

Self Disclosure dan Peningkatan Kualitas Komunikasi di antara Lansia (Pengabdian Masyarakat & Studi Komunikasi Pribadi di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulya 4)

Lestari Nurhajati, Nurul Robbi Sepang

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Al Azhar Indonesia, Jl. Sisingamangaraja, Jakarta 12110

E-mail : lestarin@yahoo.com

Abstrak – Penelitian dan Pengabdian Masyarakat ini dilatarbelakangi oleh ketertarikan peneliti pada fenomena pola komunikasi yang dilakukan oleh kelompok lanjut usia (lansia) di antara mereka, satu sama lain, maupun kepada pihak lain. Lebih menarik lagi apabila kemudian kita melakukan kajian sekaligus pengabdian masyarakat pada kelompok lansia yang berada di panti werda ataupun panti jompo, karena proses komunikasi yang mereka lakukan menjadi lebih rutin dan lebih meluas. Termasuk dengan para pengurus pantinya. Ada penelitian terdahulu yang mendeskripsikan peranan yang dilakukan petugas panti dalam pelayanan terhadap lansia dan mengetahui hambatan yang ditemui oleh Pekerja Sosial sebagai bagian dari pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan lansia yang ada di panti (Atun, 2004). Hal lain yang menarik dalam kajian komunikasi antar pribadi di panti jompo adalah adanya pengungkapan diri (*self disclosure*). Dalam berbagai penelitian lainnya secara umum, pengungkapan diri memberikan banyak manfaat, diantaranya memberi orang kesempatan untuk berbagi cerita tentang diri dan masalah yang sedang dihadapi. Bagi para lansia yang tinggal di sebuah panti jompo, barangkali komunikasi dengan pengungkapan diri ini akan memberi peluang komunikasi yang lebih efektif disebabkan oleh pertemuan dan komunikasi yang intens. Dengan begitu mereka bisa berbagi dengan teman-teman sebaya yang lain melalui pengungkapan diri sehingga berbagai masalah yang ada dapat teratasi. Tentu saja hal ini perlu diperlukan sebuah kajian mendalam, dengan metode penelitian kualitatif, melalui wawancara mendalam. Para informan makin membuka

diri, juga dilakukan kegiatan pengabdian masyarakat di panti jompo tersebut dengan cara kegiatan kunjungan dan berbincang santai di antara pengunjung dan para penghuni panti jompo.

Keywords - *self disclosure, lansia*

I. PENDAHULUAN

Dalam kehidupannya manusia tidak dapat berdiri sendiri, oleh sebab itu manusia dikategorikan sebagai makhluk sosial yang perlu mengadakan komunikasi dengan manusia lainnya, ataupun menyatakan pendapat, perasaan, kemauan dan keinginan agar orang lain dapat memahami keinginan kita begitupula kita dapat memahami keinginan orang lain. Dengan kodratnya demikian secara tidak langsung manusia akan membuat suatu komunitas yang lebih besar yang disebut masyarakat yang terdiri dari kelompok-kelompok terkecil masyarakat yaitu keluarga. Sehingga dapat dikatakan keluarga merupakan sistem sosial terkecil yang ada di dalam masyarakat. Hal ini terjadi, sebab di dalam keluarga terjalin hubungan yang kontinyu dan penuh keakraban, sehingga jika diantara anggota keluarga itu mengalami peristiwa tertentu maka, anggota keluarga yang lain biasanya ikut merasakan peristiwa itu. Kondisi ini tentu menarik ketika kemudian hubungan dan komunikasi antara anggota keluarga mengalami perubahan ketika orang tua yang menuju masa lanjut usia (lansia) memutuskan atau diputuskan oleh anggota keluarga untuk pindah/ditempatkan ke panti jompo.

Proses komunikasi secara umum merupakan proses yang cukup kompleks, dan dapat menjadi lebih rumit lagi karena perubahan usia.

Komunikasi juga dapat terhambat oleh proses penuaan yang normal, yang mungkin melibatkan ketidak normalan sensorik, penurunan memori, pengolahan lebih lambat pada proses informasi, berkurangnya kekuasaan dan terjadi *post power syndrom*, pension dari pekerjaan, dan juga pemisahan dari keluarga maupun teman sebaya. Kondisi inilah yang makin membuat bentuk komunikasi di kalangan lansia makin menjadi unik dan kompleks.

Berdasarkan pendahuluan dan latar belakang di atas, penelitian ini hendak memahami bagaimana pola komunikasi yang dilakukan oleh para lansia di panti werdha sebagai salah satu tempat mereka berkumpul dengan orang-orang seusianya, dan tempat mereka membangun sebuah “keluarga baru”.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Interpersonal

Secara umum dalam sebuah hubungan interpersonal, tidak terkecuali dalam hal ini hubungan antara anggota keluarga, memiliki pola pola tersendiri dalam berkomunikasi satu dengan yang lain. Terdapat empat pola komunikasi yang dapat teridentifikasi (Littlejohn, 2002) yaitu:

1. *The Equality Pattern*

Pola komunikasi jenis ini barangkali sifatnya hanya teoritis dan tidak ada dalam praktik kenyataannya, karena menurut pola jenis ini, masing-masing pihak yang terlibat dalam komunikasi memiliki peran yang sama persis, sehingga tidak ada pimpinan dan tidak ada pengikut. Peran yang sama tersebut dilatarbelakangi karena masing-masing pihak memiliki kredibilitas yang sama dan sama-sama terbuka terhadap ide, opini, kepercayaan pihak lain, termasuk dalam hal pengambilan keputusan.

2. *The Balanced Split Pattern*

Hubungan interpersonal dipelihara dalam kondisi yang seimbang, tetapi masing-masing pihak memiliki otoritas pada domain yang berbeda. Sehingga pengambil keputusan disesuaikan pihak yang memiliki otoritas terhadap domain tersebut. Konflik tidak dipandang sebagai ancaman bagi masing-masing pihak, karena masing-masing memiliki kemampuan yang diakui secara bersama.

