

## **HAMBATAN DAN STRATEGI KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PEKERJA SOSIAL DI PANTI PELAYANAN SOSIAL WANITA "WANODYATAMA" SURAKARTA**

*Oleh : Nadia Rizky Pahlevi*

*Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Bisnis Dan Komunikasi  
Universitas Sahid Surakarta*

### **Abstract**

*Based on the results of research and analysis that have been done, it can be concluded that the interpersonal communication barrier faced by Peksos at PM in the dominant Women's Institution "Wanodyatama" Institution include: (1) Communicant and (2) Psychological.*

*The strategy in implementing interpersonal communication applied by Peksos to the PM in the Women's Care Institution "Wanodyatama" Surakarta include Credibility, Channels of Distribution, Content, Clarity, Continuity and Consistency, and Capability of Audience (Ability of Communicant). If sorted, strategies often applied by Peksos to PM in Panti are (1) Clarity, (2) Capability of Audience, (3) Channels of Distribution, (4) Credibility, , (5) Content, and (6) Continuity and Consistency.*

## **Pendahuluan**

### **Latar Belakang**

Dalam berinteraksi atau berhubungan dengan masyarakat, manusia akan mengalami permasalahan sosial atau penyimpangan atas norma yang ada. Salah satu permasalahan sosial yang terjadi di kehidupan bermasyarakat adalah keberadaan Wanita Tuna Susila (WTS). Wanita Tuna Susila merupakan wanita yang mempunyai kebiasaan melakukan hubungan kelamin diluar perkawinan, baik dengan imbalan jasa ataupun tidak.

Kegitan yang dilakukan Wanita Tuna Susila tersebut sering disebut dengan prostitusi. Prostitusi pada hakekatnya dapat dimaknai sebagai perilaku yang berganti-ganti pasangan, dapat dilakukan oleh pria maupun wanita. Di Indonesia praktek prostitusi lebih banyak dilakukan oleh wanita meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa mulai banyak juga terdapat praktek-praktek prostitusi kaum pria.

Penanganan untuk para penyandang masalah sosial ini harus melalui tahap rehabilitasi. Rehabilitasi tidak hanya penanganan untuk seseorang yang menderita sakit fisik tetapi juga dapat dilakukan pada seseorang yang menderita masalah sosial. Rehabilitasi bagi seseorang yang menderita penyakit sosial ini bertujuan untuk membantu mengarahkan agar seseorang tersebut dapat menjadi netral serta dapat berdaya di masyakat dan dapat melakukan hubungan sosial dengan baik.

Di Surakarta, terdapat tempat rehabilitasi sosial yang menerima mantan WTS untuk kawasan Jawa Tengah, yaitu Panti Pelayanan Sosial Wanita (PPSW) "Wanodyatama" Surakarta.

Di setiap tahap rehabilitasi, sudah pasti terjadi proses komunikasi didalamnya. Pola komunikasi yang dominan terjadi di Panti Pelayanan Sosial Wanita (PPSW) "Wanodyatama" Surakarta ini terjadi antara pekerja sosial dan penerima manfaat. Pembimbing yang bekerja di Panti Pelayanan Sosial Wanita (PPSW) "Wanodyatama" Surakarta ini disebut dengan pekerja sosial, sedangkan klien atau pasiennya disebut dengan penerima manfaat.

Aktivitas komunikasi yang terjadi di Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta banyak menimbulkan hambatan komunikasi. Hal ini

disebabkan kondisi penerima manfaat yang bermasalah, latar belakang dari masing-masing penerima manfaat di Panti Pelayanan Sosial Wanita (PPSW) "Wanodyatama" Surakarta ini berbeda-beda. Perbedaan latar belakang ini dapat diamati dari adanya penerima manfaat yang berasal dari hasil razia, diserahkan secara sengaja oleh keluarga; ada yang betah, ada pula yang tidak betah; ada yang terpaksa mengikuti aktivitas rehabilitasi, ada pula yang bersemangat untuk berubah menjadi pribadi yang lebih baik; tatanan ekonomi yang berbeda; *broken home*; perbedaan kepribadian; lingkungan yang berbeda; dan seterusnya. Oleh karena itu, dengan berbagai latar belakang masing-masing penerima manfaat pastinya ada berbagai macam hambatan pula yang terjadi di dalamnya.

