

**MODEL KOMUNIKASI
DAN PEMBENTUKAN KONSEP DIRI
(Studi Deskriptif Kualitatif mengenai Model Komunikasi Pembimbing
dalam Proses Pembentukan Konsep Diri pada Klien di Balai Rehabilitasi
Sosial “KARTINI” Tawangmangu)**

Tawangsari Anindya Jati, Chatia Hastasari, Firdastin Ruthnia Y

Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Komunikasi dan Manajemen
Universitas Sahid Surakarta

ABSTRACT

The phenomenon of children on the street is increasingly widespread. This due to the fact that existence is very easy to find particularly in the city center or street even almost all them are disturbing the society, the naughty child and the children on the street tend to live freely with singing on the street and so on. Therefore it needs to establish a positive self concept for naughty child and children on the street. The objective of the research is to determine the communication model and to classify effective communication model used by counselors in the process of self concept establishment in the client.

This research belongs to qualitative descriptive study, data collection techniques used observation and interview. The results of this research is the process of establishing a positive self-concept on the client in social rehabilitation centers “KARTINI” Tawangmangu through three stages of social rehabilitation services consists of some guidance such as the guidance of physical, mental, social skill and character. The guidance uses two communication models. The first communication model effective to establish a positive self concept in client with the problems such as dropping out of school, hanging out and so on. Mean while the second communication model effective to client which specific problems such as broken home, drunk, sing on the street and so on.

Keyword : Children on the Street, Communication Model, Self Concept

PENDAHULUAN

Fenomena anak jalanan kini semakin merebak, karena keberadaan mereka sangat mudah dijumpai khususnya di pusat-pusat kota atau jalanan, dan tak sedikit diantara mereka sering meresahkan warga. Anak jalanan dan anak nakal cenderung untuk hidup bebas dengan konsep diri yang negatif, misalnya suka mabuk-mabukan, *ngamen* di jalanan dan sebagainya. Untuk itu perlu adanya pembentukan konsep diri yang positif bagi anak nakal dan anak jalanan tersebut. Saat ini Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah memiliki 27 unit pelaksana teknis yang menangani permasalahan kesejahteraan sosial. Sedangkan yang menangani permasalahan anak jalanan dan anak nakal di Provinsi Jawa Tengah adalah unit pelaksana teknis yang disebut Balai Rehabilitasi Sosial. Salah satunya adalah Balai Rehabilitasi Sosial “KARTINI” Tawangmangu, yang beralamat di Jl. Lawu No. 73 Tawangmangu. Balai ini bergerak di bidang pelayanan dan rehabilitasi sosial pada anak nakal dan anak jalanan dengan menggunakan pendekatan multi

layanan. Adapun salah satu pendekatan multi layanan yang digunakan tersebut berupa pembentukan konsep diri dengan pembinaan karakter melalui beberapa tahap bimbingan rehabilitasi terhadap anak jalanan dan anak nakal yang biasa disebut dengan klien atau penerima manfaat. (Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Balai Rehabilitasi Sosial Provinsi Jawa Tengah, 2011:5).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana model komunikasi yang diterapkan pembimbing dalam proses pembentukan konsep diri pada klien di Balai Rehabilitasi Sosial “KARTINI” Tawangmangu?” dan “Bagaimana pengelompokan model komunikasi pada klien sesuai dengan latar belakangnya?” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui model komunikasi yang diterapkan pembimbing dan untuk mengelompokkan model komunikasi efektif yang digunakan pembimbing dalam proses pembentukan konsep diri pada klien.

