BAB II

Komunikasi Terapeutik Konselor Dan Teori *Two Way Symentrical Public Relations*

A. Komunikasi Terapeutik dan Pemulihan Trauma Anak

1. Pelecehan seksual dan Dampak Buruk Bagi Anak

Kasus pelecehan seksual anak, dimana anak ditempatkan sebagai korban merupakan salah satu perbuatan menyimpang yang tidak dikehendaki dalam kehidupan anak. Rentang pelecehan seksual ini sangat luas meliputi: main mata, siulan nakal, komentar yang berkonotasi seks, humor porno, cubitan, colekan, tepukan atau sentuhan di bagian tubuh tertentu, gerakan tertentu atau isyarat yang bersifat seksual, ajakan berkencan dengan iming-iming atau ancaman, ajakan melakukan hubungan seksual sampai pemerkosaan[1].

Terdapat sejumlah alasan mengapa peleceha seksual berupa pemerkosaan merupakan kejahatan paling keji bagi anak. Dalam sejumlah kasus, korban dapat kehilangan nyawanya. Dalam banyak kasus lainnya, meski hidup, korban mungkin akan merasakan dampak kejahatan. Akan menjadi semakin rumit seandainya korban hamil atau terserang penyakit berbahaya. Bila ia mengandung janin dari si pelaku pelecehan seksual, secara hukum ia tetap tidak diizinkan menggugurkan kandungan. Namun, bila ia memutuskan

[1] Josh Mc Dowell, Ed Steward, *Pelecehan Seksua*l, Cet ke 2 (Yogyakarta: Gloria Usaha Mulia), halm 13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk tetap melahirkan, tidak mudah untuk menerima kenyataan bahwa bayi yang dilahirkannya adalah hasil pelecehan seksual[2].

Kondisi anak yang menjadi korban pelecehan seksual semakin parah jika anak tidak segera ditangani atau korban tidak mendapat dukungan dari keluarga atau orang orang terdekat. Selama ini masyarakat masih banyak yang menganggap bahwa pelecehan seksual adalah suatu aib yang sangat memalukan.

Disejumlah tempat bahkan orang yang diketahui melakukan hubungan diluar nikah, maka akan dikucilkan dari masyarakat[3]. Ironinya, bahkan kerap kali sejumlah kasus menyatakan bahwa sejumlah orang terdekat menjauhi korban atau mengurangi intensitas hubungannya setelah mengetahui anak tersebut memiliki pengalaman pernah melakukan hubungan seksual.

Pandangan pandangan dari masyarakat tersebutlah yang kemudian membuat seorang yang menjadi korban merasa tertekan dan merasa rendah diri dari lingkungannya. Perasaan perasaan seperti takut dikucilkan, takut aibnya digunjing orang, takut memiliki masa depan yang buruk, dan perasaan tertekan lainnya dapat membuat korban mengalami permasalahan dalam kehidupannya dikemudian hari.

---

[2] Anggraini, *Pelecehan Seksual Terhadap Anak dibawah Umur dalamPerspektifk Hukum Islam dan Hukum Positif*. (Yogyakarta: Faultas Syariah dan Hukum Universitas Sunan Kalijaga, 2009), Hlm 51 - 73

[3]ACILS – IMC – USAID, *Panduan Penanganan Anak Korban Perdagangan Manusia,* (Bandung: Lembaga Advokasi Hak Anak, 2003), hal 18.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tidak semua anak berani jujur dan menceritakan kepada keluarga atau orang tuanya. Beberapa anak memilih menyembunyikan kejadian ini dari orang tua lantaran rasa malu atau hal lainya. Namun kendati demikian, pelecehan seksual yang terjadi pada anak, tidak sederhana dampak psikologisnya. Pelecehan seksual dan perkosaan dapat menimbulkan efek trauma yang mendalam pada para korbannya. Korban pelecehan seksual dan perkosaan juga dapat mengalami gangguan stres akibat pengalaman traumatis yang telah dialaminya[4]

Efek trauma pasca kejadian pelecehan seksual memicu terjadinya perubahan prilaku seperti stress, emosional yang tinggi dsb pada anak. Stress pasca trauma merupakan sidrom kecemasan, labilitas autonomik, ketidak rentanan emosional dan kilas balik dari pengalaman yang amat pedih setelah trauma fisik maupun emosi yang melampaui batas ketahanan orang biasa[5]. Efek yang terlihat saat terjadinya stress bermacam macam pada masing masing anak.

Gejala gejala yang timbul pada anak dapat dijadikan acuan bagi keluarga maupun orang tua untuk mengetahui permasalahan apa sebenarnya yang terjadi pada anak. Kedekatan anak dan keluarga yang ditunjukkan dengan intensitas komunikasi yang sering akan membantu anak berani menggutarakan permasalahan yang dialaminya.

. Efek trauma pasca kejadian pelecehan seksual mungkin tidak dapar terlihat seperti luka fisik pada umunya, namun jika trauma psikis dibiarkan terus menerus, akan terlihat pada tingkah lakunya dikemudian hari, seperti ketika dewasa ia kurang percaya diri, rentan putus asa dalam menghadapi kesulita, susah fokus, gegabah dst.

---

[4] David, Geldart, *Konseling Pada Anak*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008)
[5] Martha, Davis Dkk, *Panduan Relaksasi dan Reduksi Stress*, (Jakarta : Buku Kedokteran EGC, 2001) hal, 10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dampak yang ditimbulkan oleh seseorang saat mengalami trauma bermacam macam. Salah satunya ada yang mengalami kecemasan / rasa takut yang mendalam. Kecemasan atau *anxiety* adalah rasa khawatir, takut yang belum pasti sebabnya. Pengaruh kecemasan terhadap tercapainya kedewasaan merupakan masalah penting dalam perkembangan kepribadian. Kecemasan merupakan kekuatan yang besar dalam menggerakkan tingkah laku. Baik tingkah laku normal, maupun tingkah laku yang menyimpang yang terganggu[6]. Kedua-duanya merupakan pernyataan, penampilan, penjelmaan dari pertahanan terhadap kecemasan itu

Perasaan tidak berdaya sering kali menjadi penyebab utama kecemasan. Mungkin juga oleh bahaya dari dalam diri seseorang. Pada umumnya ancaman itu samar-samar. Bahaya dari dalam timbul bila ada sesuatu hal yang tidak dapat diterimahnya misalnya pikiran, perasaan, keinginan atau dorongan. Rasa takut yang ditimbulkan oleh bahaya dari kecemasan ini dapat dialami oleh setiap orang lain dan setiap umur, terutama dalam keadaan tertekan.[7]

Kecemasan dapat cenderung menetap dalam diri seseorang. saat seseorang berada dalam posisi tertentu, kecemasan itu kembali hadir hingga menimbulkan rasa cemas yang semakin parah, begitulah seterusnya yang terjadi sampai berlarut larut jika tidak segera diatasi. kecemasan yang mendalam sangat memicu timbulnya stress bahkan depresi pada diri seseorang. Penyakit depresi adalah akibat kecemasan hidup yang erat, mengekang batinnya[8]. Jelas disini perasaan cemas yang berkepanjangan mengakibatkan hancurnya semua harapan hidup. penderita cemas yang berlebihan akan mengeluh karena tak bisa

[6] Erhamwilda, *Konseling Islami*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm 16
[7]Singgih D Gunarsa dan Ny Yulia Singgih D Gunarsa, *Psikologi Perawatan*, (Jakarta: BPK Gunung Mulia, 1987), Hal. 27
[8] Panji, Batara, *Solusi Cerdas Menghadapi Cemas*, (Jakarta: St Book, 2010),hal 38

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menemukan kebahagiaan, hal ini karena ia selalu dihantui rasa trauma akibat kejadian menyakitkan yang menimpannya.

Dalam menangani hal hal yang tidak diinginkan pasca terjadi kasus pelecehan seksual dapat dilakukan melalui komunikasi. Komunikasi yang dimaksud disini bertujuan untuk membimbing, mengarahkan atau mestimuli korban agar ia menerima keadaan yang ada dalam dirinya, dan bangkit dari keterpurukan.

2. Esensi Komunikasi Terapeutik dalam Pemulihan

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memahami dan mengerti apa yang ada dalam pikiran serta diri orang lain adalah dengan berkomunikasi.. Pelecehan seksual yang dialami oleh anak kemungkinan besar meninggalkan luka yang terdalam bagi anak, namun bukan berarti anak tidak bisa ditolong agar anak tidak menjadi terpuruk dalam menghadapi hal tersebut.

