

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEKERJA SOSIAL  
DENGAN PENERIMA MANFAAT DI BALAI  
REHABILITASI SOSIAL ANAK MEMERLUKAN  
PERLINDUNGAN KHUSUS (BRSAMPK) “RUMBAI”  
PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memeroleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Riau



**ELIANI**

NPM : 149110062  
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI  
KONSENTRASI : HUMAS

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2019**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial Dengan Penerima Manfaat di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) "Rumbai" Pekanbaru".

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari segala bantuan baik tenaga maupun pemikiran oleh pihak yang telah membantu dan membimbing penulis. Maka dari itu penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih pada pihak-pihak yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Abdul Aziz, M. Si. selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau (UIR) yang telah membantu dan membimbing penulis selama proses pembuatan skripsi ini.
2. Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, M. I.Kom selaku Dosen Pembimbing II dan Ketua Prodi Ilmu Komunikasi yang telah membantu dalam proses perbaikan skripsi ini dan juga memberikan dorongan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh dosen tim penguji komprehensif yang telah memberikan waktu, penilaian, koreksi dan saran pada skripsi ini.

4. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau (UIR) yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama proses perkuliahan.
5. Seluruh Staf Pegawai Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau (UIR) yang telah membantu penulis selama pembuatan skripsi ini.
6. Kepada Pihak-pihak yang ada di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) “Rumbai” Pekanbaru yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut.
7. Kepada Bapak Yusti di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) “Rumbai” yang telah memberikan waktu dan dukungan kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Pihak perpustakaan UIR dan Perpustakaan Wilayah Soeman HS karena telah menyediakan fasilitas buku dan tempat untuk peneliti selama pengerjaan skripsi ini.
9. Kepada kekasih Risdianto Siregar yang selalu setia menemani penulis dari masa sekolah hingga sekarang, terima kasih untuk semua do’a dan dukungannya.
10. Dilla Saptasari Apris, Meri Indiyani, S. I. Kom, Mutiara Messy, S. I. Kom, Septi Yandra, S. I. Kom, Yusriadi, S. I. Kom, T. Said, M. Abdi, Nurman, teman dan sahabat yang selalu memberikan waktu, dorongan

dan semangat kepada penulis mulai dari proses perkuliahan hingga skripsi ini selesai. Terima kasih sahabat karena selalu ada untuk penulis baik dalam keadaan susah maupun senang.

11. Teman-teman di kelas B dan Humas A serta seluruh mahasiswa angkatan 2014 yang telah menemani hari-hari penulis selama masa perkuliahan.
12. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya, namun telah berpartisipasi, membantu dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang dapat pembaca berikan agar penulis dapat memperbaiki sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh para pembaca, Amin.

Pekanbaru, 18 September 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>Persetujuan Tim Pembimbing</b>	
<b>Persetujuan Tim Penguji Skripsi</b>	
<b>Berita Acara Ujian Komprehensif</b>	
<b>Lembar Pengesahan</b>	
<b>Surat Pernyataan</b>	
<b>Persembahan</b> .....	ii
<b>Motto</b> .....	iii
<b>Kata Pengantar</b> .....	iv
<b>Daftar Isi</b> .....	vii
<b>Daftar Tabel</b> .....	ix
<b>Daftar Gambar</b> .....	x
<b>Abstrak</b> .....	xi
<b>Abstract</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Fokus Penelitian .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1. Tujuan .....	9
2. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teoritis .....	10
1. Komunikasi .....	10
2. Karakteristik Komunikasi Interpersonal .....	12
3. Unsur Utama Komunikasi Interpersonal.....	16
4. Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	19
5. Komunikasi Verbal dan Nonverbal .....	22
6. Efektivitas Komunikasi Interpersonal .....	23
7. Bimbingan Sosial Pribadi .....	26
B. Definisi Operasional .....	27
1. Komunikasi Interpersonal .....	27
2. Pekerja Sosial .....	27
3. Penerima Manfaat .....	28
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian .....	31
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	32
1. Subjek Penelitian .....	32
2. Objek Penelitian .....	33
C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
1. Lokasi Penelitian .....	33
2. Waktu Penelitian .....	33
D. Sumber Data .....	34
1. Data Primer .....	34
2. Data Sekunder .....	35
E. Teknik Pengumpulan Data .....	35
1. Wawancara .....	35
2. Observasi .....	36
3. Dokumentasi .....	37
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	37
G. Teknik Analisis Data .....	38

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	41
1. Sejarah BRSAMPK “Rumbai” Pekanbaru .....	41
2. Profil BRSAMPK “Rumbai” Pekanbaru .....	42
3. Visi dan Misi BRSAMPK “Rumbai” Pekanbaru .....	45
4. Tujuan BRSAMPK “Rumbai” Pekanbaru .....	46
5. Sarana dan Prasarana .....	46
6. Struktur Organisasi BRSAMPK “Rumbai” Pekanbaru .....	48
7. Tugas dan Fungsi .....	49
B. Hasil Penelitian .....	50
1. Profil Informan .....	50
2. Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial dengan Penerima Manfaat .....	50
C. Pembahasan .....	63

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	66

### **Daftar Pustaka**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	28
Tabel 3.1 Rencana Waktu Penelitian .....	34
Tabel 4.1 Daftar Pimpinan BRSAMPK .....	41



## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif .....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BRSAMPK “Rumbai” .....	48

### Lampiran

Surat Keputusan Dekan FIKOM Universitas Islam Riau

Surat Rekomendasi dari Pemerintah Provinsi Riau

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Hasil Dokumentasi



## Abstrak

### **Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial Dengan Penerima Manfaat di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) “Rumbai” Pekanbaru**

Eliani  
149110062

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dapat terjalin antara komunikator dengan komunikan baik satu orang atau lebih sehingga memperoleh makna dari pesan yang disampaikan dan terjadi pengembalian pesan. Saat memasuki Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRAMPK) penerima manfaat diharuskan sudah siap menjangkau kegiatan yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan adanya penerima manfaat yang sudah di asrama menolak untuk mengikuti kegiatan yang sudah ditetapkan, menolak mengikuti kegiatan keagamaan, mencuri perlengkapan teman asrama, dan ada yang berkelahi di asrama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi interpersonal pekerja sosial dengan penerima manfaat. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Subjek penelitian ini adalah pekerja sosial setiap bidang bimbingan sosial dan penerima manfaat yang mengalami masalah diasrama. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pemeriksaan data pada penelitian ini menggunakan metode triangulasi. Hasil penelitian ini adalah komunikasi interpersonal pekerja sosial dengan penerima manfaat di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) berupa memberikan nasehat, menggali masalah yang dialami penerima manfaat baik masalah sebelum penerima manfaat berada di asrama atau pada saat sedang menjalani masa bimbingan, memberikan rasa empati baik secara verbal ataupun nonverbal, memberikan hadiah kepada para penerima manfaat yang melakukan hal yang baik, serta memberikan sanksi kepada penerima manfaat yang melanggar peraturan. Komunikasi verbal yang dilakukan pekerja sosial berupa memberikan nasehat secara langsung kepada penerima manfaat yang melanggar peraturan. Komunikasi nonverbal yang dilakukan yaitu dengan memberikan tatapan mata, ekspresi wajah, tepuk tangan, senyuman, jari jempol dan merangkul.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal, Pekerja Sosial, Penerima Manfaat

**Abstract**

***Interpersonal Communication of Social Workers With Beneficiaries at The House of Social Rehabilitation For Kids Who Needs Special Protection (BRSAMPK) “Rumbai” Pekanbaru***

Eliani  
149110063

*Interpersonal communication is the communication which can be intertwined between communicator and the interlocutor either one person or more until obtaining the meaning of the message delivered and message return occurs. When entering The House of Social Rehabilitation For Kids Who Needs Special Protection (BRSAMPK) the beneficiaries must be ready to run the determined activities. Based on observations, the researcher found that there were beneficiaries who were already in the dormitory but refused to participate in religious activities, steal a friend's equipment and there was a fight in the dormitory. The purpose of this research is to know and analyze the interpersonal communication of social worker with the beneficiaries. This research use qualitative research approach. The research subjects were the social workers in each social guidance and the beneficiaries who experience problems in the dormitory. The technique of data collections were interview, observation, and documentation. The technique of data check the validity of this research show is to use the triangulation method. The results of this research show that interpersonal communication of social workers with beneficiaries at the House of Social Rehabilitation for Kids Who Needs Special Protection (BRSAMPK) by giving advice, exploring the problems of beneficiaries before being in the hostel or while undergoing a period of guidance, giving empathy by verbal and nonverbal, give gifts to beneficiaries who do good, and provide sanctions to beneficiaries who break the rules. Verbal communication carried out by social workers in the form of giving advice directly to beneficiaries who break the rules. Nonverbal communication is carried out by giving eye contact, expressions, applause, smiles, thumbs, and embracing.*

**Key Words:** *Interpersonal Communication, Social Workers, Beneficiaries.*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Manusia pada dasarnya ditakdirkan sebagai makhluk sosial. Makhluk sosial ini adalah makhluk yang sulit bahkan tidak bisa hidup tanpa orang lain di sekitarnya. Seperti ayah, ibu, saudara, teman-teman, sahabat, dan orang disekitar lingkungan.

Manusia telah berkomunikasi selama ribuan tahun. Menurut Tubbs & Moss dalam Dian (2012: 37) Sebanyak 75 persen waktu jaga manusia digunakan untuk berkomunikasi. Meski demikian sejak lahir manusia tidak serta merta dapat melakukan komunikasi dengan sendirinya secara efektif. Komunikasi efektif adalah komunikasi dapat menangkap makna dari pesan yang disampaikan oleh komunikator dan terjadinya *feedback*. Komunikasi disebut efektif apabila penerima menginterpretasikan pesan yang diterimanya sebagaimana yang dimaksud oleh pengirim (Harapan, 2014: 40).

Di Indonesia, ilmu komunikasi yang kita kaji sekarang merupakan hasil dari suatu proses perkembangan yang panjang. Status ilmu komunikasi di Indonesia diperoleh melalui keputusan Presiden (Keppres) Nomor 1017/82 Tahun 1982. Keppres itu yang kemudian membawa penyeragaman nama dari ilmu yang dikembangkan di Indonesia, termasuk ilmu komunikasi.



Komunikasi merupakan kumpulan pengetahuan berdasarkan fakta, baik dari hasil pengamatan maupun dari hasil riset yang disusun secara sistematis menurut kaidah atau metode ilmiah, dan secara normatif hasilnya dapat diterapkan untuk meningkatkan kematangan dan kearifan dalam pribadi seseorang, maupun dalam hubungannya dengan orang lain dalam masyarakat (Cangara, 2014:13).

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan yang mengandung makna yang dilakukan oleh komunikator kemudian dapat diterima dengan baik oleh komunikan. Apabila komunikator dapat menyampaikan pesan dengan baik maka komunikan akan dapat menerima pesan dengan baik pula dan dapat terjadi *feedback* sehingga komunikasi itu menjadi efektif.

Secara umum komunikasi adalah setiap bentuk perilaku seseorang baik verbal maupun nonverbal yang ditanggapi oleh orang lain. Secara khusus komunikasi diartikan sebagai pesan yang dikirimkan oleh seseorang kepada satu atau lebih penerima dengan maksud untuk memengaruhi tingkah laku si penerima pesan. Komunikasi dapat berlangsung secara verbal maupun nonverbal. Menurut Harapan (2014: 5) komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan simbol-simbol verbal. Simbol verbal berupa bahasa merupakan pencapaian manusia yang paling *impresif* dalam berkomunikasi. Sedangkan komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal. Istilah nonverbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa di luar kata-kata terucap dan tertulis.

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi yang dianggap paling efektif dan prosesnya dapat dilakukan dengan cara sangat sederhana. Selain efektif, komunikasi antarpribadi merupakan proses pertukaran informasi yang dianggap penting dan menjadi keharusan bagi setiap insan. Menurut Joseph DeVito dalam Harapan (2014: 4) mengartikan komunikasi antarpribadi sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di sekelompok kecil orang, dengan beberapa *effect* atau umpan balik seketika.

Berdasarkan definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang dapat terjalin antara komunikator dengan komunikan baik satu orang maupun lebih sehingga memperoleh makna dari pesan yang disampaikan dan terjadi pengembalian pesan.

Komunikasi interpersonal terjalin antara pekerja sosial dengan penerima manfaat dalam merubah sikap dan perilaku. Seperti yang dijelaskan narasumber bahwa:

“Komunikasi interpersonal ada terjadi antara pekerja sosial dengan penerima manfaat baik di ruangan maupun di luar jam bimbingan sosial. Bimbingan sosial bertujuan untuk rehabilitasi sosial yang di dalamnya ada penyadaran, perubahan perilaku dan ada modul bimbingan sosialnya. Perubahan sikap dan perilaku dapat terlihat dari skala sikap dan perilaku penerima manfaat dari awal masuk hingga selesai mengikuti rehabilitasi”.

