

KOMUNIKASI INTERPERSONAL YANG BERLANGSUNG ANTARA PEMBIMBING KEMASYARAKATAN DAN KELUARGA ANAK PELAKU PIDANA DI BAPAS SURAKARTA

Eva Patriana

Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Abstract

Interpersonal communication through face-to-face interactions between civic advisors (PK) BAPAS and the families of the children is used to get indepth information which has purpose to help children involved in criminal offences. From the research results, we can see that interpersonal communication through face-to-face interactions between PK and the families of the children is effective when it fulfills general qualifications such as trust, openness, supportiveness, and empathy. Supporting factors in interpersonal communication are classified into internal factors (communication skills, appearance, and attitude) and external factors (family, government officials, legal aid office/LBH). Effective interpersonal communication provides best recommendations to help children involved in criminal offences.

Keywords: *communication, interpersonal communication, trust, supportiveness, openness, empathy*

Abstrak

Komunikasi interpersonal antara Pembimbing Kemasyarakatan BAPAS dan keluarga anak pelaku pidana adalah digunakan untuk mencari informasi yang mendalam yang bertujuan membantu anak yang memiliki masalah dengan hukum. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi interpersonal antara Pembimbing Kemasyarakatan dan keluarga anak pelaku pidana berjalan dengan efektif karena memenuhi unsur-unsur seperti kepercayaan, keterbukaan, sikap saling mendukung, dan empati. Faktor yang mendukung proses tersebut di klasifikasikan menjadi dua kategori yang terdiri dari faktor internal (kemampuan komunikasi, penampilan dan sikap) dan faktor eksternal (keluarga, pemerintah, LBH). Komunikasi interpersonal yang efektif akan menghasilkan rekomendasi yang sesuai untuk anak yang memiliki masalah hukum.

Kata kunci: komunikasi, komunikasi interpersonal, kepercayaan, sikap mendukung, keterbukaan, empati

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Manusia telah berkomunikasi selama puluhan ribu tahun. Sebagian besar waktu jaja manusia digunakan untuk berkomunikasi. Meskipun demikian, ketika manusia dilahirkan tidak dengan sendirinya dibekali dengan kemampuan untuk berkomunikasi efektif. Kemampuan seperti itu bukan bawaan melainkan dipelajari. Seperti dikatakan Miller dan rekan-rekannya, sedikit saja kita diajari oleh budaya kita bagaimana membina hubungan dengan sesama manusia sehingga kita dapat mewujudkan potensinya secara penuh. Seperti dikatakan Tubbs dan Moss komunikasi masih penting untuk dipelajari karena "Kuantitas tidak menjamin kualitas" (Tubbs & Moss, 1996:9).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi bukan merupakan bawaan namun merupakan sesuatu yang harus dipelajari sehingga setiap manusia perlu mengembangkan kemampuan komunikasi untuk dapat beradaptasi dengan lingkungannya. Sejalan dengan hal itu dalam *Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi* (Tubbs & Moss, 1996:9), seorang dokter dituntut juga untuk mengembangkan kemampuan komunikasi untuk menciptakan kepercayaan dan kesediaan pasien. Tidak hanya komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien, kemampuan komunikasi yang baik juga dibutuhkan dalam sebuah proses penggalian informasi antara seorang Pembimbing Kemasyarakatan (PK) dan keluarga anak pelaku pidana.

Proses penggalian informasi antara Pembimbing Kemasyarakatan (PK) dan keluarga anak pelaku pidana merupakan salah satu upaya untuk membuat penelitian kemasayakatan (litmas). Litmas adalah salah satu berkas kelengkapan dalam sebuah proses pengadilan anak yang berisi sebuah rekomendasi PK kepada hakim tentang bagaimana keputusan masa depan anak yang menghadapi masalah hukum. Pembimbing Kemasyarakatan merupakan salah satu staf di dalam BAPAS (Balai Pemasyarakatan) yang bertugas untuk membuat sebuah penelitian kemasayakatan (litmas). Proses penelitian kemasayakatan tersebut merupakan bentuk komunikasi langsung yang terdiri dari dua belah pihak yang memungkinkan keduanya menangkap reaksi secara langsung baik verbal maupun non verbal. Pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula.

