KOMUNIKASI EMPATIK PENGASUH DALAM MELAYANI ANAK-ANAK DI PANTI ASUHAN BUDI MULIA KABUPATEN LAHAT SUMATERA SELATAN

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagai

Persyaratan mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi: Jurnalistik



Disusun Oleh:

Kiki Supriandi (07031181823007)

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

TAHUN 2022

Halaman Persetujuan Ujian Komprehensif

KOMUNIKASI EMPATIK PENGASUH DALAM MELAYANI ANAK-ANAK DI PANTI ASUHAN BUDI MULIA KABUPATEN LAHAT SUMATERA SELATAN

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi

Oleh:

Kiki Supriandi

07031181823007

Pembimbing I	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, M.Si	1	
(NIP. 196002091986031004)	V	9 – 9 - 2022
Pembimbing II		
2. Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.	si Jish	8 - 9 - 2022
(NIP. 199309052019032019)		

Mengetahui, Ketua Jarusan,

Dr/Muhammad Husni Thamrin, M.Si NIP. 196406061992031001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

KOMUNIKASI EMPATIK PENGASUH DALAM MELAYANI ANAK-ANAK DI PANTI ASUHAN BUDI MULIA KABUPATEN LAHAT SUMATERA SELATAN

Skripsi Oleh: Kiki Supriandi 07031181823007

Telah dipertahankan di depan penguji Dan dinyatakan telah memenuhi syarat Pada tanggal 27 September 2022

Pembimbing:

- 1. Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, M.Si (NIP. 196002091986031004)
- 2. Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si (NIP. 199309052019032019)

Penguji:

- 1. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si (NIP. 199208222018031001)
- 2. Rindang Senja Andraini, S.I.Kom., M.I.Kom (NIP. 198802112019032011).

Tanda Tangan

Tanda Tangan nu

Mengetahui,

KEBUDAYAAA Dekan FISIP UNSRI,

Mu sosia Prof, Dr. Alfitri, M.Si

NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si

NIP. V96406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama

Kiki Supriandi

NIM

07031181823007

Tempat dan Tanggal Lahir

Tanjung Raman, 08 Agustus 2001

Program Studi/Jurusan

Ilmu Komunikasi/Jurnalistik

Judul Skripsi

: Komunikasi Empatik Pengasuh dalam Melayani Anak-

Anak di Panti Asuhan Budi Mulia Kabupaten Lahat

Sumatera Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

 Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.

 Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,

Vana mambuat pernyataan,

Kiki Supriandi

NIM. 07031181823007

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Memulai dengan penuh keyakinan, Menjalankan dengan penuh keikhlasan dan menyelesaikan dengan penuh kebahagian"

"Bagiku, proses ialah sebuah penghargaan yang paling indah" - Kiki

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada keluargaku, terutama kepada ibu dan almarhum bapakku, saudara-saudaraku, sahabat-sahabatku, seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi 2018, dan Almamaterku, Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Komunikasi Empatik Pengasuh dalam Melayani Anak-Anak di Panti Asuhan Budi Mulia Kabupaten Lahat Sumatera Selatan". Dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Empatik Pengasuh dalam Melayani Anak-Anak di Panti Asuhan Budi Mulia Kabupaten Lahat Sumatera Selatan, Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik deskriptif dengan teori empati dari Batson dan Coke yang mengatakan bahwa empati adalah suatu keadaan emosional yang dimiliki oleh seseorang dengan apa yang dirasakan oleh orang lain melalui aspek kehangatan, kelembutan, peduli dan kasihan. Data pada penelitian ini diperoleh dari data primer dan sekunder serta hasil wawancara mendalam dan observasi yag dilakukan pada informan yang ada di Panti Asuhan Budi Mulia. Berdasarkan hasil penelitian komunikasi empatik pengasuh dalam melayani anakanak di Panti Asuhan Budi Mulia ini tidak dapat terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari dikarenakan dengan dilakukanya komunikasi empatik oleh pengasuh kepada anak asuh memberikan dampak positif terhadap anak asuh yang dibuktikan dengan anak asuh yang sudah mulai bisa beradaptasi dengan lingkunganya, memiliki sikap yang perduli terhadap sesamanya serta tidak bermalas-malas dalam belajar dan melakukan hal yang bermanfaat dalam kehidupanya.

Kata Kunci: Komunikasi Empatik, Pengasuh, Anak Asuh

Pembimbing 1

Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, M.Si

Pembimbing 2

Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Universitas Sriwijaya

Dr. M. Husni Thamrin, M.Si NIP 196405061992031001

ABSTRAK

This research is entitled "Empatic Carer Comunication in Serving Children at the Budi Mulia Orphanage, Lahat Regency, South Sumatera". With the aim to be achieved in this study, namely to find out how the Empathic Communication of Caregivers in Serving Children at the Budi Mulia Orphanage, Lahat Regency, South Sumatera. This study uses a qualitative method with descriptive techniques with the theory of Empathy from Batson and Coke which says that emphaty is an emotional state that is owned by someone with what is felt by others through aspects of warmth, tenderness, care and pity. The data in this study were obtained from primary and secondary data as well as the results of in-depth interviews and observations carried out on informants at the Budi Mulia Orphanage. Based on the results of the research, the empathic communication of caregivers in serving children in the Budi Mulia Orphanage cannot be separated in daily life because emphatic communication by caregivers to foster children has a positive impact on foster children as avidenced by foster children who have started to be able to adapt to their environment, have a caring attitude towards each other and do not be lazy in learning and doing useful things in their lives.