MODEL KOMUNIKASI

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian suatu pesan. Trenholm *et al* (Wiryanto, 2004:6) mendefinisikan komunikasi adalah suatu proses dimana sumber mentransmisikan pesan kepada penerima melalui beragam saluran (*a process by which a source transmits a message to a receiver through some channel*). Dalam berkomunikasi, seseorang sering melibatkan komunikasi verbal dan nonverbal untuk menyampaikan pesan kepada komunikan. Komunikasi verbal adalah sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan dan maksud kita. Sedangkan pesan nonverbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Pesan-pesan nonverbal sangat berpengaruh dalam komunikasi. (Mulyana, 2003:308). Selain bentuk komunikasi verbal dan nonverbal, komunikasi memiliki beberapa model yang dikembangkan oleh para ahli. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua model komunikasi sebagai unit analisis yaitu model komunikasi Lasswell dan Model Komunikasi Schramm. Lasswell mengisyaratkan bahwa “*who says what in which channel to whom with what effect*”. (Mulyana, 2003:137). Wilbur Schramm membuat serangkaian model komunikasi, dimulai dengan model komunikasi manusia yang sederhana lalu model yang lebih rumit yang memperhitungkan pengalaman dua individu yang mencoba berkomunikasi, hingga model komunikasi yang dianggap interaksi dua individu. (Mulyana, 2003:141).

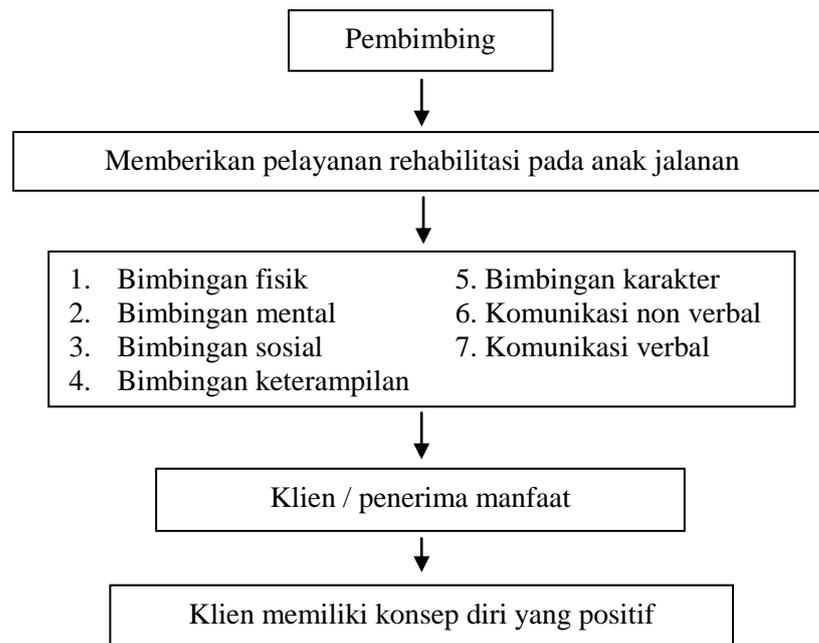
KONSEP DIRI ANAK NAKAL DAN ANAK JALANAN

Dalam buku Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Balai Rehabilitasi Sosial Provinsi Jawa Tengah (2011:7), pengertian anak jalanan adalah anak usia 0-21 tahun yang karena suatu sebab terpaksa maupun sukarela menghabiskan sebagian besar waktunya di jalanan atau tempat keramaian umum lainnya untuk bekerja atau mencari nafkah. Sedangkan anak nakal adalah anak usia 0-21 tahun yang melakukan tindak pidana, atau anak yang melakukan perbuatan yang dinyatakan terlarang bagi anak baik menurut perundang-undangan maupun menurut peraturan lain yang berlaku dalam masyarakat yang bersangkutan. Anak nakal dan anak jalanan pada umumnya memiliki konsep diri yang negatif. Misalnya suka *nongkrong*, suka mabuk-mabukan, *ngamen* bahkan ada sebagian yang meresahkan

warga. Anak nakal dan anak jalanan perlu merubah pola perilakunya agar memiliki konsep diri yang positif. Konsep diri yang positif berarti ia telah mengerti tentang aturan-aturan atau norma-norma yang berlaku di masyarakat.

