

MANAGEMEN KOMUNIKASI PENGELOLA RUMAH SINGGAH DALAM PROSES PRA DAN MASA PEMBINAAN ANAK-ANAK JALANAN

Yayu Sriwartini¹ dan Dwi Kartikawati

Abstract

This study was aimed to describe (1) how the House Shelter Managers of SEKAR do the communication and interaction process with the street children before coaching; (2) What kind of the roles of the House Shelter Managers of SEKAR in coaching the street children; (3) How the House Shelter Managers of SEKAR do the communication and interaction process in building familiarity with the street children assisted by them. Data collection techniques used were (1) in-depth interview to the managers of the shelter SEKAR and street children, (2) as well as library research and documentation. The validity Test of the data by either (a) went straight to the field, (b) used more than two informants to obtain precise data and not subjective, (c) confirming the data on resources, (d) presenting the data in detail, systematically and Comprehensive, (e) discussing with colleagues. The results showed that the manager SEKAR always: (1) creating the warmth verbal communication by improving communication both to the street children themselves and the parents of these children, (2) improving the search through the introduction of information about the child and his approach to his parents, (3) creating the conducive conditions that emerge the children to reveal his true identity. Besides that, the role as brother, parents and friends raised by the managers as part of the management of symbolic communication to create a positive self-concept's children. Then, in building interpersonal relationships with street children, there are two ways that were: 1) expanding the scope of activities. This is indicated in a variety of activities programmed by the manager of SEKAR. (2) deepening communication materials in a way to chat and give advice every bedtime, as well as being a friend to vent. The Conclusion of this research is that the communication management done by systematically starting from the

¹ Dosen Jurusan Komunikasi, Universitas Nasional

contact, reduction of uncertainty. Additionally, the role of management is maximized to create interpersonal relationships and leads to a change in attitude and behavior of the street children normatively.

Key words: Communication Management, shelter House and street children

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Anak jalanan di Indonesia bukanlah sebuah fenomena baru. Jumlahnya setiap tahun semakin bertambah saja. Berdasarkan data dari Dinas Sosial DKI Jakarta, jumlah anak jalanan pada tahun 2009 sebanyak 3.724 orang, tahun 2010 meningkat menjadi 5.650 orang, dan pada tahun 2011 meningkat menjadi 7.315 orang. Mereka bekerja sebagai pengelap kaca mobil, pedagang asongan, joki 3 in 1, parkir liar, penyemir sepatu, penjual koran, pencuci kendaraan, menjadi pemulung barang-barang bekas. Sebagian lagi pengemis, pengamen, dan bahkan ada yang menjadi pencuri, pencopet atau terlibat perdagangan sex (<http://megapolitan.kompas.com/read/2011/08/24>). Menurut Unicef, sebagaimana dikutip Rusmana (2012), anak jalanan adalah mereka yang meninggalkan rumah, sekolah dan lingkungannya, usia mereka di bawah 16 tahun dan hidup menggelandang di jalanan dengan berpindah-pindah.

Anak jalanan seringkali didentikkan sebagai kaum marjinal yang berperilaku menyimpang. Studi yang dilakukan oleh Universitas Muhammadiyah Jakarta pada tahun 2003 menyimpulkan bahwa dalam penanganan masalah anak jalanan ini harus berorientasi pada tiga model (Universitas Muhammadiyah Jakarta bekerjasama dengan Balatbangsos Departemen Sosial RI, 2003), yakni: *Pertama, Family base* adalah model dengan memberdayakan keluarga anak jalanan melalui beberapa metode yaitu melalui pemberian modal usaha, memberikan tambahan makanan, dan memberikan penyuluhan berupa penyuluhan tentang keberfungsian keluarga. Dalam model ini diupayakan peran aktif keluarga dalam membina dan menumbuhkembangkan anak jalanan. *Kedua, Institutional base*, adalah model pemberdayaan melalui pemberdayaan lembaga-lembaga sosial di masyarakat dengan menjalin networking melalui berbagai institusi baik lembaga pemerintahan maupun lembaga sosial masyarakat. *Ketiga* adalah *Multi-system base* yakni model pemberdayaan melalui

jaringan sistem yang ada mulai dari anak jalanan itu sendiri, keluarga anak jalanan, masyarakat, para pemerhati anak ,akademisi, aparat penegak hukum serta instansi terkait lainnya.

Pembentukan rumah singgah baik yang dikelola secara swadaya ataupun perorangan saat ini telah menjadi salah satu institusi sosial informal yang memiliki peran cukup penting dalam melakukan pembinaan terhadap anak-anak jalanan. rumah singgah diharapkan tidak saja sekedar menampung, tetapi juga bisa menjadi institusi pendidikan nonformal yang dapat mengubah pola perilaku, pola pikir serta perilaku komunikasi mereka ke arah yang lebih baik. Tentu saja hal tersebut tidak untuk membebankan sepenuhnya kepada rumah singgah dan pengelolanya, tetapi ini dikarenakan Rumah singgah memiliki potensi untuk menjadi agen transformasi. Bagi anak-anak jalanan, rumah singgah di anggap lebih *hommie* dan menyenangkan dibandingkan dengan tempat-tempat penampungan lainnya---seperti panti asuhan--yang kerap penuh dengan aturan ketat.

