

Komunikasi Interpersonal antara Relawan Pengajar dengan Anak Jalanan

(Studi Kasus pada Komunitas *Save Street Child* Bandung)

Interpersonal Communication between The Educator Volunteer with Street Children

(Case Study in *Save Street Child* Bandung Community (SSCB))

¹Rara Amelia, ²Maya Amalia Oesman

^{1,2}*Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,*

Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: ¹raraameliarara@ymail.com

Abstract. This study aims to determine the interpersonal communication between educator volunteer with street children in *Save Street Child Bandung Community (SSCB)* and to determine the interpersonal communication barriers between educator volunteer with street children in *Save Street Child Bandung Community (SSCB)*. The method used in this research is qualitative method with case study approach. The theory that form the basis for this study is the theory of symbolic interactionism. Data analysis technique used is the technique of interactive data analysis Miles and Huberman consisting of data reduction, data presentation, and ends with a conclusion/verification. Data collected by interview, observation and study of literature. The results showed that interpersonal communication between educator volunteer with street children in *Save Street Child Bandung Community (SSCB)* essentially more to the street children of consultation about the lessons that are poorly understood and consultation about problems being faced by street children. In conducting the interpersonal communication researchers to conclude that the volunteer educator or street children are very concerned five general quality is considered to be able to create the effectiveness of interpersonal communication is openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality. In any communications made will certainly obstacles, as well as with interpersonal communication is done volunteer educator with street children in *Save Street Child Bandung Community (SSCB)*. There are many obstacles that must be faced by volunteer educator such interference, interests, motivations and prejudices buried.

Keywords: Communication Interpersonal Communication, Educator Volunteer, Street Children, *Save Street Child Bandung Community (SSCB)*.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal antara relawan pengajar dengan anak jalanan di komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB) dan untuk mengetahui hambatan komunikasi interpersonal antara relawan pengajar dengan anak jalanan di komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini adalah teori interaksionisme simbolik. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara relawan pengajar dengan anak jalanan di komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB) pada dasarnya lebih kepada konsultasi yang dilakukan anak jalanan mengenai pelajaran-pelajaran yang kurang dimengerti serta konsultasi tentang permasalahan yang sedang dihadapi anak jalanan. Dalam melakukan komunikasi interpersonal tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa relawan pengajar atau anak jalanan sangat memperhatikan lima kualitas umum yang dipertimbangkan untuk dapat menciptakan efektivitas komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Dalam setiap komunikasi yang dilakukan pasti akan menemui hambatan, demikian pula halnya dengan komunikasi interpersonal yang dilakukan relawan pengajar dengan anak jalanan di komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB). Ada banyak hambatan yang harus dihadapi relawan pengajar diantaranya gangguan, kepentingan, motivasi terpendam dan prasangka.

Kata Kunci: Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Relawan Pengajar, Anak Jalanan, Komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB).

A. Pendahuluan

Semakin banyaknya anak jalanan di Indonesia termasuk di kota Bandung telah menimbulkan keprihatinan dan kepedulian banyak pihak. Banyak pihak seperti yayasan, LSM serta lembaga-lembaga lain yang saat ini menaruh perhatian pada permasalahan anak jalanan terutama masalah pendidikan. Salah satu komunitas yang terbentuk karena dipicu oleh keprihatinan dan kepedulian atas kehidupan anak jalanan, terutama dalam bidang pendidikan adalah komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB). *Save Street Child* Bandung (SSCB) adalah komunitas kepedulian terhadap adik-adik yang bermain di jalanan dan marginal. Terbentuknya *Save Street Child* Bandung (SSCB) digagas oleh beberapa anak muda pada tanggal 15 Juni 2011 di daerah perempatan Buah Batu Soekarno Hatta yang memang cukup ramai oleh pengamen, baik anak kecil maupun dewasa (Arsip *Save Street Child* Bandung). Aktivitas utama yang dilakukan komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB) pada dasarnya adalah memberikan pendidikan terhadap anak jalanan dan biasanya aktivitas belajar tersebut dilakukan dalam beberapa kelompok kecil. Namun selain dilakukan dalam sebuah komunikasi kelompok kegiatan belajar juga dilakukan relawan pengajar melalui komunikasi interpersonal.

Uniknya komunikasi interpersonal antara relawan pengajar dengan anak jalanan adalah lebih kepada kegiatan konsultasi yang diberikan secara khusus kepada anak jalanan baik itu konsultasi mengenai pelajaran yang kurang mereka mengerti ataupun konsultasi mengenai permasalahan-permasalahan pribadi yang sedang dihadapi oleh anak jalanan. Apabila diibaratkan pada pendidikan formal, komunikasi interpersonal antara relawan pengajar dengan anak jalanan di Komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB) dapat dikatakan lebih kepada bimbingan dan konseling terhadap permasalahan-permasalahan yang sedang dihadapi anak jalanan dimana apabila pada pendidikan formal itu merupakan tugas dari guru BK (Bimbingan Konseling).

Dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan relawan pengajar dengan anak jalanan di Komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB) banyak faktor yang harus diperhatikan khususnya oleh relawan pengajar agar komunikasi interpersonal yang dilakukannya dapat berlangsung dengan efektif sehingga apa yang menjadi tujuan utama dilakukannya komunikasi interpersonal tersebut dapat tercapai yaitu untuk memberikan pendidikan serta merubah sikap dan perilaku anak jalanan supaya menjadi lebih baik. Oleh karena itu relawan pengajar harus dapat memperhatikan faktor-faktor yang dapat menunjang efektivitas komunikasi interpersonal yang dilakukannya serta berusaha meminimalisir bahkan menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi yang dapat merusak efektivitas komunikasi interpersonal antara relawan pengajar dengan anak jalanan di Komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB).

Atas dasar latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan fokus penelitian sebagai berikut: “Bagaimana komunikasi interpersonal antara relawan pengajar dengan anak jalanan di Komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB)?”. Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*) dalam komunikasi interpersonal antara relawan pengajar dengan anak jalanan di komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB).
2. Untuk mengetahui hambatan komunikasi berupa gangguan, kepentingan,

motivasi terpendam dan prasangka dalam komunikasi interpersonal antara relawan pengajar dengan anak jalanan di komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB).

B. Landasan Teori

Teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini adalah teori interaksi simbolik. Teori ini berasumsi bahwa orang tergerak untuk bertindak berdasarkan makna yang diberikannya pada orang, benda, dan peristiwa. Makna-makna ini diciptakan dalam bahasa yang digunakan orang, baik untuk berkomunikasi dengan orang lain maupun dengan dirinya sendiri, atau pikiran pribadinya. Bahasa memungkinkan orang untuk mengembangkan perasaan mengenai diri dan untuk berinteraksi dengan orang lainnya dalam sebuah komunitas. Esensi teori interaksi simbolik adalah suatu aktivitas yang merupakan ciri khas manusia, yakni komunikasi atau pertukaran simbol yang diberi makna. Untuk dapat menghasilkan makna dan menentukan isi dari sebuah pengalaman, manusia memerlukan kesadaran dan pengalaman sadar dalam berinteraksi dengan manusia lainnya. Dalam proses pemaknaan tersebut individu melakukan interaksi dengan individu lain dan lingkungan sekitarnya. George Herbert Mead yang dikenal sebagai pencetus awal teori interaksi simbolik, menyatakan bahwa orang bertindak berdasarkan makna simbolik yang muncul di dalam sebuah situasi tertentu. Pada dasarnya, teori ini menekankan pada hubungan antara simbol dan interaksi (West & Turner, 2009: 96-98). Proses komunikasi interpersonal antara relawan pengajar dengan anak jalanan di komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB) akan tercapai jika terjadi interaksi di dalamnya dan relawan pengajar atau anak jalanan akan bertindak berdasarkan makna simbolik yang muncul di dalam komunikasi interpersonal antara relawan pengajar dengan anak jalanan tersebut.

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang terjadi diantara dua orang yang mempunyai hubungan yang terlihat jelas diantara mereka, misalnya percakapan seseorang ayah dengan anak, sepasang suami istri, guru dengan murid, dan lain sebagainya. Dalam definisi ini setiap komunikasi baru dipandang dan dijelaskan sebagai bahan-bahan yang terintegrasi dalam tindakan komunikasi antarpribadi (DeVito, 1997: 231).

Efektivitas Komunikasi Interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) (DeVito, 1997: 259-264).

1. Keterbukaan (*Openness*)

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Aspek ketiga menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran.

2. Empati (*Empathy*)

Henry Backrack (1976) mendefinisikan empati sebagai kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui’ apa yang sedang dialami oleh orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu.

3. Dukungan (*Supportiveness*)

Support dapat diartikan sebagai sikap untuk memberi dukungan kepada orang lain yang membutuhkan. Dukungan terkadang ada yang diucapkan dan ada yang tidak

diucapkan, bukan berarti bersifat negatif, tetapi juga positif, misalnya senyuman dan sebagainya.