MODEL KOMUNIKASI YANG DITERAPKAN PEMBIMBING DALAM PROSES PEMBENTUKAN KONSEP DIRI PADA KLIEN

Dalam proses pembentukan konsep diri di Balai Rehabilitasi Sosial “KARTINI” Tawangmangu tampak model komunikasi dengan penggambaran sebagai berikut :



Gambar 1

Model Komunikasi Pembimbingan Umum yang diterapkan oleh Pembimbing di Balai Rehabilitasi Sosial “KARTINI” Tawangmangu

Untuk membentuk konsep diri yang positif pada anak nakal dan anak jalanan, pembimbing menggunakan bentuk-bentuk bimbingan yang diberikan selama rehabilitasi di balai. Bentuk bimbingan itu antara lain:

1. Bimbingan Fisik, meliputi kegiatan kebersihan, olahraga, baris-berbaris, cinta tanah air dan bangsa (dibuktikan dengan upacara bendera setiap hari Senin), ketepatan waktu istirahat, dan pemenuhan gizi pada menu makanan setiap hari.

Saat di balai, klien mendapat porsi makan sehari tiga kali dengan tepat waktu. Hal ini diharapkan agar klien sadar akan kebutuhan jasmaninya. Biasanya anak nakal dan anak jalanan tidak peduli akan kesehatannya, misalnya makan sembarangan dan bahkan tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan porsi makan yang tepat pula. Namun selama di balai klien mendapatkan perhatian secara khusus tentang kesehatannya. Untuk mengetahui peningkatan kondisi kesehatan atau kondisi fisik dari klien, bagian penyantunan setiap bulannya menimbang berat dan mengukur tinggi badan klien. Apabila terjadi peningkatan, maka

bimbingan fisik tersebut dinyatakan berhasil membentuk konsep diri yang positif pada klien yaitu hidup bersih, sehat dan teratur.

2. Bimbingan Mental, berupa bimbingan rohaniah. Dimana bagi klien yang beragama Islam diajarkan untuk menjalankan shalat dengan tepat waktu dan mendengarkan kultum saat selesai shalat. Sedangkan yang beragama Nasrani juga mendapat bimbingan rohaniah pada waktu-waktu tertentu sesuai dengan ajaran agamanya. Bimbingan mental ini diharapkan dapat memperbaiki kondisi mental atau kondisi rohaniah pada klien, sehingga klien sadar akan kewajiban beribadah.
3. Bimbingan Sosial, diberikan agar klien dapat bersosialisasi dengan teman-temannya di balai, pembimbing dan lingkungan sekitarnya. Klien diajarkan untuk ikut kerja bakti dan melakukan shalat jumat di masjid terdekat. Dengan bimbingan sosial, klien diharapkan agar dapat menghormati aturan-aturan di masyarakat. Misalnya apabila sudah kembali ke daerah asal masing-masing klien tidak meresahkan warga dengan *nongkrong* dan minum-minuman keras di masyarakat.
4. Bimbingan Keterampilan, diberikan kepada klien agar klien mendapat bekal untuk berwirausaha setelah keluar dari balai. Bimbingan keterampilan antara lain bengkel, kesenian, sablon, tata boga, kerajinan bambu dan dasar-dasar perhotelan. Bimbingan tersebut dilakukan agar klien dapat menjadi anak yang produktif.
5. Bimbingan Karakter adalah inti dari semua bimbingan yang diberikan, karena memang tujuan utamanya adalah pembentukan konsep diri yang positif pada klien. Bimbingan ini terdiri dari bimbingan individu dan kelompok. Bimbingan tersebut dilakukan untuk mengenali masalah klien beserta pemecahan masalahnya.

