

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Setelah peneliti selesai melaksanakan penelitian yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi di Panti Asuhan Amal Wanita An-Nur yang berlokasi di Mampang Pancoran Mas, Kota Depok yang telah dipaparkan dari hasil penelitian bab IV, maka pada bagian bab selanjutnya ini peneliti akan membahas dan menganalisis hasil dari penelitian yang sebelumnya dilaksanakan.

#### **5.1 Hasil Pembahasan**

Joseph A. DeVito (2013), seorang ahli dalam bidang komunikasi, mendefinisikan bahwa komunikasi interpersonal sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih yang saling mempengaruhi satu sama lain yang mengandung lima aspek yaitu keterbukaan, empati, dukungan, perasaan positif dan kesamaan. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dipaparkan diatas didapatkan adanya kejelasan tentang terjadinya komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan WBS di yayasan amal wanita dan telah terjalinnya kedekatan antara pengasuh dan anak melalui komunikasi seperti halnya orang tua dan anak kandungnya baik secara lisan maupun non lisan.

Komunikasi interpersonal di panti asuhan amal wanita berbentuk satu arah dan dua arah yang berlangsung secara tatap muka dan terkadang menggunakan grup di media visual aids (film) dan media sosial secara online menggunakan aplikasi WhatsApp, atau semua anak akan berkumpul secara kelompok kecil maupun kelompok besar. Jadi suasana antara komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan anak asuh akan terlihat santai dan penuh keakraban, baik secara terbuka seperti kegiatan panti sehingga semua anak-anak berkumpul dan bersifat tertutup ketika memang ada masalah yang harus dibicarakan anak asuh kepada pengasuhnya secara pribadi. Dari observasi dan wawancara yang telah diteliti menunjukkan bahwa komunikasi

interpersonal yang diberikan oleh pengurus atau pengasuh kepada anak panti dilakukan secara satu arah maupun dua arah memiliki tujuan untuk mendidik, membimbing dan membina semua anak-anak untuk belajar disiplin, mandiri, sopan santun, beradab, percaya diri, bertanggung jawab dan berprestasi kedepannya. Oleh karena itu, pengurus atau pengasuh di panti asuhan tersebut memiliki sikap tegas, ramah, lemah lembut, dapat dipercaya dan berlaku adil ke semua anak asuhnya. Penjelasan diatas menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pengasuh di yayasan tersebut memiliki capain tujuan dan harapan agar semua anak asuhnya memiliki sikap, perilaku dan masa depan yang baik.

## **5.2 Penerapan Unsur Media Komunikasi Interpersonal Yang diberikan Pengasuh Kepada Anak Asuh di Panti Asuhan Amal Wanita An – Nur**

Untuk membahas penerapan unsur media komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan anak asuh, penting untuk merujuk pada teori yang dideskripsikan oleh Kotler (2000) dalam Elva Ronaning Roem Samiarti (2019), dimana adanya beberapa unsur atau elemen penting dalam penerapan komunikasi interpersonal yaitu sumber – penerima, pesan, encoding – decoding, media, gangguan, umpan balik dan konteks. Dalam pembahasan akan menjelaskan unsur media komunikasi interpersonal apa yang diterapkan oleh pengasuh pada anak asuh di panti asuhan amal wanita an – nur. Tidak semua unsur atau elemen media komunikasi interpersonal yang dijelaskan diatas diterapkan di panti asuhan amal wanita an – nur.

### **5.2.1 Sumber – Penerima**

Dalam komunikasi interpersonal antara pengasuh dan anak asuh, sumber dan penerima memiliki peran yang penting dalam proses pertukaran informasi pesan. Di panti asuhan amal wanita an – nur, pengasuh berperan sebagai sumber yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi, intruksi, atau nilai-nilai yang dianggap

penting kepada anak asuh. Pengasuh yang efektif biasanya memiliki rasa empati, kemampuan mendengarkan dan pemahaman akan kebutuhan emosional serta perkembangan anak asuhnya. Penjelasan tersebut mengacu pada teori Kotler (2000) dalam Elva Ronaning Roem (2019), yang mendeskripsikan bahwa unsur atau elemen komunikasi interpersonal berperan untuk membentuk dan mengirikan pesan yang saling mempengaruhi satu sama lain.

