

PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN MELALUI KOMUNIKASI INTERPERSONAL REMAJA PANTI ASUHAN

Anazuhriah

Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta, Jl. A Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura, Surakarta, 57102

E-mail:

anazuhr@gmail.com

Abstract

People as a creature that has a fairly high mobility in an effort to meet the needs of inevitably will adjust to the different social environment. This environment will certainly make someone encountering a new situation which is full of uncertainty in which the man claimed to communicate with interpersonal as an attempt to obtain information as to the existence of his/her life, including adolescents in Panti Pelayanan Sosial Anak Woro Wiloso Salatiga. A sense of uncertainty in adolescents who live in orphanage care must be reduced so that they are able to survive and continue their education through a orphanage provided by the government. The purpose of this research is to know the uncertainty as well as the process and strategy of adolescent in reducing uncertainty. This research is a descriptive qualitative study type where the data was collected through interviews with 6 people the informant i.e. adolescents of PPSA Woro Wiloso Salatiga aged 13-18 years. The results showed that adolescent in the orphanage have the cognitive uncertainty and behavioral uncertainty, they apply the reduction processes and uncertainty reduction strategies through interpersonal communication on the early days of interacting in the orphanage.

Keywords: adolescents, orphanage, uncertainty reduction theory, interpersonal communication

Abstrak

Manusia sebagai makhluk yang memiliki mobilitas yang cukup tinggi dalam usaha memenuhi kebutuhan mau tidak mau akan menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial yang berbeda. Lingkungan ini pastinya akan membuat seseorang menemui situasi baru yang penuh ketidakpastian dimana manusia dituntut untuk melakukan komunikasi interpersonal sebagai usaha memperoleh informasi untuk keberlangsungan kehidupannya, termasuk remaja dalam Panti Pelayanan Sosial Anak Woro Wiloso Salatiga. Rasa ketidakpastian dalam diri remaja yang tinggal dipanti asuhan harus dikurangi agar mereka mampu bertahan dan melanjutkan pendidikan melalui wadah panti asuhan yang disediakan pemerintah. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui ketidakpastian serta proses dan strategi remaja penerima manfaat dalam mengurangi ketidakpastian. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dimana data dikumpulkan melalui wawancara dengan 6 orang informan yakni remaja penerima manfaat PPSA Woro Wiloso Salatiga berusia 13-18 tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa remaja penerima manfaat memiliki ketidakpastian kognitif dan behavioral, serta proses-proses pengurangan ketidakpastian dan strategi pengurangan ketidakpastian mereka terapkan melalui komunikasi interpersonal pada masa-masa awal berinteraksi di dalam panti asuhan.

Kata kunci: remaja, panti asuhan, teori pengurangan ketidakpastian, komunikasi interpersonal

1. Pendahuluan

Manusia sebagai makhluk yang memiliki mobilitas yang cukup tinggi dalam usaha memenuhi kebutuhan, mau tidak mau akan menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial yang berbeda. Lingkungan ini pastinya akan membuat seseorang menemui situasi baru yang penuh ketidakpastian dimana manusia dituntut untuk melakukan komunikasi sebagai usaha memperoleh informasi, komunikasi dipandang menjadi aktivitas yang serius yang ia butuhkan untuk keberlangsungan kehidupannya. Komunikasi khususnya komunikasi interpersonal yang tidak berjalan dengan baik dan terkesan kaku akan memunculkan gap antara orang yang berkuasa dan yang lemah, ketidaknyamanan dan tentunya tujuan tidak dapat berjalan dengan semestinya (Fathoni, 2013). Oleh karena itu, yang dapat dilakukan untuk membangun suatu hubungan yang nyaman dan mencapai tujuan adalah dengan cara melakukan komunikasi interpersonal karena komunikasi ini dipandang sebagai usaha komunikasi yang ada dalam setiap hubungan yang intim dan penting bagi setiap orang, baik dilakukan secara aktif, pasif maupun interaktif (Wulandari, 2016). Hal ini sangat berkaitan dengan bagaimana remaja membangun hubungan dalam menghadapi berbagai situasi atau keadaan sosial yang ada, Hurlock, E.B (dalam Zuhara, 2015: 81) menyatakan remaja dalam usianya sangatlah penting untuk membangun hubungan dengan teman untuk mengembangkan ideologi dan menghadapi berbagai situasi yang ada (Zuhara, 2015).

Berkembangnya permasalahan sosial seperti masalah ekonomi seringkali berdampak pada permasalahan pendidikan anak di Indonesia. Hasil Susenas 2016 yang dikutip dari laman BPS menunjukkan bahwa anak berusia sekolah yakni 5-18 tahun yang berstatus sekolah ialah sebesar 70,83%. Pada kelompok usia yang sama terdapat sebesar 28,8% yang berstatus tidak sekolah lagi, serta 0,78% lainnya belum pernah sekolah (Badan Pusat Statistik, 2016). Hal ini kemudian mendukung munculnya usaha pemerintah

untuk memberikan wadah pendidikan yang layak untuk anak, salah satunya adalah panti asuhan anak. Panti asuhan anak menurut Kepmensos No.50/HUK/2004 memiliki tugas memberikan bimbingan serta pelayanan bagi anak yatim, piatu, yatim piatu, anak yang kurang mampu, dan atau terlantar agar potensi serta kapasitas belajarnya pulih kembali dan mampu berkembang secara wajar (Khoirunissa dkk., 2015).

Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah tahun 2016, panti asuhan anak milik pemerintah dibawah Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah terdapat 51 panti asuhan, salah satunya adalah Panti Pelayanan Sosial Anak "Woro Wiloso" Salatiga (Badan Pusat Statistik, 2016). PPSA Woro Wiloso Salatiga memiliki sistem panti asuhan dimana anak usia sekolah yang memiliki keluarga namun tidak mampu memenuhi hak-hak anak seperti pendidikan diberikan fasilitas untuk tinggal menetap di panti asuhan ini, sehingga pada libur akhir semester anak diijinkan untuk pulang kerumah masing-masing. Panti asuhan ini menampung anak perempuan dan laki-laki usia pendidikan SD hingga SMA berjumlah kurang lebih 100 orang, klasifikasi ini menunjukkan bahwa didalam PPSA Woro Wiloso Salatiga terdapat anak usia remaja. PPSA Woro Wiloso merupakan unit pelaksana teknis Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah yang dimana tugas pokoknya adalah melakukan kegiatan teknis operasional atau teknis penunjang dinas di bidang pelayanan dan rehabilitasi sosial dengan sasaran anak yatim, piatu, yatim piatu dan anak terlantar dari keluarga tidak mampu, serta mereka akan atau sedang menempuh pendidikan formal SD s/d SMA. Dikutip dari buku profil PPSA Woro Wiloso Salatiga tahun 2018, panti ini merupakan salah satu dari 5 (lima) Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah dengan tipe Kelas B, yang mempunyai tugas teknis operasional dan atau kegiatan teknis penunjang tertentu Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah di bidang Pelayanan Sosial anak.

Meskipun individu yang masuk ke dalam panti asuhan sudah dipastikan akan mendapat

perlakuan dan jaminan pendidikan serta kesehatan secara pasti dari pemerintah, remaja yang selanjutnya disebut dengan penerima manfaat seringkali masih memiliki problematika mengenai ketidakpastian dalam menghadapi lingkungan sosial yang baru. Penerima manfaat takut tidak memiliki teman karena tidak bisa berbaur, bahkan problematika ini seringkali mengarahkan penerima manfaat untuk pulang dan tidak mau tinggal di lingkungan panti asuhan. Ketidakpastian dalam hal ini dianggap sebagai ketidakmampuan seseorang untuk menjelaskan serta memprediksi perilaku, perasaan, maupun nilai dan sikap dari diri orang lain (Primasari, 2014)

Solusi pemerintah dengan didirikannya panti asuhan ternyata memunculkan persoalan mengenai remaja sebagai penerima manfaat dalam panti asuhan. Ini terjadi karena panti asuhan menjadi lingkungan utama yang baru bagi kehidupan remaja itu sendiri. Remaja memerlukan dukungan dari lingkungan sosial, usia remaja yang masih berkisar pada usia 13-18 tahun membuat seorang remaja dianggap berada pada masa labil karena sedang berada dalam masa pencarian jati diri. Remaja akan menghadapi tuntutan untuk bisa menyesuaikan diri dengan lingkungan dimana mereka berada, dengan demikian mereka harus melakukan interaksi agar dapat bergaul secara wajar dan juga memperoleh rasa puas terhadap lingkungan yang ia tinggali. (Kumalasari dan Ahyani, 2012). Sebutan makhluk sosial sejatinya sudah sangat melekat dalam diri seseorang karena manusia akan saling berkomunikasi dan berhubungan untuk memenuhi kebutuhan. Hal ini tidak hanya berlaku untuk orang dewasa yang sudah mengerti mengenai tanggung jawab saja, melainkan juga berlaku untuk remaja yang berada dalam lingkungan panti asuhan. Namun dalam berhubungan satu sama lain, masyarakat memberlakukan aturan, nilai norma maupun etika yang berbeda. (Febriani dan Iqbal, 2015).