Sikap adalah cara seseorang melihat ‘sesuatu’ secara mental (dari dalam diri) yang mengarah pada perilaku yang ditujukan pada orang lain, ide, objek maupun kelompok tertentu. Sikap juga merupakan cerminan jiwa seseorang.



Sikap adalah cara seseorang mengkomunikasikan perasaan kepada orang lain (melalui perilaku). (Hutagalung, 2015: 77).

Perilaku atau aktivitas yang ada pada individu atau organisme itu tidak timbul dengan sendirinya, tetapi sebagai akibat dari stimulus yang diterima oleh organisme bersangkutan baik stimulus eksternal maupun stimulus internal. Menurut Krech dan Crutehfield dalam Walgito (2003: 124) menjelaskan bahwa perilaku seseorang akan diwarnai atau dilatarbelakangi oleh sikap yang ada pada orang yang bersangkutan. Namun, tidak semua ahli menerima pendapat bahwa perilaku dilatarbelakangi oleh sikap yang ada pada diri yang bersangkutan. Perilaku dan sikap saling memiliki kaitan, perilaku dan sikap saling berinteraksi saling memengaruhi satu sama lainnya.

Usia remaja adalah waktu yang paling berkesan dalam kehidupan seseorang. Kenangan terhadap saat remaja merupakan kenangan yang tidak mudah untuk dilupakan, sebaik atau seburuk apapun itu. Salah satu permasalahan yang sering dihadapi remaja saat ini adalah keinginannya yang tidak dapat melanjutkan sekolah atau putus sekolah. Salah satu penyebab masalah ini adalah ketidak mampuan orang tua untuk menyekolahkan anak-anaknya sebagai akibat kondisi sosial ekonomi keluarganya. Selain itu orang tua dan/atau keluarga tidak dapat memenuhi kebutuhan anaknya karena alasan tertentu sehingga anak terlantar.

Remaja putus sekolah dan terlantar dan anak berhdapan dengan hukum saat ini termasuk salah satu komponen masyarakat yang cukup rentan karena

dikhawatirkan dapat mengakibatkan berbagai permasalahan sosial seperti anak jalanan atau kriminal. Oleh karena itu perlu dilakukan berbagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, baik oleh pemerintah atau oleh masyarakat.

Remaja puuts sekolah dan terlantar memerlukan bimbingan sosial agar dapat menjalankan fungsi sosialnya secara baik dan dapat mengatasi masalah-masalah sosial yang ada di lingkungan masyarakat. Bimbingan sosial pribadi menurut Nurihsan (2011: 15) merupakan bimbingan untuk membantu para individu menyelesaikan masalah-masalah sosial pribadi. Adapun yang termasuk dalam masalah-masalah sosial-pribadi adalah masalah hubungan dengan sesama teman, dosen, serta staf, pemahaman sifat dan kemampuan diri, penyesuaian diri dengan lingkungan pendidikan dan masyarakat tempat mereka tinggal, serta penyelesaian konflik.

Sensus tahun 2000 menunjukkan bahwa pada tahun 2000 jumlah anak terlantar berusia 6-18 tahun mencapai 3.156.365 atau hampir 5,4% dari jumlah anak Indonesia. Dari jumlah tersebut sebanyak 2.614.947 anak tinggal dipedesaan dan 541.415 anak tinggal di perkotaan. Sedangkan anak yang tergolong rawan keterlantaran diperkirakan mencapai jumlah 10.349.240 anak. Dari jumlah tersebut 7.320.786 anak tinggal dipedesaan dan 3.046.454 anak tinggal di perkotaan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>[https://BalaiRehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus \(BRSAMPK\)rumbai.wordpress.com/profilBalaiRehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus \(BRSAMPK\)rumbaipekanbaru.diaksespada24Agustus2018pukul15.45](https://BalaiRehabilitasiSosialAnakMemerlukanPerlindunganKhusus(BRSAMPK)rumbai.wordpress.com/profilBalaiRehabilitasiSosialAnakMemerlukanPerlindunganKhusus(BRSAMPK)rumbaipekanbaru.diaksespada24Agustus2018pukul15.45)

Dengan adanya Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) Rumbai Pekanbaru diharapkan mampu lebih menurunkan jumlah anak yang terlantar, putus sekolah, anak memerlukan perlindungan khusus serta anak berhadapan dengan hukum.

Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) Rumbai Pekanbaru merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan sosial profesional yang bertanggung jawab memberikan kegiatan pelayanan kesejahteraan sosial terhadap anak remaja putus sekolah, terlantar, anak yang memerlukan perlindungan khusus (Ampk) dan anak yang berhadapan dengan hukum (Abh) yang berdomisili di wilayah Provinsi Riau, Kepulauan Riau, Jambi, Sumatera Barat dan Sumatera Utara, agar terwujudnya kemandirian serta terhindarnya dari berbagai kemungkinan timbulnya masalah sosial bagi diri dan lingkungannya.

Rehabilitasi sosial yang dilaksanakan oleh BRSAMPK merupakan proses bantuan atau pertolongan yang dilakukan secara terarah, terencana dan sistematis yang menjamin dirinya berkemampuan melaksanakan fungsi sosialnya secara memadai atas dasar profesionalisme. Rehabilitasi sosial dimaksudkan untuk memulihkan dan mengembangkan kemampuan seseorang yang mengalami disfungsi sosial agar dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar. Pelayanan tersebut mencakup bimbingan sosial, psiko-sosial, dan mental fisik yang dilaksanakan dalam waktu tertentu sesuai dengan kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh remaja.

Pelayanan kesejahteraan sosial yang diberikan selama 2 (dua) periode, yaitu periode Januari-Juni, dan Juli-Desember. Masing-masing periode selama enam bulan. Dalam satu tahun, jumlah Penerima Manfaat (PM) yang mendapatkan pelayanan sebanyak 140 orang. Hingga saat ini sudah ada 77 angkatan dengan jumlah anak yang dibina sebanyak 4.741 orang anak.

Saat memasuki Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) “Rumbai” Pekanbaru penerima manfaat harus sudah siap menjalani kegiatan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti menemukan adanya penerima manfaat yang sudah di asrama menolak untuk mengikuti kegiatan yang sudah terapkan Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) “Rumbai”. Adanya penerima manfaat yang menolak untuk mengikuti kegiatan keagamaan, mencuri perlengkapan mandi teman asrama, dan adanya penerima manfaat yang berkelahi dengan teman satu asrama.

Disinilah peran pekerja sosial dalam melakukan komunikasi interpersonal diperlukan agar penerima manfaat yang tadinya mencuri, berkelahi, dan tidak ingin mengikuti kegiatan yang ada menjadi lebih mudah menerima dan mengikuti kegiatan yang telah ditetapkan dengan baik.

Hingga tahun 2018 Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) “Rumbai” Pekanbaru telah mencapai hasil terjadinya perubahan 75% sikap dan perilaku anak remaja yang mampu mandiri dalam memenuhi kebutuhan dasar hidupnya serta bisa melaksanakan peran sosialnya dalam masyarakat.



Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Komunikasi Interpersonal Pekerja sosial Dengan Penerima Manfaat di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) “Rumbai” Pekanbaru”.

### **B. Identifikasi Masalah**

1. Komunikasi interpersonal pekerja sosial dan penerima manfaat.
2. Penerima manfaat mendapatkan ilmu baru di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK).
3. Penerima manfaat mendapatkan bimbingan sosial, mental dan fisik selama di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK).
4. Adanya penerima manfaat yang mencuri di asrama
5. Adanya penerima manfaat yang berkelahi dengan teman asrama
6. Adanya penerima manfaat yang tidak ingin mengikuti kegiatan keagamaan

### **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah Komunikasi Interpersonal Pekerja sosial dengan Penerima Manfaat di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) “Rumbai” Pekanbaru.

### **D. Rumusan Masalah**

Bagaimana komunikasi interpersonal pekerja sosial dengan penerima manfaat?



## **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan**

Untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi interpersonal pekerja sosial dengan penerima manfaat.

### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

#### **a. Manfaat Teoritis**

Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan kontribusi kepada ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi khususnya komunikasi interpersonal.

#### **b. Manfaat Praktis**

Peneliti berharap dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi pekerja sosial dan penerima manfaat di BRSAMPK “Rumbai” dalam mengubah sikap dan perilaku sosial.

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

### A. Kajian Literatur

#### 1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Pengertian komunikasi interpersonal sudah sangat banyak dikemukakan oleh para ahli, seperti pada berikut ini:

- a. Menurut Littlejohn dalam Ngalimun (2017: 63) Komunikasi antarpribadi (*Interpersonal Communication*) adalah komunikasi antara individu-individu.
- b. Menurut Miller dalam Liliweri (2015: 26) komunikasi antarpersonal telah didefinisikan sebagai komunikasi yang terjadi pada basis tertentu dengan sejumlah partisipan tertentu. Komunikasi antarpersonal terjadi antara dua orang ketika mereka mempunyai hubungan yang dekat sehingga mereka bisa segera menyampaikan umpan balik segera dengan banyak cara.
- c. Komunikasi Interpersonal (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara komunikator dengan komunikan (orang per orang). Komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat, dan perilaku seseorang, karena sifatnya diaologis atau percakapan dan arus baliknya bersifat langsung. Komunikator mengetahui tanggapan komunikan saat itu juga . Ketika komunikasi

berlangsung, komunikator mengetahui pasti apakah komunikasinya itu bersifat negatif atau positif, berhasil atau gagal . Enjang (2009: 23).

- d. Dean Barnlund dalam (Harapan, 2014: 5) menjabarkan komunikasi antarpribadi sebagai “perilaku orang-orang pada pertemuan tatap muka dalam situasi sosial informal dan melakukan interaksi terfokus lewat pertukaran isyarat verbal dan nonverbal yang saling berbalasan”. Jadi apabila ada proses komunikasi yang tidak menimbulkan isyarat verbal dan nonverbal, maka kegiatan tersebut tidak bisa disebut proses komunikasi.
- e. Joseph A.Devito dalam Liliweri (2015: 26) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah:
- 1) Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.
  - 2) Komunikasi yang menghubungkan (*connected*) antara para mitra yang romantis, para pelaku bisnis, dokter dan pasien ,orang tua dan anak dan lain-lain, yang meliputi seluruh kehidupan manusia sehingga komunikasi antarpribadi terjadi karena interaksi antarpribadi yang memengaruhi individu lain dalam berbagai cara tertentu.
  - 3) Interaksi verbal dan nonverbal antara dua atau lebih orang yang saling bergantung satu sama lain, *independent people*, dimana yang dimaksudkan dengan “*interdependent individuals*” adalah

komunikasi antarpersonal yang terjadi antara orang-orang yang saling terkait dimana diantara mereka saling memengaruhi satu sama lain. Misalnya, “interdependent people” seperti hubungan antara seorang bapak dengan anak, dua orang yang saling mencintai, dua orang teman karib, dan terkadang juga komunikasi di antara beberapa orang dalam kelompok kecil yang karib seperti keluarga.

- f. Menurut Widjaja (2000: 122) komunikasi antarpribadi merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan diantara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang, dengan berbagai efek dan umpan balik (*feedback*).

Komunikasi antarpribadi dapat dikatakan sebagai komunikasi yang paling lengkap dan sempurna karena dengan komunikasi antarpribadi komunikator dan komunikan dapat bertemu langsung melakukan pertukaran pesan serta bisa mendapatkan *feedback*.