Menurut catatan forum komunikasi pengelola rumah singgah se-DKI Jakarta, saat ini di Jakarta tercatat ada sekitar 27 rumah singgah (Wardoyo, Personal Interview, 2012). Program pembinaan yang diberikan di sini diharapkan menjadi sarana resosialisasi bagi anak jalanan setelah mereka berada pada kondisi desosialisasi. Sebenarnya rumah singgah pun---meski tidak mengungkung para anak jalanan dengan peraturan formal yang sangat ketat---dapat juga dikatakan sebagai salah satu kategori *total institution* yang dinilai mampu berperan sebagai agen sosialisasi yang secara efektif bisa mentransformasi perilaku anak jalanan menjadi lebih baik. *Total institution* adalah suatu tempat tinggal dan bekerja yang di dalamnya terdapat sejumlah individu dalam situasi yang sama, terputus dari masyarakat yang lebih luas untuk jangka waktu tertentu, bersama-sama menjalani hidup yang terkungkung dan diatur secara formal (Kamanto, 2004). Mengingat karakteristik serta kepribadian anak-anak jalanan yang dibinanya berbeda-beda satu sama lain, sudah pasti setiap rumah singgah memiliki aturan serta cara tersendiri di dalam melakukan pembinaan. Salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh para relawan dan pengelola rumah singgah adalah persoalan komunikasi. Tanpa komunikasi yang baik dan menyenangkan bagi para anak jalanan, jangankan untuk mengikuti program pembinaan dan pemberdayaan, hanya untuk sekedar mampir saja rasanya mereka tidak akan

mau. Suasana komunikasi yang tidak menyenangkan hanya akan membuat para anak jalanan tidak betah dan tidak mustahil mereka kembali ke jalanan.

Oleh karena itu persoalan pengelolaan komunikasi dalam menghadapi para anak jalanan menjadi sangat penting. Sebab, apabila sudah tercipta kedekatan maka transformasi nilai akan mudah diadopsi oleh mereka. Tetapi persoalannya adalah penciptaan hubungan antarpribadi ini tidaklah mudah dibangun. Oleh karena itu masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah “Manajemen Komunikasi Pengelola Rumah Singgah Dalam Proses Pra dan Masa Pembinaan Pada Anak-Anak Jalanan”. Penelitian ini fokus di Rumah Singgah SEKAR di Kota Jakarta dengan pertimbangan Jakarta merupakan kota terbesar di Indonesia dengan berbagai persoalan sosial yang kompleks, persoalan anak jalanan di Jakarta setiap tahun selalu mengalami penambahan yang cukup signifikan. Selain itu secara nasional pada tahun 1998. Rumah Singgah SEKAR merupakan salah satu *pilot project* Departemen Sosial untuk penanganan masalah anak jalanan yang berbasis rumah singgah. Selain itu SEKAR saat ini merupakan salah satu rumah singgah selain menggunakan *center base* sebagai metode pembinaan, juga menerapkan sistem *community base*, yakni melakukan sinergi dengan masyarakat dalam pembinaan pada anak jalanan di wilayah tertentu dengan tujuan untuk merubah perilaku anak jalanan ke arah yang lebih baik.

1.2. Permasalahan

Adapun fokus pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya pengelolaan komunikasi dan interaksi yang dilakukan oleh pengelola Rumah Singgah SEKAR pada sebelum pembinaan?
2. Peran apa yang dimunculkan oleh pengelola Rumah Singgah SEKAR dalam proses pembinaan terhadap anak-anak jalanan?
3. Bagaimana upaya pengelolaan komunikasi dan interaksi yang dikembangkan oleh pengelola Rumah Singgah SEKAR dalam membangun keakraban dengan anak-anak binaannya?

II. Kerangka Teoritis

Adapun kerangka teoritis dalam penelitian ini adalah Manajemen (pengelolaan) komunikasi berarti kegiatan merencanakan, mengolah, memproduksi serta menyampaikan pesan-pesan kepada komunikan secara verbal maupun nonverbal baik melalui media maupun secara langsung.

Dalam hal ini seorang manajer komunikasi memiliki beberapa peran penting demi terwujudnya tujuan komunikasi yang efektif. Adapun peran tersebut antara lain (Minterberg, 2007): Peran interpersonal (dalam peran ini mengacu terutama bagaimana interaksi yang dijalankan selaras dengan hasil yang diinginkan), Peran informasional, berkaitan dengan bagaimana informasi itu disampaikan, diterima dan dianalisis dengan baik sehingga terwujud tujuan yang diraih. Peran pemanfaatan informasi untuk pengambilan keputusan yang diperlukan demi terwujudnya tujuan yang diinginkan. Kemudian juga menggunakan Komunikasi Antar Pribadi yaitu Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (Devito, 1997).

Dalam komunikasi antar pribadi ini terjalin hubungan antar pribadi. Hubungan antarpribadi dapat dijelaskan dengan cara mengidentifikasi dua karakteristik penting, yakni (Joseph. 1997): (1) hubungan antarpribadi berlangsung melalui beberapa tahap, mulai dari tahap interaksi awal sampai ke pemutusan. Tahapan ini dimulai dengan tahap kontak, tahap awal jalinan sebuah hubungan. Di sini ada beberapa macam alat indra yang berperan menghubungkan kita dengan orang lain. Misalnya tampilan fisik. Tampilan fisik diyakini sebagian kalangan bisa menjadi pemicu orang lain untuk melakukan kontak atau tidak dengan tidak.

Tahap kedua adalah keterlibatan. Tahap ini merupakan tahap pengenalan lebih lanjut, di mana pelaku komunikasi satu sama lain sudah saling mengetahui, sehingga sangat memungkinkan di antara keduanya terjadi kesepakatan-kesepakatan tertentu. Tahap ketiga adalah keakraban. Pada tahap ini para pelaku komunikasi sudah mulai mengikatkan diri lebih jauh dan mendalam, karena didasari oleh perasaan cocok. Di antaranya sudah saling mengenal sifat serta kepribadian. Tahap berikutnya adalah perusakan. Adalah melemahnya ikatan yang mempertalikan dua orang atau lebih. Pada tahap ini pelaku mulai merasa ada ketidakpuasan, kekesalan yang muncul sebagai akibat dari adanya friksi komunikasi baik yang eksplisit atau implisit yang tidak terselesaikan sesuai harapan. Akhirnya friksi tersebut bisa merenggangkan hubungan keakraban yang sudah terjalin.

