**KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEKERJA SOSIAL DALAM MENANGANI PENGEMIS DI IPSM YOGRAKARTA**

**Moralely Hendrayani**

**18200010093**

Program Magister, Fakultas Interdisiplinary Islamic Studies (IIS),

Konsentrasi Pekerjaan Sosial,

UIN SUNAN KALIJAGA

moralely05@gmail.com / 082231943977

**Abstrak**

Kemiskinan merupakan permasalahan klasik yang menghinggapi berbagai negara dan tampaknya menjadi perosalan aktual pada masa mendatang. Dampak dari kemiskinan tersebut adalah munculnya pengemis. Permasalah sosial seperti pengemis yang ada di perkotaan khususnya di Yogyakarta. Maka dari itu dibutuhkan kerja sama dari pemerintah ataupun non pemerintah untuk mengurangi pengemis. Saat  ini pemerintah melalui Ikatan Pekerja Sosial Masyarakat (IPSM) salah satu lembaga sosial di Yogyakarta yang bersama-sama mengurangi tingkat pengemis melalui penanganan yang di adakan setiap minggunya. Yang mana pekerja sosial harus mempunyai kleahlian komunikasi interpersonal agar bisa berkomunikasi dengan para pengemis. Metode yang digunakan dalam penulisan adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengemis yang di mintai data dan di arahkan untuk mengikuti pelatihan serta mau dipulangkan di derah asalnya, di karenakan para pekerja sosial yang ada di IPSM melakukan pendekatan dengan cara komunikasi interpersonal, menggunakan bahasa daerah untuk mendekati para pengemis dan berpenampilan seperti masyarakat biasa tidak menggunakan atribut IPSM.

**Kata Kunci** : *Keterampilan Komunikasi Interpersonal, Pekerja Sosial, Pengemis*

**INTERPERSONAL COMMUNICATION SKILLS OF SOCIAL WORKERS IN HANDLING IMPROVERS IN IPSM YOGRAKARTA**

**Moralely Hendrayani**

**18200010093**

Program Magister, Fakultas Interdisiplinary Islamic Studies (IIS),

Konsentrasi Pekerjaan Sosial,

UIN SUNAN KALIJAGA

moralely05@gmail.com / 082231943977

**Abstrac**

 Poverty is a classic problem that plagues various countries and seems to be an actual change in the future. The impact of poverty is the emergence of beggars. Social problems such as beggars in urban areas, especially in Yogyakarta. Therefore, cooperation from government or non-government is needed to reduce beggars. At present the government through the Society of Social Workers Association (IPSM) is one of the social institutions in Yogyakarta which together reduces the level of beggars through handling held every week. Which is where social workers must have the skills of interpersonal communication in order to communicate with beggars. The method used in writing is descriptive qualitative. The results showed that beggars were asked for data and directed to take part in the training and would be sent home in their original areas, because social workers at IPSM approached interpersonal communication, using local languages ​​to approach beggars and look like ordinary people. do not use IPSM attributes

**Keywords**: *Interpersonal Communication Skills, Social Workers, Beggars*

1. **Pendahuluan**

Kemiskinan merupakan salah satu persoalan mendasar yang menjadi pusat perhatian pemerintah di negara manapun. Berawal dari sekedar ketidakmampuan memenuhi kebutuhan konsumsi dasar dan memperbaiki keadaan hingga pengertian yang lebih luas yang memasukkan komponen-komponen sosial dan moral, kemiskinan timbul oleh karena minimnya penyediaan lapangan kerja di berbagai sektor, baik sektor industri maupun pembangunan. Senada dengan pendapat di atas adalah bahwasanya kemiskinan ditimbulkan oleh ketidakadilan faktor produksi, atau kemiskinan adalah ketidakberdayaan masyarakat terhadap sistem yang diterapkan oleh pemerintah sehingga mereka berada pada posisi yang sangat lemah dan tereksploitasi. Arti definitif ini lebih dikenal dengan kemiskinan struktural. Kemiskinan merupakan gambaran kehidupan di banyak negara berkembang yang mencakup lebih dari satu milyar penduduk dunia. Kemiskinan merupakan permasalahan yang diakibatkan oleh kondisi nasional suatu negara dan situasi global.

Kemiskinan juga masalah yang menyangkut banyak aspek karenaberkaitan dengan pendapatan yang rendah, buta huruf, derajat kesehatan yangrendah dan ketidaksamaan derajat antar jenis kelamin serta buruknya lingkungan hidup. Salah satu dampak dari kemiskinan tersebut adalah munculnya pengemis. Pengemis menurut Peraturan Kepala Kepolisian ( Perkap ) Negara Republik Indonesia Tahun 2007 tentang Penanganan Pengemis pada Pasal ayat (2) sebagai orang yang mencari penghasilan dengan meminta-minta di tempat umum dengan berbagai cara dan alasan untuk mendapatkan belas kasihan orang lain. Tidak hanya pengemis tetapi orang yang mempekerjakan orang lain untuk meminta minta juga telah terdapat UU yang mengatur sebagai upaya pemerintah untuk mengurangi pengemis ( Khan MM dkk, 2016:6 ).

Pengemis yang ada di Yogyakarta disebabkan oleh budaya masyarakat yang malas bekerja dan berpendapat bahwa mengemis bisa menjadi mata pencaharian yang tidak banyak mengeluarkan tenaga dan modal. Pengemis muncul karena kurangnya sumber daya manusia ( SDM ) yang lemah dan lebih senang dengan keadaan yang meminta-minta, sehingga dapat menghasilkan uang dengan gampang. Penyebab kemiskinan berasal dari intern (keterbatasan pendidikan, pengetahuan, askes kesehatan, kurang memiliki keterampilan memberdayakan potensi) dan ekstern (kebijakan pemerintah, bencana sosial dan alam yang terjadi) (Departemen Sosial RI, 2007:1-2). Namun beberapa masyarakat juga mengatakan lapangan kerja yang sulit dengan banyaknya persyaratan yang membuat mereka tidak di terima di tempat kerja juga mendorong mereka untuk meminta-minta ( Oktaviana dan Maulidia, 2014:1 ). Berdasarkan faktor-faktor di atas menyebabkan permasalah-permasalahan sosial seperti pengemis yang ada di perkotaan khususnya di Kota Pariwisata Yogyakarta. Menurut Data di Dinas Sosial DIY menunjukkan, dari tahun 2013 hingga akhir September 2017 tercatat terdapat 752 pengemis yang mendapatkan assesment dari dinas terkait. Sebenarnya Pemerintah Daerah Yogyakarta sudah mengeluarkan ( Perda ) Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penanggulangan Pengemis, hal ini dilakukan sebagai upaya DIY bebas dari pengemis.

Perhatian pemerintah dan masyarakat secara umum terhadap perlunya standar kehidupan yang lebih baik, telah mendorong terbentuknya berbagai usaha kesejahteraan sosial. Dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial, diperlukan peran masyarakat yang seluas-luasnya, baik perseorangan, keluarga, organisasi keagamaan, organisasi sosial kemasyarakatan, lembaga swadaya masyarakat, organisasi profesi, badan usaha, lembaga kesejahteraan sosial, maupun lembaga kesejahteraan sosial asing demi terselenggaranya kesejahteraan sosial yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan.