4. Sikap Positif (*Positiveness*)

Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama, komunikasi antarpribadi terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi yang pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila suasananya *setara*. Artinya, harus ada pengakuan diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Tidaklah mudah untuk melakukan komunikasi secara efektif. Bahkan beberapa ahli komunikasi menyatakan bahwa tidak mungkinlah seseorang melakukan komunikasi yang sebenar-benarnya efektif. Ada banyak hambatan yang dapat merusak komunikasi. Berikut ini adalah beberapa hal yang merupakan hambatan komunikasi yang harus menjadi perhatian bagi komunikator jika ingin komunikasinya sukses (Effendy, 2003: 45-47).

1. Gangguan

Ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai gangguan mekanik dan gangguan semantik.

2. Kepentingan

Interest atau kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati pesan. Orang akan hanya memperhatikan perangsang yang ada hubungannya dengan kepentingan.

3. Motivasi terpendam

Motivation atau motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai benar dengan keinginannya, kebutuhan dan kekurangannya.

4. Prasangka

Prejudice atau prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan terberat bagi suatu kegiatan komunikasi oleh karena orang yang mempunyai prasangka belum apa-apa sudah bersikap curiga dan menentang komunikator yang hendak melancarkan komunikasi.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Komunikasi Interpersonal antara Relawan Pengajar dengan Anak Jalanan di Komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB).

Relawan pengajar merupakan pihak yang memiliki peran utama sebagai komunikator untuk dapat menciptakan efektivitas komunikasi interpersonal dengan anak jalanan. Oleh karena itu relawan pengajar harus dapat menjaga lima kualitas umum yang dipertimbangkan dalam menciptakan efektivitas komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

Pertama, mengenai keterbukaan, dalam melakukan komunikasi interpersonal antara relawan pengajar ataupun anak jalanan memiliki sikap yang terbuka. Keterbukaan tersebut ditunjukkan relawan pengajar dengan sikap mereka yang bersedia untuk berbagi pengalaman-pengalaman pribadi mereka kepada anak jalanan serta memberikan respon yang jujur terhadap apa yang disampaikan oleh anak jalanan. Sedangkan sikap terbuka dari anak jalanan ditunjukkan dengan sikap mereka yang

bersedia untuk bercerita kepada relawan pengajar tentang permasalahan yang mereka hadapi baik permasalahan yang berhubungan dengan pelajaran ataupun permasalahan yang berhubungan dengan hidup mereka. Selain keterbukaan dalam menyampaikan pesan, keterbukaan dalam komunikasi interpersonal antara relawan pengajar dengan anak jalanan juga didukung dengan keterbukaan dalam komunikasi non verbal serta sikap yang objektif, terutama komunikasi non verbal dan sikap objektif yang dilakukan oleh relawan pengajar dalam memberikan respon atau menanggapi segala sesuatu yang disampaikan oleh anak jalanan (Triwardhani, 2012).

Kedua, mengenai empati, dalam melakukan komunikasi interpersonal dengan anak jalanan relawan pengajar selalu menunjukkan sikap empati. Sikap empati tersebut biasanya ditunjukkan relawan pengajar melalui komunikasi non verbal seperti memeluk anak jalanan yang menangis saat menceritakan permasalahan yang sedang dihadapinya, selalu menunjukkan sikap sayang kepada mereka, berusaha untuk serius dan konsentrasi memperhatikan apa yang disampaikan anak jalanan serta tidak memandang status sosial yang berbeda diantara mereka.

Ketiga, mengenai sikap mendukung, relawan pengajar selalu memberikan dukungan kepada anak jalanan berupa dukungan moril dan materiil. Dukungan moril yang diberikan relawan pengajar kepada anak jalanan berupa memberikan motivasi serta memberikan nasihat-nasihat atau masukan-masukan yang dapat berguna bagi anak jalanan. Sedangkan secara materiil, relawan pengajar memberikan dukungan kepada anak-anak jalanan dengan cara memfasilitasi kegiatan belajar anak jalanan bahkan ada juga relawan pengajar yang kadang-kadang memberikan uang jajan kepada anak jalanan.

Keempat, mengenai sikap positif, relawan pengajar selalu menunjukkan sikap positif kepada anak jalanan. Sikap positif tersebut ditunjukkan relawan pengajar kepada anak jalanan dengan cara selalu berusaha untuk menjadi contoh yang baik untuk anak jalanan, selalu mendorong anak jalanan melalui nasihat-nasihat yang diberikan supaya bisa bersikap dan berperilaku lebih baik dan positif serta relawan pengajar selalu aktif berinteraksi dengan anak jalanan.

Kelima, mengenai kesetaraan, relawan pengajar selalu berusaha menunjukkan kesetaraan dengan anak jalanan. Sebagai contoh kesetaraan tersebut lebih ditunjukkan relawan pengajar dengan cara menganggap anak jalanan sama dengan adik-adik mereka. Selain itu relawan pengajar juga menunjukkan bahwa semua anak jalanan yang ikut kelompok belajar itu setara tidak ada anak kesayangan sehingga anak jalanan merasakan perhatian yang diberikan relawan pengajar kepada anak jalanan semuanya sama.