Kondisi dimana remaja berpindah kedalam suatu lingkungan tempat yang baru membuat remaja dalam lingkungan panti asuhan

mengalami ketidakpastian, melalui komunikasi interpersonal, remaja penerima manfaat dalam panti asuhan membutuhkan usaha untuk menyesuaikan diri. West dan Turner berpendapat bahwa komunikasi interpersonal dapat mempermudah seseorang dalam mengembangkan hubungan dan memperoleh informasi yang cukup guna mengurangi ketidakpastian akan orang lain (West, 2008). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febriani dan Iqbal, Strategi Pengurangan Ketidakpastian dalam Sistem Komunikasi Interpersonal (Studi Fenomenologi pada Peserta On The Job Training Program ke Jepang dari PT Hitachi Construction Machinery Indonesia Periode Pemberangkatan Tahun 2009-2012), yang menyatakan bahwa seorang karyawan yang berada dalam suatu lingkungan yang baru pasti mengalami beberapa ketidakpastian sehingga mereka kemudian harus menyesuaikan diri dengan lingkungannya (Febriani dan Iqbal, 2015). Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus kepada bagaimana proses yang dilakukan remaja penerima manfaat dalam mengurangi rasa ketidakpastian melalui komunikasi interpersonal yang terjadi antar remaja dalam panti asuhan PPSA Woro Wiloso Salatiga, melalui studi deskriptif kualitatif dengan objek penelitian remaja panti asuhan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan diatas, maka peneliti ingin meneliti mengenai proses pengurangan ketidakpastian melalui komunikasi interpersonal remaja panti asuhan di PPSA Woro Wiloso Salatiga. Rumusan masalah yang muncul dari penelitian ini adalah Bagaimana ketidakpastian yang dialami oleh remaja penerima manfaat PPSA Woro Wiloso Salatiga? Serta bagaimana proses dan strategi pengurangan ketidakpastian yang dilakukan melalui komunikasi interpersonal remaja penerima manfaat PPSA Woro Wiloso Salatiga ?

2. Kajian Pustaka dan Kerangka Pemikiran

Komunikasi interpersonal sangat penting dilakukan oleh remaja penerima manfaat karena mereka berada pada lingkungan dan situasi kehidupan yang baru. Remaja-remaja penerima manfaat ini berkomunikasi secara interpersonal di PPSA “Woro Wiloso” Salatiga baik antar penerima manfaat maupun kepada penyuluh sosial atau pengasuh yang ada dalam instansi Dinas Sosial tersebut. Komunikasi yang terjadi meliputi segala bentuk pertukaran pesan dalam segala macam hubungan baik fungsional, hubungan santai hingga yang intim komunikasi yang terjadi memiliki tujuan untuk memperoleh umpan balik yang nantinya akan berguna untuk meningkatkan efektivitas pribadi dan efektivitas interpersonal dari pelaku komunikasi tersebut (Wiendijarti, 2011). Hal ini juga dapat terjadi pada remaja di lingkungan panti asuhan dimana mereka akan melakukan komunikasi dengan pesan verbal maupun nonverbal sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan akan suatu informasi (Liliweri, 2015).

Pada kegiatan komunikasi interpersonal, antara komunikator dan komunikan akan membangun hubungan dengan cara memperoleh data satu sama lainnya atas dasar sosio-psikologis. Kegiatan penghimpunan data antar remaja penerima manfaat dalam level komunikasi ini bisa saja selalu berkembang dengan sendirinya karena keberlangsungan komunikasi akan senantiasa menyesuaikan mana gaya komunikasi yang cocok antara komunikator dan komunikan guna memelihara hubungan antar individu demi suatu tujuan yang ingin dicapai (Budyatna, 2011). PPSA Woro Wiloso Salatiga yang memiliki bentuk lingkungan seperti panti asuhan harus mempertimbangkan komunikasi interpersonal yang dianggap mampu membuat seseorang mengemukakan pendapat dan pandangannya mengenai sesuatu yang kemudian membawanya pada pemahaman mengenai orang lain dengan lebih mudah (Chairani et.al, 2009). Komunikasi interpersonal juga

merupakan hal yang sangat penting ketika seseorang berada dalam lingkungan yang melibatkan banyak orang seperti pasnti asuhan ini, karena berarti akan semakin banyak makna dan perilaku yang diinterpretasikan secara berbeda, melalui level komunikasi ini diharapkan perbedaan interpretasi dapat dipahami dan diterima bersama (Wulandari, 2014).

Remaja penerima manfaat di panti asuhan masih belum tentu mampu menghilangkan rasa ketidakpastian dalam dirinya yang dimana ia menemui lingkungan baru, di sinilah komunikasi interpersonal kemudian berperan dalam mengurangi ketidakpastian yang dialami oleh remaja penerima manfaat PPSA Woro Wiloso Salatiga. Berangkat dari teori pengurangan ketidakpastian atau *Uncertainty Reduction Theory* yang dicetuskan oleh Charles Berger dan Richard Calabrese, ketidakpastian terjadi dalam konteks sosio-psikologis pada level interpersonal, dimana teori ini menitikberatkan pada bagaimana seseorang termotivasi untuk mengumpulkan informasi mengenai seseorang. Seseorang juga akan mulai melakukan prediksi mengenai keadaan atau perilaku seseorang, sehingga seseorang akan mampu menjelaskan bagaimana dan apa yang terjadi pada interaksi awal serta yang terjadi antara komunikator dan komunikan. Situasi di dalam PPSA Woro Wiloso yang terjamin dan pasti nyatanya masih menimbulkan ketidakpastian karena mereka masih belum bisa menyesuaikan diri dengan lingkungan yang baru, setiap orang yang berada dalam lingkungan yang baru akan berusaha mencari informasi mengenai orang lain dalam lingkungan baru untuk memenuhi kepentingan atau kebutuhan akan informasi, untuk itulah teori ini dipilih untuk penelitian ini. Selain itu, ketidakpastian yang dialami seseorang dapat dikurangi dengan melalui proses komunikasi untuk memperoleh informasi yang pasti untuk dirinya (Berger, 1975).

Setiap orang dalam kehidupannya tidak akan berdiam diri hanya pada satu lingkungan budaya saja, manusia akan berada pada situasi

lingkungan yang berbeda dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Perbedaan situasi dan lingkungan yang dihadapi remaja dalam PPSA Woro Wiloso akan menimbulkan perasaan ketidakpastian. Ketidakpastian yang muncul ini terjadi karena keterbatasan informasi yang masih dialami ketika remaja penerima manfaat berada dalam lingkungan sosial yang baru tanpa memandang usia dan latar belakang sosial tertentu. Oleh karenanya, mereka akan melakukan pengumpulan informasi mengenai orang lain untuk memprediksi sikap dan perilaku dari orang lain (Antheunis et.al., 2012). Selain itu demi tercapainya tujuan yang diinginkan remaja penerima manfaat harus bisa menggunakan informasi yang dimiliki mengenai orang lain, semakin banyak informasi yang diperoleh mengenai orang lain maka daya tarik akan meningkat serta kebutuhan informasi akan menurun dalam kata lain ketidakpastian akan menurun (Littlejohn, 2009).

West dan Turner menjelaskan bahwa teori pengurangan ketidakpastian sendiri memiliki asumsi-asumsi dasar yaitu: a) Saat berkomunikasi interpersonal dengan orang yang tidak dikenalnya, remaja penerima manfaat mengalami ketidakpastian, b) Ketidakpastian dapat memicu tekanan kognitif karena ketidakpastian merupakan suatu situasi yang tidak disukai. c) Ketika dua orang yang tidak saling mengenal bertemu dan harus terlibat didalam sebuah percakapan, maka mereka akan memulai prediksi-prediksi atau perkiraan mengenai informasi dari diri lawan bicaranya, d) Komunikasi interpersonal merupakan situasi yang berkembang melalui tahap-tahap. Tahap awal dimana individu memulai interaksi, tahap kedua yakni tahap personal dimana ungkapan pribadi atau individual mulai diungkapkan, dan tahap akhir ketika remaja penerima manfaat memutuskan untuk melanjutkan hubungan atau justru memutuskan hubungan. e) Alat utama untuk mengurangi tingkat ketidakpastian adalah komunikasi interpersonal. f) Elemen penting dalam perkembangan hubungan interpersonal adalah jumlah dan sifat informasi yang selalu

berubah dan bertambah serta interaksi awal dalam hubungan komunikasi juga merupakan elemen yang penting. g) Kita dapat menduga perilaku seseorang dengan orang-orang yang memiliki karakter sama dan juga gaya hidup yang sama (West and Turner, 2008).