Key Words: Empathic Communication, Caregivers, Foster Children

Pembimbing 1

Dr. Ir. H. Abdul Najib, M.Si

Pembimbing 2

Farisha Sestri Musdalifah, S. Sos., M.Si

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Universitas Sriwijaya

Dr. M. Hushi Thamrin, M.Si

NIP. 196406061992031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Komunikasi Empatik Pengasuh dalam Melayani Anak-Anak di Panti Asuhan Budi Mulia Kabupaten Lahat Sumatera Selatan". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah-satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 Ilmu Komunikasi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan dapat berjalan dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya dan sebesar-besarnya kepada:

- 1 Allah SWT yang melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kemudahan, keteguhan dan kesabaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan benar.
- 2 Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
- 3 Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
- 4 Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya dan Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi
- 5 Bapak Dr.Ir.H. Abdul Nadjib, M.Si selaku pembimbing 1 dan Ibu Farisha Sestri Musdhalifah S.Sos., M.Si selaku pembimbing 2 yang telah membimbing, memberikan ilmu dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
- 6 Bapak H. Said Chandra ST selaku ketua Panti Asuhan Budi Mulia Kabupaten Lahat Sumatera Selatan
- 7 Bapak Diko Chandra P, S.Sos, Bapak Purnain, SH dan Bapak Ibu selaku Pengasuh Panti Asuhan Budi Mulia Kabupaten Lahat Sumatera Selatan

- 8 Seluruh Dosen pengajar di jurusan Ilmu Komunikasi dan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah mengajar dan memberikan ilmu kepada peneliti
- 9 Mbak Elvira Humairah selaku administrasi jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya yang membantu penulis dalam hal administrasi
- 10 Ibuku tercinta yang memberikan doa, semangat, kasih sayang tulus dan telah memberikan dukungan baik materi maupun non materi kepada penulis.
- 11 Seluruh keluarga atas dukunganya.
- 12 Ayug Ratna yang selalu mendukung dalam pembuatan skripsi ini
- 13 Sahabat-sahabatku, Bayu, Angga, Deni M, Deni A, Inggrid, Dian Yunita yang telah memberikan semangat dan membantu dalam penyusunan skripsi.
- 14 Teman-teman jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2018
- 15 Semua pihak yang telah banyak membantu, mendukung dan memberikan perhatian kepada penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan semoga skripsi yang telah dibuat ini dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan bagi perkembangan jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya.

Inderalaya, September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORINALITAS	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	
1.2 Rumusan Masalah	
1.3 Tujuan Penelitian	
1.4 Manfaat Penelelitian	14
1.4.1 Manfaat Teoritis	14
1.4.2 Manfat Praktis	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.2 Komunikasi	15
2.2.1 Unsur-Unsur Komunikasi	16
2.2.2 Fungsi Komunikasi	17
2.3 Komunikasi Empatik	19
2.4 Pengasuh dan Panti Asuhan	22
2.4.1 Pengasuh	
2.4.2 Panti Asuhan	24
2.4.3 Fungsi dan Tujuan Panti Asuhan	25
2.4.4 Prinsip Pelayanan Panti Asuhan	
2.5 Teori-Teori Yang Berkaitan	
2.5.1 Teori empati menurut Zoll dan Enz (2012)	26

2.5.2 Teori Empati menurut Davis (1980)	27
2.5.3 Teori Empati Batson dan Coke (Watson, 1984: 290)	28
2.6 Teori yang digunakan	29
2.7 Kerangka Teori	29
2.8 Kerangka Pemikiran	30
2.9 Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Desain Penelitian	35
3.2 Definisi Konsep	35
3.3 Fokus Penelitian	36
3.4 Unit Analisis	38
3.5 Informan Penelitian	38
3.5.1 Kriteria Informan	38
3.5.2 Key Informant	39
3.6 Sumber Data	39
3.6.1 Sumber Primer	39
3.6.2 Sumber Sekunder	39
3.7 Teknik Pengumpulan Data	40
3.7.1 Wawancara Mendalam (In Depth Interview)	40
3.7.2 Observasi	40
3.7.3 Studi Dokumentasi	41
3.8 Teknik Keabsahan Data	41
3.8.1 Triangulasi Sumber	41
3.8.2 Triangulasi Teknik	41
3.8.3 Triangulasi waktu	41
3.9 Teknik Analisis Data	42
3.9.1 Kondensasi Data	42
3.9.2 Tampilan Data (Data Display)	43
3.9.3 Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing and Verification)	43
BAB IV GAMBARAN UMUM	44
4.1 Panti Asuhan Budi Mulia	44
4.2 Sejarah Berdirinya Panti Asuhan Budi Mulia	44
4.3 Geografis	45
4.4 Visi dan Misi	46
1. Visi	46
2 Misi	46

4.5 Jumlah Anak-Anak di Panti Asuhan Budi Mulia	46
4.6 Gambaran Pengurus dan Pengasuh Panti Asuhan Budi Mulia	48
4.7 Persyaratan Masuk Panti Asuhan Budi Mulia	48
4.8 Struktur Organisasi	49
4.9 Profil Informan/ Narasumber	50
1. Informan Anak Asuh	50
2. Informan Pengasuh	51
BAB V PEMBAHASAN	53
5.1 Komunikasi Empatik pengasuh dalam melayani anak-anak di Panti Asuhan B Mulia Kabupaten Lahat Sumatera Selatan	
5.2 Deskripsi Hasil Penelitian	80
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	84
6.1 Kesimpulan	84
6.2 Saran	85

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	36
Tabel 4.1 Data Anak Asuh Panti Asuhan Budi Mulia Lahat	46
Tabel 4.2 Informan Anak Asuh	50
Tabel 4.3 Informan Pengasuh	51
Tabel 5.1 Indikator Kehangatan Pada Komunikasi Empatik	55
Tabel 5.2 Indikator Kelembutan Pada Komunikasi Empatik	66
Tabel 5.3 Indikator Peduli Pada Komunikasi Empatik	72
Tabel 5.4 Indikator Kasihan Pada Komunikasi Empatik	76

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Panti Asuhan Budi Mulia	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Tampak Depan Gedung Panti Asuhan Budi Mulia	44
Gambar 5.1 Keadaan Kamar Panti Asuhan Budi Mulia	60
Gambar 5.2 Anak Asuh Sedang Melaksanakan Kegiatan Ekstrakulikuler	64
Gambar 5.3 Yang Menunjukkan Anak Asuh Sedang Menunggu Tamu	68
Gambar 5.4 Wawancara Peneliti Dengan Bapak DCP Selaku Pengasuh	69
Gambar 5.5 Pengasuh dan Anak Asuh Sedang Melaksanakan Kegiatan Diluar Pa	anti73
Gambar 5.6 Wawancara Peneliti Dengan Ibu AN Selaku Pengasuh	78

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi adalah sebuah alat yang digunakan seseorang untuk melakukan interaksi, baik individu dengan individu, individu dengan kelompok maupun kelompok dengan kelompok. Secara umum komunikasi memiliki dua makna yaitu etimologis dan terminologis, pertama komunikasi secara etimologis itu berasal dari bahasa latin yaitu Communis yang berarti sama makna. Dan yang kedua yaitu komunikasi secara terminologis, secara teminologis komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian suatu pernyataan dari satu orang kepada orang lainya.