Maka dari itu dibutuhkan kerja sama dari pemerintah ataupun non pemerintah untuk mengurangi gelandangan dan pengemis tersebut. Saat  ini pemerintah melalui Ikatan Pekerja Sosial Masyarakat adalah salah satu lembaga sosial di DIY yang bersama-sama mengurangi tingkat pengemis melalui penanganan yang di adakan setiap minggunya, guna meminimalisir tingkat pengemis dan gelandangan yang khusunya di Yogyakarta. Ikatan Pekerja Sosial Masyarakat (IPSM) terbentuk berdasarkan AD/ART yang awalnya bernama FK-PSM ( Forum Komunikasi Pekerjaan Sosial Masyarakat ) pada tanggal 8 april 1988, berdasarkan SK Walikota no. 500 tahun 2013 berganti nama yang awalnya FK-PSM menjadi IPSM dalam SK Kepala Dinsosnakertrans no. 252 tahun 2013. Di kota Yogyakarta  terdapat puluhan Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) yang tersebar di seluruh wilayah dari 45 kelurahan dan 14 kecamatan. Saat ini anggota Ikatan Pekerja Sosial Masyarakat (IPSM) khususnya Kota Daerah Istimewa Yogyakarta sudah mencapai 70 orang bekerja Full Time yaitu seorang koordinator program, seorang tenaga keuangan dan tenaga administrasi yang keseluruhannya adalah anggota Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) (Kasman:2018).

Dalam menjalankan tugasnya para pekerja sosial dituntut untuk memiliki keterampilan, menjadi seorang yang terampil haruslah memiliki ilmu sebagai dasar, karena wawasan yang benar akan menuntun pada tindakan yang benar. Socrates mengatakan “seseorang yang mengetahui apa yang baik, akan berbuat baik” ( Ostein Garden, 2015:124). Seorang yang terampil pastilah memiliki ilmu, ilmu tersebut jelas tergambar dalam keterampilan yang dia kuasai. Namun di sisi lain, seseorang yang memiliki ilmu belum tentu dapat terampil dalam mempraktikkannya, namun tetap dia mengetahui kebenaran ilmu tersebut. Ilmu diasah dengan fikir, keterampilan diasah dengan gerak ( Sep Johidi, 2016:58 ). Keterampilan dalam tindakan intervensi pekerja sosial adalah melakukan perubahan pada level mikro, mezzo dan makro 5 pada umumnya menggunakan metode case workdalam menolong individu dan keluarga secara kasus-perkasus. Sementara Midgley dalam Abdul Najib, menjelaskan bahwa sifat dasar yang penting mengenai pekerjaan sosial dengan individu ( *case work* ) adalah individualisai, maksudnya ialah mereka yang mengalami masalah sosial harus dibantu sebagai perseorangan dan sebagai individu ( Abdul Najib, 2016:78-79 ). Oleh karena itu pekerja sosial percaya bahwa masalah sosial merupakan masalah individu, keterampilan-keterampilan prosedural juga penting yang perlu dipertajam secara sadar baik untuk kepentingan pekerja sosial sendiri maupun untuk diajarkan kepada klien.

Misalnya keterampilan mendengarkan, meminta tanggapan atau memulai percakapan, merefleksikan perasaan, mengumpulkan dan menginginterpretasikan informasi, memberikan umpan balik dan lain sebagainya. Prinsip-prinsip tingkahlaku juga penting dalam prinsip-prinsip praktik yang dapat diterapkan dalam proses dan situasi pertolongan pekerjaan sosial, misalnya dalam berkomunikasi dengan klien pekerja sosial hendaknya memberikan prioritas untuk membantu klien, pada tahap permulaan proses pertolongan pekerja sosial memberikan perhatian dan pertimbangan kepada tingkat kemampuan, kesanggupan prsepsi serta harapan-harapan dan kebutuhan-kebutuhan klien pada waktu itu sebagai fokus utama. Usaha untuk terus membantu memperbaiki dan meningkatkan kemampuan komunikasi klien hendaknya dilakukan upaya secara khusus untuk menunjukkan kepada klien mengenai adanya pesan-pesan yang sifatnya kontradiktif yang mungkin dilakukan klien pada tingkat komunikasi yang berbeda-beda, dengan jalan demikian klien menjadi sadar terhadap pola-pola komunikasinya yang kurang baik dan tidak efektif. Menjadi pendengar yang baik hendaknya pekerja sosial menggunakan segenap indra sehingga dapat menangkap makna pesan-pesan yang disampaikan baik yang verbal maupun nonverbal. Mengingat para klien memiliki latar belakang budayadan bahasa yang berbeda.

Perbedaan memiliki tingkat kesulitan yang lebih tinggi daripada berada dalam wilayah yang sama, salah dalam menyampaikan namun dengan tujuan yang benar bisa jadi bumerang bagi pekerja sosial karena bisa jadi klien salah dalam menafsirkan komunikasi yang disampaikan baik, dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Untuk itulah kemampuan atau keterampilan dalam mengembalikan keberfungsian sosial seseorang dalam memberi pertolongan secara efektif menuntut kompetensi komunikasi para pekerja sosial.

Para pekerja sosial yang ada di IPSM dalam penanganan pengemis harus mempunyai keterampilan komunikasi agar pengemis yang nantinya akan di mintai data dan akan di bina mau ikut serta dan tidak kabur ketika di dekati, seperti yang dikataka oleh bapak Slamet anggota Ikatan Pekerja Sosial Masyrakat (IPSM), ketika kami menghampiri pengemis mereka langsung kabur dan tidak sempat di mintai data, dikarenakan memakai atribut seperti topi yang ada logo IPSM nya, tetapi ada pengemis yang mau di dekati, ketika mereka istirahatr kami ikut duduk disamping pengemis yang sedang makan di angkringan, dan dengan menggunakan bahasa jawa kami memperoleh data bahwa pengemis tersebut bersal dari Jombang ( Slamet:2018 ). Para pekerja sosialnya sebelum turun kelapangan tiga bulan sekali mendapatkan sosialisasi cara berkomunikasi dan mendekati para pengemis agar pengemisnya mau dibina dan memberitau data dirinya. Dengan demikian, keberadaan pekerja sosial sebagai profesi yang diarahkan untuk memperbaiki kondisi klien dan mengurangi kesulitan-kesulitan yang bertujuan untuk memenuhi mandat kesejahteraan dan kualitas kehidupan masyarakat memerlukan keterampilan untuk mendekatkan diri kepada masyarakat melalui keterampilan komunikasi yang baik, maka peneliti tertarik untuk meneliti atau mengkaji lebih jauh tentang “Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial Dalam Menangani Pengemis Di IPSM Yograkarta”

1. **Kajian Teori**
2. **Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal secara umum terjadi di antara dua orang. komunikasi antar pribadi atau *communication interpersonal* merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung ( Hafied Cangara,1998:32 ). Seluruh proses komunikasi terjadi di antara beberapa orang, namunbanyak interaksi tidak melibatkan seluruh orang di dalamnya secara akrab. Proses komunikasi interpersonal menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi sebagai proses yang menghubungkan pengirim denganpenerima pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, komunikator memiliki peranan penting menentukan keberhasilan dalam mempengaruhi komunikan, berkaitan erat dengan karakter yang melekat pada komunikator itu sendiri. agar komunikasi interpersonal berjalan lancar dan mendatangkan hasil yang diterapkan, baik pemberi maupun penerima pesan perlu memiliki kemampuan dan komunikasi interpersonal yang diperlukan (Agus M.Hardjana, 2003:90).

Komunikasi ( intensional ) adalah suatu proses menyortir, memilih, dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respons dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator ( Mulyana, Deddy, 2000:69 ). Dalam komunikasi interpersonal terdapat istilah mengacu pada kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif. Adapu Fungsi komunikasi antar pribadi atau komunikasi interpersonal adalah berusaha meningkatkan hubungan insani, menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagai pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain ( H.Hafied Canggara, 2004:33 ). Komunikasi interpersonal, dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan diantara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam hidup bermasyarakat seseorang bisa memperoleh kemudahan dalam hidupnya karena memiliki pasangan hidup. Melalui komunikasi interpersonal juga dapat berusaha membina hubungan baik, sehingga menghindari dan mengatasi terjadinya konflik-konflik yang terjadi. Komunikasi Interpersonal dilakukan secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun non verbal ( Anwar Arifin, 1994:19 ).