Teori pengurangan ketidakpastian menyatakan bahwa tidak peduli seberapa dekat seorang individu dengan individu lain, hubungan mereka pasti dimulai dengan rasa asing dan penuh ketidakpastian, begitupun remaja penerima manfaat PPSA Woro Wiloso Salatiga. Berger (dalam Febriani dan Iqbal, 2015: 69) menyatakan bahwa ada dua ketidakpastian dialami oleh seseorang sebagai berikut: a) Ketidakpastian kognitif (*cognitive uncertainty*), yakni pemikiran awal yang berisi harapan mengenai perilaku seseorang yang remaja inginkan untuk keberlanjutan hubungan, dan b) Ketidakpastian perilaku (*behavioral uncertainty*), yakni pemikiran yang muncul dalam diri seorang remaja penerima manfaat terhadap kemungkinan untuk memahami perilaku seseorang secara lebih dalam (Febriani dan Iqbal, 2015). Berger menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah bentuk komunikasi yang termasuk paling sering digunakan dalam interaksi pasif, aktif maupun interaktif. Cara atau strategi pengurangan ketidakpastian yang mungkin digunakan oleh mereka antara lain, a) Strategi pasif, merupakan kegiatan pencarian informasi dengan *reactivity searching* berupa pengamatan terhadap remaja penerima manfaat ketika sedang melakukan aktivitas serta memperhatikan responnya, serta *disinhibition searching* yakni tindakan pasif kepada orang yang akan didapatkan informasinya ketika orang tersebut sedang dalam kondisi apa adanya atau tidak dalam keadaan formal. b) Strategi aktif, yakni usaha secara aktif bertanya kepada orang lain tentang seseorang yang ingin mereka dapatkan informasinya sebelum berinteraksi secara langsung dengan target serta mengkondisikan lingkungan panti asuhan untuk mempermudah pengumpulan informasi tentang orang tersebut, dan c) Strategi interaktif, berupa kegiatan pengungkapan

informasi diri dan terbuka dengan orang lain dan mengharapkan orang lain juga melakukan hal yang sama. Adapun dua proses dalam pengurangan ketidakpastian, yakni: a) Proaktif, merupakan proses ketika remaja penerima manfaat tengah berfikir sebelum melakukan komunikasi dengan orang lain, b) Retroaktif, yakni proses disaat mereka menjelaskan perilaku seseorang setelah bertemu (Berger, 1975).

Komunikasi dianggap memerankan peran kunci dalam proses mengurangi ketidakpastian dalam diri seseorang (Gibbs et.al., 2011). Adapun faktor penting dari proses yang dilalui remaja penerima manfaat PPSA Woro Wiloso Salatiga dalam mengurangi ketidakpastiannya antara lain: a) Komunikasi Verbal, yakni faktor yang menunjukkan bahwa semakin banyak komunikasi verbal yang dilakukan maka semakin berkurang tingkat ketidakpastiannya, b) Ekspresi afiliasi non verbal, yakni faktor dalam proses pengurangan ketidakpastian berupa kontak mata, anggukan, gesture dan ekspresi non verbal lain yang apabila semakin bertambah komunikasi non verbal diekspresikan maka ketidakpastiannya akan berkurang, c) Pencarian informasi, yakni ketidakpastian yang tinggi meningkatkan kegiatan pencarian informasi yang dilakukan oleh remaja penerima manfaat, d) Kedekatan atau *intimacy*, yakni tingkat kedekatan isi informasi dalam pembicaraan yang dilakukan akan meningkat apabila ketidakpastiannya rendah, e) Timbal balik atau *reciprocity*, yakni pemberian dan penerimaan pesan yang sama merupakan bentuk rendahnya ketidakpastian akan seseorang, f) Kesamaan atau *similarity*, yakni kesamaan yang ada antar penerima manfaat yang melakukan interaksi akan mengurangi ketidakpastian begitupun sebaliknya karena ketidaksetaraan yang meningkat akan meningkatkan penjelasan alternatif akan perilaku seseorang pula, dan g) Kesukaan atau *liking*, yakni semakin tinggi ketidakpastian yang ada dalam benak seseorang akan menurunkan tingkat kesukaan akan orang lain. (Berger, 1975).

3. Objek dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dimana penelitian ini memiliki tujuan menjelaskan suatu fenomena pada remaja dalam PPSA Woro Wiloso Salatiga secara mendalam dan mendetail melalui langkah pengumpulan data yang deskriptif. Melalui jenis penelitian yang dipilih ini peneliti memiliki tujuan mencari tahu bagaimanakah proses yang digunakan remaja penerima manfaat dalam mengurangi ketidakpastian yang ada pada diri mereka dalam lingkup PPSA Woro Wiloso Salatiga. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam untuk mengetahui faktor penting didalam pengurangan ketidakpastian diantaranya komunikasi verbal, ekspresi non verbal, pencarian informasi, intimasi, timbal balik, kesamaan dan kesukaan (Berger, 1975). Informan sejumlah 6 orang informan (3 orang laki-laki dan 3 orang perempuan) dimana informan diambil masing-masing satu orang dari setiap usia remaja dalam panti asuhan PPSA Woro Wiloso Salatiga yakni usia 13 hingga 18 tahun yang diharapkan mampu mewakili keseluruhan remaja penerima manfaat PPSA Woro Wiloso Salatiga. Informan diambil dengan teknik sampling purposif, yakni teknik sampling yang sengaja dipilih dengan beberapa kriteria tertentu yang kemudian diharapkan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti (Kriyantono, 2006). Kriteria informan yang dimaksud antara lain; a) berusia 13-18 tahun, b) merupakan penerima manfaat di PPSA Woro Wiloso Salatiga, c) tinggal di PPSA Woro Wiloso selama minimal 1 tahun karena kurun waktu ini menggambarkan bahwa penerima manfaat telah mampu melalui proses pengurangan ketidakpastian dalam diri mereka.

Selanjutnya peneliti akan melakukan analisis data dengan teknik analisis data miles Huberman Punch berupa reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan yang dimana peneliti melakukan perbandingan data yang beragam dari berbagai narasumber di

PPSA Woro Wiloso Salatiga lalu kemudian memilih data yang dianggap dapat dijadikan data pasti dalam penelitian ini dan juga triangulasi data yakni teknik untuk menguji validitas dan keabsahan dari hasil penelitian dengan menggunakan informasi diluar data untuk dibandingkan dengan data yang diperoleh dilapangan (Kriyantono, 2006). Peneliti menggunakan triangulasi data atau triangulasi sumber dimana peneliti akan menggali kebenaran dari data yang diperoleh dari informan melalui berbagai sumber perolehan data dengan membandingkan informasi antara informan satu dengan yang lain.

4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini berfokus pada proses pengurangan ketidakpastian yang dilakukan remaja penerima manfaat Panti Pelayanan Sosial Anak Woro Wiloso Salatiga melalui komunikasi interpersonal yang mereka lakukan. Proses ini dilihat dari sudut pandang teori pengurangan ketidakpastian yang dikemukakan oleh Charles Berger dan Richard Calabrese. PPSA Woro Wiloso memang bukan satu-satunya panti asuhan di kota Salatiga, namun PPSA Woro Wiloso merupakan sebuah panti asuhan yang berada dibawah naungan pemerintah melalui Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah. Bukan milik swasta maupun yayasan tertentu. Hal ini membuat panti asuhan ini gratis tanpa ada pungutan suatu apapun karena semua didanai oleh pemerintah, sehingga PPSA Woro Wiloso menjadi jalan keluar bagi masyarakat kurang mampu untuk menyekolahkan anak mereka dan memberikan hak – hak anak secara layak.

Bagi remaja penerima manfaat PPSA Woro Wiloso Salatiga, lingkungan tempat tinggal yang baru memunculkan perasaan ragu dan juga kekhawatiran karena berbagai ketidakpastian yang muncul dalam benak mereka. Oleh karenanya seseorang akan mengurangi ketidakpastian dalam dirinya dengan strategi tertentu serta proses yang mereka jalani sesuai dengan kondisi mereka

masing-masing. Remaja penerima manfaat mengurangi ketidakpastiannya dengan tujuan untuk menjalani kehidupan yang dapat mereka terima dan menyenangkan. Berikut ini adalah hasil penelitian yang peneliti peroleh di SPSA Woro Wiloso Salatiga melalui proses wawancara kepada informan remaja penerima manfaat disana.

