

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1. Kajian Literatur

##### 2.1.1. *Review* Penelitian Sejenis

Penelitian terdahulu ini sebagai referensi dan acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Bagian ini sebagai proses peneliti untuk membuat perbandingan penelitian yang peneliti lakukan terhadap penelitian-penelitian lain yang telah ada. Disini peneliti mendapatkan beberapa penelitian sejenis, yaitu:

- 1) Muhammad Faiq Robbani, penelitian ini dilakukan oleh Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Pasundan pada tahun 2018 yang berjudul **“Pola Komunikasi Interpersonal Di Panti Asuhan Permata Hati Kota Bandung”** dengan sub judul Studi Interaksi Simbolik Anak Asuh Dan Pengasuh Panti Asuhan Permata Hati Kota Bandung. Tema ini dipilih karena kesadaran sosial peneliti tentang lingkungan sekitar, dimana Panti Asuhan adalah hal yang ada sejak dulu hingga sekarang dan tidak lekang oleh waktu. Berbeda dengan ulasan fenomena, kajian tentang Panti asuhan akan terus berguna dan membawa manfaat yang jelas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi

interpersonal, khususnya interaksi simbolik yang terjadi di Panti Asuhan Permata Hati Kota Bandung. Teori George Herbert Mead mengenai Interaksi Simbolik dipilih untuk dijadikan acuan. Penulisan penelitian ini dilakukan menggunakan metode studi deskriptif dan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, hingga kajian literatur. Terdiri 3 macam informan dalam penelitian ini, anak asuh, pengasuh, dan akademisi. Dari hasil pengamatan dan pengumpulan data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa anak asuh maupun pengasuh telah menjalin komunikasi dan memiliki interpretasi yang baik. Konsep diri anak asuh yang sebelumnya masih banyak kekurangan seiring berjalannya waktu telah mengalami perubahan menuju positif. Sedangkan hubungan anak asuh dengan lingkungan masyarakat, meski tidak terlalu intens namun telah terjalin cukup baik. Peneliti menyarankan agar pihak Panti Asuhan semakin mendekatkan diri dengan anak asuh. Perlu diadakan berbagai kegiatan yang mampu membangun karakter dan membuat anak terbuka. Dengan adanya usaha, penerapan, dan penanaman nilai positif Panti Asuhan Permata Hati Kota Bandung akan melahirkan generasi yang berkepribadian baik.

- 2) Lisna Billah, penelitian ini dilakukan oleh Mahasiswi Ilmu Komunikasi Universitas Pasundan pada tahun 2016 yang berjudul **“Pola Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh dan Anak Asuh di**

**Yayasan Panti Asuhan Mutiara Bani Sholihin Bandung”** tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi yang terjadi terhadap anak asuh di panti asuhan, bagaimana pola pikir mereka, pola asuh mereka dan bagaimana pemaknaan anak – anak asuh terhadap orang – orang disekitarnya. Metode yang digunakan peneliti adalah interaksi simbolik dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu dengan teknik study lapangan berupa wawancara, adapun informan adalah hasil dari pengamatan. Temuan dari penelitian ini adalah bahwa pola komunikasi yang terjadi antara pengasuh dan anak asuh di panti asuhan mutiara bani sholihin ini berjalan baik sesuai yang diharapkan, sebagai mana konsep diri yang melekat pada setiap anak asuh, bagaimana berperilaku dan bagaimana mereka memaknai komunikasi yang terjadi diantara anak asuh dan pengasuh sehingga mereka dapat menginterpretasikan makna dari interaksi ini dengan baik. Saran-saran yang dapat peneliti sampaikan adalah mencoba untuk lebih memiliki waktu kebersamaan antara anak asuh dan pengasuh sehingga hubungan kekeluargaan dapat lebih terasa karena sebagian besar anak asuh adalah anak yang tidak memiliki orang tua bahkan keluarga.

- 3) Rihadatul Aisy Oktaviani, penelitian ini dilakukan oleh Mahasiswi Ilmu Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya pada tahun 2021 yang berjudul **“Interpersonal Pengasuh Dengan Anak Asuh di Panti**

**Asuhan Al-Amin Gresik”**. Anak-anak di panti asuhan berhak untuk hidup dengan layak seperti dalam sebuah keluarga. Komunikasi yang dilakukan pengasuh untuk menjalin ikatan kekeluargaan dengan anak asuh memerlukan adanya pola komunikasi dalam merawat dan mendidik anak asuh agar menjadi pribadi yang lebih baik. Dalam penelitian ini peneliti memilih panti Asuhan Al-Amin Gresik, yang jarang terjadi konflik baik antar pengasuh maupun anak asuh. Berdasarkan latar belakang tersebut timbul pertanyaan bagaimana pola komunikasi dan hambatan yang dialami dalam proses komunikasi oleh pengasuh kepada anak asuh. Maka penelitian ini bertujuan untuk menjabarkan pola komunikasi serta hambatan-hambatan yang dialami pengasuh dalam berkomunikasi dengan anak asuh. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan interaksi simbolik yang datanya didapatkan melalui proses observasi, wawancara dan dokumentasi secara langsung di lapangan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori interaksi simbolik yang dipopulerkan oleh Mead dan Blumer. Hasil penelitian kali ini dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi Interpersonal yang dilakukan pengasuh dengan anak asuh adalah pola linear dan pola sirkular. Hambatan masih dijumpai dalam proses komunikasi seperti perbedaan karakter anak asuh, perbedaan usia yang cukup jauh membuat anak asuh segan dalam bercerita serta

kurangnya pengasuh professional yang tinggal menetap di asrama panti asuhan.

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

<b>Nama dan Judul Penelitian</b>	<b>Teori Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
Muhammad Faiq Robbani, 2018 POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DI PANTI ASUHAN PERMATA HATI KOTA BANDUNG	Teori Interaksi  Simbolik	Kualitatif	Menggunakan teori yang sama, Objek penelitian sama yaitu Panti Asuhan	Lokasi penelitian berbeda
Lisna Billah, 2016 POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PENGASUH DAN ANAK ASUH DI YAYASAN PANTI ASUHAN MUTIARA BANI SHOLIHIN BANDUNG	Teori Interaksi  Simbolik	Kualitatif	Menggunakan teori yang sama, Objek penelitian sama yaitu Panti Asuhan	Lokasi penelitian berbeda
Rihadatul Aisy Oktaviani 2021 POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENGASUH DENGAN ANAK ASUH DI	Teori Interaksi Simbolik	Kualitatif	Menggunakan teori yang sama, Objek penelitian sama yaitu Panti Asuhan	Lokasi penelitian berbeda

PANTI ASUHAN AL AMIN				
GRESIK				

## 2.2. Kerangka Konseptual

### 2.2.1. Komunikasi

pada saat ini perkembangan zaman dan teknologi sudah sangat canggih sekali, hal tersebut tentunya sangat mendukung sekali kepada media komunikasi massa yang terus berkembang canggih dan kompleks. Komunikasi massa merupakan komunikasi yang ditujukan kepada khalayak luas atau masyarakat umum dengan sifat komunikasi yang heterogen. Komunikasi massa dapat terjadi dengan menggunakan beragam media massa sebagai sarana untuk menunjang komunikasi tersebut. Munculnya istilah komunikasi massa dapat dikatakan sebagai hasil dari perkembangan jangka panjang proses komunikasi manusia, yang sejalan dengan perkembangan manusia itu sendiri, artinya keinginan akan kemajuan dan perkembangan manusia telah membawa perbaikan dalam kehidupan kualitas komunikasi. Komunikasi yang mengarah pada penemuan, modifikasi, dan pengembangan adalah bentuk-bentuk komunikasi yang kita gunakan saat ini.

