

BAB IV

ANALISIS DATA

A. Temuan Penelitian

Temuan penelitian ini berupa data–data yang diperoleh dari lapangan yang bersifat deskriptif. Hal ini sangat diperlukan sebagai hasil pertimbangan antara hasil temuan penelitian di lapangan dengan teori yang digunakan berdasarkan pembahasan penelitian.

Penelitian ini memfokuskan pada perilaku komunikasi yang terjadi antara gelandangan. Selain itu, dalam penelitian ini juga akan dijelaskan bagaimana gelandangan dalam mengekspresikan dirinya di dalam lingkungannya.

Merujuk pada hasil penyajian data yang peneliti sajikan pada sub bab sebelumnya, saat ini secara mendetail dan sistematis dapat peneliti sampaikan temuan-temuan apa saja yang diperoleh dari hasil penyajian data tersebut, diantaranya adalah :

a. Gaya Komunikasi yang Ditunjukkan Gelandangan

1. Suara dan Perkataan Kasar Terhadap Orang Lain

Klien gelandangan yang menjadi informan dalam penelitian ini sama seperti orang pada umumnya tidak terlepas dari komunikasi dalam berinteraksi dan bersosialisasi dengan sesama. Setiap orang memiliki gaya komunikasi yang unik dan beraneka ragam. Masing–masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai untuk mendapatkan respons tertentu dalam situasi yang tertentu pula.

Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan, bergantung pada maksud dari pengiriman (sender) dan harapan dari penerima (receiver).

Dari apa yang peneliti temukan ketika mendengar langsung dari beberapa informan yang sudah diteliti, tentang apa yang mereka ungkapkan dan ucapkan kepada orang lain, seperti pada Sumardi, Roni dan Doni ini memiliki gaya komunikasi yang meledak-ledak, dengan nada bicara yang keras, sehingga menjadikan orang lain mengalami ketidaknyamanan saat berbicara dengannya. Dengan nada keras, intonasi suara yang tinggi, jika dilihat dari sudut pandang informan mereka menyatakan seperti orang yang sok atau menganggap diri lebih baik. Mereka seakan-akan meremehkan orang lain sehingga saat berbicara meninggikan nada suaranya. Gaya yang ditunjukkan tersebut mencerminkan sikap angkuh. Tanda-tandanya yaitu susah menerima pandangan orang lain, mudah marah atau emosional seperti informan yang cepat sekali tersinggung kalau ada orang yang dinilainya salah.

Komunikasi verbal melalui ucapan yang terdengar, melalui bentakan, kata-kata yang berteriak. Bersamaan dengan itu juga ditunjukkan komunikasi non verbal yaitu sikap kasar, keras, meremehkan orang lain. Informan akan menunjukkan dengan cara menyampaikan suatu perasaan tentang minat, perhatian, kesejahteraan dan afeksi terhadap sesuatu. Sehingga apa yang informan sampaikan menunjukkan apa yang dirasakan tentang perasaan-perasaan informan.

Keadaan informan terkadang labil, dengan mengedepankan emosi daripada berpikir positif. Gangguan emosi yang serius merujuk pada keadaan dimana terjadi pada waktu lalu. Keadaan mereka saat masih berada di jalanan yang keras.

Di sisi lain, mereka mempercayai sesuatu yang belum tentu kebenarannya, yang menjadikan emosi dalam dirinya menggebu-gebu, emosi yang terungkap dalam kesedihan, kegembiraan, atau kemarahan. Tingkah laku yang bermasalah merujuk kepada sebuah tingkah laku positif maupun negatif yang menjelaskan proses pembelajaran.

Tingkah laku negatif yang tidak perlu dilakukan lagi untuk masa mendatang. Seperti pada hal ini terjadi ketika mereka mendengar kabar yang belum tentu kebenarannya. Sehingga menjadikan mereka histeris menangis yang terlalu karena kesedihan dan di saat yang lain histeris kebencian karena kemarahan, bahkan bisa histeris tertawa berbahak-bahak karena kesenangan.

2. Gaya Akrab Terhadap Orang Lain

Sikap informan terlihat dalam gaya komunikasinya ketika bertemu atau berinteraksi dengan orang lain, hal ini terjadi ketika para Sumardi, Roni maupun Lilik mendapat kunjungan atau dijenguk keluarganya, gaya komunikasinya begitu akrab, rukun dengan bahagia nampak dari raut wajah mereka. Walaupun memang sangat jarang sekali keluarga mereka menjenguk mereka. Ekspresi yang ditunjukkan saat itu berupa wajah yang dalam keadaan senang, dan santai. Sedangkan saat bertemu dengan

petugas yang mengontrol mereka ke asrama yang dihuni informan, tidak jarang gaya komunikasi mereka dengan keras dan kasar kepada petugas.