Upaya yang dapat dilakukan untuk menolong anak dalam mengatasi kasus yang menyakitkan bagi dirinya adalah dengan memberikan bimbingan, arahan serta pengobatan yang berkesinambungan serta disesuaikan dengan pemahaman anak. Saat ini telah banyak disinggung bagaimana menyelamatkan seseorang dari keterpurukan serta beban psikis yang sangat berat melalui berbagai cara yang dilakukan oleh para ahli seperti konselor, psikolog, tenaga medis dsb, ataupun melalui petunjuk dari berbagai tulisan literasi.

Penanganan yang dilakukan oleh psikolog, tenaga medis maupun relawan (untuk selanjutnya istilah yang serupa dengan sebutan diatas peneliti sebut sebagai konselor) yang mumpuni dalam hal penanganan trauma biasanya dilakukan dalam bentuk pengarahan,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bimbingan atau cara lain yang efektif untuk anak. Dalam hal ini, bentuk momunikasinya disebut komunikasi terapeutik.

Komunikasi terapeutik dimaknai sebagai bentuk komunikasi yang direncanakan secara sadar, mempunyai tujuan dan kegiatan yang dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Pada dasarnya komunikasi terapeutik merupakan komunikasi interpersonal yang profesional yang mengarah pada tujuan kesembuhan pasien dengan titik tolak saling memberikan pengertian antara tenaga medis spesialis jiwa dan pasien[9].

Karena tujuannya adalah untuk membantu kesembuhan pasien, maka komunikasi terapeutik menyangkut didalamnya upaya upaya dari tenaga medis seperti dokter, perawat atau psikolog untuk mempeesuasif pasien agar mau menerima pesan pesan terapeutik dari dokter / perawat.

Pada anak anak, komunikasi terapeutik dapat dilakukan oleh tenaga psikolog dalam membantu anak untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindak untuk mengubah situasi yang ada bila klient percaya dengan hal hal yang diperlukan. Mengurangi keraguan, membantu dalam hal mengambil tindakan yang efektif dan mempertahankan egonya serta mempengaruhi anak, lingkungan fisik dan dirinya sendiri. [10]

Alasan mengapa komunikasi terapeutik diperlukan penerapannya bagi konselor dalam membantu mengatasi trauma atau stress yang diakibatkan pasca terjadinya pelecehan seksual karena dalam komunikasi terapeutik mengandung prinsip yang sangat membantu

[9] Farida, Kusumawati, dan Yudi Hartono, *Buku Ajar Keperawatan Jiwa*, (Jakarta : Salemba Medika, 2010), hlm 26
[10] Natsir, Abdul dkk, *Komuniksi Dalam Keperawatan*, (Jakarta : Salemba Medika, 2011), hal 41.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kearah perbaikan klient. Beberapa prinsip komunikasi terapeuttik yang menjadikannya pantas dijadikan acuan ke arah perbaikan klient diantaranya:

- **Komunikasi berorientasi pada penyembuhan**. Saat konselor berkomunikasi dengan klient, maka komunikasi ini diorientasikan bagaimana konselor memperoleh pengetahuan mengenai klient untuk memutuskan tindakan apa yang harus dilakukan. Seringkali seseorang dihadapi pada rasa takut yang berlebihan akan keadaan yang dialaminya. Pada pasien korban pelecehan seksual, takut lebih ditunjukkan pada trauma terhadap kejadian yang dialami. Trauma itulah yang akan mengganggu kehidupanya. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik perlu diterapkan dalam hal ini.
- **Komunikasi terstruktur dan direncanakan**. Konselor yang akan melakukan komunikasi dengan klient sudah merencanakan cara yang akan dilakukan atau hal hal yang akan dibutuhkan dalam mendukung berjalannya proses komunikasi yang diharapkan. Biasanya komunikasi yang tersusun tersebut didasarkan pada kesiapan setelah melakukan identifikasi terhadap klient sebelumnya ataupun berdasarkan pengalaman konselor dalam menangani kasus yang sama sebelumnya.
- **Terjadi dalam Konteks Topik, Ruang dan Waktu.** Saat berkomunikasi, konselor membahas topik yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan klient atau yang dikeluhkan oleh klient. Yang perlu diperhatikan bahwa setiap klient unik, artinya penanganan terhadap satu klient akan berbeda dengan penanganan klient yang lain. oleh karena itu, perlu bagi konselor untuk mengetahui terlebih dahulu bagaimana latar belakang klientnya.
- **Komunikasi memperhatikan kerangka pengalaman klient**. Tingkat pengalaman klient akan berpengaruh dengan seberapa besar pemahaman klient terhadap pesan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang akan disampaikan oleh konselor. Sebagaimana tujuan dari komunikasi, adalah mencapai kesepahaman antara klien dan konselor sehingga dapat mempercepat proses penyembuhan. Untuk itu konselor memahami dan memerhatikan latar belakang klientnya, bahasa, agama tingkat pendidikan kemampuan kognitif termasuk didalamnya menerka keadaan psikologis klientnya.

- **Memerlukan keterlibatan maksimal dari klient dan keluarga**. Dalam diri seseorang mengandung sisi internal yang dipegaruhi oleh lingkungan keluarga, serta lingkungan dimana ia tinggal. Sisi internal tersebut memberikan pegaruh bagaimana ia berkomunikasi dan memutuskan suatu tindakan dalam dirinya. Dalam proses komunikasi antara klient / keluarga dan konselor, akan ada proses transformasi pesan, ada diskusi yang saling mengisi dan menerima. Untuk itu konselor juga harus memperhatikan latar belakang keluarga klient tersebut agar pesan yang disampaikan mengandung efek bagi keluarganya yang akan membantu memberikan motifasi bagi klientnya.
- **Keluhan pertama sebagai pijakan utama dalam komunikasi**. Keakuratan konselor untuk menentukan sikap dan tindakan pada klient tergantung pada pernyataan klient atas keluhan yang disampaikan. Keluhan / hal pertama yang ditangkap oleh konselor merupakan hal pertama untuk mengidentifikasi keluhan keluhan lain secara mendalam serta didahulukan untuk diselesaikan.

Selanjutnya, dalam menjalankan komunikasi terapeutik terdapat beberapa tahapan yang akan dilalui oleh konselor bersama pasien untuk mencapai tujuan keberhasilan suatu komunikasi. Tahapan tahapan yang terjadi selama proses dalam mengupayakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyembuhan atau memberikan pertologan pada klient berbeda beda menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang berlangsung.

Namun secara garis besar, tahapan perlu dilakukan agar kita bisa mengukur sejauh mana komunikasi yang dilakukan konselor dengan klient dapat memberikan hasil yang diiinginkan[11]. Tahapan komunikasi terapeutik secara umum terjadi dalam berbagai dimensi[12];

1. Tahap Pra Interaksi.

Tahap ini terjadi dimana konselor menggali terlebih dahulu kemampuan yang dimiliki sebelum berhadapan dengan klient. Ada dua unsur yang perlu diketaui dalam tahap pra interaksi, yaitu unsur dari dalam diri konselor dan dalam diri klient.

Unsur yang perlu diketahui dalam diri konselor itu sendiri yakni:

- Pengetahuan yang dimiliki terkait dengan masalah klient. Pengetahuan tersebut berguna sebagai bekal dalam berinteraksi. Ketika konselor belum memiliki pengalaman yang memadai mengenai penyakit atau masalah yag akan dihadapi, maka ia bisa menggali pengetahuan melalui diskusi dengan teman seprofesi, atasan atau orang yang dianggapnya membantu dalam hal tersebut.
- Kecemasan dan kekalutan diri. Kecemasan yang timbul dari dalam diri akan mengakibatkan diri menjadi tidak tenang, konsentrasi pecah dan susah memahami keluhan dan hal apa yang diinginkan klientnya. Hal inilah yang akan menghambat keberhasilan dalam berkomunikasi dengan klientnya. Perasaan negatif yang menjadi

[11] Zufan Sam dkk. *Psikologi Keperawatan*. (Depok; Rajagrafindo Persada 2013), hlm 24
[12] Ibid Zufan Sam dkk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyebab timbulnya kecemasan saat akan berhadapan dengan klient antara lain: ditolak atau tidak mendapat respon yang baik dari klient, ragu akan kemampuan yang dimiliki, ragu untuk menanggapi respon dari klient, tidak terbangunnya hubungan salig percaya serta kesulitan untuk memulai pembicaraan.

- Konselor harus menjunjung tinggi profesionalitas dalam bekerja. Mampu membedakan masalah pribadi dengan masalah yang terjadi pada klient nya, mampu mengendalikan gejala yang ada dalam dirinya, sehingga hal ini akan meminimalisir terjadinya kecemasan yang berlebihan sebelum berhadpan dengan klient.