## 2. Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Menurut Richard L. Weaver dalam Budyatna (2011: 15) menyebutkan bahwa ada delapan karakteristik-karakteristik dalam komunikasi antarpribadi, yaitu:

- a. Melibatkan paling sedikit dua orang

Komunikasi antarpribadi melibatkan tidak lebih dari dua individu yang dinamakan *a dyad*. Jumlah dua individu bukanlah jumlah sembarangan. Jumlah tiga atau *the triad* dapat dianggap sebagai



kelompok yang terkecil. Apabila kita mendefinisikan komunikasi antarpribadi dalam jumlah orang yang terlibat, haruslah diingat bahwa komunikasi antarpribadi sebetulnya terjadi antara dua orang yang merupakan bagian dari kelompok yang lebih besar.

b. Adanya umpan balik atau *feedback*

Komunikasi antarpribadi melibatkan umpan balik. Umpan balik merupakan pesan yang dikirim kembali orang penerima kepada pembicara. Dalam komunikasi antarpribadi hampir selalu melibatkan umpan balik langsung. Sering kali bersifat segera, nyata, dan berkesinambungan. Hubungan yang langsung antara sumber dan penerima merupakan bentuk yang unik bagi komunikasi antarpribadi.

c. Tidak harus tatap muka

Komunikasi antarpribadi tidak harus tatap muka. Bagi komunikasi antarpribadi yang sudah terbentuk, adanya saling pengertian antara dua individu, kehadiran fisik dalam berkomunikasi tidaklah terlalu penting. Tetapi menurut Weaver bahwa komunikasi tanpa interaksi tatap muka tidaklah ideal walaupun tidak harus dalam komunikasi antarpribadi. Menurutnya, kehilangan kontak langsung berarti kehilangan faktor utama dalam umpan balik, sarana penting untuk menyampaikan emosi menjadi hilang. Bentuk idealnya memang adanya kehadiran fisik dalam berinteraksi secara antarpribadi, walaupun tanpa ada kehadiran fisik masih memungkinkan.



d. Tidak harus bertujuan

Komunikasi antarpribadi tidak harus selalu disengaja dengan kesadaran. Misalnya, kita bisa saja mengetahui atau menyadari bahwa seseorang di dekat anda begitu gelisah terlihat dari kakinya yang selalu bergerak dan bergeser, berkata-kata penuh keraguan, atau bereaksi secara gugup. Orang-orang mungkin mengkomunikasikan segala sesuatunya itu tanpa sengaja atau sadar, tetapi apa yang dilakukannya itu merupakan pesan-pesan sebagai isyarat yang mempengaruhi anda. Dengan kata lain, telah terjadi penyampaian pesan-pesan dan penginterpretasian pesan-pesan tersebut.

e. Menghasilkan beberapa pengaruh atau *effect*

Untuk dapat dianggap sebagai komunikasi antarpribadi yang benar, maka sebuah pesan harus menghasilkan atau memiliki efek atau pengaruh. Efek itu tidak harus segera dan nyata, tetapi harus terjadi.

f. Tidak harus melibatkan atau menggunakan kata-kata

Bahwa kita dapat berkomunikasi tanpa kata-kata seperti pada komunikasi nonverbal. Pesan-pesan nonverbal seperti menatap dan menyentuh atau membelai kepada seorang anak atau kepada seorang kekasih memiliki makna yang jauh lebih besar dari pada kata-kata.

g. Dipengaruhi oleh konteks

Konteks merupakan tempat di mana pertemuan komunikasi terjadi termasuk apa yang mendahului dan mengikuti apa yang dikatakan. Konteks mempengaruhi harapan-harapan para partisipan, makna yang

di peroleh partisipan, dan perilaku mereka selanjutnya. Konteks meliputi:

- 1) Jasmaniah. Konteks jasmaniah atau fisik meliputi lokasi, kondisi lingkungan, jarak antara para komunikator, pengaturan tempat, dan waktu mengenai hari. Masing-masing faktor ini mempengaruhi komunikasi.
- 2) Sosial. Konteks sosial merupakan bentuk hubungan yang mungkin sudah ada di antara para partisipan. Apakah komunikasi terjadi atau mengambil tempat di antara anggota keluarga, teman, kenalan, mitra kerja, atau orang asing dapat mempengaruhi apa dan bagaimana pesan-pesan itu dibentuk, diberikan, dan dimengerti.
- 3) Historis. Konteks historis merupakan latar belakang yang diperoleh melalui peristiwa komunikasi sebelumnya antara para partisipan. Hal ini memengaruhi saling pengertian pada pertemuan yang sekarang.
- 4) Psikologis. Konteks psikologis meliputi suasana hati dan perasaan di mana setiap orang membawakannya kepada pertemuan antarpribadi.
- 5) Keadaan kultural yang mengelilingi peristiwa komunikasi. Konteks kultural meliputi keyakinan-keyakinan, nilai-nilai, sikap-sikap, makna, hierarki sosial, agama, pemikiran mengenai waktu, dan peran dari para partisipan (Samovar & Porter dalam Budyatna: 2011: 19). Budaya atau kultur melakukan penetrasi ke dalam setiap

aspek kehidupan manusia, memengaruhi bagaimana kita berpikir, berbicara, dan berperilaku. Apabila dua orang dari kultur yang berbeda berinteraksi, kesalahpahaman bisa terjadi karena perbedaan kultural.

h. Dipengaruhi oleh kegaduhan atau *noise*

Kegaduhan atau *noise* ialah setiap rangsangan atau stimulus yang mengganggu dalam proses pembuatan pesan. Kegaduhan atau *noise* dapat bersifat eksternal, internal, atau semantik.

### 3. Unsur Utama Komunikasi Interpersonal

Menurut Liliweri (2015: 65) terdapat 9 unsur utama komunikasi interpersonal, yaitu:

a. Sumber

Sumber atau pengirim, dalam komunikasi antarpersonal, merupakan tempat asal informasi, atau orang yang menjadi sumber atau pencipta pesan.

b. *Encoding*

Merupakan proses untuk mensandi pesan yang hendak disampaikan sehingga pesan dapat diterima dengan baik, benar, dan lengkap.

c. Pesan

Pesan merupakan ide, pikiran, atau perasaan yang ingin disampaikan oleh sumber kepada penerima. Pesan mengambil bentuk dalam simbol

yang dapat dikomunikasikan sebagai ide melalui ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak fisik, dan nada suara.

d. Saluran

Sebuah saluran ibarat kendaraan yang mengangkut pesan dari pengirim kepada penerima. Saluran komunikasi dapat berbentuk ucapan kata-kata verbal dan nonverbal, saluran media massa seperti TV, radio, surat kabar, dan buku. Saluran adalah sarana dimana pesan bergerak dari sumber kepada penerima.

e. *Decoding*

*Decoding* merupakan proses yang dilakukan oleh penerima untuk menyandi pesan sesuai dengan apa yang ia terima.

f. Penerima

Penerima dalam sebuah proses komunikasi, berada diujung dari proses komunikasi, dia adalah orang yang sedapat mungkin, yang memiliki orientasi yang sama dengan pengirim. Jika penerima tidak memiliki kemampuan untuk mendengarkan, membaca maka dia juga tidak bisa menjadi penerima yang baik terhadap pesan sebagaimana yang dikendaki oleh pengirim.

g. Gangguan

Gangguan atau hambatan bisa bersumber dari pengirim (pengetahuan, kemampuan berkomunikasi, perbedaan budaya), pesan (mengggunakan kata dan kalimat yang ambigu, kata dan kalimat yang tidak jelas) saluran (pemilihan saluran yang tidak sesuai atau tidak dikuasai oleh



pengirim dan penerima). Ada dua jenis gangguan yaitu gangguan internal dan gangguan eksternal. Gangguan internal adalah seperti kelelahan, kurang terampil bicara atau mendengarkan, kurangnya minat terhadap pesan, kecurigaan, sikap negatif, dan emosi. Sedangkan gangguan eksternal seperti kebisingan, gangguan lingkungan, sambungan telepon yang buruk, pengirim menggunakan kata-kata yang tidak mudah dimengerti.

h. Umpan Balik

Umpan balik adalah reaksi atau respons yang diberikan oleh penerima terhadap pesan dari pengirim. Reaksi atau respons juga berbentuk verbal atau nonverbal. Umpan balik sangat bermanfaat bagi seorang komunikator untuk menyesuaikan pesannya agar lebih efektif. Tanpa umpan balik, tidak akan ada cara untuk mengetahui apakah makna pesan telah berbagi atau dimengerti oleh penerima.

i. Konteks

Konteks menerangkan situasi dan kondisi melibatkan jumlah peserta komunikasi, misalnya komunikasi antarpersonal, kelompok kecil, organisasi, publik dan konteks komunikasi massa. Konteks komunikasi juga bisa dalam bentuk sosial, psikologi, dan antropologis. Jenis konteks lain seperti situasi fisik seperti udara panas, lembab atau udara yang dingin. Semua situasi tersebut, situasi fisik dan nonfisik dapat memengaruhi komunikasi antarpersonal.



#### 4. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Fajar (2009: 78) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal dapat dipergunakan untuk berbagai tujuan yaitu:

a. Mengenali diri sendiri dan orang lain

Nasehat seorang filsuf terkenal Socrates yaitu: *cogito ergosum* yang memiliki arti kurang lebih “kenalilah dirimu”. Salah satu cara mengenali diri kita sendiri adalah melalui komunikasi antarpribadi.

Komunikasi interpersonal memberi kesempatan bagi kita untuk dapat memperbincangkan mengenai diri kita sendiri. Dengan membicarakan atau mengkomunikasikan mengenai diri kita kepada orang lain, kita akan mendapatkan perspektif baru tentang diri kita sendiri dan memahami lebih mendalam tentang sikap dan perilaku kita.

Melalui komunikasi interpersonal kita juga akan belajar mengenai bagaimana dan sejauh mana kita membuka diri pada orang lain. Dalam arti bahwa kita tidak harus menceritakan latar belakang kita pada setiap orang.

b. Mengetahui dunia luar

Komunikasi antarpribadi memungkinkan kita untuk memahami lingkungan kita secara baik yakni tentang objek, kejadian-kejadian dan orang lain. Banyak informasi yang kita miliki sekarang berasal dari interaksi antarpribadi.

c. Menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna

Manusia diciptakan sebagai makhluk individu sekaligus makhluk sosial. Sehingga dalam kehidupan sehari-hari, orang ingin menciptakan dan memelihara hubungan dekat dengan orang lain. Banyak waktu yang digunakan dalam komunikasi antarpribadi bertujuan untuk menciptakan dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain.

d. Mengubah sikap dan perilaku

Dalam komunikasi antarpribadi sering kita berupaya mengubah sikap dan perilaku orang lain. Singkatnya kita banyak mempergunakan waktu untuk mempersuasi orang lain melalui komunikasi antarpribadi.

e. Bermain dan mencari hiburan

Bermain mencakup semua kegiatan untuk memperoleh kesenangan seringkali tujuan ini dianggap tidak penting, tetapi sebenarnya komunikasi yang demikian perlu dilakukan, karena bisa memberi suasana yang lepas dari kejenuhan, keseriusan, ketegangan dan lain sebagainya.

f. Membantu orang lain

Psikiater, psikolog klinik dan para ahli terapi adalah contoh profesi yang mempunyai fungsi menolong orang lain. Tugas tersebut sebagian besar dilakukan melalui komunikasi antarpribadi.

Menurut Ngalimun (2017: 46) terdapat tiga tujuan komunikasi interpersonal tenaga pendidik, yaitu:

a. Menemukan diri sendiri

Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada siswa untuk berbicara tentang apa yang siswa sukai, atau mengenal diri siswa. Sangat menarik dan mengsyikkan bila berdiskusi mengenai perasaan, pikiran dan tingkah laku siswa sendiri. Dengan membicarakan tenaga pendidikan dengan siswa, tenaga pendidik memberikan sumber balikan yang luar biasa pada perasaan, pikiran dan tingkah laku pada siswa.

b. Menemukan dunia luar

Hanya komunikasi interpersonal tenaga pendidik yang menjadikan siswa dapat memahami lebih banyak tenaga diri siswa dan orang lain yang berkomunikasi dengan siswa. Hal itu menjadikan siswa memahami lebih baik dunia luar, dunia objek, kejadian-kejadian dan orang lain. Banyak informasi yang dapat diketahui datang dari komunikasi interpersonal, meskipun banyak jumlah informasi yang datang kepada siswa dari media masa hal itu sering kali didiskusikan dan akhirnya dipelajari atau dialami melalui interaksi interpersonal. Kenyataan, kepercayaan, sikap dan nilia-nilai siswa barangkali dipengaruhi lebih banyak oleh pertemuan interpersonal dari pada oleh media atau pendidikan formal.

c. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita

pergunakan dalam komunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain. Hubungan yang demikian membantu mengurangi kesepian dan depresi, menjadikan siswa sanggup saling berbagi dengan tenaga pendidik, kesenangan siswa.

## 5. Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Dalam Hariati (2016: 24) perbedaan komunikasi verbal dan nonverbal adalah:

### 1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi dengan cara menyampaikan kata-kata atau pesan secara lisan maupun tulisan. Komunikasi lisan mempunyai keuntungan sebagai berikut:

- a. Memberi kesempatan kepada pengirim pesan untuk mengendalikan situasi, artinya pengirim pesan dapat melihat keadaan penerima pesan pada saat komunikasi berlangsung.
- b. Aspek kecepatan, artinya ketika kita melakukan komunikasi dengan orang lain, pesan dapat disampaikan dengan segera.
- c. Umpan balik yang segera, artinya penerima pesan dapat secara langsung memberikan umpan balik terhadap pesan yang diterimanya.



Sedangkan keuntungan komunikasi tertulis adalah:

- a. Catatan-catatan yang tertulis mencegah terjadinya penyimpangan terhadap interpretasi gagasan-gagasan yang dikomunikasikan
- b. Bersifat permanen, karena pesan-pesan disampaikan secara tertulis.

## 2. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah proses pertukaran pesan tidak menggunakan kata-kata, melainkan dengan simbol, bahasa isyarat, seperti menggunakan gerakan tubuh, kontak mata, ekspresi wajah, sentuhan, dan sebagainya.