3. *The Unbalanced Split Pattern*

Hubungan interpersonal yang tidak seimbang, dimana salah satu pihak mendominasi pihak lain karena dinilai lebih memiliki kemampuan. Kemampuan inilah yang pada akhirnya menyebabkan pihak tersebut memiliki kontrol terhadap pihak lain. Adapun kemampuan lebih yang dimiliki salah satu pihak dapat berupa kepandaian, pengetahuan yang dimiliki, menarik dari segi fisik, atau yang memiliki kemampuan secara finansial.

4. *The Monopoly Pattern*

Dari istilahnya telah tampak adanya dominasi dalam hubungan interpersonal yang terjalin. Perbedaannya dengan pola *the unbalanced split* adalah, pada pengakuan akan kemampuan lebih yang dimiliki sehingga dapat mendominasi pihak lainnya. Dalam pola jenis ini, pihak yang mendominasi menggunakan kekuasaan yang dimiliki untuk mengatur apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh pihak lainnya. Pola komunikasi jenis ini menyimpan potensi konflik yang cukup tinggi.

Self Disclosure

Dalam komunikasi antarpribadi, ada empat unsur pokok yang terlibat. Keempat unsur tersebut mencakup (a) konsep diri, (b) self-disclosure, (c) menyimak, (d) mengatasi perasaan marah.

Bagaimana orang lain memandang diri kita untuk sebagian ditentukan oleh bagaimana kita memandang diri kita sendiri. Itulah konsep diri. Secara sederhana, konsep diri adalah bagaimana cara kita memandang diri kita sendiri, yang akan mempengaruhi kita dalam melakukan kontak komunikasi atau interaksi dengan orang lain. Dalam konsep diri itu terkadang gambaran dan penilaian kita pada diri kita sendiri.

Dalam kegiatan komunikasi antarpribadi, kita biasa menilai lawan komunikasi kita. Kita mempersepsi orang lain, kemudian berusaha memberikan penilaian. Apakah orang tersebut termasuk, misalnya orang yang bisa dipercaya, orang yang teguh pendirian, orang cerdas atau orang yang menyebalkan. Kita memiliki seperangkat standar dalam diri kita untuk menilai orang lain. Sehingga kemudian kita memberi kesimpulan seperti yang dicontohkan tadi.

Kebalikan dari persepsi dan menilai orang lain itu adalah mempersepsi dan menilai diri kita sendiri.

Inilah yang kemudian membuat kita merumuskan siapa sebenarnya diri kita. Bagaimana kita memandang diri kita ini tentu saja akan mempengaruhi komunikasi antarpribadi yang kita lakukan. Konsep diri ini sesungguhnya tidak bisa dipandang sebagai satu hal yang tetap, melainkan sesuatu yang berkembang. Oleh karena konsep diri terbentuk dari hasil interaksi dan pengalaman kita bersama orang lain sehingga konsep diri tersebut berkembang, berubah, dan disesuaikan. Ringkasnya, konsep diri itu bukan “kata benda” melainkan lebih tepat disebut sebagai “kata kerja”.

Oleh karena komunikasi antarpribadi hanya akan berlangsung bila pihak-pihak yang berkomunikasi saling membuka diri. Termasuk komunikasi dalam keluarga, karena keluarga merupakan bagian terdekat dalam kehidupan seseorang.

Individu tumbuh dan berkembang dari sebuah keluarga. Selanjutnya masyarakat akan terbentuk dari komponen keluarga. Keluarga seperti menurut kamus Umum Bahasa Indonesia adalah:

Kelompok orang yang ada hubungan darah atau perkawinan. Orang-orang yang termasuk keluarga ialah ibu, bapak dan anak-anaknya. Sekelompok manusia (ibu, bapak dan anaka-anaknya) disebut keluarga nuklir atau keluarga inti.

Sedangkan definisi lain dari keluarga adalah :

Jaringan orang-orang yang berbagi kehidupan mereka dalam jangka waktu yang lama, yang terikat oleh perkawinan, darah, atau komitmen, legal atau tidak, yang menganggap diri mereka sebagai keluarga, dan yang berbagi pengharapan-pengharapan masa depan mengenai hubungan yang berkaitan (Galvin and Bromel dalam Moss & Tubbs; 2005).

Dari definisi tersebut maka keluarga adalah kelompok orang yang secara bersama saling berbagi kehidupan dalam jangka waktu yang lama baik dalam ikatan perkawinan maupun tidak dan saling berbagi harapan tentang masa depan mereka. Sehingga bentuk keluarga dalam definisi tersebut ini tidak selalu dalam bentuk ikatan perkawinan. Dalam penelitian ini akan dilihat

bahwa apakah benar bahwa panti werdha tempat para lansia itu berkumpul merupakan sebuah bentuk “keluarga baru” bagi para penghuninya. Jika nantinya demikian, maka akan dilihat lebih lanjut pola komunikasinya yang terbangun.

Komunikasi keluarga pun memiliki tingkat ketergantungan yang sangat tinggi dan sekaligus sangat kompleks (Ruben, 2006). Seperti telah diuraikan sebelumnya bahwa keluarga adalah termasuk kelompok primer sehingga dalam komunikasi kelompok menurut Charles Horton Cooley dalam Devito (2001); komunikasi pada kelompok primer memiliki karakteristik sebagai berikut :

Pertama, kualitas komunikasi pada kelompok primer bersifat dalam dan meluas, dalam arti menembus kepribadian kita yang paling dalam dan tersembunyi, menyingkap unsur-unsur *backstage*. Sedangkan meluas artinya sedikit sekali kendala yang menentukan rintangan dan cara berkomunikasi. Pada kelompok primer, kita mengungkapkan hal-hal yang bersifat pribadi dengan menggunakan berbagai lambang verbal maupun nonverbal.

Kedua, pada kelompok primer bersifat personal. Dalam komunikasi primer, yang penting buat kita adalah siapa dia, bukan apakah dia. Hubungan dengan kelompok primer sangat unik dan tidak dapat digantikan. Misalnya hubungan antara ibu dan anak.