Individu juga berkomunikasi pada tingkat interpersonal berbeda tergantung pada siapa mereka terlibat dalam komunikasi dengan. Sebagai contoh, jika seseorang berkomunikasi dengan anggota keluarga, bahwa komunikasi akan lebih dari mungkin berbeda dari jenis komunikasi yang digunakan ketika terlibat dalam tindakan komunikatif dengan teman atau penting lainnya. Secara keseluruhan, komunikasi interpersonal dapat dilakukan dengan baik dan tidak langsung media komunikasi langsung seperti tatap muka interaksi, serta komputer-mediated-komunikasi. Sukses mengasumsikan bahwa baik pengirim pesan dan penerima pesan akan menafsirkan dan memahami pesan-pesan yang dikirim pada tingkat mengerti makna dan implikasi. Tujuan komunikasi boleh jadi memberikan keterangan tentang sesuatu kepada penerima, mempengaruhi sikap penerima, memberikan dukungan psikologis kepada penerima, atau mempengaruhi penerima. Konsep diri dan Persepsi interpersonal sangat dibutuhkan untuk pencapaian dalam kelancaran komunikasi. Orang yang lancar dalam berkomunikasi berarti orang tersebut mempunyai keahlian dalam berkomunikasi. Persepsi interpersonal besar pengaruhnya bukan saja pada komunikasi interpersonal, tetapi juga pada hubungan interpersonal. Karena itu kecermatan persepsi interpersonal akan sangat berguna untuk meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal kita. Faktor-faktor personal yang mempengaruhi persepsi nterpersonal diantaranya adalah pengalaman, motivasi, kepribadian, stereotyping,atribusi. Perilaku kita dalam berkomunikasi interpersonal amat bergantung pada persepsi interpersonal. Jadi persepsi interpersonal membawa pengaruh yang besar bagi komunikasi interpersonal. Kegagalan komunikasi dapat diperbaiki apabila orang tersebut menyadari bahwa persepsinya salah.

Komunikasi interpersonal kita akan menjadi lebih baik bila kita mengetahui bahwa persepsi kita bersifat subjektif dan cenderung keliru komunikasi intrapersonal melibatkan beberapa tahapan, yaitu: (<https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-intrapersonal>) :

1. Sensasi**,** Proses komunikasi intrapersonal dimulai dengan adanya sebuah stimulus. Komunikasi intrapersonal adalah reaksi terhadap stimuli yang dapat berupa stimuli internal atau stimuli eksternal. Seorang ahli komunikasi yang bernama Mark Knapp menunjukkan sebuah kerangka kerja yang berguna untuk memahami proses komunikasi intrapersonal. Menurut Knapp, terdapat dua faktor yang mempengaruhi komunikasi intrapersonal yaitu stimuli internal dan stimuli eksternal. Stimuli internal meliputi motif-motif peribadi, sikap, dan konsep diri. Stimuli eksternal meliputi berbagai kejadian, obyek, dan orang yang berada di luar individu. Seorang individu akan membentuk persepsi, perasaan, dan makna penafsiran sebuah kesan yang dibuat tentang dirinya dan sekitarnya pada saat tertentu. Stimuli-stimuli tersebut kemudian ditangkap oleh organ-organ sensor dan mengirimkannya ke otak. Proses ini disebut dengan resepsi.
2. Persepsi**,** Organ-organ kemudian menangkap sebuah stimulis dan mengirimkannya ke sistem saraf pusat melalui sistem saraf peripheral. Ketika kita menerima seluruh stimuli yang diarahkan kepada kita, kita memberi perhatian hanya kepada beberapa stimuli saja. Hal ini disebabkan karena kita menerapkan persepsi selektif. Hanya stimuli yang tinggi saja yang diterima sedangkan stimuli yang rendah akan dikesampingkan.
3. Memori**,**Tahap selanjutnya adalah memproses stimuli yang terjadi dalam tiga tingkatan yaitu kognitif, emosional, dan fisiologis. Proses kognitif berhubungan dengan intelektual diri termasuk penyimpanan, retrieval, pemilahan, dan asimilasi informasi. Proses emosional berkaitan dengan emosi diri. Semua emosi dan sikap, kepercayaan, dan pendapat berinteraksi untuk menentukan respon emosi terhadap berbagai stimulus. Proses fisiologis terjadi pada tingkatan fisiologis dan hal ini berkaitan dengan psikologis diri. Respon semacam ini direfleksikan melalui perilaku fisik seperti aktivitas otak, tekanan darah, dan lain-lain.
4. Transmisi, Pada tahap ini, pengirim dan penerima adalah orang yang sama. Transmisi terjadi melalui berbagai impuls saraf.

Adapun fungsi lain dari komunikasi interpersonal adalah:

1. Mengenal diri sendiri dan orang lain
2. Komunikasi antar pribadi memungkinkan kita untuk mengetahui lingkungan kita secara baik.
3. Menciptakan dan memelihara hubungan baik antar personal.
4. Mengubah sikap dan perilaku
5. Bermain dan mencari hiburan dengan berbagai kesenangan pribadi
6. Membantu orang lain dalam menyelesaikan masalah.

Fungsi global dari pada komunikasi antar pribadi adalah menyampaikan pesan yang umpan baliknya diperoleh saat proses komunikasi tersebut berlangsung. Adapun faktor-faktor menumbuhkan interpersonal dalam komunikasi interpersonal (Drs. Jalaluddin Rakhmat, 1986:129-138):

1. Percaya ( *Trust* ) Dari berbagai faktor yang paling mempengaruhi komunikasi antar pribadi adalah faktor kepercayaan. Apabila antara pekerja sosial dan pengemis memiliki rasa saling percaya maka akan terbentuk sikap saling terbuka, terhindar dari kesalah pahaman. Sejak tahap perkenalan dan tahap peneguhan, kepercayaan menentukan efektivitas komunikasi.
2. Sikap Suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam berkomunikasi yang dapat terjadi karena faktor-faktor personal seperti ketakutan, kecemasan, dan lain sebagainya yang menyebabkan komunikasi interpersonal gagal, karena orang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam komunikasi dibandingkan memahami pesan orang lain.
3. Sikap terbuka Sikap ini amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Dengan komunikasi yang terbuka diharapkan tidak aka nada hal-hal yang tertutup, sehingga apa yang ada pada diri pengemis juga diketahui oleh pekerja sosial.