4.1 Ketidakpastian Remaja Penerima Manfaat

Ketika seorang remaja berpindah dan menetap dalam lingkungan yang baru, maka pasti akan ada perasaan khawatir karena adanya ketidakpastian. Ketidakpastian yang dialami remaja ini dilatarbelakangi oleh keterbatasan informasi yang mereka miliki. Beberapa ketidakpastian tersebut adalah remaja takut tidak bisa berbaur, takut tidak memiliki teman dan juga takut akan mengalami penindasan oleh senior-seniornya yang lebih dahulu berada di panti asuhan, selain itu ada pula yang takut bahwa panti asuhan akan memiliki sistem seperti asrama militer yang sangat disiplin sehingga tidak bisa bebas seperti kehidupan yang remaja ini jalani dirumah masing-masing. Ketidakpastian – ketidakpastian yang dialami remaja dilihat dari sudut pandang teori pengurangan ketidakpastian terdapat dua jenis, ketidakpastian kognitif (*cognitive uncertainty*) dan ketidakpastian perilaku (*behavioral uncertainty*). Ketidakpastian yang dialami remaja yang pertama peneliti temui ialah ketidakpastian kognitif (*cognitive uncertainty*) dimana remaja penerima manfaat tidak yakin dengan gambaran lingkungan baru dan keyakinan serta sikap orang lain terhadapnya dalam lingkungan PPSA Woro Wiloso Salatiga, hal ini tergambar dalam pernyataan informan:

Informan 1:

“*Saya kan belum tau panti ini kayak apa, bayangan saya kalau panti asuhan tu kayak asrama militer gitu lho mbak, tegas disiplin gitu. Saya kaget juga tapi mbak di sini ada aturan-aturan gitu ternyata, walaupun*

nggak kayak militer". (Informan 1, 24 Januari 2019)

Informan 3:

"Waktu masuk awal saya takut banget mbak, soalnya saya kecil yang lain gede-gede, terus di sini kan ada pengasuh mbak. Saya pikir nggak bisa ngerasain main. ya kayak anak-anak seusia saya yang lain yang nggak tinggal di panti". (Informan 3, 28 Januari 2019)

Informan 4:

"Sebelum masuk saya takut mbak tak pikir kayak pondok, terus pas hari pertama saya belum punya temen. Pengen pulang, saya tidur terus seharian mbak dikamar, tapi besoknya ternyata ada temen sekampung masuk kesini juga. Terus main mulai ngobrol-ngobrol sama kenalan sama yang lain". (Informan 4, 29 Januari 2019)

Ketidakpastian yang dialami oleh remaja penerima manfaat ini terjadi karena kekurangan dan keterbatasan informasi yang dimiliki oleh masing-masing informan. Remaja penerima manfaat cenderung bersifat pasif dan juga pendiam pada masa-masa awal tinggal di dalam lingkungan PPSA Woro Wiloso Salatiga. Seperti penjelasan yang disebutkan oleh Berger dalam Jurnal *"Some Explorations in Initial Interaction and Beyond: Toward a Developmental Theory of Interpersonal Communication"* (1975), ketika seseorang berada didalam fase awal pertemuan, seseorang akan merasa berada dalam situasi yang begitu dibatasi oleh nilai dan norma sehingga jarang untuk bisa melakukan komunikasi secara verbal atau bisa dikatakan interaksi sangatlah minim (Berger, 1975).

Selain ketidakpastian kognitif, terdapat data yang peneliti peroleh dari lapangan yang menunjukkan adanya ketidakpastian perilaku atau *behavioral uncertainty* yang berkaitan dengan seberapa jauh seseorang dapat memperkirakan perilaku orang lain pada situasi tertentu (Febriani, 2015). Informan di PPSA Woro Wiloso memiliki perkiraan mengenai

perilaku orang yang ditemui disana, namun beberapa kali ditemui bahwa kenyataan yang dialami mereka berbeda, seperti yang dinyatakan informan 2 dan informan 6 sebagai berikut:

Informan 2:

"Anu mbak, ya piye ya mbak. Saya kan dari desa, belum tahu kehidupan di sini. Jangan-jangan nanti saya dikatain katrok terus pada ndak suka sama saya. Ternyata pada baik-baik". (Informan 2, 25 Januari 2019)

Informan 6:

"Deg-degan saya mbak, dulu mikirnya saya nanti kan jauh dari orang tua. Terus nggak ada yang kenal di sini. Mbaknya galak-galak juga diawal itu, maktum kan kalau cewek suka nyindir-nyindir gitu mbak". (Informan 6, 31 Januari 2019)

Ketidakpastian jenis ini merupakan ketidakpastian yang terjadi karena remaja penerima manfaat memunculkan perkiraan-perkiraan yang menimbulkan kekhawatiran dalam benaknya karena ketidakpastian itu sendiri. Remaja penerima manfaat memperkirakan perilaku orang lain dalam hal ini remaja penerima manfaat lain setelah bertemu pada awal perjumpaan dalam lingkungan PPSA Woro Wiloso Salatiga, mereka berfikir bahwa tidak ada yang akan menerima mereka dengan baik, namun padahal kenyataannya mereka menemui situasi yang baik pada perjumpaan juga, bukan hanya mengenai perilaku yang tidak menyenangkan. Informan 5 pun menyatakan pernyataan yang sama dengan informan 2. Penelitian yang dilakukan oleh Primasari sejalan dengan hasil wawancara pada informan yang peneliti temui, dalam penelitiannya Primasari menemui bahwa mahasiswa perantau UNISMA Bekasi mengalami ketidakpastian perilaku atau *behavioral uncertainty* karena mereka memunculkan perkiraan bagaimana mereka harus bertindak atau berperilaku dilingkungan baru agar diterima oleh mahasiswa lain (Primasari, 2014).

4.2 Proses Pengurangan Ketidakpastian

Mengurangi ketidakpastian dalam diri bukan merupakan suatu kegiatan yang begitu saja terjadi, melainkan harus melalui proses dari pengurangan ketidakpastian itu sendiri. Berger dan Calabrese menyatakan ada dua proses dari pengurangan ketidakpastian. Adapun dua proses tersebut adalah proses proaktif (*proactive process*) dan proses retroaktif (*retroactive process*). **Proses proaktif** merupakan proses pengurangan ketidakpastian yang berada pada tahap ketika seseorang tengah berfikir sebelum melakukan komunikasi dengan orang lain. Dapat dikatakan bahwa proses proaktif adalah proses dimana remaja penerima manfaat melakukan prediksi dan langkah-langkah alternatif komunikasi serta prediksi akan respon apa yang mungkin didengar atau diterima sebelum melakukan interaksi dengan target atau remaja penerima manfaat yang lain. Melalui wawancara yang peneliti lakukan di PPSA Woro Wiloso Salatiga, proses proaktif dilakukan oleh remaja penerima manfaat di PPSA Woro Wiloso untuk mengurangi ketidakpastian, berikut wawancara dengan informan 2 dan 3:

Informan 2:

“Sebelum ngobrol ya pasti dipikirin dulu mbak apa yang mau ditanyain, terus dipertimbangin kira-kira kalau aku nanya begitu dia marah atau ndak. Terus kalau misal kayaknya orangnya kurang ramah ya ngobrolnya nggak terlalu banyak aja.”

Informan 3:

“Kalau misal sebelum ngobrol ya saya nyusun kata-kata dulu sama merhatiin mbak, takut tersinggung kalau saya dia ngajak ngobrol ya saya jawab, kalau nggak ya saya nggak ngobrol.” (Informan 3, 28 Januari 2019)

Seperti pendapat Berger (dalam West dan Turner, 2008), proses proaktif terjadi ketika remaja memikirkan mengenai pilihan-pilihan komunikasi yang mungkin mereka lakukan

untuk menjalani kehidupan dan mencapai tujuannya di PPSA Woro Wiloso Salatiga. Remaja dipanti asuhan ini cenderung akan memikirkan terlebih dahulu kalimat verbal maupun tindakan apa yang akan mereka tunjukkan atau ekspresikan kepada teman-teman remaja penerima manfaat yang lain di PPSA Woro Wiloso Salatiga (West & Turner, 2008). Hal ini tidak lain merupakan sebuah usaha dimana remaja penerima manfaat ingin diterima dan mendapatkan teman dengan langkah-langkah atau proses yang memang sudah mereka pertimbangkan sebelum mereka bertemu atau berinteraksi dengan remaja penerima manfaat lainnya.

Proses retroaktif, yakni merupakan proses disaat seseorang menjelaskan usaha-usaha atau perilaku seseorang atau lawan bicaranya setelah bertemu dengan remaja penerima manfaat lain yang berada dalam panti asuhan PPSA Woro Wiloso Salatiga. Proses ini adalah proses yang berada dalam tahap pasca interaksi, dimana seseorang akan berusaha menjelaskan bagaimana interaksi tersebut berjalan serta perilaku dan pilihan respon yang diterima serta dikirimkannya kepada lawan bicaranya yang baru ia temui.

Seperti yang dialami oleh informan 1 dan 6:

Informan 1:

“Sehabis ngobrol saya kadang mikir mbak orang yang saya ajak ngobrol tadi suka ndak ya sama saya, besok mau temenan lagi nggak ya, gitu. Padahal waktu ngobrol juga sebenarnya baik-baik aja, ndak berantem” (Informan 1, 24 Januari, 2019).

Informan 6:

“Ada perubahan sih mbak habis ngomong-ngomong, jadi mbaknya kalau ketemu nyapa, kewarung ngajakin bareng” (Informan 6, 31 Januari 2019).

Remaja penerima manfaat dalam PPSA Woro Wiloso menjelaskan bagaimana lawan bicara atau teman sesama penerima manfaat berperilaku setelah berkomunikasi dengan dirinya. Terdapat penjelasan dari teori mengenai proses retroaktif yang ada pada

pernyataan informan tersebut, dimana informan berada dalam proses ketika ia menggambarkan perilaku dan sikap yang dilakukan lawan bicaranya pasca berinteraksi dengannya. Proses pengurangan ketidakpastian retroaktif ini merupakan bentuk analisa situasi yang dialami oleh informan di PPSA Woro Wiloso Salatiga. Proses ini juga menegaskan bahwa komunikasi interpersonal untuk mengurangi ketidakpastian memang dilakukan oleh remaja penerima manfaat dan memiliki dampak yang berarti bagi kelangsungan atau keberlanjutan hidup dalam lingkungan sosial di PPSA Woro Wiloso Salatiga.