Berbeda dengan ekspresi wajah yang ditunjukkan oleh informan pada saat menceritakan dan mengungkapkan jati dirinya kepada petugas BPS. Diantara mereka ada yang tertutup dan ada yang dengan senang hati berbicara dan mengungkapkannya. Selain dari ekspresi wajah, juga ditunjukkan dari perbedaan gerakan–gerakan anggota tubuh mereka seperti tangan, kontak mata, lalu dari cara duduk, dan saat berdekatan antara mereka.

Gaya akrab juga terjadi dalam bimbingan keterampilan dengan gaya komunikasi riang dan menyenangkan berlangsung antara informan dengan klien yang lain. Seperti pada informan Lilik, diantara mereka bisa mengekspresikannya dengan tingkah laku yang gembira. Keadaan yang seperti ini menjadikan berlangsungnya komunikasi yang santai dan menyenangkan. Dengan adanya interaksi komunikasi yang akrab ini membuat kegiatan yang dilakukan terlihat pesan non–verbalnya melalui ekspresi klien yang kegirangan sambil tersenyum lebar menunjukkan rasa senang, dan mengikuti apa yang dicontohkan petugas dengan senang.

Setiap gaya yang terlihat memiliki pesan yang akan disampaikan. Gaya lain adalah penunjuk keadaan masa lalu yang menyebabkan keadaan dan peristiwa saat ini. Aktivitas berbicara melalui verbal berupa ucapan, nyanyian, variasi non–vokal atau suara yang dikeluarkan. Diantara klien gelandangan yang lain ketika sedang berbicara memakai suara yang agak

keras tetapi tidak teriak–teriak, dan juga sesekali menggunakan komunikasi non–verbal agar apa yang disampaikan bisa dimengerti si penerima pesan.

Komunikasi non–verbal yang ditunjukkan informan dalam keadaan yang akrab tersebut ditunjukkan melalui posisi kepala saat diajak berbicara seperti melakukan anggukan kepala untuk menunjukkan setuju, atau sebaliknya jika klien tidak setuju dengan menggelengkan kepala. Ekspresi wajah berupa tenang, ceria, senyum. Posisi tubuh saat berbicara dengan orang lain seperti jarak duduk yang tidak menjauh, atau duduk akrab berdampingan. Melalui gerakan tangan berupa variasi gerakan tangan sebagai isyarat, contohnya menepuk pundak klien gelandangan lain. Telinga dengan mendengarkan, aktif penuh perhatian atau tidak, perhatian terarah kepada lawan bicara atau tidak.

Saat mereka mendengar apa yang dibicarakan beberapa dari mereka posisi kepala tertuju pada lawan bicara, wajah penuh perhatian, ceria, senyum. Posisi tubuh menghadap kepada lawan bicara. Telinga mendengarkan pembicaraan yang sedang berlangsung. Komunikasi non–verbal yang dilakukan Doni dengan peneliti berada pada sikap yang akrab sambil minum kopi, ekspresi wajah yang tenang, posisi duduknya pun tidak menjauh saat peneliti dekati.

Kepercayaan yang dimiliki informan tidak sepenuhnya diberikan kepada orang lain. Kepercayaan tersebut hanya ditujukan pada orang–orang tertentu, orang–orang yang akrab dengannya saja. Orang–orang yang mempunyai masalah atau status sama dapat saling membantu dengan

cara yang paling baik. Kepercayaan menjadi penting sebagai modal peranan dari seseorang yang telah berhasil baik dalam membantu orang lain. Percaya bahwa orang yang dipercaya dapat memperoleh kepuasan pribadi dan harga diri karena membantu orang lain.

3. Sikap dan Pandangan Agresif

Setiap klien gelandangan yang ada di BPS tidak terlepas dari masa lalunya, perilaku yang terlihat kini, sebelumnya terjadi dan terbentuk akibat dari kehidupan informan di masa lalu. Keadaan yang terjadi pada diri informan di masa lalu memberikan sumbangsi terhadap gaya komunikasi yang ditunjukkan klien. Salah satunya gaya komunikasi yang sering terlihat dari diri klien adalah sikap agresif.

Beberapa informan yakni Sumardi, Roni, Doni, dan Lilik memiliki pandangan yang agresif terhadap orang lain. Mulai dari cara pandang terhadap orang lain, dan juga sikap mereka yang mencerminkan keagresifan. Sikap agresif tersebut terlihat melalui nada berbicara keras untuk membuat orang lain mendengarkannya, memelototi orang lain agar tunduk tanpa melawan. Perilaku agresif mereka diekspresikan melalui kemarahan mendadak, perubahan suasana hati, ancaman verbal, mengamuk, atau melalui penggunaan manipulasi sosial. Tidak menutup kemungkinan juga bahwa sikap agresif tersebut bisa sampai menyakiti hingga perlakuan fisik. Sehingga gaya komunikasi yang tercermin adalah agresif tersebut. Orang agresif bisa menggunakan taktik untuk membuat orang lain merasa bersalah tanpa kesalahan apapun. Kepribadian agresif

memiliki kecenderungan mendominasi orang lain sehingga menimbulkan ketegangan dalam hubungan.