## 6. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Karakteristik-karakteristik efektivitas komunikasi antarpribadi dalam (Widjaja, 2000: 127) oleh Yoseph De Vito dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book* dilihat dari 2 perspektif, yaitu:

- a. *Perspektif humanistik*, meliputi sifat-sifat:
  - 1) Keterbukaan
  - 2) Perilaku suportif
  - 3) Perilaku Positif
  - 4) Empati
  - 5) Kesamaan
- b. *Perspektif pragmatis*, meliputi sifat-sifat:
  - 1) Bersikap yakin
  - 2) Kebersamaan

- 3) Manajemen interaksi
- 4) Perilaku ekspresif
- 5) Orientasi pada orang lain

Efektivitas komunikasi antarpribadi dari perspektif humanistik menekankan keterbukaan, empati, perilaku, suportif, dan kesamaan. Pada umumnya sifat-sifat ini akan membantu interaksi menjadi lebih berarti, jujur dan memuaskan. Pendekatan ini berasal dari psikologi humanistik yang dinyatakan oleh Abraham Maslow, Gordon Allport, dan Carl Rogers. (Widjaja, 2000: 128).

- a. Keterbukaan

Sifat keterbukaan menunjukkan paling tidak ada 2 aspek tentang komunikasi antarpribadi. Aspek pertama dan mungkin yang paling jelas, yaitu bahwa kita harus terbuka pada orang-orang yang berinteraksi dengan kita. Hal ini tidak berarti bahwa kita harus menceritakan semua latar belakang kehidupan kita. Namun yang penting ada kemauan membuka diri pada masalah-masalah umum. Dari sini orang lain akan mengetahui pendapat, pikiran, dan gagasan kita. Sehingga komunikasi akan mudah dilakukan.

Aspek kedua dari keterbukaan menunjukkan pada kemauan kita untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain dengan jujur dan terus terang tentang segala sesuatu yang dikatakannya. Demikian pula sebaliknya, kita ingin orang lain memberi tanggapan secara jujur dan terbuka tentang segala sesuatu yang kita katakan.

b. Empati

Empati adalah kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada posisi orang lain. Dalam arti, bahwa seseorang secara emosional maupun intelektual mampu memahami apa yang dirasakan dan dialami orang lain. Dengan empati seseorang berusaha melihat dan merasakan seperti apa yang dilihat dan dirasakan orang lain. Orang yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Rasa empati dapat di komunikasikan baik secara verbal maupun nonverbal.

c. Sikap Mendukung

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.

d. Sikap Positif

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. sikap positif dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap antara lain:

1. Menghargai orang lain
2. Berfikir positif terhadap orang lain
3. Tidak menaruh curiga secara berlebihan
4. Meyakini pentingnya orang lain

5. Memberikan pujian dan penghargaan
  6. Komitmen menjalin kerjasama.
- e. Kesetaraan

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai, lebih kaya, lebih cantik atau lebih tampan dari pada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Ketidaksetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain.

### **7. Bimbingan Sosial Pribadi**

Bimbingan sosial pribadi menurut Nurihsan (2011: 15) merupakan bimbingan untuk membantu para individu dalam menyelesaikan masalah-masalah sosial pribadi. Adapun yang tergolong dalam masalah-masalah sosial pribadi adalah masalah hubungan dengan sesama teman, dosen, serta staf, pemahaman sifat dan kemampuan diri, penyesuaian diri dengan lingkungan pendidikan dan masyarakat tempat mereka tinggal, serta penyelesaian konflik.

Bimbingan sosial pribadi diarahkan untuk memantapkan kepribadian dan mengembangkan kemampuan individu dalam menangani masalah-masalah dirinya. Bimbingan ini merupakan layanan yang mengarah pada pencapaian



pribadi yang seimbang dengan memperhatikan keunikan karakteristik pribadi serta ragam permasalahan yang dialami oleh individu.

## **B. Definisi Operasional**

### **1. Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan verbal dan nonverbal yang dilakukan oleh pekerja sosial kepada penerima manfaat baik 1 (satu) orang maupun lebih yang dapat saling memengaruhi sehingga dapat membentuk pribadi yang memiliki sikap dan perilaku sosial yang baik.

### **2. Pekerja Sosial**

Pekerja sosial merupakan sebutan untuk tenaga pelaksana bimbingan sosial yang ada di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) “Rumbai” Pekanbaru.

### **3. Penerima Manfaat**

Penerima Manfaat merupakan sebutan untuk para siswa atau anak yang menjalani terapi atau bimbingan sosial di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerluka Perlindungan Khusus (BRSAMPK) “Rumbai” Pekanbaru.

### C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Terdapat beberapa referensi penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dan menjadi referensi peneliti untuk memperkuat kajian penelitian yang ada, sehingga aspek yang belum ada pada penelitian terdahulu di tampilkan pada penelitian ini.

Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu yang Relevan

No.	Nama Penulis (Tahun)	Judul	Hasil
1	Pipit Febrianti (2014)	Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak Terlantar di Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) Putra Utama 03 Tebet Jakarta Selatan	Dapat diketahui bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tahapan pelayanan kesejahteraan sosial diantaranya dengan menggunakan <i>Generalist Intervention Model</i> (GIM), adalah sebagai berikut: tahapan pendekatan awal, <i>assessment</i> , tahapan <i>planning</i> , tahapan <i>intervention</i> (yang di dalamnya terdapat pelayanan bimbingan sosial, bimbingan keterampilan, bimbingan fisik, bimbingan mental, bimbingan pendidikan), tahapan evaluasi, tahapan pengakhiran pelayanan atau terminasi dan <i>follow-up</i> (tindak lanjut) meliputi tahapan resosialisasi, tahapan penyaluran, dan tahapan bimbingan lanjut.
2	Muzayanah (2015)	Peran Pembimbing Agama Dalam Merehabilitasi Remaja Putus Sekolah Di Panti Sosial Bina Remaja Bambu Apus	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pembimbing agama yang ada di Panti Sosial Bina Remaja Bambu Apus sudah cukup baik terhadap keadaan remaja putus sekolah. Itu semua tidak lepas dari peran pembimbing agama yang menjalankan perannya dengan baik, yang memiliki keahlian dibidangnya dan sabar dalam membimbing para remaja putus sekolah.
3	Eva Patriana (2014)	Komunikasi Interpersonal Yang Berlangsung Antara Pembimbing Kemasyarakatan Dan Keluarga Anak Pelaku Pidana Di BAPAS Surakarta	Hasil penelitian menunjukkan komunikasi interpersonal antara Pembimbing Kemasyarakatan dan keluarga anak pelaku pidana berjalan dengan efektif karena memenuhi unsur-unsur seperti kepercayaan, keterbukaan, sikap saling mendukung dan empati.

Perbandingan antara penelitian terdahulu dan peneliti terdapat perbedaan dan persamaan yaitu sebagai berikut:

1. Perbandingan peneliti dengan penelitian Pipit Febrianti, 2014. Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak Terlantar di Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) Putra Utama 03 Tebet Jakarta Selatan.  
Persamaanya, yaitu sama-sama meneliti tentang anak terlantar dan di Panti Sosial. Perbedaannya adalah Pipit Febrianti meneliti tentang pelayanan kesejahteraan sedangkan peneliti melakukan meneliti tentang komunikasi interpersonal dan lokasi penelitian di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) “Rumbai” Pekanbaru.
2. Perbandingan peneliti dengan penelitian Muzayanah, 2015. Peran Pembimbing Agama Dalam Merehabilitasi Remaja Putus Sekolah Di Panti Sosial Bina Remaja Bambu Apus.  
Persamaanya yaitu sama-sama melakukan penelitian di Panti Sosial Bina Remaja, untuk mengetahui perubahan yang terjadi. Sedangkan perbedaannya adalah peneliti ingin meneliti tentang komunikasi interpersonal pembina dengan penerima manfaat dalam mengubah sikap dan perilaku, sedang Muzayanah meneliti tentang Peran Pembimbing Agama dalam Merehabilitasi Remaja Putus Sekolah.
3. Perbandingan Peneliti dengan Penelitian Eva Patriana, 2014. Komunikasi Interpersonal Yang Berlangsung Antara Pembimbing Kemasyarakatan Dan Keluarga Anak Pelaku Pidana di BAPAS Surakarta.

Persamaannya adalah sama-sama ingin meneliti dibagian komunikasi interpersonal. Perbedaannya penelitian Eva Patriana melihat bagaimana komunikasi interpersonal yang berlangsung antara Pembimbing Kemasyarakatan dan keluarga anak pelaku pidana di BAPAS Surakarta Sedangkan peneliti meneliti bagaimana komunikasi interpersonal pekerja sosial dengan penerima manfaat dalam mengembangkan kreativitas di Panti Sosial Bina Remaja “Rumbai” Pekanbaru.

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Dalam sebuah penelitian, metode merupakan salah satu komponen penting yang tidak bisa diabaikan. Lebih tepatnya, metode penelitian yang akan membawa arah penelitian tersebut.

Metode penelitian adalah cara atau strategi menyeluruh untuk menemukan atau memperoleh data yang diperlukan. (Irawan, 2008: 9). Jadi penelitian adalah suatu cara atau teknik yang dapat dilakukan oleh seseorang atau tim untuk mencari dan mendapatkan data yang dapat berguna bagi orang lain.

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif menggunakan data deskriptif berupa kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti, dan benda-benda yang diamati sampai detailnya agar dapat ditangkap makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya. (Arikunto, 2010: 22).

Nawawi (2006: 209) mengungkapkan metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan atau proses menjaring informasi, dari kondisi sewajarnya dalam kehidupan suatu obyek, dihubungkan dengan pemecahan suatu masalah, baik dari sudut pandang teoritis maupun praktis.

## B. Subjek dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu, benda, atau organisme yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. (Idrus, 2009: 91).

Teknik pengambilan subjek informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Mardalis (2017: 58) penggunaan teknik sampel ini mempunyai suatu tujuan atau dilakukan dengan sengaja, cara penggunaan sampel ini diantara populasi sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya. Penggunaan teknik ini senantiasa berdasarkan kepada pengetahuan ciri-ciri tertentu yang telah didapat dari populasi sebelumnya.

Subjek penelitian ini sebanyak 6 orang yaitu:

- a. Pekerja sosial bimbingan sosial (psikososial),
- b. Pekerja sosial bimbingan sosial (etika sosial),
- c. Pekerja sosial bimbingan sosial (fisik),
- d. Pekerja sosial bimbingan sosial (mental),
- e. Penerima manfaat yang terdapat mencuri di asrama,
- f. Penerima manfaat yang berkelahi dengan teman asrama.

## 2. Objek Penelitian

Menurut Idrus (2009: 91) Objek penelitian merujuk pada masalah atau tema yang sedang diteliti. Objek penelitian ini adalah Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial Dengan Penerima Manfaat Dalam Mengubah Sikap dan Perilaku Sosial.

### C. Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian ini Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) “Rumbai” yang beralamat di jalan Sekolah/Khayangan No. 160, Meranti Pandak, Rumbai Pesisir, Kota Pekanbaru, Riau 28261.

#### 2. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian yang akan dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1  
Rencana Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	2018												2019												Ket		
		Bulan dan Minggu ke																										
		Sept				Okt				Nov				Mei				Agust-Sep				Okt-Nov						
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
1	Persiapan dan penyusunan UP			x	x	x																						
2	Seminar UP							x																				
3	Revisi									x		x		x														
4	Peneliti Lapangan														x	x	x											
5	Pengolahan Dan Analisis Data															x	x											
6	Konsultasi Bimbingan Skripsi																		x	x								
7	Ujian Skripsi																										x	
8	Revisi dan Pengesahan Skripsi																										x	x
9	Penggandaan Serta Penyerahan skripsi																											x

#### D. Sumber Data

##### 1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data dari subjek peneliti. Menurut Kriyantono (2006: 41) Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama atau tangan pertama di lapangan.



## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak kedua atau sumber sekunder (Kriyantono, 2006: 42). Data sekunder merupakan data yang didapat secara tidak langsung dari sumbernya, dimana sumber ini dapat memberikan tambahan data bagi peneliti seperti melalui buku, jurnal, skripsi dan situs internet.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Wawancara

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data melalui wawancara merupakan metode pengumpulan data yang utama. Menurut Moleong dalam Herdiansyah (2014: 118) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (Pengumpul data) kepada responden, dan jawaban-jawaban tersponden tersebut dicatat atau direkam dengan alat perekam (*tape recorder*). Teknik wawancara dapat digunakan pada responden yang buta huruf atau tidak terbiasa membaca atau menulis, termasuk anak-anak. Wawancara juga dapat dilakukan dengan telepon. (Irawan, 2008: 67).

Wawancara ini dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi yang tidak mungkin diperoleh lewat observasi. Bentuk wawancara yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara tidak terstruktur karena dengan bentuk ini peneliti dapat memberika pertanyaan yang lebih terbuka dan mendapatkan jawaban yang lebih luas dari pihak terwawancara. Pihak yang menjadi narasumber antara lain yaitu pekerja sosial yang melakukan kegiatan bimbingan di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) “Rumbai” Pekanbaru dan penerima manfaat yang melanggar peraturan diasrama. Data yang telah diperoleh melalui hasil wawancara tersebut diolah dan dijadikan sebagai data primer, yaitu data yang diperoleh dari informan melalui wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti di lokasi penelitian.