Maka dari itu dibutuhkan strategi oleh Pekerja Sosial dalam menanggulangi hambatan komunikasi antarpribadi dengan PM yang ada.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah penulis uraikan sebelumnya, rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apa sajakah hambatan komunikasi antarpribadi yang dihadapi oleh Pekerja Sosial di Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta?
2. Bagaimana strategi komunikasi dalam mengatasi hambatan komunikasi yang dihadapi oleh Pekerja Sosial di Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta?

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Definisi Komunikasi**

Sebagai makhluk sosial, manusia sangat membutuhkan komunikasi. Istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin "*communis*" yang berarti membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. (Hafied Cangara, 2013:33) Hakikat komunikasi adalah proses pernyataan pesan antar manusia dalam bentuk isi pikiran, ide, gagasan, pendapat, dan/ atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyampai pesan. Dalam bahasa komunikasi, pernyataan dinamakan pesan (*message*), orang yang menyampaikan pesan disebut komunikator (*communicator*), sedangkan orang yang menerima

pernyataan dinamakan komunikasi (*communicate/communicant*). (Suryanto, 2015:9)

### **Unsur Komunikasi**

Berikut ini adalah unsur-unsur yang termasuk dalam komponen atau elemen komunikasi (Hafied Cangara, 2008: 24-28 ):

#### **1. Komunikator**

Semua kegiatan komunikasi akan melibatkan komunikator sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antarmanusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi juga bisa dalam bentuk kelompok seperti organisasi, partai atau lembaga.

#### **2. Encoding**

*Encoding* adalah tindakan menghasilkan pesan, artinya pesan-pesan yang akan disampaikan atau diformulasikan terlebih dahulu dengan menggunakan kata-kata, simbol, dan sebagainya.

#### **3. Pesan**

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Pesan yang disampaikan dapat berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, atau nasihat.

#### **4. Saluran/Media**

Saluran komunikasi adalah media yang dilalui pesan, berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan pengirim dan penerima informasi. Dalam komunikasi interpersonal lazimnya para pelaku bertemu secara tatap muka.

#### **5. Komunikan**

Komunikan adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima pesan bisa terdiri dari satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, organisasi, atau partai. Penerima merupakan elemen paling penting dalam proses komunikasi, karena penerimalah yang akan menjadi sasaran dari komunikasi.

## 6. Tanggapan Balik

Umpan balik memainkan peranan yang sangat penting dalam komunikasi interpersonal, karena pengirim dan penerima secara terus menerus dan bergantian memberikan umpan balik dalam berbagai cara baik secara verbal maupun nonverbal.

## 7. Lingkungan/Situasi

Lingkungan/situasi adalah faktor-faktor tertentu yang dapat digolongkan atas empat macam, yakni:

### a. Lingkungan Fisik

Lingkungan fisik menunjukkan bahwa suatu proses komunikasi hanya bisa terjadi jika terdapat rintangan fisik. Komunikasi seringkali sulit dilakukan karena faktor jarak yang jauh, di mana tidak tersedia fasilitas komunikasi seperti telepon, kantor pos atau lain sebagainya.

### b. Lingkungan Sosial

Lingkungan sosial menunjukan faktor sosial budaya, ekonomi dan politik yang bisa menjadi kendala terjadinya komunikasi, misalnya kesamaan bahasa, kepercayaan, adat istiadat, dan status sosial.

### c. Dimensi Psikologis

Yaitu pertimbangan kejiwaan yang digunakan dalam berkomunikasi. Misalnya menghindari kritik yang menyinggung perasaan orang lain, menyajikan materi yang sesuai dengan usia khalayak. Dimensi psikologis ini biasa disebut dimensi internal (Hafied Cangara, 2008:28).

d. Dimensi Waktu Dimensi waktu menunjukkan situasi yang tepat untuk melakukan kegiatan komunikasi

## **Komunikasi Antarpribadi**

Joseph A. Devito dalam bukunya "*the interpersonal communication book*" mendefinisikan komunikasi antar pribadi sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.