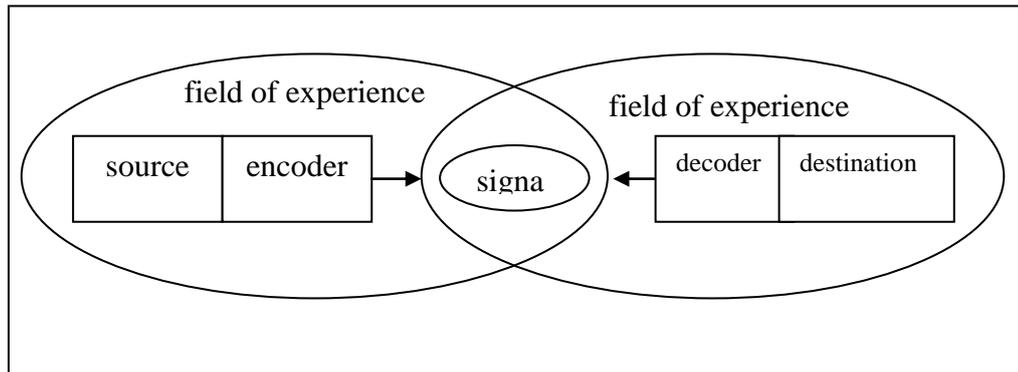
Dalam memberikan bimbingan, adapun cara berkomunikasi yang digunakan pembimbing yaitu melalui komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Komunikasi verbal yang dimaksudkan adalah bahasa. Bahasa merupakan alat untuk menyampaikan apa yang ingin disampaikan oleh pembimbing kepada klien sehingga komunikasi verbal merupakan faktor yang sangat penting dalam proses pembentukan konsep diri yang positif pada klien.

Komunikasi nonverbal juga digunakan dalam pembentukan konsep diri pada klien. Karena dengan komunikasi nonverbal yang berupa isyarat bel atau tanda mulai dan berakhirnya suatu kegiatan, secara langsung klien dapat mengatur waktunya dengan baik dan disiplin waktu juga merupakan bentuk konsep diri yang positif.

Bimbingan-bimbingan tersebut diberikan pembimbing kepada klien dengan efek yang diharapkan adalah klien memiliki konsep diri yang positif. Misalnya sadar akan kewajiban shalat lima waktu, menghormati orang yang lebih tua, sopan santun, tidak minum-minuman keras lagi, tidak kembali ke jalanan, mampu menjaga kebersihan tubuh dan lingkungan dan ada keinginan untuk mencari pekerjaan yang lebih baik daripada menjadi anak jalanan. Sehingga model komunikasi ini dinilai sangat cocok dan efektif dalam proses pembentukan konsep diri yang positif pada klien dengan latar belakang permasalahan putus sekolah, kegemaran *nongkrong* dan melakukan perbuatan negatif lainnya.

Selain model komunikasi yang sudah dipaparkan di atas, balai Rehabilitasi Sosial "KARTINI" Tawangmangu juga menerapkan model komunikasi lain yang memperlihatkan pentingnya peranan pengalaman dalam proses komunikasi.

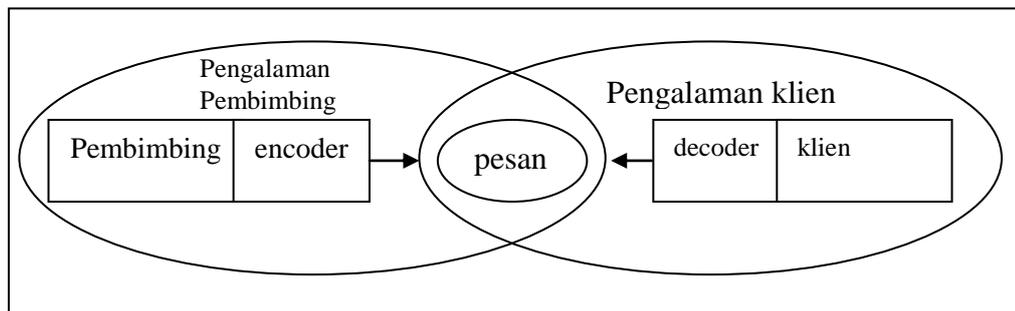
Model ini hampir sama dengan model komunikasi Schramm yang menonjolkan adanya kesamaan dalam bidang pengalaman, bahasa yang sama, latar belakang yang sama, kebudayaan yang sama. (Muhammad, 2009:10). Seperti tampak pada gambar berikut :