Ketiga, pada kelompok primer, komunikasi lebih menekankan pada aspek hubungan, daripada aspek isi. Komunikasi dilakukan untuk memelihara hubungan baik, dan isi komunikasi bukan sesuatu yang amat penting. Berbeda dengan kelompok sekunder yang lebih dipentingkan adalah aspek isinya bukan pada aspek hubungan.

Keempat, pada kelompok primer pesan yang disampaikan cenderung lebih bersifat ekspresif, dan berlangsung secara informal.

Dalam berkomunikasi dengan sesamanya, manusia pada dasarnya melakukan pengungkapan diri. Namun, pengungkapan diri tersebut, mungkin saja baru sampai pada sisi terluar dari dirinya. Ketika situasi komunikasi antarpribadi terbentuk dan perilaku komunikasi berkeinginan mempengaruhi jalannya komunikasi, *self-disclosure* berlangsung. Apalagi apabila komunikasi antarpribadi itu merupakan komunikasi di antara dua orang

(*dyadic*) yang sudah akrab maka *self-disclosure* itu akan berlangsung hingga bisa tersingkapkan bagian-bagian diri yang terdalam.

Seperti sudah diungkapkan sebelumnya, *self-disclosure* itu bersifat timbal balik atau ada juga yang menyatakan, dalam komunikasi, *self-disclosure* itu bersifat simetris. Masing-masing orang yang terlibat dalam komunikasi itu akan saling menyingkapkan dirinya. Apabila saja salah satu pihak yang berkomunikasi itu tidak membuka dirinya maka *self-disclosure* tidak akan bisa berlangsung.

Berkaitan dengan situasi komunikasi antarpribadi yang berlangsung karena keakraban dan *self-disclosure* pun berlangsung karena keakraban diantara pihak-pihak yang terlibat, dengan sendirinya *self-disclosure* pun tak mungkin berlangsung di antara orang yang saling bermusuhan, saling mencurigai atau sedang berkonflik. Dalam situasi bermusuhan atau saling mencurigai, orang yang saling menutup diri. Begitu juga dalam situasi konflik akan bertahan pada posisinya masing-masing sehingga tidak memungkinkan terjadinya *self-disclosure*.

Oleh karena itu, banyak yang menggunakan pendekatan *self-disclosure* untuk membangun keakraban dalam kelompok atau dalam upaya mengatasi konflik. Salah satu pihak yang terlibat konflik berusaha melakukan *self-disclosure* dan mengajak lawan konfliknya untuk melakukan hal yang serupa. Dengan cara demikian, bisa dibangun saling percaya dan akhirnya saling membuka diri sehingga komunikasi bisa berlangsung. Terjadilah pertukaran kata, pertukaran pikiran dan pertukaran hati. Terbangunnya relasi yang positif diantar pihak-pihak yang terlibat menjadi dasar terbangunnya komunikasi antarpribadi yang positif pula melalui *self-disclosure*.

Hal penting lain yang perlu diperhatikan, *self-disclosure* itu tidak akan pernah terjadi begitu saja atau mendadak terjadi. Ada proses dan tahapan yang dilalui. Katakanlah mirip dengan cara kita membuka kulit bawang. Secara bertahap orang memasuki kondisi *self-disclosure* yang lebih mendalam. Apabila hubungan diantara orang yang berkomunikasi berlangsung stabil maka *self-disclosure* pun akan mengarah pada kondisi yang stabil. Perkembangan tersebut berlangsung secara bertahap.

Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa *self-disclosure* merupakan salah satu bagian penting dalam membangun komunikasi antarpribadi. Dengan *self-disclosure* orang bisa saling mengokohkan keakraban dan membangun saling percaya. Keakraban dan saling percaya itu, sangat penting dalam memberikan manfaat positif bagi pihak-pihak yang berkomunikasi.

Peningkatan Mutu Komunikasi

Mutu ataupun kualitas komunikasi mengacu pada aspek kualitas komunikasi dari pemikiran Lasswell (1987), yaitu (1) keterbukaan; (2) kejujuran; (3) kepercayaan; (4) empati; dan (5) mendengarkan. Hal ini pun berlaku pada komunikasi yang dilakukan oleh sebuah keluarga. Dengan melakukan proses keterbukaan diri (*self disclosure*), maka di harapkan adanya peningkatan kualitas komunikasi.

Perkembangan keluarga terbentuk dari siklus yang dialami oleh anggotanya. Siklus hidup keluarga dimulai dengan masa ketika seseorang menikah, memiliki anak, membesarkan anak, anak-anak pindah, orang tua sendiri tanpa anak, dan pasangan tua. Memahami siklus keluarga juga membawa implikasi penting bagi pemahaman terhadap pola komunikasi dalam keluarga dan bagaimana suatu keluarga mengambil keputusan.

Bentuk komunikasi keluarga akan berubah pada saat anak mulai beranjak besar. Anak biasanya mulai memiliki pendapat sendiri dan bahkan bisa memberikan saran pada orang tuanya. Konsep keterbukaan dalam satu keluarga dengan keluarga lainnya bisa berbeda. Pada beberapa keluarga ditemukan bahwa orang tua tidak melibatkan anak dalam keputusan besar seperti pembelian mobil atau rumah. Sebaliknya pada beberapa keluarga tertentu, orang tua melibatkan anak dalam penentuan pembelian produk atau jasa yang nilainya besar.

Bentuk komunikasi keluarga juga akan menentukan tingkat kepuasan anggota keluarga. Pasangan atau anak yang dilibatkan dalam pengambilan keputusan biasanya merasa lebih nyaman dan lebih puas dengan lingkungan keluarganya.

Dalam penelitian lain terdahulu, didapatkan data bahwa kondisi kelompok lansia yang berkumpul di panti werdha ini akan merasakan nyaman apabila

tidak sekedar terpenuhi tempat tinggal yang terhubung dengan fasilitas kesehatan dan pelayanan sosial, tetapi juga tetap harus ada unsur pendidikan, sosialisasi, rekreasi, dan kehadiran maupun kunjungan para volunteer di organisasi tersebut (Bedney, 2010).