Penulis melakukan penelitian ini karena melihat adanya keunikan komunikasi yang dilakukan Pembimbing Kemasyarakatan BAPAS (Balai Pemasyarakatan) Surakarta dengan keluarga anak pelaku pidana. BAPAS merupakan salah satu lembaga pemerintah dibawah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia yang berada di jajaran Direktorat Jenderal Pemasyarakatan selain RUTAN (Rumah Tahanan) dan LAPAS (Lembaga Pemasyarakatan). Sebagai lembaga resmi dari pemerintah, pada dasarnya PK melakukan proses penggalian informasi seperti halnya penyidik dari kepolisian namun informasi yang digali sifatnya lebih pribadi yang menyangkut keadaan sosial ekonomi dan data-data pribadi keluarga anak pelaku pidana. Berbeda dengan penyidik dari kepolisian yang melakukan proses tanya jawab dalam suasana formal, komunikasi interpersonal antara PK dan keluarga anak pelaku pidana yang bentuknya formal bisa dikemas dalam sebuah tanya jawab yang informal dan hidup. Ketidapkahaman masyarakat akan peran

dan fungsi BAPAS yang pada hakikatnya adalah membantu membuat proses komunikasi kadang menemui hambatan. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal yang terjalin antara PK dan keluarga anak pelaku pidana.

2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana komunikasi antar pribadi yang berlangsung dalam proses penggalian informasi antara Pembimbing Kemasyarakatan (PK) BAPAS Surakarta dan keluarga anak pelaku pidana dalam upaya menggali informasi terkait sebuah kasus pidana yang melibatkan anak?
- b. Apa saja faktor yang mendukung terjalinnya komunikasi antar pribadi dalam proses penggalian informasi antara Pembimbing Kemasyarakatan (PK) BAPAS Surakarta dan keluarga anak pelaku pidana dalam upaya menggali informasi terkait sebuah kasus pidana yang melibatkan anak?
- c. Kendala apa saja yang ditemui dalam proses penggalian informasi antara Pembimbing Kemasyarakatan (PK) BAPAS Surakarta dan keluarga anak pelaku pidana dalam upaya menggali informasi terkait sebuah kasus pidana yang melibatkan anak?

3. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui bagaimana komunikasi antar pribadi yang berlangsung dalam proses penggalian informasi antara Pembimbing Kemasyarakatan (PK) BAPAS Surakarta dan keluarga anak pelaku pidana dalam upaya menggali informasi terkait sebuah kasus pidana yang melibatkan anak.
- b. Mengetahui apa saja faktor yang mendukung terjalinnya komunikasi antar pribadi dalam proses penggalian informasi antara Pembimbing Kemasyarakatan (PK) BAPAS Surakarta dan keluarga anak pelaku pidana dalam upaya menggali informasi terkait sebuah kasus pidana yang melibatkan anak.
- c. Mengetahui kendala apa saja yang ditemui dalam proses penggalian informasi antara Pembimbing Kemasyarakatan (PK) BAPAS Surakarta dan keluarga anak pelaku pidana dalam upaya menggali informasi terkait sebuah kasus pidana yang melibatkan anak.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Komunikasi Sebagai Bidang Kajian Ilmiah

Untuk memahami pengertian komunikasi sehingga dapat dilancarkan secara efektif dalam Effendy (1994:10) bahwa para peminat komunikasi sering kali mengutip paradigma yang dikemukakan oleh Harold Lasswell dalam karyanya, *The Structure and Function of Communication in Society*. Lasswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah dengan menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?*

Dari pertanyaan Laswell tersebut jawabannya merupakan lima unsur dalam komunikasi yaitu: komunikator (siapa yang mengatakan?), pesan (mengatakan apa?),

media (melalui saluran/*channel*/media apa?), komunikasi (kepada siapa?), efek (dengan dampak/efek apa?). Dapat disimpulkan secara sederhana proses komunikasi dimulai dari seorang (komunikator) membuat pesan yang kemudian menyampaikannya melalui saluran atau media tertentu kepada penerima pesan (komunikan) yang menimbulkan efek tertentu.

2. Teori-Teori Komunikasi

Littlejohn dalam bukunya "Teori Komunikasi" mengungkapkan setiap teori pada setiap bahasan yang terbagi dalam 8 bab yaitu bab pelaku komunikasi, pesan, percakapan, hubungan, kelompok, organisasi, media, dan sosial budaya.