Dalam kehidupan sehari-hari komunikasi sangat diperlukan dalam menyampaikan sesuatu baik itu informasi, pendapat, inspirasi, ataupun perintah yang ada didalam pikiran seseorang kepada seseorang ataupun kepada sekelompok orang lainya. Selain itu banyak pakar komunikasi menilai bahwa komunikasi ialah sebuah kebutuhan yang sangat fundamental bagi seseorang/individu untuk hidup bermasyarakat. Dengan komunikasi juga seseorang manusia dapat memenuhi kebutuhan emosional dan kesehatan mentalnya. Komunikasi yang kerap kali digunakan seseorang untuk berinteraksi setiap hari yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal.

Komunikasi Verbal adalah komunikasi yang dilakukan dengan tulisan ataupun dengan lisan, biasanya komunikasi verbal digunakan ketika sedang melakukan hubungan antar manusia untuk mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, serta menungkapkan beberapa fakta, data dan sebuah informasi. Sedangkan komunikasi non-verbal dartikan sebagai bentuk komunikasi dengan menggunakan simbol, gambar ataupun warna. Selain itu dengan menggunakan komunikasi nonverbal seseorang dapat mengetahui suasana emosional individu/seseorang, apakah ia sedang senang, sedih, marah ataupun sedang kebingungan.

Seiler (1988) mengungkapkan bahwa komunikasi merupakan "proses dengan makna simbol verbal dan non-verbal yang dikirimkan, diterima dan diberi arti oleh seseorang." Sehingga definisi dari Seiler ini memperlihatkan dari proses komunikasi yaitu adanya mengirim dan menerima pesan, akan tetapi sesungguhnya komunikasi adalah sebuah fenomena yang kompleks yang sulit untuk dipahami tanpa mengetahui prinsip dan komponen penting dari adanya komunikasi tersebut (dalam Muhammad, 2007:4)

Keluarga merupakan kelompok kecil yang pertama dalam kehidupan manusia. Karena dengan keluarga, seseorang dapat belajar memperlihatkan keinginan orang lain, dapat bekerja sama, saling membantu bahkan saling membutuhkan satu-sama lainya. Sehingga dalam hal ini perlu yang namanya komunikasi keluarga karena didalam keluarga yang sesungguhnya, komunikasi ialah suatu yang harus dibina atau diajarkan, sehingga anggota keluarga merasakan ikatan yang ada didalamnya.

Menurut Rae Sedwig (1985), ia menjelaskan bahwa komunikasi keluarga adalah "suatu penggorganisasian yang menggunakan kata-kata, sikap tubuh atau gestur, intonasi suara serta tindakan agar menciptakan sebuah harapan atau image, ungkapan perasaan serta saling membagi sebuah pengertian." Selain itu komunikasi keluarga juga diartikan sebagai kesiapan membicarakan dengan terbuka setiap hal dalam keluarga baik tentang sesuatu yang menyenangkan ataupun kesedihan serta suatu keluarga harus siap untuk menyelesaikan masalah-masalah dalam keluarga dengan pembicaraan yang dijalani dalam kesabaran dan kejujuran serta adanya keterbukaan (Friendly, 2022:1).

Dengan berjalanya komunikasi keluarga maka akan dapat menjaga sebuah keharmonisan didalam suatu keluarga serta dapat menjaga, mendidik watak hingga ke prilaku seorang anak. Selain di keluarga panti asuhan juga dapat menggantikan peran keluarga untuk mendidik, menjaga dan merawat seorang anak, dengan komunikasi yang baik maka anak-anak yang berada di panti asuhan akan terjaga dan terjalin hubunganya baik dengan keluarga, pengasuh bahkan kepada masyarakat sekelilingnya. Dalam hal ini hubungan komunikasi empatiklah yang

akan mengatur dan melayani anak-anak di panti asuhan dengan segala permasalahanya.

Panti asuhan adalah sebuah Lembaga yang berfungsi menampung anakanak yatim piatu (baik itu kehilangan satu atau kedua orang tuanya). Dalam konteks sosial panti asuhan merupakan sebuah kewajiban negara, yang diatur dalam pasal 34 Undang-Undang Dasar 1945. Jumlah panti asuhan di Indonesia diperkirakan antara 5.000 hingga 8.000 panti, dimana panti asuhan yang diselenggarakan negara hanya sekitar 1 persen dari total panti asuhan. Indonesia merupakan negara yang memliki panti asuhan yang terbanyak dan terbesar. Pemerintah sendiri hanya memiliki dan menyelenggarakan sedikit dari panti asuhan tersebut, lebih dari 99 % panti asuhan diselenggarakan oleh masyarakat, terutama organisasi keagamaan (Ningrum, 2012: 481).

Menurut Notordirjo panti asuhan ialah "suatu rumah kediaman yang cukup besar yang memberikan perawatan dan asuhan kepada sejumlah besar anak yang terlantar selama jangka waktu tertentu serta memberikan pelayanan anak untuk memenuhi kebutuhannya baik fisik, mental dan sosialnya." Menurutnya fungsi panti asuhan terdiri dari tiga yaitu pertama panti asuhan berfungsi untuk membantu dan melayani anak yang terlantar sehingga anak tersebut dibimbing dan diarahkan dengan benar serta memperoleh perkembangan pribadi yang sehat, kedua untuk medapatkan keterampilan dalam bekerja, serta ketentraman baik jasmani maupun rohaninya, dan yang terakhir yaitu memberikan pendidikan dan bimbingan bagi anak (Ningrum, 2012:482).