Keterampilan pada hakikatnya adalah cara seseorang untuk melakukan sesuatu ( Ahman Sutardi & Endang Budiasih, 2010:62 ). Setiap komunikasi yang dilakukan, tentunya diharapkan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi siapa saja yang terlibat dalam komunikasi tersebut. Komunikasi akan berjalan dengan dinamis, apabila disertai adanya suatu reaksi dari pihak penerima pesan. Reaksi ini menandakan bahwa pesan yang disampaikan mendapatkan tanggapan, adapun jenis keterampilan komunikasi berupa keterampilan komunikasi lisan (*oral communication*) yaitu kemampuan berbicara (*speaking*) sehingga mampu menjelaskan dan mempresentasikan gagasan dengan jelas kepada bermacam-macam orang (*audiens*). Kemampuan ini meliputi keahlian menyesuaikan cara berbicara kepada komunikan yang berbeda, menggunakan pendekatan dan gaya yang pas, dan memahami pentingnya isyarat non-verbal. Komunikasi ini membutuhkan keterampilan latar belakang (*background skills*) presentasi, pemahaman tentang audiens, mendengarkan secara kritis, dan bahasa tubuh (*body language*). Ketrampilan berkomunikasi yang diharapkan mencakup beberapa kemampuan yakni:

1. Kemampuan dalam menciptakan kontak atau hubungan interpersonal
2. Kemampuam dalam menangkap atau memahai informasi
3. Kemampuan dalam memberikan tanggapan atau upan balik
4. Kemampuan dalam mengarahkan orang lain untuk melakukan sesuatu.
5. **Pekerja Sosial**

Pekerja sosial merupakan bidang keahlian yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan berbagai upaya guna meningkatkan [kemampuan](https://id.wikipedia.org/wiki/Kemampuan) orang dalam melaksanakan fungsi-fungsi sosialnya melalui [interaksi](https://id.wikipedia.org/wiki/Interaksi), agar orang dapat menyesuaikan diri dengan situasi kehidupannya secara memuaskan, Keikhasan pekerja sosial adalah pemahaman dan keterampilan dalam memanipulasi [perilaku manusia](https://id.wikipedia.org/wiki/Perilaku_manusia) sebagai makhluk sosial. Pekerjaan sosial adalah ilmu terapan yang memiliki tujuan untuk perubahan atau menghasilkan tindakan, bukan sekedar untuk memahami fenomena sosial ( Barsky, 2010:23 ).

Keberfungsian sosial merupakan maksud dari profesi pertolongan pekerjaan sosial. Hampir sama dengan definisi di atas, International Federation of Social Workers ( IFSW ) ( Edi Suharto 2009:1-2 ) mendefinisikan pekerjaan sosial sebagai berikut : *The social work profession promotes problem solving in human relationship, social change, empowerment and liberation of people, and the enhancement of society. Utilizing theories of human behavior and social systems, social work intervenes at the points where people interactwith their environments, principles of human rights and social justice are fundamental to social work* ( Edi Suharto, 2009:1-2 ). (Profesi pekerjaan sosial mendorong pemecahan masalah dalam kaitannyadengan relasi kemanusiaan, perubahan sosial, pemberdayaan dan pembebasan manusia, serta perbaikan masyarakat. menggunakan teori-teori perilaku manusia dan sistem-sistem sosial, pekerjaan sosial melakukan intervensi pada titik ( atau situasi ) dimana orang berinteraksi dengan lingkungannya. prinsip-prinsip hak azasi manusia dan keadilansosial sangat penting bagi pekerjaan sosial )

Dalam hal ini pekerja sosial menjadi pekerja yang mempunyai kualifikasi yang mumpuni sehingga menjadikan tenaga professional yang tidak hanya bidang akademisi tetapi dilapangan juga bisa menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik ( Taftazani, 2014:7 ). Pekerja sosial dilatih untuk menegakkan dan serangkaian nilai-nilai terkemuka yang berfokus pada kesetaraan sosial, hak kesejahteraan, hak asasi manusia, diskriminasi, dan penindasan ( Derek, 2015: 16 ). Pekerja sosial dipandang sebagai sebuah bidang keahlian ( profesi ), yang berarti memiliki landasan keilmuan dan [seni](https://id.wikipedia.org/wiki/Seni) dalam praktik ( dicirikan dengan penyelenggaraan pendidikan tinggi ), sehingga muncul juga definisi pekerja sosial sebagai profesi yang memiliki peranan paling penting dalam domain pembangunan kesejahteraan sosial. Sebagai suatu profesi kemanusiaan, pekerjaan sosial memiliki paradigma yang memandang bahwa usaha kesejahteraan sosial merupakan [institusi](https://id.wikipedia.org/wiki/Institusi) strategis bagi keberhasilan [pembangunan](https://id.wikipedia.org/wiki/Pembangunan). Pekerja social juga disebut, sebuah profesi yang mendorong perubahan sosial, memecahkan masalah dalam kaitannya.

Pekerja sosial profesional dan tenaga kesejahteraan sosial bukan hanya pekerjaanamal namun merupakan profesi yang didalamnya adalah ada 3 ( tiga ) unsur pokok yaitu pengetahuan, keterampilan dan nilai. Pekerja sosial dipandang sebagai sebuah bidang keahlian ( profesi ), yang berarti memiliki landasan keilmuan dan [seni](http://id.wikipedia.org/wiki/Seni) dalam praktik ( dicirikan dengan penyelenggaraan pendidikan tinggi ), sehingga muncul juga definisi pekerja sosial sebagai profesi yang memiliki peranan paling penting dalam domain pembangunan kesejahteraan sosial,.Sebagai suatu profesi kemanusian, pekerjaan sosial memiliki paradigma yang memandang bahwa usaha kesejahteraan sosial merupakan [institusi](http://id.wikipedia.org/wiki/Institusi) strategis bagi keberhasilan [pembangunan](http://id.wikipedia.org/wiki/Pembangunan).

Dalam kenyataan, misi pekerjaan sosial memberikan arah bagi tujuan-tujuan professional mereka. Tujuan pekerjaan sosial mengarahkan pada kegiatan-kegiatan mereka ketika mereka bekerja dengan klien untuk mengembangkan solusi dalam konteks suatu kontinum kekuatan-kekuatan dan kebutuhan-kebutuhan. Ikatan Pekerja Sosial Amerika Serikat mendefenisikan, misi pekerjaan social yaitu mempromosikan atau memulihkan interaksi yang saling menguntungkan antara individu-individu dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas kehidupan bagi setiap orang. Pekerjaan sosial dikenal karena pandangan nya yang terintegrasi,yang berfokus pada manusia dalam konteks lingkungan fisik dan sosialnya. Pekerjaan social juga memperkuat keberfungsian manusia dan meningkatkan efektiitas struktur-struktur yang ada di dalam masyarakat yang menyediakan sumber-sumber dan kesempatan-kesempatankepada anggota masyarakat. Pekerjaan sosial adalah suatu profesi dalam memberikan pelayanan dalam bidang kesejahteraan sosial secara langsung maupun tidak langsung yang bertujuan membantu mengoptimalkan potensi yang dimiliki individu, kelompok, masyarakat dalam pelaksanaan tugas-tugas kehidupan melalui identifikasi masalah dan pemecahan masalah sosial yang diakibatkan oleh ketidakseimbangan antara diri individu, kelompok, masyarakat dengan lingkungan sosialnya serta untuk mencegah konflik yang mungkin timbul serta memberikan penguatan agar mereka dapat menjalankan keberfungsian sosial mereka sendiri. Tujuan lain adalah memberikan kesempatan-kesempatan kepada individu, kelompok dan masyarakat untuk dapat mengoptimalkan memanfaatkan sistem-sistem sumber yang telah ada di lingkungan mereka tetapi mereka tidak tahu bagaimana cara mengakses sistem sumber tersebut.

1. **Pengertian Pengemis**

Pengemis adalah orang-orang yang mendapatkan penghasilan dengan meminta-minta di muka umum dengan berbagai cara dan alasanuntuk mengharap belas kasihan orang lain. Weinberg menggambarkan bagaimana pengemis yang masuk dalam kategori orang miskin diperkotaan sering mengalami praktek diskriminasi dan pemberian stigma yang negatif. Dalam kaitannya dengan ini, Rubington & Weinberg menyebutkan bahwa pemberian stigma negatif justru menjauhkan orang pada kumpulan masyarakat pada umumnya (Tangdilintin, Paulus, 2000:1-5).

