

STRATEGI KOMUNIKASI PERSUASIF PEKERJA SOSIAL DALAM PEMBINAAN REMAJA PUTUS SEKOLAH DI PANTI SOSIAL BINA REMAJA (PSBR) RUMBAI

*By: Latifa Karomah**
Email: tifatekad@gmail.com
Counsellor:
Ir. Rusmadi Awza, S.Sos, M.Si

Jurusan Ilmu Komunikasi – Konsentrasi Hubungan Masyarakat
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya jl. H.R Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Every region in Indonesia has natural resources of each one of them in the province of Riau. However, social issues such as education still can not overcome. Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai an orphanage that provides social services in the field of development and social skills to teenagers who dropped out of school. This study aims to determine the methods used by social workers to conduct persuasive communication strategies to clients, knowing the strategies used by social workers in coaching clients, and knowing the barriers experienced by social workers when persuasive communication strategies to clients.

This study uses qualitative descriptive study, with the selection of informants using purposive and Snowball theory . The collection data techniques are using observation, interviews, and documentation. The analysis data technique, referring to the interactive model Huberman and Miles. Where as examination of the validity of data using triangulation techniques and the extension of participation.

The results of this study indicate that the communication strategy persuasive Social Workers in panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai done emotionally and rationally, take into account the client's environment, stages purport clien and predict the way of thinking that is most familiar use by persuasive target, The method used is a method of social case work and social group work. The obstacles encountered by social workers to conduct persuasive communication strategy is because of motivation in klien, and noise caused by the noise.

Keywords: *communication strategies, persuasive communication, social workers, youth fostering drop out of school, Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai*

* Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2010

PENDAHULUAN

Provinsi Riau yang merupakan salah satu provinsi terkaya di Indonesia juga tak lepas dari permasalahan sosial termasuk permasalahan remaja putus sekolah. Kekayaan berupa sumber-sumber alam, seperti petroleum, gas bumi, karet, dan kelapa sawit, ternyata tidak sepenuhnya menjamin kesejahteraan sosial masyarakatnya. Kepala dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Riau, Kamsol mengatakan bahwa angka putus sekolah di Provinsi Riau pada tahun 2015 cukup tinggi. Penyebabnya beragam mulai dari alasan ketiadaan biaya hingga rasa malas untuk bersekolah yang disebabkan oleh faktor lingkungan. Angka putus sekolah tingkat SMA/SMK mencapai 153 ribu, tingkat SMP 80 ribu, sedangkan tingkat SD mencapai 50 ribu orang. Memasuki era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA), pendidikan dan keterampilan menjadi tonggak bekal generasi muda Indonesia agar dapat bersaing dengan warga negara asing dalam dunia kerja, khususnya bagi generasi muda di Provinsi Riau. Sebab letak Provinsi Riau yang sangat strategis menjadikan Provinsi Riau menjadi salah satu pintu gerbang masuknya MEA ke Indonesia. (<http://disdik.riau.go.id/berita-disdikbud-riau-kumpulkan-61-anak-putussekolah.html>)

Melalui Kementerian Sosial Republik Indonesia pemerintah mendirikan panti sosial khusus untuk menangani remaja putus sekolah yang dikenal dengan Panti Sosial Bina Remaja (PSBR). Menurut Kepala Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai, Bapak Sarino, S.Pd, M.Si, saat ini terdapat tiga Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) yang merupakan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Kementerian

Sosial Republik Indonesia yaitu Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Bambu Apus di Jakarta, Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Naibonat di Nusa Tenggara Timur (NTT), dan Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai di Pekanbaru. Terdapat dua jenis pembinaan yang akan diikuti oleh klien di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai, yaitu pembinaan sosial dan pembinaan keterampilan.

Hingga saat ini hanya terdapat 8 orang Pekerja Sosial yang ada di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai. Satu orang pekerja sosial bertanggung jawab untuk 8 sampai 9 orang klien. Hal ini masih belum dikatakan efektif jika dilihat dari standar ilmu kesejahteraan sosial. Hal tersebut sesuai dengan keterangan dari Bapak Yustisia Dwiputra, M.ST, idealnya satu orang pekerja sosial menangani maksimal hanya 5 orang klien untuk mencapai hasil yang lebih baik. Namun menurut hasil pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tiga angkatan terakhir terhadap pelayanan kesejahteraan sosial di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai menunjukkan hasil 81,04 yang dikategorikan baik (Data diperoleh dari dokumentasi Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai pada angkatan 68, 69, dan 70 dan data diambil pada tanggal 15 Januari 2016).

Terdapat dua metode atau pendekatan yang dilakukan oleh Pekerja Sosial dalam praktiknya yakni *social case work* dan *social group work*. Metode *social case work* atau yang dikenal juga dengan bimbingan sosial perseorangan yang dilakukan oleh pekerja sosial di Pannti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai ini bertujuan untuk ‘penyembuhan’ (*problem solving*). Sementara bimbingan sosial kelompok (*social group work*)

didasarkan atas pengetahuan mengenai kebutuhan manusia untuk berhubungan satu dengan yang lain, dan adanya saling ketergantungan diantara mereka (Wibhawa dkk, 2010 :92).