## **2. Observasi**

Observasi haruslah mempunyai tujuan tertentu. Tujuan dari observasi adalah untuk dapat mengamati lingkungan, mengamati aktivitas-aktivitas yang berlangsung, individu-individu yang terlihat dalam lingkungan tersebut beserta aktivitas dan perilaku yang dimunculkan, serta mengamati makna kejadian berdasrakan perspektif individu yang terlibat tersebut. (Herdiansyah, 2014: 132)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan peninjauan secara langsung. Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian ini, peneliti mengamati segala sesuatu yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal pekerja sosial dengan penerima manfaat di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK)

“Rumbai” Pekanbaru. Mulai dari komunikasi di dalam kelas, kegiatan membuat kreativitas, komunikator, pesan yang disampaikan, sampai dengan respon penerima manfaat terhadap kegiatan ini.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjektif melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan. (Herdiansyah, 2014: 143)

### F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Untuk menguji kebenaran data yang diperoleh, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Penelitian melalui triangulasi menurut Moleong dalam Ruslan (2013: 219) adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembandingan. Artinya, teknik triangulasi adalah sebagai upaya untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks pengumpulan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan, dengan kata lain bahwa pihak peneliti dapat melakukan *check and recheck* temuan-temuannya dengan cara membandingkan.

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi dengan *sumber* yang berarti membandingkan dan pengecekan balik derajat kepercayaan suatu informasi dan diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda melalui:

- a. Perbandingan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
- b. Perbandingan apa yang dikatakan seseorang didepan umum dengan apa yang diucapkan secara pribadi.
- c. Perbandingan dengan apa yang dikatakan tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Perbandingan keadaan dan perspektif seseorang berpendapat sebagai rakyat biasa, dengan yang berpendidikan dan pejabat pemerintah.

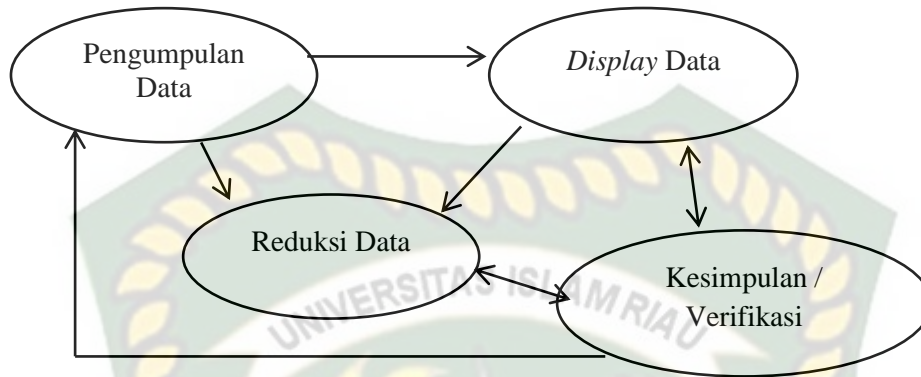
#### **G. Teknik Analisis Data**

Menurut Millles dan Humberman dalam Tohirin (2013: 141) Analisis Data merupakan langkah-langkah untuk memproses temuan penelitian yang telah ditranskripkan melalui proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis data kualitatif dilakukan setiap kali data dikumpulkan atau dilakukan serentak dengan pengumpulan data yang pertama.

Lebih jauh Milles dan Humberman dalam (Gunawan, 2014: 407) mengemukakan tentang kegiatan tersebut sebagai berikut.



Gambar 3.1  
Model Analisis Data Interaktif



(Sumber: Gunawan, 2014: 407)

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data menunjukkan kepada proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, pemisahan, dan pentransformasian data “mentah” yang terlihat dalam catatan tertulis lapangan. Oleh karena itu reduksi data berlangsung selama kegiatan penelitian dilaksanakan. Dengan melihat gambar 3.1 ini berarti reduksi data telah dilakukan sebelum pengumpulan data di lapangan, yaitu pada waktu penyusunan proposal, pada saat menentukan kerangka konseptual, tempat, perumusan pertanyaan penelitian, dan pemilihan pendekatan dalam pengumpulan data. Juga dilakukan pada waktu pengumpulan data, seperti membuat kesimpulan, pengkodean, membuat tema, membuat *cluster*, membuat pemisahan dan menulis memo. Reduksi data dilanjutkan sesudah kerja lapangan, sampai laporan akhir penelitian lengkap dan selesai disusun.

Reduksi data adalah kegiatan yang tidak terpisahkan dari analisis data. Peneliti memilih mana akan diberi kode, mana yang ditarik keluar,

dan pola rangkuman sejumlah potongan atau apa pengembangan ceritanya merupakan pilihan analisis.

## 2. Penyajian Data / Data *Display*

*Display* dalam konteks ini adalah kumpulan informasi yang telah tersusun yang membolehkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk *display* data dalam penelitian kualitatif yang paling sering yaitu teks naratif dan kejadian atau peristiwa itu terjadi di masa lampau.

Data-data yang sudah direduksi, kemudian dipilih-pilih menurut kelompoknya, disortir yang dianggap tidak penting dan disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi termasuk kesimpulan-kesimpulan sementara yang diperoleh pada waktu data reduksi.

## 3. Kesimpulan/Verifikasi

Kegiatan utama ketiga dalam analisis data yaitu penarikan kesimpulan/verifikasi. Sejak awal pengumpulan data, peneliti telah mencatat dan memberi makna sesuatu yang dilihat atau diwawancarainya. Peneliti harus jujur dan menghindari bias subjektivitas dirinya.

Sejak awal, peneliti harus mengambil inisiatif, bukan membiarkan data menjadi rongsokan tidak bermakna. Reduksi data, Penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi harus dimulai sejak awal. Apabila proses sudah benar dan yang dianalisis telah memenuhi standar kelayakan dan konformitas, maka kesimpulan awal yang diambil akan dapat dipercayai.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

#### 1. Sejarah Balai Rehabilitasi Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) “Rumbai” Pekanbaru

Balai Rehabilitasi Anak Memerlukan Perlindungan Khusus telah mengalami 4 (empat) kali perubahan nama. Pada awal pendirian bulan Oktober tahun 1979 berdiri dengan nama Panti Karya Taruna (PKT). Pada tahun 1986 Panti Karya Taruna (PKT) berubah nama menjadi Panti Penyantunan Anak (PPA). Pada tahun 1995 Panti Penyantunan Anak (PPA) berubah nama menjadi Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) “Rumbai” Pekanbaru. Kemudian di awal tahun 2019 Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) berubah nama menjadi Balai Rehabilitasi Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) “Rumbai” Pekanbaru.

Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) ”Rumbai” Pekanbaru juga telah mengalami beberapa pergantian Pimpinan / Kepala Panti, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4.1  
Daftar Pemimpin BRSAMPK

NO.	TAHUN	NAMA PIMPINAN	KET
1.	1979	Jusnir	PLT
2.	1979	Sahril	PLT
3.	1980 – 1984	Ismail Daulay	
4.	1984 – 1990	Drs. Sabar Tambun	
5.	1991	Kuradin Simanjuntak	PLT

6.	1991 – 1994	Rustam A.Y, S.H.	
7.	1994 – 1998	Anhar Sudin, BSW	
8.	1999 – 2000	Drs. Uji Hartono	
9.	2000 – 2001	Drs. Ahmad Fawzi	
10.	2002 - 2005	Drs. Santoso Purnomo Siwi	
11.	2005 - 2010	Drs. Erniyanto	
12.	2010 - 2012	Drs. Syamsir Rony	
13.	2012 - 2016	Sarino, S.Pd., M. Si	
14.	2016- sekarang	Drs. Cup Santo, M. Si	

Sumber: BRSAMPK

## 2. Profil BRSAMPK “Rumbai” Pekanbaru

1. Nama Lembaga : Balai Rehabilitasi Sosial Anak  
Memerlukan Perlindungan Khusus  
(BRSAMPK) Rumbai Pekanbaru.
2. Alamat Lembaga : Jl. Khayangan No. 160 Rumbai  
Telp. (0761) 52217 Fax. (0761) 554300  
Pekanbaru 28261.
3. Tahun Berdiri : Oktober 1979.
4. Jangkauan Pelayanan : Regional Sumatera meliputi Provinsi Riau,  
Provinsi Kepulauan Riau, Provinsi Jambi,  
Provinsi Sumatera Barat dan Provinsi  
Sumatera Utara.



## 5. Dasar Pelaksanaan

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421)
- b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 33, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4700)
- c. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967)
- d. Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 mengenai Sistem Peradilan Pidana Anak
- e. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan Perlindungan Anak
- f. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2015 Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 3)

- h. Dalam Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2015 Kementerian Sosial (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 86)
  - i. Peraturan Menteri Sosial Nomor 20 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1845).
6. Program Pelayanan
1. Jenis pelayanan:
    - a. Bimbingan Keterampilan
    - b. Bimbingan Mental Keagamaan
    - c. Bimbingan Fisik
    - d. Ekstrakurikuler
  2. Sasaran Pelayanan:

Anak Remaja putus sekolah, terlantar pria dan wanita dari keluarga tidak mampu/terlantar baik tingkat Sekolah Dasar (SD) sampai dengan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (Tidak Tamat) yang berada di wilayah Provinsi Riau, Provinsi Kepulauan Riau, Provinsi Jambi, Sumatera Barat, dan Sumatera Utara (Regional Sumatera).
  3. Tujuan Pelayanan:
    - a. Terhindarnya anak remaja dari berbagai masalah sosial sebagai akibat putus sekolah, terlantar
    - b. Terwujudnya kemandirian anak remaja putus sekolah, terlantar, atas dasar kekuatan dan kemampuannya sendiri dalam memilih

menetapkan dan memutuskan cara terhadap berbagai upaya pemecahan masalah yang dihadapinya.

- c. Terwujudnya kemampuan dan kekuatan anak remaja dalam mengembangkan berbagai potensi yang dimiliki yang memungkinkan dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara memadai.

### **3. Visi dan Misi BRSAMPK “Rumbai” Pekanbaru**

#### **1. Visi BRSAMPK “Rumbai”**

“Menjadi Pusat Rehabilitasi Sosial Remaja Terbaik di Regional Sumatera Tahun 2025”.

#### **2. Misi BRSAMPK “Rumbai”**

- a. Meningkatkan keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan YME;
- b. Menyelenggarakan pelayanan kesejahteraan sosial yang profesional dan proporsional;
- c. Meningkatkan dan mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) di lingkungan PSBR “Rumbai” Pekanbaru;
- d. Memberdayakan individu, kelompok, keluarga, lembaga sosial, dan jaringan kerja terkait, dalam meningkatkan peran dan tanggung jawab sosialnya;
- e. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pelayanan kesejahteraan sosial;

- f. Melakukan penjangkauan dan rehabilitasi sosial di pulau terluar di wilayah Sumatera.

#### **4. Tujuan BRSAMPK “Rumbai”**

- a. Melakukan pembinaan terhadap remaja putus sekolah agar terhindar dari berbagai masalah sosial sebagai akibat dari putus sekolah dan terlantar.
- b. Mewujudkan kemandirian remaja putus sekolah atas dasar kekuatan dan kemampuannya sendiri dalam memilih, menetapkan, dan memutuskan cara terhadap berbagai upaya pemecahan masalah yang dihadapinya.
- c. Mewujudkan kemampuan dan kekuatan remaja dalam mengembangkan berbagai potensi yang dimiliki, yang memungkinkan mereka dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara memadai.
- d. Memberikan pendampingan terhadap remaja putus sekolah yang mengalami permasalahan dalam menjalankan fungsi sosialnya dalam masyarakat.

