

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Panti Asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin

Panti Asuhan Mu'awanah Putri merupakan salah satu Lembaga Sosial yang memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan, layanan pendidikan, serta pembinaan bagi anak-anak yatim dan dhuafa. Panti ini resmi berdiri pada tanggal 15 Juli 2010 dan berlokasi di Jalan Pangeran (Sungai Kidaung) RT.28 No.17, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. Berdirinya panti asuhan ini tidak terlepas dari semangat kepedulian sosial yang besar dari Hj. Muniroh Yasin, seorang Perempuan tangguh yang telah lama mengabdikan dirinya dalam dunia sosial. Pengalamannya dalam menangani anak-anak yatim piatu membuatnya semakin peka terhadap kebutuhan mereka.

Pada usia 78 tahun, disaat kebanyakan orang seusianya memilih untuk beristirahat dari aktivitas besar, Ibu Hj. Muniroh Yasin justru melangkah maju untuk kembali membangun sebuah panti asuhan khusus anak-anak perempuan dan Ibu Hj. Muniroh tidak membiarkan usia menjadi penghalang untuk kembali menebar manfaat. Niat tersebut muncul dari pengamatannya terhadap banyaknya anak perempuan yatim atau dari keluarga tidak mampu yang membutuhkan tempat tinggal, pendidikan dan pembinaan karakter, beliau percaya bahwa membina perempuan sejak dini

adalah langkah penting dalam menciptakan generasi yang bermartabat di masa depan.

Keinginan mulia ini tidak dijalankannya sendiri, Ibu Hj. Muniroh mendapat dukungan besar dari keluarga dan sahabatnya. Setelah melalui perenungan mendalam dan diskusi dengan orang-orang terdekat, Ibu Hj. Muniroh memutuskan untuk memanfaatkan halaman Bell Eye House sebagai lokasi awal pendirian panti asuhan. Pembangunan panti asuhan ini dimulai dengan dana awal yang diperoleh melalui bantuan sahabat dekatnya yaitu Ibu Nurjannah. Mereka mengupayakan pembangunan Panti Asuhan secara bertahap, dengan menggunakan dana pribadi. Proses pembangunan Panti Asuhan ini benar-benar mencerminkan semangat gotong royong masyarakat. Tidak sedikit warga sekitar yang turut menyumbang tenaga, waktu dan sebagian rezekinya demi mensukseskan berdirinya sebuah panti asuhan ini. Semangat kebersamaan inilah yang menjadi fondasi kuat bagi Panti, menjadikannya bukan hanya sebuah bangunan fisik, tetapi juga simbol solidaritas dan kasih sayang antar sesama.

Setelah melalui proses yang panjang dan penuh dedikasi, pada tanggal 15 Juni 2010, Panti Asuhan Mu'awanah Putri secara resmi berdiri. Tujuan didirikannya Panti ini untuk menyediakan tempat yang nyaman, aman dan penuh kasih sayang bagi anak-anak perempuan yatim dan dhuafa. Selain menyediakan tempat tinggal, panti ini juga berfokus pada pendidikan formal dan pendidikan nonformal, pembinaan akhlak serta

pengembangan keterampilan hidup agar anak-anak asuh dapat tumbuh menjadi individu yang mandiri, bermoral, percaya diri dan berakhlak mulia. Panti ini menjadi bukti nyata bahwa cinta kasih dan semangat kemanusiaan tidak mengenal batas usia. Semangat Ibu Hj. Muniroh dan Ibu Nurjannah dalam membangun panti asuhan merupakan warisan berharga yang akan terus dikenang dan menjadi inspirasi bagi generasi berikutnya.

Sejak pertama kali didirikan, Panti Asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin telah menjadi tempat bernaung bagi puluhan anak perempuan, memberikan mereka harapan serta peluang untuk meraih masa depan yang lebih baik. Perjalanan panjang ini tidak lepas dari semangat pengorbanan, kedermawanan dan gotong royong yang menjadi nafas dari setiap aktivitas panti. Hal ini membuktikan bahwa dengan niat tulus dan kerjasama bisa diwujudkan, bahkan di usia senja sekalipun

2. Visi dan Misi Panti Asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin

Guna merealisasikan tujuan pendirian Panti Asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin, dibutuhkan panduan berupa visi dan misi. Visi menggambarkan impian jangka panjang yang ingin dicapai bersama di masa depan, sedangkan misi berisi langkah-langkah strategis yang dirancang untuk mewujudkan visi tersebut secara konkret. Adapun untuk Visi Panti Asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin yaitu:

- a. Akhlakul karimah
- b. Dinul Islam yang kuat / kokoh

- c. Memiliki keterampilan yang berdedikasi tinggi
- d. Kecerdasan intelektual yang matang

Dan untuk Misi Panti Asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin yaitu :