Selain pengertian di atas, panti asuhan juga diartikan sebagai salah satu lembaga sosial yang mendidik dan membina anak-anak dengan cara islami, anak yang dididik ialah anak yang memiliki masalah sosial seperti kurangnya kemampuan ekonomi, kurangnya salah-satu dari orang tua atau kedua-duanya, sehingga lingkungan keluarga tidak lagi dapat memberikan solusi terhadap permasalahan kehidupan yang membuat mereka merasa tidak nyaman serta tidak memiliki masa depan yang terang dan jelas. Melalui panti asuhan anak-anak dibina dan dididik dengan hati yang tulus dan peduli serta memberikan pengetahuan dan

keterampilan agar dapat mengembalikan kepercayaan diri dan dapat menyesuaikan diri di lingkungan barunya.

Sehingga pada saat mereka memasuki lingkungan panti asuhan, mereka diasuh oleh pengasuh yang menggantikan peran orang tuanya, mereka akan dibimbing agar menjadi manusia yang baik, berguna dan bertanggung jawab atas diri dan masyarakat di sekitarnya.

Di Indonesia sendiri khususnya sudah banyak sekali panti asuhan yatim dan dhuafa berbasis islam. Salah satu di antaranya yaitu Panti Asuhan Budi Mulia. Panti Asuhan Budi Mulia adalah sebuah Lembaga yang menampung anak-anak yatim, piatu dan dhuafa dari berbagai daerah yang ada di Indonesia terkhusus Sumatera Selatan. Panti Asuhan Budi Mulia terletak di Jl. Letnan Marzuki, Talang Jawa Utara, Kec. Lahat, Kabupaten Lahat, Sumatera Selatan. Panti Asuhan Budi Mulia ialah panti asuhan yang menerapkan sistem semiformal, dimana sistem ini sama dengan sistem yang ada di Pondok Pesantren (DCP, wawancara, 3 Oktober 2021). Panti Asuhan Budi Mulia yang pelaksanaanya di mulai sejak tahun 1987 ini sudah mengalami cukup banyak perubahan baik itu tempat maupun dari segi kepengurusan serta sarana dan prasarana yang memadai di panti asuhan.

Anak yang bertumbuh kembang di panti asuhan tidak akan jauh berbeda dengan anak yang tinggal bersama kedua orang tua kandungnya. Anak di panti asuhan juga sangatlah membutuhkan perhatian dan kasih sayang dari pengasuhnya sebagai pengganti orang tua kandung mereka. Dalam konteks komunikasi, perkembangan dan pertumbuhan seorang anak itu ada pada seorang pengasuh. Sehingga antara pengasuh dan anak asuh tidak terlepas hubungan akan komunikasinya supaya anak-anak panti asuhan dapat memahami lingkungan dan kegiatan di sekitarnya. Sehingga dari sinilah komunikasi empatik pun mulai dilakukan dan dijalankan agar terciptanya hubungan yang baik dari pengasuh terhadap anak asuh untuk melayani anak-anak dipanti asuhan. Dalam hal ini yaitu anak-anak di Panti Asuhan Budi Mulia Kabupaten Lahat Sumatera Selatan.

Komunikasi Empatik merupakan komunikasi yang menunjukkan adanya saling pengertian antara komunikator (pengirim pesan) dengan komunikan (penerima pesan). Berawal dari kata empati yang artinya merasa terlibat sehingga dalam komunikasi ini biasanya seringkali dihubungkan dengan pembahasan mengenai persepsi dan kemampuan untuk mendengarkan.

Menurut Rogers (1961: 330) mengungkapkan bahwa "kendala utama bagi komunikasi adalah kecenderungan alamiah kita untuk menghakimi, menilai, menyetujui dan membatah pernyataan orang lain ataupun pernyataan dari suatu kelompok." Karenanya menurut Floyd (1985) menyakini bahwa empati adalah "the key to effective listening and therefore to communication." Empati adalah kunci untuk mendengarkan secara efektif dan dengan demikian akan menghasilkan komunikasi yang efektif pula.

Menurut Jalaludin Rakhmat (2012) ketika kita berempati, kita tidak menempatkan diri kita pada posisi orang lain melainkan kita ikut serta secara emosional dan intelektual dalam pengalaman orang lain. Berempati artinya membayangkan diri kita pada kejadian yang menimpa orang lain. Sedangkan menurut DeVito, dengan empati kita berusaha melihat seperti orang lain melihat, merasakan seperti orang lain merasakanya. "You must use this emphaty to achieve increased understanding and to adjust your communications appropriately." Dengan demikian, berkomunikasi secara empatik berarti kita mampu menumbuhkan sikap empati ini untuk mencapai pemahaman dan memperbaiki komunikasi kita secara tepat di dalam kehidupan sehari-hari.

Sehingga komunikasi empatik dilandasi dengan kesadaran untuk memahami dengan perasaan, kepedulian dan perhatian terhadap komunikan atau siapapun kawan yang kita ajak bicara. Oleh karena itu berkomunikasi secara empatik berarti kita sebagai komunikator mencoba untuk menunjukkan empati kepada orang lain, kawan bicara, atau komunikan (dalam hal ini ialah khalayak, pendengar, atau pemirsa), siapapun mereka dengan segala latar belakang kehidupan dan budayanya. Selain itu berkomunikasi secara empatik juga berarti bersikap peka terhadap respons atau isyarat apapun yang muncul dari khalayak atau kawan bicara yang menerima pesan komunikasi kita, baik verbal maupun nonverbal. Karenanya, berkomunikasi secara empatik adalah "berkomunikasi dengan rasa hati yang mendalam". Seorang yang berhasil dalam komunikasi empatik adalah seorang yang sanggup menumbuhkan dan memperkuat rasa harga diri khalayaknya, sehingga

kata kunci yang akan menjadi pedoman dalam komunikasi empatik dalam penelitian ini yaitu memahami, kepedulian, penghargaan dan perhatian terhadap orang lain.