Di panti asuhan an – nur, penerapan salah satu unsur komunikasi interpersonal ini terlihat dalam pelatihan komunikasi dan keterampilan sosial di aula dan mushola panti. Kegiatan tersebut dilakukan satu arah dan dua arah, sebagai pendekatan pengasuh kepada anak dan sebagai alat untuk mengembangkan potensi diri anak asuhnya. Beberapa kegiatan pendekatan satu arah yang dilakukan pengasuh panti an – nur yaitu setelah sholat berjamaah dan kegiatan muhadoroh pengasuh akan memberikan penilaian, saran dan motivasi agar anak merasa dihargai dan introspeksi diri dimana kekurangan serta kelebihan yang dimilikinya. Sedangkan untuk pendekatan dua arah baik secara verbal atau nonverbal di panti an – nur yang dilakukan pengasuh kepada anak asuh untuk membentuk sikap dan perilaku contohnya melakukan sesi diskusi antara pengasuh dengan anak-anak ketika berkumpul di aula untuk membahas acara untuk minggu depan dengan ditentukannya siapa saja yang selanjutnya akan menjadi imam sholat, MC, ceramah, muhadoroh, Qori dan piket.

Tujuan utama pengasuh dalam hal ini adalah untuk mendidik, memberi perhatian, mendengarkan dan memberikan bimbingan moral, serta membantu anak asuh berkembang baik secara sosialnya maupun emosionalnya. Anak asuh sebagai pihak yang menerima pesan dan menafsirkan pesan yang disampaikan oleh pengasuh membutuhkan komunikasi yang dapat membantu mereka merasa berkembang dan dihargai. Dengan adanya komunikasi interpersonal yang aktif dan

positif antara pengasuh pada anak asuh sangat berpengaruh dalam mendukung perkembangan anak secara optimal.

### **5.2.2 Pesan**

Dalam komunikasi interpersonal pesan menegosiasikan makna yang diperoleh dari komunikasi interpersonal melalui pesan verbal maupun nonverbal. Oleh karena itu, pesan yang disampaikan pengasuh memiliki peran penting dalam pembentukan hubungan yang erat dan sehat serta mendukung perkembangan anak. Di panti asuhan amal wanita an – nur, penerapan unsur pesan pengasuh pada anak asuh dilakukan secara keterbukaan dan konsisten. Hal tersebut dapat menumbuhkan rasa kepercayaan anak asuh, dengan pesan yang terbuka dan konsisten dari pengasuh dapat membantu membangun ikatan kepercayaan. Selanjutnya pengasuh perlu mengkomunikasikan harapan dan aturan dengan jelas agar anak asuh dapat termotivasi. Menurut Kotler (2000) dalam Elva Ronaning Roem (2019), bahwa pesan dalam komunikasi interpersonal secara tatap muka menggunakan panca indra melalui pesan verbal dan nonverbal. Pengasuh di panti an – nur telah menerapkan unsur pesan untuk menjalin kedekatan dengan anak didiknya secara rutin dilaksanakan setiap hari ketika bertemu anak – anak seperti dikantor, dimushola, diaula atau saat melaksanakan kegiatan-kegiatan panti dengan cara menyapa, memberi saran, menasehati atau memberi arahan secara verbal maupun nonverbal agar anak – anak dapat memahami apa maksud dari pengasuh berikan untuk tidak diulangi atau untuk diterapkan.

Selain itu, terlihat bahwa pengasuh di panti an – nur menerapkan unsur pesan nonverbal dengan cara bersikap dan perilaku yang tegas dan bijaksana agar anak-anak dapat mematuhi dan menerapkan apa yang disarankan. Pihak panti memiliki peraturan atau batasan, pengasuh menetapkan peraturan dan batasan yang jelas dan konsisten untuk membantu anak asuh memahami batasan perilaku yang dapat diterima.

Hal ini dapat membentuk kedisiplinan dan kemampuan anak untuk mengontrol sikap dan perilakunya. Berdasarkan temuan hasil observasi peneliti menemukan adanya beberapa peraturan yang ada dan dilaksanakan oleh anak – anak panti seperti bangun pukul 4 pagi untuk bersiap sholat subuh, melaksanakan piket yang sudah terjadwal, setelah sekolah wajib langsung pulang ke panti terkecuali ada yang harus dikerjakan. Dengan cara pengasuh merespon perilaku anak dengan tepat, baik yang positif maupun negatif, akan memberikan umpan balik yang dapat membentuk kebiasaan dan sikap anak. Penguatan positif dapat membantu memotivasi perilaku baik, sementara koreksi yang konstruktif dapat membantu anak belajar dari kesalahan mereka.