Beragam permasalahan klien yang dihadapi oleh Pekerja Sosial di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai. Permasalahan tersebut bisa berasal ketika klien berada dipantinya seperti penurunan minat belajar, permasalahan dengan teman, keluarga, orangtua asuh, serta permasalahan sikap dan perilaku klien. Permasalahan klien juga bisa berasal dari sebelum berada dipantinya contohnya kebiasaan negatif seperti merokok, berkata kasar, tidak bisa mengendalikan emosi sehingga menimbulkan perkelahian sesama klien, dan lain-lain. Pembinaan semua permasalahan tersebut merupakan tanggungjawab dari pekerja sosial.

Keterampilan berkomunikasi (*body of skill*) penting artinya bagi praktisi pekerjaan sosial karena komunikasi yang tepat dapat merubah dan mempengaruhi sikap, keyakinan, dan perilaku manusia serta tindakannya sesuai dengan apa yang diinginkan oleh Pekerja Sosial seperti halnya komunikasi persuasif (Elsa, 2008:15). Tentu saja terdapat tahapan strategi dan metode yang digunakan oleh pekerja sosial di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai dalam menyampaikan komunikasi persuasif kepada klien sehingga bisa menimbulkan perubahan yang berasal dari kesadaran yang muncul dari diri klien sendiri. Komunikasi persuasif merupakan suatu kegiatan yang memiliki tujuan yang jelas dan harus dapat dicapai. Menurut Joseph A. Ilardo (dalam Soemirat dkk, 2008:8.26) mendefinisikan strategi, rencana terpilih yang bersifat teliti dan

hati-hati atau serangkaian manuver yang telah dirancang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana strategi komunikasi persuasif Pekerja Sosial dalam pembinaan remaja putus sekolah di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai.

Komunikasi Persuasif

Menurut Olson dan Zanna (dalam Soemirat, dkk, 2008:1.35) salah satu bentuk komunikasi paling mendasar adalah persuasif, persuasif berarti sebagai perubahan sikap akibat paparan informasi dari orang lain. Konsep lain yang terkait erat dengan sikap adalah keyakinan atau pertanyaan-pertanyaan yang dianggap benar oleh seseorang, sikap penting sekali dalam berbagai bidang yang sangat diperhatikan banyak orang.

Menurut Ma'rat (1982), persuasi dapat dilakukan secara rasional dan secara emosional. Cara rasional, komponen kognitif pada diri seseorang dapat dipengaruhi. Aspek-aspek yang dipengaruhi berupa ide ataupun konsep, sehingga pada orang yang dipersuasif terbentuk keyakinan (*belief*) (dalam Soemirat, dkk, 2008:1.24). Persuasif yang dilakukan secara emosional, biasanya menyentuh aspek *afeksi*, yaitu hal yang berkaitan dengan kehidupan emosional seseorang. Melalui proses emosional, aspek simpatik dan emosional seseorang dapat digugah sehingga muncul perasaan senang pada diri orang yang akan dipersuasi (*the liking process*).

Adapun unsur-unsur komunikasi persuasif yakni :

1. Sumber dan Penerima (*Persuader* dan *Persuadee*), Menurut David K. Berlo mengatakan bahwa semua komunikasi manusia mempunyai sumber, yaitu seseorang atau sekelompok orang dengan suatu maksud, tujuan dan alasan untuk melaksanakan komunikasi (Soemirat dkk, 2008:2.25).
2. Pesan Persuasif, Menurut Simons (dalam Soemirat, dkk, 2008:2.33), secara sederhana dapat dikatakan bahwa pesan (*message*) adalah apa yang diucapkan oleh komunikator melalui kata-kata, gerak tubuh, dan nada suara.
3. Umpam Balik dalam Komunikasi Persuasif, Umpam balik juga salah satu unsur komunikasi persuasif, umpan balik atau *feedback* adalah balasan atas perilaku yang anda buat (dalam Soemirat, dkk, 2008: 2.37). Sedangkan menurut Sastropoetra (dalam Soemirat, dkk, 2008:2.38), umpan balik adalah Jawaban atau reaksi yang datang dari komunikasi atau dari pesan itu sendiri. Umpam balik terdiri dari umpan balik *internal* dan umpan balik *eksternal* atau *inferensial*.
4. Efek Komunikasi Persuasif, Menurut Satropoetra (dalam Soemirat, dkk, 2008:2.38), efek adalah Perubahan yang terjadi pada diri komunikasi sebagai akibat dari diterimanya pesan melalui proses komunikasi. Efek yang terjadi dapat berbentuk perubahan sikap, pendapat, pandangan, dan tingkah laku. Dalam komunikasi persuasif terjadinya perubahan baik dalam aspek sikap, pendapat maupun perilaku pada diri *persuadee* merupakan tujuan yang utama. Disinilah letak pokok yang

membedakan komunikasi persuasif dengan komunikasi lainnya.

Lingkungan, Menurut Simons (dalam Soemirat, dkk, 2008:2.40), lingkungan atau *athmosphere* komunikasi persuasif merupakan konteks situasional (*situational context*) untuk terjadinya proses komunikasi tersebut. Konteks tersebut berupa kondisi latar belakang dan fisik ketika tindakan komunikasi persuasif itu dilakukan.