Penelitian lainnya menunjukkan pentingnya komunikasi yang dilakukan oleh para lansia dan pengurus panti, khususnya para perawat. Komunikasi dianggap sebagai kunci bagi hubungan interpersonal, yang akan meningkatkan fungsi perawatan dan kesejahteraan para lansia. Para perawat diharapkan memiliki ketrampilan komunikasi baik yang bersifat verbal maupun non verbal, agar para lansia yang dirawatnya mendapatkan kepuasan. Komunikasi bisa bersifat positif maupun negatif ketika mengurus para lansia. Komunikasi bisa menjadi salah satu kunci untuk peningkatan perawatan, namun juga bisa menimbulkan persoalan tersendiri, baik itu rasa lelah, depresi, kesalah pahaman, maupun tidak adanya harapan pada para lansia (Valentina, 2012).

Dari kedua penelitian terdahulu, maka penelitian dan pengabdian masyarakat yang hendak peneliti lakukan kali ini mencoba menggali lebih lanjut bagaimana komunikasi itu sendiri dilakukan oleh para lansia, tidak saja pada pihak pengelola/perawat, namun juga pada sesama, keluarga, dan para pengunjung panti werdha tersebut.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme karena penelitian ini berusaha melihat latar belakang proses komunikasi yang terjadi dan melihat bagaimana *self disclosure* (keterbukaan diri) akan mampu mendukung peningkatan mutu komunikasi antara satu pihak dengan pihak lainnya, dalam hal ini yang terjadi pada para lansia. Strategi penelitian yaitu *Phenomenology* yang memberikan penekanan pada persoalan pengalaman pribadi (*personal experience*) dari komunikasi para lansia, baik kepada satu sama lain, juga pada anggota keluarga mereka yang mengunjungi (anak, cucu), maupun pada tamu ataupun pengunjung lainnya, serta pada para anggota pengelola/pengurus yayasan lansia.

Dalam pemilihan informan, penelitian ini menggunakan teknik *purposeful*. Hal ini didasarkan atas pertimbangan akan kapasitas informan menjelaskan dan menggambarkan secara mendalam tentang proses komunikasi yang dia lakukan. Informan terdiri atas para lansia yang tinggal di panti werdha. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan teknik *interview guide approach* serta studi kepustakaan.

Pada proses wawancara mendalam ada 3 orang informan penghuni panti yang menjadi nara sumber dalam penelitian ini, yakni: Nafiatun (perempuan, 70 tahun), Nur (perempuan, 63 tahun), dan Muchtar (laki-laki, 61 tahun). Ketiga informan ini dipilih berdasarkan karakteristiknya, yakni mampu memberikan jawaban yang dibutuhkan, serta dalam kondisi sehat secara mental dan fisik.

Di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulya 4, Margaguna, Radio Dalam, Jakarta Selatan ini tercatat penghuni lansianya 150 orang (100 orang nenek/perempuan dan 50 orang kakek/laki-laki). Usia minimal untuk masuk ke panti ini adalah 65 tahun. Dari 150 orang penghuni, yang masih benar-benar sanggup beraktifitas olahraga maupun bermain hanya 40-an orang, sisanya lebih banyak di kamar dan di tempat tidur. Panti ini merupakan panti di bawah pengelolaan Dinas Sosial Propinsi DKI Jakarta.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini didapatkan gambaran secara umum bahwa makna memiliki keluarga bagi anggota panti selama hidup di panti jompo tersebut tidaklah terlalu dirasakan. Meskipun makna keluarga adalah kelompok orang yang secara bersama saling berbagi kehidupan dalam jangka waktu yang lama baik dalam ikatan perkawinan maupun tidak dan saling berbagi harapan tentang masa depan mereka. Namun dalam kenyataannya tidak semua informan yang diwawancarai di panti werdha tersebut, merasakan bahwa kehadiran mereka di panti tersebut membentuk “keluarga baru”, seperti yang diungkapkan para informan berikut :

“ Ya, saya di sini cuma sementara, keluarga saya ada di Pasuruan, ada cucu dan anak saya. Nanti kalau saya sudah sembuh, saya akan pulang ke

Pasuruan. Saya akan hubungi cucu atau anak saya” (Nafiatun, 70 tahun)

Agak berbeda dengan pandangan Nur (63 tahun) : “Keluarga ibu sekarang ya teman-teman sekamar ibu ini, ada ibu nita, ibu siti, banyak temen ibu mah disini. Habis gimana lagi, sudah gak ada suami, gak ada anak. Kalau ingat soal itu, soal keluarga yang sudah tidak ada ya agak sedih juga”. Tampak bahwa Nur, meskipun mengadopsi pemikiran bahwa panti memberikan bentuk “keluarga” baru baginya, namun keluarga dalam konsep sedarah masih dirinya pikirkan.

Pendapat yang tidak jauh berbeda juga diungkapkan oleh Muchtar (61 tahun), yaitu :

“Sekarang ini sih kalau ngomongin keluarga ya masih ada, keponakan saya, tinggalnya di daerah Klaten, kalau yang di sini yang ada teman-teman saja. Saya sampai sekarang masih nunggu keponakan saya jemput. Akhir tahun lalu keponakan saya itu datang, katanya saya mau dijemput tahun ini.”

Seperti Nur, pendapat Muchtar tentang keluarga masih berupa orang yang memiliki hubungan darah dengan dirinya. Sehingga dapat dikatakan bahwa berdasarkan pendapat informan yang ada, dapat dikatakan bahwa dalam hal memaknai keluarga, informan tetap menganggap hubungan sedarah sebagai keluarganya, walaupun bukan keluarga inti, namun tetap diakui sebagai keluarganya.

Pola Komunikasi

Sementara itu apabila melihat pola komunikasi yang dilakukan ada beberapa tipe. Misalnya saja yang dialami oleh Nafiatun berada pada dua pola, di satu sisi apabila dihadapkan pada ke 13 orang yang berada dalam satu ruangan dengan dirinya, dia menganggap dirinya adalah yang paling mampu mengawasi, menjaga, dan memimpin teman lainnya. Hubungan interpersonal yang tidak seimbang (*The Unbalanced Split Pattern*), di mana Nafiatun mendominasi pihak lain karena dinilai lebih memiliki kemampuan. Kemampuan inilah yang pada akhirnya menyebabkan pihak tersebut memiliki kontrol terhadap pihak lain.