Sedangkan hal yang perlu dipelajari dari unsur klient diantaranya:

- Perilaku klient dalam menghadapi penyakitnya / masalahnya. Perilaku yang dekstruktif pada klient saat menghadapi penyakit akan menyulitkan konselor dalam berkomunikasi dengan klient. Sikap yang cenderung defensif dan menarik diri (isolasi sosial) menjadikan klient menutup diri sehingga konselor kekurangan informasi dan kesulitan dalam rangka menjalankan tindakan pembinaan karena klient tidak kooperatif. Perilaku desktruktif maupun menarik diri dipicu adanya kekecewaan akan masalah yang diderita. Klient menjadi putus asa dan kehilangan gairah hidup. peningkatan rasa percaya diri dan rasa optimis akan penyakit yang diderita mutlak diperlukan dalam mendukng proses penyembuhan.
- Adat istiadat. Kebiasaan yang dibawa pasien akan bepengaruh pada komunikasinya. Kebiasaan tersebut hendaknya diakomodasikan tanpa mengurangi prinsp prinsip pelayanan perawatan.
- Tingkat pengetahuan. Penguasaan terhadap penyakit yang diderita akan membantu dalam penerimaan diri. Dengan adanya penerimaan diri, klient menjadi kooperatif dan arsetif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan berperilaku yang konstruktif dalam pelaksanaan tindakan keperawatan. Namun demikian, faktor penentu untuk mendapatkan perubahan prilaku seseorang tidak hanya menempuh jalur pengetahuan saja, selain itu masih dibutuhkan kehadiran tanda dan gejala penyakit yang diderita. Hal ini akan mempermudah konselor dalam memberika penyuluhan sesorang akan berubah prilaku sendiri dari prilaku yang destruktif menjadi perilaku konstrukti.

2. Tahap perkenalan.

Pada tahap ini, konselor memulai kegiatan pertama kali dimana permulaan dia bertemu dengan klient. Kegiatan yang dilakukan adalah memperkenalkan diri kepada klient tentang siapa dirinya, dan tak lupa memperkenalkan kepada klient atau keluarganya bahwa saat ini yang menjadi konselor yang akan mendampinginya adalah dia. Dengan keterbukaan tersebut diharapkan keluarga klient juga terbuka dengan konselor.

Pentingnya memperkenalkan diri adalah menghindari kecurigaan klient dan keluarga terhadap konselor, memecahan kebuntuan dalam hubungan komunikasi serta membangun hubungan saling percaya yang akan membantu terjalin dengan baiknya tujuan komunikasi[13]. Tugas konselor pada tahap pertama adalah membina hubungan saling percaya dengan menunjukkan penerimaan dan komunikasi terbuka. Penting mempertahankan hubungan saling percaya agar adanya saling keterbukaan antara klient dengan konselor[14]. Konselor dituntut mampu membuat suasana tidak terlalu formal sehingga situasi komunikasi tidak terkesan terlalu tegang dan bersifat menginterogasi. Hal

[13]Setyohadi dan Khusayriyadi, *Terapi Modalitas Keperawatan pada Klient Psikogeriatrik* (Jakarta: Salemba Medika, 2011), hlm 39

[14] ibid, Setyohadi, hal 39

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ini karena lingkungan yang kondusif akan sangat mendukung klient berpikir jernih dan mengutarakan keluhan yang dirasakan secara jujur, jelas, lengkap dan objektif.

3. Tahap Orientasi.

Pada tahap ini konselor menggali keluhan keluhan yang diutarakan oleh klient dan divalidasi dengan tanda dan gejala yang lain untuk memperkuat perumusan diagnosis penanganan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memvalidasi keakuratan data yang telah direncanakan dan dibuat dengan keadaan klient saat ini serta mengevakuasi tindakan yang lalu[15]. Maka untuk itu konselor harus mampu memdengarkan lebih dalam dan secara aktifk untuk mengumpulkan dara tersebut.

Pada tahap orientasi ini konselor dituntut memiliki keahlian yang tinggi dalam menstimulasi klient maupun keluarga agar mampu mengungkapkan keluhan yang dirasakan secara lengkap, sistematis dan objektif tanpa ada yang ditutup tutupi. Kepekaan dan tingkat analisis yan tinggi terhadap perubahan yang terjadi dalam respon verbal maupun nonverbal.

4. Tahap Kerja

Tahap kerja merupakan tahap untuk mengimplementasikan rencana keperawatan yang telah dibuat pada tahap orientasi. konselor menolong klient untuk mengatasi cemas, meningkatkan kemandirian dan tanggung jawab terhadap diri serta mengembangkan mekanisme koping konstruksi. Kecemasan yang menimpa klient sebagian besar dari tindakan keperawatan yang dilakukan pada fase kerja. Mengingat pentingnya tindakan keperawatan dalam rangka proses kesembuhan klient, maka hal tersebut tidak bisa

[15] Arwani. *Komunikasi Dalam Keperawatan* (Jakarta: EGC, 2006), hlm 40

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dihindari namun disikapi dan diterima sebagai hal yang terbaik untuk klient. Bagaimanapun juga bila tindakan keperawatan yang dilakukan tidak mendapat persetujuan dari klient maka tindakan tersebut tidak dapat dilakukan. Harus ada persamaan persepsi, ide, dan pikiran antara klient dan perawat untuk mencapai tujuan akhir dari pelayaan yaitu percepatan pengatasan penyembuhan sehingga sangat diperlukan adanya kemandirian sikap dari klient dalam mengambil keputusan.

5. Tahap terminasi

Tahap ini merupakan tahap dimana konselor mengakhiri pertemuan dalam menjalankan tindakan keperawatan serta mengakhiri interaksinya dengan klient. Dengan terminasi, klient menerima kondisi perpisahan tanpa terjadi putus asa serta menghindari kecemasan. Terminasi dilakukan agar klient menyadari bahwa hubungan yang dibangun diantara keduanya adalah hubungan klient perawat. Kegiatan yang dilakukan konselor adalah mengevaluasi seputar hasil kegiatan yang dilakukan sebagai dasar untuk tindak lanjut yang akan datang. Untuk itu pada tahap terminasi merupakan tahap yang tepat untuk mengubah perasaan dan memori serta untuk mengevaluasi kemajuan klient.

3. Bimbingan Konseling Terapeutik

Komunikasi terapeutik dapat ditempuh dengan cara pendampingan dan pemberian bimbingan kepada klient. Dalam upaya mempercepat kesembuhan atau mengatasi masalah yang terjadi dalam klient, maka seorang perawat pastinya akan menggunakan cara konseling. Konseling ini akan dilakukan oleh klient dalam rangka pemecahan masalah klient dan mencari solusi bersama yang dikehedaki kedua belah pihak.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Konseling merupakan bagian dari proses bimbingaan. Bimbingan adalah proses bantuan yang diberikan oleh seorang konselor kepada klient baik secara individu atau kelompok sesuai dengan kebutuhan pasien. Bantuan ini dimaksut agar pasien memperoleh informasi, pengetahuan, pemahaman dan keterampilan keterampilan dalam melaksanakan kegiatannya serta mengembangkan pandangan hidupnya sendiri, sekaligus dapat menyelesaikan masalahnya sendiri dalam mencapai kehidupan yang mandiri.

Dalam bimbingan, terdapat yang namanya konseling. Konseling meliputi pemahaman terhadap hubungan individu untuk mengungkapkan kebutuhan kebutuhannya, motivasi dan potensi unik dari individu. Adapun fungsi konseling dalam proses percepatan penyembuhan diantaranya:

a. fungsi pencegahan[16]:.

Layanan bimbingan dan konseling berfungsi sebagai pencegahan. Artinya bimbingan dan konseling merupakan suatu usaha pencegahan terhadap timbulnya masalah. Layanan yang diberikan dalam fungsi pencegahan ini berupa layanan bantuan dari bebagai permasalahan yang mungkin timbul agar masalah tersebut tidak menghambat program atau kegiatan dan perkembangannya.

b. Fungsi Pemahaman

Bimbingan dan konseling yang mempunyai fungsi pemahaman dimaksutkan untuk menghasilkan pemahaman tentang sesuatu oleh individu atau klient sesuai dengan kepentingan individu atau kelompok yang mendapat pelayanan tersebut.