Tujuan Komunikasi Persuasif

Tujuan komunikasi persuasif adalah mengubah pendapat, sikap, dan perilaku. Mengubah pendapat berkaitan dengan aspek kognitif, yaitu hal-hal yang berkaitan dengan aspek-aspek kepercayaan, ide ataupun konsep. Dalam proses ini, terjadinya perubahan pada diri khalayak yang berkaitan dengan pikirannya. Ia menjadi tahu sesuatu atau mengetahui bahwa pendapatnya keliru dan perlu diperbaiki. Mengubah sikap, berkaitan dengan aspek afektif, mencakup kehidupan emosional. Jadi tujuan komunikasi persuasif dalam aspek ini adalah menggerakkan hati, menimbulkan perasaan tertentu, menyenangkan dan menyetujui terhadap ide yang dikemukakan. Baik atau tidaknya tujuan komunikasi persuasif tergantung pada *persuader* atau tujuan dari *persuader* itu sendiri (Soemirat, dkk, 2008).

Fungsi Komunikasi Persuasif

Menurut Malik dan Iriantara (dalam Suprapto, 2008:114) ada tiga fungsi utama komunikasi persuasif adalah sebagai berikut :

1. *Control Function* atau fungsi pengawasan, yaitu pengawasan persuasif untuk mengkonstruksi pesan dan membangun citra diri

- (image) agar dapat mempengaruhi orang lain.
2. *Consumer Protection Function* atau fungsi perlindungan konsumen yaitu salah satu fungsi komunikasi persuasif melalui pengkajian komunikasi persuasif yang akan membuat kita lebih cermat dalam menyaring pesan-pesan persuasif yang banyak “berkeliaran” disekitar kita.
 3. *Knowledge Function* atau fungsi ilmu pengetahuan, komunikasi persuasif berfungsi sebagai ilmu pengetahuan, yaitu dengan mempelajari komunikasi persuasif, kita akan memperoleh wawasan tentang peranan persuasi dalam masyarakat dan dinamika psikologi persuasi.

Proses Komunikasi Persuasif

Dalam memahami proses komunikasi persuasif secara sederhana. Dimulai dengan bagaimana sumber memahami pesan dan menggambarkan laju internal dalam tahap paralel untuk sumber dan penerima, sebagai berikut (Soemirat, dkk, 2008: 2.11) :

1. Tahap Pemahaman Pesan (*Conceiving the Message*)
Dalam tahap ini, di mana sumber menyeleksi berbagai alternatif pilihan pikiran dan perasaannya untuk disampaikan.
2. Menyandi Pesan (*Encoding the Message*)
Tahan ini, pesan dibentuk secara *linguistik* kemudian dipindahkan ke dalam stimulasi fisikal yang dapat berjalan melalui ruang.
3. Pengkodean Kembali Pesan (*Decoding the Message*)
Dalam tahap ketiga ini, dimana penerima memidahkan kembali stimulus fisikal ke dalam

bentuk-bentuk yang disepakati secara sematik.

4. Tahap Evaluasi (*the Evaluative Stage*)

Dalam tahap evaluasi, dimana sumber memperoleh beberapa ketidakcocokan antara pesan yang ia terima dengan apa yang ia pikirkan dan rasakan.

Hambatan dalam Komunikasi Persuasif

Menurut Abdurrachman (1993) ada empat faktor yang dapat menghambat berjalannya komunikasi persuasif diantaranya adalah (dalam Effendi, 2005:27):

1. Faktor Motivasi. Sudah dikemukakan bagaimana motivasi seseorang atau sesuatu kelompok dapat mempengaruhi opini. Kepentingan seseorang akan mendorong orang itu untuk berbuat dan bersikap sesuai dengan kebutuhannya.
2. Faktor *Prejudice* atau Prasangka. Bila seseorang sudah dihinggapi dan perasaan *Prejudice* terhadap sesuatu, misalnya golongan, suku, ras, dan sebagainya orang itu dalam penilaianya terhadap hal tersebut tidak akan objektif lagi.
3. Faktor *Semantic*. Kata-kata yang mempunyai arti tidak sama dengan komunikator dan komunikan atau ejean yang berbeda, tapi bunyinya hampir sema, dapat menimbulkan salah pengertian dan sangat mengganggu.
4. *Noise Factor*, yaitu gangguan yang disebabkan oleh suara. Ini dapat terjadi dengan disengaja dan tidak disengaja.

Strategi Komunikasi Persuasif

Melvin L. De Fleur dan Sandra J. Ball-Rocean (dalam Soemirat dkk, 2008 : 8.29) memberikan beberapa strategi komunikasi persuasif, antara lain

strategi psikodinamika, strategi sosiokultural, dan strategi *the meaning construction*.

1. Strategi Psikodinamika. Strategi ini dipusatkan pada faktor emosional dan atau faktor kognitif dengan pesan persuasi. Dalam hal ini menggunakan pesan persuasi untuk pernyataan emosional, selain itu dapat pula menghubungkan pembangkit emosional dengan bentuk-bentuk perilaku tertentu.
2. Strategi sosiokultural. Asumsi pokok dari strategi persuasi sosiokultural adalah bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh kekuatan luar diri individu, norma-norma, kepentingan peran, serta sistem kontrol sosial. Esensi startegi ini adalah pesan harus ditentukan dalam keadaan konsensus bersama..
2. Strategi *The Meaning Construction*. *The meaning construction* (tahapan pemaknaan) adalah hubungan antara pengetahuan dan perilaku dapat dicapai sejauh apa yang diingat dan asumsi dasar strategi ini adalah bahwa pengetahuan dapat membentuk perilaku.