Berdasarkan definisi itu, komunikasi antarpribadi dapat berlangsung antara dua orang yang memang sedang berdua-duaan atau antara dua orang dalam

suatu pertemuan. Komunikasi antarpribadi dapat dipergunakan untuk berbagai tujuan, yaitu:

1. Mengetahui diri sendiri dan orang lain
2. Mengetahui dunia luar
3. Menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna
4. Mengubah sikap dan perilaku
5. Bermain dan mencari hiburan
6. Membantu

### **Hambatan Komunikasi Antarpribadi**

Dalam melakukan komunikasi pasti memiliki pemikiran supaya apa yang menjadi tujuan dalam berkomunikasi dapat terwujud sesuai rencana yang berupa tujuan jangka panjang atau pun serta merta mendapat tanggapan secara langsung. Tujuan yang tidak didapatkan dari berkomunikasi tentu muncul karena adanya masalah kesalahan atau kekurangan dari komunikasi yang dilakukan, sehingga akan dapat. Ada berbagai macam hambatan ketika melakukan komunikasi yang disampaikan Musa Hubeis dan kawan-kawan (2013:41), yaitu:

1. Hambatan dari pengirim pesan

Beberapa hambatan dari pengirim pesan biasanya terjadi karena pesan yang disampaikan tidak lengkap, isi pesan tidak mudah dimengerti, atau karena suasana dan kondisi komunikator sedang tidak dalam keadaan baik sehingga mempengaruhi isi pesan yang diterima.

2. Hambatan dalam penyandian

Sandi bisa juga diartikan sebagai bahasa. Ketika komunikasi yang digunakan menggunakan symbol, bahasa, gesture yang tidak mudah dimengerti atau tidak sewajarnya di lingkungan tertentu akan mempengaruhi komunikasi tidak berjalan lancar. Dalam penyandian ini juga termasuk ketika komunikator dalam menyampaikan sandi kurang dapat dimengerti dan dalam penyandian ini juga termasuk ketika komunikator dalam menyampaikan sandi kurang dapat dimengerti dan komunikasi yang sulit mencerna symbol yang disampaikan komunikator.

3. Media

Ketika komunikasi harus dilakukan melalui media, ada beberapa kendala seperti HP, TV, media sosial, radio, surat kabar. Ketika gangguan muncul berupa signal yang lemah, angin yang mengganggu, tidak jernihnya layanan operator akan membuat hambatan komunikasi semakin jelas ada.

4. Komunikan

Seringkali komunikan tidak langsung memberikan tanggapan dengan alasan sebut saja tidak mempercayai komunikator. Atau prasangka yang berlebihan sehingga komunikasi hanya dilakukan oleh komunikator.

5. *Feedback*

Umpan balik yang diberikan tidak serta merta, bukan karena tidak percaya namun terkadang komunikan telat memberikan jawaban karena beberapa kendala karena mereka (komunikator dan komunikan) tidak berada pada satu ruang dan waktu.

6. Hambatan fisik

Gangguan fisik bisa terjadi karena komunikator dan komunikan tidak sedang dalam keadaan kesehatan yang baik.

7. Semantik

Sering ketika melakukan komunikasi, para pelaku komunikasi menggunakan bahasa yang memiliki makna berlebih atau terlalu banyak basa-basi baik dari komunikator maupun komunikan.

8. Psikologis

Terkadang meskipun komunikasi yang berjalan cukup baik namun harapan dan gambaran dari komunikasi yang terjalin memiliki tujuan yang berbeda.

**Strategi Menanggulangi Hambatan Komunikasi Antarpribadi**

Komunikasi antarpribadi yang dilakukan setiap hari ketika individu satu dengan yang lain bertemu di jalan dan menginginkan jawaban yang secepatnya. Komunikasi antarpribadi juga akan memiliki beberapa hambatan seperti halnya dalam berkomunikasi secara umum. Seperti yang diutarakan Depari (1988:43) bahwa ciri komunikasi antarpribadi adalah arus pesan cenderung dua arah, konteks komunikasi adalah tatap muka, tingkat umpan balik yang tinggi,

kemampuan untuk mengatasi tingkat selektivitas sangat tinggi, kecepatan untuk menjangkau sasaran yang besar sangat lamban dan efek yang terjadi antara lain perubahan sikap. Dengan ciri-ciri yang disebut di atas tentu menjadikan komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang pribadi namun terbuka. Komunikasi yang tinggi dalam artian komunikasi tersebut akan saling terus menerus dan saling memberikan umpan dan jawaban, sehingga terdapat kedekatan yang menyerupai kaitan psikologis. Berikut strategi dalam menanggulangi hambatan komunikasi menurut Cutlip et al (2006:43):

1. *Credibility*

Dalam hal ini komunikator dan komunikan terdapat rasa saling percaya.