Tidak hanya berhenti pada bagaimana dua jenis proses pengurangan ketidakpastian yakni proses proaktif dan juga retroaktif yang dilalui oleh remaja penerima manfaat, peneliti juga akan membahas mengenai akar atau faktor penting dari pada proses pengurangan ketidakpastian itu sendiri yang dilakukan oleh remaja penerima manfaat seperti komunikasi verbal, ekspresi afiliasi non verbal, pencarian informasi, kedekatan atau *intimacy*, timbal balik atau *reciprocity*, kesamaan atau *similarity*, kesukaan atau *liking* (Berger, 1975).

Komunikasi verbal (*verbal communication*) dalam proses pengurangan ketidakpastian adalah dimana semakin sering komunikasi secara verbal yang muncul antara orang yang berinteraksi, maka tingkat ketidakpastian yang dimiliki oleh masing-masing komunikan atau komunikator yang berinteraksi akan berkurang (Berger, 1975). Begitupun yang terjadi pada remaja penerima manfaat PPSA Woro Wiloso Salatiga, semakin banyak kalimat atau kata yang muncul dalam sebuah percakapan, maka remaja penerima manfaat akan lebih nyaman untuk mengungkapkan lebih banyak tentang dirinya, berikut wawancara dengan informan 4 dan 5:

Informan 4:

“Waktu datang itu ada yang ngajakin ngobrol, kasih tau kasar saya yang mana. Terus makan dimana, nyuci jemur dimana. Jadi nggak terlalu bingung saya mbak” (Informan 4, 29 Januari 2019).

Informan 5:

“Kalau ngobrol ada yang nanggapi ada yang nggak mbak pas pertama-pertama datang. Terus aku jadi nggak berani ngobrol” (Informan 5, 30 Januari 2019).

Pendapat informan 4 menunjukkan bahwa pada awal interaksinya dapat berada dipanti penyampaian kata atau kalimat secara verbal yang diterimanya merupakan sebuah proses yang juga membantu remaja ini untuk mengurangi ketidakpastiannya. Informan 5 menjelaskan bahwa ketika seseorang membatasi diri dengan tidak banyak berbicara maka lawan bicara akan semakin mengalami ketidakpastian. Komunikasi verbal diharapkan mampu menunjukkan keterbukaan dan penerimaan dalam sebuah pembicaraan, khususnya remaja penerima manfaat di PPSA Woro Wiloso yang dimana penerima manfaat baru akan merasa bahwa dirinya bisa masuk dan diterima kedalam lingkungan sosial panti asuhan tersebut. Remaja penerima manfaat lain yang menjadi informan juga menunjukkan bahwa adanya percakapan yang lebih sering terjadi akan membuka peluang pengumpulan informasi mengenai orang lain atau lawan bicaranya dan ketidakpastian dalam dirinya akan berkurang.

Ekspresi afiliasi non verbal merupakan ekspresi berupa *gesture* atau gerak tubuh, kontak mata, ataupun jarak yang muncul dalam sebuah interaksi komunikasi yang sedang berjalan. Ekspresi afiliasi non verbal ini menjadi faktor penting dalam pengurangan ketidakpastian karena semakin tinggi jumlah ekspresi non verbal yang muncul pada situasi awal berkomunikasi, maka dapat dipastikan bahwa ketidakpastian dalam interaksi awal tersebut mengalami penurunan atau dengan kata lain telah berkurang (Berger, 1975). Ketika seorang remaja penerima manfaat PPSA Woro Wiloso berkomunikasi dengan seseorang, orang yang baru dikenal maka ia akan cenderung membatasi ekspresi non verbalnya seperti memberikan jarak yang cukup jauh dalam berkomunikasi.

Informan 2:

“Pas ngobrol pertama sama mas-mas yang sekamar malah nggak mau turun masnya mbak, dia ngobrolnya dari atas. Kasurnya kan diatas” (Informan 2, 25 Januari 2019)

Informan 2 menunjukkan bahwa interaksi komunikasi awal yang ia dapati adalah interaksi yang tidak membuatnya nyaman karena jarak yang dibangun tergolong jauh pada interaksi awalnya, sebagaimana seseorang yang memiliki ketidakpastian akan merasa tidak nyaman dengan awal interaksi yang hanya memiliki sedikit ekspresi afiliasi non verbal. Informan 2 merasakan bahwa teman sesama penerima manfaat menunjukkan ekspresi yang tidak terlalu bervariasi ketika awal interaksi dan tidak memberi informasi mengenai kehidupan di panti, informanpun tidak berusaha untuk mendekati menunjukkan ekspresi non verbal dengan lebih aktif karena informan merasa ragu dan memiliki ketidakpastian akan teman sesama penerima manfaat tersebut. Informan lain juga menyatakan hal yang hampir sama, dimana ketika teman sesama penerima manfaat dari panti asuhan ini tidak banyak berekspresi, maka mereka juga akan membatasi interaksi dan komunikasi yang akan mereka lakukan. Sedangkan beberapa informan lain tidak menunjukkan pernyataan yang mengarah pada faktor ekspresi afiliasi nonverbal ini.

Pencarian informasi dalam pengurangan ketidakpastian adalah ketika seseorang merasa tingkatan ketidakpastiannya mengganggu, maka seseorang akan meningkatkan usaha pencarian informasi akan orang lain (Berger, 1975). Disaat pencarian informasi mengalami mulai tidak dilakukan lagi, maka tingkat ketidakpastian yang dialami juga mengalami penurunan. Remaja penerima manfaat juga melalui hal ini ketika berada dalam masa-masa awal berada di panti asuhan dan tengah mengalami proses pengurangan ketidakpastian dalam PPSA Woro Wiloso Salatiga,

Informan 6:

“iya nanya-nanya orang sama buka-buka internet pantinya kayak apa” (Informan 6, 31 Januari 2019)

Pernyataan informan 6 menunjukkan bahwa ia membutuhkan informasi akan tempat yang akan ia tinggali, dimana informasi tersebut harus ia cari dan dapatkan untuk mengurangi ketidakpastian yang menghinggapi pikirannya ketika ia dimasukkan ke dalam panti asuhan. Ketika seseorang sudah memiliki gambaran dan penjelasan mengenai apa yang ia akan atau sedang hadapi, maka kebutuhan pencarian informasinya akan berkurang, hal ini berarti gambaran atau penjelasan serta informasi yang cukup akan membantu seseorang untuk mengurangi ketidakpastiannya. Informan 5 menjelaskan bahwa ia mencari informasi dengan bertanya kepada salah satu pegawai PPSA Woro Wiloso untuk mencari informasi mengenai panti asuhan ini. Sedangkan informan lain mengatakan tidak mencari informasi sebelum masuk kepanti melainkan mencari informasi dengan observasi sendiri ketika sudah ada dipanti. Kegiatan pengumpulan informasi yang dilakukan informan tidak hanya dilakukan sekali saja, namun pencarian informasi ini adalah sebuah rangkaian proses yang remaja penerima manfaat lakukan secara berkelanjutan ketika didalam dirinya muncul ketidakpastian akan suatu hal yang berkaitan dengan kehidupan didalam panti asuhan.

Kedekatan atau intimacy dalam teori pengurangan ketidakpastian mengacu pada isi dari komunikasi yang terjadi. Isi komunikasi yang semakin dekat atau intim, akan membawa ketidakpastian pada level yang rendah. Hal ini merupakan faktor penting didalam proses pengurangan ketidakpastian karena semakin dekat isi pembicaraan seseorang mampu menunjukkan bahwa tingkat ketidakpastian dalam diri seseorang akan orang lain berada pada level yang rendah. Seseorang yang tidak mengenal apalagi saling memahami, tidak akan mungkin memiliki keterbukaan hingga

memiliki isi pembicaraan yang intim atau memiliki kedekatan.

Informan 3:

“Awalnya ya diem terus ngajak kenalan, dia nyebutin nama. Terus nanya rumahnya dimana. Lama-lama malah dia sering curhat kangen bapaknya, tapi bapaknya udah ndak ada , sama sering juga bercandaan. Malah cerewet mbak” (Informan 3, 28 Januari 2019).