Terakhir adalah tahap pemutusan. Dalam tahap ini kedua orang yang tersatukan dalam sebuah ikatan yang akrab dan harmonis menjadi terpisah karena sebuah konflik yang tidak teratasi dengan menyenangkan kedua belah

pihak. Karakteristik yang kedua adalah hubungan antarpribadi berbeda-beda dalam hal keluasan (*breadth*) dan kedalamannya (*depth*). Hubungan dapat diuraikan menurut jumlah topic yang dibicarakan oleh dua orang serta derajat 'kepersonalan' yang mereka lekatkan pada topic. Banyaknya topic yang dikomunikasikan disebut sebagai keluasan (*breadth*) yang ditunjukkan dengan A,B,C,dst, dan derajat dalamnya 'kepersonalan' disebut sebagai kedalaman (*depth*).

Sementara itu pengertian mengenai anak jalanan, diantaranya adalah menurut Kementerian Sosial Indonesia bahwa Anak Jalanan merupakan anak yang melewati atau memanfaatkan waktu mereka untuk melakukan kegiatan hidup sehari-harinya dengan di jalanan. Kemudian Rumah singgah didefinisikan menurut Departemen Sosial RI merupakan perantara anak jalanan dengan pihak-pihak yang akan membantu mereka. Rumah singgah merupakan proses informal yang memberikan suasana pusat realisasi anak jalanan terhadap sistem nilai dan norma di masyarakat (Harsoyo, 2011).

Penelitian ini juga menggunakan Teori yang dicetuskan oleh George Herbert Mead dan dipopulerkan oleh Herbert Blumer yaitu interaksionisme simbolik, menekankan pada hubungan antara simbol dan interaksi. George Herbert Mead mengemukakan apa yang disebutnya sebagai *mind*, *self* and *societ* (West&Turner, 2008). *Mind* adalah semua tindakan yang dilakukan oleh individu terhadap dirinya. Semua yang dilakukan individu dalam proses berfikirnya secara aktif adalah pikiran itu sendiri. *Self* adalah obyek social dari tindakan individu. Menurut Blumer masyarakat (*Society*) adalah terdiri dari sekelompok orang yang dapat bekerjasama karena mereka mengkonstruksikan tindakannya secara bersama dan dapat melakukan hal tersebut karena komunikasi satu dengan yang lainnya dan memahami komunikasi antar individu (Blumer, 1969:16).

Kemudian juga menggunakan Teori Pegurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*) yang fokus kepada hal mengenai bagaimana komunikasi manusia digunakan untuk memperoleh pengetahuan dan menciptakan pemahaman. Serta teori penetrasi sosial merupakan salah satu teori yang menjelaskan tentang pengembangan suatu hubungan yang dicetuskan oleh Irwin Altman dan Dalmis Taylor. Inti dari teori ini adalah bahwa suatu hubungan akan semakin dekat setiap saat (intim) ketika pelaku-pelaku komunikasi saling terbuka satu sama lain (Littlejohn, 1999).

III. Metodologi

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif yang bertujuan untuk membangun dan mengonstruksi sesuatu kehidupan sosial berdasarkan *setting* alamiah (Newman, 2003). Pendekatannya adalah kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati, sehingga peneliti dapat mengenali subjek dan merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari, yang mementingkan proses (bagaimana sesuatu terjadi) daripada produk hasilnya (Basrowi dan Sukidin, 2002). Makna dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan bagaimana persepsi dan pengalaman orang-orang yang ada sehingga muncul saling memahami bagaimana orang-orang memaknai kehidupan, dalam hal ini peneliti adalah sebagai instrument dan menggunakan interpretasi ideographic dalam setting natural.

Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* adalah pimpinan rumah singgah SEKAR, Wardoyo (36 tahun). Wardoyo dipilih sebagai narasumber kunci, sebab dia merupakan pendiri Rumah Singgah SEKAR yang telah berkecimpung dalam pembinaan anak-anak jalanan selama 13 tahun. Sedangkan informan dalam penelitian ini adalah: Ali Usman (27 tahun). Ali merupakan pekerja sosial sekaligus pengelola yang sudah melang-melintang di dunia pembinaan anak jalanan selama 10 tahun. Ali dulunya merupakan anak jalanan yang dinilai vocal. Arifin (32 tahun), bergabung dengan SEKAR Sejak 2009. Arifin dipilih karena penulis tertarik dengan pengalaman hidupnya yang pernah tinggal di kolong jembatan jalan tol arah Tanjung Priok, dan membina anak-anak jalanan secara pribadi mulai tahun 2002. Hasanuddin (25 tahun). Hasanuddin dipilih sebagai narasumber, sebab mewakili dari Satuan Bakti Pekerja Sosial (Sakti Peksos) Kementerian Sosial Republik Indonesia. Desi (15 tahun), anak jalanan yang sudah bergabung dan mengikuti aktivitas di SEKAR sejak 1 tahun lalu. Sejak bergabung di SEKAR, Desi sudah tidak lagi mengamen di jalan, meski sesekali masih suka berkumpul dengan teman-temannya di jalan, hanya untuk *nongkrong* saja. Rini (16 tahun), anak jalanan. Sama seperti halnya Desi, Rini sudah tidak sekolah. Pendidikan terakhirnya adalah SMP. Fajar (15 tahun), anak jalanan. Fajar tinggal di SEKAR sudah 1 tahun. Anan (13 tahun), anak jalanan yang saat ini duduk di kelas 1 SMP AL-Fallah. Sama halnya dengan Fajar, Anan pun tinggal di SEKAR sudah 1 tahun.