Gelandangan disini mempunyai suatu pandangan sendiri-sendiri dan kemungkinan berbeda antara yang satu dengan yang lainnya terhadap orang lain. Sebenarnya sudut pandang yang berbeda, bisa menimbulkan penilaian yang berbeda pula dalam menyikapi apapun itu. Termasuk juga dalam menilai setiap tindakan, aktivitas maupun kegiatan seseorang. Pandangan informan terhadap orang baru atau yang baru dikenal dalam merespon keberadaan atas kesenangannya dengan berteriak dan dengan pandangan yang tajam pada diri orang lain.

Disini pun terlihat tindakan yang tampak, yang dilakukan oleh seseorang dalam usaha menyesuaikan diri terhadap keadaan lingkungan. Perilaku agresif pada saat informan saat mengalami masalah, bahwa mereka satu sama lain tidak mau disalahkan sedangkan yang lain tidak merasa bersalah. Gaya komunikasi informan yang memiliki sikap agresif cenderung sulit menerima pandangan orang lain.

Orang yang memiliki sifat agresif biasanya suka menyerang orang lain baik langsung ataupun tidak langsung, pendendam, menentang atau tidak patuh pada petugas, suka bertengkar dan suka menyangkal. Rasa patuh terhadap norma yang berlaku memang dirasa sangat penting, tetapi pada diri informan ini sikap itu belum sepenuhnya tertanam, jika ada hal yang memang mendesak untuk tidak patuh, mereka akan melakukannya,

bahkan sampai bersikap pura-pura patuh terhadap petugas. Hal itu dapat mengganggu pola komunikasi yang akan terjadi selanjutnya.

Watak seseorang didalam perilakunya yang cenderung menunjukkan gaya yang sama, informan memiliki gaya komunikasi yang agresif saat situasi tertentu. Sejak lahir hingga mati seseorang secara langsung atau tidak, akan mempengaruhi dan dipengaruhi oleh tingkah laku orang lain atau benda serta peristiwa di sekitarnya. Hanya lewat interaksi seseorang akan mendapat kepribadiannya.

Perilaku bukanlah karakteristik yang kekal sifatnya, tetapi dapat berubah, diubah dan berkembang sebagai hasil dari interaksi individu dengan lingkungannya. Proses perubahan perilaku bukanlah proses yang sekali jadi tetapi memerlukan waktu yang relatif sifatnya. Perilaku bukan pula bawaan atau turunan tetapi lebih merupakan produk belajar. Gaya komunikasi informan yang tercermin sombong/angkuh, kemudian karena proses waktu, dengan adanya hubungan dengan orang lain, interaksi dengan orang lain, lama-lama terjadi perubahan.

Walaupun di balai tidak ada klien yang tuna netra atau mengalami masalah-masalah psikososial, tetapi diantara informan ini, ada di antara mereka yang mengeluarkan emosi yang tertahan (terpendam), mengalami depresi, traumatik yang tingkat ringan, terutama perasaan yang tidak pernah termanifestasikan.

Dalam menggali perasaan, pengalaman dan pikiran informan yang sebenarnya informan menyimpan rahasia batin, menutup diri atau tidak mampu mengemukakan pendapatnya dengan terus terang.

4. Perilaku Acuh Tak Acuh

Gaya yang ditunjukkan informan menjadi menonjol pada saat apa yang dilakukannya terlihat oleh mata. Beberapa informan seperti Doni, Lilik, maupun Arifin jika diajak bicara gayanya seperti tidak memperhatikan lawan bicara, pandangan tidak fokus, menatap ke langit-langit atau menundukkan kepala. Ataupun gerak-gerik saat mereka didekati selalu duduk agak menjauh. Mereka bergaya seolah-olah tidak peduli, dan disamping itu terkesan sedikit menutup diri. Walaupun setiap apa yang ditanyakan atau dibicarakan selalu dijawab dan jawaban yang mereka berikan juga tidak membingungkan.

Sehingga diantara informan tersebut terdapat sikap acuh tak acuh kepada klien yang lain. Sikap acuh tak acuh terlihat dari sikap yang tidak serius dalam mengerjakan atau menanggapi sesuatu dan tidak peduli. Orang dengan sikap seperti ini bisa cuek terhadap lawan bicaranya dan menunjukkan ketidaktertarikannya lewat sikap dan air muka. Mereka tidak memperhatikan apa yang dikatakan, bahkan memandapun bisa jadi tidak.

Jika rasa cuek muncul, mereka biasanya bersikap kurang bersahabat, dingin dan sebagainya. Secara fisik antara gelandangan satu dengan yang lain berbicara berhadapan, tetapi pikiran mereka melayang kemana-mana.