#### **5. Sarana dan Prasarana**

1. Gedung kantor
2. Gedung Aula
3. Gedung Asrama
4. Gedung Keterampilan
5. Gedung olahraga



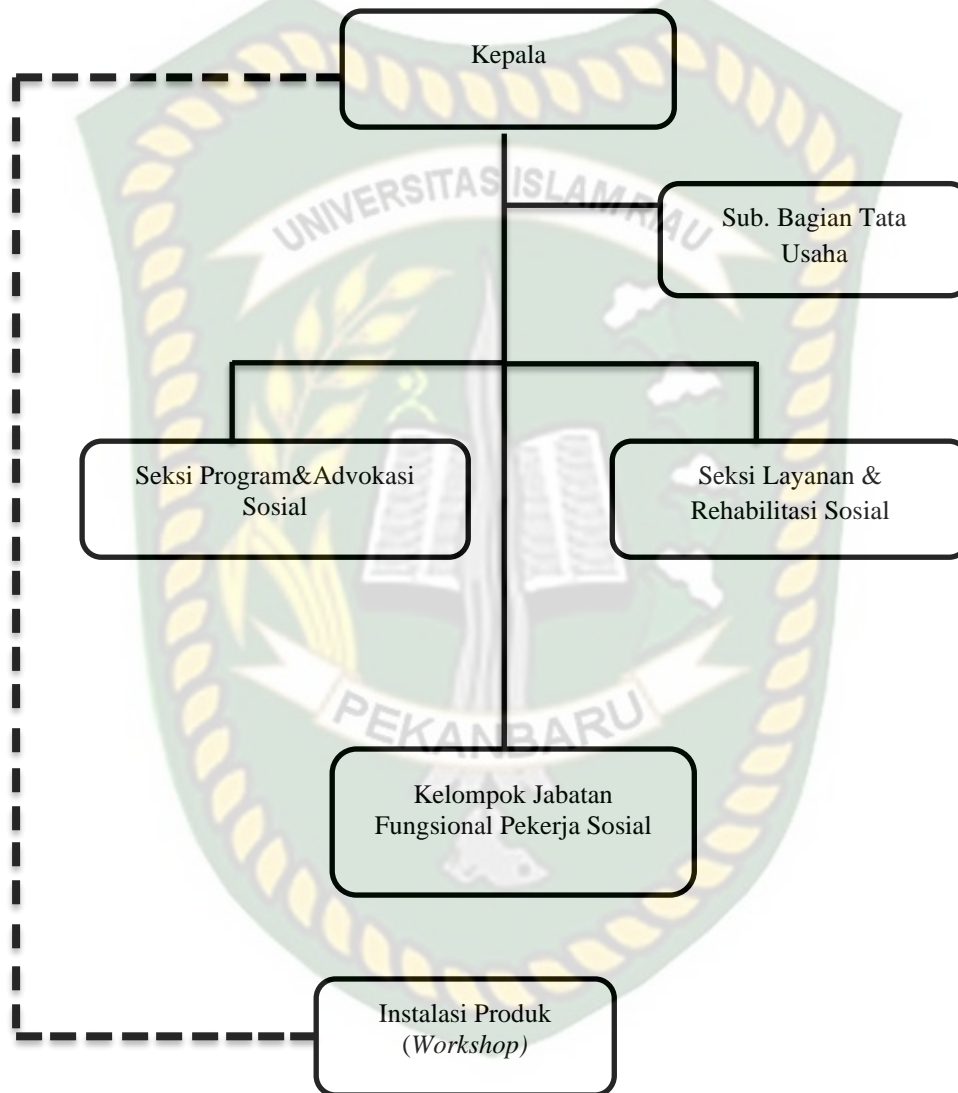
6. Ruang kelas bimbingan
7. Perpustakaan
8. Klinik



Dokumen ini adalah Arsip Miitik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## 6. Struktur Organisasi BRSAMPK “Rumbai” Pekanbaru

Gambar 4.1  
Struktur Organisasi BRSAMPK “Rumbai”



## 7. Tugas dan Fungsi

### 1. Sub. Bagian Tata Usaha

Sub. Bagian Tata Usaha yang mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana anggaran, urusan surat menyurat, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga serta kehumasan.

### 2. Sub. Program dan Advokasi Sosial

Seksi Program dan Advokasi sosial mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana program pelayanan rehabilitasi sosial, pemberian informasi, advokasi sosial dan kerjasama, penyiapan bahan standarisasi pelayanan, resosialisasi, pemantauan serta evaluasi pelaporan.

### 3. Seksi Layanan dan Rehabilitasi Sosial

Seksi Layanan dan Rehabilitasi Sosial mempunyai tugas melakukan observasi, identifikasi, registrasi, pemeliharaan jasmani dan penetapan diagnosa, perawatan, bimbingan pengetahuan dasar pendidikan, mental, sosial, fisik, keterampilan, penyaluran dan bimbingan lanjut.

### 4. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas membantu kepala panti sesuai dengan keahliannya, berkoordinasi dan berkonsultasi dengan pejabat struktural sesuai dengan kewenangannya.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Profil Informan

- 1) Nama : Yustisia Dwi Putra, MP. SSP  
 Umur : 34 tahun  
 Jabatan : Pekerja sosial ahli pertama  
 Pendidikan : S-2
- 2) Nama : Lisdawati, S. Sos  
 Umur : 48 tahun  
 Jabatan : Pekerja sosial ahli muda  
 Pendidikan : S-1
- 3) Nama : Reznovdya Tiffani Hafidha, S.Tr. Sos  
 Umur : 28 tahun  
 Jabatan : Pekerja sosial ahli pertama  
 Pendidikan : D-IV
- 4) Nama : Pondong Pengayoman, S.Tr. Sos  
 Umur : 29 tahun  
 Jabatan : Pekerja sosial ahli pertama  
 Pendidikan : D-IV
- 5) Nama : A  
 Umur : 18 tahun
- 6) Nama : R  
 Umur : 16 tahun

### 2. Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial Dengan Penerima Manfaat

Kegiatan yang dilakukan pekerja sosial dengan penerima manfaat di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) “Rumbai” Pekanbaru berupa kegiatan bimbingan sosial seperti fisik, mental, psikososial, etika sosial. Kegiatan bimbingan ini dilakukan agar kedepannya dapat



penerima manfaat dapat memiliki sikap dan perilaku sosial yang dapat diterima dalam lingkungan masyarakat.

Proses komunikasi interpersonal yang terjalin antara pekerja sosial dengan penerima manfaat tidak hanya secara verbal tetapi juga secara nonverbal. Pada saat komunikasi interpersonal terjalin antara pekerja sosial dengan penerima manfaat, pesan yang disampaikan tidak selalu berbentuk komunikasi verbal, pekerja sosial juga memerlukan pesan nonverbal agar pesan yang disampaikan lebih dapat diterima oleh penerima manfaat, begitu pula yang dilakukan penerima manfaat, menggunakan pesan verbal dan nonverbal dalam menyampaikan pesannya kepada pekerja sosial. Berikut hasil wawancara bersama pekerja sosial dengan penerima manfaat di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) "Rumbai" Pekanbaru.

- a) Wawancara Dengan Pekerja Sosial
  - a. Apa Bentuk Bimbingan Sosial yang Dijalankan?

Berdasarkan wawancara di lapangan ada empat bentuk bimbingan sosial yang dijalankan di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) "Rumbai" Pekanbaru. Untuk mengetahui bentuk bimbingan sosial yang dijalankan maka peneliti mewawancarai informan berdasarkan bimbingan sosial dijalanannya.

Bentuk bimbingan sosial yang dijalankan bapak Yustisia terhadap penerima manfaat adalah bimbingan Etika Sosial. Bimbingan etika sosial merupakan bimbingan yang dilakukan untuk memulihkan hubungan seseorang dengan kerabat, keluarga atau lingkungan sosial.

”Bentuk bimsos yang dijalankan bimbingan etika sosial yang mana bentuk bimbingan ini fungsinya untuk memulihkan hubungan penerima manfaat baik hubungannya dengan teman, keluarga atau dengan lingkungan sosialnya”

(Wawancara bersama Yustisia 2 Mei 2019 pukul 10:37)

Ibu Lisdawati menjalankan bimbingan psikosial, yang mana bimbingan ini merupakan bimbingan untuk memulihkan sikap dan perilaku sosial penerima manfaat.

”Kalau disini ibu menjalankan bimbingan psikosial. Bimbingan ini dijalankan untuk membantu penerima manfaat untuk mengetahui mana perilaku yang benar dan tidak. Memberitahu mereka bahwa tindakan melanggar hukum mereka itu tidak benar”

(Wawancara bersama Lisdawati 3 Mei 2019 pukul 09:54)

Bentuk bimbingan sosial mental dan spiritual juga dijalankan oleh Ibu Reznovdya. Bentuk bimbingan ini adalah bimbingan sosial dengan pendekatan keagamaan.

”Bimbingan sosial yang saya jalankan adalah bimbingan mental dan spiritual, kita menjalankan bimbingan ini dengan pendekatan keagamaan, mengajarkan penerima manfaat melaksanakan kegiatan keagamaannya, untuk yang nonmuslim ada pendamping yang akan menemaninya melaksanakan ibadah setiap minggunya”

(Wawancara bersama Reznovdya 3 Mei 2019 10:28)

Bentuk bimbingan sosial yang dijalankan oleh bapak Pondong yaitu bimbingan fisik. Bentuk bimbingan ini untuk memberikan pengetahuan mengenai kesehatan, pengasramaan, dan kegiatan olahraga.

”ya, kalau saya disini memberikan bimbingan fisik. Dalam kegiatan bimbingan ini penerima manfaat kita ajarkan bagaimana menjaga kesehatan, memperhatikan pengasramaannya, mengajarkan bagaimana menjaga kebersihan asrama, kebersihan diri, terus ada juga kegiatan olah raga”

(Wawancara bersama Pondong 3 Mei 2019 11:03)

- b. Bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan pekerja sosial kepada penerima manfaat?

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi yang dianggap paling efektif dan prosesnya dapat dilakukan dengan cara sangat sederhana. Selain efektif, komunikasi antarpribadi merupakan proses pertukaran informasi yang dianggap penting dan menjadi keharusan bagi setiap insan.

Komunikasi interpersonal dijalankan pekerja sosial berdasarkan hasil wawancara yaitu:

“Komunikasi interpersonalnya itu lebih kepada apabila ada anak yang perilakunya tidak sesuai tidak baik, atau melanggar peraturan nah bagaimana komunikasi yang kita lakukan, kita nasehati dulu anak ini, apabila disudah berkali-kali melanggar peraturan atau anak ini tidak bisa kita kasih nasehat, kita beri mereka sanksi. Kalau sanksi ringan nggak bisa, kita kasih sanksi berat”

(Wawancara bersama Lisdwati 3 Mei 2019 pukul 09:54)

Komunikasi interpersonal pekerja sosial dengan penerima manfaat dalam mengubah sikap dan perilaku yang disampaikan dalam wawancara bersama Ibu Reznovdya yaitu:

“Kalau komunikasi interpersonalnya itu dengan memberi nasehat, mengingatkan. Misalnya gini, mencuri itu baik atau tidak, melanggar peraturan baik atau tidak. Kita nasehati mereka, kita ingatkan bahwa jangan mengulangi hal-hal yang melanggar peraturan”

(Wawancara bersama Reznovdya 3 Mei pukul 10:28)

Hal serupa juga disampaikan oleh bapak Yustisia yaitu:

”Komunikasi interpersonal yang dilakukan itu biasanya lebih sering terjadi kepada penerima yang melanggar peraturan atau yang bermasalah, komunikasinya itu berlangsung untuk dua orang saja, dimana kita memberikan nasehat dulu kepada penerima manfaat, apabila anak itu tidak bisa dinasehati, barulah kita beri sanksi. Komunikasi interpersonalnya itu lebih kepada memberikan mereka nasehat, bahwa jangan lagi melanggar peraturan, jangan lagi mencuri”

(Wawancara bersama Yustisia 2 Mei 2019 pukul 10:37)

Komunikasi interpersonal yang dilakukan pekerja sosial juga disampaikan oleh bapak Pondong yaitu:

”Untuk komunikasi interpersonalnya itu dimana kita bisa lebih mendekati diri kepada penerima manfaat, apabila penerima manfaat itu nyaman lah ya bahasanya, nah mereka akan mudah untuk kita arahkan, jangan kita selalu memarahi mereka, kita nasehati dulu anak ini, ingatkan agar jangan lagi melakukan kesalahan, jangan lagi berkelahi, jangan melakukan hal yang melanggar peraturan, apabila melanggar kamu tau kan apa sanksinya, seperti itu aja”

(Wawancara bersama Pondong 3 Mei 2019 pukul 11:03)

Komunikasi interpersonal pekerja sosial dengan penerima manfaat terjadi kepada penerima manfaat yang melanggar peraturan dan mengalami masalah. Komunikasi interpersonal yang dilakukan dengan memberi nasehat dan mengingatkan penerima manfaat agar tidak mengulangi kesalahan lagi.

- c. Bagaimana Komunikasi Verbal dan Nonverbal Pekerja Sosial dengan Penerima Manfaat?

Komunikasi interpersonal yang dilakukan secara verbal dan nonverbal antara pekerja sosial dan penerima manfaat seperti yang disampaikan dalam wawancara yaitu:

”komunikasi verbalnya memberikan nasehat secara langsung, ya berkomunikasi langsung lah, nonverbalnya itu dengan ekspresi wajah, kontak mata, menunjuk, atau memberi sanksi”

(Wawancara bersama Yustisia 2 Mei 2019 pukul 10:37)

Hal serupa juga disampaikan Ibu Lisdawati bahwa:

”Komunikasi verbalnya bagaimana, itu dengan memberikan arahan, memberikan masukan, memberikan nasehat, memberitahukan bahwa mana yang boleh dilakukan, mana yang tidak. Nonverbalnya dengan memberikan tepuk tangan apabila penerima manfaat memberikan perubahan yang baik, memberikan senyuman, atau melototkan mata



kepada menerima manfaat yang tidak mau mendengarkan, itu yang kita lakukan”

(Wawancara bersama Lisdawati 3 Mei 2019 pukul 09:54)

Komunikasi interpersonal secara verbal dan nonverbal disampaikan ibu Reznovdya bahwa:

”Secara nonverbalnya seperti yang udah disampaikan tadi, kalau untuk nonverbalnya itu, ya dengan gerakan-gerakan tubuh ya, misalnya memberikan gerakan tangan, memberi jari jempol untuk bilang kalau itu bagus, memberikan tepuk tangan, atau memberikan senyum. Itu aja sih”

(Wawancara bersama Reznovdya 3 Mei 2019 pukul 10:28)

Komunikasi Interpersonal secara verbal dan nonverbal dengan memberikan gerakan tubuh kepada penerima manfaat yang melakukan hal baik atau yang melanggar peraturan. Bapak Pondong menyampaikan bahwa:

”Komunikasi verbalnya itu ya dengan nasehat-nasehat tadi itu ya, mengingatkan agar tidak mengulangi lagi kesalahan atau melanggar peraturan lagi, kalau untuk verbalnya itu dengan, memberikan tepuk tangan, memberikan hadiah, merangkul, seperti itu”

(Wawancara bersama Pondong 3 Mei 2019 pukul 11:03)

Komunikasi verbal yang dilakukan pekerja sosial dengan penerima manfaat berupa memberikan nasehat secara langsung. Sedangkan komunikasi nonverbal berupa tatapan mata, ekspresi wajah, tepuk tangan, senyuman, jari jempol dan merangkul.

