :

- 1) Aspek Fisik : Meliputi penilaian individu terhadap segala sesuatu yang dimilikinya.

- 2) Aspek Sosial : Meliputi bagaimana peranan sosial yang dimainkan oleh individu dan sejauhmana penilaian terhadap kerjanya.
- 3) Aspek Moral : Meliputi nilai-nilai dan prinsip-prinsip yang memberi arti dan arah bagi kehidupan seseorang.
- 4) Aspek Psikis : Meliputi pikiran, perasaan dan sikap individu terhadap dirinya sendiri.

Manusia memiliki kecenderungan dalam menetapkan nilai-nilai pada saat hendak mempersepsi sesuatu. Setiap individu senantiasa menyadari keadaan atau identitas yang dimilikinya, tetapi yang terpenting adalah bagaimana menyadari seberapa baik atau buruk keadaan yang dimiliki serta bagaimana harus bersikap terhadap keadaan tersebut. (Solihat dkk, 2015:71).

#### **2.1.8.4 Dimensi Konsep Diri**

Konsep diri menurut William H. Fitts sebagaimana dikutip oleh Jelita dibagi menjadi 2 dimensi pokok, yaitu:

##### **1) Dimensi Internal**

Dimensi internal yakni merupakan penilaian yang dilakukan terhadap dirinya sendiri berdasarkan dunia di dalam dirinya. Dimensi internal terdiri dari 3 bentuk diantaranya:

###### a) Diri Identitas (*Identity Self*)

Diri identitas merupakan bagian yang mendasar dan mengacu pada pertanyaan “siapa saya?”. Pertanyaan ini membuat

individu akan menggambarkan diri sendiri dan membangun identitas diri. Pengetahuan individu tentang dirinya akan bertambah dan semakin kompleks seiring dengan bertambahnya usia dan interaksi lingkungannya.

b) *Diri Pelaku (Behavioral Self)*

Diri pelaku merupakan persepsi individu tentang tingkah lakunya berisikan segala kesadaran mengenai “apa yang dilakukan oleh diri”. Bagian ini berkaitan dengan diri identitas. Keserasian antara diri identitas dengan diri pelaku menjadikan individu dapat mengenali dan menerima baik diri sebagai identitas maupun sebagai pelaku.

c) *Diri Penerimaan atau Penilai (Judging Self)*

Diri penilai berfungsi sebagai pengamat, penentu standar, dan evaluator. Kedudukan diri penilai adalah sebagai perantara antara diri identitas dan diri pelaku. Penilaian akan berperan dalam menentukan tindakan yang akan ditampilkan individu. Diri penilai juga menentukan kepuasan individu akan diri sendiri.

## **2) Dimensi Eksternal**

Individu dapat menilai diri melalui aktivitas sosial dan hubungan, nilai yang dapat dianut, serta hal di luar dirinya pada dimensi eksternal. Dimensi eksternal yang dikemukakan Fitts terdiri dari 5 bentuk, yaitu:

a) Diri Fisik (*Physical Self*)

Diri fisik menggambarkan individu memandang kondisi kesehatan, penampilan diri, dan keadaan tubuhnya.

b) Diri Etik-Moral (*Moral-Ethical Self*)

Menggambarkan bagaimana individu memandang hubungan dengan Tuhan, kepuasan akan kehidupan keagamaan dan nilai moral yang dipegang meliputi batasan baik-buruk.

c) Diri Pribadi (*Personal Self*)

Menggambarkan perasaan individu tentang keadaan pribadi yang tidak dipengaruhi oleh kondisi fisik maupun hubungan dengan orang lain. Persepsi individu pada aspek ini dipengaruhi oleh kepuasan individu terhadap diri sendiri dan sejauhmana merasa dirinya sebagai pribadi yang tepat.

d) Diri Keluarga (*Family Self*)

Aspek ini mencerminkan perasaan dan harga diri individu dalam kapasitas sebagai anggota keluarga

e) Diri Sosial (*Social Self*)

Aspek ini mencerminkan penilaian individu terhadap interaksi sosial dengan orang lain maupun dengan lingkungan sekitarnya. Bagian-bagian internal dan eksternal tersebut saling berinteraksi satu sama lain, sehingga dari tiga dimensi internal dan lima dimensi eksternal akan didapati lima belas kombinasi yaitu identitas fisik, identitas moral-etik, identitas pribadi,

identitas keluarga, identitas sosial, tingkah laku fisik, tingkah laku moral-etik, tingkah laku pribadi, tingkah laku keluarga, tingkah laku sosial, penerimaan fisik, penerimaan moral-etik, penerimaan pribadi, penerimaan keluarga, dan penerimaan sosial (Fitts dalam Jelita, 2020:47-49).