Berbicara kepada orang dengan tipe acuh tak acuh seperti ini bisa menimbulkan rasa tidak nyaman, bahkan tidak jarang mereka menimbulkan rasa sakit hati bagi lawan bicaranya.

Sikap acuh tak acuh tersebut dianggap sudah menjadi hal biasa bagi mereka dilihat dari kondisi yang terjadi pada diri informan. Acuh tak acuh terjadi antara klien gelandangan psikotik (sakit jiwa) dengan gelandangan psikotik, antara klien gelandangan normal (non-psikotik) dengan gelandangan psikotik, dan antara klien gelandangan normal dengan gelandangan normal. Mereka tidak peduli dengan permasalahan yang terjadi dengan orang lain. Karena bagi mereka, jika peduli dengan masalah orang lain imbasnya akan terjadi ke diri mereka sendiri. Mereka memilih pura-pura tidak tahu atas permasalahan yang terjadi dengan yang lain. Sikap acuh tak acuh juga ditunjukkan saat informan berbicara dengan orang lain tidak memperhatikan dan cenderung menjauh.

Sehingga terjadilah gaya komunikasi yang pasif dan menolak. Penolakan tersebut terlihat saat beberapa informan ditawarkan untuk dipindah ke panti sosial lain. Sikap penolakan tersebut sudah terlihat dari nada bicara informan yang keras berbeda dengan saat mereka berbicara biasa, serta ditambah dengan alasan-alasan kenapa tidak mau. Disisi lain, jika apa yang diperintahkan oleh orang lain tidak sama dengan keinginannya, mereka tidak akan mengerjakan, mereka bersikap cuek. Tetapi sebaliknya jika mau melakukannya itu pun kebanyakan berpamrih.

Sehingga gaya komunikasi yang ditunjukkan berupa penolakan “tidak” secara verbal, dan secara non-verbalnya dengan perilakunya yang menjauh, ekspresi wajah dengan mata melotot, sikap yang tiba-tiba murung, berkata kasar, dan nada suara yang meninggi. Sehingga tergambar bahwa jika informan ini tidak suka dipaksa, dan menolak apa yang menurut mereka tidak sesuai kemauannya.

Watak seseorang di dalam perilakunya yang cenderung menunjukkan pola-pola yang sama, klien gelandangan memiliki pola perilaku komunikasi yang berbeda saat situasi tertentu, disamping itu juga kebanyakan dari mereka memiliki pola yang pendiam, hal itu dikarenakan sikap mereka yang cuek/acuh tak acuh kepada orang lain.

Aktivitas sosial berada pada perilaku sosial pada umumnya dijumpai terutama saat adanya hubungan dengan orang lain. Kecenderungan perilaku dalam hubungan sosial terlihat dari dapat diterima atau ditolak oleh orang lain, suka bergaul dan tidak suka bergaul, ramah atau tidak ramah. Sifat yang dapat diterima oleh orang lain tidak berprasangka buruk terhadap orang lain, loyal, dipercaya, pemaaf, dan tulus menghargai kelebihan orang lain. Hubungan antara klien yang satu dengan yang lain tidak serta merta membaaur dan cocok. Sehingga diketahui bahwa klien gelandangan di balai tidak suka bergaul dengan orang yang terlalu banyak. Mereka bergaul dengan orang-orang yang memiliki kebiasaan yang sama saja.

Respon perilaku yang ditunjukkan melalui posisi kepala yang kaku. Wajah melamun, mata melotot, atau mengalihkan pandangan. Sedangkan posisi tubuhnya seperti duduk kurang akrab dan berpaling, bersandar/miring. Dalam perilaku yang lain, pada saat berbicara ada pula yang cenderung memutus pembicaraan, berbicara terus tanpa ada teknik diam untuk memberi kesempatan kepada teman yang lain untuk berpikir dan berbicara. Semua itu terjadi karena kurang nyamannya mereka dengan orang yang tidak mereka percayai.

Pada klien psikotik yang mengalami tekanan kejiwaan, perilaku mereka selalu membayangkan perubahan-perubahan yang terjadi tanpa mempedulikan masalah atau hal-hal yang lain. Memang mereka tidak memiliki kesadaran penuh dalam menanggapi apapun yang terjadi di sekitar mereka.

Apalagi dilihat dari karakter klien antara yang laki-laki dan perempuan, membuat perbedaan terhadap gaya komunikasi mereka. Antara laki-laki dan perempuan memiliki perilaku yang berbeda. Laki-laki lebih banyak diam, dan cuek, sedangkan wanita lebih banyak bicara. Laki-laki berbicara dengan santai. Ketika menghadapi tekanan, laki-laki hanya terprovokasi sedangkan perempuan bisa menjadi stres.