Komunikasi (*communication*) adalah proses sosial dimana individu-individu menggunakan symbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka. Komunikasi berasal dari bahasa latin yakni *communis* yang

berarti “sama”. *Communico, communicatio* atau *communicare* yang berarti membuat sama. Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampaian pesan dan orang yang menerima pesan. Oleh sebab itu, komunikasi bergantung pada kemampuan kita untuk dapat memahami satu dengan yang lainnya. Aktivitas komunikasi harus memiliki kesamaan dan tujuan yang sama agar tidak terjadi miss komunikasi antara satu sama lainnya. Effendy dalam bukunya *Dinamika Komunikasi* mengatakan bahwa:

“Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat perilaku, baik langsung secara lisan maupun tak langsung melalui media.” (2005:5)

Berdasarkan penyampaian informasi, komunikasi memiliki tujuan untuk menyampaikan informasi yang bersifat informatif dan persuasif. Hal tersebut tidak mudah untuk mengubah sikap, pendapat serta perilaku seseorang. Menurut **Hovland, Jania, dan Kelly dalam Rakmat** dalam bukunya yang berjudul **Psikologi Komunikasi** mendefinisikan komunikasi sebagai berikut:

“Proses pengiriman stimuli (biasanya verbal) oleh seseorang (komunikator) untuk memodifikasi perilaku orang lain (publik)”. (2005:3)

Menurut **Ross** dalam bukunya **Psikologi Komunikasi Rakmat** mendefinisikan komunikasi sebagai berikut:

“Proses transaksional yang meliputi pemisahan, dan pemilihan bersama lambing secara kognitif, begitu rupa sehingga membantu orang lain untuk mengeliarkan dari pengalaman sendiri arti atau respons yang sama denga yang dimaksud.” (2005:3)

Pada intinya dalam berkomunikasi harus memiliki makna dan tujuan yang sama antara komunikator dengan komunikan untuk menghasilkan komunikasi yang efektif.

Menurut **Effendy**, dala bukunya yang berjudul **Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek** menjelaskan proses komunikasi yaitu adalah:

“Hakikat manusia sebenarnya adalah pikiran atau manusia yang dinyatakan itu adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai penyalurnya.” (2003:28)

Komunikasi atau yang dinamakan dengan pesan (message) adapun orang yang menyampaikan pesan disebut dengan komunikator sedangkan orang yang menerima pesan disebut sebagai komunikan. Lebih jelasnya komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Jika dianalisis pesan komunikasi terdiri dari dua aspek yang pertama aspek pesan, kedua lambing atau bahasa. Konkretnya, isi pesan adalah pikiran atau perasaan serta bahasa.

**Schram** dikutip **Effendy** dalam bukunya yang berjudul **Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek** menyatakan bahwa:

“Penyebab utama terjadinya komunikasi yang efektif itu adalah karena adanya kesamaan dalam Frame of Reference atau kerangka acuan dan field of experience atau bidang pengalaman.” (2003:30)



Bidang pengalaman merupakan faktor yang sangat penting dalam terjadinya komunikasi. Apabila diantara komunikator dengan komunikan mempunyai bidang pengalaman yang sama maka komunikasi akan berlangsung secara lancar. Sebaliknya jika komunikator dan komunikan tidak mempunyai pengalaman yang sama maka akan menimbulkan kesukaran bahkan kesalahpahaman anantara dua pihak komunikator dengan komunikan karena tidak saling mengerti satu sama lain (*miss communication*).

Dari penjelasan diatas, komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan, dengan bentuk pesan yang bervariasi dan menggunakan pola penyampaian pesan yang disesuaikan dengan kondisi atau daya tangkap komunikan dalam menerima pesan.

### **2.2.2. Fungsi Komunikasi**

Setiap kegiatan memiliki fungsi, begitupun dengan kegiatan komunikasi. Berikut adalah fungsi komunikasi yang dikemukakan oleh Effendy dalam bukunya yang berjudul Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi, yaitu:

1. Menginformasikan (to inform)
2. Mendidik (to educate)
3. Menghibur (to intertain)
4. Mempengaruhi (to influence) (2003:55)

Fungsi utama dari komunikasi adalah sebagai penyampaian informasi, sebagai ajang pertukaran pendapat, melakukan interaksi social, mendidik, menghibur, dan mempengaruhi orang lain dalam bersikap dan bertindak. Berdasarkan fungsi diatas bahwa penyampaian informasi ini merupakan hal yang lumrah dan umum dalam kehidupan sehari-hari, kemudian mendidik (*to educate*) biasanya fungsi ini dilakukan oleh orang yang berprofesi sebagai pengajar seperti guru atau dosen dan seorang orang tua yang mendidik dan memberikan arahan kepada anak. Kemudian hiburan (*to entertain*) merupakan salah satu fungsi komunikasi yang cukup dan mudah dimengerti karena adanya faktor kesenangan, serta mempengaruhi (*to influence*) biasanya bersatu dengan penyampaian informasi.

**Laswell**, seperti yang dikutip oleh **Nurdin** dalam bukunya yang berjudul **Sistem Komunikasi Indonesia** mengungkapkan fungsi komunikasi sebagai berikut:

1. Penjagaan/pengawasan (*surveillance of environment*)
2. Menghubungkan bagian-bagian yang terpisah dari masyarakat untuk menanggapi lingkungan (*correlation of the part of society is responding to the environment*)
3. Menurunkan warisan social dari generasi ke generasi berikutnya (*transmission of the social heritage*) (2010:15)

Dari adanya komunikasi manusia dapat mengenal antara satu dengan yang lainnya, dengan adanya komunikasi manusia dapat mengenal antara individu yang satu dengan yang lainnya. Komunikasi juga perlu proses untuk saling mengenal

satu sama lain, untuk bersosialisasi sehingga membentuk suatu kelompok atau masyarakat. Dalam berinteraksi tentunya manusia perlu pengenalan terhadap lingkungan tempat dimana dia berada. Silaturahmi yang dikenal dengan istilah pertemuan tidak menghilangkan bagian dalam berhubungan social antarabsatu dengan yang lainnya.

Komunikasi juga merupakan aktivitas yang melancarkan warisan social dari setiap generasi ke generasi untuk dapat saling menyampaikan informasi misalnya berupa sejarah atau budaya untuk bisa dibudayakan dan dilestarikan pada generasi generasi selanjutnya.

### **2.2.3. Tujuan Komunikasi**

Dalam proses berkomunikasi tentunya memiliki tujuan yang akan dicapai oleh seseorang baik dari pemberi pesan (komunikator) maupun dari penerima pesan (komunikan).