3. Model-Model Komunikasi

Dalam bukunya, Rakhmat (2008:48) menyebutkan empat bentuk komunikasi yang terdiri dari komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, dan komunikasi massa. Secara singkat komunikasi intrapersonal adalah komunikasi dengan diri sendiri saat menerima stimuli dari lingkungan. Sedangkan komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran makna orang-orang yang saling berkomunikasi. Komunikasi kelompok adalah interaksi antara tiga atau lebih individu untuk memperoleh maksud dan tujuan tertentu. Terakhir yaitu komunikasi massa yang berarti komunikasi yang dilakukan dimana sebuah media dalam memproduksi dan menyebarkan pesan kepada *public* secara luas.

4. Komunikasi Interpersonal

Beberapa ahli komunikasi menjelaskan apa itu komunikasi interpersonal salah satunya Deddy Mulyana dalam buku "Ilmu Komunikasi: Suatu pengantar" sebagai berikut: Mulyana (2000:73) menjelaskan komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang yang bertatap muka, memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau non verbal. Komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi yang melibatkan hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya. Selain komunikasi interpersonal merupakan model komunikasi yang paling efektif, komunikasi interpersonal adalah komunikasi manusia yang memiliki hubungan paling erat berdasarkan apa yang diungkapkan Tubbs dan Moss.

Peristiwa komunikasi dua orang mencakup hampir semua komunikasi informal dan basa-basi, percakapan sehari-hari yang kita lakukan sejak saat kita bangun pagi sampai sampai kembali ke tempat tidur. Komunikasi diadik juga merupakan komunikasi yang mencakup hubungan antar manusia yang paling erat, misalnya komunikasi antara dua orang yang saling menyayangi (Tubbs & Moss, 1996:16).

Sejalan dengan penelitian yang penulis lakukan bahwa komunikasi interpersonal merupakan salah satu cara yang ditempuh oleh PK BAPAS (Balai Pemasaryakatan) Surakarta dalam proses penggalan informasi. Hal tersebut dikarenakan komunikasi interpersonal merupakan model komunikasi yang paling efektif maka model ini dianggap pula paling efektif dalam menjangkau klien dalam proses penggalan informasi.

Melalui komunikasi tatap muka secara langsung setiap individu yang terlibat dapat mengetahui respon dari lawan bicara apakah baik atau buruk.

5. Komunikasi Interpersonal yang Efektif

Dalam komunikasi interpersonal yang terpenting adalah bukan intensitas dalam berkomunikasi namun bagaimana komunikasi itu terjalin. Bagaimana komunikasi itu dapat berjalan dengan baik maka perlu adanya faktor-faktor pendukung. Rakhmat (2007:129-133) menyebutkan ada beberapa faktor yang menumbuhkan hubungan interpersonal meliputi percaya (*trust*), sikap suportif, dan sikap terbuka.

Menurut Joseph A. Devito (1997:259) komunikasi interpersonal yang efektif dimulai dengan lima kualitas umum yang perlu dipertimbangkan yang dimulai dari keterbukaan, sikap empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan obyek penelitiannya adalah Balai Pemasyarakatan (BAPAS) Surakarta Jalan RM. Said No. 259 Surakarta. Fungsi dan peran BAPAS sebagai salah satu lembaga peradilan di Indonesia untuk membantu anak yang berhadapan dengan hukum belum banyak diketahui oleh masyarakat luas. Ketidakhahaman masyarakat ini menjadi salah satu faktor yang menghambat kinerja BAPAS khususnya dalam proses pemeriksaan. Data primer diperoleh langsung peneliti dari hasil wawancara dan observasi. Data sekunder diperoleh melalui literatur, jurnal dan data yang mendukung data primer. Pengumpulan data melalui wawancara dengan Kepala Pimpinan BAPAS Surakarta, Kepala Sub Seksi Bimbingan Klien Anak, 5 orang petugas PK dan 5 keluarga anak pelaku pidana. Observasi peneliti lakukan dengan mengamati secara langsung bagaimana komunikasi yang terjalin dalam kegiatan pemeriksaan (*home visit*) yang dilakukan oleh PK BAPAS Surakarta. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Analisa data menggunakan model analisis interaktif yang terdiri dari tiga komponen analisis yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Validitas data menggunakan triangulasi sumber data.