[16] opcit, Hasan Langgulung, hlm 45

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Fungsi perbaikan atau pengentasan

Fungsi pencegahan dan pemahaman dilakukan dengan baik tetapi masih saja ada atau masih terjadi masalah masalah lain. fungsi perbaikan dalam bimbigan dan konseling adalah bagaimana klient atau kelompok dapat memecahkan dan mengatasi berbagai masalah yang dihadapi[17]. Fungsi ini juga menhasilkan kondisi bagi terentasnya atau teratasinya berbagai permasalahan dalam kehidupan atau perkembangan yang dialami oleh individu atau kelompok yang mendapat pelayanan.

d. Fungsi pemeliharaan dan pengembangan

Fungsi konseling menyiarkan bahwa layanan bimbingan dan konseling yang diberikan bermanfaat bagi klient dalam memelihara dan mengembangkan keseluruhan pribadinya dengan percaya diri, terarah dan berkelanjutan, sehingga klinet dapat mempertahankan hal hal yang dianggapnya positif. Dengan demikian diharapkan agar klient dapat menjaga dirinya agar tetap baik dan percaya diri dalam menghadapi suatu permasalahan.

Bimbingan dan konseling merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengatasi permasalahan dalam kehidupa klient. Karena melalui konseling maka seorang akan bisa mengetahui keluhan atau apa yang dirasakan oleh orang lain. bimbingan konseling juga berguna dalam perubahan perilaku, pemecahan masalah, membangun mental yang positif dan pengambilan keputusan yang bijak dalam setiap permasalahan[18].

[17] Kozier,et.al. *Fundamentals of nursing ; concepts, process and practice Seventh edition.* (United States: Pearson Prentice Hall, 2001), page 112 - 114
[18] ibid Kozier,et.al, hal 112- 114

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bimbingan konseling yang berhasil adalah ketika seorang mampu menjalankan peranannya yang baik sebagai mahluk sesama, yakni ada niat yang tulus dalam hati untuk mencoba mengerti keadaan sesama, menghormati sesama dan membantu dengan tulus dalam memecahkan masalah sesama karena menyadari setiap manusia berhak untuk memperoleh yang terbaik dalam hidupnya.

4. Proses Percepatan Penyembuhan dan Hubungan Saling Membantu

Hubungan mempunyai arti sebagi interaksi antar individu selama suatu periode tertentu. Hubungan membantu merupakan interaksi yang membentuk suasana gerak individu individu yang bersangkutan dalam mencapai tujuan bersama. Tujuan tersebut muncul karena adanya kebutuhan manusia. Hubungan membantu terjalin antar banyak orang yang memberikan dan menerima bantuan dalam upaya memenuhi kebutuhan masing masing.

Jika konselor dan klient berada dalam hubungan membantu, maka konselor akan membantu klient tersebut untuk mencapai tujuan agar kebutuhan manusiawinya terpenuhi. Hal ini dapat dikatakan bahwa konselor adalah orang yang membantu.sedangkan klient adalah orang yang dibantu. Hubungan membantu antara perawat dan klient ini disebut hubungan konselor – kliet atau perawat pasien.

Tujuan hubungan membantu antara konselor dan klient ditentukan dengan bekerjasama dan didefinisikan dalam pengertian kebutuhan klient[19]. Tujuan bersama lain ini antara lain meliputi meningkatnya independensi klient, perasaan harga diri yang lebih positif, penerimaan terhadap dirinya sendiri, dan kesejahteraan fisik yang lebih optimal.

[19] ibid Natsir Abdullah dkk, hlm 51

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam hubungan membantu, seorang perawat yang memberi bantuan mempunyai peranan yang dominan. Orang yang membantu juga harus memikul tanggung jawab untuk menanpilkan diri dengan kemampuan sebaik dan sejujur mungkin. Orang tersebut tidak boleh mengaku dapat memberikan bantuan lebih dari kemampuannya. Pada hubungan membantu yang menjadi perhatian utama hanya kebutuhan orang yang dibantu. Hubungan persahabatan bisa tumbuh dari hubungan membantu, tetapi hal ini sudah berada diluar konteks interaksi daripada hubungan membantu. Seorang ahli psikoterapi mengungkapkan adanya beberapa faktor penting dalam hubungan membantu, yaitu sebagai berikut:

- Orang yang menawaran bantuan harus banyak mengetahui tentang dirinya sendiri, perasaanya dan nuraninya
- Hubungan antara pratisi dan klient ditandai dengan adanya rasa menerima dan sikap yang ramah, saling menghormati dan saling mempercaya.
- Klient perlu diberi kebebasan untuk menjajaki dirinya tanpa ada kekhawatiran ada pihak lain yang memantau
- Suasana harus dapat mengembangkan motivasi perubahan, tumbuh lebih dewasa dan mengatasi masalah yang dihadapi secara lebih memuaskan

Hubungan membantu bisanya digambarkan dalam tiga fase, yakni fase orientasi, fase kerja dan penyelesaian.

1. **Fase orientasi Hubungan Membantu**. Pada fase ini seorang konselor bertemu dengan klient untuk belajar saling mengenal, diawali dengan mengenalkan masing masing dirinya. . Setelah berkenalan maka hal selanjutya adalah hubungan penegasan. Menurut

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengamatan, hubungan akan lebih sukses jika menyajikan segala hal yang jelas dan pembagian kerja yang jelas.

Peran konselor dan klient dalam hubungan merupakan suatu pembagian kerja dan arena peranannya. Konselor memegang peranan pimpinan. Namun yang diperhatikan, memimpin bukan berarti mengendalikan, membatasi apalagi memanipulasi. Setelah peranan konselor dan klient ditegaskan, maka persetujua atau kontrak tentang hubungan dijalin. Unsur unsur persetujuan melipti tujuan hubungan, lokasi, situasi, frekuensi serta lamanya kontak serta masa hubungan.

Pada masa orientasi mungkin menjadi tanggung jawab konselor untuk mengarahkan klient pada lembaga kesehatan bersangkutan, menjelaskan berbagai fasilitas yang ada dan berbagai prosedur yang harus dilalui klient. Membantu klient dalam suasana yang akrab dan santai merupakan pedahuluan yang penting sehingga dapat membantu klient untuk mencapai potensi tertingginya.

2. **Fase kerja hubungan membantu**. Fase kerja ini bisa berlangsung apabila upaya yang terarah sudah dilaksanakan kedua pihak untuk mencapai tujuan bersama. Inti dari fase ini adalah interaksi. Interaksi mempunya arti terjadinya hubungan timbal balik. Interaksi sosial merupakan bentuk prilaku timbal balik. Interaksi ini merupakan aksi oleh seseorang yang menimbulkan aksi pada orang lain. Boleh dikatakan aktifitas prilaku seseorang merangsang aktifitas prilaku pada orang lain. ada dua fator dalam fase kerja dari hubungan membantu yakni:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Faktor fungsional (faktor instrumental). Yakni upaya langsung yang menggerakkan seseorang mencapai tujuan[20], contohnya seorang klient dengan berat badan dibawah normal dan nafsu makan menurun. Tindakan yang dapat dilakukan oleh klient adalah semua tindakan yang bertujuan untuk meningkatkan konsumsi makanan sehingga berat badan juga meningkat. Konselor membahas ide ide untuk klient seperti dengan memberikan makanan kecil atau makan sedikit sedikit tetapi sering. Selain itu juga memberikan atau menyajikan makanan yang bisa merangsang nafsu makan klient. Seperti meyajikan makanan dalam keadaan yang masih hangat atau memberikan makanan dengan bau yang menyenangkan. Dengan persetujuan klient maka konselor melakukan pengaturan yang diperlukan
- Faktor ekspresif. Adalah faktor yang berhubungan dengan keadaan emosi klient. Maksud dari keadaan emosi ini misalnya perasaan, dorongan, sikap, sentiment dan lain lain. bila terdapat emosi seperti perasaan dan sentiment yang tidak memuaskan antara perawat klient, maka seringkali akan menimbulkan kesulitan dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Jika perasaan dan sentiment mencapai kepuasan, mereka biasana dapat bekerja bersama. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sentiment dan perasaan yang memuaskan antara perawat dank lien menjadi aspek yang menentukan dalam keberhasilan mencapai tujuan..

3. **Fase penyelesaian hubungan membantu**. Fase penyelesaian merupakan penanda bahwa hubungan membantu antara konselor - klient sudah berakhir atau selesai dalam waktu yang ditentukan. Fase ini paling sederhana terjadi pada saat konselor klient mengakhiri pertemuan, ketika konselor pindah tempat kerja, ketika klient

[20] Suryani. *Komunikasi Terapeutik; Teori dan Praktik*. (Jakarta: EGC, 2007), hlm 29

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memutuskan tidak berantusias di lembaga tempat konselor tersebut bertugas dll. Akhir sebuah hubungan yang memuaskan atau tercapainya keberhasilan suatu hubungan membantu antara konselor – klient sering menimbulkan rasa penyesalan, walau terbina pula rasa berprestasi. Penyesalan dalam arti konselor atau klient terpisah setelah adanya hubungan membantu yang begitu bernilai bagi kedua belah pihak, sedangkan ketidak berhasilan hubungan membantu mungkin akan menimbulkan kecemasan bagi klient sehingga konselor harus memberikan kesempatan bagi klient untuk mengungkapkan perasaannya atau emosinya agar tidak mengalami ketakutan dalam menjalani hidupnya. konselor harus membeikan dorongan dan motivasi kepada klient agar bisa menerima serta menghadapi pemasalahan hidup sekarang dan masa depat selanjutnya.