### **5.2.3 Encoding – Decoding**

Dalam komunikasi antara pengasuh pada anak asuh, pengasuh harus memilih cara yang tepat untuk menyampaikan pesan, baik melalui kalimat, kata – kata, nada suara, maupun ekspresi wajah, sehingga anak dapat memahami pesan yang disampaikan. Menurut penjelasan Kotler (2000), bahwa Encoding yang berperan sebagai tindakan memproduksi pesan seperti menulis dan berbicara. Sementara itu, yang dimaksud Decoding adalah tindakan memahami pesan seperti mendengarkan atau membaca. Mengacu pada penjelasan diatas seperti halnya yang dilakukan oleh pengasuh panti an – nur kepada anak asuh, terlihat bahwa pengasuh di panti an – nur menggunakan nada suara lembut dan penuh perhatian saat memberikan intruksi atau teguran kepada semua anak asuhnya. Contohnya ketika pengasuh memberi informasi bahwa akan ada acara untuk esok hari kepada anak – anak agar mempersiapkan semua kebutuhan acara tersebut. Selain itu, pengasuh selalu mengingatkan kepada anak asuhnya untuk menjalankan piket, mempersiapkan kebutuhan sekolah dan jika pergi keluar wajib izin kepada pengasuh agar tidak ada kekhawatiran dan kecurigaan dengan selalu menggunakan nada yang lembut agar anak merasa nyaman dan tidak takut ketika melakukan sesuatu. Sedangkan contoh dari decoding

yang terlihat oleh peneliti di panti asuhan an – nur seperti anak merespon senyuman atau sapaan dari pengasuhnya dengan nyaman dan bahagia, lalu anak selalu mengikuti arahan atau intruksi yang diberikan pengasuh dengan baik karena mampu memahami makna yang ducapkan dan nada suara pengasuh yang digunakan dapat diterima. Hal - hal tersebut pengasuh lakukan setiap hari sebagai bentuk perhatian dan kasih sayang kepada semua anak asuhnya.

Dalam komunikasi interpersonal pengasuh pada anak asuh, ketika adanya kesalahan dalam encoding dapat menyebabkan miskomunikasi antara kedua belah pihak. Misalnya, di panti asuhan an – nur menurut salah satu informan bahwa pengasuh tidak menyesuaikan penyampaian pesan sesuai dengan usia atau tingkat pemahaman anak, jadi anak terkadang merasa kesulitan untuk mengerti maksud pesan yang disampaikan oleh pengasuhnya. Maka dari itu, penting bagi pengasuh dalam memberikan kejelasan pesan dan membaca emosional anak dengan baik. Untuk membangun komunikasi yang baik, pengasuh panti an – nur perlu memahami cara menyampaikan pesan secara jelas dan berusaha memastikan bahwa anak memahami pesan tersebut dengan baik.

#### **5.2.4 Media**

Dalam komunikasi interpersonal antara pengasuh dan anak asuh, media digunakan untuk menyampaikan pesan yang menghubungkan sumber dan penerima meliputi komunikasi verbal, nonverbal, tertulis dan visual. Di panti amal wanita an – nur, terlihat bahwa penerapan unsur media tersebut diterapkan oleh pengasuh panti an – nur dalam memberikan informasi berupa pengumuman kepada semua anak panti melalui intruksi langsung atau menggunakan grup WA baik putra maupun putri ketika akan ada acara atau kegiatan agar mereka semua mempersiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seperti spanduk, karpet, mic, sound system dan lain-lain. Penjelasan diatas berkaitan

dengan teori komunikasi interpersonal dalam unsur media dari Kotler (2000), dalam Elva Ronaning Roem (2019), yang mengatakan bahwa media digunakan untuk menyampaikan pesan yang dapat menghubungkan antara sumber dan penerima dalam komunikasi tatap muka.

Selain itu, di panti an – nur menggunakan media tertulis seperti pesan teks, contoh yang terlihat oleh peneliti di panti an – nur, pengasuh menggunakan cara mengumpulkan anak – anak di aula panti setelah shoat magrib untuk melaksanakan hapalan anak – anak, setelah itu pengasuh akan memberikan catatan penilaian, catatan pengingat dan catatan motivasi sebagai bentuk dukungan kepada anak -anak. Sedangkan dalam penerapan media komunikasi interpersonal melalui visual di panti an – nur menggunakan vidio atau film sebagai media untuk menyampaikan nilai-nilai moral atau nasihat secara tidak langsung dan menyampaikan pesan tertentu dari apa yang mereka lihat dan pahami. Penggunaan media yang tepat dalam komunikasi interpersonal ini dapat memperkuat hubungan emosional antara pengasuh dan anak asuh serta mendukung perkembangan psikologis anak tersebut.