Dalam mengolah dan menganalisa data, peneliti melakukan beberapa tahapan, di antaranya melakukan reduksi terhadap data yang diperoleh di

lapangan, yang dilanjutkan dengan proses kategorisasi dan pengkodean terhadap data-data yang dianggap sama. Lalu penyajian data dalam bentuk narasi dan menganalisanya.

IV. Hasil Penelitian

Pada awalnya Rumah Singgah Sekar merupakan pilot project Departemen Sosial (Depsos). Ketika ada krisis ekonomi dan memboomingnya anak jalanan, Depsos menggulirkan program penanganan masalah anak jalanan, dengan menggunakan pendekatan rumah singgah. Pada saat itu secara nasional terdapat dua buah rumah singgah yang dibentuk, yakni rumah singgah setia kawan I dan rumah singgah setia kawan II. Dalam perjalanannya, pengelola Rumah Singgah Setia Kawan I membentuk yayasan yang diberi nama Yayasan Setia Kawan Raharja (SEKAR), yang saat ini dipimpin oleh Wardoyo. Adapun jumlah anak yang menjadi binaannya sampai tahun 2012 ini sebanyak 346 yang terdiri dari anak jalanan dan pekerja anak. Selain mendapat bantuan dana dari pemerintah, dan sedang menjalankan Program Kesejahteraan Sosial Anak (PKSA), Yayasan SEKAR juga mendapat bantuan dari Arta Graha berupa fasilitas gedung 4 lantai dan biaya operasional sehari-hari. Saat ini Rumah Singgah Sekar menampung 24 orang anak binaan yang bersekolah mulai dari tahapan SD sampai SMA. Rumah Singgah ini beralamat di Kompleks Perkantoran Mitra Bahari II Blok E No. 23 Kelurahan Penjaringan Jakarta Utara

Upaya Pengelolaan Komunikasi dan Interaksi

Proses pembinaan terhadap anak-anak jalanan tidaklah mudah. Para pengelola rumah singgah SEKAR (berikutnya disebut pendamping) harus berjuang keras untuk menyadarkan mereka dan orangtuanya agar anak-anak tidak berkeliaran di jalanan, sekalipun untuk mencari nafkah. Pengelola rumah singgah SEKAR yang saat ini dipimpin oleh Wardoyo, harus membuat strategi komunikasi yang efektif sehingga anak-anak jalanan tersebut dapat mengurangi aktivitasnya di jalan dan orangtua tergugah untuk mendorong anaknya kembali ke bangku sekolah. Dalam melaksanakan perekrutan dan pembinaan, Wardoyo dibantu oleh beberapa orang di antaranya Ali, Hasanudin, Arifin, Viktor dan Vidi. Selain Viktor dan Vidi, keempat penggerak Rumah Singgah SEKAR merupakan narasumber dalam penelitian ini. Tahapan yang dilakukan adalah:

Tahapan interaksi awal dalam hubungan komunikasi antar pribadi

Dalam proses melaksanakan perekrutan ini terutama bagi anak-anak jalanan supaya bersedia dengan suka hati bergabung di rumah singgah, maka pengelola mengembangkan berbagai strategi. Tahap pertama yang dilakukan oleh Wardoyo dan teman-teman di Rumah Singgah SEKAR adalah pengenalan atau tahap kontak. Pada tahapan ini yang pertama kali dilakukan adalah melaksanakan penjangkauan terhadap anak-anak jalanan di halte-halte atau di jalan-jalan di sekitar Jakarta Utara. Dalam proses penjangkauan tersebut, Wardoyo tidak langsung serta merta menawari mereka untuk bergabung di rumah singgah, tetapi memperkenalkan diri terlebih dahulu. Pada tahap awal ini tidak jarang mereka (pengelola rumah singgah) dihadapkan pada berbagai kendala. Seperti diakui oleh Wardoyo bahwa di jalanan ternyata ada abang-abang (preman) yang “menguasai” mereka, sehingga resistensi terkadang muncul dari preman-preman tersebut. Oleh karena itu ada upaya pendekatan juga terhadap abang-abang tersebut. Wardoyo tidak memungkiri bahwa abang-abang (preman-preman) tersebut memiliki pengaruh pada anak-anak jalanan. Sebagian besar anak jalanan yang ditemuinya pada akhirnya mau dikumpulkan untuk dilakukan *assessment* (penelaahan terhadap kondisi anak).

Tahapan awal biasanya diliputi dengan ketidakpercayaan

Dalam suatu tahap kontak awal hubungan, biasanya mengalami berbagai kesulitan, salah satunya karena adanya unsur ketidakpercayaan terhadap para Pembina yang dirasakan oleh para anak jalanan. Anak jalanan seperti Desi Apriani (15 tahun) dan Rini (16 tahun), mengatakan bahwa mereka awalnya ditawari oleh orang yang pada saat itu mengaku dari SEKAR (belakangan diketahui bahwa yang mendata kedua anak tersebut adalah Wardoyo) untuk tinggal di SEKAR. Dalam melakukan proses penjangkauan terhadap anak-anak jalanan, selain berkenalan dan melakukan pendekatan dengan anak-anak dan abang-abang (preman-preman yang “menguasai”), Pengelola Rumah Singgah SEKAR juga berupaya untuk mengenali keadaan orangtua dan lingkungan tempat tinggal anak. Sebab, menurut Wardoyo hal tersebut merupakan bagian dari *assessment*, “Setelah berkenalan dengan anak, lalu dilanjutkan dengan kunjungan ke rumah kalau ada rumahnya. Kalau yang tidak ada rumahnya, ketika anak mau maka langsung dibawa ke rumah singgah. Tetapi pendekatan ke orangtua pun tidak