#### **2.1.8.5 Jenis-Jenis Konsep Diri**

Tingkah laku individu tergantung pada kualitas konsep dirinya, yakni konsep diri positif dan negatif, yang dipaparkan sebagai berikut:

##### **a) Konsep Diri Positif**

Menurut Brooks dan Emmart yang dikutip oleh Manap Solihat dkk dalam bukunya *Interpersonal Skill* (2015:72), orang yang memiliki konsep diri positif menunjukkan karakteristik sebagai berikut:

- 1) Merasa mampu mengatasi masalah. Pemahaman diri terhadap kemampuan subyektif untuk mengatasi persoalan-persoalan obyektif yang dihadapi.
- 2) Merasa setara dengan orang lain. pemahaman bahwa manusia dilahirkan tidak membawa pengetahuan dan kekayaan. Pengetahuan dan kekayaan didapat dari bagaimana individu tersebut belajar selama hidup. pemahaman tersebut menunjukkan arti bahwa seorang individu tidak merasa lebih atau pun kurang terhadap orang lain.

- 3) Menerima pujian tanpa rasa malu. Pemahaman terhadap pujian ataupun penghargaan layak diberikan kepada individu berdasarkan hasil yang telah ia kerjakan sebelumnya.
- 4) Merasa mampu untuk memperbaiki diri. Kemampuan untuk melakukan proses refleksi diri untuk memperbaiki perilaku yang dianggap kurang. (Solihat dkk, 2015:72)

**b) Konsep Diri Negatif**

Orang yang memiliki karakteristik konsep diri negatif, diantaranya :

- 1) Peka terhadap kritik. Kurangnya kemampuan untuk menerima kritik dari orang lain sebagai proses intropeksi diri.
- 2) Bersikap responsif terhadap pujian. Bersikap yang berlebihan terhadap tindakan yang telah dilakukan, sehingga merasa segala tindakannya berhak mendapat penghargaan.
- 3) Cenderung merasa tidak disukai oleh orang lain. Perasaan subyektif bahwa setiap orang lain disekitarnya memandang dirinya dengan negatif.
- 4) Mengalami hambatan dalam berinteraksi dengan lingkungan sosialnya. Merasa dirinya kurang mampu dalam melakukan interaksi dengan orang lain. (Ibid, 2015:72)

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menurut Ardianto (2011:20) merupakan suatu dasar dari pemecahan masalah. Kerangka pemikiran merupakan sebuah alur pikir peneliti sebagai yang dibuat dalam bentuk skema pemikiran atau dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat sub fokus yang menjadi latar belakang dalam penelitian ini.

Adapun permasalahan yang akan diteliti yaitu mengenai “Komunikasi Interpersonal Pengasuh Dengan Anak Asuh Dalam Membentuk Konsep Diri Pada Remaja Di Panti Sosial Asuhan Anak”. Seorang pengasuh memiliki peran sebagai pengganti orang tua pada anak yang tinggal di panti asuhan, maka dari itu dalam membangun hubungan interpersonal dengan anak asuh, seorang pengasuh harus mampu melakukan komunikasi interpersonal yang efektif agar mampu memenuhi kebutuhan anak asuhnya.

Komunikasi interpersonal yang efektif tentunya menjadi keinginan utama bagi pihak-pihak yang terlibat komunikasi. Dengan komunikasi yang efektif, pihak-pihak yang terlibat di dalamnya memperoleh manfaat sesuai yang diinginkan. Komunikasi interpersonal yang efektif adalah penting bagi pengasuh dan anak asuh yang diharapkan dapat membawa hasil pertukaran informasi dan saling pengertian (*mutual understanding*). Melihat penjelasan diatas maka peneliti menentukan **Kemampuan Komunikasi, Pendekatan Komunikasi, dan Hambatan Komunikasi** antara Pengasuh Dengan Anak Asuh Dalam Membentuk Konsep Diri Pada Remaja Di Panti Sosial Asuhan Anak sebagai mikro dari penelitian peneliti, yang mana hambatan disini dijadikan sebagai mikro penelitian dikarenakan dalam suatu komunikasi tidak terlepas dari suatu hambatan, jika

komunikator tidak dapat memberikan atau menyampaikan pesan secara baik dan benar yang pada akhirnya akan terjadi kesalahan dalam persepsi komunikan. Di bawah ini ada penjelasan sub fokus atau indikator dari penelitian peneliti secara lebih detail :