Tujuan komunikasi menurut **Effendy** dalam bukunya yang berjudul **Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi** adalah sebagai berikut:

- a. Mengubah sikap (*to change the attitude*)
- b. Mengubah opini/pendapat/pandangan (*to change opinion*)
- c. Mengubah perilaku (*to change the behavior*)
- d. Mengubah masyarakat (*to change society*) (2003:55)

### 1. Mengubah sikap

Ketika seseorang telah melakukan komunikasi satu sama lain antara komunikator dengan komunikan, si penerima pesan (komunikan) akan berubah sikap menjadi negative atau positif. Dalam berbagai keadaan kita harus berusaha mempengaruhi sikap orang lain tentunya menjadi sikap yang positif sesuai dengan harapan dan tujuan kita.

### 2. Mengubah opini

Dalam komunikasi tentunya harus berusaha untuk menciptakan pemahaman. Pemahaman yang dimaksud adalah kemampuan memahami pesan secara cermat sesuai dengan maksud dan tujuan komunikator. Setelah komunikan memahami maksud dari komunikator maka akan tercipta pendapat yang berbeda-beda bagi komunikan.

### 3. Mengubah perilaku

Komunikasi memiliki tujuan untuk mengubah perilaku maupun tindakan seseorang sebagaimana yang diharapkan oleh komunikator dengan maksud tujuan tertentu.

#### 4. Mengubah masyarakat

Dalam kegiatan komunikasi, pemberian pesan atau informasi kepada masyarakat memiliki tujuan agar masyarakat mau mendukung dan ikut serta dalam tujuan yang diinginkan oleh komunikator.

Berdasarkan dari empat poin yang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi bertujuan untuk mengubah sikap. Sikap terdiri dari kognitif, afektif, konatif. Terciptanya ide atau gagasan yang dikemukakan baik oleh komunikator maupun komunikan sebagai hasil dari komunikasi atau *feedback*. Selain itu, komunikasi juga memiliki tujuan menciptakan perubahan sosial masyarakat melalui interaksi antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lainnya.

#### 2.2.4. Unsur-Unsur Komunikasi

Menurut **Mulyana** dalam bukunya **Ilmu komunikasi Suatu Pengantar** mengatakan:

“Suatu proses komunikasi mempunyai lima unsur yang saling bergantung satu sama lain, kelima unsur komunikasi tersebut yaitu, sumber atau komunikator, pesan, saluran atau media, komunikator atau penerima, serta efek.” (2007:69)

Dari kelima unsur tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Sumber

Sumber sering juga disebut pengirim (*sender*). Komunikator adalah pembicara, sumber adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan dan tujuan untuk berkomunikasi. Kebutuhan komunikasi ini bisa untuk menjaga hubungan yang sudah dibangun bahkan untuk membangun suatu hubungan juga, kemudian menyampaikan informasi, menghibur hingga kebutuhan untuk mengubah perilaku sampai karakter orang lain. Sumber juga harus mengubah suatu pemikiran atau kata hati kedalam suatu perangkat symbol verbal atau nonverbal yang idealnya dapat dimengerti oleh penerima pesan.

### 2. Pesan

Pesan adalah apa yang disampaikan dan dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima pesan. Pesan merupakan symbol yang mewakili perasaan, nilai, gagasan dan maksud dari sumber itu sendiri. Dalam pesan ada tiga komponen diantaranya adalah makna, symbol yang digunakan untuk menyampaikan makna dan bentuk atau organisasi pesan.

### 3. Saluran atau Media

Yakni alat yang digunakan sumber komunikasi untuk menyampaikan pesannya kepada penerima pesan. Saluran boleh jadi merujuk pada bentuk

pesan yang disampaikan kepada penerima, apakah saluran verbal ataupun nonverbal, saluran juga merujuk pada acara penyajian pesan, apakah langsung secara tatap muka ataupun melalui media.

#### 4. Penerima

Spenerima sering juga disebut komunikasi yang dimaksud dengan penerima adalah orang yang menerima sumber berdasarkan pengalaman masa lalu, rujukan nilai, pengetahuan, persepsi, pola pikir dan perasaannya. Penerima pesan ini menafsirkan atau menerjemahkan seperangkat symbol verbal atau nonverbal yang dia terima menjadi gagasan yang dipahami.

#### 5. Efek

Efek merupakan apa yang terjadi pada penerima setelah dia menerima pesan tersebut, misalnya penambahan pengetahuan dari yang awalnya tidak tahu menjadi tahu, terhibur, perubahan sikap dan pemikiran dari tidak setuju menjadi setuju, perubahan keyakinan dan perubahan perilaku.

Menurut **Yulianita** dalam bukunya yang berjudul **Dasar – Dasar Public Relation** efek yang ingin dicapai dalam komunikasi yaitu:

- 1) Perubahan sikap: adanya kecenderungan pada perubahan kognisi, perubahan afeksi, perubahan konasi/behavioral.
- 2) Perubahan opini dapat berupa: opini personal, opini public, opini umum, opini massa dan sebagainya.

- 3) Perubahan perilaku dapat berupa: perilaku positif dan perilaku negative yang diekspresikan dalam bentuk perilaku individu, perilaku organisasi, perilaku kelompok, perilaku public dan perilaku massa.  
(2007:111)

### 2.2.5. Konteks Komunikasi

Kategori komunikasi berdasarkan tingkat (level) paling lazim digunakan untuk melihat konteks komunikasi dimulai dari komunikasi yang melibatkan jumlah peserta komunikasi paling sedikit hingga komunikasi yang melibatkan peserta paling banyak.

**Effendy** dalam bukunya **Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi** menyebutkan bahwa:

“Yang dimaksud dengan tatanan komunikasi adalah proses komunikasi yang ditinjau dari jumlah komunikan, apakah satu orang, sekelompok orang, atau sejumlah orang yang bertempat tinggal secara tersebar.  
“(2003:53)

Berdasarkan hal tersebut, maka komunikasi diklasifikasikan menjadi bentuk-bentuk sebagai berikut:

#### a. Komunikasi Pribadi (*personal communication*)

##### 1) Komunikasi intrapribadi

Komunikasi intrapribadi (*personal communication*) adalah komunikasi dengan diri sendiri, contohnya berpikir.



## 2) Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*)

Komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal.

### b) Komunikasi Kelompok

Kelompok adalah sekumpulan orang yang memiliki tujuan bersama, yang berinteraksi antara satu dengan yang lainnya untuk mencapai tujuan bersama (adanya saling kebergantungan), mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut, meskipun setiap anggota bisa jadi punya peran berbeda.

Kelompok ini misalnya keluarga, tetangga, kawan-kawan terdekat, kelompok diskusi, kelompok pemecahan masalah, atau suatu komite yang tengah berapat untuk mengambil suatu keputusan. Dengan demikian komunikasi kelompok biasanya merujuk pada komunikasi yang dilakukan kelompok kecil (*small-group communication*) jadi bersifat tatap muka.