“Ya dalam kamar ini saya satu-satunya yang ngawasin, melototin. Tapi ya gitu kalo ada yang protes.....ini itu, ya bodo amat. Termasuk kalau ada yang ngatain: ‘mentang-mentang kamu yang

nguasain’, ya biarin saja. Yang penting kan ruangan tetap rapi”

Di sisi lain, apabila berhubungan dengan pihak pengasuh panti, tampak terbangun pola komunikasi *The Monopoly Pattern*, yakni adanya dominasi dalam hubungan interpersonal yang terjalin. Perbedaannya dengan pola *the unbalanced split* adalah, pada pengakuan akan kemampuan lebih yang dimiliki sehingga dapat mendominasi pihak lainnya. Dalam pola jenis ini, pihak yang mendominasi menggunakan power/ kekuasaan yang dimiliki untuk mengatur apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh pihak lainnya.

“Ya kalau mau keluar, misalnya main ke PT (perusahaan pengiriman TKI), ya harus ijin ke ibu pengurus. Lalu ga boleh nginep. Juga kalau mau berbincang-bincang dengan para kakek di panti ini cuma bisa pas ada acara. Kalau gak ya gak boleh hehehehe”.

Pola komunikasi dengan pihak pengelola panti yang masuk dalam kategori dominasi hubungan personal, juga diakui oleh Nur :

“Kalau disini yang harus diturutin ya si ibu panti dik, kan dia ketua yang mengurus kami disini. Jadwal juga diatur rutin, kalau subuh bangun sarapan, siang jam 12 makan siang terus tidur siang. Ya senang-senang aja kalo ibu mah”

Sementara itu, untuk Muchtar, ketika ia bersama teman-temannya sesama penghuni Panti Asuhan, ia mengalami pola komunikasi yang dapat dikatakan hubungan yang tidak seimbang (*The Unbalanced Split Pattern*), dimana dalam hal ini Muchtar menjadi orang yang didominasi oleh temannya (bernama Sadi). Hal ini seperti uraian berikut yang diungkapkan oleh Muchtar :

“Kalau di antara laki-laki di sini, saya lebih banyak diamnya kalau lagi ngumpul. Yang paling sering ngomong itu ada tuh, namanya Sadi. Dia itu yang sering ngasih tau ke kita tentang ini itu, kita semua juga lumayan dengerin dia.”

Pola komunikasi yang juga dialami oleh Muchtar adalah pola komunikasi *The Monopoly Pattern*, yakni ketika Muchtar berhubungan dengan pihak pengelola atau pengawas, seperti urainnya:

“Tiap hari itu jadwal kita harus nurut ama pengawas. Bahkan sampai mau nonton tv aja,

remote control-nya dipegang sama dia (pengawas)..”

Berdasarkan uraian para informan dapat diketahui bahwa terjadi dua macam pola komunikasi dalam Panti Asuhan yaitu *The Unbalanced Split Pattern* dan *The Monopoly Pattern*. Untuk pola komunikasi *The Unbalanced Split Pattern* dialami oleh informan ketika berhubungan dengan sesama penghuni Panti Asuhan, sedangkan pola komunikasi *The Monopoly Pattern* dialami oleh informan ketika berhubungan dengan pihak pengelola Panti Asuhan.

Keterbukaan Diri

Pengungkapan diri, *self-disclosure* itu bersifat timbal balik atau ada juga yang menyatakan, dalam komunikasi, *self-disclosure* itu bersifat simetris. Masing-masing orang yang terlibat dalam komunikasi itu akan saling menyingkapkan dirinya. Apabila salah satu pihak yang berkomunikasi itu tidak membuka dirinya maka *self-disclosure* tidak akan bisa berlangsung.

Tampak dari pengakuan informan Nafiatun, dirinya cukup membuka diri dengan teman-temannya, pengurus panti, maupun para tamu.

“Ya di sini kan macem-macam nenek-neneknya, ada juga yang gila, mungkin 5 atau 6 orang. Ya sulit diajak ngobrol. Malah mereka ngomong-ngomong sendiri. Kalau saya ya suka ngobrol sama siapa aja. Sama pengasuh atau perawat juga. Kalau ada acara, ada tamu juga suka, bisa bermain-main, ada nyanyi-nyanyi”

Hal senada juga disampaikan Nur, meski secara jelas Nur juga menggambarkan dirinya tidak banyak berteman:

“Tidak semua penghuni panti saya kenal, paling yang di kamar ibu saja dan yang dekat-dekat. Seperti Ibu Nita dan Ibu Siti ini, kalau ngobrol ya tidak ada yang khusus paling ketawa-ketawa bercanda saja. Kalau ama ketua panti ya hampir gak pernah, ya paling kadang-kadang saya ngobrol sama perawat disini, paling sering ya sama teman-teman sekamar saya dik”

Kemudian, pendapat yang cukup sama juga diungkapkan oleh Muchtar, yang melihat bahwa temannya di Panti hanya ada 2 orang, seperti yang diungkapkan :

“Saya di sini gak banyak temennya. Kita ini jarang untuk cerita-cerita, saya ini kalau sehari-hari paling kalau cerita cuma ama Anto sama itu tuh (sambil menunjuk), si pak Roy. Itu juga karena kita waktu nyampe di sini bareng dulu. Sama yang lain jarang ngobrolnya, apalagi sama itu tuh (menunjuk ke pengawas).”

Dapat dikatakan bahwa untuk Muchtar, ia hanya membuka diri pada sebagian kecil saja yang dianggap sebagai temannya. Untuk orang lain Muchtar merasa tidak mengenal dan tidak pernah membuka dirinya.

Melalui uraian dari para informan, dapat dikatakan bahwa para penghuni Panti tidak terlalu terbuka satu sama lain. Keterbukaan hanya dapat dilakukan oleh sebagian kelompok yang memang satu sama lain telah mengenal cukup lama.