### **5.2.5 Umpan Balik**

Umpan balik dalam komunikasi interpersonal antara pengasuh dan anak asuh sangat penting karena membantu membangun hubungan yang sehat, penuh kepercayaan dan mendukung perkembangan emosional serta sosial anak asuh. Di panti an- nur pengasuh menciptakan lingkungan panti yang aman dan mendukung dimana anak akan merasa nyaman untuk berbicara dan mengekspresikan diri mereka. Hal ini mencakup mendengarkan secara aktif, memberikan umpan balik yang konstruktif dan menunjukkan rasa empati dalam setiap interaksi antara pengasuh dengan anak-anak panti. Seperti yang dikatakan oleh pengasuh bahwa secara rutin komunikasi interpersonal dilaksanakan

setiap hari pada saat anak-anak berkumpul setelah melakukan sholat berjamaah ada sesi diskusi dan tanya jawab bersama mengenai keluhan masalah anak, masalah kerusakan dipanti, tugas sekolah serta kebutuhan sekolah disampaikan kepada pengasuh agar menemukan solusi dan jawaban. Menurut Kotler (2000) dalam Elva Ronaning Roem (2019), menjelaskan bahwa umpan balik adalah informasi yang diterima sebagai bentuk respon terhadap pesan yang disampaikan, berupa umpan balik positif maupun negatif. Dengan adanya umpan balik tersebut anak asuh dapat menunjukkan respon, merasa nyaman untuk bercerita atau keluh kesah karena merasa didengarkan dan diperhatikan oleh pengasuh. Dalam hal ini, unsur media komunikasi interpersonal menjadi penting karena dapat mempengaruhi kualitas hubungan dan perkembangan anak. Komunikasi interpersonal melibatkan dua arah, dimana pengasuh dan anak asuh berperan aktif dalam proses bertukar informasi, perasaan dan pemahaman.

Selain itu, pengasuh harus memiliki sikap dan perilaku yang tegas dan bijaksana agar anak-anak dapat mematuhi dan menerapkan apa yang disarankan. Pihak panti memiliki peraturan atau batasan, pengasuh menetapkan peraturan dan batasan yang jelas dan konsisten untuk membantu anak asuh memahami batasan perilaku yang dapat diterima. Hal ini dapat membentuk kedisiplinan dan kemampuan anak untuk mengontrol sikap dan perilakunya. Umpan balik dapat dijadikan sebagai alat yang efektif dalam mendidik anak, dengan memberikan umpan balik yang jelas tentang perilaku yang salah dan memberi saran bagaimana memperbaikinya, anak dapat belajar dari kesalahan tanpa merasa dihukum secara keras. Berdasarkan temuan hasil observasi peneliti menemukan adanya beberapa peraturan yang ada dan dilaksanakan oleh anak – anak panti seperti bangun pukul 4 pagi untuk bersiap sholat subuh, melaksanakan piket yang sudah terjadwal, setelah sekolah wajib langsung pulang ke panti terkecuali ada yang harus dikerjakan. Dengan cara pengasuh merespon perilaku anak dengan



tepat, baik yang positif maupun negatif, akan memberikan umpan balik yang dapat membentuk kebiasaan dan sikap anak. Penguatan positif dapat membantu memotivasi perilaku baik, sementara koreksi yang konstruktif dapat membantu anak belajar dari kesalahan mereka.

Selain itu, salah satu aspek dalam penerapan unsur media komunikasi interpersonal adalah empati. Pengasuh yang mampu memahami perasaan anak asuh, mendengarkan dengan seksama dan merespon dengan cara yang mendukung, akan menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi anak asuh. Dalam temuan hasil observasi dan wawancara, interaksi yang dilakukan oleh pengasuh panti an- nur penuh perhatian dan kepekaan sehingga anak merasa dianggap dan pengasuh seperti orang tua sendiri. Pengasuh menunjukkan empati dengan mengajarkan nilai – nilai dan prinsip moral kepada semua anak asuhnya. Hal tersebut akan membuat anak belajar tentang kebaikan, kejujuran dan tanggung jawab dari pengasuh yang mereka hormati.

### **5.3 Capaian Tujuan Komunikasi Interpersonal yang Dilakukan Pengasuh Terhadap Anak Asuh.**

Untuk membahas capaian tujuan komunikasi interpersonal yang dilakukan pengasuh panti an – nur pada anak asuhnya dalam pembentukan sikap dan perilaku anak asuh, tidak hanya dalam aspek sosial dan emosional, tetapi juga dalam perkembangan kognitif dan moral. Capaian tujuan komunikasi interpersonal adalah aspek penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan anak.

Dalam meningkatkan pembentukan sikap dan perilaku anak panti an – nur, konsep capaian tujuan komunikasi interpersonal memiliki beberapa tujuan yang akan dijabarkan, Menurut Elva Ronaing Roem Sarmiati (2019), ada beberapa tujuan komunikasi interpersonal yaitu mengenal diri sendiri dan orang lain, mengetahui dunia luar, membentuk dan menjaga hubungan, mengubah sikap dan tingkah laku, membantu orang lain dan bermain atau olahraga. Ketika mencapai

tujuan – tujuan ini, komunikasi interpersonal di panti asuhan an – nur dapat berfungsi sebagai landasan untuk kesejahteraan dan perkembangan anak asuh.