5. Pengaruh Konsep Diri dalam Percepatan Penyembuhan

Konsep diri sangat erat hubungannnya dengan diri individu, baik secara fisik maupun psikis. Kondisi fisik dan psikis seseorang salah satunya didukung oleh konsep diri yang baik. Konsep diri merupakan hal hal yang berkaitan dengan ide, pikiran, perasaan, dan keyakinan yang diketahui, dimengerti, dipahami oleh individu itu sendiri. Hal ini akan mempengaruhi kemapuan dan keterampilan individu untuk membina hubungan interpersonal dalam kehidupan masyarakat[21]. Konsep diri membantu seseorang dapat memberikan dorongan serta semangat bagi dirinya sendiri maupun pada orang lain, oleh karena itulah konsep diri yang baik dapat mempengaruhi kesuksesan seseorang, termasuk dalam hal ini motivasi untuk sembuh dan terbebas dari hal hal yang menghambat kemajuan seseorang. Dalam diri korban

[21] Sri Mordijati, Andriya Septyasari, *Komunikasi Antar Persona*. (Surabaya: Dep Komunikasi Fak. Sosial Politik Universitas Airlangga, 2011), hal 44.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelecehan seksual, konsep diri yang terbentuk berpengaruh pada perkembangan kehidupannya.

Konsep diri tidak secara otomatis ada sejak individu dilahirkan, tetapi secara bertahap berbentuk mengikuti pertumbuhan, perkembangan ataupun pengalaman individu. Gambaran mengenai konsep diri dapat diketahui melalui respon yang diberikan mulai dari respon adaptif sampai dengan respon malaadaptif, konsep diri terdiri atas beberapa bagian, yaitu gambaran diri, harga diri, ideal diri, dan kesadaran diri

a. Gambaran Diri.

Berhubungan dengan kepribadian. Cara pandang individu terhadap dirinya mempunyai dampak yang penting bagi aspek psikologi individu tersebut. Gambaran diri adalah sikap seseorang terhadap tubuhnya secara sadar dan tidak sadar. Sikap ini mencakup persepsi dan perasaan tentang ukuran, bentuk, fungsi, penampilan dan potensi tubuh. Saat ini dan masa lalu secara berkesinambungan serta dimodifikasi dengan pengalaman baru setiap individu[22].

Dikatakan bahwa individu yang dalam keadaan stabil, realistis dan konsisten terhadap gambaran dirinya akan memperlihatkan kemampuan yang mantap terhadap realisasi dan dapat meraih kesuksesan dalam hidupnya. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi gambaran diri individu adalah timbul stressor yang dapat mengganggu integrasi gambaran diri. Beberapa gangguan gambaran diri ditunjukkan dengan tanda dan gejala[23]:

[22] ibid Sri Moerdijati, hal 55
[23] Wowo, Sunaryo, *Biospsikologi: Pembelajaran Prilaku*, (Jakarta : Alfabeta, 2010), hlm 67 - 69

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Syok. Syok yang dimaksud adalah syok psikologis yang merupakan reaksi emosional karena adanya perubahan. Syok psikologis ini bisa terjadi saat pertama tindakan. Input informasi yang belebihan dan pengingkaran terhadap kenyataan perubahan tubuh akan membuat klient menggunakan mekanisme pertahanan diri, seperti menolak, mengingkari dan melakukan proyeksi diri untuk mempertahankan keseimbangan diri.
- Menarik diri. Apabila klient sadar akan kenyataan dan ingin lari dari kenyataan tersebut tetapi hal tersebut tidak mungkin dilakukan maka klient akan lari atau menghindar secara emosional. Hal ini akan menjadikan klient sebagai orang yang pasif, tergantung, serta tidak ada motivasi dan keinginan untuk berperan aktif dalam proses perawatan
- Penerimaan secara bertahap. Apabila klient sadar akan kenyataan maka respon kehilangan atau berduka akan muncul, kemudian klien akan mulai melakukan reintegrasi dengan gambaran diri yang baru. Ini berati klient mengalami proses yang adaptif, namun jika tanpak gejala dan tanda tanda yang sebaliknya, dan kondisi tersebut menjadi menetap, maka respon klient dianggap malaadaptif. Pada respon malaadaptif tersebut terjadi gangguan gambaran diri seperti:
    - Depersonalisasi
    - Perasaan atau pandangan negative terhadap tubuh
    - Mengurangi kontak sosial sehingga terjadi menarik diri
    - Tidak dapat menerima perubahan struktur dan fungsi tubuh
    - Menolak penjelasan mengenai perubahan tubuh
    - Tidak mampu menyampaikan keputusan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Menolak untuk melihat bagian yang berubah
- Menyampaikan ketakutan ditolak

b. Ideal Diri

Orang dapat berhubungan dengan tipe orang yang diinginkan karena adanya sejumlah aspirasi, ciita cita dan nilai nilai yang ingin dicapai. Ideal diri adalah persepsi individu tentang bagaimana ia harus berperilaku berdasarkan standart, aspirasi, tujuan dan penilaian personal tertentu[24]. Ideal diri akan mewujudkan cita cita dan nilai yang ingin dicapai serta harapan pribadi seseorang (berdasarkan norma sosial keluarga dan budaya) dan kepada siapa hal tersebut ingin dilakukan.

Ideal diri ini mulai berkembang pada masa anak anak yang dipengaruhi oleh orang yang penting bagi dirinya dan memberikan keuntungan harapan dimasa remaja. Sedangkan ideal diri ini dilakukan melalui proses identifikasi pada orang tua, guru dan orang orang dekat disekitarnya. Beberapa faktor yang mempengaruhi ideal diri seperti; perasan cemas dan rendah diri, keinginan untuk menghindari kegagalan, faktor budaya, kecenderungan individu menetapkan ideal pada batas kemampuannya.

c. Harga Diri.

Frekuansi terhadap pencapaian tujuan akan menhasilkan harga diri yang rendah atau harga diri yang tinggi. Jika individu sering mengalami kegegalan atau mengalami musibah luar biasa maka harga dirinya cendrung rendah. Harga diri diperoleh dari diri

[24] Stephen Phalquist, *Fondasi Psikologi Perkembangan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2009), hlm 60

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sendiri dan orang lain. harga diri adalah penilaian pribadi terhadap hasil yang dicapai dengan menganalisis seberapa jauh perilaku dapat memenuhi ideal diri[25].

Harga diri sangat rentan terganggu pada usia remaja dan usia lanjut. Harga diri yang rendah berkaitan dengan hubungan interpersonal yang buruk yang berisiko terjadinya depresi dan gangguan lainnya. Gangguan harga diri dapat berupa perasaan negatif terhadap diri sendiri termasuk hilangnya kepercyaan terhadap dirinya. Beberapa faktor yang mempengaruhi gangguan harga diri;

1. Perkembagan Individu. Setiap individu mempunyai masa perkembangan yang berbeda. Faktor preposisi pada perkembagan individu yang memulai gangguan harga diri dimulai sejak masih bayi. Seperti penolakan orang tua yang mengakibatkan anak merasa tidak dicintai atau dibenci. Hal ini mengakibatkan anak gagal untuk mencintai diri sendiri dan gagal untuk mencintai orang lain. pada saat anak berkembang lebih besar, anak mengalami kurangnya pengakuan dan pujan dari orang tua, orang dekat dan orang lain sekitarnya. Anak merasa terisolir karena selalu tidak percaya untuk mandiri dan mengambil keputusan sendiri. Sikap orang tua yang selalu mengatur dan mengontrol membuat anak merasa tidak berguna.
2. Ideal Diri tidak Realistis. Keutuhan individu yang selalu dituntut harus berhasil akan merasa tidak memiliki hak untuk gagal dan berbuat kesalahan indivisu tersebut mebuat standar yang tidak dapat dicapai, seperti cita cita yang terlalu tinggi dan realistis. Apabila cita cita tersebut tidak menjadi kenyataan maka akan membuat individu menghukum diri sendiri dan akhirnya percaya dirinya akan tergangu

[25] ibid Stephen Pahlquist, halm 75

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Gangguan fisik dan mental.

Gangguan ini dapat membuat individu dan keluarga dalam kehidupan bermasyarakat menjadi rendah diri, bahkan bisa menjadi menarik diri.