Gambar 2
Model Komunikasi Schramm
(Muhammad, 2009:10)

Di Balai Rehabilitasi Sosial “KARTINI” Tawangmangu, para pembimbing juga berusaha menyamakan latar belakangnya dengan klien. Dengan kata lain, pembimbing tidak menganggap klien sebagai anak jalanan, melainkan adalah anak mereka sendiri yang selalu diberikan kasih sayang, karena di dalam masyarakat, anak-anak jalanan dan anak-anak nakal tersebut sudah didoktrin sebagai anak jalanan yang nakal, sehingga di benak mereka timbul dan terbentuk konsep diri bahwa “saya adalah anak nakal”.

Pembimbing juga melakukan pendekatan-pendekatan humanisme untuk memudahkan dalam tahap pengisian data klien yang memuat tentang latar belakang klien, masalah-masalah klien dan semua data diri tentang klien. Pembimbing memosisikan diri mereka sebagai orang tua untuk klien selama di balai. Pembimbing juga memberikan kasih sayang layaknya ibu kepada anaknya, bapak kepada anaknya ataupun kakak kepada adiknya. Dalam pendekatan terhadap klien, pembimbing juga melakukan pendekatan melalui bidang pengalaman yang sama untuk dapat mengetahui dan memecahkan masalah klien tersebut. Sebagai contoh ibu nuryatiningsih yang sewaktu kecil juga berasal dari keluarga *broken home*, ia berbagi pengalaman dengan klien yang berasal dari keluarga *broken home* juga. Pembimbing memberikan motivasi-motivasi kepada klien agar mereka mampu merubah sikap dan mau bekerja keras untuk kehidupan yang lebih baik seperti dirinya saat ini. Dari bahasan tersebut, tampak model komunikasi sebagai berikut :



Gambar 3
Model Komunikasi Pembimbingan Khusus yang diterapkan oleh Pembimbing di Balai Rehabilitasi Sosial “KARTINI” Tawangmangu

Berdasarkan gambar di atas, tampak bahwa pesan yang dikomunikasikan pembimbing kepada klien terjadi karena adanya suatu bidang pengalaman yang sama yaitu penyamaan latar belakang oleh pembimbing, bahasa yang sama, kebudayaan yang sama, atau kesamaan sifat dan perilaku. Penyamaan latar belakang yang dimaksudkan adalah pembimbing tidak menganggap klien sebagai anak nakal dan anak jalanan sebagaimana mereka sudah didoktrin oleh masyarakat pada umumnya, melainkan klien adalah anggota keluarga sendiri. Jadi klien juga diberikan kasih sayang dan perhatian ketika berada di balai. Sedangkan bahasa dan kebudayaan yang sama yaitu ketika pembimbing berasal dari suatu daerah yang sama dengan klien, itu berarti memudahkan pembimbing dalam berkomunikasi dengan klien, karena ketika ada kesamaan bahasa verbal maka komunikasi yang terjadi dapat berlangsung efektif. Sedangkan kesamaan sifat dan perilaku misalnya pembimbing yang merokok atau mempunyai sifat yang keras, mereka akan cenderung berbagi pengalaman dan memotivasi klien agar klien bisa hidup lebih baik.

Model komunikasi tersebut dinilai efektif dalam pembentukan konsep diri yang positif pada klien dengan latar belakang permasalahan yang berat seperti anak yang berasal dari keluarga *broken home*, anak yang suka minum-minuman keras bahkan tindak kriminal lainnya.