### **5.3.1 Mengenal Diri Sendiri dan Orang Lain**

Dalam komunikasi interpersonal mengenal diri sendiri dan orang lain merupakan aspek penting, terutama dalam hubungan antara pengasuh dan anak asuh. Komunikasi interpersonal ini melibatkan pemahaman yang mendalam tentang perasaan, pikiran, dan kebutuhan dari kedua belah pihak. Di panti asuhan an – nur capaian tujuan komunikasi ini diterapkan dengan beberapa cara yaitu pengasuh memiliki kesadaran emosi, mengendalikan dan menyalurkan hubungan kepada anak asuh, mengenali perannya sebagai pengasuh dalam memahami tanggung jawab, harapan dan batasan dan memahami nilai – nilai dan keyakinan karena akan mempengaruhi cara mereka berkomunikasi pada anak asuh. Sedangkan dalam mengenal orang lain (anak asuh), di panti asuhan amal wanita an – nur, pengasuh memiliki pemahaman bahwa setiap anak memiliki kebutuhan emosional yang berbeda – beda. Untuk itu pengasuh panti an – nur akan memberikan dukungan yang tepat bagi dari segi emosional maupun psikologis. Kemudian adanya perbedaan karakter pada anak asuh, sehingga pengasuh panti an – nur harus mengenali masing – masing karakter anak asuhnya karena akan mempengaruhi cara pengasuh dalam berkomunikasi dan berinteraksi. Lalu adanya perbedaan latar belakang anak asuh, baik secara sosial, ekonomi dan bahasa. Ketika pengasuh panti an – nur dapat mengerti latar belakang anak asuhnya maka akan membantu memahai perilakudan reaksi anak terhadap situasi tertentu.

Dalam capaian tujuan komunikasi interpersonal pengasuh panti an – nur dalam meningkatkan pemahaman diri dan orang lain yaitu dengan cara ketika anak asuh berkumpul di aula atau mushola serta ketika melakukan kegiatan panti, pengasuh akan memonitoring dan

mengamati anak asuh, memperhatikan cara mereka berkomunikasi, bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain dan lingkungannya. Selain itu, pengasuh panti an – nur menciptakan ruang untuk komunikasi terbuka dengan anak asuh sehingga anak merasa nyaman untuk mengekspresikan diri mereka. Menurut Elva Ronaning Roem Sarmiati (2019), mengatakan bahwa salah satu cara agar kita dapat mengenali diri kita sendiri adalah dengan melakukan komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi memberi kesempatan bagi kita untuk memperbincangkan tentang diri kita sendiri. Dengan membicarakan diri kita sendiri kepada orang lain dapat memunculkan pandangan baru tentang diri kita yang belum kita kenali. Perlu diketahui bahwa tidak semua anak memiliki sifat dan karakter yang sama, untuk itu membutuhkan proses serta waktu dan cara untuk memberikan perlakuan yang berbeda-beda seperti dengan nada tegas, keras, lembut, memberi isyarat atau intruksi bahkan diberi contoh terlebih dahulu sampai mereka dapat memahaminya. Dengan mengenali diri sendiri dan orang lain, komunikasi interpersonal antara pengasuh dan anak asuh menjadi lebih harmonis dan mendukung perkembangan emosional dan sosial secara optimal.

### **5.3.2 Mengetahui Dunia Luar**

Mengetahui dunia luar dalam konteks komunikasi interpersonal antara pengasuh pada anak asuh berperan penting dalam perkembangan anak. Melalui interaksi ini, anak asuh dapat memahai cara bersosialisasi mengatasi berbagai situasi sosial dan membangun keterampilan komunikasi esensial untuk kehidupan di dunia luar. Pengasuh dipanti asuhan amal wanita an – nur memiliki beberapa cara berkomunikasi interpersonal yang dapat mempengaruhi pemahaman anak tentang dunia luar seperti adanya pengenalan norma sosial pada anak asuh, dimana pengasuh mengajarkan etika, nilai, dan norma sosial lewat interaksi dan diskusi sehari – hari, agar anak belajar tentang perilaku yang diterima dimasyarakat. Contohnya ketika ada cara di luar panti

asuhan anak – anak akan di beri intruksi bagaimana menghormati orang lain, menghargai perbedaan dan berbicara dengan sopan ketika berada di lingkungan masyarakat.