Sehingga dalam penelitian ini, peneliti mendapati alasan bahwa perlunya komunikasi empatik pengasuh dalam melayani anak-anak di Panti Asuhan Budi Mulia Kabupaten Lahat Sumatera Selatan yaitu sebagai berikut:

1. Sifat cuek atau tidak perduli anak-anak terhadap lingkunganya baik pada pengasuh ataupun pada teman sebayanya.

Dalam hal ini sikap cuek diartikan sebagai suatu sikap yang negatif, dimana seseorang bersikap bodoh amat terhadap lingkungan disekitarnya. Sehingga dengan berlarut dan berterusnya sifat cuek ini maka akan berakibat pada sikap apatis. Apa itu apatis? Menurut KBBI Apatis adalah seseorang yang merasa acuh tak acuh, tidak peduli dan masa bodoh terhadap lingkungan sekitarnya. Sedangkan menurut Solmitz pada tahun 2000 (dalam Ahmed, Ajmal, Khalid & Saefaraz, 2012, apatis adalah "ketidakpedulian individu dimana seseorang tidak memiliki minat atau tidak adanya perhatian terhadap aspek-aspek tertentu seperti kehidupan sosial ataupun aspek fisik dan emeosionalnya)." Hal-hal yang menjadi penyebab munculnya sikap apatis ini yaitu sebagai berikut:

- a. Tidak adanya lagi kepercayaan kepada orang lain.
- b. Adanya tekanan emosional.
- c. Memiliki kekurangan fisik.
- d. Kurangnya kasih sayang.

Sifat cuek atau tidak perduli adalah salah satu bagian dari proses pengembangan emosional seorang anak. Menurut Goleman kecerdasan di dalam mengembangkan sosio emosional adalah salah-satu unsur penting dari sebuah kecerdasan intelek (Sa'diyah). Dengan kata lain, jika beberapa bagian otak rusak akibat ketidakmampuan mengembangkan sosio emosional maka kecerdasan intelek tidak dapat berfungsi dengan baik.

Mohd Azhar Abd Hamid juga menautkan bahwa ada unsur-unsur kecerdasan emosi yang dapat dikaitakan dengan kecakapan sosial pada anak-anak (Hassim, Tee, Majid,Jelas & Yuso, 2012). Sosio emosional yang stabil membentuk

anak memiliki keyakinan yang lebih dalam berhubungan dan berinteraksi sosial. Jadi dapat dikatakan bahwa jika anak melakukan interaksi sosial yang stabil maka anak akan memiliki potensi yang lebih tertuju dan terarah baik itu mengenai kepemimpinan, pencapaian dalam kelompok, pencapaian individu, bahkan pada hubungan sosial di lingkungan sekitarnya. Dengan kata lain apabila pengembangan sosio emosional anak itu baik maka ia akan dapat berkumpul, berinteraksi, bercerita bahkan bermain tanpa mengasingkan diri atau cuek terhadap teman lainya.

Penelitian Ellias menunjukan bahwa pembelajaran sosio emosional diartikan sebagai proses seseorang yang mengembangkan keterampilan, sikap dan nilai yang dibutuhkan untuk mendapatkan pemahaman, pengelolaan dan mengepresikan keterampilan sosial dan emosi dengan cara membangun hubungan dan memecahkan sebuah permasalahan (Talvio, Berg, Litmanen & Lonka, 2016).

Berdasarkan American Academy of Pediatris, perkembangan sosio emosional adalah dimana anak mengetahui bagaimana cara mengontrol dan mengekspresikan emosinya ketika anak sedang melakukan interaksi dengan anak lain atau orang dewasa di sekelilingnya (Nurmalitasari, 2015). Perkembangan sosio emosional merupakan proses mengetahui cara beradaptasi agar anak dapat mengetahui agar anak dapat memahami lingkungan dan perasaan orang lain (termasuk keluarga dsn teman sebayanya). Melalui mendengarkan, mengamati dan meniru apa yang mereka lihat, proses pembelajaran sosial dan emosional yang dilakukan.

Sehingga dalam hal ini anak-anak yang mempunyai sikap tidak perduli atau cuek dipanti asuhan budi mulia lahat yaitu pada saat anak-anak lainya melakukan kegiatan-kegiatan seperti kebersihan lingkungan terutama di lingkugan asrama, pada saat bermain ataupun ketika berolahraga terdapat beberapa anak yang hanya duduk, diam, cuek dan tidak perduli sama sekali atas apa yang dilakukan oleh teman-teman lainya. Dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber yang berinisial DCP (Pengasuh anak-anak di Panti Asuhan Budi Mulia Kabupaten Lahat Sumatera Selatan) menerangkan bahwa kalau yang memiliki sifat cuek itu masih ada, bahkan ada beberapa anak yang sebenarnya memang bawaan dari kampung halaman sebelum masuk ke asrama atau panti asuhan, cuek dalam artian disini yaitu

melihat sesuatu yang sebenarnya tidak mengenakan mata kalau kita melihat dari versi orang normalnya. Seperti ada sampah dikamar atau kamarya beratakan.

Selanjutnya yaitu pada saat anak-anak bermain, dimana ketika anak-anak bermain terdapat beberapa anak yang hanya diam dan duduk saja, hal ini disebabkan karena pada saat bermain anak-anak itu memiliki kelas-kelasnya tersendiri seperti anak dewasa yang bermain dengan anak-anak kecil. Jadi terkadang obrolan dengan anak yang kecil dan besar sering tidak masuk akal atau pemikiranya berbeda-beda.

Selain itu, Narasumber juga menerangkan bahwa untuk klasifikasi anak yang mempunyai sifat cuek ini tidak mengenal usia, kebanyakan bawaan dari kampung halaman, dan biasanya anak yang cuek ini segala bentuk apapun dalam artian punya dia atau anak tersebut itu tidak terurus seperti lemariya tidak rapi dan berserakan. Dan dapat juga akibat dari temanya yang memiliki sifat cuek tersebut membuat anak-anak yang lain juga ikut menjadi cuek atau ketularan dari sifat jelek itu.