**1) Kemampuan Komunikasi.** Dalam melakukan komunikasi interpersonal, kemampuan komunikasi adalah salah satu kecakapan yang sangat penting bagi siapapun, baik seorang pemimpin maupun rakyat biasa. Hal ini disebabkan, setiap orang perlu menjalin hubungan harmonis dan kerjasama dengan orang lain untuk mencapai tujuan tertentu (Suranto Aw, 2011:92). Persyaratan kemampuan berkomunikasi dilihat dari sudut pandang komunikator diantaranya yaitu :

- a) **Kredibilitas:** ialah kewibawaan seorang komunikator di hadapan komunikan. Pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator yang kredibilitasnya tinggi akan lebih banyak memberi pengaruh terhadap penerima pesan.
- b) **Daya tarik:** ialah daya tarik fisik maupun non fisik. Adanya daya tarik ini akan mengundang simpati para penerima pesan komunikasi. Pada akhirnya penerima pesan akan dengan mudah menerima pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikator.
- c) **Kemampuan intelektual:** ialah tingkat kecakapan, kecerdasan dan keahlian seorang komunikator. Kemampuan intelektual itu diperlukan komunikator, terutama dalam hal menganalisis suatu kondisi sehingga mewujudkan cara berkomunikasi yang sesuai.

- d) Kematangan tingkat emosional ialah kemampuan komunikator untuk mengendalikan emosinya, sehingga tetap dapat melaksanakan komunikasi dalam suasana yang menyenangkan di kedua belah pihak.
- e) Berorientasi kepada kondisi psikologis komunikan, artinya seorang komunikator perlu memahami kondisi psikologis orang yang diajak bicara. Diharapkan komunikator dapat memilih saat yang paling tepat untuk menyampaikan suatu pesan kepada komunikan.
- f) Komunikator harus bersikap supel, ramah, dan tegas. (Suranto Aw, 2011:107-108)

**2) Pendekatan Komunikasi.** Ada komunikasi interpersonal, tentu ada perubahan. Sekurang-kurangnya ditandai oleh diperolehnya pengalaman baru bagi para pelaku komunikasi. Ada empat pendekatan komunikasi interpersonal yaitu :

- a) Informatif, pendekatan informatif pada hakikatnya komunikator hanya menyampaikan informasi kepada komunikan. Target yang ingin dicapai sekurangnya terjadi perubahan pengetahuan. Jadi komunikan memperoleh pengetahuan baru setelah diterpa pesan komunikasi interpersonal.
- b) Dialogis, pendekatan dialogis ini terjadinya percakapan atau dialog, menuju proses berbagai informasi. Jadi, dalam pendekatan ini kedua belah pihak berada pada posisi sejajar. Mereka tidak membujuk teman bicaranya agar mau menerima pendapat yang dimiliki.

Bahkan kedua belah pihak bersedia mengubah pandangannya dan mendengarkan pandangan teman bicara.

- c) Persuasif merupakan proses komunikasi yang kompleks yang dilakukan oleh individu dengan menggunakan pesan verbal maupun nonverbal yang dilakukan dengan cara membujuk atau memberikan dorongan yang bertujuan untuk mengubah sikap dan tingkah laku seseorang yang dilandasi kerelaan dan senang hati sesuai dengan pesan-pesan yang diterima.
- d) Instruktif, pendekatan ini dinamakan pula koersif. Pendekatan instruktif atau koersif menekankan pada memposisikan komunikator dalam posisi tawar yang tinggi, dimana dia dapat legitimasi untuk memerintahkan, mengajarkan, bahkan mengajukan satu macam ide kepada komunikan. Dalam pendekatan ini, peluang terjadinya dialog sangat dibatasi, karena dikhawatirkan akan membelokkan ide utama yang dianggap paling baik untuk suatu program tertentu. Agar komunikasi dengan pendekatan ini lebih manusiawi, kiranya pemaksaan itu tidak langsung diberlakukan secara mutlak. Misalnya dapat diinformasikan adanya penghargaan dan hukuman. (Suranto Aw, 2011:114-118)