Konsep Diri

Dari konteks pengungkapan diri atau *self-disclosure* di atas tampak bahwa pertukaran kata, pertukaran pikiran dan pertukaran hati, dilakukan oleh para penghuni panti, meski dengan tingkat pengungkapan yang beragam. Terbangunnya relasi yang positif di antara pihak-pihak yang terlibat menjadi dasar terbangunnya komunikasi antarpribadi yang positif pula melalui *self-disclosure*.

Hal penting lain yang perlu diperhatikan, *self-disclosure* itu tidak akan pernah terjadi begitu saja atau mendadak terjadi. Ada proses dan tahapan yang dilalui. Katakanlah mirip dengan cara kita membuka kulit bawang. Secara bertahap orang memasuki kondisi *self-disclosure* yang lebih mendalam. Apabila hubungan diantara orang yang berkomunikasi berlangsung stabil maka *self-disclosure* pun akan mengarah pada kondisi yang stabil. Perkembangan tersebut berlangsung secara bertahap. Dari sini tampak bahwa lamanya waktu seseorang tinggal di panti, selain kepribadian aslinya, juga mempengaruhi proses pengungkapan diri masing-masing. Misalnya saja dalam kasus Nafiatun yang baru 2 tahun tampak lebih terbuka, dibandingkan dengan Nur yang lebih terbatas jumlah temannya, meskipun tinggal lebih lama yakni 3 tahun.

Kepribadian asli tersebut juga berkaitan dengan konsep diri. Yakni bagaimana cara kita memandang diri kita sendiri, yang akan mempengaruhi kita dalam melakukan kontak komunikasi atau interaksi dengan orang lain. Di

sinilah perbedaan nyata dari Nafiatun dengan Nur. Sebagai gambaran, Nafiatun merupakan satu-satunya orang di panti tersebut yang datang karena kesadaran dirinya. Sebelumnya dia pernah bekerja menjadi Tenaga Kerja Wanita (TKW) di Arab. Kemampuannya masak masakan Arab juga salah satu yang selalu dibanggakan diri oleh Nafiatun.

“Saya sudah 7 tahunan di Arab. Bolak-balik pulang tapi selalu dipanggil lagi apa PT (perusahaan pemberangkatan TKWI), karena saya pintar masak Arab. Pertama kerja 4 taun, terus balik lagi 2 taun ..yang 1 taun di Mekkah.. Di Ryadh 4 taun.,,2 taun di Abbudhabi. Saya kesini karena sayanya yang pengen, karena sakit-sakitan. Jadi saya gak pernah kabur kayak lainnya. Lha wong saya kesadaran sendiri kok ke sini. Kalau lainnya kan suka pada kabur. Disini sebenarnya enak, tapi banyak yang mau kabur, soalnya mau minta-minta lagi, pada lewat belakang, kalo gak dijaga pada kabur semua”

Sementara Nur, seperti kebanyakan juga anggota panti di sini adalah orang yang masuk dalam kategori terlunta-lunta, gelandangan yang ditemukan oleh dinas sosial dan ditempatkan di panti ini. Tampak bahwa konsep diri Nur terlihat tidak terlalu bersemangat, tidak antusias ketika ditanyakan latar belakangnya:

“Ibu sudah 3 tahun disini dik, sebelumnya ibu dari Cirebon. Tapi lahirnya mah di Surabaya tapi pindah-pindah sampai ketemu suami ibu. Tapi pas suami ibu meninggal, anak meninggal ya dibawa ke sini”

Kondisi serupa juga ada pada Muchtar, yang masuk dalam Panti asuhan karena hidupnya terlunta-lunta, seperti uraiannya :

“ Saya di sini sudah sekitar 2 tahun lah. Saya itu dulunya jualin alat musik di toko di Klaten, tapi karena pengennya jadi pemain musik, saya keluar dari kerjaan, trus saya ngamen deh, sejak saya ngamen itu saya diusir sama istri saya. Nah waktu lagi ngamen di Blok M situ saya dibawa sama petugas ke sini.”

Selain itu konsep diri lainnya yang tampak menonjol adalah tentang bagaimana mereka menjalankan peran dalam panti tersebut, misalnya saja berkaitan dengan pertanyaan siapa yang paling suka bercanda maupun menonjol dalam kelompok mereka, maka dengan penuh optimisme Nafiatun menjawab:

“Ya saya sendiri, nenek ini lucu amat. Nyanyi-nyanyi, begitu orang bilang. Saya juga yang satu-satunya bisa nyetel TV, lainnya mah gak bisa”
Sementara itu Nur justru bersikap terbalik ketika ditanya siapa yang paling suka bercanda, maupun menonjol dalam kelompoknya :

“Di kamar saya mah semua suka ketawa semua dik, sambil ngobrol sambil ketawa-ketawa”.

Terlihat bahwa Nur tidak memiliki sisi kepribadian yang cukup kuat, percaya diri, maupun menonjol. Sementara bagi Muchtar, dia mengakui bahwa kalau yang paling menonjol bukan dia, namun untuk satu hal yaitu, jika menyangkut memainkan alat musik dia yang paling piawai dan sering tampil. Seperti uraian Muchtar berikut :

“Di sini yang sering tampil itu ya pak Sadi itu, tapi kalau yang paling lucu ya pak Roy. Dia suka komentar-komentarin orang sambil ngelucu..kalau saya biasanya cuma pas lagi ada urusan maen musik gitu, maen gitar gitu deh, tapi kalau nyanyi juga biasanya pas Sadi itu tu yang sering”

Dapat dikatakan bahwa Muchtar tidak terlalu kuat dan menonjol namun juga tidak terlalu rendah diri.

Dengan melihat uraian para informan yang ada di atas, dapat dikatakan bahwa pengungkapan diri memang menjadi bagaian yang tidak bisa dilepaskan dari konsep diri dan bagaimana seorang individu bisa berperan. Dalam hal ini, para informan memperlihatkan bahwa semakin individu mampu membentuk karakternya yang kuat maka kemungkinan individu itu makin mengungkapkan juga dirinya kepada individu lainnya.