Ada dua sifat yang membuat laki-laki tetap tenang ketika menghadapi kesulitan dan masalah, yaitu pertama, dia akan pergi ke suatu tempat yang rahasia dimana tidak ada seorangpun yang mengganggunya, dan kedua, ia akan melampiaskan kemarahannya terhadap apa yang ada di sekitarnya baik itu diungkapkan dengan terang-terangan atau cukup

dengan diam saja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap laki-laki mendapatkan kesulitan dia akan semakin banyak diam karena ia memerlukan waktu untuk istirahat dalam ketenangan. Sedangkan perempuan akan terlihat jelas perbedaan dan reaksinya ketika mendapatkan tekanan atau masalah. Dengan kata lain bisa dikatakan bahwa jiwanya yang lembut dikalahkan oleh akalinya.

5. Tidak Mau Dipaksa dan Kurang Menghargai Orang Lain

Sikap yang dimiliki informan yang menjadikan salah satu gaya komunikasi yang mereka tunjukkan adalah sikap tidak mau dipaksa dan sikap kurang menghargai, seperti pada informan Sumardi, Lilik, dan Arifin. Dengan sikap tidak mau dipaksa itu informan kadang tidak patuh dengan apa yang ditentukan. Sebetulnya sikap menghargai memang ada pada diri informan tetapi sangat kurang diantara ketiga informan tersebut. Saat mereka tidak menyukai orang lain tingkah laku yang mereka perbuat dengan tidak menghiraukan orang yang mengajak berbicara tersebut.

Disisi lain, pekerja sosial dalam mengarahkan klien gelandangan agar kenyamanan klien bisa tercukupi ternyata tidak selalu serta merta disambut baik oleh klien. Apa yang menurut pegawai baik untuk klien terkadang tidak sesuai dengan kehendak klien tersebut. Akibatnya mereka pun tidak menurut/ tidak patuh, mereka juga tidak suka dipaksa, sehingga mereka bisa menolak apa yang menurut mereka tidak sesuai keinginannya.

Keadaan yang demikian juga membuat pribadi masing-masing individu mengalami ketidaksabaran dalam sebuah situasi. Sikap tidak

sabar tersebut menjadikan informan terburu-buru dalam menginginkan sesuatu. Sehingga dalam jangka panjang dapat menghilangkan kesabaran dan toleransi terhadap orang lain. Semua orang, di saat-saat tertentu, cenderung menjadi tidak sabar. Ketidaksabaran muncul karena ada rasa tidak percaya, perasaan frustrasi, atau bahkan kesal. Ketidaksabaran pun dapat merusak komunikasi dengan orang lain.

Dalam mengutarakan pola respon mereka terhadap hal yang kurang disukainya, ditunjukkan melalui posisi kepala yang kaku, wajah melamun, mata melotot, atau mengalihkan pandangan. Sedangkan posisi tubuhnya seperti duduk kurang akrab dan berpaling, bersandar / miring.

Disisi lain, para pekerja sosial perlu mengawal, menjaga, dan mengupayakan agar segala kegiatan bimbingan yang dijalankan oleh Balai Pelayanan Sosial bisa dikomunikasikan dengan baik kepada publik internal balai yaitu para klien gelandangan. Salah satu pihak yang berkewajiban dalam melakukan bimbingan tersebut adalah para stakeholder yang bertugas membimbing para klien gelandangan dalam melakukan kegiatan-kegiatan keterampilan. Namun karena karakter klien berbeda-beda, mereka memiliki sikap yang tidak selalu menurut terhadap apa yang diperintahkan, mereka pun juga tidak suka dipaksa, sehingga mereka suka menolak apa yang menurut mereka tidak sesuai keinginannya.

Disamping itu, keterampilan yang diikuti para klien gelandangan dimaksudkan untuk secara konsisten memberikan bimbingan sebagai salah satu kegiatan yang mengasah kemampuan yang mereka minati. Kegiatan

tersebut merupakan bekal bagi para klien dan diharapkan keterampilan– keterampilan tersebut berdampak baik terhadap diri mereka pribadi.

b. Pola Perilaku Komunikasi Pada Gelandangan

1. Perilaku Sok Akrab Dengan Orang Lain

Keadaan seseorang dengan orang lain memiliki pandangan atau melihat orang lain terhadap situasinya. Dalam mengekspresikan apa yang ingin ditunjukkan oleh informan saat menemui orang baru. Seperti perilaku sok akrab terhadap orang baru yang ditunjukkan melalui komunikasi verbal dengan berteriak memanggil orang baru tersebut. Perilaku sok akrab merupakan sebuah tindakan nekat yang dilakukan untuk mengatalisasi kedekatan dengan seseorang.

Selain melalui bahasa lisan, maksud seseorang juga dapat di pahami melalui bahasa tubuh. Komunikasi non–verbal yang ditunjukkan informan dalam keadaan sikap sok akrab tersebut ditunjukkan dengan mendominasi pembicaraan, menegur dengan berteriak. Hal–hal tersebut perilaku sok akrab yang ditunjukkan klien gelandangan di BPS.