Purnawan (2002:114) juga menambahkan strategi dalam komunikasi persuasif yakni strategi *Mirror*. Strategi berfikir orang yang sedang kita persuasi memiliki strategi yang unik untuk memutuskan sesuatu, karena orang akan mudah memutuskan sesuatu bila ia menggunakan strategi berfikir yang paling akrab digunakan.

Pekerja Sosial

Leonora Scrafica-de Guzman (dalam Wibhawa dkk, 2010:45) memaparkan pengertian pekerjaan sosial sebagai berikut Pekerjaan sosial adalah profesi yang bidang utamanya

berkecimpung dalam kegiatan pelayanan sosial yang terorganisasi, dimana tujuannya untuk memfasilitasi dan memperkuat relasi dalam penyesuaian diri secara timbal balik dan saling menguntungkan antar individu dengan lingkungan sosialnya melalui penggunaan metode-metode pekerjaan sosial.

Berbagai pengertian pekerjaan sosial telah dikemukakan diatas secara beraneka ragam, tergantung dari sudut mana tinjauannya masing-masing. Namun demikian, dari keseluruhan definisi yang dikemukakan mengenai pekerjaan sosial tersebut, dapat dikelompokkan secara garis besar bahwa pekerjaan sosial dapat dipandang sebagai :

1. Pekerjaan sosial sebagai suatu seni dalam praktik, karena dalam praktiknya pekerjaan sosial memerlukan keterampilan yang tinggi guna memahami orang-orang lain dan dalam membantu mereka agar memiliki kemampuan untuk menolong diri mereka sendiri.
2. Pekerjaan sosial sebagai suatu ilmu, karena memiliki metode-metode pemecahan masalah dan arena dilakukan secara objektif dalam menemukan dan memahami fakta-fakta serta dalam mengembangkan prinsip-prinsip dan konsep operasional.
3. Pekerjaan sosial sebagai suatu profesi karena pada masa dewasa ini telah memiliki dan memenuhi syarat-syarat suatu profesi.

Sebagaimana peran dokter dalam sistem pelayanan kesehatan, guru dalam sistem pelayanan pendidikan, maka pekerja sosial memiliki peran sentral dalam sistem pelayanan sosial. Sebagai sebuah profesi kemanusiaan,

Pekerja Sosial memiliki seperangkat ilmu pengetahuan (*body of knowledge*), keterampilan (*body of skills*), dan nilai (*body of values*) yang diperoleh melalui pendidikan formal dan pengalaman profesional (Wibhawa dkk, 2010:47).

Metode Pekerjaan Sosial

Berkaitan dengan bidang pembangunan sumber daya manusia, kajian keilmuan pekerjaan sosial dalam praktiknya mencakup bidang kajian mikro, mezzo, dan makro. Yang termasuk bidang kajian mikro (*social case work*), fokus pada kebiasaan individu dan dampak yang dapat menimpa individu yang bersangkutan, bidang kajian mezzo (*social group work*) melihat interaksi individu dengan kelompok atau lingkungannya, dan dengan orang-orang terdekatnya, dan bidang kajian makro (*community organization*) lebih melihat pada kebijakan negara, lingkungan masyarakat dimana individu menghadapi masalahnya, mengkaji ada tidaknya peraturan perundang-undangan yang melindungi permasalahan yang dihadapi (Wibhawa dkk, 2010 :92).

Peran Pekerja Sosial

Peran pekerja sosial dalam kelompok diantaranya adalah sebagai berikut (Wibhawa dkk, 2010 : 105) :

1. *Broker*, yaitu penghubung antara klien dengan pihak-pihak yang dapat membantunya.
2. *Mediator*, Pekerja Sosial membantu menyelesaikan konflik, pertikaian maupun perselisihan anggota kelompok.
3. *Educator*, yaitu sebagai guru, pekerja sosial memberikan informasi baru, model-model

untuk membantu klien mempelajari hal baru.

4. Fasilitator, yaitu sebagai orang yang akan mempermudah dan meringankan jalan klien untuk menjadi lebih baik.

Pembinaan

Kata pembina diambil dari kata “bina” dan mendapat awalan “pe” dan dapat diartikan membangun dengan melalui proses pendidikan atau pendidikan kembali (*reducatie*). Menurut Amran Ys Chaniago (2002:76), bina berarti mendirikan, membangun, mengusahakan agar mempunyai kemajuan lebih, sedangkan Pembina adalah orang yang melakukan pembinaan. Dari kata bina ini kemudian terbentuk pembinaan adalah kegiatan untuk meningkatkan kualitas ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, intelektual, sikap dan perilaku, profesional, kesehatan jasmani dan rohani. Pembinaan menurut pengertian Sarwono (2001:35) adalah Suatu kegiatan yang berupaya untuk menjadikan seseorang dengan perilaku tidak baik menjadi baik, dengan pendekatan secara personil sehingga dapat sekaligus diketahui penyebab perilaku tidak baik yang selama ini ditunjukkan.

Remaja Putus Sekolah

Menurut Zakiyah Darajat dalam Sunarto (1999 : 53) remaja adalah tahap umur yang datang setelah masa kanak-kanak berakhir, ditandai pertumbuhan fisik secara cepat. Bila ditinjau dari sudut perkembangan fisik, remaja dikenal sebagai tahap perkembangan fisik. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007) putus sekolah adalah belum sampai tamat namun sekolahnya sudah keluar.