Pengemis di sebut orang-orang yang mencari nafkah dengan meminta-minta di depan umum dengan berbagai cara dan alasan untuk mendapat perhatian dan mengharapkan belas kasihan dari orang lain ( Kementrian Sosial RI,2008:126). Pengemis pada Pasal ayat (1) merupakan tempat tinggal layak, pekerjaan tetap, dan hidup berpindah pindah dari satu tempat ke tempat lain yang tidak sepantasnya menurut aturan dan norma kehidupan masyarakat. Sedangkan pengemis dijelaskan pada ayat (2) sebagai orang yang mencari penghasilan dengan meminta-minta di tempat umum dengan berbagai cara dan alasan untuk mendapatkan belas kasihan orang lain.

Ada banyak faktor yang mendorong orang untuk menjadikan mengemis sebagai suatu pekerjaan, yaitu seperti faktor urbanisasi, faktor ketidakberdayaan, kesulitan ekonomi, (Azis Muslimin:2015), menyebutkan ada empat gambaran permasalahn penyebab munculnya pengemis adalah masalah kemiskinan, kemiskinan merupakan faktor dominan yang dapat memaksa seseorang mengemis, serta menjadikannya sebagai suatu pekerjaan, masalah pendidikan, pada umumnya tingkat pendidikan pengemis relative rendah, masalah keterampilan kerja, pada umumnya pengemis tidak memiliki keterampilan yang sesuai dengan tuntutan pasar kerja, masalah sosial budaya, antara lain rendahnya harga diri, sikap pasrah pada nasib ( apatis ), kebebasan dan kesenangan hidup mengemis ( Sahriana Irwan, Rosleny, Suardi, 2016:IV ).

Pengemis dibagi menjadi dua golongan, yaitu pengemis murni dan pengemis tidak murni, pengemis murni adalah mereka yang mempunyai tempat tinggal tertentu yang penghidupan seluruhnya atas dasar meminta-minta pada waktu tertentu. Sedangkan pengemis tidak murni adalah mereka yang mempunyai tempat tinggal yang sebagian penghasilannya diperoleh dari meminta-minta pada waktu tertentu. Ada dua kategori dari pengemis seperti : 1) Pengemis yang cacat (difabel), dan tidak berkemampuan produktif secara ekonomi, ketidakmampuan mungkin pantas bagi mereka untuk menjadi alasan sebagai latar belakang mereka untuk memilih jalan menjadi pengemis dan mencari tahu siapa yang seharusnya bertanggung jawab atas mereka, 2) Pengemis yang tidak cacat (non difabel), dan berkemampuan produktif secara ekonomi, menjadikan mengemis sebagai sebuah profesi atau pekerjaan tetap, mungkin alasan yang tepat bagi mereka adalah *kemalasan yang berkepanjangan.*

Faktor-faktor seseorang memilih untuk menjadi pengemis ([www.faktor](http://www.faktor) memilih menjadi pengemis.com):

*Pertama,* mengemis karena yang bersangkutan tidak berdaya sama sekali dalam segi materi, karena cacat fisik, tidak berpendidikan, tidak punya rumah tetap atau gelandangan, dan orang lanjut usia miskin yang sudah tidak punya saudara sama sekali. Mengemis menjadi bentuk keterpaksaan. Tak ada pilihan lain.

*Kedua,* mengemis seperti sudah menjadi kegiatan ekonomi menggiurkan. Mulanya mengemis karena unsur kelangkaan aset ekonomi. Namun setelah beberapa tahun walau sudah memiliki aset produksi atau simpanan bahkan rumah dan tanah dari hasil mengemis tetapi mereka tetap saja mengemis. Jadi alasan mengemis karena tidak memiliki aset atau ketidakberdayaan ekonomi, untuk tipe pengemis ini tidak berlaku lagi. Sang pengemis sudah merasa keenakan. Tanpa rasa malu dan tanpa beban moril di depan masyarakat.

*Ketiga*,mengemis musiman, misalnya menjelang dan saat bulan ramadhan, hari idul fitri, dan tahun baru. Biasanya mereka kembali ke tempat asal setelah mengumpulkan uang sejumlah tertentu. Namun tidak tertutup kemungkinan terjadinya perubahan status dari pengemis temporer menjadi pengemis permanen.

*Keempat*, mengemis karena miskin mental. Mereka ini tidak tergolong miskin sepenuhnya. Kondisi fisik termasuk pakaiannya relatif prima. Namun ketika mengemis, posturnya berubah 180 derajat; apakah dilihat dari kondisi luka artifisial atau baju yang kumel. Maksudnya agar membangun rasa belas kasihan orang lain. Pengemis seperti ini tergolong individu yang sangat malas bekerja. Dan potensial untuk menganggap mengemis sebagai bentuk kegiatan profesinya.

*Kelima*, mengemis yang terkoordinasi dalam suatu sindikat. Sudah semacam organisasi tanpa bentuk. Dengan dikoordinasi seseorang yang dianggap bos penolong, setiap pengemis ( anggota ) setia menyetor sebagian dari hasil mengemisnya kepada sindikat. Bisa dilakukan harian bisa bulanan. Maka mengemis dianggap sudah menjadi “profesi”. Ada semacam pewilayahan operasi dengan anggota-anggota tersendiri.

Untuk menarik simpati banyak orang, pengemis mempunyai cara-cara tersendiri. Ada yang membawa atau menggendong anak kecil entah itu anaknya atau bukan bahkan banyak yang menyewa anak-anak untuk meminta belas kasihan orang-orang, ada yang  anggota tubuhnya luka-luka yang sesungguhnya maupun luka-luka yang ternyata hanya buatan semata, ada pula yg anggota tubuhnya cacat, ada juga yg ‘mengancam’ dengang menyatakan lebih baik mengemis daripada menjambret, dan masih banyak perilaku-perilaku lainnya. Dalam menentukan atau memilih lokasi mengemis, pengemis memilih tempat yang sudah pasti strategis dekat dengan jangkauan sirkulasi orang yang memilki cukup uang tentunya dan pasti mereka setidaknya dapat mengenali orang orang yang darmawan agar mau menyumbangkan sedikit uangnya. Lokasinya seperti depan tempat ATM, warung, SPBU, Komplek perumahan, depan mall, Stasiun, Tempat Wisata, Tempat Beribadah, dan lain lain. Dan tentu saja pengemis mempunyai taktik tertentu untuk mengantipasi dari razia satpol pp ataupun trantip, mereka akan menyiapkan lokasi alternatif sebagai cadangan yang telah disiapkan untuk berjaga-jaga.

Adanya pengemis dikarenakan dua faktor, yaitu:

* 1. Faktor eksternal, antara lain: gagal dalam mendapatkan pekerjaan,terdesak oleh keadaan seperti tertimpa bencana alam dan perang, pengaruh orang lain.
	2. Faktor internal, antara lain: kurangnya bekal pendidikan dan ketrampilan, rasa renda diri atau kurang percaya diri, kurang sikap untuk hidup dikota besar, sakit jiwa atau cacat tubuh.

Adapun dampak yang ditimbulkan dengan adanya pengemis yaitu :

1. Tingkat pengangguran meningkat

Permasalahan ini tentu saja merupakan hasil dari kemiskinan struktural dan kultural yang terjadi di Indonesia. Tingkat pengangguran yang meningkat disebabkan dari individu yang tidak memiliki keterampilan, malas, dan tingkat pendidikan yang rendah.