semulus yang dibayangkan. Ada sebagian orangtua yang kurang merespon baik, bahkan sinis dan marah. Hasan (25 tahun), Informan lainnya membenarkan bahwa tidak sedikit orangtua yang marah bahkan mengancam dengan senjata tajam tatkala pengelola rumah singgah SEKAR menemui mereka (para orangtua) untuk meminta izin agar anaknya diperkenankan mengikuti kegiatan di rumah singgah. Hasan tidak memungkiri bahwa sebagian orangtua di daerah Pademangan tersebut menjadikan anak sebagai pencari nafkah bagi keluarga. Sementara itu menurut Wardoyo, orangtua tidak berkenan karena dalam *mindset* mereka jika anak mengikuti kegiatan di rumah singgah berarti mengurangi jam kerja anak sehingga pendapatan anak akan berkurang. Wardoyo juga menuturkan, di awal pendirian Rumah Singgah di Rawa Bebek, Penjaringan sekitar tahun 2004-an, dan mulai menampung anak-anak jalanan, Resistensi pun datang dari warga sekitar yaitu akan diusir warga. Karena *mindset* di warga, anak jalanan itu adalah sampah. Tetapi memang ada beberapa kasus yang menjadi kesalahan anak-anak kita. Jadi ada anak cewek *berantem geng-gengan*, terus yang paling parah adalah kebakaran yang dipicu oleh puntung rokok. Tapi akhirnya warga bisa mendukung, bahkan ketika kantor pindah, mereka kehilangan. Di lokasi baru pun (sekarang di Rukan Mitra Bahari Blok E No. 23 Penjaringan), sebulan dua bulan pertama juga ada resistensi, karena lokasinya berada di kompleks perkantoran. Tapi sekarang juga sudah bisa diterima. Di sini anak-anak selain berubah dari yang perilaku awalnya tidak normative menjadi normative, tapi juga membuat orang-orang kantoran di sini bisa berdampingan dengan anak-anak tersebut.

Peran Pengelola Rumah Singgah Sekar dalam Proses Pembinaan

Dalam menjalankan misi membantu pemerintah melayani masyarakat di bidang sosial dan kemanusiaan, rumah singgah menjalankan beberapa fungsi pelayanan, di antaranya : (1) Perlindungan, bertujuan memberikan rasa aman, terlindungi baik fisik maupun psikis. Menjamin hak-hak anak-anak jalanan untuk hidup; (2) Fasilitator antara anak-anak jalanan dengan sistem sumber; (3) Fungsi Informatif dan edukatif; (4) Pusat Kuratif-Rehabilitatif, yakni memberi pembinaan dan bimbingan bagi anak-anak jalanan untuk tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangannya; (5) Fungsi Rujukan, untuk mempermudah semua pihak yang bermaksud membantu menjamin kesejahteraan anak-anak jalanan; (6) Advokasi, yakni memberikan bantuan pembelaan, atau pendampingan saat klien mengalami

kasus yang berkaitan dengan hukum dan aturan. Dalam menjalankan fungsi tersebut, menurut para pengelola Rumah Singgah SEKAR, dibutuhkan kesabaran, tidak mudah emosional, mengayomi tetapi juga sikap yang tegas. Wardoyo menuturkan, “kita di sini (di Rumah Singgah) memposisikan sebagai kakak-kakak pendamping yang sekaligus menjadi pengganti orangtua, sebab mereka menjadi tanggung jawab kami. Mereka turut menyediakan dan mempersiapkan kebutuhan mereka untuk sekolah. Seperti mengantar mereka membeli buku, sepatu. Tidak hanya itu, bahkan salah satu informan, Ali, mengatakan bahwa sebagai pendamping, pemantauan juga dilakukan terhadap aktivitas sekolah mereka, “pendamping di Rumah Singgah SEKAR ini juga memiliki tugas mengantar anak-anak ke sekolah, biar mereka juga senang *kan*, dan bisa *bilang* ke gurunya kalau mereka diantar kakaknya.

Dalam urusan sekolah, pihak SEKAR ternyata tidak hanya sekedar mengantar mereka ke sekolah atau sekedar mengantar keperluan sekolah, Bahkan pemantauan ke sekolah pun dilakukan. Sampai saat ini sudah ada 8 anak yang mendapat keringanan 40% pembayaran sekolah. Itu salah satu upaya dalam melakukan advokasi ke sekolah. Dalam pandangan anak-anak binaan SEKAR, terdapat perbedaan peran di antara para pendamping, sehingga menurut Fajar (15 tahun) cara berkomunikasi ke setiap pendamping berbeda. Sebagai pendamping, kakak dan sekaligus pengganti orangtua, Ali sendiri mengakui bahwa dirinya selalu bersikap tegas kepada anak-anak di SEKAR.

Dalam menjalankan aktivitas pembinaan, para pengelola sekaligus para pembina ini menjalankan berbagai macam peran penting terutama yang mengacu pada bagaimana interaksi dijalankan selaras dengan hasil yang diinginkan dalam hubungan interpersonal. Sebab dengan hubungan antar pribadi, berbagai tujuan akan menjadi lebih efektif. Di samping itu peran yang tidak kalah penting adalah peran sebagai pemberi informasi terutama dalam upaya pembentukan pribadi anak jalanan agar menjadi lebih baik, dan nantinya mampu mandiri serta memperoleh berbagai kesempatan untuk mendapatkan keahlian dan ketrampilan.