Jadi seseorang yang meninggalkan sekolah sebelum tamat, berhenti sekolah, tidak dapat melanjutkan sekolah. Remaja putus sekolah dapat diartikan tahap umur atau usia yang datang setelah masa kanak-kanak berakhir yang ditandai pertumbuhan fisik secara cepat dan meninggalkan sekolahnya sebelum tamat atau tidak dapat melanjutkan sekolahnya.

Panti Sosial Bina Remaja (PSBR)

Panti Sosial Bina Remaja menurut Direktorat Jendral Bina Kesejahteraan Sosial Depsos RI tahun 1995, yaitu suatu lembaga sosial yang mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesejahteraan sosial bagi anak terlantar putus sekolah guna penumbuhan dan pengembangan keterampilan sosial dan keterampilan kerja sehingga mereka dapat berfungsi sebagai anggota masyarakat yang terampil dan aktif berpartisipasi secara produktif dalam pembangunan. Selanjutnya pelayanan kesejahteraan sosial menurut Arthur Dunken seperti dikutip T. Sumarno Nugroho (1987), pelayanan kesejahteraan sosial yaitu memberikan perhatian utama terhadap individu-individu, kelompok, komunitas, dan kesatuan penduduk yang lebih luas. Pelayanan ini mencakup pemeliharaan atau perawatan, penyembuhan dan pencegahan.

Teori Social Judgment

Social Judgment atau teori pertimbangan sosial dirintis dan dikembangkan oleh Hovlan dan Sherif (1952). Asumsi dasar dari teori ini adalah bahwa orang membentuk situasi yang penting buat dirinya dan tidak ditentukan oleh situasi. Pembentukan situasi tersebut terdiri atas aspek

internal dan aspek eksternal. Aspek internal meliputi sikap, emosi, motif, pengaruh pengalaman masa lalu dan sebagainya. Adapun aspek eksternal terdiri atas objek, orang per orang, dan lingkungan secara fisik.

METODE PENELITIAN

Desain yang menjadi arah bagi penulis adalah penelitian deskriptif kualitatif. Tipe penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejernih mungkin tanpa adanya perlakuan terhadap obyek yang diteliti. Metode ini memberikan gambaran tentang suatu fenomena tertentu secara terperinci, yang pada akhirnya akan diperoleh pemahaman yang lebih jelas tentang fenomena yang sedang diteliti. Jenis penelitian deskriptif bertitik berat pada observasi dan suasana alamiah (*naturalistic setting*). Penulis bertindak sebagai pengamat. Suasana alamiah artinya penulis terjun ke lapangan dan terlibat secara langsung dengan informan. (Rakhmat, 2004 : 25). Maka dari itu, yang menjadi subjek penelitian ialah empat orang pekerja sosial di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai serta tujuh orang klien. Dan yang menjadi objek pada penelitian ini adalah strategi komunikasi persuasif pekerja sosial dalam pembinaan remaja putus sekolah di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai. Teknik pengambilan informan pada penelitian ini ialah menggunakan *Purposive* dan *Snowball*, dimana yang dijadikan sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpulan data yang berdasarkan atas pertimbangannya sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian serta informan didapat dari informan kunci (Sukandarrumidi, 2004: 65). Teknik

pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode Pekerja Sosial dalam Melakukan Strategi Komunikasi Persuasif kepada Klien di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai

1. Metode Sosial *Case Work*

Metode sosial *case work* bersifat individual, karenanya dikatakan pendekatan mikro, yaitu membantu klien yang memiliki masalah, baik yang bersifat eksternal, artinya memiliki masalah yang bersumber dari lingkungan sosialnya maupun yang mengalami masalah yang bersumber dari dalam dirinya sendiri. Berbicara mengenai metode sosial *case work*, maka kajiannya dapat dibagi menjadi dua bagian, yang pertama adalah bidang yang bersifat penyembuhan dan konseling bagi klien yang memiliki masalah dan yang kedua bagi klien yang tidak memiliki masalah, namun menginginkan adanya upaya pengembangan diri, baik dalam meningkatkan aspek pengetahuan, sikap maupun dalam bidang keterampilan.

Berbicara mengenai kajian metode sosial *case work*, berikut dipaparkan tahapan yang terkait di dalamnya.

a. Menjalin hubungan dengan klien

Salah satu keahlian yang perlu dimiliki oleh seorang pekerja sosial adalah berkomunikasi. Komunikasi yang dibutuhkan adalah ketika memulai hubungan dengan klien. Suatu permulaan yang baik akan menentukan kerjasama

selanjutnya antara pekerja sosial dengan klien.

b. Kehangatan, empati, dan keaslian

Rasa empati dan ketulusan akan dirasakan oleh orang lain. Begitu juga yang dirasakan oleh klien di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai. Seorang pekerja sosial harus berempati dan ikut merasakan permasalahan yang dihadapi oleh klien. Klien tidak akan merasa nyaman jika pekerja sosial tidak memiliki kehangatan. Bisa jadi klien akan menjadi semakin tertutup dan tidak dapat mengungkapkan perasaannya. Tentu hal tersebut akan menjadi kendala bagi pekerja sosial dalam melakukan pembinaan.