1. Mengganggu lalu lintas

Derasnya arus urbanisasi yang dilakukan masyarakat desa, menjadikan wilayah perkotaan semakin padat penduduknya. Sayangnya, kepadatan penduduk ini tidak diimbangi dengan perekonomian yang bisa memadai masyarakatnya. Sehingga, masyarakat banyak yang menjadi pengemis. Banyaknya pengemis diperkotaan menjadikan pengemis tersebut tersebar di seluruh kota. Pengemis yang meminta-minta di jalan atau trotoar, menyebabkan kemacetan dan ketidak nyamanan menggunakan fasilitas umum.

1. Meresahkan masyarakat

Yang membuat masyarakat resah ini adalah pengemis yang meminta uang dengan memaksa ataupun pengemis yang memaksa untuk membeli barang yang dia tawarkan, seperti jam, pakaian, makanan dan sebagainya. Ada juga pengemis yang memaksa meminta uang untuk ongkos pulang kampung.

1. Tingkat penipuan meningkat

Penipuan meningkat menjadi salah satu akibat dari kurangnya keterampilan yang dimiliki seseorang untuk memperoleh pekerjaan atau sebagai daya jual bagi orang tersebut.

* + 1. **Metodologi Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, atau untuk melakukan penyebaran suatu gejala, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) (Sugiono, 2019:94).

Penelitian deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena-fenomena apa adanya (Sukamdinata, 2010:18). Penelitian kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah (Saifuddin Azwar Ma,2011:1).

Lokasi dan waktu Penelitian dilakukan di Ikatan Pekerja Sosial Masyarakat (IPSM) Yogyakarta. Informan Penelitian berupa Ketua serta staf Ikatan Pekerja Sosial Masyarakat (IPSM) dan pengemis di Yogyakarta. Teknik Pengumpulan data menggunakan observasi yaitu teknik yang menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian (Noor,2016:40). Wawancara atau *interview* adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. (Indah, 2010:19 ) Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiono, 2019:82).

* + 1. **Hasil dan Pembahasan**

**Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial Dalam Menangani Pengemis Di Ipsm Yograkarta**

Keterampilan pada hakikatnya adalah cara seseorang untuk melakukan sesuatu (Ahman Sutardi & Endang Budiasih, 2010:62). Setiap komunikasi yang dilakukan, tentunya diharapkan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi siapa saja yang terlibat dalam komunikasi tersebut. Komunikasi akan berjalan dengan dinamis, apabila disertai adanya suatu reaksi dari pihak penerima pesan. Reaksi ini menandakan bahwa pesan yang disampaikan mendapatkan tanggapan, adapun jenis keterampilan komunikasi berupa keterampilan komunikasi lisan ( *oral communication* ) yaitu kemampuan berbicara ( *speaking* ) sehingga mampu menjelaskan dan mempresentasikan gagasan dengan jelas kepada bermacam-macam orang ( *audiens* ). Kemampuan ini meliputi keahlian menyesuaikan cara berbicara kepada komunikan yang berbeda, menggunakan pendekatan dan gaya yang pas, dan memahami pentingnya isyarat non-verbal. Komunikasi ini membutuhkan keterampilan latar belakang ( *background skills* ) presentasi, pemahaman tentang audiens, mendengarkan secara kritis, dan bahasa tubuh ( *body language* ). Seperti yang dikatakan Oleh bapak (Kasman:2018) selaku ketua Ikatan Pekerja Sosial Masyarakat (IPSM) bahwa

Dalam menangani pengemis kami para pekerja sosial harus mempunyai keterampilan berkomunikasi, kerna pengemis ketika hendak di dekati langsung pergi, dan bahkan ketika sudah kita dekati tetapi dengan komunikasi yang tidak baik, maka pengemis tidak kan memberikan informasi kepada kami.

Ketrampilan berkomunikasi yang diharapkan mencakup beberapa kemampuan yakni :

1. *Kemampuan dalam menciptakan kontak atau hubungan interpersonal*

Komunikasi interpersonal melibatkan pertukaran pesan baik pesan verbal maupun pesan nonverbal. Kata-kata yang kita gunakan dalam komunikasi tatap muka dengan orang lain biasanya disertai dengan petunjuk nonverbal seperti ekspresi wajah, kontak mata, dan gerak tubuh atau bahasa tubuh. Berkomunikasi dengan orang lain merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan setiap manusia. Komunikasi sendiri merupakan suatu proses atau kegiatan penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Tanpa adanya komunikasi, manusia tidak dapat membangun interkasi dan hubungan dengan orang lain. Seperti yang di katakan oleh bapak slamet bahwa:

Komunikasi disini sangat penting tidak hanya dengan asal bertanya, tetapi melalui pendekatan, seperti dengan menggunakan bahasa yang mereka pakai, jadi mereka merasa mempunyai kedekatan yang lebih, ketika saya mengassesmen pengemis yang berada di stasiun lempunyangan yang bernama ibu nani ia bersal dari Jombang dan terpaksa harus mengemis dikarenakan tidak mempunyai keahlian, disini saya bisa memperoleh data karena saya mengetahui cara-cara masuk untuk bercerita dan memperoleh data kepada pengemis (Slamet:2018).

Fungsi komunikasi sendiri adalah untuk membangun diri kita sendiri dan juga orang lain. Melalui interaksi dengan orang lain kita akan merasa diakui dikehidupan sosial, merasa bahagia, menyampaikan perasaan dan mengenal siapa sesungguhnya diri kita. Melalui komunikasi kita juga dapat memberikan informasi, mengajar, mencapai tujuan bersama, dan lain sebagainya. Namun banyak orang yang belum dapat berkomunikasi dengan baik dan efektif. Keterampilan komunikasi yang kurang baik dapat merusak suatu hubungan. Ada juga beberapa orang yang sulit untuk berkomunikasi dengan orang lain seperti yang dikatakan oleh Ibu Tia bahwa

Ada beberapa pengemis yang ketika di dekati langsung kabur, dikarenakan kami datang berkelompok, jadi kami disini dalam memperoleh informasi harus secara interpersonal tidak berkelompok, pengemis akan merasa takut jika ramai-ramai dan bahkan pengemis memberikan identitas yang berbeda-beda, seperti Ibu Harariyah yang di tanya oleh IPSM lain tidak menyebutkan nama aslinya dan menyebut namanya Minah, namun ketika saya mendekatinya dengan bercerita ibu itu memberitahukan data dirinya bahwa nama aslinya adalah Harariyah seorang janda berusia 76 tahun, dan beralamat dikampung Celeban Kelurahan Tahunah Kecamatan UH anak dua, cucu delapan, dengan mengemis ibu itu Harariyah bertahan hidup (Tia:2018).

Dalam menerima pesan interpersonal melalui panca indera yang kita miliki seperti mendengar, melihat, mencium, dan menyenuh. Kita bersikap diam pun sebernarnya mengirimkan suatu pesan interpersonal. Pesan-pesan yang disampaikan sebagian besar bergantung pada faktor-faktor lain yang terlibat dalam interaksi. Seperti yang dikatakan Bapak Slamet bahwa :

Dalam memperoleh data kami juga memperhatikan interaksi baik, gerak tubuh, mikik wajah, melalui penglihatan dan pendengaran, dikarenakan pengemis yang ada terkadang tidak jujur ketika di tanya, terutama pengemis yang kami temui masi muda, dan yang tua juga terkadang linglung dan dat ayang di peroleh berbeda-beda, disinilah kami harus bisa memilih mana data yang benar mana yang tidak (Slamet:2018).

Dari hasil observasi yang penulis lihat bahwa para pekerja sosial mempunyai keterampilan yang mumpuni untuk mengasesmen pengemis, sehingga data yang di peroleh akurat, dan apabila besok bertemu dengan orang yang sama dan ditanyai berbeda identitas maka akan di lakukan pendekatan yang lebih instens dan tidak cukup dengan sekali dua kali sehingga data yang di peroleh akurat.