2. *Context*

Komunikasi akan berjalan dengan baik jika situasi dan kondisi setempat tidak ada gangguan antara komunikator dengan komunikan, serta sarana / media komunikasi yang saling bertautan.

3. *Content*

Komunikator dan komunikan dapat saling memberi dan menerima pesan yang sedang diperbincangkan. Sehingga kedua belah pihak saling merasa puas.

4. *Clarity*

Komunikator harus menyampaikan pesan / berita secara jelas, dengan istilah apa pun harus jelas agar tercapai tujuan.

5. *Continuity and consistency*

Hal ini menunjukkan komunikasi berlangsung terus dan pesan tidak saling bertentangan (tidak berubah-ubah dan tetap).

6. *Capability of audience*

Seorang komunikator juga harus memperhatikan kemampuan dari komunikan, apakah dia bias menerima baik isi pesan yang diberikan supaya tidak terjadi kesalahpahaman.

7. *Channels of distribution*

Komunikasi harus menggunakan alat / media komunikasi yang sudah biasa digunakan oleh umum. Karena penggunaan media yang tidak sewajarnya ketika



komunikasi dilakukan oleh orang-orang tertentu juga akan menghambat proses komunikasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian kualitatif karena penelitian ini terfokus pada menganalisis data deskriptif yang berupa tulis dan lisan dengan keterlibatan peneliti dalam penelitian.

## **LOKASI PENELITIAN**

Lembaga yang berdiri dibawah Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah ini terletak di Kelurahan Pajang No. 642, Surakarta, tepatnya di Jalan Dr. Radjiman. Didirikan diatas lahan seluas 3599 meter persegi berbatasan dengan:

- a. Sebelah Timur : Balai Rehabilitasi Sosial "Bhakti Candrasa"
- b. Sebelah Barat : Puskesmas Laweyan
- c. Sebelah Utara : Perumahan Penduduk
- d. Sebelah Selatan : Jalan Dr. Radjiman

## **SUMBER DATA DAN DATA**

- a. **Sumber Data** : Sumber data dalam penelitian ini adalah pekerja sosial di Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta.
- b. **Data Primer** : Data primer dalam penelitian ini adalah hasil dari observasi, dan jawaban kuesioner dari Pekerja Sosial di Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta.
- c. **Data Sekunder:** Penelitian ini menggunakan data sekunder dari Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta melalui data dari PPSW Surakarta, internet, serta artikel ilmiah yang relevan dengan penelitian ini.

## **Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Adapun sampel dari penelitian ini adalah seluruh Pekerja Sosial di Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta, yaitu berjumlah Sembilan Peksos.

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi
2. Dokumentasi
3. Angket / Kuesioner

### **Validitas Data**

#### **Triangulasi metode**

Triangulasi metode ini digunakan dengan tujuan supaya peneliti tidak hanya menggunakan satu teori, satu teknik, dan satu metode. Peneliti harus banyak membaca dan mencoba berbagai teori, metode dan teknik dalam melakukan penelitian. Adapun triangulasi metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode observasi, angket / kuesioner.

#### **Teknik Analisa Data**

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan

## **HASIL PENELITIAN**

### **Deskripsi Lokasi Penelitian**

Visi dari Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta adalah mewujudkan kemandirian Kesejahteraan Sosial "PMKS" melalui Pemberdayaan PSKS yang Profesional.

Misi dari Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta adalah:

1. Meningkatkan jangkauan, kualitas dan profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan Kesejahteraan Sosial terhadap wanita tuna susila.
2. Mengembangkan, memperkuat sistem kelembagaan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan Kesejahteraan Sosial terhadap wanita tuna susila.
3. Meningkatkan kerja sama lintas sektoral dalam menyelenggarakan pelayanan Kesejahteraan Sosial terhadap wanita tuna susila.
4. Meningkatkan harkat dan martabat serta kualitas hidup wanita tuna susila.

5. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Usaha Kesejahteraan Sosial.

## **ANALISIS**

### **Hambatan-Hambatan Komunikasi Antarpribadi Yang Dihadapi Pekerja Sosial Di Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta**

#### **a. Hambatan Komunikasikan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan di lokasi penelitian, terdapat delapan Peksos yang menyatakan hambatan yang terjadi adalah dikarenakan informasi yang diberikan oleh PM tidak lengkap, terkadang tidak jujur, diawal datang PM menutup jati dirinya, sehingga perlu dilakukan komunikasi secara berulang-ulang oleh Peksos.