Informan 3 menyatakan bahwa ia telah memiliki kedekatan dengan teman yang tinggal di PPSA Woro Wiloso Salatiga. Pembicaraan yang intensitasnya lebih banyak menunjukkan bahwa ada kedekatan isi pesan yang dimiliki antar remaja penerima manfaat, sehingga ketidakpastian didalam dirinya merupakan ketidakpastian yang tergolong sudah berkurang. Informan lain tidak memberikan pernyataan ketika wawancara dilakukan mengenai hal yang berkaitan dengan intimasi ini. Faktor intimasi ini merupakan faktor yang berada dalam proses dimana mereka sudah melakukan interaksi dan memiliki hubungan yang terus berlanjut. Proses ini menjadi penting karena dalam berkomunikasi, semakin terbuka dan dekatnya pembicaraan satu sama lainnya, akan membangun perasaan percaya serta mengurangi ketidakpastian akan diri seseorang. Semakin intim atau dekat isi dari pesan yang saling tersampaikan dalam interaksi komunikasi remaja penerima manfaat, maka ketidakpastiaan dalam diri mereka juga semakin menurun. Perasaan nyaman muncul dalam diri mereka ketika intimasi terbentuk.

Timbal balik atau *reciprocity* dalam teori pengurangan ketidakpastian memiliki makna bahwa semakin besar ketidakpastian yang dialami seseorang, maka timbal balik akan semakin besar dan banyak pula. Seseorang akan semakin banyak melakukan tanya jawab dalam sebuah interaksi ketika ia masih membutuhkan banyak informasi yang harus dikumpulkan untuk mengurangi ketidakpastian yang ada dalam dirinya (Berger, 1975).

Informan 3:

“..Dateng lak dianter ke kamar mbak, naruh barang-barang. Kan kasurnya tingkat, terus saya liat dikasur atas saya udah ada mbak-mbaknya. Terus habis itu saya mulai ngobrol sama dia mbak berdua nanya nama, dari mana, kelas berapa, sekolah dimana gitu mbak....” (Informan 3, 28 Januari 2019)

Remaja penerima manfaat sebagai informan menjelaskan bahwa ketika mereka berada pada awal-awal interaksi, mereka akan melakukan banyak interaksi yang sifatnya bertanya dan menjawab. Hal ini berguna bagi pencarian dan pengumpulan informasi akan seseorang yang memiliki kemungkinan besar akan sering berada disekitar mereka. Penting bagi setiap remaja penerima manfaat untuk bisa memahami seseorang yang tinggal dalam satu kamar bahkan satu tempat tidur untuk memberikan rasa nyaman dalam lingkungan sosial PPSA Woro Wiloso Salatiga. Remaja penerima manfaat yang menjadi 4 informan lain juga menjelaskan mengenai intensitas pertanyaan yang saling dilontarkan dan diterima oleh mereka lebih banyak dan variatif ketika mereka berada pada awal-awal berkomunikasi. Setelah itu interaksi yang ada diantara mereka adalah saling bertegur sapa, mengajak dan interaksi ringan, bukan semata-mata kegiatan timbal balik untuk mengumpulkan informasi lagi. Kegiatan timbal balik yang setimpal juga akan menunjukkan bagaimana selanjutnya mereka akan berinteraksi.

Kesamaan atau *similarity* yang ada dalam proses pengurangan ketidakpastian merujuk pada pernyataan Charles Berger dan Richard Calabrese yang menyatakan bahwa ketika orang saling berinteraksi didalamnya terdapat banyak kesamaan antar diri mereka, ketidakpastian pasti akan menurun. Kesamaan atau *similarity* menunjukkan bahwa seseorang yang memiliki pemikiran ataupun pendapat atau bahkan perilaku yang sejalan dengan kita adalah orang yang akan juga memahami banyak hal seperti apa yang kita pahami tanpa

harus memikirkan dan menjelaskan penjelasan-penjelasan alternatif lain (Berger, 1975). Peneliti mendapati pernyataan seorang informan dalam proses wawancara yang menunjukkan faktor kesamaan,

Informan 3:

“Kalau saya sama temen saya yang dekat emang sama-sama suka K-POP mbak, jadi cocok banyak kesamaan, dia juga nyambung kalau diajak ngomong.” (Informan 3, 28 Januari 2019)

Informan 4:

“Iya mbak saya sama mbak Rinda sama-sama suka gambar, tapi aku gambar desain baju-baju gitu. Kalau mbak Rinda suka gambar orang” (Informan 4, 29 Januari 2019)

Pernyataan informan 3 dan 4 menunjukkan bahwa kesamaan yang banyak akan teman sesama remaja penerima manfaat membuat interaksi dan hubungan yang mereka lakukan terasa lebih nyaman. Oleh karena itu, tidak heran bahwa remaja penerima manfaat di PPSA Woro Wiloso Salatiga yang memiliki kedekatan atau bersahabat baik cenderung memiliki kesamaan atau *similarity* dalam hal-hal tertentu. Pendapat kedua informan diatas diperkuat dengan pendapat informan sekunder yang menyatakan bahwa memang benar kebanyakan remaja penerima manfaat berkumpul masing-masing dengan orang-orang yang memiliki kesamaan baik dalam hal karakter, hobi maupun kegiatan lainnya. Sedangkan informan lain hanya menyatakan secara tersirat mengenai kesamaan yang dimiliki antara diri mereka dengan penerima manfaat lainnya.

Kesukaan atau liking dalam proses pengurangan ketidakpastian mengarah kepada tinggi rendahnya ketidakpastian akan diri seseorang akan mempengaruhi tingkat kesukaan kita terhadap orang tersebut. Semakin besar ketidakpastian, maka semakin rendah kesukaan kita terhadap orang tersebut. Sebaliknya, disaat ketidakpastian minim maka

kita akan memiliki kesukaan yang besar akan orang lain. Kesamaan dan kesukaan memiliki hubungan yang positif dalam proses pengurangan ketidakpastian, kecenderungan yang seseorang cari dari sebuah interaksi adalah kesamaan dengan orang lain dimana hal ini cenderung harus menghasilkan kesukaan. (Berger, 1975)

Informan 1:

“Ada yang ramah mbak, ngajakin ngobrol terus. Baik. Jadi saya suka temenan sama dia”(Informan 1, 24 Januari 2019)

Informan 6:

“Pernah ada konflik mbak, beda pendapat pas kumpulan terus salah paham. Sekarang kalau ketemu orangnya ya klau dia nyapa ya saya nyapa. Kalau ndak ya ndak. Lha buat apa mbak, masih banyak temen yang baik” (Informan 6, 31 Januari 2019)

Pernyataan informan 1 menunjukkan dalam proses mengurangi ketidakpastian didalam dirinya kesukaan memiliki peran penting didalamnya. Ketidakpastian secara perlahan mulai hilang karena pembicaraan yang makin sering serta kesukaan yang muncul diantara mereka. Pernyataan informan 6 menunjukkan bahwa pengalaman yang kurang mengenakan dari interaksi yang pernah terjadi menimbulkan ketidaksukaan akan orang lain. Hal ini kemudian membuat remaja penerima manfaat memiliki ketidakpastian yang meningkat akan orang lain tersebut dan kemudian membatasi interaksinya, bahkan cenderung menolak untuk berinteraksi lagi. Remaja penerima manfaat di panti asuhan dalam melakukan interaksi berharap bahwa mereka akan memiliki kesan dan penilaian yang baik agar dapat melanjutkan interaksi dan membangun hubungan yang lebih intensif dan dekat. Ketika mereka mengalami suatu permasalahan yang menimbulkan ketidaksukaan, mereka akan cenderung menutup diri dan memikirkan alternatif yang lain yang mungkin dilakukan untuk tetap bertahan dipanti asuhan dan memiliki teman, salah satunya adalah mencari teman yang lain.

Informan lain tidak menunjukkan pernyataan yang mengarah pada faktor kesukaan ini.

4.3 Strategi Pengurangan Ketidakpastian

Pengurangan ketidakpastian didorong oleh motivasi atau keinginan dari remaja untuk mengurangi ketidakpastian dalam diri mereka akan teman-teman dan juga lingkungan PPSA Woro Wiloso itu sendiri. Walaupun remaja merasa takut dan tidak percaya diri remaja penerima manfaat ini melakukan interaksi dengan orang-orang yang berada dalam lingkungan PPSA Woro Wiloso yakni teman-teman sesama penerima manfaat. Mereka menyadari bahwa mereka harus melakukan interaksi agar dapat bertahan hingga masa mereka diluluskan. Interaksi yang mereka lakukan diawali dengan tingkatan komunikasi interpersonal dimana komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terpenting untuk membangun dan memelihara suatu hubungan sosial yang baik dengan keluarga, teman maupun orang-orang yang dianggap penting dalam kehidupannya (Wulandari, 2016), berikut hasil wawancara dengan informan 3, informan 4 dan informan 5:

Informan 3:

“Dateng lak dianter ke kamar mbak, naruh barang-barang. Kan kasurnya tingkat, terus saya liat dikasur atas saya udah ada mbak-mbaknya. Terus habis itu saya mulai ngobrol sama dia mbak berdua nanya nama, dari mana, kelas berapa, sekolah dimana gitu mbak. Mbaknya juga kayak senyum gitu soalnya jadi saya ndak takut banget walaupun belum kenal pas itu.” (Informan 3, 28 Januari 2019)

Informan 4:

“Sebenarnya waktu awal saya hanya diem aja mbak dikamar tiduran, tapi habis itu pas jam makan malam ada yang ngajak saya ke ruang makan bareng. Duduknya sebelahan terus sejak itu saya mulai ngobrol.” (Informan 4, 29 Januari 2019)