SAJIAN DAN ANALISA DATA

Proses penggalian informasi antara PK dan keluarga anak pelaku pidana disebut dengan istilah *home visit*. Komunikasi yang terjadi dalam *home visit* termasuk salah satu jenis komunikasi interpersonal dengan ciri bertatap muka langsung antara komunikandan komunikator. *Home visit* dimulai dengan membangun komunikasi untuk menumbuhkan derajat keakraban. Tahap selanjutnya adalah mengembangkan kredibilitas melalui kepercayaan, sikap mendukung, keterbukaan, dan empati.

Kepercayaan keluarga klien dibangun melalui penjelasan awal oleh PK mengenai apa tugas dan fungsi dari BAPAS. Hal ini dilakukan karena saat melakukan *home visit* sebagian besar keluarga klien tidak memahami apa tugas dan fungsi BAPAS. Terkadang bantuan dari pihak kepolisian diperlukan untuk memberikan penjelasan kepada keluarga

klien. Selain itu surat izin dari RT dan RW setempat juga merupakan hal penting yang diperlukan untuk meyakinkan PK didepan keluarga klien.

1. Komunikasi Interpersonal yang Berlangsung antara PK dan Keluarga Klien

a. *Persiapan Komunikasi Interpersonal antara PK dan keluarga klien*

Komunikasi interpersonal harus dipersiapkan dengan baik mengingat seorang PK merupakan perwakilan dari BAPAS. Persiapan pertama adalah persiapan mempersiapkan hal-hal yang terkait dengan kedinasan seperti surat dinas dan surat tugas. Kemudian yang kedua adalah memperispkankan alamat klien yang bersangkutan. Ketiga adalah instrumen yang berisi daftar pertanyaan. Terakhir adalah mempelajari kasusnya yang dapat dilakukan melalui informasi awal yang didapat dari kepolisian atau melalui media massa yang meliput kasus tersebut. Langkah-langkah persiapan tersebut dilakukan agar komunikasi interpersonal nantinya dapat berjalan baik. Pesiapan yang matang menunjukkan kinerja PK yang profesional dalam melakukan penggalan informasi dengan keluarga klien.

b. *Tahap-tahap komunikasi interpersonal antara PK dan keluarga klien*

Proses penggalan informasi dalam rangka pembuatan litmas dilakukan melalui tiga tahapan yang memerlukan usaha dan keprofesionalitas kerja. Tahap-tahap komunikasi interpersonal antara PK dan keluarga klien terdiri dari tiga tahapan yaitu proses pendekatan, membangun komunikasi dan mengembangkan kredibilitas. Proses pendekatan dilakukan untuk membuka akses masuk ke dalam keluarga klien. Melalui proses pendekatan diharapkan keluarga bisa menerima kedatangan PK dan bersedia melakukan wawancara. Langkah pertama dalam proses pendekatan adalah memperkenalkan diri dengan sopan dan memberikan penjelesa apa peran dan tugas dari BAPAS dengan bahasa dan penyampaian yang mudah dimengerti keluarga anak pelaku pidana.

Membangun komunikasi biasanya dilakukan PK dengan menciptakan suasana nyaman dan akrab dalam setiap wawancara. Suasana yang akrab dapat diperoleh melalui percakapan ringan (*small talk*) dan gaya komunikasi informal. Suasana nyaman didapat dengan melakukan pendekatan personal yang baik.

Mengembangkan kredibilitas merupakan tahap terakhir yang memerlukan terpenuhinya beberapa faktor-faktor untuk dapat tercipta komunikasi yang efektif. Faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1) Kepercayaan

Dalam psikologi komunikasi karangan Jalaludin Rakhmat (2008:42), Solomon E. Asch menjelaskan kepercayaan dibentuk oleh pengetahuan, kebutuhan, dan kepentingan. Berdasarkan pengamatan penulis kepercayaan dapat ditumbuhkan melalui penjelasan yang baik sehingga meminimalisir kesalahpahaman. Menumbuhkan kepercayaan sangat penting dalam komunikasi karena kepercayaan merupakan tiket masuk untuk menjangkau keluarga klien. Salah satu upaya untuk membangun kepeceayaan adalah dengan menjaga kerahasiaan informasi dari keluarga klien yang diungkapkan

saat sesi tanya jawab. Menghilangkan penggunaan alat perekam dalam proses wawancara antara PK dan keluarga klien merupakan salah satu upaya untuk membuat klien percaya akan kerahasiaan informasi yang disampaikan. PK harus menunjukkan bahwa posisinya tidak memihak pihak manapun baik korban maupun pelaku.