- d. Bagaimana Keterbukaan Antara Penerima Manfaat Kepada Pekerja Sosial?

Keterbukaan meliputi dua aspek tentang komunikasi interpersonal. Aspek pertama yaitu kita harus terbuka pada orang-orang yang berinteraksi dengan kita. Aspek kedua dari keterbukaan yaitu menunjukkan pada

kemauan kita untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain dengan jujur dan terus tentang segala sesuatu yang dikatakannya.

Dalam hal ini keterbukaan terjadi antara pekerja sosial dengan penerima manfaat. Dari hasil wawancara, pekerja sosial menjelaskan bahwa:

”Setiap pekerja sosial itu memiliki peranan masing-masing, jadi setiap anak yang baru masuk itu kita lakukan pendekatan-pendekatan, tahap demi tahap kita lihat mana penerima manfaat yang mengalami perubahan mana yang tidak. Pada saat penerima manfaat baru masuk ke sini kita melakukan komunikasi dulu kemudian ada namanya asesmen untuk mengetahui apa aktivitas yang dilakukan sebelumnya, apakah sekolah, kenapa kamu berhenti sekolah, sudah berapa lama kamu berhenti sekolah, itu kita tanyakan dan anak terbuka kepada kita untuk menceritakan masalahnya. Dari assesment itu kita akan tahu kebutuhan-kebutuhannya apa.

(Wawancara bersama Lisdawati 3 Mei 2019 pukul 09:54)

Setiap penerima manfaat yang masuk Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) akan menceritakan setiap masalah yang dialaminya, sehingga keterbukaan terjadi antara penerima manfaat dengan pekerja sosial. Pekerja sosial yang mengetahui masalah penerima manfaat akan dapat mengerti bagaimana mereka dapat memberikan bimbingan kepada penerima manfaat.

Bapak Yustisia juga menambahkan bahwa:

”Pada saat anak baru masuk ke sini, dia harus melakukan keterbukaan akan masalah-masalahnya melalui asesmen. Apabila anak tidak terbuka maka akan sulit untuk kita nanti membantu mereka apabila nanti mereka menghadapi masalah selama melakukan bimbingan sosial di sini. Saat anak masuk ke sini kita tidak ada melakukan pemisahan-pemisahan atau perbedaan usia, pendidikan atau perbedaan kasus jadi semua kita kasih bimbingan yang sama”

(Wawancara bersama Yustisia 2 Mei 2019 pukul 10:37)

Saat penerima manfaat baru masuk ke BRSAMPK, penerima manfaat akan mengikuti prosedur asesemen, pada saat proses ini anak akan terbuka kepada pekerja sosial sehingga pekerja sosial dapat mengetahui apa saja masalah dialami oleh penerima manfaat.

Keterbukaan penerima manfaat juga ditambahkan oleh ibu Reznovya, yaitu:

”PM itu terbuka ya kepada kita, mereka memberitahukan apa-apa saja masalah mereka alami, misalnya pada saat di dalam kelas mereka memberitahukan kalau diasrama, ada teman satu kamar asramanya yang malas untuk bersih-bersih, tidak mau menjalankan piket atau dia malas cuci baju, nah itu semua disampaikan kepada kita. Kita tanyakan itu benar tidak, jika benar kita beri nasehat bahwa dia tidak boleh seperti itu”

(Wawancara bersama Reznovdya 3 Mei 2019 pukul 10:28)

Keterbukaan yang dilakukan penerima manfaat terjadi saat didalam ruangan atau saat menjalani bimbingan. Penerima manfaat terbuka kepada pekerja sosial mengenai apa saja masalah yang dialami pada saat berada didalam ruangan asrama. Keterbukaan juga terjadi saat bimbingan fisik, bapak Pondong menjelaskan bahwa:

”Mereka terbuka kepada kita, saat didalam kelas atau saat mengikuti bimbingan, pekerja sosial akan menanyakan apakah mereka ada mengalami masalah, jika ada masalah seperti apa, misalnya, itu pak si A jorok dia malas mandi, itu pak si B dia mengambil sabun mandi saya, nah mereka ceritakan kepada kita apa-apa saja masalah saat di asrama, karnakan di saat di kamar asrama mereka itu ada yang berdua atau bertiga 1 kamarnya, mereka berasal dari tempat yang berbeda tentu akan ada masalah-masalah dan mereka terbuka kepada kita ”

(Wawancara bersama Pondong 3 Mei 2019 pukul 11:03)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa keterbukaan antara pekerja sosial dengan penerima manfaat terjadi mulai pada saat asesemen yang merupakan bagian awal sebelum siswa masuk harus menceritakan

secara terbuka mengenai masalahnya. Kemudian pada saat menjalani bimbingan sosial penerima manfaat juga terbuka menceritakan masalah-masalah yang dialami pada saat berada di asrama.

e. Bagaimana Sikap Empati yang Diberikan Pekerja Sosial Kepada Penerima Manfaat?

Empati adalah kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada posisi orang lain. Dalam arti, seseorang dapat secara emosional maupun intelektual mampu untuk memahami apa yang dirasakan dan dialami orang lain. Rasa empati yang diberikan pekerja sosial kepada penerima manfaat berupa verbal maupun nonverbal. Seperti yang disampaikan dalam wawancara bersama bapak Yustisia:

”Rasa empati yang pekerja sosial berikan itu beragam ya, kadang penerima manfaat ada yang bercerita kepada kita mengenai keluarga mereka misalnya ayah ibu mereka pengguna narkoba, kita sebagai pendengar mereka ikut merasakan bagaimana kesedihan mereka, kemudian kita memberikan mereka nasehat, bahwa dia disini tidak sendirian, atau kita berikan pelukan, atau menyentuh pundak mereka, seperti itu”  
(Wawancara bersama Yustisia 2 Mei 2019 pukul 10:37)

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Lisdawati bahwa:

”Rasa empati terjalin antara pekerja sosial dengan penerima manfaat. Kita disini kan membimbing para penerima manfaat. Apabila ada penerima manfaat mendapat masalah misalnya masalah diasrama, pertama kita dengarkan apa masalahnya, setelah kita tau barulah kita beri nasehat mereka”  
(Wawancara bersama Lisdawati 3 Mei 2019 pukul 09:54)

Rasa empati telah diberikan oleh pekerja sosial kepada penerima manfaat baik melalui verbal maupun nonverbal. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Reznovdya bahwa:



”Kalau rasa empati yang kita kasih itu beragam ya, itu kan perasaan yah, kalau misalnya penerima manfaat yang merasakan sedih, rindu sama keluarga mereka kita sebagai pekerja sosial tentu merasa empati dengan mereka, yang kita lakukan itu misalnya menghibur mereka, mengelus atau kasih semangat”

(Wawancara bersama Reznovdya 3 Mei 2019 pukul 10:28)

Bapak Pondong juga menyampaikan bahwa:

”iya, tentu kami sebagai pekerja sosial ada rasa empati kepada pm, kita disini sebagai pembimbing mereka, setiap mereka ada masalah kita yang menenangkan mereka, saat mereka baru masuk kesini, bertemu teman-teman baru mereka masih belum bisa akrab masih sering kelahi sesama teman satu kamar, jadi kita harus bisa memahami masalah-masalah mereka”

(Wawancara bersama Pondong 3 Mei 2019 pukul 11:03)

Pekerja sosial sebagai pembimbing mereka merasakan empati kepada penerima manfaat. Penerima manfaat yang mengalami masalah baik di asrama atau masalah internal dalam diri sendiri mendapatkan rasa empati dari penerima manfaat baik. Rasa empati ditunjukkan baik dengan verbal maupun nonverbal seperti memberikan pelukan, mengelus dan mengelus pundak.

f. Bagaimana Dukungan dan Sikap Positif yang Diberikan Pekerja Sosial Kepada Penerima Manfaat?

Hubungan Interpersonal dapat terjalin dengan efektif bila adanya sikap mendukung dari kedua belah pihak. Sikap mendukung yang diberikan pekerja sosial kepada penerima manfaat berupa dalam wawancara yaitu:

”Pada saat didalam ruangan bimbingan, kita lihat bagaimana perubahan anak anak ini, apakah mereka sudah ada perubahan perilaku atau tidak. Kita akan memberikan semacam hadiah makanan ringan kepada penerima manfaat yang misalnya berhasil menjawab pertanyaan ini, itu bentuk dukungan yang kita berikan agar mereka lebih semangat lagi saat melakukan bimbingan sosial”

(Wawancara bersama Yustisia 2 Mei 2019 pukul 10:37)

Ibu Lisdawati juga menambahkan bahwa:

”sikap mendukung yang kita berikan itu misal pada saat sedang bimbingan, kita menggunakan media infokus untuk melihatkan cerita-cerita menarik kepada penerima manfaat kemudian mereka akan mempraktekkan 3 atau 4 orang kita panggil kedepan kemudian mereka dengan semangat mempraktekkan cerita tadi”

(Wawancara bersama Lisdawati 3 Mei 2019 pukul 09:54)

Sikap mendukung dapat terlihat saat bimbingan keagamaan seperti yang disampaikan ibu reznovdya bahwa:

”Setiap anak kan punya tingkat perubahan yang beda-beda, nah setiap anak kita lakukan pendekatan-pendekatan, tahap demi tahap kita lakukan. Kalau mereka sudah ada perubahan kita bilang dengan kata-kata bahwa itu bagus atau secara nonverbalnya kita kasih dia tepuk tangan atau kasih dia makanan, coklat atau roti”

(Wawancara bersama Reznovdya 3 Mei 2019 pukul 10:28)

Sikap mendukung yang diberikan baik secara verbal maupun nonverbal telah diberikan pekerja sosial kepada penerima manfaat. Bapak Pondong juga menambahkan bahwa:

”Sikap mendukung yang kita berikan kepada pekerja sosial itu beragam ya, bisa dengan memberikan mereka kebebasan untuk menyampaikan keluhan-keluhan mereka. Sikap kita kepada penerima manfaat yaitu memberikan semangat kepada mereka mengatakan bahwa kalau kalian ingin berhasil, ingin keluar dari sini bisa menjadi anak yang bermanfaat kalian harus berubah, jangan lakukan kesalahan-kesalahan lagi, seperti itu”

(Wawancara bersama Pondong 3 Mei 2019 pukul 11:03)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pekerja sosial melaksanakan atau memberikan sikap mendukung kepada penerima manfaat baik itu secara verbal melalui kata-kata atau secara nonverbal melalui tepuk tangan. Pemberian hadiah apresiasi juga dilakukan kepada

penerima manfaat yang mengalami perubahan sikap dan perilaku. Hadiah yang diberikan dapat makanan ringan atau lainnya.

b) Wawancara Dengan Penerima Manfaat

a. Apakah Ada Keterbukaan Dari Penerima Manfaat Kepada Pekerja Sosial?

Komunikator yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi. Keterbukaan terjadi dari penerima manfaat kepada pekerja sosial seperti yang disampaikan:

”Iya kak, kami menceritakan masalah-masalah kami kepada bapak ibu pekerja sosial, kayak masalah dengan kawan asrama atau masalah kehilangan sesuatu diasrama”

(Wawancara bersama penerima manfaat A 3 Mei 2019 pukul 11:41)

Hal yang sama juga disampaikan bahwa:

”Sama kak, dari awal masuk sini kita sudah cerita tentang masalah-masalah kita sama ibuk peksos nya”

(Wawancara bersama penerima manfaat R 3 Mei 2019 pukul 11: 54)

Dari hasil wawancara bersama penerima manfaat dapat diketahui bahwa penerima manfaat terbuka mengenai masalah-masalah mereka kepada pekerja sosial.

b. Apakah pekerja sosial berempati kepada penerima manfaat?