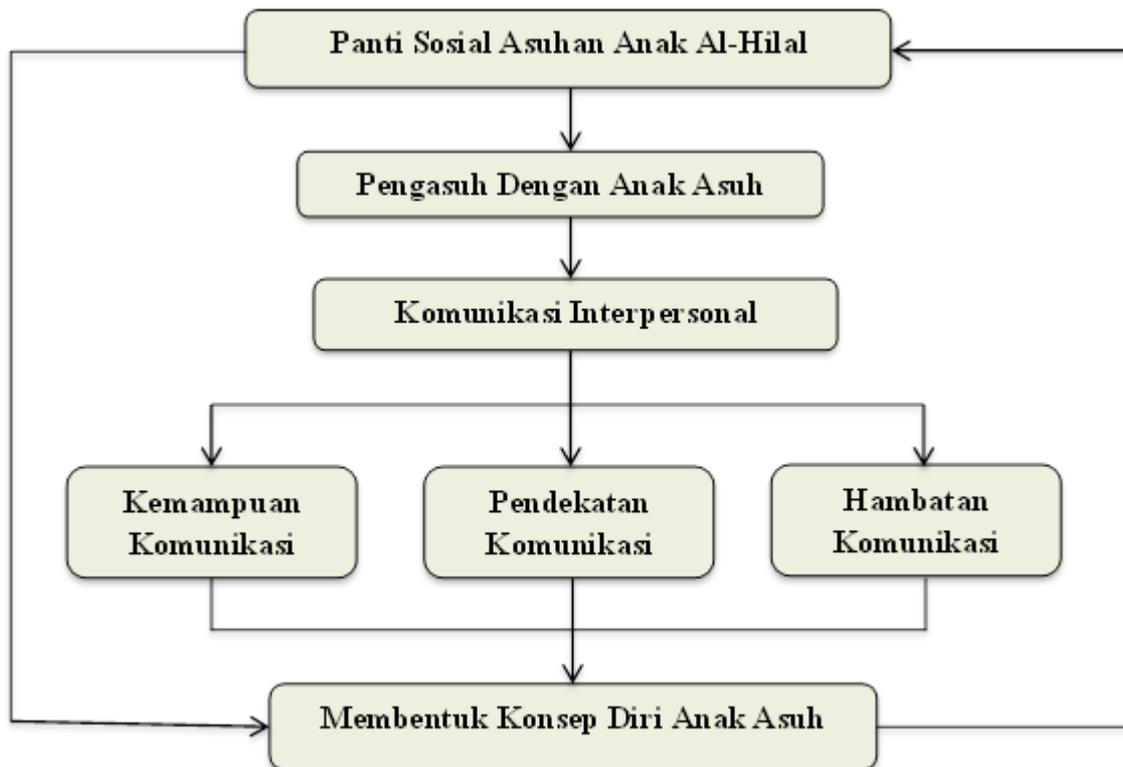
**3) Hambatan Komunikasi.** Walaupun sudah berusaha sebaik mungkin untuk mencapai komunikasi yang efektif, namun komunikasi tersebut mampu berpeluang untuk gagal karena terganggu dengan berbagai hambatan yang

terjadi. Beberapa faktor-faktor penghambat efektivitas komunikasi interpersonal, diantaranya adalah:

- a) Kurang Memahami Karakteristik Komunikan. Karakteristik tersebut meliputi tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, dan sebagainya yang perlu dipahami oleh komunikator. Jika komunikator kurang memahami, cara komunikasi yang dipilih tersebut mungkin tidak sesuai dengan karakteristik komunikan dan akan menyebabkan hambatan hingga menimbulkan kesalahpahaman.
- b) Prasangka Buruk. Prasangka negatif antara pihak-pihak yang terlibat komunikasi harus dihindari karena dapat mendorong ke arah sikap apatis dan penolakan.
- c) Komunikasi Satu Arah. Jika komunikator terus menerus berkomunikasi secara satu arah dari awal sampai akhir, menyebabkan hilangnya kesempatan komunikan untuk meminta penjelasan terhadap hal-hal yang tidak dimengerti. (Suranto Aw, 2011:86-87)

Dari penjelasan diatas, peneliti mencoba mengaplikasikannya dalam alur pikir atau kerangka pemikiran peneliti. Adapun gambar alur pemikiran peneliti dapat dilihat pada halaman selanjutnya:

Gambar 2.1  
Kerangka Pemikiran



(Sumber : Peneliti, 2021)