### c) Komunikasi Publik

Komunikasi public (*public communication*) adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang (khalayak)

yang tidak bisa dikenali satu persatu. Salah satu komunikasi public yaitu pidato, ceramah atau kuliah umum. Komunikasi public biasanya berlangsung secara formal dan lebih sulit dari komunikasi lainnya, karena komunikasi public diperlukan persiapan yang kuat mental yang berani untuk menghadapi banyak orang.

d) Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi (*organizational communication*) terjadi dalam suatu organisasi bersifat formal dan juga informal dan berlangsung dalam jaringan yang lebih besar.

e) Komunikasi Massa

Komunikasi massa (*mass communication*) adalah komunikasi yang menggunakan media massa, baik cetak, surat kabar, majalah atau elektronik seperti radio dan televisi. Berbiaya relative mahal, yang dikelola oleh suatu Lembaga atau orang yang dilembagakan yang ditujukan kepada sejumlah besar orang yang tersebar di banyak tempat anonim dan heterogen. Pesan bersifat umum, dan disampaikan secara cepat, serentak dan selintas khususnya media elektronik.

### 2.2.6. Hambatan Komunikasi

Komunikasi tidak selamanya berjalan dengan mulus tanpa hambatan, sering kali hambatan dalam komunikasi sering terjadi. Hambatan tersebut terjadi karena disebabkan oleh berbagai factor. **Effendy** dalam bukunya yang berjudul **Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi** menjelaskan hambatan-hambatan komunikasi sebagai berikut:

#### 1. Gangguan (*noise*)

ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai gangguan mekanik dan gangguan semantic. Gangguan mekanik adalah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik. Sebagai contoh, gangguan suara ganda (*interfensi*) pada pesawat radio, gambar meliuk-liuk pada layar televisi, huruf yang tidak jelas, halaman yang sobek pada surat kabar. Sedangkana gangguan semantic adalah jenis gangguan yang bersangkutan dengan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak. Gangguan semantic ini tersaring ke dalam pesan istilah atau konsep yang terdapat pada komunikator, maka akan lebih banyak gangguan semantic dalam pesannya. Gangguan semantic terjadi dalam sebuah pengertian.

## **2. Kepentingan**

Kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati pesan. Orang hanya akan memperhatikan perangsang yang ada hubungannya dengan kepentingannya. Kepentingan bukan hanya mempengaruhi perhatian kita saja tetapi juga menentukan daya tanggap. Perasaan, pikiran dan tingkah laku kita merupakan sikap reaktif terhadap segala perangsang yang tidak bersesuaian atau bertentangan dengan suatu kepentingan.

## **3. Motivasi Terpendam**

Motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan kekurangannya. Keinginan, kebutuhan dan kekurangan seseorang berbeda dengan orang lain, dari waktu ke waktu dan dari tempat ke tempat, sehingga karena motivasinya itu berbeda intensitasnya. Semakin sesuai komunikasi dengan motivasi seseorang, semakin besar kemungkinan komunikasi itu dapat diterima dengan baik oleh pihak bersangkutan. Sebaliknya, komunikasi akan mengabaikan suatu komunikasi yang tidak sesuai dengan motivasinya.

## **4. Prasangka**

Prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan terberat bagi suatu kegiatan komunikasi oleh karena itu orang mempunyai prasangka belum apa-apa sudah bersikap curiga dan menentang

komunikator yang hendak berkomunikasi. Dalam prasangka, emosi memaksa kita untuk menarik kesimpulan atas dasar prasangka tanpa menggunakan pikiran yang rasional. (2003:45)

Gangguan (noise) sering kali terjadi Ketika terdapat hambatan dalam penggunaan saluran komunikasi yang mengakibatkan pesan tidak tersampaikan secara utuh sehingga menimbulkan kesalahan persepsi, atau ketidaksesuaian informasi antara komunikator dengan komunikan.

Lalu hambatan kepentingan adalah hambatan yang berasal dari perbedaan kepentingan pelaku komunikasi. Komunikator atau komunikan nantinya hanya akan menaruh perhatian kepada hal-hal yang sesuai dengan kepentingannya dan mengabaikan apa yang ia anggap tidak penting. Sehingga pesan tidak tersampaikan seluruhnya. Hal ini juga hampir mirip dengan hambatan motivasi dimana komunikan menyeleksi pesan yang ingin ia terima. Sedangkan hambatan prasangka adalah hambatan yang berasal dari pikiran komunikan. Jika komunikan sudah lebih dulu menilai komunikator sebelum komunikan melakukan komunikasi, emosi akan memaksa komunikan untuk melihat komunikator berdasarkan apa yang ia sangkakan.

### **2.3. Pola Komunikasi**

Pola komunikasi merupakan suatu system penyampaian pesan melalui lambing terentu, mengandung arti dan pengoperan perangsangan untuk mengubah individu lain.

Tubbs dan Moss dalam buku yang berjudul *Human Communication* mengatakan bahwa pola komunikasi atau hubungan itu dibagi menjadi dua komplementaris atau simetris.

“Dalam hubungan komplementer atau bentuk perilaku dari satu partisipan mendatangkan perilaku tunduk dan lainnya. Dalam simetri tingkatan sejauh mana orang berinteraksi atas dasar kesamaan. Dominasi bertemu dengan dominasi kepatuhan”. (2001:26)

Berdasarkan pemaparan mengenai pola komunikasi diatas, kita mulai melihat bagaimana proses interaksi menciptakan struktur system. Bagaimana orang merespon satu sama lain menentukan jenis hubungan yang mereka miliki. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa suatu pola komunikasi adalah bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang dikaitkan dengan dua komponen. Dua komponen tersebut merupakan gambaran atau rencana yang meliputi langkah-langkah pada suatu aktivitas dengan komponen yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antar manusia, kelompok dan organisasi.

### **2.3.1. Macam-macam Pola Komunikasi**

Pola komunikasi akan terjadi ketika manusia saling berinteraksi secara terus menerus dan menimbulkan pola dalam berkomunikasi, ada beberapa macam pola yang dapat terjadi dengan melihat cara penyampaiannya (Effendy, 2004) adalah sebagai berikut:

### 1. Pola komunikasi Primer

Pola komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan suatu symbol sebagai media atau saluran. Dalam pola ini komunikasi verbal dan nonverbal menjadi lambing atau symbol yang menjadi medianya. Lambang dari komunikasi verbal disini yaitu bahasa. Karena bahasa paling sering digunakan, yang juga mampu mengungkapkan pikiran dari komunikator. Lalu lambang dari komunikasi nonverbal yaitu lambang yang digunakan dalam berkomunikasi merupakan isyarat dengan menggunakan anggota tubuh antara lain; kepala, mata, bibir, tangan dan sebagainya. Lambang komunikasi nonverbal dapat memperkuat pesan yang disampaikan secara verbal lebih efektif.

### 2. Pola komunikasi Sekunder

Pola komunikasi sekunder adalah pola komunikasi yang menggunakan sebuah media sebagai penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan. Hal ini dilakukan karena jumlah sasaran komunikasi yang dilakukan berjumlah banyak ataupun dalam jarak yang cukup jauh (sehingga membutuhkan bantuan media pendukung). Proses komunikasi ini semakin lama akan semakin efektif dan efisien karena kecanggihan teknologi yang semakin maju.