Rasa empati yang ditunjukkan pekerja sosial kepada penerima manfaat juga disampaikan dalam wawancara:

”Iya kak, kalau kita ada masalah kan kita ceritanya ke peksos, nanti tu kita ditenangin sama mereka, di kasih nasehat yang mana yang benar dan mana yang salah, kaya gitu”

(Wawancara bersama A 3 Mei 2019 pukul 11:41 )

Hal yang sama juga disampaikan bahwa:

”Iya ada kak, kalau ada masalah ibk atau bapak jadi tempat untuk kita cerita masalah-masalah kita di asrama, kalau kita salah sering dikasih nasehat sama mereka”

(Wawancara bersama R 3 Mei 2019 pukul 11:54)

Penerima manfaat mendapatkan rasa empati dari pekerja sosial. Pada saat penerima manfaat menceritakan masalah-masalah mereka atau penerima manfaat sedang bermasalah, pekerja sosial memberikan nasehat kepada mereka.

- c. Apakah pekerja sosial memberikan dukungan dan sikap positif kepada penerima manfaat?

Sikap mendukung dan positif yang diberikan pekerja sosial kepada penerima manfaat dalam hasil wawancara berupa:

”Iya kak, kalau sedang bimbingan kadang ada permainan nanti tim siapa yang menang bisa dapat hadiah, kayak gitu kak”

(Wawancara bersama A 3 Mei 2019 pukul 11:41)

Hal yang sama juga disampaikan bahwa:

”Iya, ada kak, kalau kita sedang ada masalah kita ceritakan masalah kita, misalnya ada yang ketahuan mencuri diasrama, nanti dikasih nasehat atau dihukum sama peksosnya, mereka ingatkan kita kalau yang kita lakukan itu salah, jangan ulangi itu lagi, kalau kita bisa berubah nanti dikasih hadiah, gitu”

(Wawancara bersama R 3 Mei 2019 pukul 11:54)

Sikap mendukung dan positif yang diberikan pekerja sosial kepada penerima manfaat dapat berupa nasehat kepada penerima manfaat yang melakukan kesalahan atau dengan memberikan sebuah permainan dan apabila memenangkan permainan tersebut maka akan mendapatkan hadiah.



### C. Pembahasan

Komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan diantara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang, dengan berbagai efek dan umpan balik. Komunikasi interpersonal yang terjadi antara orang-orang yang saling terkait dimana diantara mereka saling memengaruhi satu sama lain.

Komunikasi interpersonal dapat terjadi dimana saja pada manusia baik pada keluarga, atasan dan bawahan atau pekerja sosial dan penerima manfaat. Komunikasi interpersonal terjalin antara pekerja sosial dan penerima manfaat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka mengenai komunikasi interpersonal pekerja sosial dengan penerima manfaat di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus (BRSAMPK) penulis akan membahas sebagai berikut.

1. Keterbukaan

Keterbukaan menunjukkan bagaimana kita mampu terbuka kepada orang lain mengenai pesan atau masalah diri kita atau orang lain yang terbuka kepada kita mengenai pikiran, pendapat atau segala sesuatu yang ingin dikatakannya.

Keterbukaan yang diberikan penerima manfaat kepada pekerja sosial dapat berupa keterbukaan mengenai masalah yang dialami baik masalah yang dialami saat sebelum masuk di BRSAMPK atau saat sedang berada di BRSAMPK.

## 2. Empati

Empati merupakan kemampuan seseorang dalam merasakan menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami oleh orang lain, dapat merasakan dan memahami apa yang orang lain rasakan. Rasa empati dapat dikomunikasikan secara verbal maupun nonverbal.

Dari hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa empati dirasakan oleh pekerja sosial kepada penerima manfaat. Penerima manfaat yang mengalami masalah baik masalah diasrama atau dengan diri sendiri akan mendapatkan rasa empati dari pekerja sosial. Rasa empati yang ditunjukkan pekerja sosial berupa memberi nasehat, menghibur, mengelus, dan memeluk mereka.

## 3. Sikap Mendukung dan Sikap Positif

Sikap mendukung dan sikap positif dalam komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan penerima manfaat yang telah dilakukan oleh pekerja sosial berupa kata-kata verbal mengatakan bahwa yang dilakukan anak atau penerima manfaat itu sudah bagus. Sedangkan secara verbal dengan memberikan penerima manfaat tepuk tangan, memberikan hadiah makanan seperti coklat dan roti.

## 4. Kesetaraan

Kesetaraan berarti kita dapat menerima dan memahami perbedaan diri kita dengan orang lain. Kesetaraan yang terjalin antara pekerja sosial dengan penerima manfaat dapat dilihat dari hasil penelitian diatas bahwa pekerja sosial dapat menerima penerima manfaat melalui rasa empati, dan sikap

mendukung yang diberikan pekerja sosial. Penerima manfaat juga nyaman mencertikan masalah-masalah mereka kepada pekerja sosial.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan pekerja sosial dengan penerima manfaat berupa memberikan nasehat, menggali masalah yang dialami penerima manfaat, dan memberikan sanksi kepada penerima manfaat yang melanggar peraturan.

Komunikasi verbal yang dilakukan pekerja sosial berupa memberikan nasehat secara langsung kepada penerima manfaat yang melanggar peraturan. Komunikasi nonverbal yang dilakukan yaitu dengan memberikan tatapan mata, ekspresi wajah, tepuk tangan, senyuman, jari jempol dan merangkul.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal pekerja sosial dengan penerima manfaat di Balai Rehabilitasi Sosial Anak Memerlukan Perlindungan Khusus telah dilakukan.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan pekerja sosial dengan penerima manfaat berupa memberikan nasehat, menggali masalah yang dialami penerima manfaat baik masalah sebelum penerima manfaat berada di asrama atau pada saat sedang menjalani masa bimbingan, memberikan rasa empati baik secara verbal ataupun nonverbal, memberikan hadiah kepada para penerima manfaat yang malakukan hal yang baik, serta memberikan sanksi kepada penerima manfaat yang melanggar peraturan.

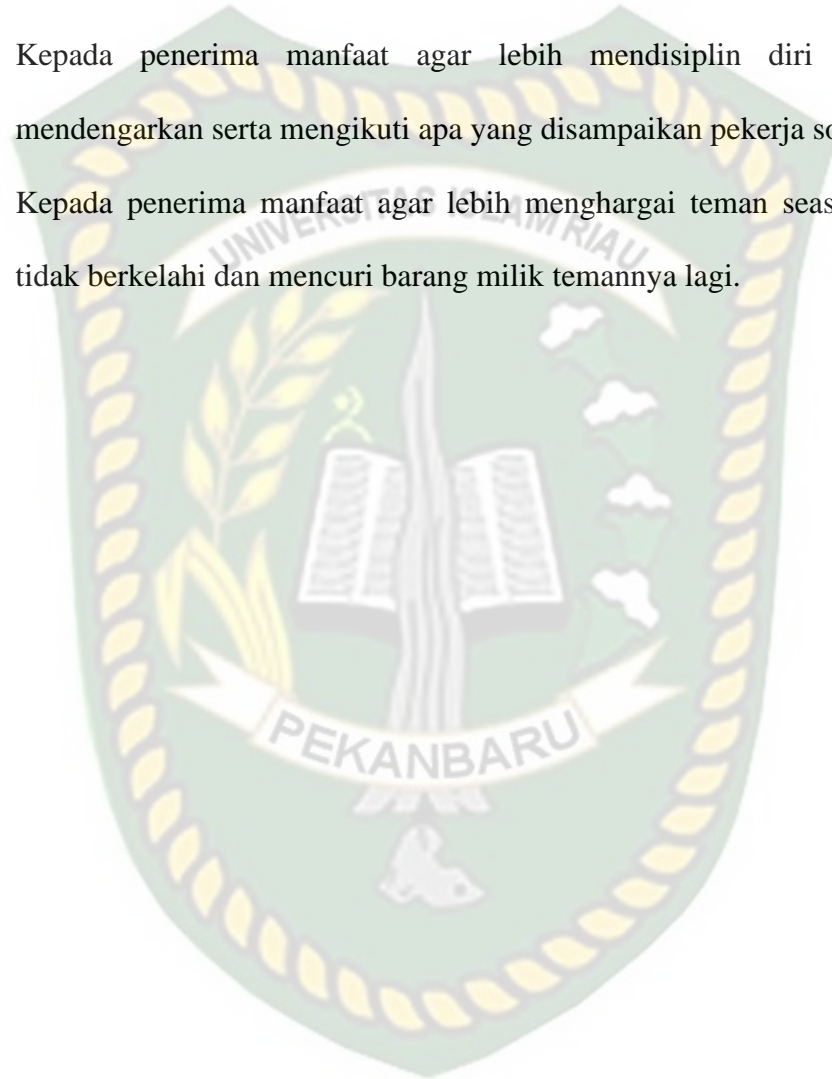
Komunikasi verbal yang dilakukan pekerja sosial berupa memberikan nasehat secara langsung kepada penerima manfaat yang melanggar peraturan. Komunikasi nonverbal yang dilakukan yaitu dengan memberikan tatapan mata, ekspresi wajah, tepuk tangan, senyuman, jari jempol dan merangkul.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka peneliti memberikan saran:



1. Kepada pekerja sosial diharapkan lebih dapat membimbing penerima manfaat menjadi anak atau remaja yang lebih berguna dimasyarakat apabila telah selesai menjalani bimbingan.
2. Kepada penerima manfaat agar lebih mendisiplin diri dan lebih mendengarkan serta mengikuti apa yang disampaikan pekerja sosial.
3. Kepada penerima manfaat agar lebih menghargai teman seasrama, agar tidak berkelahi dan mencuri barang milik temannya lagi.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Al Maghazi, Ibrahim Muhammad. 2005. *Menumbuhkan Kreativitas Anak Cendekia*: Jakarta
- Anwar, Chairul. 2017. *Buku Terlengkap Teori-teori Pendidikan Klasik Hingga Kontemporer*. IRCiSoD: Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta: Jakarta
- Budyatna, Muhammad & Leila Mona Ganiem. 2011. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Kencana: Jakarta
- Cangara, Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Chandra, Julius. 1994. *Kreativitas Bagaimana Menanam, Membangun dan Mengembangkannya*. Kanisius: Yogyakarta
- Effendy, Onong Uchjana. 1992. *Dinamika Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Enjang, 2009. *Komunikasi konseling dari wawancara, seni mendengar sampai soal kepribadian*. Nuansa : Bandung
- Fajar, Mahreni. 2009. *Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktik*. Graha Ilmu : Yogyakarta
- Harapan, Edi & Syarwani Ahmad. 2014. *Komunikasi Antapribadi Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Kanisius: Yogyakarta
- Herdiansyah, Haris. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Salemba Humanika: Jakarta
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Erlangga: Yogyakarta
- Kriyantono, Rahmat. 2006. *Teknis Praktis: Riset Komunikasi*. Kencana: Jakarta

- Liliweri, Alo. 2015. *Komunikasi antar-personal*. Kencana Prenadamedia Group: Jakarta
- Mardalis. 2017. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. PT Bumi Aksara: Jakarta
- Moleong, J.Lexy. 2000. *Metode penelitian Kualitatif*. Rosda Karya: Bandung
- Munandar, Utami. 1995. *Pengembangan Kreativitas Anak Berbakat*. Rineka Cipta: Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2001. *Pengalaman Hidup 10 Tokoh Kreativitas Indonesia: Mengembangkan Kreativitas*. Pustaka Populer Obor: Jakarta
- Nawawi, Hadari & Martini Hadari. 2006. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta
- Ngalimun. 2017. *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis*. Pustaka Baru Press: Yogyakarta
- Nursisto. 1999. *Kiat Menggali Kreativitas*. Mitra Gama Widya: Yogyakarta
- Ruslan, Rosady. 2013. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Soehartono, Irawan. 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Suyanto, Bagong & Sutinah. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Kencana: Jakarta
- Tabrani, Primadi. 2006. *Kreativitas dan Humanitas*. JalaSutra: Yogyakarta
- Tohirin. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Widjaja. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Rineka Cipta: Jakarta
- Wisnuwardhani, Dian & Sri Fatmawati. 2012. *Hubungan Interpersonal*. Salemba Humanika: Jakarta

### **Skripsi**

- Hariati, Putri. 2016. *Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan Dengan Karyawan di PT. Maya Putra Pekanbaru*. Universitas Islam Riau: Pekanbaru

### **Jurnal Online**

Febrianti, Pipit. 2014. *Pelayanan Kesejahteraan Sosial Terhadap Anak Terlantar di Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) Putra Utama 03 Tebet Jakarta Selatan*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Kenedi. 2017. *Pengembangan Kreativitas Siswa Dalam Proses Pembelajaran di Kelas II SMP Negeri 3 Rokan IV Koto*. Volume. No. 2. Guru SMP N 3 Rokan IV Koto.

Partiana, Eva. 2014. *Komunikasi Interpersonal Yang Berlangsung Antara Pembimbing Kemasyarakatan Dan Keluarga Anak Pelaku Pidana Di BAPAS Surakarta*. Volume 5 No. 2. Universitas Sebelas Maret Surakarta

### **Sumber lainnya**

<http://www.psbrumbai.wordpress.com/profilpsbrumbaipekanbaru>.