Peran yang juga sangat penting adalah peran sebagai pengambil keputusan yang tepat dalam rangka pembentukan pribadi anak jalanan untuk mau berubah ke arah lebih baik. Dalam hal ini tentunya seluruh upaya dilakukan dengan komunikasi. Karena dengan komunikasi diharapkan para

anak jalanan ini akan memiliki konsep diri yang positif sehingga akan optimis dalam memandang masa depannya. Tidak kalah pentingnya juga adalah para anak jalanan ini akan memiliki jati diri dan eksistensi yang lebih baik lagi di masyarakat. Stigma-stigma yang mungkin sering hinggap di mereka dengan julukan ‘anak jalanan’ atau ‘mantan anak jalanan’ akan dapat dihilangkan atau bahkan akan mampu membentuk persepsi di masyarakat lebih baik lagi. Salah seorang pengelola dan pembina yang bernama Arifin (Bapakke) mengungkapkan bahwa dirinya sebagai pendamping lebih menempatkan diri sebagai orangtua yang mendekati mereka secara perlahan-lahan. Ketika masih ada anak-anak yang suka ngamen maka Arifin hanya melihat saja dan memantau. Informan lain, Ali yang lebih fokus pada pengembangan kreativitas anak, menuturkan bahwa anak-anak binaan Sekar pernah menjuarai lomba musik se-anak jalanan DKI. Tentu hal tersebut membanggakan dan menjadi motivasi bagi anak-anak untuk terus meningkatkan keterampilannya sehingga memiliki kelebihan. Tentu saja mereka akan memiliki kepercayaan diri yang lebih baik lagi, apalagi ada pengakuan masyarakat bahwa mereka tidak kalah dengan yang bukan anak jalanan. Selain membentuk grup “gendang rombeng”, Ali pun berupaya untuk mengembangkan kreativitas berpikir anak. Sudah dua bulan terakhir (Oktober-Nopember 2012) Ali mulai menggalakan acara nonton bareng di akhir pekan. Tidak dipungkiri bahwa kegiatan-kegiatan kreatif yang diprogramkan oleh SEKAR sedikit banyak telah berdampak dan menimbulkan semangat pada anak-anak binaannya dan juga diupayakan untuk memupuk kepercayaan dan konsep diri mereka.

Yang paling awal dalam membentuk konsep diri ini adalah keluarga. Dari para informan yang dijadikan sebagai narasumber sebagian besar adalah memiliki latar belakang orangtua yang tidak menyenangkan seperti broken *home* (hasil perceraian), ataupun tidak memiliki orangtua lengkap. Walaupun ada juga yang memiliki orangtua lengkap dan dalam keseharian mereka pulang ke rumah orangtuanya, dan juga menyempatkan mengobrol dengan ibunya Bahkan di antara anak jalanan yang menjadi sumber penelitian ini, justru orangtua merekalah yang mendorong mereka turun ke jalan untuk membantu mencari nafkah. Jadi peranan yang dijalankan oleh pengelola SEKAR sedikit banyak membantu menciptakan kepercayaan dan konsep diri yang baru pada anak jalanan. Bahkan menurut Hasan beberapa anak jalanan yang pada saat pertama kali bergabung tujuannya hanya sekedar mencoba-coba tinggal di Rumah Singgah SEKAR, sekarang setelah 1 tahun, mereka

merasakan betah dan ingin terus bersekolah, “malah, ada yang inginnya menjadi ustadzah, meski diutarakan sambil becanda

Upaya Managemen Komunikasi dan Interaksi Pengelola Rumah Singgah Sekar dalam membangun Keakraban dengan Anak jalanan

Proses berikutnya setelah melakukan perekrutan pada anak-anak jalanan adalah mulai melakukan pembinaan. Ada dua cara pembinaan yang dilakukan pengelola rumah singgah SEKAR, yakni dengan memanfaatkan *Community Base* dan *Center Base*. *Community Base* artinya pembinaan dilakukan melalui kerjasama dengan lingkungan masyarakat dimana sejumlah anak-anak jalanan dari daerah tersebut menjadi binaan Rumah Singgah Sekar. Sampai saat sekarang *community base* yang sudah dibentuk dan berjalan ada di Pedongkelan. SEKAR bekerjasama dengan Rukun Warga setempat. *Community base* lainnya yang sudah dalam perencanaan ada di Rawa Bebek, di Muara Baru, Pademangan, dan di Taman BMW di Sunter Agung. Menurut Hasan, yang ditugaskan untuk mengkoordinir pelaksanaan *community base* di Taman BMW Sunter Agung. Sedangkan *Community Base* yang saat ini dalam pembentukan ada di Taman BMW. Hasan menuturkan bahwa ada sekitar 37 anak Binaan Sekar di Taman BMW yang termasuk kategori *Hardcore* (kegiatan di jalannya lebih dari 9 jam) dan cenderung tidak tinggal dengan orangtua. Mereka lebih senang tidur di pinggiran atau emperan-emperan. Secara yuridis wilayah Taman BMW merupakan daerah illegal, sebab sampai saat ini tidak ada legalitas atas nama Taman BMW, sehingga tidak ada nomor Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW). Di daerah tersebut, kriminalitasnya tinggi dan memiliki tempat prostitusi, yang bernama Pela-Pela. Ke-37 anak jalanan yang merupakan binaan SEKAR tersebut, kini “dikuasai” oleh dua preman yakni, A dan T. Tetapi menurut Hasan, masalahnya saat ini adalah kedua preman tersebut ternyata saling bersaing, sehingga ada kubu A dan kubu T. Keduanya memiliki usaha warnet yang berkompetisi dalam memperebutkan ke-37 anak jalanan tersebut yang menjadi pelanggannya untuk bermain *game* atau mengakses internet.