Jadi sifat cuek itu timbul karena anak tersebut merasa, pertama; bukan punya atau milik dari anak tersebut, kedua; ada orang lain yang bisa mengerjakan, dan yang ketiga menunggu perintah atau ada yang ingin memerintahkan agar tidak bersifat cuek (misalnya ketua kamar menegur anggotanya untuk membuang sampah dan membersihkan lemari kamarnya.) bahkan dengan sifat cuekya ini anak-anak bisa saja memanfaatkan tenaga orang lain untuk membersihkan dan merapikan kamarnya (DCP, wawancara, 26 April 2022).

Sehingga dalam hal ini perlunya hubungan dan interaksi komunikasi secara empatik oleh pengasuh agar anak yang cuek, diam dan tidak perduli menjadi peka dan dapat mengembangkan sosial emosional yang baik pada dirinya terhadap lingkungan di sekitarnya.

2. Masih adanya anak asuh yang belum beradaptasi dilingkunganya.

Adaptasi adalah proses mengubah diri yang sesuai dengan keadaan lingkungan tetapi juga mengubah lingkungan sesuai dengan keadaan atau keinginan diri sendiri. Mengubah diri dengan menyesuaikan keadaan lingkungan itu sifatnya disebut pasif (autoplastik), contohnya seorang bidan desa harus dapat menyesuaikan diri dengan norma dan nilai-nilai yang dianut masyarakat desa setempat atau tempat ia melaksanakan tugas. Sedangkan mengubah lingkungan sesuai dengan keinginan sendiri itu sifatnya disebut aktif (alloplastis), sebagai contoh seorang bidan desa ingin mengubah perilku ibu-ibu didesa untuk menyusui bayi sesuai dengan menajemen laktasi (Sunaryo, 2002). Sedangkan menurut ahli yang bernama Robbins (2003) ia mengatakan bahwa adaptasi ialah "sebuah proses yang menempatkan manusia yang berupaya mencapai tujuan-tujuan atau kebutuhan untuk menghadapi lingkungan dan kondisi sosial yang berubah-ubah agar tetap bertahan."

Salah satu kunci dari penyesuain diri atau adaptasi ialah interaksi. Karena dengan berinteraksi anak-anak dapat mempengaruhi dan dipengaruhi oleh emosi yang ada pada dirinya baik itu tentang hal yang menyenangkan ataupun menyedikan. Dengan adanya proses interaksi antara anak dengan lingkungan sosialnya maka akan terjadi hubungan yang saling mempengaruhi dan dipengaruhi satu sama lainya. Lingkungan sosial yang dimaksud diantaranya adalah orang tua, pengasuh, sekolah, teman sebaya maupun orang dewasa. Keadaan lingkungan yang baik, damai, tentram, aman, penuh penerimaan dan pengertian, serta mampu memberikan perlindungan kepada anggota-anggotanya merupakan lingkungan yang akan memperlancar proses perkembangan sosial, sebaliknya apabila individu tinggal di lingkungan yang tidak tentram, tidak damai, dan tidak aman, maka individu tersebut akan mengalami gangguan dalam proses perkembangan sosial.

Menurut Ahmad (2009: 44), salah satu lingkungan sosial yang mempunyai peranan penting dalam perkembangan anak adalah teman sebayanya. Dalam kehidupan teman sebaya terjadi proses sosial dimana di dalamnya terjadi saling mempengaruhi dan dipengaruhi.

Perkembangan perilaku sosial anak ditandai dengan minat terhadap aktivitas teman-teman dan meningkatnya keinginan yang kuat untuk diterima sebagai anggota suatu kelompok, dan tidak puas bila tidak bersama teman-temannya. Anak tidak lagi puas bermain sendiri di rumah atau dengan saudara kandung atau melakukan kegiatan dengan anggota-anggota keluarga lainnya. Dalam berinteraksi di dunia luar, anak banyak meluangkan waktu dengan teman sebaya dalam berbagai kegiatan. Mereka menunjukkan gejala saling berbagi tugas, adanya persaingan, pertengkaran, simpati, saling membantu dalam menghadapi kesulitan. Gambaran ini menunjukkan gejala perilaku sosial, ada perilaku sosial yang baik dan perilaku sosial tidak baik.

Piaget & Lawrence (Santrock, 2007: 154) melalui hubungan teman sebaya yang diwarnai memberi dan menerima, anak-anak mengembangkan pemahaman sosial dan logika moral mereka. Anak-anak menggali prinsip keadilan dan kebaikan dengan menghadapi perselisihan dengan teman sebaya. Hubungan baik dengan teman sebaya merupakan peran yang penting agar perkembangan anak menjadi normal.

Sedangkan menurut Roff (Santrock, 2009: 112) dalam sebuah studi, hubungan teman sebaya yang buruk pada masa kanak-kanak berpengaruh terhadap di keluarkannya anak dari sekolah dan perilaku buruk selama masa remaja. Hightower (Santrock, 2009: 112) dalam studi yang lain hubungan teman sebaya yang harmonis pada masa kanak-kanak berpengaruh terhadap kesehatan mental dan perilaku sosial serta emosi yang positif pada usia paruh baya.

Dengan demikian dalam permasalahan ini masih adanya anak asuh yang belum bisa beradaptasi di lingkungan panti asuhan budi mulia lahat sumatera selatan seperti masih terbawa suasana didaerahnya sebelum masuk ke panti asuhan misalnya sering berkata kasar, kotor, masih takut akan keramaian, melawan pengasuh bahkan tidak saling menghargai sesama teman sebayanya.