Bahasa tubuh lain yang terlihat yaitu posisi kepala saat diajak berbicara melakukan anggukan kepala untuk menunjukkan setuju, atau sebaliknya jika informan tidak setuju dengan menggelengkan kepala. Ekspresi wajah berupa tenang, ceria, senyum. Posisi tubuh saat berbicara dengan orang lain seperti jarak duduk, atau duduk akrab berdampingan. Melalui gerakan tangan berupa variasi gerakan tangan sebagai isyarat,

contohnya menepuk pundak. Telinga dengan mendengarkan, aktif penuh perhatian atau tidak, perhatian terarah kepada lawan bicara atau tidak.

Pola komunikasi ini berkebalikan dengan pola komunikasi *introvert*, sok akrab kepada orang lain walaupun itu baru dikenalnya menunjukkan pola komunikasi *extrovert*. Umumnya mereka adalah orang yang ceria, suka bergaul atau berinteraksi dengan orang. Orang extrovert akan mudah bosan jika sendirian, mereka sering berinteraksi dengan orang lain.

Hubungan antara aktivitas satu dengan aktivitas lain yang menjadikan pola perilaku merupakan kelakuan seseorang yang sudah tersusun karena proses kelakuan tersebut dilakukan berulang-ulang. Dengan sikap extrovert yang dimiliki seseorang mendukung dalam keahlian bergaul dengan banyak orang.

Melalui proses sosialisasilah yang membuat seseorang menjadi tahu bagaimana mesti ia bertingkah laku ditengah-tengah kelompok, masyarakat dan lingkungan budayanya. Dari proses tersebut, seseorang akan terwarnai cara berpikir dan kebiasaan-kebiasaan hidupnya. Semua orang mengalami proses sosialisasi tanpa kecuali dan kemampuan untuk hidup ditengah-tengah orang lain atau mengikuti norma yang berlaku dimasyarakat. Teknik pada saat berjabat tangan secara berlebihan secara keras mengayunkan ke atas dan ke bawah dengan perilaku sok akrab bisa membuat orang kesal, tapi pada diri informan yang ada di balai merupakan suatu perilaku yang membuatnya senang.

2. Perilaku Bergaul Dengan Kebiasaan Sama

Pada perilaku komunikasi pada umumnya dijumpai terutama saat adanya hubungan dengan orang lain. Kecenderungan perilaku dalam hubungan sosial terlihat dari dapat diterima atau ditolak oleh orang lain, suka bergaul dan tidak suka bergaul. Informan yang peneliti teliti ini tidak suka bergaul dengan orang yang terlalu banyak. Mereka hanya bergaul dengan orang yang memiliki kebiasaan sama saja. Bisa jadi mereka tidak mudah bergaul dengan yang lainnya atau kesulitan dalam bergaul.

Orang-orang yang memiliki kebiasaan sama lebih mudah akrab, kebiasaan itu seperti kesukaan berbicara yang sama banyak, atau bahkan sebaliknya cenderung tidak suka berbicara, disamping itu kesukaan yang sama seperti suka dalam melihat tayangan televisi, atau bisa jadi kegemaran yang sama terhadap kesukaan kopi. Bergaul dengan orang yang kebiasaan yang sama lebih membuat tidak minder dibanding dengan yang sama sekali tidak memiliki kesamaan.

Hubungan sosial antara subyek penelitian dalam penelitian ini diantara mereka memiliki dua perbedaan kebiasaan yang sama dalam teman bergaulnya, yang satu kesamaan berbicara, sedangkan satunya lagi suka dalam melihat tayangan televisi. Sehingga hari-harinya kebanyakan dilakukan di depan televisi.

B. Konfirmasi Temuan dengan Teori

1. Gaya Komunikasi dan Pola Perilaku Komunikasi dalam Teori Atribusi

Atribusi merupakan pemahaman tentang perilaku diri sendiri atau orang lain dengan menarik kesimpulan tentang apa yang mendasari atau melatarbelakangi perilaku tersebut. Kecenderungan atribusi disebabkan oleh kecenderungan manusia untuk menjelaskan segala sesuatu, termasuk apa yang ada dibalik perilaku orang lain.

Atribusi juga merupakan proses untuk mengidentifikasi penyebab-penyebab gaya komunikasi yang ditunjukkan dan perilaku orang lain untuk kemudian mengerti tentang sifat-sifat tertentu yang menetap dan disposisinya. Atribusi berarti upaya kita untuk memahami penyebab dibalik perilaku orang lain, dan dalam beberapa kasus, juga penyebab dibalik perilaku kita sendiri.

Dalam proses komunikasi, ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian. Pertama, sudah sampai tahap mana teori atribusi ini memandang gaya komunikasi yang terjadi pada klien gelandangan? Apakah atribusi sudah terlihat pada pola perilakunya?