Selain itu, pengasuh panti an – nur menerapkan pada anak asuh terkait pemahaman empati dan emosi untuk mengajarkan anak asuh memahami dan merasakan perasaan orang lain. Kemudian melalui komunikasi terbuka secara satu arah, pengasuh panti an – nur dapat menceritakan berbagai pengalaman, budaya dan sudut pandang yang berbeda untuk memperkaya pemahaman anak asuhnya tentang dunia luar yang lebih luas. Tujuan pengasuhan menurut Hurlock dalam *Psycho Islamic Smart Parenting* (2009:44), yaitu mendidik anak agar mampu menyesuaikan diri terhadap lingkungan sosialnya supaya dapat diterima oleh masyarakat. Peran pengasuh sangat penting dalam memperkenalkan dunia luar kepada anak asuh, terutama melalui komunikasi yang membangun rasa aman, pemahaman dan keterampilan sosial.

### **5.3.3 Membentuk dan Menjaga Hubungan**

Membentuk dan menjaga hubungan dalam komunikasi interpersonal antara pengasuh dan anak asuh sangat penting untuk perkembangan psikologis, emosional dan sosial anak asuh. Hubungan ini berperan dalam membangun kepercayaan, rasa aman, serta membentuk nilai – nilai dan perilaku anak. Di Panti asuhan amal wanita an – nur, pengasuh memberikan komunikasi yang bersifat terbuka dan jujur agar menciptakan suasana di mana anak merasa aman, akrab dan percaya untuk mengungkapkan perasaan dan pikiran anak asuh. Di panti asuhan an – nur dalam capaian komunikasi interpersonal pengasuh menerapkan komunikasi dua arah yang terbuka dan jujur agar anak merasa di hargai. Hubungan interpersonal akan berjalan efektif apabila kedua belah pihak saling menjaga keterbukaan dan suasana yang mendukung dan mengurangi kecendrungan gangguan arti, Roger

dalam (Winarti, 2003).

Capain tujuan komunikasi interpersonal antara pengasuh dan anak asuh merupakan aspek penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan anak asuh. Berdasarkan temuan observasi penelitian, bahwa adanya suatu peningkatan empati dan pemahaman emosional pada anak, hal tersebut terbentuk karena anak yang sering berinteraksi secara rutin dengan pengasuh yang komunikatif akan menunjukkan suatu peningkatan keterampilan sosial pada anak seperti kemampuan untuk saling berempati, berbagi dan bekerja sama dengan orang lain. Contohnya anak – anak dipanti an – nur akan saling menjaga, menghormati dan mengingatkan ketika ada temanya yang menghadapi masalah atau ketika ada yang sedang sakit. Kemudian saling berbagi ketika memiliki makanan ataupun berbagi ilmu kepada anak yang baru masuk ke yayasan an – nur. Selain itu, anak – anak di panti an – nur selalu bekerja sama satu sama lain ketika ada yang harus dikerjakan bersama contohnya melaksanakan piket, kerja bakti dan acara panti. Hal tersebut mencerminkan konsep tujuan komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh Elva Ronaning Roem Sarmiati (2019), dimana dalam sehari – hari waktu dipergunakan dalam komunikasi interpersonal untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain. Hubungan yang terjalin dapat menghilangkan rasa kesepian dan depresi, karena saling bertukar cerita dan berbagi kesenangan satu sama lain. Dengan berfokus pada aspek – aspek diatas, hubungan antara pengasuh dan anak asuh di panti an – nur terjalin dengan baik, memberikan dasar yang kuat bagi perkembangan anak dalam lingkungan yang mendukung dan penuh kasih sayang.

#### **5.3.4 Mengubah Sikap dan Tingkah Laku**

Mengubah sikap dan tingkah laku dalam komunikasi interpersonal antara pengasuh dan anak asuh menjadi hal yang perlu diperhatikan untuk menciptakan hubungan yang sehat, harmonis dan

mendukung perkembangan anak. Di panti asuhan amal wanita an – nur menerapkan beberapa cara yang dilakukan oleh pengasuh untuk mengubah sikap dan tingkah laku anak asuh seperti memberikan keteladanan, dimana anak akan belajar melalui pengamatanya, untuk itu pengasuh menunjukkan perilaku yang ingin dilihat dari anak. Pengasuh menyadari bahwa anak – anak membutuhkan sosok sebagai contoh dan keteladanan dari orang tua asuh mereka, sehingga anak bertindak sesuai dengan apa yang mereka ucapkan. Menurut Roger dalam (Winarti,2003) dalam hubungan yang efektif, perlu memperlihatkan tingkah laku dan memperkuat perasaan aman pada oranglain. Hal ini menunjukkan bahwa pengasuh harus mempunyai kredibilitas jika mereka ingin mempengaruhi orang lain. Berdasarkan hasil temuan melalui observasi dan wawancara, bahwasanya beberapa anak sudah merasakan perubahan sikap dan tingkah laku dari apa yang diberikan oleh pengasuh setiap harinya. Maka dari itu, anak di panti asuhan amal wanita an- nur bersikap sopan dan menghormati orang lain, karena mereka memiliki teladan yang menunjukkan sikap tersebut dalam keseharian. Selain itu, pengasuh panti an – nur menerapkan komunikasi dengan konsistensi, agar anak memahami batasan dan harapan yang ditetapkan. Pengasuh di panti an – nur menghindari sikap dan bahasa yang berubah – ubah karena bisa membingungkan anak asuh. Hal tersebut berkaitan penjelasan Menurut Roger dalam (Winarti, 2003), dimana empati yang tepat terhadap pribadi dan komunikasi yang dapat dipahami satu sama lain akan menciptakan hubungan interpersonal yang efektif antara pengasuh dan anak asuh.