Informan 5:

“Saya waktu di awal memang takut, malu gitu. tapi terus kan ya saya harus berinteraksi ngobrol mbak. Soalnya kan nanti juga saya hidup bareng di sini sama mereka tinggal bareng, makan bareng, tidur, ya aktivitas lain juga. Masak iya saya nggak punya teman mbak.” (Informan 5, 30 Januari 2019)

Pendapat informan 3, 4 dan 5 sejalan dengan pendapat De Vito (dalam Wiendijarti, 2011: 283) bahwa komunikasi interpersonal merupakan sebuah level komunikasi yang penting untuk meningkatkan efektivitas pribadi dan efektivitas interpersonal, serta keharusan bertatap langsung antar pihak yang berkomunikasi diharapkan mampu menggambarkan ekspresi dan efek yang muncul secara langsung dari seseorang sehingga seseorang dapat menjalani kehidupannya secara berkelanjutan (Wiendijarti, 2011). Remaja penerima manfaat di panti asuhan yang peneliti jadikan informan, keenamnya menyatakan bahwa mereka melakukan komunikasi interpersonal untuk menghadapi masa-masa awal dalam lingkungan PPSA Woro Wiloso Salatiga. Pendapat informan menunjukkan bahwa ketidakpastian berada pada konteks interpersonal dan menimbulkan ketidaknyamanan (Berger, 1975).

Strategi pasif merupakan strategi yang dilakukan untuk mengurangi ketidakpastian dengan mencari tahu mengenai orang lain tidak dengan kontak secara langsung, interaksi ini terjadi ketika remaja penerima manfaat belum berinteraksi dengan orang lain yang sekiranya memiliki informasi (Febriani dan Iqbal, 2015). Peneliti sendiri menemui bawa yang mereka gunakan adalah strategi pasif yakni strategi dimana remaja tidak secara aktif mencari informasi melainkan hanya mengamati orang-orang yang ingin ia ketahui lebih dalam di PPSA Woro Wiloso Salatiga. Tidak dipungkiri bahwa seseorang termasuk remaja akan melakukan kegiatan pengumpulan informasi untuk mengurangi ketidakpastiannya (Herovic

et.al, 2018). Hal ini dialami oleh informan 2 sebagai berikut:

Informan 2:

“Saya 3 hari belum bisa nyesuain diri mbak, saya tiduran aja terus soalnya belum punya teman yang ngajakin ngobrol, pas 3 hari itu saya sambil ngeliatin orang-orang di sini, ya biar tau karakternya gitu mbak maksud saya sih. Nek kira-kira galak ya ndak akan saya ajak ngobrol pertama, namanya juga nyari temen mbak ya pengene yang apikan” (Informan 2, 25 Januari 2019)

Pendapat informan menjelaskan bahwa terdapat strategi pasif yang digunakan untuk mengurangi ketidakpastian dalam lingkungan panti asuhan. Remaja yang terkesan berdiam diri dan tidak secara aktif melakukan interaksi, remaja penerima manfaat memilih melakukan kegiatan sebatas pada pengamatan akan lingkungan sosial dan orang-orang yang ada disekitarnya pada masa-masa awal mereka berada di panti asuhan PPSA Woro Wiloso Salatiga. Hal ini menunjukkan bahwa remaja ini melakukan strategi pasir yang terlihat melalui pengamatan yang dilakukan oleh informan remaja penerima manfaat ini merupakan bentuk mencari tahu mengenai karakter dari remaja penerima manfaat lain, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febriani dan Iqbal bahwa peserta dari On the Job Training Program melakukan pengamatan terhadap sistem kerja dan karakter dari masyarakat Jepang untuk mengurangi ketidakpastian yang mereka alami (Febriani dan Iqbal, 2015).

Jenis strategi lain yang peneliti temukan ialah strategi aktif. Strategi aktif merupakan strategi yang melibatkan usaha aktif untuk mengetahui orang yang ingin diketahui informasinya namun tanpa harus berjumpa atau menghadapi orang tersebut secara langsung (Antheunis et.al, 2012). Sama halnya dengan strategi pasif, strategi ini ada dalam kondisi remaja penerima manfaat belum melakukan interaksi secara langsung dengan penerima

manfaat yang lain. Strategi ini mengarah kepada bagaimana seseorang mampu mencari dan mengumpulkan informasi dengan langkah yang setingkat lebih tinggi dari strategi pasif meskipun sama-sama tidak memiliki kontak atau interaksi secara langsung dengan orang yang ingin diketahui informasinya. Strategi aktif juga digunakan oleh salah satu informan yang merupakan remaja penerima manfaat di PPSA Woro Wiloso Salatiga dimana remaja ini mencari tahu informasi dengan menggunakan bantuan orang ketiga atau dengan kata lain menanyakan mengenai seseorang melalui orang lain. Seperti pernyataan yang disampaikan oleh informan 4 sebagai berikut,

Informan 4 :

“Itu mbak, waktu datang saya langsung ketemu sama satu anak panti di sini terus langsung disuruh kenalan sama pengasuhnya, nah saya kenal sama satu orang ini. Terus saya nanya tentang teman yang lain lewat teman saya yang namanya Rinda ini. saya nanya ini orangnya gimana, ini gimana, gitu.” (Informan 4, 29 Januari 2019).

Strategi ini memungkinkan untuk remaja melakukan riset atau pencarian informasi tanpa ia harus mengambil resiko malu ataupun gugup seperti ketika seseorang berjumpa langsung dan berbicara dengan orang asing atau orang yang belum ia kenal, hal ini berkaca pada pernyataan Berger bahwa tidak peduli seberapa dekat seseorang yang menjalani sebuah hubungan, sudah pasti diawali dengan orang asing yang saling berjumpa dan berinteraksi (Berger, 1975). Strategi aktif memang digunakan oleh sebagian dari remaja penerima manfaat di PPSA Woro Wiloso Salatiga, meskipun demikian strategi ini bukanlah strategi yang paling banyak digunakan oleh remaja penerima manfaat disana untuk mengurangi ketidakpastian yang dirasakan oleh mereka. Strategi yang banyak digunakan oleh remaja penerima manfaat di PPSA Woro Wiloso adalah strategi interaktif.

Strategi interaktif juga digunakan oleh remaja di PPSA Woro Wiloso dimana strategi ini berupa melakukan interaksi secara langsung dengan orang yang telah ia cari infomasinya sebelumnya. Strategi ini menerapkan usaha yang melibatkan akuisisi atau perolehan informasi melalui interaksi langsung berupa sapaan, berkenalan kemudian bertanya kepada target atau sasaran yakni orang asing atau teman sebaya yang ia baru temui dan baru berinteraksi. Strategi ini dianggap lebih nyaman dilakukan oleh remaja penerima manfaat di PPSA Woro Wiloso Salatiga karena membuat mereka lebih mudah diterima dalam situasi sosial dan lingkungan sosial yakni lingkungan panti asuhan itu sendiri. Kehadiran diri secara nyata dan langsung membuat remaja mampu merasa bahwa seseorang akan lebih cepat memahami satu sama lain.

Informan 1:

“Waktu itu sih saya waktu datang langsung ngobrol, terus ditanyain namanya siapa. Terus saya njawab sisan nanya nama dia. Lha terus dia nanya sekolah dimana saya juga nanya, terus saya tanyain rumahnya mana...”(Informan 1, 24 Januari 2019)

Informan 2:

“Dulu saya kan pengen ikut voli di panti ini mbak, terus kan diawal belum kenal. Karena pengen banget ikut, jadi saya terus dateng ke lapangan PPSA Woro pas ada latihan. Saya nyapa sama mas mas yang dilapangan. Terus ngobrol, kenalan sama nanya-nanya boleh ikut voli di sini ndak.” (Informan 2, 25 Januari 2019).

Kehidupan yang dijalani oleh remaja panti asuhan di PPSA Woro Wiloso adalah kehidupan yang dikondisikan seperti kehidupan remaja pada umumnya namun dalam bentuk yang lebih teratur dan terjamin dalam wadah panti asuhan yang dibiayai oleh pemerintah. Terdapat kegiatan-kegiatan seperti olahraga, kesenian, pengembangan skill dan lain sebagainya. Tentunya, dalam hal ini remaja juga memiliki strategi untuk bisa masuk

menjadi bagian dari kegiatan yang ada di PPSA Woro Wiloso. Remaja melakukan interaksi dengan tujuan untuk melakukan pendekatan dengan orang-orang atau teman-teman yang sama-sama tinggal di panti asuhan ini. Hal ini diperkuat oleh pendapat informan sekunder dimana teman dari Informan 2 menyatakan bahwa memang benar informan 2 menyukai kegiatan voli dan melakukan kegiatan interaksi secara langsung pada awal bergabung dengan PPSA Woro Wiloso Salatiga khususnya terhadap remaja penerima manfaat yang ikut kegiatan voli di panti ini.