c. Menjalankan wawancara

Wawancara merupakan tahap pertama dari proses penyelesaian masalah. Termasuk di dalamnya mendapatkan pemahaman tentang masalah, apa yang menyebabkannya, serta mengumpulkan informasi apa yang menjadi kebutuhan klien agar dapat dianalisis dan diambil langkah-langkah yang diperlukan. Para pekerja sosial mengevaluasi masalah dalam sebuah perspektif lingkungan. Sebuah masalah tidak hanya menyangkut individu dan keluarga tetapi juga tingkat masyarakat.

d. Menangani sikap permusuhan

Pekerja sosial memiliki peranan yang luas dibandingkan pegawai yang

lain di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai. Membantu menyelesaikan konflik yang terjadi antara sesama klien bahkan klien dengan orangtua asuh merupakan tanggung jawab pekerja sosial yang bersangkutan. Usaha pemecahan konflik ini dilakukan pekerja sosial dengan menggunakan metode sosial *case work* dan sosial *group work* untuk mengetahui apa yang terjadi. Kemudian menyelipkan pesan persuasif yang bisa menghindari konflik terulang.

1. Metode Sosial *Group Work*

Kegiatan bimbingan sosial kelompok ini dilaksanakan bersama dengan pekerja sosial untuk memberikan penguatan bagaimana berinteraksi dan bersikap baik dengan sesama klien, di lingkungan panti maupun dalam keluarga. Klien yang merupakan remaja ini tidak jarang mengalami konflik dalam kegiatan interaksi mereka selama enam bulan berada di panti. Apabila terjadi konflik satu sama lain antar klien maka metode sosial *group work* inilah yang digunakan oleh pekerja sosial untuk memnyyelesaikan konflik tersebut. Artinya pekerja sosial dalam menangani konflik klien akan melihat kelompok yang berada di sekitar klien. Misalnya teman sebaya yang bisa memungkinkan memberikan informasi lebih mengenai permasalahan klien sehingga pekerja sosial dapat menemukan solusi agar bisa menyampaikan dengan baik komunikasi persuasif.

Strategi Komunikasi Persuasif Pekerja Sosial dalam Pembinaan Remaja Putus Sekolah di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai

1. Strategi Komunikasi Persuasif Psikodinamika

Menurut Ma'rat (1982), persuasi dapat dilakukan secara rasional dan secara emosional. Secara rasional kognitif seseorang dapat dipengaruhi, aspek-aspek yang dipengaruhi dapat berupa ide, konsep ataupun pandangan sehingga pada orang yang dipersuasif terbentuk keyakinan (*belief*). Secara skematis, proses yang terjadi dapat dijelaskan sebagai berikut (Mar'at, dalam Soemirat dkk, 2008:5.30).

Pekerja sosial berusaha untuk mengubah pengetahuan klien mengenai apa yang ia ketahui selama ini salah satunya tentang etika sosial di masyarakat. Kemudian pekerja sosial mulai mengubah pengetahuan tersebut sesuai dengan etika dan norma sosial yang seharusnya. Mengubah pengetahuan adalah hal yang tidak mudah. Akan tetapi pekerja sosial selalu berusaha dengan memberikan contoh nyata yang mereka terapkan dalam kehidupan sehari-hari terutama saat berada di lingkungan Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai.

Pekerja sosial juga melakukan persuasif dengan menyentuh perasaan atau 'memainkan' emosional klien. Cara yang dianggap 'ampuh' oleh pekerja sosial adalah menyentuh perasaan para remaja putus sekolah dengan mengingatkan mereka kepada orangtua mereka. Seperti dengan mengajukan pertanyaan "Kamu sayang *ngga* dengan kedua orangtua kamu? Kemudian dilanjutkan dengan mengatakan "Makanya ayo kamu harus lebih baik. Ingat gimana keadaan orangtua kamu di kampung." Dengan ungkapan-ungkapan seperti itu biasanya akan meluluhkan perasaan remaja putus sekolah tersebut. Data dari hasil wawancara dengan remaja putus

sekolah yang dipersuasif dengan menggunakan strategi psikodinamika ini menunjukkan para remaja putus sekolah ini akan tersentuh yang ditunjukkan dengan tangisan. Hal ini dapat menggugah nurani remaja putus sekolah untuk menjadi pribadi yang lebih baik. Tentu Pekerja Sosial akan terus memantau perkembangan anak melalui interaksi yang terjadi maupun dengan laporan yang didapat dari orangtua asuh. Pekerja sosial mennggugah perasaan empati si anak sehingga mereka tersentuh dan secara sadar menjadi termotivasi untuk lebih baik.

2. Strategi Komunikasi Persuasif Sosiolultural

Kebanyakan remaja putus sekolah perilakunya dipengaruhi oleh faktor lingkungan tempat mereka berada, baik lingkungan keluarga, tempat kerja, sekolah atau lingkungan kampus. Sebelum mempengaruhi komunikasi, faktor lingkungan adalah faktor yang perlu diperhatikan oleh pekerja sosial. Biasanya pekerja sosial melihat siapa yang paling berpengaruh di lingkungan atau dalam diri anak binaannya. Selain melalui teman dekatnya di asrama, pekerja sosial juga bekerjasama dengan orangtua asuh dalam membentuk serta mamantau langsung proses perkembangan remaja putus sekolah selama dibina di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai. Strategi komunikasi persuasif sosiokultural ini berkaitan dengan metode sosial *group work*, dimana pekerja sosial akan memerlukan bantuan dan informasi dari lingkungan sosial klien.