5. pengalaman traumatik yang pernah dialami. Penganiayaan yang dialami oleh individu, dapat berupa penganiayaan fisik, emosi, peperangan, bencana alam dll sehingga individu tidak mampu mengontrol diri. Ada cara merespon atau strategi menghadapi trauma dengan cara mengingkari trauma itu sendiri atau mengubah arti trauma. Mekanisme koping individu harus dipertahankan dan dikembangkan.

d. Kesadaran Diri.

Kesadaran diri mempunyai arti sebagai kemampuan sesorang untuk memahami diri sendiri baik perasaan, prilaku maupun pikirannya sendiri. Kesadaran diri ialah kemampuan untuk berpikir tentang proses berpikir itu sendiri. Pemanahaman serta penerimaan terhadap diri sendiri akan membuat seseorang menghargai keunikan dan perbedaan orang lain. Demikian perawat atau bidan akan menghargai perbedaan dan keunikan klientnya dalam memberikan perawatan. Kesadaran diri dibangun atas empat komponen yang saling berhubungan, keempat komponen tersebut yakni:

a. komponen psikologis. Komponen ini meliputi pegetahuan tentang emosi, kepribadian, motivasi dan konsep diri. Seorang ang menyadari kondisi psikologisnya biasanya akan menjadi sensitif terhadap perasaan sendiri dan terhadap elemen luar yang mempengaruhi semua kondisi psikologisnya

b. Komponen fisik. Komponen ini terdiri atas pengetahuan tentang kepribadian dan fisik secara umum termasuk sensasi tubuh, gambaran diri dan potensi fisik. Seseorang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang memahami bentuk fisiknya akan menyadari bahwa tubuhnya kurus atau gendut, mampu berjalan 10 km dalam 1 jam dll.

c. Komponen lingkungan. Komponen ini terdiri atas lingkungan sosiokultural, hubungan dengan orang lain dan hubungan manusia dengan alam. Misalnya ada seorang yang beranggapan bahwa ia sangat disukai di lingkungannya, ada seorang yang memiliki perhatian dengannya dll.

d. Komponen filosofi. Komponn ini mencakup arti hidup bagi seseorang dan akan mejelaskan tentang arti hidup orang itu sendiri. Ada ornag yang beranggapan bahwa hidup itu untuk bersenang senang, ada yang menganggap hidup didunia penuh cobaan dll.

B. Konselor Dalam Pandangan *Public Relations*

1. *Public Relations* dan Penanaman Citra Lembaga

Secara keseluruhan *Public Relations* adalah kegiatan komunikasi dengan tujuan untuk menciptakan citra baik perusahaan sehingga dapat menghasilkan kesetiaan publik terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan.[26] Selain itu public relation bertujuan untuk menciptakan, membina dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi lembaga atau organisasi di satu pihak dan dengan publik di lain pihak dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik.[27]

Public Relations secara umum memiliki lingkup kerja yang multi dimensi. Menjalankan fungsi komunikasi baik kepada lingkungan interm perusahaan atau

[26] Anggoro, Linggar, *Teori Proffesi Kehumasan*, (Jakarta; Bumi Aksara, 2004), hlm 11
[27] Djanalis, Djanaid**,** *Public Relation : teori dan praktik*, (Malang ; Indopurels Group, 1997)HLM 32

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lingkungan ekstrem yang menjadi stakeholdernya merupakan suatu perkara yang rumit. Hal ini karena komunikasi yang dilakukan oleh seorang PR menuju ke semua aspek dalam keberlangsungan perusahaan. Telah dipaparkan dalam bab sebelumnya bahwa PR dalam sebuah perusahaan memiliki fungsi multi (seperti penghubung perusahaan dengan publik, menjalin kerjasama dengan stakeholder, membagun citra positif baik dalam lingkup eksternal dan internal, manajemen krisis, membantu menyusun kebijakan korporasi dsb) dalam sebuah perusahaan sehingga dia menjalin hubungan dengan semua lini dalam perusahaan.

Dalam perusahaan yang telah besar, devisi profesional PR dibedakan dengan devinisi manajemen atau devisi lain. Hal ini karena untuk mempermudah praktisi PR dalam melakukan aktualisasinya menjalankan perananya dalam perusahaan[28]. Alasan perusahaan membedakan pembagian tugas dan devisi secaa struktural dan jelas kemungkinan besar dikarenakan rangkap pekerjaan, misalnya devisi PR rangkap dengan bagian manajemen keuangan atau kesertariasan akan dikhawatirkan menghasilkan kinerja yang tidak maksimal. Untuk menjalankan fungsinya, Praktisi PR perlu fokus dengan rancangan serta target kerja yang ingin dicapai oleh perusahaan.Namun bukan berarti kerja praktisi PR harus selalu terpisah dengan bagian lain, atau dalam artian seorang praktisi PR boleh melakukan fungsi rangkap. hal ini biasanya bisa ditemui dalam perusahaan kecil, instansi pemerintah ataupun Organisasi dan lembaga lembaga.

Praktisi PR merupakan tangan panjang yang menjadi perantara antara perusahaan dengan publik / masyarakat atau seseorang yang menjadi stakeholdernya. Selain itu, PR juga menjadi tangan bagi para pimpinan perusahaan untuk berhubungan dengan orang

[28] Rosady, Roeslan, Public Relations dan Komunikas, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm 23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

orang yang masih dalam ruang lingkup intern perusahaan. PR mengembang misi yang ingin dicapai oleh perusahaan, Sebagai kegiatan yang dapat menanamkan citra positif bagi perusahaannya, sudah sewajarnya banyak orang atau tokoh yang menganggap bawa profesional, kebijakan, kegiatan serta prilaku yang di cerminkan oleh seorang praktisi PR merupakan bagian dari perusahaan.

Namun citra atau cerminan dari perusahaan, lembaga atau organiasi bukan hanya ditentukan dari praktisi PR nya saja. Semua orang yang menjadi bagian dari perusahaan, entah itu orang orang dalam ruang lingkup intern, mitra atau stakeholder nya juga berpotensi untuk menjadi PR bagi perusahaan / organisasi. Opini publik atau penilaian masyarakat tercermin dari prilaku yang ditunjukan oleh orang yang termasuk bagian interm perusahaan. Jadi disini dapat dikatakan bahwa setiap orang dapat mem PR kan perusahaan, instansi atau lembaganya

Contoh sederhanannya, kampus UIN Sunan Ampel Surabaya adalah kampus yang memiliki visi mengintegrasikan ilmu umum dengan ilmu agama. Sebagai kampus yang ber ciri khas islam, maka anggapan orang lain mengenai orang orang yang ada didalamnya (rektor, dosen, mahasiswa, karyawan dan alumni) adalah orang orang yang memiliki karakter dan berpegang teguh pada ajaran agama (memahami agama lebih dibandingkan orang awam). Hal inilah yang kemudian setiap bagian dari UIN Sunan Ampel menjadi PR bagi almamaternya. Jika ditemui dalam masyarakat seorang bagian dari UIN memberi banyak peran positif bagi masyarakat, maka masyarkat akan memandang baik citra UIN sunan , demikian juga, apabila ada bagian UIN Sunan Ampel yang memiliki prilaku kurang baik dimasyarakat, maka akan membuat pandangan orang kepada UIN Kurang baik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Konselor LPA Sebagai PR Bagi Lembaga Perlindungan Anak Jatim

Setiap orang bisa menjadi PR bagi lembaganya atau perusahaannya dan secara tidak sengaja menjalankan fungsi PR Sebagai fasilitator komunikasi. fasilitator komunikasi bagi seorang adalah sebagai pendengar yang peka dan broker (perantara) komunikasi. Fasilitator komunikasi bertindak sebagai perantara (liason), interpreter, dan mediator antara organisasi dan publiknya. Mereka menengahi interaksi, menyusun agenda mendiagnosis dan memperbaiki kondisi-kondisi yang menganggu hubungan komunikasi di antara kedua belah pihak. Fasilitator komunikasi menempati peran di tengah-tengah dan berfungsi sebagai penghubung antara organisasi dan publik[29].

Ditarik dalam konteks Lembaga Perlindungan Anak Jatim, selain melalui strategi komunikasi yang dirancang dan direncanakan, citra lembaga ini juga dapat dipengaruhi oleh peran orang orang didalamnya terhadap masyarakat. Seperti seorang koselor saat melakukan interaksi dengan para klientnya. apa yang dilakukannya, menjadi pertimbangan masyarakat untuk menilai LPA sebagai lembaga yang memiliki peran yang penting dalam mengatasi anak anak yang memiliki masalah

Sebutan konselor LPA ditunjukkan kepada seseorang yang termasuk bagian dari LPA Jatim yang memiliki profesionalitas dalam melakukan pendampingan terhadap LPA. Profesioalitas konselor LPA dibuktikan dengan *bacrground* latar belakang, seperti lulusan sarjana psikologi, sosiologi, bimbingan Konseling dst. ketiga Informa dalam penelitian ini merupakan konselor LPA yang memiliki latar belakang pendidikan sebagaimana yang

[29] Djanalis djanaid, *Public Relation : teori dan praktik*, (Malang : Indopurels Group;1993)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disebutkan diatas; Priyono Adinugroho (Sosiologi), Titik Wahyuni (Bimbingan Konseling), dan Elly Yuliandari (Psikologi).