### 3. Pola komunikasi Linear

Pola komunikasi Linear ini mengandung makna yang berarti perjalanan dari satu titik ke titik yang lain secara lurus, yang berarti penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Jadi dapat disimpulkan pola komunikasi ini pada umumnya terjadi dalam komunikasi tatap muka (*face to face*), tetapi ada kalanya juga komunikasi melalui media. Dalam proses komunikasi ini, pesan yang disampaikan akan efektif apabila ada perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi. Untuk contoh kegiatannya adalah seperti pidato.

### 4. Pola komunikasi Sirkular

Pola komunikasi Sirkular ini secara harfiahnya adalah bulat, bundar, atau keliling. Dalam proses komunikasi sirkular itu terjadinya secara *feedback* atau timbal balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utamanya keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi seperti ini, proses komunikasi berjalan secara terus menerus seiring dengan adanya umpan balik antara komunikator dengan komunikan.

#### **2.3.1. Komunikasi Verbal**

Komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, dimana sebuah pesan dapat disampaikan, diterima dan dimengerti oleh penerima pesan dan mempengaruhi perilakunya. Salah satunya adalah komunikasi verbal yaitu bentuk komunikasi yang



disampaikan komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis (*written*) atau lisan (oral). Suara dan kata adalah bagian dari komunikasi verbal.

Komunikasi verbal menduduki posisi yang paling besar, karena kenyataanya ide-ide pemikiran atau keputusan, lebih mudah disampaikan secara verbal daripada non verbal. Dengan harapan komunikasi (baik pendengar maupun pembicara) bisa lebih mudah memahami pesan-pesan yang disampaikan.

### **2.3.3. Komunikasi NonVerbal**

Komunikasi non verbal adalah proses komunikasi secara tidak langsung (tidak menggunakan kata-kata) namun menggunakan gerakan tubuh, ekspresi wajah, vocal, sentuhan dan lain sebagainya. Secara teoritis komunikasi non verbal dengan komunikasi verbal dapat dipisahkan. Namun pada kenyataannya kedua jenis komunikasi tersebut memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lainnya, saling melengkapi, saling jalin menjalin dalam komunikasi yang kita lakukan dalam sehari-hari.

Sebagaimana yang diungkapkan **Suranto** memberikan definisi komunikasi non verbal sebagai berikut:

“Komunikasi non verbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata, melainkan menggunakan bahasa isyarat seperti gerakan tubuh, sikap tubuh, vocal yang bukan berupa kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak, sentuhan dan sebagainya”. (2010:146)

Melalui komunikasi non verbal orang-orang biasanya mengambil suatu keputusan atau kesimpulan tentang berbagai macam perasaan orang, baik rasa senang, benci, sayang, cinta kangen dan berbagai macam perasaan lainnya. Bentuk komunikasi non verbal sendiri diantaranya adalah bahasa isyarat, bahasa tubuh, ekspresi wajah, symbol-simbol, warna dll.

#### **2.4. Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi diantara komunikator dengan komunikan secara bertatap muka dan kemungkina mendaolat feedback atau umpan balik secara langsung.

“Komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai bentuk komunikasi yang terjadi dalam keadaan dimana pelaku atau subyek komunikasi bertatap muka (*face to face*), umpan balik cenderung bersifat langsung (*direct feedback*) pesan yang disampaikan transaksional.” (Banrlund, 1990)

Pengertian yang lebih sederhana dikemukakan oleh **R.Wayne** yakni komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi diantara dua orang atau lebih yang berlangsung secara tatap muka.

##### **2.4.1. Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Tujuan komunikasi interpersonal yaitu untuk melakukan Kerjasama antara satu dengan yang lainnya, untuk mencapai suatu tujuan yang sama dan saling menguntungkan satu sama lainnya. Selain itu, tujuan dari komunikasi interpersonal

adalah untuk saling mengenal diri sendiri dan juga orang lain untuk menjalin hubungan yang dekat, akrab ataupun intim. Seperti yang diungkapkan oleh Muhammad dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Interpersonal antara lain sebagai berikut:

- a. Menemukan diri sendiri
- b. Menemukan dunia luar
- c. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti
- d. Perubahan sikap dan tingkah laku
- e. Untuk bermain dan kesenangan
- f. Untuk membantu (2004: 165:168)

Dengan komunikasi intrpersonal dapat membuat kita menjadi paham lebih banyak tentang diri sendiri dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Maka dari itu, hal ini dapat menjadikan kita memahami lebih baik dunia luar, dunia objek dan kejadian-kejadian dari orang lain.

Komunikasi interpersonal sangat mempunyai pengaruh yang besar dalam perubahan ataupun merubah sikap dan perilaku lawan bicara kita atau komunikan, itu terjadi karena Kembali lagi pada komunikasi interpersonal itu sendiri pada saat berkomunikasi secara langsung, pesan yang disampaikan akan lebih jelas dan bermakna sehingga dapat mempengaruhi sikap atau perilaku bahkan pemikiran lawan bicara yang dinamakan komunikan. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan kita.

### 2.4.2. Komponen Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan uraian pengertian komunikasi interpersonal diatas, dapat diidentifikasi bahwa ada beberapa komponen yang harus termasuk dalam komunikasi interpersonal. Menurut **Suranto**, dalam bukunya yang berjudul **Komunikasi Interpersonal** komponen komunikasi interpersonal diantaranya sebagai berikut:

#### 1) Sumber/komunikator

Adalah orang yang mempunyai keperluan untuk berkomunikasi, yaitu keinginan untuk membagi keadaan internal sendiri, baik yang bersifat emosional ataupun informasional dengan orang lain. Kebutuhan tersebut dapat berupa seperti keinginan untuk memperoleh pengakuan social.

#### 2) Encoding

Encoding merupakan suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan symbol-simbol verbal dan nonverbal yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikan.

#### 3) Pesan

Pesan adalah hasil dari encoding, pesan juga merupakan seperangkat symbol-simbol baik verbal ataupun nonverbal, atau gabungan keduanya yang mewakili keadaan khusus komunikator

untuk disampaikan kepada pihak lain. Pesan juga merupakan unsur yang penting dalam aktifitas komunikasi.

#### 4) Saluran

Adalah saran fisik penyampaian pesan dari sumber kepada penerima pesan atau yang menghubungkan orang ke orang lain secara umum. Dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media karena situasi dan kondisi yang tidak memungkinkan untuk dilakukannya komunikasi secara tatap muka

#### 5) Penerima/komunikatif

Yaitu seseorang yang menerima, memahami dan menginterpretasikan pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan juga melakukan proses interpretasi dan memberikan umpan balik.

#### 6) *Decoding*

*Decoding* merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan symbol-simbol yang harus diubah kedalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Secara bertahap dimulai dari sensasi, yaitu proses dimana indera menangkap stimuli.

### 7) Respon

Respon yaitu apa yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan terhadap pesan. Respon dapat bersifat positif, netral, bahkan negatif. Respon positif apabila sesuai dengan yang dikehendaki komunikator. Netral berarti respon tersebut tidak menerima ataupun menolak keinginan komunikator. Dan respon dikatakan negative yaitu apabila tanggapan yang diberikan bertentangan dengan yang diinginkan oleh komunikator.