Komunikasi interpersonal yang baik antara pengasuh dengan anak dipanti an – nur berdasarkan temuan hasil wawancara, dilihat dari perkembangan moral dan etika anak ialah melalui komunikasi yang melibatkan diskusi tentang moral dan etika, agar anak belajar membedakan antara perilaku yang baik dan buruk. Pengasuh yang sering memberikan contoh dan membahas implikasi moral dari tindakan

tertentu untuk membantu anak dalam membentuk karakter anak yang berintegritas. Contohnya anak yang sebelumnya dirumah malas ketika masuk panti an – nur menjadi rajin baik sekolah maupun beribadah. Selain itu, anak yang sebelumnya kurang sopan dalam berbicara menjadi lebih baik karena mulai memahami pentingnya sopan santun dan etika kepada orang lain dari pengasuhnya. Anak belajar mengenai aturan – aturan yang ada dalam panti asuhan, keluarga dan masyarakat misalnya tidak berbohong, saling mengasihi dan menjaga kebersihan. Karena menurut penjelasan dari Elva Ronaning Roem Sarmiati, (2019), bahwa disinilah fungsi pengasuh untuk mendidik dan mengawasi anak asuhnya agar terhindar dari perilaku negatif yang tentunya merugikan dan merusak kepribadian anak. Dengan menerapkan pendekatan tersebut, sikap dan perilaku pengasuh di panti an – nur dalam komunikasi dengan anak asuh bisa lebih efektif, suportif dan mendukung perkembangan anak secara positif.

### **5.3.5 Bermain dan Olahraga**

Bermain dan olahraga (hiburan) memainkan peran penting dalam komunikasi interpersonal antara pengasuh dan anak asuh. Interaksi melalui permainan dan kegiatan hiburan membantu membangun hubungan yang positif, menciptakan suasana yang menyenangkan, serta mendukung perkembangan sosial, emosional dan kognitif anak. Menurut Pace dan Borden dalam (Winarti, 2003:57), menjelaskan bahwa hubungan interpersonal cenderung akan menjadi sempurna bila kedua belah pihak mengenal satu sama lain dan menciptakan kesamaan dengan negosiasi arti serta memberikan respon yang relevan. Di panti asuhan amal wanita an – nur, pengasuh menerapkan bagaimana bermain dan olahraga dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal seperti ketika pengasuh melakukan aktivitas bermain tenis meja dan badminton bersama anak untuk saling membangun kedekatan dan kepercayaan. Selain itu, bermain tidak hanya menyenangkan, tetapi juga dapat menjadi sarana pembelajaran. Pengasuh panti an – nur

mengajarkan konsep – konsep penting seperti aturan, kerja sama dan pemecahan masalah, melalui permainan yang interaktif. Hal tersebut dilakukan ketika setelah acara hadroh dan ceramah, kemudian dilanjutkan dengan permainan cerita atau teka – teki yang dapat membantu anak berpikir, mengingat dan menghafal. Maka dari itu, dalam konteks pengasuhan, permainan dan hiburan tidak hanya menjadi sarana pembelajaran, tetapi juga menjadi alat penting untuk memperkuat hubungan interpersonal. Pengasuh yang terlibat dalam aktivitas bermain dengan anak asuh dapat mendukung perkembangan anak – anak secara holistik.

#### **5.4 Faktor Pendorong dan Penghambat Komunikasi Interpersonal yang dilakukan Pengasuh terhadap Anak Asuh**

##### **5.4.1 Faktor pendukung**

Dalam melakukan komunikasi interpersonal antara pengasuh dan anak asuh adanya faktor yang menjadi pendorong dan saling mempengaruhi satu sama lain. Di panti asuhan amal wanita an – nur, ada beberapa faktor pendorong yang menjadi landasan kedekatan pengasuh dan anak asuh, seperti hubungan yang didasari kepercayaan dan kedekatan emosional antara pengasuh dan anak asuh mendorong komunikasi yang terbuka dan efektif. Menurut Pace dan Boren (dalam Winarti, 2003:57), mendeskripsikan bahwasanya komunikasi interpersonal yang efektif yaitu adanya keterbukaan dan suasana yang mendukung melalui konfrontasi yang bersifat membangun. Untuk itu kemampuan pengasuh untuk bersikap terbuka kepada anak memungkinkan terciptanya pertukaran informasi yang lebih akrab, jujur dan mendalam antara kedua belah pihak. Dalam berempati kemampuan pengasuh diuji untuk dapat memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh anak asuh dapat meningkatkan kualitas komunikasi dan membangun kepercayaan serta kenyamanan.