Gaya komunikasi yang terlihat dan ditunjukkan gelandangan dalam situasi tertentu memberikan perhatian pada bagaimana gelandangan sesungguhnya bertingkah laku. Dengan atribusi menjelaskan bagaimana orang menyimpulkan penyebab tingkah laku yang dilakukan dirinya sendiri atau orang lain. Dan juga bila dikaitkan pada pola perilaku bisa menjelaskan

proses yang terjadi dalam diri seseorang sehingga bisa dipahami tingkah lakunya.

Kecenderungan memberi atribusi disebabkan oleh kecenderungan manusia untuk menjelaskan segala sesuatu, termasuk apa yang ada di balik perilaku orang lain. Proses dimana kita mencari informasi disebut atribusi. Heider membagi sumber atribusi menjadi dua, yaitu: atribusi internal dan eksternal. Atribusi internal (disposisional) diketahui melalui proses mencari penyebab yang berasal dari dalam diri seseorang. Ini berarti gaya komunikasi yang terlihat berasal dari dalam diri klien gelandangan. Begitu pula dalam pola perilaku. Sedangkan atribusi eksternal (situasional) diketahui melalui proses mencari penyebab yang berasal dari lingkungan atau luar diri seseorang. Ini berarti gaya komunikasi yang ditunjukkan gelandangan berasal dari luar diri atau lingkungannya. Begitu pula dalam pola perilakunya.

Ditilik dengan gaya komunikasi yang ditunjukkan para informan di Balai Pelayanan Sosial terlihat bahwa gaya komunikasi bersifat meledak-ledak dalam berbicara, intonasi suara yang tinggi, yang sok atau menganggap diri lebih baik, seakan-akan meremehkan orang lain sehingga saat berbicara meninggikan nada suaranya, maka dilihat dari tindakan tersebut dengan mencoba mengemukakan beberapa alasan; pertama informan itu nampak berperilaku kasar karena mungkin memang menjadi sifatnya sejak dulu (alasan atribusi internal/disposisional). Kedua, informan nampak bersikap keras dan kasar tersebut karena pada saat itu sedang ada masalah dengan orang lain (alasan atribusi situasional/eksternal).

Gaya komunikasi yang ditunjukkan informan selanjutnya adalah beberapa informan jika diajak bicara gayanya seperti tidak memperhatikan lawan bicara, pandangan tidak fokus, menatap ke langit-langit atau menundukkan kepala. Ataupun gerak-gerik saat mereka didekati selalu duduk agak menjauh, mereka bergaya seolah-olah tidak peduli. Maka dilihat dari tindakan tersebut dengan mencoba mengemukakan beberapa alasan; pertama informan bersikap seperti itu karena mungkin tidak suka dengan orang yang mengajaknya bicara sehingga gayanya tidak peduli (alasan atribusi internal/disposisional). Kedua, informan bersikap tidak fokus dan menjauh jika didekati karena mungkin membutuhkan kenyamanan dan tidak semua orang bisa akrab dengan mereka (alasan atribusi situasional/eksternal).

Selanjutnya, periaku yang ditunjukkan informan dalam gaya komunikasinya ketika petugas mengontrol asrama informan atau saat keluarga mengunjungi mereka. Pada saat petugas mengontrol klien gelandangan, informan mendekat kepada petugas, mencoba berbicara, bertanya dengan nada yang keras, dan berteriak-teriak. Maka dilihat dari tindakan tersebut dengan mencoba mengemukakan alasan, informan mungkin ingin mengetahui sebab kedatangan petugas kesana (alasan atribusi situasional/eksternal). Tidak jarang pula gaya mereka teriak-teriak saat melihat petugas, jika dilihat dari tindakan tersebut dengan mencoba mengemukakan alasan, informan mungkin ingin berbicara dengan petugas (alasan atribusi internal/disposisional). Sedangkan saat para informan mendapat kunjungan atau dijenguk keluarganya, gaya komunikasinya begitu akrab, rukun dengan bahagia terlihat dari raut wajah mereka. Dilihat dari

tindakan tersebut dengan mencoba mengemukakan alasan, karena informan mungkin begitu rindu karena lama tidak bertemu keluarganya (alasan atribusi internal/disposisional).

Gaya komunikasinya yang ditunjukkan informan selanjutnya adalah beberapa informan memiliki pandangan yang agresif terhadap orang lain. Mulai dari cara pandang terhadap orang lain, dan juga sikap mereka yang mencerminkan keagresifan. Sikap agresif tersebut terlihat melalui nada berbicara keras, memelototi orang lain agar tunduk tanpa melawan. Perilaku agresif mereka diekspresikan melalui kemarahan mendadak, perubahan suasana hati, ancaman verbal, dan mengamuk. Dilihat dari tindakan tersebut dengan mencoba mengemukakan alasan, pertama, karena informan berbicara dengan nada yang keras, membentak, seperti itu dalam kondisi marah dalam perubahan suasana hatinya (alasan atribusi internal/disposisional). Kedua, informan melakukan sikap tersebut karena untuk membuat orang lain mendengarkannya (alasan atribusi situasional/eksternal). Sehingga terjadilah gaya komunikasi yang agresif.