### 8) Gangguan (*noise*)

Gangguan atau *noise* beraneka ragam, untuk itu harus didefinisikan dan dianalisis. Noise dapat terjadi didalam komponen-komponen manapun dari sistem komunikasi. Noise merupakan apa saja yang mengganggu atau membuat kacau penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik dan psikis.

### 9) Konteks komunikasi

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada tiga dimensi yaitu ruang, waktu dan nilai. Konteks ruang bertuju kepada lingkungan konkrit dan nyata tempat terjadinya komunikasi, seperti ruangan, halaman dan jalanan. Konteks waktu menunjuk kepada waktu kapan komunikasi tersebut dilaksanakan, misalnya pagi, siang, sore dan malam. Konteks nilai meliputi nilai

14 sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi seperti adat istiadat, situasi rumah, norma pergaulan, etika, tata karma dan sebagainya. (2011:9)

Sembilan pola diatas merupakan komponen-komponen atau unsur yang umumnya ada dalam sebuah komunikasi interpersonal.

### **2.4.3. Klasifikasi Komunikasi Interpersonal**

Klasifikasi Komunikasi Interpersonal menurut **Muhammad (2004,157-160)** dalam bukunya yang berjudul **Komunikasi Organisasi** mengembangkan klasifikasi komunikasi sebagai berikut:

1. Interaksi intim, termasuk diantara komunikasi keluarga, teman baik dan orang-orang yang memiliki ikatan emosional yang erat.
2. Percakapan sosial, percakapan sosial adalah obrolan ringan yang terjadi dan menyenangkan orang secara sederhana. Tatap muka menjadi suatu hal yang dapat lebih mendukung tersampainya suatu pesan.
3. Interogasi atau pemaksaan, yaitu komunikasi antara dua orang yang terdapat dalam situasi kontroling bahkan menuntut sesuatu dari proses interaksi itu sendiri.
4. Wawancara, yaitu proses interaksi antara dua orang didalamnya yang terdapat aktivitas tanya jawab.

#### **2.4.4. Pengertian Panti Asuhan**

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan panti asuhan sebagai rumah tempat memelihara dan merawat anak yatim piatu dan sebagainya.

Departemen Sosial Republik Indonesia menjelaskan bahwa:

“Panti asuhan adalah suatu lembaga usaha kesejahteraan sosial yang mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesejahteraan sosial kepada anak terlantar dengan melaksanakan penyantunan dan pengentasan anak terlantar, memberikan pengganti fisik, mental, dan sosial pada anak asuh, sehingga memperoleh kesempatan yang luas, tepat dan memadai bagi perkembangan kepribadiannya sesuai dengan yang diharapkan sebagai bagian dari generasi penerus cita-cita bangsa dan sebagai insan yang akan turut serta aktif dalam bidang pembangunan nasional”.

#### **2.4.5. Tujuan Panti Asuhan Anak**

Tujuan panti asuhan menurut Departemen Sosial Republik Indonesia yaitu:

1. Panti Asuhan memberikan pelayanan yang berdasarkan pada profesi pekerja sosial kepada anak terlantar dengan cara membantu dan membimbing mereka ke arah perkembangan pribadi yang wajar serta mempunyai keterampilan kerja, sehingga mereka menjadi anggota masyarakat yang dapat hidup layak dan penuh tanggung jawab, baik terhadap dirinya, keluarga, dan masyarakat.



2. Tujuan penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial anak di panti asuhan adalah terbentuknya manusia-manusia yang berkepribadian matang dan berdedikasi, mempunyai keterampilan kerja yang mampu menopang hidupnya dan hidup keluarganya.

#### **2.4.6. Fungsi Panti Asuhan Anak**

Menurut Departemen Sosial Republik Indonesia panti asuhan mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Sebagai pusat pelayanan kesejahteraan sosial anak

Panti asuhan berfungsi sebagai pemulihan, perlindungan, pengembangan dan pencegahan:

- 1) Fungsi pemulihan dan pengentasan anak ditujukan untuk mengembalikan dan menanamkan fungsi sosial anak asuh. fungsi ini mencakup kombinasi dari ragam keahlian, teknik, dan fasilitas khusus yang ditujukan demi tercapainya pemeliharaan fisik, penyesuaian sosial, psikologis penyuluhan, dan bimbingan pemeliharaan maupun kerja, latihan kerja serta penempatannya.
- 2) Fungsi perlindungan merupakan fungsi yang menghindarkan anak dari keterlambatan dan perlakuan kejam. Fungsi ini diarahkan pula bagi keluarga-keluarga dalam rangka

meningkatkan kemampuan keluarga untuk mengasuh dan melindungi keluarga dari kemungkinan terjadinya perpecahan.

- 3) Fungsi pengembangan menitik beratkan pada keefektifan peranan anak asuh, tanggung jawabnya kepada anak asuh dan kepada orang lain, kepuasan yang diperoleh karena kegiatan-kegiatan yang dilakukannya. Pendekatan ini lebih menekankan pada pengembangan potensi dan kemampuan anak asuh dan bukan penyembuhan dalam arti lebih menekankan pada pengembangan kemampuannya untuk mengembangkan diri sendiri sesuai dengan situasi dan kondisi lingkungan.
  - 4) Fungsi pencegahan menitik beratkan pada intervensi terhadap lingkungan sosial anak asuh yang bertujuan di satu pihak dapat menghindarkan anak asuh dari pola tingkah laku yang sifatnya menyimpang, di lain pihak mendorong lingkungan sosial untuk mengembangkan pola-pola tingkah laku yang wajar.
2. Sebagai pusat data dan informasi serta konsultasi kesejahteraan sosial anak.
  3. Sebagai pusat pengembangan keterampilan (yang merupakan fungsi penunjang).

#### **2.4.7. Sifat Pelayanan Panti Asuhan Anak**

Sifat pelayanan sosial kepada anak melalui panti sosial asuhan anak (PSAA) mengandung sifat *preventif*, *kuratif*, dan *rehabilitatif* yang pelaksanaannya saling melengkapi satu sama lain dan saling menunjang. Adapun maksud dari sifat pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

##### *1. Preventif*

Pelayanan ini ditekankan untuk mencegah dan mengurangi masalah anak melalui berbagai upaya pencegahan baik primer, sekunder, maupun tersier. Pencegahan primer dimaksudkan sebagai upaya agar tidak terjadi masalah pada anak. Sekunder menekankan pada sifat untuk mencegah agar masalah yang dihadapi anak tidak meluas sedangkan tersier menekankan agar masalah yang pernah muncul tidak tumbuh atau terulang kembali.

##### *2. Kuratif (perlindungan)*

Pelayanan ini memandang bahwa setiap anak memiliki potensi kemampuan dan kekuatan yang perlu dilindungi dan dikembangkan. Oleh sebab itu, keanekaragaman pelayanan hendaklah disediakan oleh panti sosial asuhan anak (LPSAA) yang memungkinkan diberikannya perlindungan yang memadai bagi setiap anak.

### 3. *Rehabilitatif*

Layanan ini memandang bahwa mengembalikan peranan anak pada situasi yang sehat adalah mutlak diperlukan dalam setiap pelayanan. Pelayanan *rehabilitatif* mengupayakan pemulihan anak memperoleh hak, sehingga yang bersangkutan mampu menampilkan kedudukan dan perannya dalam lingkungan sosial secara wajar.