Menurut Jalaluddin Rakhmat (1986), ada 3 faktor utama yang menumbuhkan sikap percaya, yaitu menerima, empati, dan kejujuran. Berdasarkan jawaban dari Informan (4) [*"Komunikasi yang berjalan tidak baik, karena PM berbohong dengan permasalahan yang sebenarnya. Jadi menghambat dalam rencana pemecahan masalah"*] dan Informan (5) [*"Ya. PM yang tidak jujur atas perbuatannya /penyimpangan perilaku sering memberikan informasi berbeda-beda antara petugas-petugas yang satu dengan yang lain (pembimbing)"*], maka dapat diamati bahwa ada faktor ketidakpercayaan PM ketika berkomunikasi dengan Peksos, karena PM telah mengatakan hal yang tidak jujur pada Peksos. Adapun kesalahpahaman dan ketidakpuasan dalam suatu jalinan antarpribadi diakibatkan oleh ketidakjujuran, tidak adanya keselarasan antara tindakan dan perasaan, serta terhambatnya pengungkapan diri.

#### **b. Hambatan Psikologis**

Setelah dilakukan penelitian, terdapat 8 Peksos yang menyatakan bahwa PM berkomunikasi dengan Peksos memiliki maksud tertentu dibaliknya, yaitu ingin segera dipulangkan dari Panti.

Berdasarkan jawaban dari responden (2) [*"Ya. Sering mengambil hati / berbaik- baik dengan pekerja sosial dengan tujuan merayu agar segera dipulangkan."*] dan responden (9) [*"Kadang-kadang. Mengarang cerita yang dramatis untuk menarik"*

*simpati petugas.”]* dapat dilihat bahwa ada faktor PM memiliki harapan dan tujuan yang berbeda saat berkomunikasi dengan Peksos, dengan mengambil hati / berbaik-baik pada Peksos serta mengarang cerita yang dramatis.

Dengan kata lain PM mempunyai motif lain dalam berkomunikasi dengan Peksos. Ardianto (2014) menyatakan bahwa salah satu hambatan psikologi adalah faktor motivasi. Motivasi merupakan suatu pengertian yang melingkupi semua penggerak, alasan-alasan atau dorongan-dorongan dalam diri manusia yang menyebabkan manusia berbuat sesuatu (Gerungan 1983:142). Sementara itu, motif adalah sesuatu yang mendasari motivasi karena motif memberi tujuan dan arah pada tingkah laku manusia. Tanggapan seseorang terhadap pesan komunikasi pun berbeda sesuai dengan jenis motifnya. Motif saat PM berbaik-baik pada Peksos dan mengarang cerita yang dramatis adalah agar PM bisa segera dipulangkan dari panti.

### **Strategi yang digunakan Pekerja Sosial untuk mengatasi Hambatan Komunikasi Antarpribadi Di Panti Pelayanan Sosial Wanita “Wanodyatama” Surakarta**

#### *a. Credibility*

Hasil jawaban dari kuesioner menunjukkan enam Peksos mengatakan bahwa mereka memiliki kepercayaan terhadap PM dan memang diharuskan untuk membangun kepercayaan saat berkomunikasi dengan PM.

Berdasarkan jawaban dari responden (2) [*“Ya. Hal itu memang dilakukan pekerja sosial karena dalam penanganan permasalahan PM juga berdasarkan prinsip kepercayaan.”*] dan responden (4) [*“Setelah ada kontak sosial dengan PS dan PM untuk pemecahan masalah selanjutnya harus adanya keterbukaan, kejujuran, dan kepercayaan.”*] maka bisa dilihat bahwa Peksos dalam menangani permasalahan PM berdasarkan prinsip kepercayaan. Dengan kata lain Peksos telah menerapkan strategi *Credibility* dalam menanggulangi hambatan dalam berkomunikasi dengan PM.

*b. Channels of distribution*

Pada penerapan strategi ini tujuh Peksos menyatakan bahwa selama berkomunikasi dengan PM sarana dan prasarana sudah sangat baik sehingga komunikasi menjadi lancar.