Dengan demikian, bisa kita nyatakan *self-disclosure* merupakan salah satu bagian penting dalam membangun komunikasi antarpribadi. Dengan *self-disclosure* orang bisa saling mengokohkan keakraban dan membangun saling percaya. Keakraban dan saling percaya itu, sangat penting dalam memberikan manfaat positif bagi pihak-pihak yang berkomunikasi.

Mutu Komunikasi dan Kenyamanan Lingkungan

Mutu ataupun kualitas komunikasi mengacu pada aspek kualitas komunikasi, yaitu : (1) keterbukaan; (2) kejujuran; (3) kepercayaan; (4) empati; dan (5) mendengarkan. Sehingga dengan melakukan proses keterbukaan diri (*self disclosure*), maka di harapkan adanya peningkatan kualitas komunikasi.

Namun selain keterbukaan diri menjadi sangat penting, ada hal lain yang perlu menjadi perhatian agar mutu komunikasi itu terjadi. Yakni dengan tersedianya tempat tinggal dan lingkungan yang nyaman bagi anggota yang berkomunikasi. Dalam penelitian ini, maka tempat tinggal tidak hanya terhubung dengan fasilitas kesehatan dan pelayanan sosial, tetapi juga tetap harus ada unsur pendidikan, sosialisasi, rekreasi, dan kehadiran maupun kunjungan para volunteer di organisasi tersebut. Kenyamanan akan lingkungan, sosialisasi, rekreasi maupun kunjungan tamu tampak jelas menjadi hal penting bagi Nafiatun untuk menunjang mutu komunikasi dari keterbukaan diri yang sudah dia miliki :

“Saya kan kesadaran sendiri ke sini, jadi saya suka tinggal di sini. Ada tempat tidur masing-masing, lalu dapat lemari, kebon juga rapi. Saya juga selalu dapat ijin kalau mau main ke PT (PJTKI) di Condet. Apalagi setiap tahun sekali selalu ada piknik. Tahun ini mau ke Ancol, ke Vihara orang Budha. Bulan depan nih. kalo ke vihara orang Buddha itu, dapet bingkisan dapet uang, tapi klo jalan-jalan biasa engga.. Tapi jalan-jalan biasa ada artisnya..naik bus, 2 bus” ungkap Nafiatun menuturkan dengan mimik muka penuh bahagia. Hal agak berbeda diungkapkan oleh Nur yang tidak merasa terlalu mendapat sesuatu yang istimewa dari panti tersebut :

“Ya kalau soal fasilitas panti ini, ibu mah cukup-cukup saja dik, soalnya kan ibu sudah tua, jadi mau apa lagi...ibu sih jarang ya keluar dari panti, paling kalau ada acara jalan-jalan saja, baru deh keluar”

Menurut Muchtar fasilitas dan kenyamanan di Panti cukup baik karena ia sudah terlebih dahulu masuk ke panti lain sebelumnya, hal ini seperti yang diuraikan oleh Mochtar :

“ Sejak saya di sini saya cukup sering kok rekreasi ke luar, tapi itu juga harus ada yang ngawasin. Kalau untuk fasilitas, di sini bagus, dan cukup banyak, kalau dibandingin di tempat saya dulu di Cipayung. Kalau di sana (Cipayung) saya gak bisa ngapa-ngapain. Kalau di sini selain fasilitas, pengurusnya juga buat in kita kegiatan harian.”

Berdasarkan informasi dari informan di atas, dapat dilihat bahwa para penghuni Panti cukup merasa puas dengan fasilitas dan kenyamanan yang ada di Panti.

Soal sosialisasi dengan anggota panti lainnya, tampak kalau Nafiatun sangat menonjol, sebagai ketua kelompok ruangan Mawar, dan dia juga mengaku kenal semua orang di panti, dan juga menikmati kegiatan yang dilakukan di panti :

“Ini 4 ruangan, masing-masing namanya Mawar, Kenanga, Cempaka, Melati, saya ya kenal semua.. Tambah kerasan lagi karena ada kegiatan senam dan pengajian. Senin pengajian, lalu seminggu sekali ada senam, hari Selasa dan Jumat. Senang kalau berkegiatan” papar Nafiatun semangat. Berbeda dengan Nur yang tidak melihat kegiatan rutin senam maupun mengaji sebagai hal yang menyenangkan, tetapi lebih kepada rutinitas, bukan hal penting dari kegiatan rekreasi maupun sosialisasi :

“Yah gitu deh, ada kegiatan yang biasa dilakukan, senam ama ngaji. Yah biasa saja, diatur ama pengurus”

Pendapat Muchtar sejalan dengan yang diutarakan oleh Nafiatun dalam hal sosialisasi antar penghuni. Adapun pendapat Mochtar adalah :

“Di sini emang kegiatan harian udah ada jadwalnya..kita gak dibiarinin kosong.. pagi-pagi kita sholat bersama terus dilanjutin ngaji sama olahraga.. nah mulai dari pagi itu kita jadi sering ketemu sama yang lain.. kalau malam pun kita nonton tv bareng-bareng walaupun gantia-gantian.. kalau lagi acaranya sinetron itu biasanya yang ibu-ibu, kalau udah ada bola (pertandingan sepak bola di televisi) itu bapak-bapaknya yang kumpul..”

Dengan demikian dari uraian para informan, dapat dilihat bahwa para penghuni cenderung menyukai kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh pengelola. Walaupun mungkin merasa sebagai rutinitas namun para penghuni menilai tetap ada manfaat dari kegiatan tersebut.

Sementara itu berkaitan dengan kunjungan para tamu maupun volunteer ke Panti, ketiga informan memiliki gambaran senada, mereka merasa senang dengan kunjungan tersebut, termasuk ketika berbincang-bincang dengan para tamunya.