Selain *basic* pendidikan, pengalaman lapangan yang pernah dilakukan dapat menunjukkan profesionalitas konselor LPA. Selain itu, profesionalitas juga dibentuk melalui brand Lembaga yang menaunginya, yakni Lembaga Perlindungan Anak (LPA) dimana anggapan publik menilai konselor LPA adalah seorang yang didalamnya mempunyai kemampuan dalam melakukan penanganan terhadap anak anak yang bermasalah

Sebagai bagian dari LPA, Konselor memiliki peranan penting dalam pembentukan opini masyarakat mengenai LPA. Konselor LPA baik dalam structural atau saat menjalankan tugas dan peranannya mewakili Lembaga LPA Secara Keseluruhan. Dalam menjalankan tugas, misal saat melakukan pendampingan terhadap korban, maka opini yang muncul dalam diri klientnya, Konselor LPA adalah pengembang tugas Lembaga LPA dalam rangka membantu seorang anak yang bermasalah.

Tindakan yang dilakukan oleh konselor LPA dapat memberi cerminan bahwa dia adalah perwakilan atau utusa dari LPA. Oleh karena ia adalah perwakilan dari perusahaan, keberadaan LPA saat melakukan Interaksi dengan kliennya, hendaknya disesuaiakan atau tidak bertentangan dengan misi besar yang diusung lembaganya. Hal ini karena sikap yang ditunjukkan kepada klient sebagai bagian dari Publik akan mempengaruhi persepsi publik terhadap LPA, dengan kata lain, konselor LPA bisa dikatakan sebagai Public relations bagi Lembaganya dalam membentuk dan mempertahankan citra lembaga dimata public / kliennya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dengan adanya konselor LPA yang hadir ditengah klient, maka secara tidak lansung dapat menjadi sarana untuk memperkenalkan LPA kepada publik. Namun dalam penelitian ini yang ditekankan bukan pada konselor yang memiliki tingkatan setara dengan Praktisi Publik Relations dalam artian sesungguhnya. pada dasarnya perbedaan antara peran konselor dan raktisi public relations sangat jauh; koselor memiliki peranan memberi bimbingan, sedangkan PR dalam perusahaan atau lembaga lembaga berperan sebagai organisasi yang secara sengaja menyusun, menetapkan segala rancangan kegiatan komunikasi dalam rangka menumbuhkan citra positif bagi perusahaan.

Bagaimana Konselor diposisikan sama seperti PR yag dimaksud disini adalah Konselor LPA dalam interaksinya dengan klient sebagai stakeholdernya dapat memberikan citra positif bagi LPA. citra positif tersebut terbentuk dari penilaian baik klient atau publiknya sebagai stakeholder dari LPA. Oleh karena itu disini ditekankan bahwa konselor dapat menjadi PR bagi LPA adalah peranannya konselor yang menerapkan aturan kerja sebagai pembimbing dengan kliennya sebagai kapasitasnya sebagai konselor. disini konselor menjalankan perannanya sebagai pembimbing, namun disisi lain ia juga mengemban misi lembaganya sebagai PR bagi perusahaannya untuk menjain hubungan baik yang saling menguntungkan denga klient sebagai bagian dari stakeholderya.

C. Teori Two Way Symentrical Public Relations

1. Sejarah Pencetusan *Two Way Simetrical Public Relations* Gun dan Grunig

Menurut Grunig dan Hunt ada empat model PR yaitu *Two way communication symetrical*, *Two way communication asymetrical*, *One way communication asymetrical*,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan *One way communication symetrical*. Grunig memiliki lebih dari 20 tahun pengalaman di bidang Public Relations dan dia telah menerbitkan 250 artikel, buku, bab, makalah, dan laporan serta menerima beberapa penghargaan dan kehormatan dari Humas Society of America dan Institute for Public Relations. Grunig menerima gelar Ph.D. dari University of Wisconsin-Madison pada tahun 1968 dan Profesor Emeritus di Departemen Komunikasi di Universitas Maryland[30].

Grunig telah membantu untuk meningkatkan profesi *Public Relations* dengan menambahkan teori-teori baru termasuk empat model Humas. Yang paling penting, kita harus juga sempat memeriksa Excellence Studi Grunig ini yang sangat fasih mengikat 4 model untuk penelitian ini. Dalam karya ini, Grunig memaparkan bagaimana tidak hanya dapat memilih teori perusahaan model kanan yang paling cocok untuk mereka, tetapi juga memungkinkan untuk komunikasi dengan publik khususnya yang melibatkan mereka (public dari perusahaan).

Todd Hunt menjabat selama 30 tahun, pertama di sekolah jurnalistik, maka di departemen komunikasi, Program Master di Komunikasi dan Informasi Studi (MCIS) dan akhirnya SC & I, di mana ia menjabat sebagai dekan selama satu tahun sebelum pensiun pada tahun 1998. Dia datang ke Rutgers pada tahun 1968 untuk mengajar menulis berita dan editing program, dan ia merancang program majalah secara tertulis dan meninjau pentingnya program tersebut bagi media massa. Dia juga dirancang dan diajarkan kursus yang mendalami produksi video, pembuatan film, fotografi dan media komunikasi lainnya. Selanjutnya ia mengindahkan permintaan untuk kursus dalam *Public Relations*,

[30] Cutlip, Scott M., Allen H. Center, Glen M. Broom, *Effective Public Relations: Tenth Edition*, (United State of America: Prentice Hall, 2009)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merancang tiga urutan kursus yang akan dijalani ditambah magang. Dia turut menulis dua buku terkemuka di PR, serta teks komunikasi massa lainnya[31]. Dia adalah direktur program MCIS, dan kemudian ia mendirikan dan menjadi direktur program pendidikan sekolah jarak pertama, merancang dan mengajar tiga program internet di public relations dan komunikasi organisasi. Sepanjang karir akademisnya, ia menerbitkan artikel dalam publikasi terkemuka dan jurnal profesional. Setelah pensiun, ia menulis volume karir-bangunan yang menjadi yang pertama "buku elektronik" yang diterbitkan secara online oleh SC & I untuk kepentingan mahasiswa dan alumni sekolah.

James E. Grunig, humas ahli dan guru, memiliki lebih dari 20 tahun pengalaman di bidang PR. pada awal awal munculnya, *Public Relations* tidak memiliki teori khusus yang menjabarkan segala gelaja mengenai kegiatan PR, sehingga sedikit atau tidak ada pikiran dimasukkan ke dalam rencana komunikasi, taktik, strategi, atau program. Tanpa landasan teoritis, hubungan masyarakat dalam banyak kasus banyak menghadapi permasalahan karena konsekuensi hukum, seperti fitnah dan penipua yang tidak dianggap penting. Pengawasan dan penilaian buruk memiliki konsekuensi (kerugian profit dan citra organisasi ternoda) yang harus diatasi dan dihindari untuk menjamin kelangsungan hidup PR. Penelitian Grunig telah menambahkan banyak teori baru ke tubuh pengetahuan yang sudah ada. Teori ini telah membantu untuk meningkatkan bidang hubungan masyarakat dalam banyak cara.

Pada sejarah perkembangan konsep model Public Relations tampak bahwa pada mulanya menurut Erc Goldman dalam Grunig menyebutkan bahwa Public Relations

[31] Cutlip, Scott M., Allen H. Center, Glen M. Broom, *Effective Public Relations: Tenth Edition*. (United State of America: Prentice Hall, 2009)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diawali dengan ***the public be fooled era*** *atau* ***press agentry*** dan ***public be informed*** atau ***public information era***. Pada awalnya Grunig mengadopsi ide ini tetapi mengelaborasinya dengan menambahkan mengenai tujuan dan arah komunikasi. Grunig mengadopsi ide Thayer mengenai synchronic dan diachronic communication untuk menggambarkan dua pendekatan dalam public relations. Tujuan dari komunikasi sinkronis (*synchronic communication*) adalah mensikronisasi perilaku publik terhadap organisasi sehingga organisasi dapat melakukan apa yang diinginkan tanpa campur tangan dari publiknya[32]. Tujuan dari komunikasi diakronik adalah untuk menegosiasikan kebutuhan antara organisasi dengan publiknya. Pada akhirnya Grunig mengganti istilah synchronic dan diakronik dengan *assymetrical* dan *symetrical* communication.