Penelitian Aronson membuktikan bahwa komunikator boleh tidak menarik, tidak bermoral, tetapi masih efektif, selama jelas bagi kita ia tidak memperoleh keuntungan apa-apa (dan barangkali kehilangan sesuatu) dengan mempengaruhi kita. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pada umumnya komunikator yang memiliki daya tarik akan lebih efektif daripada komunikator yang tidak menarik; kecuali bila orang yang tidak menarik itu mengemukakan argumen yang bertentangan dengan kepentingan dirinya (Rakhmat, 2008:264). Sejalan dengan Aronson, PK sebagai komunikator akan memiliki daya persuasif melalui sikap netralnya yang telah diungkapkan ke keluarga klien. Aronson mengemukakan komunikator boleh tidak menarik, tidak bermoral, tetapi masih efektif selama jelas ia tidak memperoleh keuntungan apa-apa. Keuntungan apa-apa yang dimaksud disini adalah BAPAS yang tidak mendapat keuntungan apa-apa sebagai pihak netral dan hanya menjalankan tugas saja.

2) Sikap mendukung

Pentingnya sikap saling mendukung akan membuat sebuah permasalahan menemukan solusinya, membuat orang bertindak seperti yang diharapkan dan membuat orang dapat mengutarakan perasaannya dalam sebuah *sharing* dengan baik. Keluarga anak pelaku pidana merasa sedikit takut pada awal bertemu dengan PK namun melalui penjelasan yang baik perlahan mereka dapat menima dan memahami. Penjelasan akan pentingnya litmas dalam sebuah kasus yang melibatkan anak membuat tumbuh sikap saling membutuhkan antara PK dan keluarga anak pelaku sehingga pihak keluarga mau mendukung proses tanya jawab yang dilakukan PK.

3) Keterbukaan

Upaya petugas PK untuk melaksanakan prinsip keterbukaan dalam komunikasi interpersonal dimulai sejak awal PK menemui keluarga klien. Petugas PK selalu mengawali pertemuan dengan memperkenalkan diri bahwa ia adalah seorang petugas lapangan yang bertujuan untuk membantu proses hukum anak yang berhadapan dengan hukum. Penjelasan yang diberikan PK kepada keluarga klien harus disesuaikan dengan kondisi dan karakteristik orang yang ditemui karena tidak semua keluarga klien yang ditemui memiliki tingkat pendidikan dan pengetahuan yang sama.

Penjelasan dengan menggunakan logika atau nalar yang umum merupakan upaya untuk memberikan penjelasan yang mudah dipahami. Sedangkan untuk keluarga klien yang memiliki pengetahuan dan pendidikan

yang tinggi diperlukan penjelasan lebih detail dan bukti-bukti fisik seperti surat dinas dan surat izin dari RT/RW dan pemerintah setempat. Hal ini dilakukan agar keluarga dapat berkata jujur dan bersedia menerima kedatangan PK.

4) Empati

Langkah pertama dalam mencapai empati adalah menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan dan mengkritik. Bukan karena reaksi ini salah, tetapi seringkali menghambat pemahaman. Hal ini senada dengan salah satu prinsip pekerja sosial atau prinsip kerja PK yaitu prinsip penerimaan (*The Principle of Acceptance*) dalam makalah yang berjudul *Social Work with Individuals and Families, Mass* (1977:63). Prinsip ini mengemukakan bahwa seorang PK dalam menerima klien harus bebas nilai. PK tidak boleh "menghakimi" klien seakan-akan PK yakin dan percaya bahwa klien adalah satu-satunya pihak yang patut dipersalahkan atas perbuatannya. Langkah kedua adalah dengan memahami kondisi lingkungan, ekonomi dan emosional keluarga anak pelaku pidana.