PEMBAHASAN

Permasalahan anak jalanan di Indonesia sangat fenomenal, khususnya di Jawa Tengah. Hampir di setiap lampu merah pasti ada anak jalanan yang sedang meminta-minta uang, bahkan tidak sedikit yang berkeliaran di jalanan atau biasa dikenal sebagai anak *punk*. Hal tersebut dikarenakan adanya konsep diri yang negatif pada diri anak jalanan. Begitu juga dengan klien di Balai Rehabilitasi Sosial “KARTINI” Tawangmangu. Sebelum diberikan bimbingan pelayanan rehabilitasi sosial, klien yang merupakan anak nakal dan anak jalanan tersebut dinilai memiliki konsep diri yang negatif. konsep diri yang negatif misalnya jarang mandi, tidak peduli dengan aturan-aturan yang berlaku, tidak punya sopan santun, tidak menghormati orang dan cenderung bertindak *semau gue*.

Dari paparan di atas, dapat diketahui bahwa klien sebelum diberikan bimbingan di balai cenderung memiliki konsep diri yang negatif. Menurut Brooks *et al* (Rakhmat, 2005:105), salah satu tanda orang yang memiliki konsep diri negatif adalah peka pada kritik. Orang ini sangat tidak tahan kritik yang diterimanya, dan mudah marah. Hal tersebut tampak pada respon klien saat pertama kali berada di balai. Saat pertama di balai, klien merasa bahwa hidupnya diatur oleh pembimbing. Klien merasa pembimbing selalu ikut campur urusan pribadi mereka. Namun setelah klien mendapatkan pelayanan rehabilitasi di balai, klien sudah mampu merespon bimbingan dengan positif. Dari respon klien tersebut, jelas bahwa klien cenderung tidak tahan terhadap kritik ataupun saran yang diterimanya sehingga klien tersebut dinilai memiliki konsep diri yang negatif sebelum diberikan bimbingan di Balai Rehabilitasi Sosial "KARTINI" Tawangmangu.

Dalam proses pembentukan konsep diri yang positif bagi klien, pembimbing melibatkan komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi melalui bahasa. Bahasa verbal adalah sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan dan maksud kita. (Mulyana, 2003:238). Dalam praktiknya, pembimbing menggunakan komunikasi verbal pada saat menyampaikan materi bimbingan dan memotivasi klien. Misalnya motivasi agar klien sadar akan kewajiban beribadah yang diberikan saat bimbingan mental kerohanian agama Islam di mushola.

Komunikasi verbal tidak hanya diberikan saat bimbingan mental saja akan tetapi semua bimbingan menggunakan komunikasi verbal untuk menyampaikan pesan yang ingin disampaikan pembimbing. Saat berkomunikasi secara verbal, pembimbing juga mengalami beberapa kendala misalnya pembimbing kurang memahami bahasa daerah asal klien, klien yang berasal dari daerah Wonosobo atau daerah pantura biasanya mempunyai logat yang khas sehingga pembimbing mengalami kesulitan dalam memahami kalimat klien.

Namun kendala tidak hanya dari pembimbing, kadang-kadang klien yang berasal dari daerah tersebut kurang fasih menggunakan bahasa Indonesia, sehingga klien lambat dalam menerima pesan pembimbing dan pembimbing memerlukan beberapa waktu untuk mampu menjelaskan apa yang ingin disampaikan. Walaupun terjadi gangguan semantik pada komunikasi verbal, proses pembentukan konsep diri pada klien dapat berjalan sesuai dengan baik dalam kurun waktu yang ditargetkan dari pihak balai.

Selain komunikasi verbal, pembimbing juga menggunakan komunikasi nonverbal. Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan isyarat. Dalam proses pembentukan konsep diri, komunikasi nonverbal diterapkan dengan bel yang dibunyikan sebagai tanda dimulainya kegiatan dan pada saat akhir kegiatan. Misalnya saat jam 04.30 WIB pembimbing membunyikan bel waktunya shalat subuh.

Komunikasi nonverbal di balai sangat efektif untuk membangun kedisiplinan pada klien khususnya disiplin waktu. Karena dengan adanya bel, manajemen waktu sangat terjaga sehingga klien yang dulunya anak jalanan tidak peduli dengan waktu makan, shalat lima waktu, bangun pagi, istirahat siang dan tidur malam, mereka mampu disiplin waktu dengan adanya komunikasi nonverbal

tersebut.