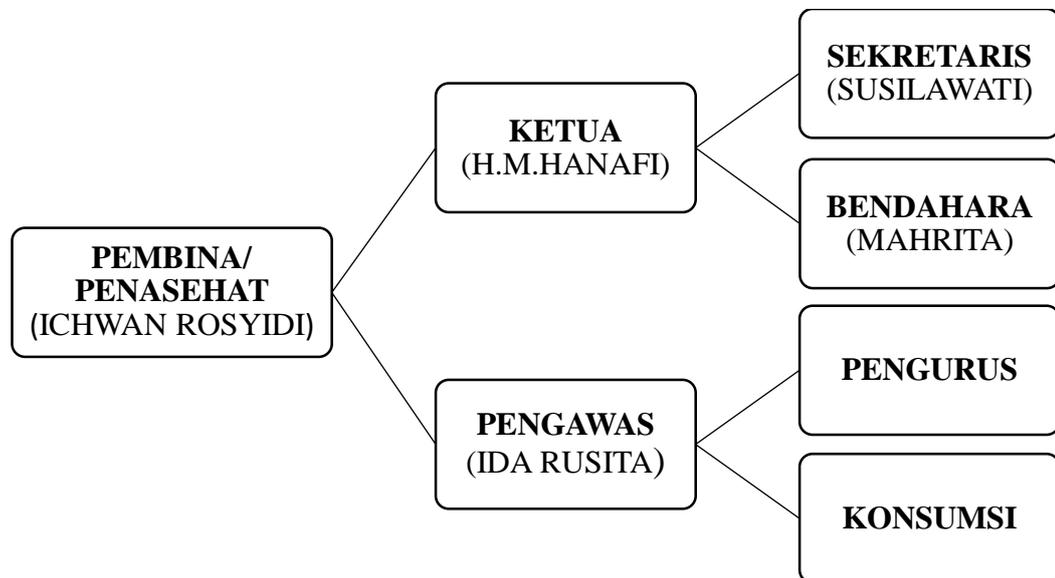
- a. Mengamalkan ajaran Al-Qur'an dan sunnah (Hadis)
- b. Memiliki akidah yang kuat
- c. Menjadikan anak sebagai pribadi yang bermanfaat bagi agama, bangsa, dan negara
- d. Akhlak dan ibadah yang baik

“Berjuang untuk maju, tegar, istiqamah dan berikhtiar” sesuai semboan LKSA yang ada di Panti Asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin.

3. Penyelenggara / Struktur Lembaga

Untuk mencapai tujuan yang optimal dalam pelaksanaan pembelajaran, diperlukan organisasi yang tertata dengan baik. Setiap individu dalam organisasi harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan jabatan secara maksimal. Adapun struktur Lembaga Panti Asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin yaitu :

Bagan 4. 1 Struktur LKSA Panti Asuhan Mu'awanah Putri



4. Peraturan Panti Asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin

a. Jenis Pelanggaran

- 1) Tidak Membuang sampah pada tempatnya
- 2) Menempatkan pakaian tidak pada tempatnya
- 3) Tidak melaksanakan tugas dengan baik dan benar
- 4) Tidak mencuci gelas dan piring yang sudah digunakan
- 5) Melanggar ketentuan waktu dalam pelaksanaan kegiatan mingguan atau harian Panti Asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin

b. Jenis Pelanggaran Sedang

- 1) Terlambat pulang sekolah dengan sengaja tanpa izin
- 2) Tidak memakai jilbab diluar kamar
- 3) Berkelahi dengan saudarinya

- 4) Tidak melaksanakan tugas piket dengan baik
- 5) Merusak fasilitas Panti Asuhan

c. Jenis Pelanggaran Berat

- 1) Tidak sholat atau lalai dalam menjalankan ibadah wajib sebagai bentuk ketaatan kepada Allah SWT.
- 2) Keluar dari lingkungan panti tanpa izin dan apabila melebihi batas waktu enam jam, maka dianggap sebagai tindakan melarikan diri.
- 3) Membawa handphone
- 4) Berpacaran
- 5) Berbohong

d. Jenis Pelanggaran Paling Berat

- 1) Melarikan diri dari panti asuhan
- 2) Mencuri

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana memiliki peranan penting sebagai pendukung utama dalam setiap aktivitas yang dilaksanakan di panti asuhan. Keberadaan fasilitas ini sangat diperlukan agar berbagai kegiatan dapat berjalan dengan lancar dan efektif. Adapun fasilitas yang tersedia menjadi penunjang utama dalam mendukung pelaksanaan kegiatan sehari-hari di Panti Asuhan Mu'awanah Putri yaitu:

Tabel 4. 1 Sarana dan Prasarana

No	Nama Barang	Jumlah	Satuan
1	Meja Tamu	1	Set
2	Meja makan	2	Set
3	Komputer	5	Unit
4	Printer	1	Unit
5	Kipas angin	3	Unit
6	Sound system	1	Unit
7	Kasur	10	Unit
8	Lemari sembako	2	Buah
9	Sofa	1	Set
10	Televisi	1	Unit
11	Ruang konseling	1	Ruang
12	Sepeda	10	Unit
13	Ruang kantor	1	Ruang
14	Ruang tamu	1	Ruang
15	Musholla	1	Ruang
16	Kamar anak asuh	1	Ruang
17	Dapur umum	1	Ruang
18	Aula	1	Ruang

6. Sumber Dana

Salah satu sumber utama pendanaan bagi panti asuhan ini berasal dari dana pribadi, yang dikelola langsung oleh pihak panti asuhan. Dana pribadi ini diperoleh dari hasil usaha yang dijalankan, yaitu melalui usaha warung makan dan *catering* makanan. Usaha warung makan dan *catering*

ini menjadi penopang keuangan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dan pendidikan anak-anak asuh.

Selain itu, panti asuhan menerima bantuan dari para donatur. Donasi tersebut berupa uang tunai, sembako dan kebutuhan anak panti lainnya. Dinas Sosial setempat juga memberikan bantuan dalam bentuk kebutuhan pokok, seperti beras, minyak dsb. Bantuan dari Dinas Sosial ini umumnya diberikan satu kali dalam sebulan.