1. *Kemampuam dalam menangkap atau memahai informasi*

Pemahaman merupakan salah satu patokan kompetensi yang dicapai setelah pekerja sosial melakukan kegiatan mengasesmen pengemis. Dalam proses assesmen, setiap individu memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam memahami apa yang diberikan ketika dierikan pelatihan komunikasi interpersonal. Ada yang mampu memahami materi secara menyeluruh dan ada pula yang sama sekali tidak dapat dapat mengambil makna dari apa yang telah dipelajari,sehingga yang dicapai hanya sebatas mengetahui. Seperti yang di kata oleh bapak Kasman bahwa:

Ada juga anggota Ikatan Pekerja Sosial Maysrakat (IPSM) yang tidak bisa mengasesmen pengemis, data yang diperoleh tidak lengkap, mungkin ketidak di berikan sosialisasi mengenai keterampilan interpersonal untuk mendekati pengemis ada anggota yang tidak datang, jadi kesulitan dalam mengumpulkan data yang lengkap ( Kasman:2018 ).

Untuk itulah terdapat tingkatan-tingkatan dalam memahami informasi. Menurut Daryanto kemampuan pemahaman berdasarkan tingkat pemahaman dan derajat penyerapan materi dapat dijabarkan menjadi ( Darmiati Zuchdi, 1999:24 ):

* + - 1. Menerjemahkan ( *translation* ), berbagai macam suku yang menjadi pengemis di Yogyakarta dengan bahasa yang berbeda-berda, seperti yang dikatakan oleh Bapak Aji bahwa

Terkadang saya tidak begitu paham dengan bahasa yang digunakan oleh pengemis yang sudah tua, dikarenakan juga bahasanya menggunakan bahasa jawa halus dan saya terkadang sulit untuk memahami, seperti ibuk Lastri, ketika saya bertanya alamat yang ibu Lastri sampaikan mengenai anaknya yang sedang sakit, disini saya sebagai pekerja sosial turut berempati, tetapi saya terkendala dalam mendapatkan data dikarenakan sulit dalam menerjemahkan maksud dari ibu lastri (Aji:2018).

* + - 1. Mengekstrapolasi ( *extrapolation* ) Ekstrapolasi menuntut kemampuan intelektual yang lebih tinggi karena seseorang dituntut untuk bisa melihat sesuatu dibilik yang tertulis. Membuat ramalan tentang konsekuensi atau memperluas persepsi dalam arti waktu, kasus, ataupun masalahnya. Keterampilan pekerja sosial tidak hanya di lihat dari berkomunikasi terhadap pengemis tetapi juga bagaimana bisa membuat dugaan dan juga menyesuaikan dengan jawaban dan keadaan pengemis yang ada di lapangan. Membuat dugaan juga memerlukan Seperti Sikap terbuka Sikap ini amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Dengan komunikasi yang terbuka diharapkan tidak aka nada hal-hal yang tertutup, sehingga apa yang ada pada diri pengemis juga diketahui oleh pekerja sosial. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Gani selaku pekerjsa sosial bahwa

Ketika kami dilapngan dan seetelah berkomunikasi dengan pengemis kami sudah membuat dugaan-dugaan sementara kepada para pengemis apakah yang dikatakan benar, apakah pengemis ini benar dari daerah Cirebon, apakah benar Namanya bapak Endang dan sebagainya, dikarenakan kami pernah menemui pengemis yang ketika di tanya lagi namanya berubah, maka dari itu kami mengassesmen tidak sekali dua kali, sehingga data yang didapat akurat, dan memastikan dugaan-dugaan sementara yang kami simpulkan (Gani:2018).

Dari observasi yang penulis lihat bahwa para pekerja sosial dalam memperoleh informasi mempunyai keterampilan yang menuntut mereka untuk bisa melihat apakah pengemis ini jujur atau berbohong ketika diwawancarai, dan terbukti dari berbagai data yang diperoleh, para pekerja sosial mengetahui apakah pengemis itu berbohong atau tidak, dengan menemui orang yang sama dan di lakukan assesmen ulang dan hasilnya benar berbeda. Dan para pekerja sosial di Ikatan Pekerja Sosial Masyarakat (IPSM) sangat gigih dan tekun dalam melaksanakan tugasnya.

1. *Kemampuan dalam memberikan tanggapan atau upan balik*

Umpan balik ( *feedback* ) merupakan tanggapan yang diberikan oleh seorang komunikan ( penerima pesan ) ketika seorang komunikator ( pemberi pesan ) sedang menyampaikan pesannya. Dalam arti singkat, feedback dapat dikatakan sebagai tanggapan atau respon terhadap suatu pesan, umpan balik di perlukan dari pekerja sosial kepada pengemis, seperti yang dikatakan oleh bapak Aji bahwa

Kita tidak mungkin diam saja ketika sudah bertanya kita memberikan umpan balik yang positif  **yang merupakan** isyarat yang kita tunjukkan oleh pengemis yang menandakan bahwa pengemis memahami, membantu dan mau bekerja sama dengan pekerja sosial untuk mencapai sasaran komunikasi tertentu, dan tidak menunjukkan perlawanan ataupun pertentangan (Aji:2018).

Dari Observasi yang penulis lakukan ketika pekerja sosial dalah memberikan umpan balik yang negatif gejala yang ditunjukkan oleh pengemis yang menandakan bahwa mereka memiliki sikap serta perilaku yang dapat berkisar dari mulai tidak setuju hingga tidak menyukai pesan, cara penyampaian, seprti sikap acuh tak acuh, melakukan hal lain yang tidak ada hubungannya dengan yang sedang dibahas, mengobrol, mengganggu orang lain, nyeletuk, memotong pembicaraan.

1. *Kemampuan dalam mengarahkan orang lain untuk melakukan sesuatu*

Proses komunikasi interpersonal menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi sebagai proses yang menghubungkan pengirim denganpenerima pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, komunikator memiliki peranan penting menentukan keberhasilan dalam mempengaruhi komunikan, berkaitan erat dengan karakter yang melekat pada komunikator itu sendiri. agar komunikasi interpersonal berjalan lancar dan mendatangkan hasil yang diterapkan, baik pemberi maupun penerima pesan perlu memiliki kemampuan dan komunikasi interpersonal yang diperlukan ( Agus M.Hardjana, 2003:90 ). Seperti yang di katakan oleh bapak Kasman bahwa

Perlunya berbagai keterampilan mendekatkan diri pada pengemis berkaitan dengan karakter pekerja sosial, apabila pekerja sosial bisa membawakan diri kepada pengemis maka informasi yang di perlukan akan didapatkan dengan mudah (Kasman:2018).

Usaha mempengaruhi dan mengarahkan pengemis tidak lah mudah maka harus mempunya trik dan keahlian sehingga pengemis mau bercerita dan memberikan informasi yang kita butuhkan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Tia bahwa:

Dalam mengarahkan pengemis untuk mau berkomunikasi dan memberikan informasi yang cukup tidak lah mudah, tetapi dengan pendekatan dan tidak langsung bertanya memulai dengan bahasa dan pembahasan yang ringan maka akan kita peroleh data yang lengkap, bahkan seperti bapak Endang Lilih Sadeli yang mau memberikan informasi mengenai data dirinya bahkan mau untuk menunjukkan ktpnya dan mau di foto, bapak Endang Lilih Sadeli berasal dari kabupaten Ciamis yang bekerja sebagai pengemis di Yogyakarta, bapak Endang Lilih Sadeli mengaku bahwa lebih gampang meminta-minta dan lapangan pekerja yang sulit membuat ia menjadi pengemis (Tia:2018).

 Data di atas ini menunjukkan bahwa ibu Tia selaku Pekerja sosial bisa mengarahkan pengemis untuk memberikan identitas dan data diri, yang mana bisa mengatur hubungan antara individu. Selain dalam mempengaruhi dan mengarahkan individu atau kelompok bertujuan untuk membantu para pekerja sosial untuk bergerak kearah pencapaian sasaran. Dengan demikian, kemampuan mengarahkan orang lain bukan pertama-tama terletak pada kedudukannya dalam menjalankan tugas tetapi bagaimana berinteraksi dengan pengemis yang ada.

Salah satu yang terpenting adalah menumbuhkan kepercayaan pengemis kepada pekerja sosial, kepercayaa ( *Trust* ) Dari berbagai faktor yang paling mempengaruhi komunikasi antar pribadi adalah faktor kepercayaan. Apabila antara pekerja sosial dan pengemis memiliki rasa saling percaya maka akan terbentuk sikap saling terbuka, terhindar dari kesalah pahaman. Sejak tahap perkenalan dan tahap peneguhan, kepercayaan menentukan efektivitas komunikasi

* + 1. **Kesimpulan**

Dalam Penelitian Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial Dalam Menangani Pengemis di IPSM Yograkarta dapat disimpulkan bahwa para pekerja sosial dalam menangani pengemis di Ikatan Pekerja Sosial Masyarakat menggunakan berbagai keterampilan interpersonal berupa Kemampuan dalam menciptakan kontak atau hubungan interpersonal, yang mana pekerja sosial mendekatkan diri kepada pengemis secara individu atau interpersonal tidak bekelompok sehingga memudahkan pekerja sosial untuk mendekati pengemis serta menggunakan bahasa daerah yaitu jawa dalam pendekatan kepada pengemis yang berasal dari jawa, yang kedua pekerja sosial mampu menangkap atau memahai informasi dari pengemis, walaupun ada beberapa pengemis yang sulit di pahami dikarenakan memberikan data identitas yang berubah-ubah terutama pengemis yang lansia, selanjutnya Kemampuan dalam memberikan tanggapan atau upan balik, Kemampuan dalam mengarahkan orang lain untuk melakukan sesuatu dilakukan oleh para pekerja sosial dengan memberikan tanggapan dan respon positf, serta menjadi pendengar yang baik dilihat dari pengemis yang mau menunjukkan KTP tanpa menaruh curiga kepada pekerja sosial, hal ini dilihat dari gerak gerik dan juga pengamatan yang dilakukan oleh para pekerja sosial terhadap tingkah laku pengemis.

**Daftar Pustaka**

Andrisman Tri. 2013, *Hukum Peradilan Anak.* (Bandar Lampung: Bagian Hukum PidanaFakultas Hukum UNILA)

Arifin Anwar. 1994. *Strategi Komunikasi; sebuah Pengantar Ringkas*. (Cet: 3, Bandung: CVArmico)

Barsky. Allan Edward. 2010. *Ethics and Values in Sosial Work: An Integrated Approaceh for a Comprehensive Curriculum*. New York: Oxford University Press.

Cangara Hafied. 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada)

Chechak, Derek. *Sosial Work as a Value-Based Profession: Value Conflicts and Implication for Pravtitioners' Self- Conceptss. 2015, dalam* Jourrnal of Social Work Value and Ethics, Vol 12, No 2.

Departemen Sosial R.I. Standard Pelayanan Minimal Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Gelandangan dan Pengemis. (2007)

Garden ostein. 2015. *Dunia Shophie*. Penerjemah: Rahmani Astuti, cetakan ke XVI Edisi Gold. (Yogyakarta: Mizan)

 Hafied Canggara H. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi.* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada)

Irwan, Rosleny Sahriana. Suardi. 2016. Mengemis Sebagai Suatu Pekerjaan, (Jurnal Equilibrium Pendidikan Sosiologi Volume IV No. 1 Mei 2016 ISSN e-2477-0221 p-2339-2401)

Johidi sep. 2016. *Epistemologi Ilmu Kesejahteraan Sosial Perjalanan Dialektika Memahami Anatomi Pekerjaan Sosial Proesional* (Yogyakarta: Samudra Biru)

Juliansyah, Noor. 2016. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Khan MM, MK Hossain, N Hasina, S Uddin dan M Furdaose, *Status and Sicial Evaluation towards Beggars in Bangladesh: Context of Sykhet City.* Juni 2016, dalam Internasional Journal of Sosial Science Studie, Vol 4, No .6

M. Hardjana Agus. 2003. *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal.* (Yogyakarta: Penerbit Kanisius)

Meilia, Nur Indah. 2010. Statistik Deskriptif dan Induktif.Yogyakarta: Graha Ilmu

Mulyana, Deddy. 2000. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung:PT. Remaja Rosdakarya)

Najib Abdul. 2016. *Intergrasi Pekerjaan Sosial Pengembangan Masyarakat dan Pemberdayaan Masyarakat.* (Yogyakarta: Semesta Ilmu)

Oktaviana. Maulida. 2014. *Pengemis Dan Upaya Penanggulangannya (Studi Kasus Di Desa Rarang Tengah Kecamatan Terara Kabupaten Lombok Timur).* Dalam Jurnal Pendidikan Ekonomi UNDIKSHA Vol: 4 No: 1

Rakhmat Jalaluddin. 1986. *Psikologi Komunikasi*. (Bandung:Remaja Rosdakarya, Cetakan Kedua)

Saifuddin. Azwar Ma .2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta)

Suharto Edi. 2009. *Membangun Masyarakat, Memberdayakan Rakyat*. (Bandung: PT.Refika Aditama)

Sukamdinata. Nana Syaodih. 2010. *Metode penelitian pendidikan*. (Bandung: Pt Remaja Rosdakarya)

Sutardi Ahman & Endang Budiasih. 2010*. Mahasiswa Tidak Memble Siap Ambil Alih Kekuasaan Nasional*. (Jakarta: PT Elex Media Komputindo)

Sutardi Ahman & Endang Budiasih. 2010*. Mahasiswa Tidak Memble Siap Ambil Alih Kekuasaan Nasional*. (Jakarta: PT Elex Media Komputindo)

Taftazani., Muhammad budi. 2014. *Teori Pekerjaan Sosial Dalam Lintasan Modernisme Dan Posmodernisme* . dalam social work journal. Vol. 4. No. 2

Tangdilintin, Paulus. 2000. *Masalah-Masalah Sosial (Suatu Pendekatan Analisis Sosiologis)*. (Jakarta :Pusat Penerbitan Universitas Terbuk)

Wawancara oleh Bapak Aji. Anggota IPSM Yogyakart. 9 November 2018. 13.00 WIB Di Ring Road Utara Yogyakarta

Wawancara oleh Bapak Kasman. Ketua IPSM Yogyakarta. 5 November 2018, 13.00 WIB Di IPSM Yogyakarta

Wawancara oleh Bapak Slmet. Anggota IPSM Yogyakarta. 9 November 2018. 13.00 WIB Di Ring Road Utara Yogyakarta

Wawancara oleh Ibu Tia. Anggota IPSM Yogyakarta. 12 November 2018. 14.00 WIB Di Jalan Malioboro Yogyakarta

Wawancara oleh Ibu Gani. Anggota IPSM Yogyakarta. 12 November 2018. 16.00 WIB Di Jalan Malioboro Yogyakarta

Zuchdi Darmiati. 1999. *Strategi Meningkatkan Kemampuan Membaca*. (Yogyakarta: UNY Pres)

https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-intrapersonal

[www.faktor](http://www.faktor) memilih menjadi pengemis.com