Dalam proses pembentukan konsep diri, pembimbing menggunakan komunikasi satu arah dan dua arah. Komunikasi dua arah digunakan saat berinteraksi dengan klien. Misalnya ketika pembimbing memberikan materi-materi secara klasikal. Sedangkan komunikasi satu arah diterapkan ketika pembimbing sedang mensosialisasikan tata tertib. Model komunikasi tersebut dinilai sudah efektif untuk dapat mengubah perilaku anak jalanan dan anak nakal. Misalnya ketika pembimbing memberikan materi-materi secara klasikal. Sedangkan komunikasi satu arah diterapkan ketika pembimbing sedang mensosialisasikan tata tertib. Dari serangkaian proses pelayanan rehabilitasi, model komunikasi tersebut dapat dikatakan efektif apabila klien dapat berubah sikap dan memiliki konsep diri yang positif.

Dari pernyataan di atas maka model komunikasi yang digunakan oleh pembimbing sudah efektif untuk membentuk konsep diri yang positif pada klien di Balai Rehabilitasi Sosial "KARTINI" Tawangmangu. Konsep diri yang positif berarti klien mampu melakukan kegiatan-kegiatan yang positif misalnya bangun tidur merapikan tempat tidur, shalat lima waktu, mempunyai sopan santun dan sebagainya. Konsep diri yang positif dapat terbentuk setelah klien mendapatkan bimbingan pelayanan rehabilitasi sosial di Balai Rehabilitasi Sosial "KARTINI" Tawangmangu. Dengan begitu berarti pembimbing telah berhasil membentuk konsep diri positif pada klien dengan model komunikasi yang mereka terapkan kepada klien.

SIMPULAN

Proses pembentukan konsep diri yang positif pada klien di Balai Rehabilitasi Sosial "KARTINI" Tawangmangu dilaksanakan melalui tiga tahap pelayanan rehabilitasi sosial, yaitu tahap awal, tahap pelaksanaan dan tahap akhir. Bentuk bimbingan yang digunakan di Balai Rehabilitasi Sosial "KARTINI" Tawangmangu adalah bimbingan fisik, mental, sosial, keterampilan dan karakter. Dalam proses pelayanan dan bimbingan bahwa klien dan alumnus menunjukkan respon positif, karena mereka merasa jauh lebih baik setelah memperoleh bimbingan di balai. Namun di sisi lain, pada saat bimbingan tersebut, pembimbing mengalami beberapa kendala, misalnya penggunaan bahasa verbal maupun sarana dan prasarana kegiatan selama berada di balai. Namun kendala-kendala tersebut tidak menjadi suatu masalah yang serius karena hal tersebut masih bisa diatasi.

Dalam proses pembentukan konsep diri yang positif pada klien di Balai Rehabilitasi Sosial "KARTINI" Tawangmangu, pembimbing menggunakan dua model komunikasi. Model Komunikasi yang pertama dinilai efektif untuk membentuk konsep diri positif pada klien yang mempunyai masalah ringan seperti putus sekolah, suka *nongkrong*, atau anak yang bermalas-malasan. Sedangkan Model Komunikasi yang kedua dinilai efektif bagi klien yang bermasalah khusus seperti berasal dari keluarga *broken home*, suka mabuk-mabukan, pengamen jalanan, bahkan klien yang meresahkan warga.

REFERENSI

Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.

Mulyana, Deddy. 2003. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Rosda.

Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.

Skripsi:

Skripsi Khairiyah. *Model Komunikasi Wanita Karier Pada Keluarga*. IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Skripsi Puji Lestari. *Model Komunikasi Dalam Sosialisasi Pengarusutamaan Gender dan Anggaran Responsif Gender di Provinsi DIY Yogyakarta*. 2010. Universitas Pembangunan Veteran Yogyakarta.

Buku Institusi:

Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah. 2011. *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Balai Rehabilitasi Sosial*. Semarang. Indonesia.