Hambatan Komunikasi Interpersonal antara Relawan Pengajar dengan Anak Jalanan di Komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB).

Dalam setiap aktivitas komunikasi yang dilakukan manusia termasuk komunikasi interpersonal antara relawan pengajar dengan anak jalanan di komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB) tentunya memiliki hambatan yang harus dihindari atau bahkan kalau memungkinkan dihilangkan.

Pertama, mengenai hambatan dalam bentuk gangguan, gangguan yang paling sering dihadapi oleh relawan pengajar terutama gangguan mekanik adalah berupa kegaduhan yang dikarenakan lokasi belajar mengajar komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB) berada di fasilitas umum. Sedangkan untuk gangguan semantik memang jarang ditemui karena pada saat melakukan kegiatan belajar atau pada saat melakukan komunikasi interpersonal dengan anak jalanan, relawan pengajar lebih memilih untuk menggunakan bahasa atau kata-kata yang mudah untuk dimengerti oleh

anak-anak jalanan.

Kedua mengenai hambatan dalam bentuk kepentingan, dalam hal ini relawan pengajar selalu berusaha semaksimal mungkin menunjukkan kepada anak jalanan bahwa yang mereka lakukan adalah untuk kepentingan anak jalanan dan relawan pengajar juga berusaha untuk menanamkan pemikiran pada anak jalanan bahwa mereka memiliki kepentingan untuk mengikuti kegiatan kelompok belajar di komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB). Bahkan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh relawan pengajar dengan anak jalanan itu memang lebih kepada kepentingan dan kebutuhan anak jalanan sebagai contoh komunikasi interpersonal yang dilakukan relawan pengajar biasanya berdasarkan pada keinginan anak jalanan pada saat ingin menyampaikan sesuatu permasalahan ataupun pada saat mereka kurang mengerti tentang pelajaran yang diberikan oleh relawan pengajar.

Ketiga, mengenai hambatan dalam bentuk motivasi terpendam, pada saat melakukan komunikasi relawan pengajar selalu berusaha memahami motivasi yang dimiliki oleh setiap anak jalanan yang ikut bergabung dalam kegiatan kelompok belajar sehingga setiap komunikasi yang dilakukan bisa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anak jalanan. Hambatan komunikasi berupa motivasi terpendam sebenarnya sangat sedikit ditemui relawan pengajar karena dalam setiap komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh relawan pengajar dengan anak jalanan itu lebih kepada mendengarkan keluhan atau permasalahan pribadi yang dihadapi atau dialami oleh anak jalanan.

Keempat, mengenai hambatan dalam bentuk prasangka, pada komunikasi interpersonal yang dilakukan relawan pengajar dengan anak jalanan di komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB) relawan pengajar selalu berusaha menghilangkan prasangka negatif dari anak jalanan terhadap aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh relawan pengajar.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai komunikasi interpersonal antara relawan pengajar dengan anak jalanan di Komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB), maka pada bagian akhir laporan penelitian ini dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal antara relawan pengajar dengan anak jalanan di komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB) pada dasarnya lebih kepada konsultasi yang dilakukan anak jalanan mengenai pelajaran-pelajaran yang kurang dimengerti serta konsultasi tentang permasalahan yang sedang anak jalanan hadapi. Dalam melakukan komunikasi interpersonal tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa relawan pengajar atau anak jalanan sangat memperhatikan lima kualitas umum yang dipertimbangkan untuk dapat menciptakan efektivitas komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.
2. Dalam setiap komunikasi yang dilakukan pasti akan menemui hambatan, demikian pula halnya dengan komunikasi interpersonal yang dilakukan relawan pengajar dengan anak jalanan di komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB). Hambatan yang harus relawan pengajar hadapi dalam komunikasi interpersonal dengan anak jalanan di komunitas *Save Street Child* Bandung (SSCB) diantaranya adalah gangguan, kepentingan, motivasi terpendam dan prasangka.

Daftar Pustaka

- DeVito, Joseph, A, Editor: Agus Maulana, 1997. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Professional Book.
- Effendy, Onong U. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Triwardhani, Ike Junita, Ahmadi Dadi, & Gartanti Wulan Tri. 2012. Komunikasi persuasif “Helper” di Sekolah Inklusif, Prosiding Snapp sosial, ekonomi dan Humaniora. Bandung :P2U Unisba.
- West, Richard & Lynn H. Turner. 2009. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi, Edisi 3*. Jakarta: Salemba Humanika.

Sumber Lain:

Arsip *Save Street Child* Bandung (SSCB).