5. Kesimpulan dan Rekomendasi

Remaja penerima manfaat mengalami ketidakpastian dalam komunikasi interpersonal di PPSA Woro Wiloso Salatiga berupa ketidakpastian kognitif dimana remaja penerima manfaat memiliki kekurangan dan keterbatasan informasi, serta merasa berada dalam situasi yang begitu dibatasi oleh nilai dan norma sehingga jarang untuk bisa melakukan komunikasi. Terdapat juga ketidakpastian behavioral yang dialami remaja penerima manfaat karena mereka memunculkan perkiraan-perkiraan akan perilaku orang lain pada perjumpaan awal yang menimbulkan kekhawatiran dalam benaknya karena ketidakpastian itu sendiri. Adapun didalamnya terdapat proses dimana remaja penerima manfaat mengurangi ketidakpastian, antara lain dengan proses proaktif yakni remaja memikirkan mengenai pilihan komunikasi yang mungkin mereka lakukan untuk menjalani kehidupan dan mencapai tujuannya di PPSA Woro Wiloso Salatiga, mereka cenderung akan memikirkan terlebih dahulu kalimat verbal maupun tindakan apa yang akan mereka tunjukkan atau ekspresikan kepada orang lain di PPSA Woro Wiloso Salatiga. Proses retroaktif dimana remaja penerima manfaat berada dalam proses menggambarkan analisa situasi, perilaku dan sikap lawan bicaranya pasca berinteraksi dengannya di PPSA Woro Wiloso Salatiga.

Proses-proses tersebut memiliki faktor penting yang nampak dalam temuan peneliti dilapangan. Pertama, komunikasi verbal yang diharapkan mampu menunjukkan keterbukaan dan penerimaan dalam sebuah pembicaraan remaja penerima manfaat PPSA Woro Wiloso dimana mereka akan merasa dirinya bisa masuk dan diterima kedalam lingkungan sosial panti asuhan tersebut. Kedua, ekspresi afiliasi non verbal yakni apabila teman sesama penerima manfaat panti asuhan ini tidak banyak berekspresi, maka mereka juga akan membatasi interaksi dan komunikasi yang akan mereka lakukan. Ketiga, pencarian informasi yang harus remaja lakukan untuk mengurangi ketidakpastian berupa mencari informasi diinternet dan bertanya langsung dengan pegawai panti. Keempat, kedekatan atau *intimacy* semakin terbuka remaja dan dekatnya pembicaraan, akan membangun perasaan percaya serta mengurangi ketidakpastian akan diri remaja di PPSA Woro Wiloso. Kelima, timbal balik atau *reciprocity* yakni intensitas pertanyaan yang saling dilontarkan dan diterima oleh remaja lebih variatif ketika mereka berada pada awal-awal berkomunikasi yang setimpal akan menunjukkan bagaimana selanjutnya mereka akan berinteraksi. Keenam, kesamaan atau *similarity*, kesamaan yang banyak akan teman sesama remaja penerima manfaat membuat interaksi dan hubungan yang mereka lakukan terasa lebih nyaman. Ketujuh, kesukaan atau *liking* yakni ketidakpastian secara perlahan mulai hilang karena pembicaraan yang makin sering serta kesukaan yang muncul antar remaja penerima manfaat (Berger, 1975).

Ketidakpastian dapat dikurangi, di PPSA Woro Wiloso, remaja penerima manfaat menerapkan yang pertama strategi aktif yakni remaja melakukan riset atau pencarian informasi tanpa ia harus mengambil resiko malu ataupun gugup seperti ketika seseorang berjumpa langsung. Kedua, strategi pasif remaja terkesan berdiam diri dan tidak secara aktif melakukan interaksi dan memilih melakukan kegiatan sebatas pengamatan akan lingkungan sosial dan orang-orang yang ada

disekitarnya pada masa-masa awal mereka berada di panti asuhan PPSA Woro Wiloso Salatiga. Ketiga, strategi interaktif dimana remaja melakukan interaksi dengan tujuan untuk melakukan pendekatan dengan orang-orang atau teman-teman yang sama-sama tinggal di panti asuhan ini contohnya pada kegiatan olahraga voli dipanti asuhan ini. Kebanyakan dari remaja penerima manfaat panti asuhan memang menggunakan strategi interaktif, namun tidak menutup bahwa dua strategi yang lain juga dilakukan oleh remaja penerima manfaat.

Saran dan rekomendasi yang peneliti berikan untuk pengasuh maupun pengelola panti asuhan. Peneliti harap pengasuh maupun pengelola panti asuhan dapat memahami dan mengerti bahwa seorang anak yang baru masuk kedalam panti asuhan membutuhkan usaha untuk menyesuaikan diri yang cukup berat untuk usia mereka. Berikanlah dukungan agar anak panti asuhan dapat melaluinya dengan baik dengan kemampuan komunikasi yang tepat. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan untuk memperluas pada ranah yang lebih luas dan mendalam. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat.

Daftar Pustaka

- Antheunis, M.L., et.al. (2012). Interactive Reduction Strategies and Verbal Affection in Computer Mediated Communication. *Communication Research*. 39(6), 757-780.
- Badan Pusat Statistik Jawa Tengah. (2016). *Banyak Panti Asuhan Milik Dinas Sosial*. Author. Retrieved May 13, 2018, from <https://jateng.bps.go.id/statictable/2016/08/26/1388/banyaknya-panti-asuhan-dan-pengelola-menurut-kabupaten-kota-di-jawa-tengah-tahun-2015>.
- Berger, C. R., & Calabrese, R. J. (1975). Some Explorations in Initial Interaction And Beyond: Toward a Developmental

- Theory of Interpersonal Communication. *Human Communication Research*, 1(2), 99–112.
- Budyatna, M. (2011). *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Chairani, M., Wiendijarti, I. & Novianti, D. (2009). Komunikasi Interpersonal Guru dan Orang Tua dalam Mencegah Kenakalan Remaja pada Siswa (Studi Deskriptif pada Siswa Kelas XI SMA Kolombo Sleman). *Jurnal Ilmu Komunikasi*. 07(2), 144-145.
- Fathoni, A. (2016). Principal's Interpersonal Communication Based On Javanese Cultural Values (Multisite Study On The Child Friendly Schools In Surakarta). *International Conference on Child*. ISSN 2503-5185.
- Febriani, N.W. & Iqbal, F. (2015). Strategi Pengurangan Ketidakpastian dalam Komunikasi Interpersonal (Studi Fenomenologi pada Peserta On The Job Training Program Ke Jepang PT Hitachi Construction Machinery Indonesia Periode Pemberangkatan 2009-2012), *Jurnal Komunikasi Profetik*. 08(2), 66-69.
- Gibbs, J.L., Ellison, N.B. & Lai, C.H. (2011). First Comes Love, Then Comes Google: An Investigation of Uncertainty Reduction Strategies and Self-Disclosure in Online Dating. *Communication Research*. 38(1), 70-100.
- Herovic, E., et. Al. (2018). "It Literally Happens Every Day": The Multiple Settings, Multilevel Considerations, and Uncertainty Management of Modern-Day Sexual Harassment. *Western Journal of Communication*. 0(0), 1-19.
- Khoirunnisa, S., Ishartono., & Resnawaty, R. (2015). Pemenuhan Kebutuhan Pendidikan Anak Asuh di Panti Asuhan Anak. *Prosiding Riset & PKM*. 2, 69-70.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kumalasari, F., & Ahyani, L.N. (2012). Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan Penyesuaian Diri Remaja di Panti Asuhan. *Jurnal Psikologi Pitutur*. 1, 21-24.
- Liliwari, A. (2015). *Komunikasi Antar-Personal*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Littlejohn, S.W. & Foss, K.A. (2009). *Teori Komunikasi "Theories of Human Communication"* (9th Ed.). Jakarta: Salemba Humanika.
- Panti Palayanan Sosial Anak Woro Wiloso Salatiga. (2018). *Buku Profil Sasana Pelayanan Sosial Anak Woro Wiloso Salatiga*. Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah.
- Primasari, W. (2014). Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian Diri Dalam Berkomunikasi Studi Kasus Mahasiswa Perantau UNISMA Bekasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. 12(1), 26-28.
- West, Richard., & Turner, Lynn H. (2008). *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wiendijarti, I. (2011). Komunikasi Interpersonal Orang Tua dan Anak dalam Pendidikan Seksual. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. 9(3), 274-292.
- Wulandari, O. (2016). Pemeliharaan Hubungan Antara Orangtua Yang Bercerai Dan Anak (Studi Kualitatif Deskriptif Komunikasi Antarpribadi antara Orangtua yang Memiliki Hak Asuh dengan Anaknya). *Jurnal Komuniti*. 8(1).
- Wulandari, R. (2014). Effective Interpersonal Communication For Foreign Managers To Indonesian Co-Workers. *Binus Business Review* 5(1), 145-157.
- Zuhara, E. (2015). Efektivitas Teknik Sosiodrama untuk Meningkatkan Komunikasi Interpersonal Siswa (Penelitian Kuasi Eksperimen Kelas X di SMA Kartika Siliwangi 2 Bandung Tahun Ajaran 2013/2014). *Jurnal Ilmiah Edukasi*. 1(1), 21.