Nafiatun mengungkapkan : “Senang kalau ada yang kesini, trus ada acara di Aula, bisa nyanyi-nyanyi, joget, ada bingkisan, seru lah pokoknya. Mahasiswa juga sering datang, itu yang dari sekolah keperawatan, sering ngajak ngobrol-ngobrol. Enak”

Nur pun mengungkapkan hal serupa : “Seneng kalau ada acara di Aula, ramai, nyanyi segala. Kalau mahasiswa juga sering datang, tuk ngobrol, seneng juga”

Muhtar menggambarkan hal tidak jauh beda, bahwa ia sangat senang bila ada kunjungan tamu, seperti yang ia uraikan : “ Kita yang tinggal di sini paling seneng kalau ada yang tengok kita.. syukur-syukur kalau keluarga, tapi kalau ada tamu yang datang yang bukan siapa-siapa kita juga sangat senang.. apalagi kalau pake acara kumpul bareng, nyanyi...”

Sementara dari sisi kondisi kesehatan, dan bagaimana mereka memperhatikan kesehatan teman yang lain, tampak rata-rata mereka peduli dan memperhatikan satu sama lain, meski diri mereka sendiri juga memiliki kelemahan maupun penyakit. Seperti yang diungkapkan Nafiatun :

“Di sini kalau ada yang sakit pasti saling cerita. Lalu paling ya ke klinik, diobatin. Dianter ke pengasuh.. Kalo ada suster..suster..kan nanti suster, ditensi, ditanya keluarganya apa, baru diobatin. Masing-masing ya penyakitnya karena orang tua. Ada yang mag, suka pusing, atau ya karena emosi saja....”

Nur mengungkapkan juga tentang pemahaman soal temannya yang memiliki masalah kesehatan : “ Yang sering mengeluh sakit itu si Ibu Siti tuh, sering pusing katanya, saya suruh rebahan aja kalau udah pusing gitu kalo ibu mah ini nih, apa tuh mata ibu kaya kurang jelas gitu kalau ngeliat. Rabun dikit mungkin ya dik.”

Secara umum, pendapat Mochtar tidak jauh berbeda dengan lainnya, ia berpendapat : “ Karena kita di sini barengan tidurnya, jadi kita sering liatin temen kita, siapa aja yang lagi sakit, siapa aja yang lagi sedih. Emang sih gak semuanya kita bisa tau. Paling nggak yang temen akrab kita aja.. kalau saya ya si Pak Roy itu, dia yang sering sakit..”

Serupa dengan hal memperhatikan teman lain, diantara mereka meski beragam suku bangsa dan bahasa, tetapi tetap saling menghargai dan mampu berkomunikasi dengan baik, seperti disampaikan Nafiatun : “ Di sini banyak dan beragam sukunya, banyak.. Ada dari Kalimantan, Sumatra, NTT. Tapi kita ngobrol pake bahasa Indonesia. Engga, gak ada masalah, di sini bahasa apa aja ada cuma bahasa Madura gak ada..hehehehe karena saya orang Madura.”

Nur juga menjelaskan kondisi serupa : “Kalau disini sih kebanyakan teman saya orang Jawa semua sih ya, jadi ya pake bahasa jawa oke, pake bahasa Indonesia oke. Jadi gak masalah”

Mochtar dalam hal ini melihat tidak ada masalah dengan perbedaan suku dan bahasa karena asalnya emang beda-beda. Hal ini sejalan dengan uraiannya : “ Disini itu kita semua kan bukan orang asli sini. Saya aja misalnya dari Klaten, ini pak Roy (teman akrab informan) asalnya dari Medan sana..emang gak ada yang asli sini..tapi kita semua jadinya ya temen aja..”

Dari kondisi tersebut tampak persoalan sosialisasi antar anggota panti yang terdiri dari beragam suku tidak menjadi persoalan besar. Semua menjadi hal yang menyenangkan bagi mereka dalam upaya peningkatan mutu komunikasi mereka.

V. KESIMPULAN

Terdapat beberapa kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini, yaitu : (1). Bagi penghuni panti asuhan, seseorang yang dipanggil sebagai keluarga masih merupakan orang yang memiliki hubungan darah dengan penghuni (2). Terdapat dua pola komunikasi yang ada dalam panti asuhan, yaitu *The Unbalanced Split Pattern* dan *The Monopoly Pattern*. Untuk pola komunikasi *The Unbalanced Split Pattern* dialami oleh informan ketika berhubungan dengan sesama penghuni Panti Asuhan, sedangkan pola komunikasi *The Monopoly Pattern* dialami oleh informan ketika berhubungan dengan pihak pengelola Panti Asuhan. (3). Dalam institusi seperti Panti Asuhan, sesama penghuni sulit tercipta keterbukaan diri. Proses keterbukaan diri ini dapat terjadi jika antara penghuni sudah bersama-sama dalam waktu yang cukup lama dan penghuni panti memiliki konsep diri yang positif maupun menonjol. (4). Kegiatan sosialisasi antar penghuni, rekreasi di dalam dan luar panti, serta kehadiran maupun kunjungan para volunteer, menjadi hal yang mendukung peningkatan mutu komunikasi para lansia.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Devito, Joseph A., 2001. *The Interpersonal Communication Book*. New York : Longman.
- [2] Griffin, EM. 2006. *A First Look at Communication Theory*. Sixth Edition. New York : McGraw-Hill.

- [3] Lasswell, N & Lasswell, T. 1987. *Marriage and The Family*. California : Publishing Company
- [4] Littlejohn, Stephen W. 2002. *Theories of Human Communication*. Seventh Edition, USA : Wadsworth Group
- [5] Ruben, Brent D., Lea P. Stewart. 2006. *Communication And Human Behavior*. Fifth Edition. USA: Pearson Education, Inc.
- [6] Segrin, Chris. 2005. *Family Communi-cation*. USA: Lawrence Erlbaum Associates , Inc., Publishers Tubbs,
- [7] S. L., & Moss, S. 2003. *Human communication: Principles and contexts* (9th Ed.). New York : McGraw-Hill
- [8] Bedney, Barbara Joyce. , Robert Bruce Goldberg a & Kate Josephson. 2010. *Aging in Place in Naturally Occurring Retirement Communities: Transforming Aging Through Supportive Service Programs*; *Journal of Housing For the Elderly*, December 3, 2010. UK: Routledge
- [9] Valentina, Njuguna and David Kariuki. 2012. *Role of Communication Competence in elderly care : A carers' perspective*. Arcada Publication, 24 April 2012. Finland: Arcada University.