Selaras dengan teori Lunandi (1994) dalam Elva Ronaning Roem Sarmiati (2019), bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah faktor lingkungan sosial dan fisik saling mempengaruhi tingkah laku dan komunikasi manusia, untuk itu pengasuh harus memiliki kepekaan terhadap lingkungan mereka tinggal, memiliki keahlian untuk membedakan lingkungan satu dan lingkungan lainnya. Selain itu, faktor pendukung lainnya yaitu lingkungan baik fisik maupun lingkungan sosial yang mendukung dan positif dapat memfasilitasi komunikasi anak lebih baik dalam perkembangan karakter dan membantu memperlancar komunikasi interpersonal. Seperti hasil wawancara dengan anak asuh, bahwa yang menjadi faktor pendorongnya adalah karena pengasuh yang selalu mendukung dan memberi saran, motivasi, serta cepat merespon menjadikan anak asuh menjadi semangat dan memiliki harapan dalam kehidupan. Maka dari itu harapan dari anak panti an – nur adalah semua pengasuh di panti an-nur tetap amanah, bijaksana, tegas, konsisten dan berlaku adil kepada semua anak. Berdasarkan sudut pandang dari pengasuh, bahwa yang menjadi faktor pendorong komunikasi interpersonal pengasuh pada anak asuhnya yaitu amal baik. Bukan karena mengharapkan materi atau balas budi, tetapi niat untuk beramal dan beribadah serta untuk membantu anak – anak yatim dan dhuafa yang membutuhkan bantuan baik dari segi pendidikan, ekonomi, materi dan kasih sayang. Pengasuh di panti asuhan an - nur terlibat secara aktif dalam keseharian anak asuh, termasuk memberikan perhatian dan mendengarkan , menciptakan hubungan yang lebih baik dan mendukung komunikasi interpersonal yang lebih terbuka.

#### **5. 4. 2 Faktor Penghambat**

Terdapat beberapa faktor penghambat komunikasi interpersonal antara pengasuh dan anak asuh yang perlu diperhatikan dan diberikan solusi dalam menerapkan unsur atau elemen komunikasi interpersonal dan capaian tujuan komunikasi interpersonal. Pertama adanya

perbedaan latar belakang, dimana pengasuh dan anak – anak asuh di panti asuhan amal wanita an – nur memiliki latar belakang sosial, ekonomi dan budaya yang berbeda – beda, yang dapat menyebabkan perbedaan dalam cara pandang dan kebiasaan berkomunikasi. Kemudian kendala bahasa, karena ada beberapa anak yang belum lama tinggal di panti menjadikan anak tersebut masih beradaptasi terhadap bahasa atau dialek pengasuhnya sehingga menghambat pemahaman satu sama lain. Selain itu, kurangnya waktu dan keterlibatan emosional pengasuh pada anak asuh dikarenakan tidak semua pengasuh selalu berada di panti asuhan, beberapa pengasuh memiliki kegiatan lain setiap harinya di luar panti, bekerja ke luar kota dan memiliki keluarga.

Menurut pendapat dari pengasuh panti an – nur yang menjadi hambatan yaitu karena dipanti asuhan an – nur rata – rata remaja yang sedang mencari jati diri, oleh karena itu mereka terkadang masih melakukan tindakan seperti merusak lingkungan panti, mengulang kesalahan dan tidak berani mengungkapkan perasaan secara langsung. Hal ini wajar karena anak memiliki sifat dan karakter yang berbeda – beda. Penjelasan diatas menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan pengasuh di panti an – nur kurang intensif, karena tidak semua pengasuh selalu berada dipanti asuhan dan memiliki kegiatan lain diluar panti. Hal ini yang menjadi salah satu faktor penghambat komunikasi antara pengasuh dan anak asuh. Seperti yang dikatakan beberapa anak asuh berdasarkan hasil wawancara dan observasi, bahwa mereka berharap di masa mendatang pengurus dan pengasuh dapat lebih meluangkan waktunya untuk berkomunikasi antarpribadi dengan anak – anak. Kemudian jika memungkinkan dan memadai adanya penambahan pengasuh kepada pihak yayasan panti an – nur.