3. Strategi Komunikasi Persuasif *Mirror*

Menjadi seorang pekerja sosial berarti harus menjadi pribadi yang

kreatif dan menyenangkan. Seperti yang dilakukan oleh salah satu pekerja sosial yang ketika melakukan komunikasi perusiasif ia menggunakan bahasa atau istilah yang akrab dengan dunia remaja seperti *curhat*, *kepo*, *baper* dll. Menurutnya hal tersebut dapat membangun hubungan yang lebih akrab layaknya teman sehingga klien ketika ada masalah dapat dengan nyaman menceritakan permasalahannya dan pekerja sosialnya pun akan menemukan solusi dengan baik apabila telah tercipta rasa percaya, keterbukaan dan kejuran antara kedua belah pihak.

Pekerja Sosial berusaha mengetahui pola pikir remaja putus sekolah yang akan dipengaruhinya, dimana pola pikir tersebut ada dua, sistematis dan heuristik. Berfikir sistematis berarti target berfikir sangat logis, taat azaz dan akan mau menerima pemikiran orang yang mempengaruhinya apabila orang atau *persuader* tersebut berbicara berdasarkan fakta, objektif, diperlukan banyak argument logis dan statistik yang mendukung. Proses sistematis merupakan proses yang tidak gampang, tidak semua klien menggunakan cara berfikir seperti ini, cara berfikir ini sangat tergantung pada kepribadian atau bawaan target dari lahir dan juga dipengaruhi oleh situasi pada waktu itu.

Sebaliknya ada juga ditemui klien yang berfikir heuristik, berpikir dengan cara sederhana, lemah dalam mengikat pikiran. Yang berfikiran heuristik mudah dipengaruhi, mudah goyah, dan mau meninggalkan keyakinan yang lama. Apabila sasaran dalam proses berfikir seperti ini pekerja sosial dalam mempersuasi diperlukan banyak *cues* atau isyarat dalam artian untuk mendukung pesan persuasi ditambah dengan cerita-cerita,

pengalaman, puji dan hal lain yang menyenangkan.

Faktor yang Menjadi Penghambat Pekerja Sosial dalam Melakukan Strategi Komunikasi Persuasif dalam Pembinaan Remaja Putus Sekolah di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai

Dalam kegiatan pembinaan oleh pekerja sosial kepada remaja putus sekolah di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai banyak faktor yang menjadi penghambat dalam melakukan strategi komunikasi persuasif, sehingga tujuan pembinaan dan target yang hendak dicapai yaitu perubahan perilaku menjadi tidak tercapai dengan baik. Faktor yang menjadi penghambat tersebut sebagai berikut :

1. Faktor Motivasi

Motivasi seseorang atau kelompok dapat mempengaruhi suatu keputusan, kepentingan seseorang sehingga akan mendorong orang tersebut untuk berbuat dan bersikap sesuai kebutuhan mereka. Salah satu kendala yang menjadi penghambat pekerja sosial dalam melakukan strategi komunikasi persuasif dalam pembinaan remaja putus sekolah di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai adalah faktor motivasi dalam diri remaja putus sekolah itu sendiri.

Ketika proses *assessment* klien ditanyakan mengenai tujuan dan harapannya ingin dibina di panti. Apakah karena keinginan sendiri atau dipaksa oleh orangtua. Tentu saja hal tersebut akan terlihat dalam masa pembinaan. Klien yang memiliki motivasi dari dalam dirinya sendiri biasanya perkembangannya dalam segi perilaku dan keterampilan akan berubah dengan baik. Berbeda dengan klien

yang kurang motivasinya akan kurang bersemangat dan banyak membolos dengan berbagai alasan ketika mengikuti pembinaan sosial maupun keterampilan.

2. Noise Faktor

Masih terbatasnya tempat khusus untuk bimbingan menyebabkan *noise*. *Noise* faktor merupakan faktor gangguan yang disebabkan oleh suara. Biasanya ketika ada bimbingan secara pribadi ketika pekerja sosial ingin mengungkapkan suatu kasus dilakukan di dalam ruangan kantor yang terdiri dari beberapa orang pegawai panti. Ketika pekerja sosial menyampaikan pesan persuasif konsentrasi klien sering terganggu akibat suara yang di timbulkan oleh lingkungan sekitar. Seperti suara pintu terbuka dan ditutup, suara panggilan masuk dari *handphone*, dan lain-lain. Hal ini tentu saja mengurangi keefektifan penyampaian pesan persuasif dari pekerja sosial.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari data penelitian yang penulis peroleh, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Adapun metode yang digunakan oleh pekerja sosial di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai untuk melaksanakan strategi komunikasi persuasif adalah dengan metode *social case work* dan metode *social group work*. Metode *social case work* lebih menekankan pada penggalian masalah secara pribadi atau *face to face*. Penggalian bisa dengan melakukan *assessment* kepada klien. Metode *social case work* mencakup beberapa hal diantaranya adalah menjalin