Grunig and Hunt mengidentifikasi perkembangan sejarah Public Relations. Pada awalnya **Press agentry** digunakan oleh praktisi PR di pertengahan abad 19. Pada awal abad 20 mulai digunakan model ***the public information***. Keduanya merupakan representasi dari *one way approaches* dimana dengan model ini diseminasi informasi lebih banyak dengan menggunakan media.

Grunig memaparkan Model *two way symetric* adalah pendekatan yang dapat dikatakan baik dalam *Public Relations*. Sejalan dengan konsep yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa sebuah departemen dapat dikatakan baik dengan segala karakteristikanya jika dapat membuat organisasi menjadi lebih efektif.

[32] Butterick, Keith, *Pengantar Public Relations Teori dan Praktik* (Jakarta: PT.Rajagrafindo, 2012)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Asumsi Teori *Two Way Syimetrical* model Gun dan Grunig

Model komunikasi simetris dua arah menggambarkan bahwa suatu komunikasi propaganda (kampanye) terjadi melalui dua arah timbal balik yang berimbang. Model ini mampu memecahkan atau menghindari terjadinya suatu konflik dengan memperbaiki pemahaman publik secara strategi agar dapat diterima, dan dianggap lebih etis dalam menyampaikan pesan-pesan (informasi) melalui teknik komunikasi membujuk (*persuasive communication*) untuk membangun saling pengertian, pendukung dan menguntungkan bagi kedua belah pihak.

Menurut Butterick, menyatakan bahwa model keempat ini merupakan model yang telah masuk dalam sejarah perkembangan model komunikasi di era modern. Karakter utama dari model ini ialah perusahaan ditantang untuk melakukan dialog langsung dengan pemangku kepentingan tidak hanya membujuk tetapi juga mendengarkan mempelajari, dan memahaminya sebagai proses komunikasi[33]. Grunig, mengidentifikasi banyak asumsi dari model keempat ini yaitu dari praktisi PR seperti Lee, Bernays juga John Hill. Asumsi yang dimasukkan ialah "*telling the truth", "interpreting the client and public to one another," and "management understanding then viewpoints of employee and neighbors"*[34]. Model two-way symmetric ini memberikan sebuah orientasi public relations bahwa organisasi dan publik saling menyesuaikan diri. Mathee menjelaskan bahwa model ini berfokus pada penggunaaan metode riset ilmu sosial untuk memperoleh rasa saling penggunaan metode riset ilmu sosial untuk memperoleh rasa saling pengertian serta komunikasi dua arah antara publik dan organisasi ketimbang persuasi satu arah.

[33] Butterick, Keith, *Pengantar Public Relations Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT.Rajagrafindo, 2012)
[34] Jefkins, Frank, *Public Relations Edisi Keempat*. (Jakarta; Penerbit Erlangga: 1997)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam model ini komunikasi dua arah yang jujur menjadi bagian penting dan memposisikan kedua pihak yang berkomunikasi dalam kedudukan seimbang. Komunikasi yang terjalin antara organisasi dengan publiknya adalah untuk mutual understanding. Dalam model ini, komunikasi dijalankan dengan dua arah dengan efek yang seimbang atau *balanced effect*. Grunig berpendapat bahwa nama lain dari model ini *mixed motives, collaborateive advocacy dan cooperative anatgosnism*. Tujuan dari model ini ialah mempresentasikan sebuah model yang menyeimbangkan kepentingan pribadi dengan kepentingan publik dalam proses memberi serta menerima yang bisa berfluktuasi antara advokasi dan kolaborasi. Model ini banyak dipraktikkan dalam *regulated business, agencies*.

Lebih lanjut penjelasan dalam model ini terdapat dua riset dengan tujuan yang berbeda. Riset pertama yaitu riset formatif yang bertujuan untuk mempelajari cara publik mempersepsi dan menentukan akibat-akibat yang ditimbulkan organisasi dalam praktik bisnisnya. Hasil dari riset ini dapat membantu manajemen dalam menentukan kebijakan-kebijakan perusahaan. Riset yang kedua ialah riset evaluatif yang digunakan untuk mengukur PR dalam memperbaiki pemahaman manajemen atas publik-publiknya[35].

Dari kedua model *two-way asymmetrical* dan *two-way symmetrical*, banyak para praktisi PR yang mengkritik model komunikasi dua arah tersebut, salah satunya adalah kritik terhadap *asymmetrical model*, Grunig and White dalam Carpenter, berpendapat bahwa pandangan dunia asimetris mengarahkan praktisi PR terhadap tindakan yang tidak etis, bertanggung jawab secara sosial, dan tidak efektif. Miller dalam Grunig, menjelaskan bahwa persuasi merupakan cara alami bagi orang untuk mengendalikan

[35] ibid Jefklin. hal 87

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lingkungan[36]. Ehling dalam Grunig, mengacu pada teori PR sebagai manajemen konflik, dia menganggap bahwa manajemen komunikasi yang simetris dapat menjadi pertimbangan PR[37]. Dozier dan Ehling, menggunakan teori efek komunikasi massa (efek domino, agenda setting, penggunaan dan gratifikasi) yang membuktikan ketidakefektifan model asymmetric.

Pada akhirnya, mereka menolak pernyataan bahwa PR "pada dasarnya manipulatif" dan pengacara merupakan praktek model *symmetrical* yang melibatkan resolusi konflik dan negosiasi, dari pada persuasi dan efek media. Grunig, menyampaikan argumentasinya mengenai komunikasi simetris terkait dengan persuasi. Grunig menjelaskan awal dari persuasi adalah ketika orang menggunakan asimetris model untuk menyelesaikan konflik dan dalam konflik harus beralih menjadi sebuah strategi persuasi untuk negosiasi ketika langkah yang dilakukan tidak membawa perubahan langsung terhadap suatu yang mereka inginkan[38]. Adanya perbedaan pendapat tersebut membuat Murphy dalam Grunig, menciptakan sebuah model yang disebut mixed motive model yang di dasarkan pada game theory. Murphy memberikan gambaran jelas tentang model s*ymmetrical* PR dipraktikkan dalam dunia nyata. Layaknya sebuah permainan, skenario menang kalah disamakan dengan PR yang menggunakan persuasi untuk memanipulasi publik sehingga kebutuhan korporasi terpenuhi dengan mengorbankan kepentingan publik. Berdasarkan teori game tersebut Murphy menyarankan bahwa model *two-way symmetrical* menggambarkan *mixed-motive* model sebab di dalamnya terdapat taktik

[36] J. E. Grunig (Ed.), Excellence in public relations and communication management (pp. 1-28). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, p. 27

[37]Cutlip, Scott M., Allen H. Center, Glen M. Broom, *Effective Public Relations: Tenth Edition*. (United State of America: Prentice Hall,2009)

[38] ibid, Grunig hlm 231.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

asymmetrical dan *symmetrical*. Berdasarkan model milik Murphy, Helleweg dalam Grunig[39], menambahkan saran terhadap asymmetrical dan symmetrical yang menjelaskan adanya hubungan yang ditemukan antara kedua model tersebut.

3. Dasar Pijakan Two way Simetrical Gun dan Grunig

Grunig mengidentifikasi suatu teori normatif mengenai *Public Relations* yang menganut *Two Way Symetric* adalah memiliki karakter[40]:

- Adanya saling tergantung dan pembinaan hubungan;
- Ketergantungan dan pembinaan hubungan tersebut memunculkan kurangnya konflik, perjuangan, dan saling berbagi misi;
- Adanya keterbukaan,saling percaya dan saling memahami;
- Konsep kunci mengenai negosiasi,colaborasi dan mediasi;
- Perlunya dikembangkan suatu aturan bagi proses dan strategi.

Pemahaman tersebut dapat disarikan bahwa komunikasi yang harmonis antara Public Relations dengan publiknya akan berjalan baik jika didukung dengan komunikasi yang jujur untuk memperoleh kredibilitas, keterbukaan dan konsisten terhadap langkah-langkah yang diambil untuk memperoleh keyakinan orang lain,adanya langkah-langkah fair untuk mendapatkan hubungan timbal balik dan goodwill, komunikasi dua arah yang terus menerus untuk mencegah keterasingan dan untuk membangun hubungan serta selalu melakukan evaluasi dan riset terhadap lingkungan untuk menentukan langkah atau penyesuaian yang dibutuhkan

[39] J. E. Grunig (Ed.), *Excellence in public relations and communication management* (pp. 1-28). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, p. 27
[40] ibid J. E. Grunig (Ed.), Excellence in public relations….

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id