Memang benar, masih adanya anak asuh yang belum beradaptasi dilingkunganya, adaptasi dengan orang-rang baru itu tidak seluruh anak bisa langsung untuk dapat beradaptasi, ada yang 2-3 tahun baru bisa beradaptasi, banyak dari anak ini yang berasal dari pedalaman atau yang sering disebut sebagai talang,

jadi karena anak-anak yang asalnya dari talang, pada saat anak tersebut melihat orang baru itu kelihatan asing, sehingga hampir susah bagi mereka untuk langsung menerima masukan atau obrolan dari pengasuh atau teman sebaya lainya, bahkan ada anak yang melawan pengasuh. Salah satunya yaitu anak yang berinisial F, F berasal dari kikim tengah, F masuk ke asrama dari 2014, karena F mempunyai keterbelakangan sosial, jadi F dalam mengobrol pun belum lancar sama sekali, masih patah-patah dan juga tidak jelas. Melihat orang juga masih takut, dan alhamdulillah setelah 2 tahun belakangan berbicaranya sudah lebih lancar, sekarang umurnya 13 Tahun. Selain F ada juga anak yang berinisial S (12 Tahun) dan N (11 Tahun), sebelumnya anak tersebut bertempat tinggal di Gumay Ulu/Talang. Jadi S ini tidak ada kawan di talangnya atau tidak ada tempat ngobrol dengan teman sebayanya, yang ada hanya bapak-bapak, yang obrolan keseharianya mengenai perkebunan, hasil perkebunan, pupuk dan lain sebagainya. Sehingga pada saat pertama kali melihat orang bermain, S-pun takut bahkan juga takut akan berkumpul dengan anak-anak yang lainya. (DCP, wawancara, 26 April 2022).

Selain itu narasumber DCP juga menjelaskan bahwa waktu pada saat anakanak kurang beradaptasi ialah pada saat menghadiri undangan, seperti mendapatkan undangan dari Bupati, acara pernikahan dan lain sebagainya, nah pada saat itulah anak-anak sangat kurang beradaptasi dilingkunganya contohnya minder, malu, gugup, bahkan melihat orang banyak pun masih ketakutan.

Sehingga dari pemaparan diatas maka perlunya komunikasi empatik dari pengasuh agar dapat membuat hubungan yang baik dengan anak-anak dan lingkungan disekitarnya agar terciptalah sebuah interaksi dan berakhirnya anak yang tidak dapat menyesuaikan diri di lingkungan sekitarnya.

3. Memiliki rasa malas untuk belajar

Dilihat dari pengertianya rasa malas ialah perilaku buruk yang hampir semua orang memilikinya, baik itu anak-anak, remaja bahkan orang dewasa sekalipun, selain itu rasa malas juga diartikan sebagai keengganan seseorang untuk melakukan yang seharusnya dan sebaiknya ia lakukan. Faktor yang menjadi

penyebab seseorang malas untuk belajar itu ada dua yaitu pertama; faktor internal (faktor yang bersumber dari dalam diri sendiri) dimana faktor ini meliputi fisik dan psikis, fisik dalam hal ini seperti nutrisi, kesehatan, dan keberfungsian fisik atau panca indra. Sedangkan psikis meliputi kecerdasan, motivasi, minat, sikap, kebiasaan belajar, dan suasana emosi. Sehinga apabila fisik dan psikis tidak terpenuhi atau mengalami gangguan maka kemungkinan besar seseorang akan mengalami malas untuk belajar. Dan yang kedua; faktor eksternal (faktor yang bersumber dari luar atau lingkungan). Dimana faktor ini dipengaruhi oleh manusia dan keadaan lingkungan di sekelilingnya.

Seorang ahli yang bernama Musbikin (2009: 9) juga menyatakan bahwa malas belajar timbul dari beberapa sebab, yaitu faktor dari dalam diri (intrinsik) dan faktor dari luar diri (ekstrinsik). Rasa malas yang timbul dalam diri anak dapat disebabkan tidak adanya motivasi diri. Selain itu, kelelahan dalam beraktivitas dapat berakibat menurunnya kekuatan fisik dan melemahnya kondisi psikis. Faktor dari luar diri anak (ekstrinsik) atau faktor eksternal, disebabkan karena tidak adanya dukungan dari orangtua, faktor kemiskinan, lingkungan yang tidak nyaman, dan fasilitas yang tidak mendukung. Perilaku itu bisa dibentuk kembali menjadi baik atau tidak malas.

Pembentukan kembali perilaku seseorang tadi sebetulnya sangat dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya, bisa orang tua, teman, atau orang lain di sekitarnya termasuk juga pengasuh. Untuk mengubah perilaku seseorang, yang paling mendasar adalah mengubah persepsinya. Untuk itu, perlu mempelajari dan mengambil sistem nilai yang bisa mengubah persepsinya atau memberikan sistem nilai lain yang baru baginya. Rasa malas dikaitkan dengan masalah belajar, maka kemalasan belajar adalah suatu kondisi psikologis dimana anak tidak dapat belajar secara wajar, disebabkan adanya ancaman, hambatan ataupun gangguan baik yang datang dari diri sendiri maupun faktor luar sehingga menyebabkan kemalasan dalam proses belajar.

Dalam hal ini rasa malas anak-anak yang sering dilihat dan dialami oleh pengasuh di panti asuhan budi mulia lahat yaitu seperti tidak mengerjakan tugas, susah untuk disuruh dalam menghafal alquran, tidak mandiri bahkan mengalihkan diri dari sebuah kewajiban.

Dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber yaitu DCP pada 26 April 2022 menjelaskan bahwasanya anak-anak di panti asuhan yang memiliki rasa malas dalam belajar ini memang masih ada bahkan hampir seluruh anak-anak tersebut memiliki rasa malas. Dikarenakan sibuknya kegiatan mulai dari anak-anak bangun tidur sampai ke tidur kembali, memiliki rasa malas itu hal yang wajar, dikarenakan tidak seluruh anak dapat dibentuk dan tidak seluruh anak bisa menerima apa yang diajarkan oleh gurunya misalnya pelajaran, tidak seluruh anak itu senang dengan pelajaran itu. Sehingga pada saat kegiatan belajar-mengajar anak-anak tersebut bermain-main, tidur bahkan tidak memperhatikan apa yang sedang diajarkan oleh gurunya.