Berdasarkan jawaban dari responden (4) dan (7) dapat dilihat bahwa Peksos dalam berkomunikasi dengan PM telah menggunakan sarana dan prasarana dengan baik, seperti alat rekam, *handphone*, serta tempat khusus untuk konseling. Dengan kata lain Peksos telah menjalankan strategi *Channels of Distribution* dalam berkomunikasi dengan PM.

*c. Content*

Berdasarkan kuesioner penelitian ini, lima Peksos telah melakukan strategi content. Adapun bahwa komunikasi yang terjadi antara Peksos dan PM berjalan dengan baik dan masing-masing dari mereka saling memberi informasi sehingga kedua pihak dapat saling merasa puas.

Berdasarkan jawaban dari responden (4) dan (8) dapat dilihat bahwa tidak ada dominasi dalam berkomunikasi. Hal ini terjadi karena (1) Peksos dengan PM saling memberikan informasi secara bergantian (2) ada saatnya Peksos mendengar, dan ada saatnya Peksos didengar oleh PM. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa Peksos telah menggunakan strategi *Content* dalam berkomunikasi dengan PM.

*d. Clarity*

Menurut hasil wawancara dengan narasumber di lokasi penelitian semua Peksos yang menyatakan bahwa beliau harus dan telah melakukan strategi menyampaikan pesan dengan jelas pada PM.

Dapat terlihat dari jawaban responden (8) dan (9) bahwa Peksos dalam berkomunikasi dengan PM menghindari kesalahpahaman dengan cara mengkomunikasikannya dengan jelas. Dengan demikian Peksos telah menerapkan strategi *Clarity* dalam berkomunikasi dengan PM.

*e. Continuity and consistency*

Berdasarkan hasil wawancara di lokasi penelitian terdapat lima Peksos yang menyatakan bahwa mereka telah menyampaikan pesan atau informasi pada PM secara konsisten.

Menurut jawaban dari responden (1), (7) dan (9) dapat dilihat bahwa saat Peksos berkomunikasi dengan PM diperlukan kefokuskan, dan kekonsistenan informasi. Hal ini berarti Peksos telah menjalankan strategi *Continuity and Consistency* dalam berkomunikasi dengan PM.

f. *Capability of audience*

Berdasarkan hasil wawancara di lokasi penelitian semua Peksos menyatakan bahwa sebagai pembimbing memang harus mampu dan berusaha memahami apapun yang dikomunikasikan oleh PM dan kemampuan dari PM.

Berdasarkan jawaban dari responden (4), (6) dan (9) dapat dilihat saat berkomunikasi dengan PM, Peksos (1) memahami latar belakang keluarga PM, (2) memahami latar belakang pendidikan PM, (3) memahami bahwa kurangnya pengalaman PM dalam pemecahan masalah, dan (4) memahami pola pikir dari PM. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam berkomunikasi dengan PM, Peksos telah menerapkan strategi *Capability of Audience*.

## **Pembahasan**

Hambatan yang paling banyak dialami oleh Peksos Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta dalam melaksanakan komunikasi antarpribadi dengan PM adalah hambatan Komunikatif dan Psikologis. Hambatan Komunikatif terjadi disebabkan karena dalam berkomunikasi, informasi yang diberikan oleh PM tidak lengkap, terkadang tidak jujur, juga karena di awal datang PM terlihat emosi, serta menutup jati dirinya, sehingga perlu dilakukan komunikasi secara berulang-ulang oleh Peksos. Adapun hambatan psikologis terjadi disebabkan karena saat PM berkomunikasi, PM memiliki maksud-maksud tertentu di baliknya, yaitu ingin segera dipulangkan dari Panti. Dengan demikian jika diurutkan berdasarkan hasil wawancara dengan Responden terkait dengan hambatan komunikasi antarpribadi yang terjadi berturut-turut sebagai berikut: (1) Komunikatif; (2) Psikologis.

Penelitian ini berusaha menyajikan strategi komunikasi yang diterapkan oleh Peksos dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam berkomunikasi antarpribadi dengan PM. Strategi yang paling dominan digunakan dalam mengatasi hambatan komunikasi antarpribadi adalah *Clarity* (Kejelasan), dan *Capability of*

*Audience* (Kemampuan Komunikasikan). Adapun jika diurutkan strategi komunikasi yang sering digunakan oleh Peksos secara berturut-turut untuk mengatasi hambatan komunikasi antarpribadi dengan PM adalah: (1) *Clarity* (Kejelasan) ; (2) *Capability of Audience* (Kemampuan Komunikasikan) ; (3) *Channels of Distribution* (Prasarana) ; (4) *Credibility* (Kepercayaan) ; (5) *Content* ; dan (6) *Continuity and Consistency* (Kontinuitas dan Konsistensi).