#### **2.4.8. Pengertian Anak**

Secara umum anak adalah seorang yang dilahirkan dari hasil perkawinan antara seorang perempuan dengan seorang laki-laki dengan tidak menyangkut bahwa seseorang yang dilahirkan oleh wanita meskipun tidak pernah melakukan pernikahan tetap dikatakan anak.

Anak juga merupakan cikal bakal lahirnya suatu generasi baru yang merupakan penerus cita-cita perjuangan bangsa dan sumber daya manusia bagi pembangunan Nasional. Anak adalah asset bangsa. Masa depan bangsa dan negara dimasa yang akan datang berada ditangan anak sekarang. Semakin baik kepribadian anak sekarang maka semakin baik pula kehidupanmasa depan bangsa. Begitu pula sebaliknya, apabila kepribadian anak tersebut buruk maka akan bobrok pula kehidupan bagsa yang akan datang.

Pada umumnya, orang-orang berpendapat bahwa masa kanak-kanak merupakan masa yang panjang dalam rentang kehidupan. Bagi kehidupan anak, masa kanak-kanak sering kali dianggap tidak ada akhirnya sehingga mereka tidak sabar menunggu saat yang didambakan dan yang ditunggu-tunggu yaitu untuk tumbuh menjadi dewasa.

Menurut Hurlock (1980), manusia berkembang melalui beberapa tahapan yang berlangsung secara berurutan, terus menerus dan dalam tempo perkembangan yang tertentu dan bisa berlaku umum. Untuk lebih jelasnya tahapan perkembangan tersebut dapat dilihat pada uraian berikut:

- 1) Masa pra-lahir: dimulai sejak terjadinya konsepsi lahir.
- 2) Masa jabang bayi: satu hari-dua minggu.
- 3) Masa bayi: dua minggu-satu tahun.
- 4) Masa anak: masa awal-awal anak: 1 tahun-6 bulan.
- 5) Anak-anak: 6 tahun-12/13 tahun.
- 6) Masa remaja: 12/13 tahun-21 tahun.
- 7) Masa dewasa: 21 tahun-40 tahun.
- 8) Masa tengah baya: 40 tahun-60 tahun.
- 9) Masa tua: 60 tahun-meninggal.

#### **2.4.9. Pengertian Yatim**

Kata yatim digunakan untuk manusia, sebagaimana yang telah dikatakan oleh Ali bin Muhammad al-Jurjani (w. 816 H) di dalam kitabnya bernama at-Ta'rifat.

Yang di dalamnya menuturkan bahwa anak yatim adalah seseorang anak yang bapaknya telah meninggal, sedangkan pada hewan adalah hewan yang induknya telah mati.” (Ali bin Muhammad al-Jurjani (w. 816 H), AT-Ta’rifat, h 258)

Menurut pengertian syariat seorang anak yatim adalah seorang anak yang belum baligh yang ditinggalkan oleh ayahnya karena meninggal dunia. Sedangkan seorang piatu adalah seorang anak yang belum baligh yang ditinggalkan oleh ibunya karena telah meninggal dunia.

Definisi anak yatim piatu adalah seorang anak yang belum baligh yang sudah ditinggalkan oleh ayah dan ibunya karena kedua orang tuanya tersebut telah meninggal dunia.

Oleh karena itu, di dalam agama islam golongan anak-anak yang sudah tidak memiliki kedua orang tuanya ditempatkan sebagai yang utama dalam pemberian santunan, dibandingkan dengan anak yang hanya ditinggalkan oleh ayah atau ibunya.

## **2.5. Kerangka Teoritis**

Dalam kerangka teoritis ini, peneliti akan mencoba untuk mengkaji dan menjelaskan permasalahan yang sedang diteliti dengan menggunakan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Tahap yang paling penting dalam komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau informasi yang terjadi antara dua orang atau lebih. Teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas oleh peneliti adalah teori interaksi simbolik, kemudian selain berkaitan dengan teori interaksi

simbolik penelitian ini juga didukung oleh teori komunikasi yang lainnya salah satunya adalah teori komunikasi interpersonal.

**George Herbert Mead**, dikenal sebagai pencetus awal Teori Interaksi Simbolik. Beliau sangat mengagumi kemampuan manusia untuk menggunakan symbol, **George Herbert Mead** menyatakan bahwa orang bertindak berdasarkan makna simbolik yang muncul dalam situasi tertentu. Sebagian dinyatakan oleh namanya (*symbolic Interaction Theory*) menekankan pada hubungan antara symbol yang telah dimaknai oleh manusia berdasarkan atas keputusan bersama dalam suatu ruang lingkup.

Menurut **Joseph A. Devito** yang diungkapkan **Alo Liliweri** dalam bukunya berjudul **Teori dan Filsafat Komunikasi** mengartikan komunikasi interpersonal sebagai berikut:

“Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerima pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (2003:30)”.

Bentuk kegiatan komunikasi yang sering dilakukan oleh manusia adalah komunikasi interpersonal yaitu komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik verbal ataupun non verbal.

Agar tujuan komunikasi interpersonal dapat dicapai sesuai dengan tujuan, maka harus dipastikan komunikasi interpersonal yang dikatakan efektif memiliki lima aspek

efektivitas komunikasi yang dikemukakan oleh Joseph A. Devito dalam Alo Liliweri yaitu:

1. Keterbukaan (*openness*)
2. Empati (*emphaty*)
3. Sikap mendukung (*suportiveness*)
4. Sikap positif (*possitiveness*)
5. Kesetaraan (*equality*) (1997:12)

#### 1. Keterbukaan (*openness*)

Kualitas keterbukaan mengacu kepada tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Yaitu harus ada ketersediaan untuk mengungkapkan diri dan informasi yang biasanya ditutupi, dengan syarat hal tersebut patut untuk dibicarakan.

Yang kedua, mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Percakapan yang membosankan pada umumnya karena peserta yang diam, tidak kritis dan tidak menanggapi apa yang dibicarakan oleh komunikator. Sebab kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. Tidak ada yang lebih buruk dari ketidak acuhan, bahkan ketidaksependapatan jauh lebih menyenangkan.



Yang ketiga, menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran (**Boncher dan Kelly, 1974**). Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang dilontarkan adalah memang milik kita dan kita bertanggung jawab atas itu. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab adalah dengan pesan yang menggunakan kata Saya (kata ganti orang pertama tunggal).

## 2. Empati (*empathy*)

**Henry Backrack** (1976) mendefinisikan empati sebagai “kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu melalui kacamata orang lain itu.” Bersimpati, dipihak lain adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal ataupun non verbal.

## 3. Sifat mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan yang dimana terdapat sikap mendukung didalamnya (*supportiveness*). Suatu konsep yang perumusannya dilakukan berdasarkan karya Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung.

#### 4. Sikap Positif

Mengkomunikasikan sifat positif dalam komunikasi interpersonal bisa dengan dua cara:

- 1) Menyatakan sikap positif
- 2) Secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi.