Selain itu terdapat beberapa alasan lain anak-anak menjadi malas belajarnya diantaranya yaitu bosan, kecapekan, mood nya lagi tidak bagus, bahkan sedang kless maksud kless disini yaitu adanya peristiwa yang membuat anak tersebut seketika langsung tidak enak hati. Serta alasan anak tersebut menjadi malas yaitu melakukan pelanggaran yang ada sehingga mendapat teguran dan hukuman, akibatnya dengan adanya teguran dan hukuman itu membuat anak asuh menjadi marah dan langsung tidak mau untuk mengikuti aturan dan mulai merasakan malas karena tidak mau ditegur atas kesalahanya sendiri atau mementingkan ego sendiri. (P, Wawancara, 26 April 2022)

Dengan kata lain peran komunikasi secara empatik dari pengasuh disini yaitu mengajak anak-anak untuk merubah perilaku malas belajarnya dengan cara mengetahui dan mengubah persepsi pada dirinya.

Berdasarkan uraian diatas, maka untuk mengetahui lebih jelas bagaimana komunikasi empatik pengasuh dapat berjalan untuk melayani anak-anak di panti asuhan budi mulia lahat, maka penulis ingin mengangkat sebuah judul skripsi yang berjudul Komunikasi Empatik Pengasuh dalam Melayani Anak-Anak di Panti Asuhan Budi Mulia Kabupaten Lahat Sumatera Selatan

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana Komunikasi Empatik Pengasuh dalam Melayani Anak-Anak di Panti Asuhan Budi Mulia Kabupaten Lahat Sumatera Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Empatik Pengasuh dalam Melayani Anak-Anak di Panti Asuhan Budi Mulia Kabupaten Lahat Sumatera Selatan.

1.4 Manfaat Penelelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu dan pengetahuan, menjadi sumbangan pemikiran dalam kajian ilmu komunikasi.
- 2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang sama yaitu peran komunikasi empatik.
- 3. Hasil dari penelitian ini diharapakan dapat menambah wawasan, keilmuan dan pengetahuan khususnya dalam kajian komunikasi empatik.

1.4.2 Manfat Praktis

- 1. Manfaat praktis bagi peneliti yaitu untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam mengimplementasikan pengetahuan.
- Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan oleh instansi yang menjadi tempat penelitian sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk melakukan peran komunikasi empatik dengan lebih baik untuk selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Devito Joseph. 2011. Komunikasi Antar Manusia. Jakarta: Profesional Books.
- Alo, Liliweri. 1991. *Memahami Peran Komunikasi Massa Dalam Masyarakat*.

 Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Alo, Liliweri. 2011. Komunikasi Antar Personal. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basrowi & Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cangara, Hafidz. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 1989. Kamus Komunikasi. Bandung: PT. Mandar Maju.
- Friendly. 2002. Komunikasi Dalam Keluarga. Jakarta: Family Altar.
- Kriyantono, Rachmat. 2010. Teknik praktis riset komunikasi: disertai contoh praktis riset media, public relation, advertising, komunikasi organisaso, komunikasi pemasaran. Jakarta: Kencana
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. 2007. Komunikasi Organisasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books.

- Rakhmat, Jalaluddin. 2012. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P. 2003. *Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi Aplikasi. Edisi Kedelapan*. Trans. Pujaatmaka, H & Molan, B. Jakarta: Pt. Prenlindo.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarata: PT. Raja Grafindo Persada.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literas Media Publishing.
- Subandy, Idi Ibrahim. 2004. Sirnanya Komunikasi Empati Krisis Budaya Komunikasi Dalam Masyarakat Kontemporer. Bandung: Pustaka Bani Quraisy.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV.
- Sunaryo. 2002. *Psikologi untuk keperawatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Jurnal dan Penelitian Terdahulu

- Asih, Yuli Gusti, Margaretha Maria Shunta Pratiwi. 2010. *Perilaku Prososial Ditinjau Dari Empati dan Kematangan Emosi*. Jurnal PSIKOLOGI Universitas Muria Kudus Vol.01.No.01.Hal 35-36
- E, Ermita. 2012. *Hubungan Antar Manusia dan Semangat Kerja Pegawai*. Jurnal Pedagogi, Vol.12,No.2. Hal 70-81
- Ningrum, N. A 2012. *Hubungan antara coping strategy dengan kenakalan remaja awal*. Jurnal Psikologi Universitas Airlangga Surabaya Vol.7,No.1. Hal 481-489

- Oktasari, Zania. 2019. Menghindari Sikap Apatis Antar Individu Melalui Komunikasi Untuk Meningkatkan Hubungan yang Baik Antar Individu. Artikel Psikologi Manajemen, Vol.19,No.1. Hal 3-4
- Pioh, Y Efanke. 2017. Peran Pengasuh Dalam Meningkatkan Kemandirian Anak Disabilitas Netra Di Panti Sosial Bartemus Manado. Jurnal Acta Diurna Vol.06.No.1. Hal 3-5
- Rahayu, Ajeng, Tresna Dewi, Mira Mayasarokh, Eva Gustiana 2020. *Perilaku Sosial Emosional Anak Usia Dini*. Jurnal Golden Age, Universitas Hamzanwadi Vol.04,No.1. Hal 181-190
- Pakpahan, Sofiana Lia 2016. Peran Komunikasi Empatik Pengasuh dalam Melayani Lansia di Panti Jompo. Universitas Sumatera Utara
- Roji, Serur. 2018. Penerapan Komunikasi Empatik dalam Program Reality Show Orang Pinggiran Trans 7. Universitas Islam Negeri Walisongo
- Sariyani Janika 2019. Pola Komunikasi Pengasuh Panti Asuhan Tiara Putri Sukarame Bbandar Lampung dalam Pembinaan Akhlak. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
- Yuanita Salfania 2018. Pola Komunikasi Pengasuh terhadap Anak Asuh dalam Meningkatkan Kepercayaan Diri di Panti Asuhan Annajah. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

Sumber Lain-Lain

KBBI. (2022). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online, diakses 5 februari 2022) Indonesia. Undang-Undang No. 4 Pasal 1 Tahun 1979 tentang Kesehjateraan Anak