7. Data Anak Asuh di Panti Asuhan Mu'awanah Putri

Adapun data mengenai nama-nama anak asuh yang menetap di dalam panti maupun yang tinggal di luar Panti Asuhan Mu'aawanah Putri Banjarmasin, dapat disajikan dalam daftar berikut:

Tabel 4. 2 Data Anak Asuh di Dalam Panti Asuhan

No	Nama Anak panti dalam	umur	Pendidikan	Status
1	Nur Rahma	13 thn	SMPN 15 BJM	Dhuafa
2	Putri Azizah	16 thn	SMKN 2 BJM	Dhuafa
3	Rahmadina	18 thn	SMKN 2 BJM	Yatim Piatu
4	Saibah	17 thn	SMKN 2 BJM	Dhuafa
5	Nayla Fadila	16 thn	SMKN 2 BJM	Dhuafa
6	Delita Avega	16 thn	SMKN 2 BJM	Dhuafa
7	Siti Maulida	17 thn	SMKN 2 BJM	Yatim
8	Nuraina Fausiya	21 thn	SMKN 2 BJM	Dhuafa

Tabel 4. 3 Data Anak Asuh di Luar Panti Asuhan

No	Anak Panti Luar	Umur	Pendidikan	Status
1	Raysa Naura Putri	5 thn	SDN Sungai Miai 11	Dhuafa
2	Alika Naila Putri	5 thn	SDN Sungai Miai 11	Dhuafa
3	Fazia Mutia Sadiqa	9 thn	MDIM Kindaung	Dhuafa

4	Kartika	11 thn	SDN Kuin Cerucuk 5	Dhuafa
5	Nur Karunia Cinta	8 thn	SDN Pangeran 2	Yatim
6	RiskaAnnisa Khumaira	9 thn	SDN	Dhuafa
7	Zahrotun Nur	11 thn	MDIM Kindaung	Dhuafa
8	Rifa Fairuz	10 thn	MDIM Kindaung	Dhuafa
9	Almamira Humairoh	10 thn	SDN Sungai Andai	Dhuafa
10	Fakhiroh	14 thn	SMPN 15 BJM	Dhuafa
11	Rafiqa Fida Salsabila	12 thn	SDN Sungai Miai 11	Dhuafa
12	Faiqoh	13 thn	SMPN 15 BJM	Dhuafa
13	Husna Mahrita	12 thn	SDN Pangeran 2	Yatim
14	Hafijah	11 thn	SDN Kuin Cerucuk 5	Dhuafa
15	Naimatul Husna	16 thn	Tahfiz Qur'an	Dhuafa
16	Tiara	13 thn	SMPN 15 BJM	Dhuafa
17	Farhah	16 thn	SMKN 2 Banjarmasin	Dhuafa
18	Rosalinda	13 thn	SMPN 35 BJM	Dhuafa

B. Penyajian Data

Pada bagian ini, hasil penelitian ini disajikan berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan disusun dalam bentuk uraian naratif agar lebih mudah dipahami dan menggambarkan situasi yang diteliti secara menyeluruh.

1. Penerapan pola komunikasi pengasuh dalam membangun hubungan dengan anak asuh

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu Mahrita, beliau menerangkan tentang berkomunikasi bersama anak-anak dalam kehidupan sehari-hari di panti asuhan Mu'awanah Putri yaitu : *Biasanya habis maghrib ada kegiatan mengaji bersama, dikumpulkan kakaknakannya di aula dan biasanya ada papadahan jua dari kami, kadang habis isya tuh gin ada aja kami bekumpul bepandiran.*⁵¹

⁵¹ Mahrita, wawancara bersama pengasuh, 28 April 2025.

Dari penyajian data di atas, peneliti mengetahui adanya interaksi antara pengasuh dengan anak asuh dan terjadinya komunikasi setiap hari. Salah satu bentuk implementasi pola komunikasi antara pengasuh dengan anak asuh dapat dilihat dan diamati melalui kegiatan rutin yang dilakukan setelah sholat maghrib, yaitu melalui kegiatan sholat berjamaah dan dilanjutkan dengan tadarus bersama. Tujuan dari kegiatan ini bukan hanya untuk meningkatkan kemampuan membaca Al-Qur'an, tapi juga menjadi media interaksi antara pengasuh dengan anak asuh.

Pengasuh tidak hanya berperan sebagai pengajar, tetapi juga berperan sebagai komunikator yang menjalin interaksi secara aktif dengan anak asuh yang menyampaikan nilai-nilai keagamaan dan pesan moral melalui ceramah atau nasehat singkat. Nasehat ini menjadi sarana penyampaian pesan secara langsung yang dapat mencerminkan pola komunikasi kelompok yang digunakan oleh pengasuh. Kegiatan ini menjadi salah satu indikator bahwa pengasuh berusaha membangun kegiatan emosional dengan anak asuh. Interaksi yang terjadi tidak hanya satu arah, tetapi mengarah pada hubungan yang lebih akrab dan saling memahami antara anak asuh dan pengasuh.

2. Peran Pengasuh dalam Penanganan *Bullying* di Panti Asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin

Dalam upaya mencegah *bullying*, pengasuh menerapkan pola komunikasi yang bersifat tegas, terbuka namun tetap mengedepankan pendekatan emosional terhadap anak asuh, walaupun dalam upaya

mencegah *bullying* telah dilakukan oleh para pengasuh melalui pendekatan komunikasi yang persuasif, berdasarkan hasil wawancara bersama pengasuh, peneliti memperoleh informasi bahwa tindakan *bullying* pernah terjadi di lingkungan panti asuhan, hal ini dipaparkan oleh Ibu Mahrita,

Kemarin sebelum bulan puasa kalo kada salah bulan Januari ada anak ABK yang masuk, ini bullying yang menyangkut nyawa sudah soalnya dikasih obat tidur oleh anak panti sini jua. Nah kalo anak ABK kan kaya kurang normal, jadi kami score anaknya berdua tuh yang mengasih obat tidur tadi selama 1 bulan.

selama beberapa bulan disini emang kada kawa menanganinya, memang itu harus khusus penanganannya, sedangkan kami disini orangnya terbatas, aku kan sambil jualan, jadi kada bisa menjagainya mehagainya, inya tuh handak keluar aja bejalaran, itu takutnya kami kalo inya kenapa-kenapa dijalan, jadi kami kembalikan ke keluarganya. Setiap pagi tuh kan kami bejualan, jadi anaknya tuh umpat jua duduk nongkrong, nah hari itu anaknya tuh di ruang makan, lintuk aja inya guring, bingung ai kami, kenapa anak nih guring ja atau kesungsungan bangun kah, pas di banguni menjawab aja “iya bu” mbah tuh naik ke atas guring pulang, terus ada bapak ketua datang, lalu kami banguni pulang, sudah bapak ketua bulik duduk ai kami suruh makan, kami takuni ai”knp ikam nih dari tadi guring aja gawian” bepadah ai anaknya tuh “ulun diminumi obat tidur kakak dina lawan kakak mega”rupanya ada benarnya jua pang kakaknakan nih, munyak inya melihat anaknya tuh aktif banar, kada sing ranaian. Kami

*handak guring bu ai kada kawa tegangu, munyak banar inya bepandir tarus, jar kakak-kakak nya yang mengasih obat tidur tuh.*⁵²

Salah satu peristiwa *bullying* yang terjadi di kawasan panti asuhan melibatkan anak ABK (Anak Berkebutuhan Khusus). Berdasarkan wawancara dengan pengasuh, peristiwa ini terjadi pada bulan Januari sebelum bulan Ramadhan, dimana seorang anak asuh memberi obat tidur kepada anak ABK tersebut. Pengasuh juga menjelaskan bahwa kejadian ini termasuk *bullying* yang berpotensi membahayakan, karena melibatkan pemberian obat tidur yang berisiko terhadap kesehatan anak.

Pengasuh mengungkapkan meskipun mereka mencoba untuk menangani masalah ini, mereka merasa tidak mampu karena terbatasnya jumlah pengasuh dan kesibukan mereka, keadaan ini menggambarkan kesulitan pengasuh dalam memberikan pengawasan penuh terhadap anak asuh, terutama anak berkebutuhan khusus. Pengasuh juga menceritakan kejadian yang terjadi pada pagi hari ketika anak ABK tersebut terlihat diam dan berbaring di ruang makan tidak seperti biasanya, hal ini membuat pengasuh kebingungan. Setelah dibangunkan, anak tersebut hanya menjawab dengan singkat dan kembali berbaring.

Peristiwa ini menunjukkan bahwa meskipun pengasuh dan pihak panti berusaha mencegah terjadinya *bullying* dengan memberikan perhatian lebih, faktor ketidakmampuan untuk mengawasi secara intens akibat keterbatasan tenaga menjadi kendala yang signifikan. Selain itu, masalah ini

⁵² 'wawancara bersama pengasuh'.

juga menyoroti perlunya penanganan khusus terhadap anak ABK, yang memerlukan tempat khusus untuk ABK. Setelah peristiwa ini terjadi pengasuh dan pihak panti asuhan mengambil keputusan yang tegas dengan memberikan hukuman terhadap pelaku dengan di score selama 1 bulan dan sebagai korban dikembalikan kepada keluarganya dan setelah kejadian ini pengawasan yang terjadi di panti asuhan lebih diperketat untuk mencegah kejadian serupa terjadi lagi.

3. Upaya pengasuh dalam mencegah *bullying* di Panti Asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin

Pengasuh bersama pihak panti mulai menerapkan pola komunikasi yang lebih intensif sebagai bentuk upaya pencegahan. *Setelah kejadian itu, kami kumpulkan anaknya setiap hari diceramahi, supaya kada saling mengejek lagi jua, bapak ketuanya setiap hari datang kesini. Jadi setelah di skorsing itu alhamdulillahnya kadada lagi membully, jadi lebih baik lah anak-anaknya.*

Setelah terjadinya kasus *bullying* ini pengasuh dan pihak panti asuhan mengumpulkan anak-anak untuk diberikan ceramah dan nasehat setiap hari sebagai bentuk pembinaan dan pemulihan perilaku. Dalam situasi ini, pola komunikasi yang diterapkan oleh pengasuh yaitu pola komunikasi sirkular dan pola komunikasi linear, dengan menyampaikan pesan moral secara berulang agar anak-anak memahami dampak *negatif* dari perilaku *bullying*, baik bagi pelaku maupun korban. Nasehat yang diberikan bukan hanya disampaikan oleh pengasuh, tetapi juga diberikan oleh ketua

panti yang datang setiap hari, hal ini menunjukkan adanya dukungan struktural dari pihak pengelola dalam proses komunikasi ini.

Komunikasi yang dibangun bersifat konsisten dan berkelanjutan yang menunjukkan kesungguhan pihak pengasuh dalam membentuk kesadaran kolektif anak-anak asuh. Pola komunikasi ini tidak hanya berfokus pada hukuman terhadap pelaku, tetapi juga diarahkan pada pembinaan mental dan pembentukan empati terhadap sesama.

Dari keterangan pengasuh, disampaikan bahwa setelah proses ini berjalan, perilaku *bullying* tidak lagi terjadi dan suasana menjadi lebih kondusif. Hal tersebut mencerminkan bahwa pendekatan komunikasi yang digunakan efektif dalam mengubah perilaku anak-anak, terutama ketika dilakukan dengan ketegasan, kedekatan emosional serta keterlibatan langsung pihak otoritas seperti Pembina dan Ketua Panti. Peneliti menyimpulkan bahwa pola komunikasi yang konsisten melibatkan nasehat secara rutin, serta dukungan otoritas panti menjadi strategi utama pengasuh dalam upaya mencegah *bullying* di lingkungan panti asuhan.

C. Pembahasan

Bagian ini merupakan analisis mendalam dari hasil penelitian, yang menghubungkan temuan dengan teori yang digunakan. Pembahasan ini akan menguraikan hasil penelitian yang diperoleh dari data wawancara dan observasi dengan ibu dan bapak Pembina Panti Asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin. Data

yang diperoleh dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk uraian kata agar bisa dipahami dan mudah dimengerti.

1. Penerapan pola komunikasi pengasuh dalam membangun hubungan dengan anak asuh

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pengasuh di panti asuhan menerapkan berbagai pola komunikasi dalam berinteraksi dengan anak asuh, hal ini berdampak pada keberhasilan dalam membangun lingkungan yang kondusif dan tentram. Penelitian ini telah menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dan keterampilan interpersonal berperan efektif dalam mencegah dan mengurangi timbulnya kelainan perilaku *bullying* dan gangguan mental.⁵³ Adapun pola komunikasi yang diterapkan di panti asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin yaitu:

a. Pola Komunikasi Linear

Pola komunikasi linear ditandai dengan penyampaian pesan secara satu arah, seperti saat pengasuh atau pihak panti asuhan memberikan arahan, instruksi atau peringatan kepada anak. Dalam konteks tertentu, pola ini memang diperlukan, namun jika pola komunikasi linear digunakan secara dominan dan berulang, hubungan antara pengasuh dan anak cenderung menjadi formal, kaku dan kurang memberi ruang bagi anak untuk mengekspresikan pikiran dan perasaannya. Hal ini dapat menyebabkan komunikasi menjadi hambatan dalam membangun

⁵³ Afsaneh Bakhtiari and others, 'Role of Family Communication Patterns as Predictors of Behavioral Health among Students of Public Universities in North of Iran', *Journal of Education and Health Promotion*, 13.1 (2024), doi:10.4103/jehp.jehp_1406_23.

kedekatan emosional dan membuat anak enggan berbicara termasuk ketika mengalami *bullying*. Pola komunikasi linear ini dapat dilihat ketika pengasuh menyampaikan pesan secara satu arah kepada anak asuh, hal ini terjadi ketika pengasuh memberikan teguran, instruksi dan pengaturan. Dalam situasi ini, pengasuh berperan sebagai komunikator dan anak sebagai komunikan dan *feedback* tidak tampak secara langsung.

b. Pola Komunikasi Sirkular

Pengasuh juga menerapkan pola komunikasi sirkular atau pola komunikasi dua arah, terutama dalam situasi-situasi yang membutuhkan pendekatan emosional dan interpersonal, biasanya hal ini terjadi ketika anak sedang dalam masalah, mengalami konflik dan sebagainya. Pola komunikasi sirkular memungkinkan terjadinya umpan balik langsung, hal ini sejalan dengan pendapat DeVito, pola komunikasi ini merupakan komponen penting dalam membangun relasi yang sehat. Anak merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga muncul rasa percaya dan nyaman untuk terbuka kepada pengasuh.

Pola komunikasi sirkular terjadi ketika pengasuh membuka interaksi komunikatif dengan anak-anak. Dalam hal ini pola komunikasi yang digunakan menjadi lebih efektif karena adanya pertukaran pesan secara dua arah, baik secara verbal maupun non verbal. Anak-anak diberi kesempatan untuk menyampaikan pendapatnya, bertanya dan menceritakan apa yang ingin mereka ceritakan tentang kehidupan mereka. Pola komunikasi ini memperlihatkan adanya keterlibatan

emosional dan pembentukan hubungan interpersonal yang lebih dalam. Anak-anak merasa dihargai dan didengar, sehingga lebih terbuka terhadap pengasuh. Dengan adanya komunikasi dua arah, pengasuh dapat lebih dini mendeteksi atau mengetahui potensi terjadinya *bullying* dan dapat mengambil langkah pencegahan.

Hubungan antara pengasuh dan anak di panti tidak hanya bersifat formal tetapi juga melibatkan ikatan emosional yang mendalam. Pengasuh yang mampu menjalin komunikasi yang baik melalui perhatian, empati dan ketulusan, akan membentuk komunikasi yang efektif. Dalam teori DeVito, komunikasi interpersonal yang efektif terjadi ketika ada kesetaraan peran, kesamaan kode bahasa. Kondisi ini membuat anak percaya dan lebih terbuka dalam mengungkapkan hal-hal *sensitif* seperti pengalaman *bullying* atau tekanan sosial dari teman sebayanya baik didalam atau diluar panti asuhan. Selain komunikasi individu, pengasuh juga memanfaatkan komunikasi kelompok dalam membangun hubungan kolektif dan menanamkan nilai-nilai sosial mereka seperti kerjasama, toleransi, saling menyayangi dan saling menghormati.

Komunikasi kelompok ini bersifat transaksional dan komunikasi setiap anak saling mempengaruhi. Dengan pola ini, hubungan antara pengasuh dan anak tidak hanya terjalin secara personal, tetapi juga diperkuat oleh kebersamaan. Dalam penelitian ini penulis melihat terjadinya komunikasi antarpribadi dan kelompok. Komunikasi

antarpribadi terlihat ketika pengasuh berinteraksi secara langsung secara personal. Dalam konteks ini, komunikasi berlangsung lebih hangat dan membuat anak semakin leluasa dan terbuka dalam berbicara dan memungkinkan terjadinya hubungan emosional yang kuat. Pola ini banyak digunakan saat pengasuh ingin mengetahui kondisi psikologis anak atau saat menangani konflik yang terjadi terhadap anak.

Komunikasi kelompok terjadi dalam konteks lebih luas, seperti saat pengasuh atau pimpinan berbicara kepada seluruh anak asuh dalam forum bersama. Komunikasi ini digunakan untuk menyampaikan informasi umum dan memberikan nasehat serta motivasi. Namun efektivitas komunikasi kelompok bergantung pada kemampuan pengasuh dalam menciptakan suasana terbuka dan memberi kesempatan partisipasi aktif dari anak-anak.

Dalam perspektif DeVito, komunikasi yang efektif tidak hanya bergantung pada isi pesan, tetapi juga pada konteks noise (gangguan), *feedback* dan dinamika antara komunikator dan komunikan. Dalam praktiknya di panti asuhan, komunikasi sirkular antarpribadi lebih sesuai dengan prinsip komunikasi yang efektif karena komunikasi ini dapat menciptakan interaksi timbal balik dan memperkuat hubungan emosional antara pengasuh dengan anak asuh. Sebaliknya, komunikasi linear cenderung mengabaikan *feedback* dan konteks psikologis komunikan, sehingga kurang efektif dalam membangun keterbukaan dan kepercayaan yang sebenarnya sangat dibutuhkan dalam upaya pencegahan *bullying*.

a. Noise (gangguan)

Noise atau gangguan menjadi faktor penting yang dapat menghambat kelancaran dalam berkomunikasi secara efektif. Pengasuh mengalami berbagai gangguan yang signifikan, seperti keterbatasan waktu dan tenaga dalam menjalankan tugas. Berdasarkan hasil wawancara, pengasuh telah menjelaskan bahwa selain tanggung jawab mengasuh anak-anak, pengasuh juga harus mengatur kegiatan lain, seperti berjualan yang menyebabkan kurangnya waktu bersama dan fokus dalam memantau anak-anak. Kondisi ini menyebabkan pengasuh tidak dapat secara optimal memberikan perhatian penuh maupun melakukan pengawasan yang mendalam.

b. Feedback (umpan balik)

Feedback merupakan aspek penting dalam komunikasi efektif, berupa respons langsung dari komunikan yang menunjukkan pemahaman terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator. Feedback yang baik memungkinkan terciptanya komunikasi dua arah yang dinamis dan saling membangun. Beberapa anak menunjukkan sikap pasif atau enggan terbuka yang menggambarkan perasaan dan kondisi sebenarnya. Ketakutan dan tekanan sosial yang dialami korban *bullying* menyebabkan mereka cenderung menutup diri dan tidak berani menyampaikan keluhan atau pengalaman secara terbuka kepada pengasuh.

c. Dinamika hubungan komunikator dan komunikan

Keberhasilan komunikasi tidak hanya ditentukan dari isi pesan, keberhasilan komunikasi juga sangat bergantung pada kualitas hubungan antara komunikator dengan komunikan. Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa hubungan antara pengasuh dan anak-anak belum sepenuhnya berjalan dalam kerangka hubungan interpersonal yang kuat. Keterbatasan jumlah pengasuh, disertai beban kerja yang tinggi, menyebabkan pengasuh kesulitan membagi waktu dan energi untuk membangun relasi emosional yang intens dengan setiap anak asuh. Aktivitas tambahan seperti berdagang, sebagaimana disampaikan oleh Ibu Mahrita, mengurangi intensitas interaksi langsung dan berkualitas dengan anak-anak.

2. Peran Pengasuh dalam Penanganan *Bullying* di Panti Asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pengasuh di panti asuhan, ditemukan adanya tindakan *bullying* berupa pemberian obat tidur terhadap anak berkebutuhan khusus (ABK) di Panti Asuhan. Kejadian ini terjadi ketika salah satu anak memberikan obat tidur kepada anak ABK tanpa sepengetahuan pengasuh. Meskipun peristiwa ini hanya terjadi satu kali dan segera diketahui oleh pihak pengasuh, tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai bentuk perilaku yang menyimpang/*bullying*, karena tindakan ini dapat dilakukan berulang-ulang jika tidak

diketahui lebih dini. Pemberian obat tidur secara diam-diam kepada anak ABK termasuk dalam 2 kategori *bullying* yaitu

- a. *Bullying* Fisik, menurut Isnawati yang menjelaskan bahwa *bullying* ini berpotensi membahayakan nyawa seseorang, pemberian obat tidur secara diam-diam kepada anak berkebutuhan khusus (ABK), tindakan ini termasuk dalam kategori *bullying* fisik karena menyangkut intervensi terhadap tubuh seseorang tanpa izin dan dapat berdampak langsung pada kondisi fisiknya. Obat tidur yang diberikan tanpa sepengetahuan dan pengawasan medis dapat menimbulkan efek samping berbahaya.
- b. *bullying* relasional, karena pelaku melakukan tindakan yang merugikan korban secara sosial, mengingat korban adalah anak yang dianggap berbeda. Anak ABK merupakan individu dengan kerentanan lebih tinggi, baik secara fisik maupun mental, sehingga tindakan tersebut memiliki dampak yang signifikan terhadap kondisi kesehatannya dan mencerminkan ketimpangan relasi kuasa antara pelaku dan korban *bullying*.

Kejadian ini memperlihatkan adanya celah dalam pengamatan perilaku anak-anak oleh pengasuh. Meskipun pengasuh berhasil mengetahui dan menghentikan kejadian ini dengan cepat, kejadian tersebut tetap menunjukkan bahwa perilaku menyimpang dapat muncul tanpa disadari jika tidak ada pengawasan yang konsisten dan komunikasi terbuka antara anak asuh dengan pengasuh. Berdasarkan data yang diperoleh, peristiwa *bullying*

yang terjadi di Panti Asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin, pihak panti asuhan segera mengambil langkah tegas terhadap kedua belah pihak yang terlibat, bagi pelaku diberikan hukuman berupa skorsing selama satu bulan sebagai bentuk pembinaan agar tidak mengulangi perbuatannya, hal ini juga bertujuan untuk memberikan efek jera dan menegaskan bahwa tindakan *bullying* tidak dapat ditoleransi. Sementara korban diputuskan untuk dikembalikan kepada keluarganya, keputusan ini diambil dengan pertimbangan agar korban dapat memperoleh rasa aman, sekaligus sebagai bentuk perlindungan terhadap kondisi psikologisnya.

Efektivitas komunikasi anak asuh dengan pengasuh menjadi kunci dalam membangun empati pemahaman dan menciptakan lingkungan yang aman. Penting bagi pengasuh untuk secara aktif melakukan pendekatan komunikasi interpersonal yang terbuka dan penuh perhatian. Dalam perspektif Islam, tindakan *bullying* dipandang sebagai perilaku yang bertentangan dengan ajaran kasih sayang, nilai-nilai moral, persaudaraan dan larangan berbuat zalim terhadap sesama. Dalam Al Quran Allah SWT menegaskan bahwa perbuatan *bullying* dilarang sebagaimana termaktub dalam surah Al Hujurat ayat 11, yakni:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّنْ قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ
وَلَا نِسَاءٌ مِّنْ نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَرُوا
بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الْإِسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَنْ لَّمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, janganlah suatu kaum mengolok-olok kaum yang lain (karena) boleh jadi mereka (yang

diolok-olokkan itu) lebih baik daripada mereka (yang mengolok-olok) dan jangan pula perempuan-perempuan (mengolok-olok) perempuan lain (karena) boleh jadi perempuan (yang diolok-olok itu) lebih baik daripada perempuan (yang mengolok-olok). Janganlah kamu saling mencela dan saling memanggil dengan julukan yang buruk. Seburuk-buruk panggilan adalah (panggilan) fasik) setelah beriman. Siapa yang tidak bertobat, mereka itulah orang-orang zalim.⁵⁴

Dalam ayat tersebut terkandung adanya sebuah perintah untuk saling menghargai sesama manusia dan larangan mengolok-olok atau *bullying*, oleh karena itu, Pengasuh memiliki peranan penting dalam menciptakan pola komunikasi yang sehat guna mencegah perilaku *bullying* di panti asuhan. Di samping itu, komunikasi yang terjalin secara positif turut mempererat hubungan antara pengasuh dan anak asuh. Ayat ini menjadi landasan kuat dalam mengatur etika sosial dalam islam, karena Islam mengajarkan bahwa tidak seorangpun berhak merendahkan orang lain, sebab hanya Allah SWT yang mengetahui siapa yang lebih mulia disisinya. Dalam ajaran Islam juga mengajarkan setiap orang untuk menjaga lisan, sikap dan menjalin hubungan yang penuh kasih sayang serta saling menghargai tanpa membeda-bedakan latar belakang seseorang.

3. Upaya pengasuh dalam mencegah *bullying* di Panti Asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin

Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi, Pengasuh di panti asuhan menyadari pentingnya menciptakan lingkungan yang aman,

⁵⁴ *Al-Qur'an dan Terjemahnya Q.S. Al-Ahzab [49]:11* (Departemen Agama RI, 2022).

nyaman, serta terbebas dari segala bentuk perilaku *bullying*. Kesadaran ini sangat diperlukan mengingat anak-anak yang diasuh berasal dari latar belakang kehidupan yang berbeda, seperti kehilangan sosok kedua orang tua, korban *broken home* dan dhuafa. Kondisi ini menjadikan mereka lebih rentan secara emosional terhadap orang lain.

Pengasuh tidak hanya bertanggung jawab atas pelaksana aturan, tetapi juga sebagai orang tua biologis anak, komunikator, pembimbing dan pendidik sebagai pengganti orang tua kandung. Islam adalah agama yang sangat menjunjung keadilan dan kasih sayang terhadap semua manusia, terlebih kepada mereka yang berada dalam kondisi lemah. Dalam ajaran islam, anak yatim memiliki kedudukan yang sangat istimewa, Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa anak yatim adalah mereka yang kehilangan sosok orang tua sebagai pelindung dan penanggung jawab utama dalam kehidupan mereka. Menanggung yang dimaksud disini yaitu memelihara, mengasuh, merawat dan memenuhi kebutuhan, baik secara lahir maupun batin, termasuk memberikan perhatian emosional, pendidikan dan perlindungan dari segala bentuk kekerasan. Selain anak yatim, anak-anak dari latar belakang dhuafa dan *broken home* yang tidak mendapatkan perhatian dan perlindungan yang layak dari orang tuanya juga merupakan kelompok yang sangat membutuhkan perhatian khusus.

Mereka yang berada di Panti Asuhan tidak selalu termasuk kategori yatim atau piatu, tapi anak yang mengalami kondisi kehidupan yang sulit, sering disebut sebagai anak asuh. pengasuh menggunakan berbagai cara

untuk mengelola perilaku anak dan masalah emosional ini, seperti diskusi bersama anak, waktu bermain, bercerita tentang agama dan moral.⁵⁵ Salah satu upaya yang dilakukan pengasuh di Panti Asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin dalam mencegah terulangnya kasus *bullying* adalah melalui pembinaan sikap menerima pada anak-anak asuh. Sikap ini dipandang penting dalam menciptakan lingkungan sosial yang inklusif dan penuh toleransi, dimana setiap individu dapat hidup berdampingan tanpa rasa takut dihakimi atas masa lalunya. Melalui pendekatan ini, pengasuh tidak hanya menekankan pada penegakan disiplin, tetapi juga membangun karakter dan kesadaran emosional anak sebagai fondasi jangka panjang dalam mencegah tindakan *bullying*. Sikap menerima menjadi titik awal dalam membentuk kepribadian yang berempati, toleran, dan mampu hidup dalam keberagaman

Tabel 4. 4 Aspek, Indikator, dan Perilaku Sikap Menerima

Aspek	Indikator	Perilaku
Sikap menerima	Mampu menerima dan tidak menghakimi masa lalu seseorang sebagai pengalaman dan fokus pada kehidupan yang sedang dijalani	<ul style="list-style-type: none"> • Saling menyayangi dan tolong-menolong terhadap teman dan pengasuhnya • Mensyukuri apa yang terjadi, menggunakan waktunya untuk kegiatan yang bermanfaat • Ramah kepada pengasuh, teman dan kepada orang lain.

Adapun yang diterapkan pengasuh dalam mencegah *bullying* yaitu:

⁵⁵ Amina Khalid, Alina Morawska, and Karen M. T. Turner, 'Pakistani Orphanage Caregivers' Perspectives Regarding Their Caregiving Abilities, Personal and Orphan Children's Psychological Wellbeing', *Child: Care, Health and Development*, 49.1 (2023), pp. 145–55, doi:10.1111/cch.13027.

a. Membangun Hubungan Emosional dan Kepercayaan

Hubungan ini dibentuk melalui komunikasi kelompok maupun komunikasi interpersonal yang dilakukan secara konsisten dan penuh empati. Salah satu hambatan dalam menangani *bullying* adalah sikap diam dari korban karena takut, malu dan tidak percaya pada orang dan lingkungan sekitarnya. Maka dari itu, kehadiran pengasuh yang komunikatif dan suportif menjadi kunci dalam deteksi dini serta pencegahan berkelanjutan.

b. Penanganan konflik secara dialogis

Saat konflik yang mengarah pada tindakan *bullying*, pengasuh lebih memilih menyelesaikan masalah melalui pendekatan dialog, bukan dengan hukuman keras. Pengasuh mengajak pelaku dan korban berbicara secara terbuka, menyampaikan perasaan masing-masing dan mencari Solusi bersama. Ini menunjukkan komunikasi sirkular, dimana pengasuh tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi juga mendengarkan dan memposisikan diri sebagai teman agar anak lebih nyaman dan percaya saat anak menceritakan apa yang saat ini ia alami.

c. Menumbuhkan Kesadaran akan Keberagaman Karakter dan Latar Belakang

Anak-anak di Panti Asuhan Mu'awanah Putri Banjarmasin berasal dari latar belakang yang berbeda, melalui kegiatan diskusi kelompok dan berbagi pengalaman hidup, pengasuh secara perlahan menanamkan nilai-nilai toleransi dan penghargaan terhadap perbedaan. Anak-anak diberi

kesempatan untuk mendengarkan cerita teman-temannya dan mereka belajar bahwa setiap individu memiliki perjuangan dan luka yang berbeda. Pendekatan ini menunjukkan bahwa pengasuh berupaya membentuk lingkungan yang inklusif. Perbedaan latar belakang bukan menjadi alasan untuk membedakan atau merendahkan, melainkan saling melengkapi dan menjadi kekuatan satu sama lain.

d. Keteladanan Melalui Komunikasi Nonverbal

Pengasuh juga menunjukkan upaya pencegahan *bullying* melalui komunikasi non verbal, seperti sikap sabar, ekspresi wajah yang menyenangkan, berbicara yang baik dan bersikap saling menyayangi dan menghormati. Dalam hal ini pengasuh menjadi contoh untuk anak-anak dalam bersikap terhadap sesama.