Selain *community base*, penanganan utama yang dilakukan Rumah Singgah SEKAR sebenarnya adalah *Center Base*, dimana seluruh aktivitas pendidikan dan pembinaan saat ini dilakukan Rumah Singgah SEKAR di Rukan Mitra Bahari Blok E No. 23 Penjaringan Jakarta Utara. Ketika di

awal beberapa anak-anak mulai tinggal di Rumah Singgah Sekar, pengelola dan relawan harus dengan sabar mengubah perilaku jelek mereka. Menurutnya peraturan yang ada pada anak-anak diterapkan secara perlahan-lahan.

Selain peneguran dalam bentuk lisan dan secara perlahan, pengelola SEKAR juga membuat peraturan secara tertulis tentang tindakan-tindakan yang dilarang dilakukan oleh sesama anak di Graha SEKAR, yakni (1) Dilarang melakukan aktivitas apapun di area kantor; (2) Dilarang saling ejek; (3) Dilarang makan di area kantor dan di kamar tidur; (4) dilarang membuang sampah sembarangan; (5) dilarang membantah kepada pembimbing; (6) harus berlaku sopan dan santun kepada siapapun ; (7) dilarang mengucapkan kata-kata kotor dan kasar serta (8) harus menjunjung tinggi kebersihan, ketertiban dan keamanan. Selain itu untuk menertibkan dan mendisiplinkan anak-anak binaannya, SEKAR pun memberlakukan kewajiban yang ditulis secara jelas dan terpampang di area kantor.

Kewajiban anak-anak tersebut adalah (1) harus membersihkan dan merapikan tempat tidur setiap hari; (2) membersihkan dan merapikan kamar tidur setiap hari; (3) wajib membersihkan dan merapikan aula setiap hari; (4) harus membersihkan dan merapikan area kantor setiap hari dan (5) wajib mencuci alat makan dan baju masing-masing. Peraturan tertulis tersebut memiliki konsekuensi hukuman jika terjadi pelanggaran. Menurut Wardoyo, hampir setiap hari ada saja anak yang melanggar peraturan. Misalnya ada anak yang berselisih dan lalu beradu mulut. Salah satunya terjadi pada informan anak jalanan, Desi. Dia bertengkar dengan seorang pendatang baru. Memang, dalam hal memberi sanksi, meski ada tahapan sanksi secara tertulis berupa teguran, peringatan keras, hukuman dan *drop out*, tetapi para pengelola SEKAR memutuskan untuk demokratis. Artinya, hukuman yang dijalankan sesuai kesepakatan antara anak-anak yang melanggar dengan pengelola.

Supaya anak-anak tersebut betah berada di rumah singgah SEKAR, maka para pengelola SEKAR melakukan berbagai macam strategi. Antara lain *pertama*, masuk ke dalam diri pribadi anak jalanan; *Kedua*, menyesuaikan minat dan keinginan belajarnya tanpa memaksa kemudian mengirimkan tempat latihan yang sesuai; *Ketiga*, menumbuhkan kreativitas dengan mengasah otak kanan anak-anak jalanan; *Keempat*, membentuk group gendang rombeng untuk melatih anak jalanan ke hal positif; *Kelima*, membentuk aktivitas *nobar* (nonton bareng) dan diskusi bersama sehingga

berkembang kemampuan diri masing masing. Kegiatan-kegiatan pun menjadi sarana untuk saling mengakrabkan antara pengelola (pendamping) dengan anak, ataupun di antara sesama anak. Berbagai macam kegiatan tersebut meliputi olahraga futsal bersama, Sholat berjamaah, mengaji, belajar Bahasa Inggris, belajar menulis, membaca serta menghitung, serta kegiatan bermusik dan menonton film bersama di Aula. Kegiatan tersebut biasanya dilakukan setelah mereka pulang sekolah yakni di siang hari, sore, malam bahkan di akhir pekan.

Upaya komunikasi pun dilakukan para pengelola SEKAR dengan anak-anak binaan yang tidak tinggal di Rumah Singgah. Biasanya hal itu dilakukan pada saat anak datang ke Rumah Singgah untuk mengambil bayaran sekolah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Cara proses penertiban anak jalanan ketika baru masuk bergabung dengan rumah singgah, cenderung dengan pendekatan antar pribadi: dengan menanamkan “percaya” pada mereka. dengan menghilangkan “jarak” diantara mereka, masuk ke dalam diri pribadi dengan memberi dukungan dan nasehat sehingga ada perasaan tidak menggurui, diibaratkan aspal yang ditekan makin lama makin lengket, tidak dengan kekerasan.

V. Pembahasan

Dari keseluruhan hasil penelitian, maka secara garis besar terdapat upaya pengelolaan komunikasi dan interaksi yang dilakukan oleh pengelola Rumah Singgah SEKAR pada sebelum pembinaan dengan menggunakan metode pendekatan antarpribadi. Pendekatan antarpribadi adalah pendekatan yang terbaik dilakukan.karena dengan pendekatan antarpribadi maka akan terjadi keterbukaan dan kejujuran dalam berkomunikasi yang mampu menjaga perasaan masing masing pribadi. Dengan pendekatan semacam ini maka anak jalanan terutama pada masa sebelum mereka bergabung dengan rumah singgah SEKAR mampu mengembangkan sikap untuk mengekspresikan diri tanpa diliputi ketakutan. Pada akhirnya apa yang akan dituju oleh pihak pengelola rumah singgah akan tercapai. Dalam tinjauan Teori Pengurangan Ketidakpastian, ada beberapa hal yang dilakukan oleh pengelola Rumah Singgah SEKAR dalam mereduksi ketidakpastian informasi tentang anak-anak jalanan tersebut, yakni: (1) menciptakan kehangatan komunikasi dengan meningkatkan komunikasi verbal baik kepada anak-anak jalanan sendiri maupun kepada orangtua anak-anak

tersebut; (2) meningkatkan pencarian informasi tentang anak melalui pengenalan dan pendekatan kepada orangtuanya; (3) menciptakan kondisi yang kondusif sehingga anak-anak mau mengungkapkan jati dirinya.