Langkah terakhir adalah dengan menguatkan hati keluarga anak pelaku pidana dengan memberi contoh kasus lain yang pernah PK tangani. Membersarkan hati orang tua dilakukan dengan menceritakan kasus-kasus yang lebih berat dari yang sedang dialami keluarga klien. Hal-hal seperti ini yang akan membuat klien merasa lebih tenang dan berbesar hati menerima kenyataan yang terjadi. Melalui kebesaran hati pulalah yang kemudian akan membuka jalan untuk PK masuk melakukan penggalan informasi.

2. Faktor-Faktor Pendukung Terjalinnnya Komunikasi Interpersonal

Faktor pendukung komunikasi interpersonal dalam proses penggalan informasi antara PK dan keluarga klien dikategorikan menjadi dua, faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah apa yang ada dalam diri PK yang menjadi faktor pendukung terjalinnnya komunikasi interpersonal PK dan keluarga anak pelaku pidana. *Pertama* adalah kemampuan komunikasi dimana PK harus mampu membangun komunikasi yang akrab agar keluarga klien merasa nyaman. Faktor yang *kedua* adalah penampilan dari PK yang berusaha untuk selalu tampil rapi dan menggunakan seragam dinas dalam melakukan tugasnya. Jalaludin Rakhmat menyatakan "*He doesn't communicate what he says, he communicates what he is*" (Rakhmat, 2008:255). Hal ini menegaskan bahwa siapa menjadi lebih penting dari apa. Penampilan seorang komunikator menjadi salah satu faktor pendukung dalam sebuah komunikasi. Faktor *ketiga* adalah sikap. Dalam Jalaludin Rakhmat (2008:255) terdapat ulasan yang menjelaskan betapa berpengaruhnya karakteristik personal pembicara sebagai persuasi dalam sebuah komunikasi. Sikap sopan, ramah dan baik akan menjadi daya persuasif PK dalam melakukan komunikasi dengan keluarga anak pelaku pidana.

Faktor eksternal adalah hal-hal di luar PK yang dapat mendukung proses komunikasi interpersonal anantara PK dan keluarga anak pelaku pidana. Faktor

eksternal tersebut terdiri dari keluarga yang mendukung dan masih peduli dengan nasib anaknya, aparat pemerintah setempat yang kooperatif dengan memberikan izin kepada PK melakukan proses tanya jawab baik kepada keluarga klien maupun masyarakat di lingkungan dan tokoh penting yang biasanya hadir sebagai mediator antara PK dan keluarga anak pelaku pidana dan Lembaga Bantuan Hukum (LBH) yang berfungsi sebagai pendamping dan penasihat hukum.

3. Hambatan dan Pemecahan yang Ditemui Dalam Proses Penggalian Informasi

Hambatan-hambatan yang ditemui PK dalam proses penggalian informasi bukan merupakan penghambat kinerja dari BAPAS namun menjadi tantangan bagi BAPAS dalam upaya membantu anak yang berhadapan dengan hukum. Hambatan pertama berupa kepedulian orang tua klien dapat diselesaikan melalui pendekatan personal dengan keluarga klien. Hambatan kedua yaitu bahasa yang dapat diselesaikan dengan penyesuaian bahasa dan karakteristik keluarga klien. Hambatan ketiga adalah tingkat pengetahuan dan pendidikan dari keluarga klien yang rata-rata rendah. Hal tersebut dapat diselesaikan melalui penyampaian menggunakan logika dan perumpamaan yang mudah dimengerti.

Kemudian hambatan yang keempat yaitu perspektif komunikasi yang dapat diselesaikan dengan penjelasan yang meyakinkan dari PK terhadap keluarga klien. Hambatan kelima yaitu hambatan dari pihak luar yang dapat diselesaikan melalui penjelasan yang baik dari PK sehingga keluarga klien dapat mengerti tujuan dari BAPAS yang ingin membantu kasus hukum anaknya. Hambatan terakhir yaitu faktor kedekatan yang dapat diselesaikan dengan sikap tegas dan keprofesionalitasan kerja serorang PK.

4. Respon Keluarga Anak Pelaku Pidana terhadap Komunikasi Interpersonal Dalam Proses Penggalian Informasi

Berdasarkan fakta yang ditemui di lapangan diketahui bahwa sebagian besar keluarga klien merespon positif kedatangan dari petugas PK. namun tidak semua *home visit* (kunjungan PK di rumah keluarga klien) dapat diterima dengan baik oleh keluarga klien. Terkadang petugas PK mendapat respon negatif seperti ditolak kedatangannya atau tidak diperlakukan dengan baik. Respon negatif disebabkan akan ketidakpahaman dari keluarga BAPAS terhadap apa fungsi dan tugas BAPAS.

5. Pandangan Keluarga Anak Pelaku Pidana terhadap Komunikasi Antar Pribadi Dalam Proses Penggalian Informasi

Pandangan dari keluarga klien merupakan salah satu indikator yang dapat dijadikan tolak ukur apakah kinerja BAPAS sudah sesuai atau belum. Keluarga klien memberikan pendapat bahwa unsur-unsur yang membuat komunikasi interpersonal menjadi efektif seperti kepercayaan, sikap saling mendukung, keterbukaan, dan empati dapat dirasakan dalam kinerja PK saat sedang melakukan *home visit*. Faktor-faktor pendukung seperti kemampuan komunikasi, sikap dan penampilan juga dirasakan oleh keluarga klien menjadi pendorong terjalannya komunikasi interpersonal yang baik dengan PK.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap komunikasi interpersonal yang terjalin antara PK dan keluarga anak pelaku pidana diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a) Komunikasi interpersonal dalam proses penggalan informasi yang terjalin antara PK BAPAS Surakarta dan keluarga anak pelaku pidana berjalan dengan memperhatikan unsur-unsur sebuah komunikasi interpersonal yang efektif yaitu kepercayaan, sikap mendukung, sikap terbuka dan empati.
- b) Faktor-faktor pendukung komunikasi interpersonal terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri PK sendiri yang berupa kemampuan komunikasi, sikap dan penampilan. Sedangkan faktor eksternal adalah hal-hal yang ada diluar PK berupa dukungan dari keluarga, lingkungan, Lembaga Bantuan Hukum (LBH) dan pemerintah setempat.
- c) Hambatan yang ditemui dalam proses penggalan informasi antara PK dan keluarga anak pelaku pidana terdiri dari kepedulian orang tua, bahasa, pengetahuan dan pendidikan keluarga anak pelaku pidana, perspektif keluarga anak pelaku pidana, pihak luar dan faktor kedekatan antara PK dengan keluarga anak pelaku pidana.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tersebut dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

- a) BAPAS Surakarta khususnya petugas PK yang melakukan proses tanya jawab dengan keluarga anak pelaku pidana hendaknya memperhatikan tempat untuk proses wawancara. Tempat wawancara sebaiknya merupakan tempat yang paling membuat keluarga klien merasa nyaman sehingga tercipta hubungan yang harmonis. Hubungan yang harmonis akan membuat keluarga klien dapat terbuka sehingga informasi yang disampaikan lebih valid.
- b) Keluarga klien sebagai informan utama dalam proses pembuatan litmas sebaiknya dapat mendukung proses wawancara. Keluarga klien diharapkan mampu untuk selalu berpikir positif terhadap BAPAS sehingga dapat meminimalisir hambatan-hambatan dari luar yang menjadi kendala dan mempersulit pembuatan litmas sehingga anak yang menjadi pelaku pidana mendapatkan rekomendasi yang paling tepat untuk kebaikannya.

Daftar Pustaka

- Denise & Virginia. (2012). *Tust, coversation and creativity: Designing an intentional culture of success*. Journal of Profesional Communication. 2(2): 133-138.
- Devito, Joseph A. (1997). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Profesional Books.
- Effendy, Onong Uchjana. (1994). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remadja Rosdakarya.
- Friedlander, Walter A. (Ed.). (1977) *Concepts and Methods of Social Work*. Prentice-Hall of India. New Delhi.
- Iskandar, MS, Drs. Jusman. (1991). *Beberapa Keahlian Penting dalam Pekerjaan Sosial*, Socialia, Jakarta.
- Karim, Sumarsono A. (2011). *Metode dan Teknik Pembuatan Litmas untuk Persidangan Perkara Anak di Pengadilan Pembinaan Warga Binaan Pemasyarakatan*, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kementerian Hukum dan HAM, Jakarta.
- L. Tubbs, Sylvia Moss. (2005). *Human Communication: Prinsip-Prinsip Dasar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Littlejohn, Stephen W, Karen A. Foss. (2009). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mulyana, Deddy. (2000). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaludin. (2008). *Psikologi Komunikasi (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