- hubungan keakbraban dengan klien, pekerja sosial harus mempunyai kehangatan, rasa empati serta ketulusan, selain itu pekerja sosial juga harus menjalankan wawancara dengan klien yang bersangkutan untuk mengetahui kebutuhan klien selama berada di panti dan juga pekerja sosial dalam metode ini juga harus bisa mengatasi sikap saling bermusuhan jika ada klien yang mengalami hal ini. Sementara itu, metode *social group work* merupakan metode yang digunakan untuk membantu mengatasi permasalahan klien melalui lingkungan sekitarnya misalnya teman dekat klien selama berada di panti maupun keluarga atau kerabat klien. Pekerja sosial akan membutuhkan *significant other* untuk memperoleh data atau informasi mengenai klien sebagai referensi untuk merencanakan komunikasi persuasif seperti apa yang cocok untuk klien. Atau sebagai penguat dan dukungan untuk membantu klien memiliki motivasi yang kuat dalam pembinaan. Karena klien butuh dukungan tidak hanya dari pekerja sosial tapi juga dari lingkungan sekitarnya terutama dari keluarga.
2. Startegi yang digunakan oleh pekerja sosial dalam membina remaja putus sekolah di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai adalah dengan menggunakan strategi psikodinamika, sosiokultural, dan strategi *mirror*. Strategi yang paling banyak digunakan oleh pekerja sosial adalah dengan membangun perasaan emosional remaja putus sekolah dengan menyentuh perasaan mereka (psikodinamika). Sementara itu strategi komunikasi persuasif

sosiokultural yang dilakukan oleh pekerja sosial yaitu dengan melihat orang yang paling berperan bagi sasaran persuasi kemudian memintanya untuk menunjuk dan melakukan hal-hal yang bisa merubah sasaran persuasi. Pekerja sosial di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai biasanya mendekati teman akrab atau sahabat dari sasaran persuasif. Selain teman atau pacar, orangtua asuh yang tinggal satu asrama dengan remaja putus sekolah selama 24 jam juga akan didekati oleh pekerja sosial. Sehingga antara pekerja sosial dan orangtua asuh bisa bekerja sama dalam mencapai tujuan yang diinginkan yaitu terjadinya perubahan, baik dari segi sikap, perilaku, kebiasaan, pola pikir, maupun kemampuan dari remaja putus sekolah tersebut. Ada perbedaan tugas antara pekerja sosial dengan orangtua asuh. Pekerja sosial lebih fokus terhadap perubahan anak terhadap kehidupan sosialnya sedangkan orangtua asuh lebih kepada perubahan kebiasaan anak agar menjadi pribadi yang mandiri dan teratur.

3. Faktor yang menjadi kendala pekerja sosial melakukan strategi komunikasi persuasif adalah faktor motivasi yang kurang dari klien serta *noise factor* yang berasal dari lingkungan sekitar. Faktor motivasi yang kurang dari klien menjadi kendala terberat bagi pekerja sosial dalam melakukan pembinaan apalagi pembinaan hanya dilakukan selama 6 bulan saja. Jika klien tidak memiliki motivasi yang kuat selama berada di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai maka akan sulit bagi pekerja sosial untuk

memberikan stimulus berupa pesan persuasif. Karena klien tidak terlalu merespon stimulus tersebut dengan baik. Selain faktor motivasi, faktor suara-suara yang mengganggu juga menjadi penghambat. Keterbatasan tempat untuk melakukan kegiatan *assessment* klien membuat kegiatan penggalian masalah ini dilakukan di kantor. Seringkali ketika klien sedang emosional terbawa suasana tiba-tiba terganggu oleh suara pintu terbuka, suara *handphone* atau rekan-rekan sejawat yang berbicara. Selain itu, klien juga merasa tidak nyaman untuk bercerita permasalahan yang dihadapinya jika ada orang lain selain pekerja sosial yang bertanggung jawab berada di sekitarnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ahmadi, dkk. 2002. *Psikologi Sosial*. Jakarta : PT.Rineka Cipta
- Arifin Jaenal dan Syamsir
Alam.2006.*Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : UIN Jakarta Press
- Berger, Arthur Asa. 2000. *Media and Communication Research Methods*. London :Sage Publications
- Bungin, Burhan. 2005. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- _____. 2012. *Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Elsa, Fiona Dent, dan Mike, Brent.
2008. *Latihan Singkat tangkas Mempengaruhi dan Bekomunikasi Efektif*. Jakarta: Sremabi Ilmu Semasta
- Effendi, O. Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Remaja Rosdakarya, Bandung
- _____. 2009. *Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Fahrudin, A. (2012). *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Gulo, W. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Grasindo, 2002
- Hurlock, E. B. (1993). *Perkembangan Anak Jilid 2*. Terjemahan oleh Thandrasa. Jakarta: PT. Erlangga
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Kencana, Jakarta.
- Purnawan. 2002. *Dynamic Persuasion, Persuasi Efektif dengan Bahasa Hipnotis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Rukminto, Adi.2003. *Pemberdayaan, Pengembangan Masyarakat dan Intervensi Komunitas*.Depok : FE UI
- Ruslan, Rosady. 2003. *Public Relations Dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Sarwono. 2001. *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*. Yogyakarta : Fakultas Psikologi UGM
- Soemirat, Soleh, Hidayat, Safari dkk. 2008. *Komunikasi Persuasif*. Jakarta: Universitas Terbuka . 2014.
- _____. *Komunikasi Persuasif*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Wibhawa, Budhi, dkk. 2010. *Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial*.
Bandung
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Gramedia
Widiasa Indonesia