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

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

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

Dari penjelasan diatas, kerangka pemikiran pada penelitian ini secara singkat tergambar dalam bagan sebagai berikut:

## 2.6. Kerangka Pemikiran

Teori yang dipakai untuk penelitian ini adalah Teori Interaksi Simbolik, kemudian didukung oleh teori komunikasi interpersonal. Teori Interaksi Simbolik ini menekankan pada hubungan antara symbol yang telah dimaknai oleh manusia berdasarkan keputusan bersama dalam suatu ruang lingkup. Teori Interaksi Simbolik ini ada karena ide-ide dasar dalam membentuk makna yang berasal dari pikiran manusia (*mind*), mengenai diri (*self*), dan hubungan ditengah interaksi sosial yang memiliki tujuan akhir memediasi serta menginterpretasi makna di tengah masyarakat (*society*) dimana individu tersebut menetap.

### 1) Pikiran (*mind*)

Pikiran yang artinya sebagai kemampuan untuk menggunakan symbol yang mempunyai makna sosial yang sama dan Mead percaya bahwa manusia harus mengembangkan pikiran melalui interaksi dengan orang lain. Pikiran juga merupakan mekanisme yang menunjukkan diri mengenai makna kepada diri sendiri dan juga kepada orang lain. Dengan demikian, manusia mempunyai kemampuan untuk menggunakan symbol yang didalamnya terdapat suatu makna sosial yang sama. Setiap individu harus bisa mengembangkan pikiran mereka melalui interaksi dengan individu-individu yang lainnya.

George Herbert Mead menjelaskan mengenai pikiran dengan menggunakan kata-katanya menurut **Deddy Mulyana** dalam bukunya **Metode Penelitian Kualitatif**, sebagai berikut:

Kemampuan menentukan makna dan menunjukkannya kepada orang lain dan kepada organisme adalah suatu kemampuan yang memberikan kekuatan unik kepada manusia. Kendali ini dimungkinkan oleh bahasa. Mekanisme kendali atas makna dalam arti inilah yang merupakan, menurut saya (Mead), apa yang kita sebut “pikiran”. (2010:83)

Mead berpegang bahwa tanpa rangsangan sosial dan interaksi dengan orang lain, orang tidak akan mampu mengadakan pembicaraan dalam diri sendiri atau mempertahankan pemikirannya.

## 2) Diri (*self*)

Mead mendefinisikan (*self*) sebagai kemampuan untuk merefleksikan diri kita sendiri dan perspektif orang lain. Dari sini kita dapat melihat bahwa Mead tidak percaya bahwa diri berasal dari intropeksi atau pemikiran sendiri yang sederhana. Bagi Mead, diri sendiri berkembang dari sebuah jenis pengambilan peran yang khusus, maksudnya membayangkan bagaimana kita dilihat oleh

orang lain. Meminjam konsep yang berasal dari sosiologis Charles Cooley pada tahun 1972.

**Mead** menyebut hal tersebut sebagai cermin diri (*looking-glass self*) atau kemampuan melihat diri kita sendiri dalam pemantulan pandangan orang lain. Cooley (1972) meyakini tiga prinsip pengembangan yang dibungkan dengan cermin sendiri. Pertama, kita membayangkan bagaimana kita terlihat di pikiran orang lain. Kedua, kita membayangkan penilaian mereka mengenai pemikiran kita. Ketiga, kita merasa tersakiti atau bangga berdasarkan perasaan pribadi ini. Dari cara orang lain memperlakukan kita, memandang kita dan memberi label kepada diri kita, kita dapat belajar mengenai diri kita.

### 3) Masyarakat (society)

Individu-individu lahir kedalam konteks sosial yang telah ada. Jejaring hubungan sosial yang diciptakan, dibangun dan dikonstruksikan oleh tiap individu tersebut terlibat dalam perilaku yang mereka pilih secara aktif dan sukarela yang pada akhirnya mengantarkan manusia pada proses pengambilan peran di tengah masyarakat.

*Mind, self* dan *society* merupakan karya George Herbert Mead yang paling terkenal. Dalam konsep tersebut

memfokuskan pada tiga tema konsep dan asumsi yang dibutuhkan yang menyusun diskusi mengenai interaksi simbolik anantara lain:

1. Pentingnya makna bagi perilaku manusia
2. Pentingnya konsep mengenai diri
3. Hubungan individu dengan masyarakat

Tema pertama pada interaksi simbolik berfokus pada pentingnya membentuk makna bagi perilaku manusia. Teori interaksi simbolik tidak bisa dipisahkan dari proses komunikasi. Karena pada awalnya makna itu tidak ada artinya, sampai pada akhirnya kontruksi secara interpretif oleh individu melalui proses interaksi untuk menciptakan makna yang disepakati secara bersama.

Hal tersebut serupa dengan tiga dari tujuh asumsi karya **Herbert Blummer (1969)** dalam **West turner** dimana asumsi-asumsi itu adalah sebagai berikut:

- 1) Manusia bertindak terhadap manusia lainnya berdasarkan makna yang diberikan orang lain kepada mereka,
- 2) Makna diciptakan dalam interaksi antar manusia,
- 3) Makna dimodifikasi melalui proses interpretif.

**Douglas** dalam buku karangan **Ardianto** (2007:136) menjelaskan

bahwa:

“Makna itu berasal dari interaksi dan tidak ada acara lain untuk membentuk makna selain dengan membangun hubungan dengan individu lain melalui interaksi” Douglas dalam buku karangan Ardianto (2007:136).

Mendukung penjelasan **Douglas, West & Turner** dalam bukunya yang mengutarakan pemikiran sebagai berikut:

“Orang tergerak untuk bertindak berdasarkan makna yang diberikannya pada orang, benda dan peristiwa. Makna makna ini diciptakan dalam bahasa yang digunakan orang, baik dalam 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 (2009:98)”

Makna terbentuk berdasarkan hasil dari persepsi pribadi serta merupakan hasil dari interaksi dengan orang lain. Makna yang diberikan oleh seseorang dalam interaksi kepada orang lain yang diajak oleh seseorang dalam interaksi kepada orang lain yang diajak berkomunikasi, akan menentukan tindakan atau umpan balik yang diberikan. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa makna dipengaruhi oleh interaksi dan berpengaruh pula terhadap interaksi.

Tema kedua pada interaksi simbolik berfokus pada pentingnya konsep diri atau *self-concept*. Pada tema interaksi simbolik ini merupakan pengembangan konsep diri

melalui individu tersebut secara aktif, didasarkan pada interaksi sosial dengan orang lainnya.

Tema terakhir pada interaksi simbolik berkaitan dengan hubungan antara kebebasan individu dan masyarakat, dimana asumsi ini mengakui bahwa norma-norma sosial membatasi perilaku dan individunya, tapi pada akhirnya tiap individu-lah yang menentukan pilihan yang ada dalam sosial kemasyarakatannya, fokus dari tema ini adalah untuk menjelaskan mengenai keteraturan dan perubahan dalam proses sosial. Asumsi-asumsi yang berkaitan dengan tema ini adalah:

- 1) Orang dan kelompok masyarakat yang dipengaruhi oleh proses budaya dan sosial.
- 2) Struktur sosial dihasilkan melalui interaksi sosial.



**Gambar 2. 6**  
**Kerangka Pemikiran**