Dari tabel mengenai hubungan antara hambatan komunikasi dan strategi komunikasi yang dilakukan Peksos pada PM di Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta menunjukkan terdapat dua hambatan yaitu hambatan komunikasi dan psikologi .

Adapun strategi yang dilakukan untuk menyelesaikan atau menangani hambatan Komunikasi adalah *Credibility* (Kepercayaan) ; *Channels of Distribution* (Prasarana) ; *Content* ; *Clarity* (Kejelasan) ; dan *Continuity and Consistency* (Kontinuitas dan Konsistensi). Selanjutnya strategi yang dilakukan untuk menyelesaikan hambatan Psikologi adalah *Channels of Distribution* (Prasarana) ; *Content* ; *Clarity* (Kejelasan) ; *Continuity and Consistency* (Kontinuitas dan Konsistensi) ; dan *Capability of Audience* (Kemampuan Komunikasi).

Secara lebih rinci, tabel hubungan antara hambatan dan strategi komunikasi antarpribadi Peksos PPSW "Wanodyatama" Surakarta menunjukkan bahwa pada saat terdapat hambatan Komunikasi maka strategi yang dominan dalam menyelesaikan hambatan tersebut adalah strategi *Credibility* (Kepercayaan) dan *Clarity* (Kejelasan). Adapun disaat terjadi hambatan Psikologis, strategi yang dominan digunakan oleh Peksos dalam menanggulangi hambatan tersebut adalah strategi *Capability of Audience* (Kemampuan Komunikasi).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa hambatan komunikasi antarpribadi yang dihadapi oleh Peksos pada PM di Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta yang dominan meliputi : (1) Komunikasi dan (2) Psikologis.

Adapun strategi dalam melaksanakan komunikasi antarpribadi yang diterapkan oleh Peksos pada PM di Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta meliputi strategi *Credibility* (Kepercayaan), *Channels of Distribution* (Prasarana), *Content, Clarity* (Kejelasan), *Continuity and Consistency* (Konsistensi), dan *Capability of Audience* (Kemampuan Komunikan). Jika diurutkan, strategi yang sering diaplikasikan oleh Peksos pada PM di Panti adalah (1) *Clarity* (Kejelasan), (2) *Capability of Audience* (Kemampuan Komunikan), (3) *Channels of Distribution* (Prasarana), (4) *Credibility* (Kepercayaan), (5) *Content*, dan (6) *Continuity and Consistency* (Konsistensi).

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, penelitian ini menyarankan:

1. Bagi pihak Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta

Peksos diharapkan dapat mengaplikasikan berbagai macam strategi dalam mengatasi hambatan dengan mempertimbangkan, memahami, dan memaklumi kemampuan dari PM. Hal ini dikarenakan ketika mereka menghadapi permasalahan seperti pada saat pertama dibawa ke Panti aksi yang pertama dilakukan adalah emosional, ketidakjuran, dan menutup jatidiri.

Selanjutnya Peksos diharapkan mempercayai serta dapat membuat, menanamkan dan menambah rasa kepercayaan PM pada Peksos, sehingga PM dapat menyelesaikan masalahnya dan dipulangkan berdasarkan prosedur yang ada di Panti.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini membahas tentang hambatan dan strategi komunikasi antarpribadi di Panti Pelayanan Sosial Wanita "Wanodyatama" Surakarta dari satu sisi, yaitu Pekerja Sosial. Dengan demikian, diharapkan peneliti selanjutnya dapat membuat penemuan tentang komunikasi antarpribadi di Panti ini dari dua sisi atau dua arah, yaitu dari sisi Peksos dan PM.

Selanjutnya, peneliti berikutnya juga dapat membuat penelitian tentang efektifitas penggunaan strategi komunikasi antarpribadi atas hambatan yang telah ada di Panti.



## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Sumber Buku**

- A Devito, J. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. Karisma Publishing Group: Tangerang Selatan.
- Ardianto, E. 2014. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Simbiosis Rekatama Media: Bandung.
- Bungin, B. 2006. *Sosiologi Komunikasi: Teori Paradigma, Dan Diskursus Teknologi Komunikasi Di Masyarakat*. Kencana: Jakarta.
- Cangara, H. H, 2008, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2013, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Cutlip, S. M. Center, Allen H. B, Glenn M. 2006. *Effective Public Relations*. Kencana Prenada Media Group: Jakarta.
- Denzin, N. K. & Yvonna S. L, 2009, *Handbook of Qualitative Research*. Terjemahan oleh Dariyanto dkk, Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Depari, E. A. C.M, 1988, *Peranan Komunikasi Massa dalam Pembangunan*, Gajah Mada University Press: Yogyakarta.
- Gerungan, WA. 1983. *Psykologi Sosial*. Eresco: Bandung.
- Hubeis, Musa, dkk. 2012. *Komunikasi Profesional ; Perangkat Pengembangan Diri*. Institut Pertanian Bogor Press: Bogor.
- Kotler, Philip. 2000. *Elemen –Elemen dalam proses komunikasi, Manajemen Pemasaran, Buku I*. PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group: Jakarta.
- Miles, M. B dan huberman, A M. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia Press: Jakarta.
- Moleong, L. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Ratna, N.K. 2010. *Metodologi Penelitian: Kajian Budaya dan Ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.

- Soehartono, I. 2002. *Metode Penelitian Sosial*. PT. Remaja Rosda Karya: Bandung.
- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. PT Gramedia: Jakarta.
- Suryanto. 2015. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. CV Pustaka Setia: Bandung.
- Sutopo, HB. 2006. *Penelitian Kualitatif: Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Universitas Sebelas Maret: Surakarta.

### **Sumber Internet**

- Arie Sunaryo. 2013. *Berburu Praktik Prostitusi Terselubung Di Solo*, <https://www.merdeka.com/peristiwa/berburu-praktik-prostitusi-terselubung-di-solo.html>. diakses pada 11 Januari 2017. 15.27 WIB.
- Cecep Zafar Sofyan. 2014. *PSK, Proteksi Konstitusi & Pandangan Masyarakat atas Mereka*, [http://www.kompasiana.com/kompol52/psk-proteksi-konstitusi-pandangan-masyarakat-atas-mereka\\_54f929baa3331169018b48c8](http://www.kompasiana.com/kompol52/psk-proteksi-konstitusi-pandangan-masyarakat-atas-mereka_54f929baa3331169018b48c8). diakses pada 11 Januari 2017.15.31 WIB.
- Muh. Fajar Shodiq, Siti Nurlaela, Pramono Hadi. 2014. *Pengembangan Sosial Kemasyarakatan Pembinaan Mental Spiritual Bagi Para Mantan Pekerja Seks Komersial (Psk) Di Surakarta*, [https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjv1MPHygHSAhUJK48KHQKjB4IQFggeMAE&url=http%3A%2F%2Fjournal.uniba.ac.id%2Findex.php%2FSemnas%2Farticle%2Fdownload%2F25%2F25&usq=AFQjCNFgod4eNsy7JCo5WFcguotQ1frEYA&sig2=l7XpY\\_bow0BGJ5VdzktUg&bvm=bv.147448319,d.c2I](https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjv1MPHygHSAhUJK48KHQKjB4IQFggeMAE&url=http%3A%2F%2Fjournal.uniba.ac.id%2Findex.php%2FSemnas%2Farticle%2Fdownload%2F25%2F25&usq=AFQjCNFgod4eNsy7JCo5WFcguotQ1frEYA&sig2=l7XpY_bow0BGJ5VdzktUg&bvm=bv.147448319,d.c2I). diakses pada 11 Januari 2017. 15.36 WIB.
- Rosita Nur Angraini. 2016. *Pola Komunikasi Pekerja Sosial Pada Eks Wanita Tuna Susila (Wts) Di Balai Rehabilitasi Sosial "Wanita Utama" Surakarta*, [https://www.google.co.id/?gws\\_rd=cr,ssl&ei=QGSsWKWGCYrMvgSCIImQCw#q=JURNAL+ROSITA+NUR+ANGGRAINI](https://www.google.co.id/?gws_rd=cr,ssl&ei=QGSsWKWGCYrMvgSCIImQCw#q=JURNAL+ROSITA+NUR+ANGGRAINI). diakses pada 21 Januari 2017. 11.05 WIB.