Disamping itu, perilaku agresif biasanya suka menyerang orang lain baik langsung ataupun tidak langsung, pendendam, menentang atau tidak patuh pada petugas, suka bertengkar dan suka menyangkal. Perilaku agresif yang terjadi pada klien tersebut bisa terjadi karena beberapa alasan, pertama, mungkin karena pada saat sedang mengalami masalah, atau ada tekanan dari luar/orang lain (alasan situasional/eksternal). Kedua, mungkin karena memang beberapa dari mereka memiliki sikap itu dari kegiatan masa lalunya (alasan internal/disposisional). Bahwa mereka satu sama lain tidak mau

disalahkan sedangkan yang lain tidak merasa bersalah. Gaya komunikasi klien yang memiliki sikap agresif cenderung sulit menerima pandangan orang lain.

Secara singkat dapat digambarkan untuk menentukan atribusi atas perilaku seseorang dengan model Kelley adalah sebagai berikut: Jika konsensus tinggi + konsistensi tinggi + distingtif tinggi = atribut situasional/external. Jika konsensus tinggi + konsistensi rendah + distingtif tinggi = atribut situasional/external. Jika konsensus rendah + konsistensi tinggi + distingtif rendah = atribusi internal /disposisional.

Dengan menggunakan *Covariation Model* yang dikemukakan oleh Kelley (1967) yang mencoba menjelaskan penilaian terhadap alasan (cause) tingkah laku pada gelandangan dengan lebih luas, dibanding dengan apa yang diajukan Jones yang hanya menitik beratkan pada *intentionality*. Menurut Kelley penilaian seseorang terhadap perilaku orang lain dengan memperhatikan tiga faktor: *consensus*, *consistency*, dan *distinctiveness*.¹ Gaya komunikasi dan pola perilaku terjadi karena merupakan suatu akibat atau efek yang terjadi karena adanya sebab. Menurut Kelley untuk menjadikan tingkah laku konsisten, orang yang membuat atribusi personal (internal) ketika *consensus* (kesepakatan) dan berbeda/kekhususan (*distinctiveness*) rendah. Sedangkn pada saat *consensus* dan kekhususan orang membuat atribusi stimulus (eksternal).

¹ Dainton Marianne, Elaine D. Zelley, *Applying Communication Theory for Professional Life*, Terjemahan (Thousand Oaks, California: Sage Publication, Inc.2005), hlm. 30-31.

Aktivitas berbicara melalui verbal berupa ucapan, nyanyian, variasi non-vokal atau suara yang dikeluarkan. Diantara klien gelandangan ketika sedang berbicara tidak jarang memakai suara yang agak keras tetapi tidak teriak-teriak, dan juga sesekali menggunakan komunikasi non-verbal kepada lawan bicara. Maka dilihat dari tindakan tersebut dengan mencoba mengemukakan alasan, pertama, karena klien gelandangan berbicara dengan nada yang keras, seperti itu mungkin dalam kondisi marah sehingga terjadi perubahan suasana hatinya (alasan internal/disposisional). Kedua, klien melakukan sikap tersebut karena untuk membuat orang lain mendengarkannya (alasan situasional/eksternal).

Dari perilaku diatas Kelley mengajukan tiga faktor dasar atau kriteria yang kita gunakan untuk memutuskan hal tersebut, yaitu:

1. *Distinctiveness* (kekhususan) : klien gelandangan berbicara keras, meledak-ledak dengan intonasi suara tinggi, tidak pernah berbicara lirih.
2. *Consistency* (konsistensi) : klien gelandangan akan tetap berbicara keras, meledak-ledak dengan intonasi suara tinggi walau tidak dalam keadaan marah.
3. *Consensus* (kesepakatan) : klien gelandangan akan tetap berbicara keras, meledak-ledak dengan intonasi suara tinggi, tetapi memang kebanyakan gelandangan di balai bicaranya keras-keras.

Konsistensi merupakan faktor penting dalam menentukan apakah atribusi yang dihasilkan melibatkan faktor personal atau stimulus. Dalam hal ini perilaku komunikasi menilai mengapa seseorang melakukan tindakan atas hal yang dilihatnya. Jika ada orang lain yang tidak melakukan tindakan apa-apa saat melihat hal yang sama (consensus rendah) dan jika tahu bahwa aktivitas klien sering melakukan tindakan atas hal yang dilihatnya *distinctiveness* rendah (keberbedaan/kekhususan rendah) maka itu akan membuat atribusi internal.

Perilaku yang terbentuk pada kompleks pola-pola refleks, dan pola-pola perilaku yang terbawa sejak lahir. Sejak lahir hingga mati seseorang secara langsung atau tidak, akan mempengaruhi dan dipengaruhi oleh tingkah laku orang lain atau benda serta peristiwa di sekitarnya. Hanya lewat interaksi seseorang akan mendapat kepribadiannya.