Dalam tinjauan teori interaksi simbolik, pengelola SEKAR dapat menciptakan relasi yang menghasilkan pembaruan konsep diri pada anak-anak jalanan binaannya. Stigma anak jalanan sebagai kaum marginal yang tidak beretika dan tidak berketrampilan, berubah menjadi lebih baik. Hal ini tidak dapat dipisahkan dari peran yang dimunculkan oleh para pengelola dalam membina mereka, sebagai bagian dari proses pengelolaan komunikasi secara simbolik. Sedangkan dalam upaya pengelolaan komunikasi dan interaksi yang dikembangkan oleh pengelola Rumah Singgah SEKAR dalam membangun keakraban dengan anak-anak binaannya, pengelola berupaya melakukan penetrasi sosial dengan dua cara, yakni (1) memperluas cakupan kegiatan. Hal ini terindikasi pada berbagai macam aktivitas yang diprogramkan oleh pengelola SEKAR. Mulai dari kegiatan berolahraga bersama, bermusik, belajar menari sampai pada aktivitas menonton bersama. Tentu saja beragam aktivitas ini selain meningkatkan keterampilan anak-anak, juga menjadi sarana bagi mereka untuk mempererat relasi baik dengan Pembina maupun dengan sesama anak; (2) memperdalam materi komunikasi. Hal ini terlihat pada bagaimana para pengelola tersebut melakukan pendekatan kepada anak-anak binaannya dengan cara mengobrol dan member nasehat setiap menjelang tidur, bahkan menjadi teman curhat mereka.

VI. Simpulan

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: Upaya manajemen komunikasi dan interaksi yang dikembangkan oleh pengelola Rumah Singgah SEKAR dalam membangun keakraban dengan anak-anak binaannya adalah melalui *community base* dan *center base*. Tahapan-tahapannya: *community base* yaitu misalnya di wilayah di Pedongkelan, di Taman BMW di Sunter Agung, di Rawa Bebek, di Muara Baru, dan di Pademangan dengan berbagai jenis kegiatan: pengajaran, belajar dan mengaji dan pembinaan, dan juga melakukan tahapan komunikasi kerjasama antara ;lain: dengan karang taruna kerjasama dengan RW setempat.

Manajemen komunikasi yang dilakukan adalah melalui strategi pendekatan komunikasi antar pribadi yaitu dengan mengupayakan melalui tahapan awal komunikasi yang biasanya dilakukan dengan tahapan kontak

hingga menuju ke kedekatan ataupun keakraban. Awal hubungan seperti ini kebanyakan diliputi oleh ketidakpercayaan dan ketidakpastian. Dalam memahami hubungan (komunikasi) antar pribadi dengan para anak jalanan ini tentunya tidak lepas dari berbagai inetraksi yang dilakukan baik menilik pada masa lalu mereka ketika mereka berinteraksi dengan orang terdekat mereka, kemudian menjalin hubungan komunikasi dengan para sesama anak jalanan atau bahkan ketika mereka berinteraksi dengan para relawan dan pengelola rumah singgah sekar. Dalam hal ini maka ada upaya dari rumah singgah untuk membuat konsep diri anak jalanan menjadi lebih positif, karena tidak dapat dipungkiri, dari asal mereka ataupun banyak berkembangnya stigma buruk yang menimpa para anak jalanan ini secara tidak langsung akan mempengaruhi pembentukan konsep dirinya.

Peran yang dijalankan sebagai salahsatu upaya manajemen komunikasi yang dilakukan antara lain menjalankan berbagai macam peran penting terutama dalam hal peran yang mengacu pada bagaimana interaksi yang dijalankan selaras dengan hasil yang diinginkan dalam hubungan interpersonal. Karena dengan hubungan interpersonal atau antar pribadi ini berbagai tujuan akan menjadi lebih efektif. Disamping itu peran yang tidak kalah penting adalah peran sebagai pemberi informasi terutama dalam upaya pembentukan diri pribadi anak jalanan menjadi lebih baik dan mampu mandiri . Peran yang juga sangat penting adalah peran sebagai pengambil keputusan yang tepat dalam rangka pembentukan probadi anak jalanan untuk mau berubah kea rah yang lebih baik. Dalam hal ini tentunya seluruh upaya dilakukan dengan komunikasi. Karena dengan komunikasi diharapkan, para anak jalanan ini akan memiliki gambaran diri atau konsep diri yang positif sehingga akan optimis dalam memandang masa depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi dan Sukidin. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif: Perspektif Mikro*. Surabaya: Insan Cendikia
- Blumer, Herbert. 1969. *Symbolic Interactionism: Perspective and Methode*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- Devito, Joseph. 1997. *Komunikasi Antarmanusia* (5th ed). New York: Hunter College of the City University
- Harsoyo. www.id.shvoong.com. 28/01/2011
- Littlejohn, Stephen W. 1999. *Theories of Human Communication* (6th ed). USA: Wadsworth Publishing Company
- Mintberg, Hendry. 2007. *Managemen Komunikasi Perilaku Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Rusmana, Aep. 2012. *Pemberdayaan Anak Jalanan*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Sunarto, Kamanto. 2004. *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ) bekerjasama dengan Balatbangsos Departemen Sosial RI. 2003. *Upaya Pencarian Model Yang Efektif Dalam Penanganan Anak di JABODETABEK dan Surabaya yang Berbasis Pada Pemberdayaan Ekonomi Keluarga*. (Laporan penelitian).
- W. Laurence Newman. 2003. *Social Research Methods; Qualitative and Quantitative Approaches*
- West, Richard. & Lynn H. Turner (terjemahan) 2008. *Pengantar Teori Komunikasi; Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika