

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep dasar Kompetensi Interpersonal**

##### **2.1.1 Pengertian Kompetensi interpersonal**

Handfield (2006) memberikan pengertian kompetensi interpersonal sebagai kemampuan seseorang untuk bekerja dengan orang lain. Dalam berinteraksi dengan orang lain, setiap individu akan melakukan komunikasi antar pribadi baik sendiri-sendiri ataupun dalam kelompoknya. Seberapa besarnya suatu komunitas, namun yang pasti komunikasi yang terjadi diantara individu yang ada tetap merupakan komunikasi interpersonal.

Sebagaimana sekitar 73 persen komunikasi yang dilakukan manusia merupakan komunikasi interpersonal. Demikian pula Suchy (2000) juga menyatakan hal yang sama, yaitu bahwa kompetensi interpersonal adalah salah satu faktor penting bagi keberhasilan individu dalam meniti kehidupannya.

Kompetensi interpersonal sebagai kemampuan-kemampuan yang dimiliki seseorang dalam membina hubungan interpersonal. Kompetensi interpersonal sebagai perilaku-perilaku yang sesuai dalam berhubungan seperti memulai kontak, dukungan emosional, keterbukaan, mengatasi konflik. Kompetensi interpersonal dengan kemampuan mengelola diri sendiri secara efektif dalam bekerja dengan orang lain dalam rangka menyelesaikan tugas atau pekerjaan bersama.

Kemampuan tersebut adalah sikap dan perilaku interpersonal yang biasanya dikenal sebagai kemampuan kerja sama tim. Ahli lain, memberi pengertian kompetensi interpersonal sebagai kemampuan seorang individu untuk melakukan

komunikasi yang efektif. Kompetensi interpersonal sebagai sebuah kemampuan untuk membangun dan menjaga hubungan yang efektif.

### **2.1.2 Aspek-aspek Kompetensi Interpersonal**

#### **1. Kemampuan Berinisiatif**

Banyak diantara kita yang masih menganggap bahwa berinisiatif dalam percakapan berpotensi menurunkan harga diri atau gengsi kita. Padahal tidak selalu begitu. Inisiatif justru menunjukkan rasa percaya diri dan kadang domonasi, serta kendali. Orang dengan inisiatif, sering kali dianggap dewa penolong, karena mungkin saja lawan bicaranya tidak berani memulai percakapan, sehingga ia terbantu untuk berada dalam sebuah hubungan percakapan, sehingga ia terbantu untuk berada dalam sebuah hubungan percakapan. Dalam sebuah hubungan bisnis, mereka yang memegang kendali adalah yang memulai percakapan dan mengajak bersalaman terlebih dulu. Dan satu hal yang pasti, inisiatif menunjukkan inisiatif adalah usaha untuk memulai suatu bentuk interaksi dan hubungan dengan orang lain, atau dengan lingkungan sosial yang lebih besar. *Initiation* merupakan usaha pencarian pengalaman baru yang lebih banyak dan luas tentang dunia luar, juga tentang dirinya sendiri dengan tujuan untuk mencocokkan sesuatu atau informasi yang telah diketahui agar dapat lebih memahaminya. Contohnya: memperkenalkan diri dengan bahasa yang mudah dimengerti dan sopan, memperlihatkan kesan baik untuk pertama kali didepan orang lain.

#### **2. Kemampuan untuk bersikap terbuka**

Pengertian terbuka memang sangat relative, namun secara umum, ketika kita sedang bersama dengan orang lain, kita merasa (lebih) nyaman dengan orang yang

kita 'kenal' bukan orang yang ,misterius dn tidak tau asal usulnya. Namun, tentu saja bahasan ini bukan untuk mengajak kita membuka diri di mana saja dan kapan saja. Melainkan hanya sekedar mengingatkan bahwa dalam sebuah hubungan yang sudah jelas maksud dan tujuannya, tidak ada salahnya kita membuka diri terhadap lawan bicara kita. Oleh karena itu, wajar jika kemampuan kita membuka-tutup ini dikategorikan sebagai sebuah kompetensi khusus, karena memang tidak terlalu mudah untuk melakukannya. Jika kita terlalu terbuka (terutama terhadap orang baru) kita mungkin bisa disebut gampang, namun jika terlalu tertutup, kita dapat dicap judes atau misterius. Kemampuan untuk mengungkapkan informasi pribadi (*Self Disclosure*), yaitu Kemampuan membuka diri merupakan menyampaikan informasi yang bersifat pribadi dan penghargaan terhadap orang lain. *Self disclosure* merupakan karakteristik dalam intimasi. Dua orang tidak akan dikatakan intim satu sama lain jika mereka tidak berbagi sesuatu yang sifatnya personal. *Self disclosure* diantara dua pasangan adalah faktor yang sangat penting dalam kualitas komunikasi kedua pasangan. Menurut Sadarjoen (2005) mengatakan bahwa luasnya keterbukaan dan ketulusan dalam relasi yang intim ternyata memberikan efek yang signifikan pada tingkat kepuasan kedua pasangan dalam relasi mereka. Makin intim suatu hubungan, makin besar terjadinya penyingkapan diri tentang hal-hal yang sifatnya pribadi. Contoh: mengungkapkan sesuatu hal yang intim dari diri kita, memberitahukan lawan bicara siapa diri kita sebenarnya.

### 3. Kemampuan untuk bersifat asertif

Secara sederhana ini adalah kemampuan untuk berkata ‘tidak’ terhadap hal-hal yang memang diluar rencana kita, sehingga tidak mengganggu tujuan kita dengan tidak menyakiti orang lain. Selain itu asertif juga setring diartikan sebagai kemampuan kita untuk tetap berada di rel yang benar dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditargetkan sebelumnya. Artinya, kita tidak mudah tergoda dengan berbagai jenis godaan yang bertujuan untuk mengeluarkan kita dari rel tersebut. Dengan demikian, orang yang mampu bersikap asertif, akan mudah dihargai orang yang tegan namun juga sekaligus sopan. Kemampuan menegaskan ketidaksenangan dengan orang lain (*negative assertion*), asertivitas adalah kemampuan dan kesediaan individu untuk mengungkapkan perasaan-perasaan secara jelas dan dapat mempertahankan hak-haknya dengan tegas. Dalam konteks komunikasi interpersonal seringkali seseorang harus mampu mengungkapkan ketidaksetujuannya atas berbagai macam hal atau peristiwa yang tidak sesuai dengan alam pikirannya. Definisi dari sikap asertif adalah suatu kemampuan untuk mengkomunikasikan apa yang diinginkan, dirasakan, dan dipikirkan kepada orang lain namun dengan tetap menjaga dan menghargai hak-hak serta perasaan pihak lain. Dalam berperilaku asertif, seseorang dituntut untuk jujur terhadap dirinya dan jujur pula dalam mengekspresikan perasaan, pendapat, dan kebutuhan secara proporsional, tanpa ada maksud untuk memanipulasi, memanfaatkan, atau merugikan pihak lain. Contohnya: memberitahukan kepada lawan bicara bahwa perilaku tersebut tidak menyenangkan, menolak tawaran yang tidak masuk akal dari lawan bicara.

#### 4. Kemampuan untuk memberi dukungan emosional

Secara tidak sadar, ketika kita sedang membutuhkan dukungan emosional dengan orang lain, kita memilih-milih teman. Artinya, kita sudah punya daftar teman kita mana saja yang bisa memberikan dukungan emosional dan mana yang tidak. Dan itu muncul begitu saja, karena ketika kita berkomunikasi dengan orang lain, kita otomatis memberikan penilaian subjektif kita terhadap tingkat kenyamanan kita sedang berkomunikasi dengan orang tersebut. Bagaimana dengan diri kita sendiri? Apakah kita sudah dapat memberikan kenyamanan ketika sedang berkomunikasi dengan orang lain? Beberapa dari kita mungkin merasa sulit untuk menjawabnya. Namun ternyata ada juga beberapa yang lain yang merasa bahwa salah satu kelebihan mereka adalah dapat memberikan merasa nyaman kepada lawan bicara mereka. Kemampuan untuk memberi dukungan kepada orang lain (*Emotional Support*), yaitu dukungan emosional mencakup kemampuan untuk menenangkan dan memberi rasa nyaman kepada orang lain ketika orang tersebut dalam keadaan tertekan dan bermasalah. Kemampuan ini lahir dari adanya empati dalam diri seseorang. Contoh: membantu lawan bicara memberi masukan ketika sedang mengalami kesulitan, menjadi pendengar yang baik.

#### 5. Kemampuan dalam mengatasi konflik

Manusia adalah makhluk sosial yang hidup diantara manusia lainnya, yang masing-masing memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Oleh karena itu wajar sekali jika diantara manusia muncul potensi konflik. Kemampuan untuk mengelola konflik (*conflict management*), yaitu meliputi sikap-sikap untuk menyusun strategi penyelesaian masalah, mempertimbangkan kembali penilaian atau suatu masalah

dan mengembangkan konsep harga diri yang baru. Menyusun strategi penyelesaian masalah adalah bagaimana individu yang bersangkutan merumuskan cara untuk menyelesaikan konflik dengan sebaik-baiknya. Contoh: mampu menempatkan diri bila lawan bicara sedang marah atau kesal.

### **2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Interpersonal**

Menurut Monks, dkk. (1990), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kompetensi interpersonal, yaitu:

1. Umur Konformisme semakin besar dengan bertambahnya usia, terutama terjadi pada remaja usia 15 atau belasan tahun.
2. Keadaan sekeliling Kepekaan pengaruh dari teman sebayanya sangat mempengaruhi kuat lemahnya interaksi teman sebaya.
3. Jenis kelamin Kecenderungan laki-laki untuk berinteraksi dengan teman sebaya lebih besar daripada perempuan.
4. Kepribadian ekstrovert Anak-anak ekstrovert lebih komformitas dari pada introvert.
5. Besar kelompok pengaruh kelompok menjadi makin besar bila besarnya kelompok bertambah.
6. Keinginan untuk mempunyai status Adanya dorongan untuk memiliki status inilah yang menyebabkan remaja berinteraksi dengan teman sebayanya, individu akan menemukan kekuatan dalam mempertahankan dirinya di dalam perebutan tempat di dunia orang dewasa.

7. Interaksi orang tua Suasana rumah yang tidak menyenangkan dan tekanan dari orang tua menjadi dorongan individu dalam berinteraksi dengan teman sebayanya.
8. Pendidikan Pendidikan yang tinggi adalah salah satu faktor dalam interaksi teman sebaya karena orang yang berpendidikan tinggi mempunyai wawasan dan pengetahuan yang luas, yang mendukung dalam pergaulannya.

## **2.2 Konsep Dasar Interaksi Sosial**

### **2.2.1 Pengerian Interaksi Sosial**

Interaksi sosial merupakan hubungan-hubungan sosial yang menyangkut hubungan antarindividu, individu (seseorang) dengan kelompok, dan kelompok dengan kelompok. Tanpa adanya interaksi sosial maka tidak akan mungkin ada kehidupan bersama. *Proses sosial* adalah suatu *interaksi* atau hubungan timbal balik atau saling mempengaruhi antar manusia yang berlangsung sepanjang hidupnya didalam masyarakat. Menurut Soerjono Soekanto, proses sosial diartikan sebagai cara-cara berhubungan yang dapat dilihat jika individu dan kelompok-kelompok sosial saling bertemu serta menentukan sistem dan bentuk hubungan sosial.

Homans (dalam Ali, 2004) mendefinisikan *interaksi* sebagai suatu kejadian ketika suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang terhadap individu lain diberi ganjaran atau hukuman dengan menggunakan suatu tindakan oleh individu lain yang menjadi pasangannya.

Konsep yang dikemukakan oleh Homans ini mengandung pengertian bahwa *interaksi* adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam interaksi merupakan suatu stimulus bagi tindakan individu lain yang menjadi pasangannya.

Interaksi sosial merupakan suatu bidang studi mengenai bagaimana seseorang mempengaruhi orang lain dan bagaimana orang lain tersebut bereaksi terhadap pengaruh yang dirasakannya. Maryati dan Suryawati (2003) menyatakan bahwa, “Interaksi sosial adalah kontak atau hubungan timbal balik atau interstimulasi dan respons antar individu, antar kelompok atau antar individu dan kelompok”. Pendapat lain dikemukakan oleh Murdiyatomoko dan Handayani (2004), “Interaksi sosial adalah hubungan antar manusia yang menghasilkan suatu proses pengaruh mempengaruhi yang menghasilkan hubungan tetap dan pada akhirnya memungkinkan pembentukan struktur sosial.”. “Interaksi positif hanya mungkin terjadi apabila terdapat suasana saling mempercayai, menghargai, dan saling mendukung” (Siagian, 2004).

### **2.2.2 Bentuk Dasar Interaksi Sosial**

#### **1. Imitasi**

Imitasi adalah pembentukan nilai melalui dengan meniru cara-cara orang lain. Faktor ini telah diuraikan oleh Gabriel Tarde yang beranggapan bahwa seluruh kehidupan sosial itu sebenarnya berdasarkan factor imitasi saja. Walau pendapat ini berat sebelah, namun peranan imitasi dalam interaksi sosial itu tidak kecil. Terbukti misalnya pada anak-anak yang sedang belajar bahasa, seakan-akan mereka mengimitasi dirinya sendiri, mengulang-

ulang bunyi kata-kata, melatih fungsi lidah, dan mulut untuk berbicara. Kemudian dia mengimitasi pada orang lain, bahkan tidak hanya berbahasa saja, tetapi juga tingkah laku tertentu, cara member hormat, cara berterimakasih, cara member syarat, dan lain-lain kita pelajari pada mulanya mengimitasi. Juga cara berpakaian, adat istiadat, dan konvensi-konvensi lainnya factor imitasilah yang memegang peran penting.(Ahmadi, 2009)

## 2. Identifikasi

Identifikasi adalah menirukan dirinya menjadi sama dengan orang yang ditirunya. Identifikasi dalam psikologi berarti dorongan untuk menjadi identik (sama) dengan orang lain, baik secara lahiriyah maupun secara batiniah. Misalnya identifikasi seorang anak laki-laki untuk menjadi sama seperti ayahnya atau seorang anak perempuan untuk menjadi sama dengan ibunya. Proses identifikasi ini mula-mula berlangsung secara tidak sadar (secara dengan sendirinya) kemudian irrasional, yaitu berdasarkan perasaan-perasaan atau kecenderungan-kecenderungan dirinya yang tidak diperhitungkan secara rasional, dan yang ketiga identifikasi berguna untuk melengkapi sistem norma-norma, cita-cita, dan pedoman-pedoman tingkah laku orang yang mengidentifikasi itu. Mula-mula anak yang mengidentifikasi dirinya sendiri dengan orang tuanya, tetapi lambat laun setelah ia dewasa, berkembang di sekolah, maka identifikasi dapat beralih dari orang tuanya kepada orang-orang yang berwatak luhur dan sebagainya.(Ahmadi, 2009)

### 3. Sugesti

Sugesti dapat diberikan dari seorang individu kepada kelompok. Kelompok kepada kelompok kepada seorang individu. Dalam ilmu jiwa sosial sugesti dapat dirumuskan sebagai suatu proses dimana seorang individu menerima suatu cara penglihatan, atau pedoman-pedoman tingkah laku dari orang lain tanpa kritik terlebih dahulu. Sugesti kan mudah terjadi bila memenuhi syarat-syarat dahulu. Sugesti kan mudah terjadi bila memenuhi syarat-syarat berikut:

#### a. Sugesti karena hambatan berpikir

Setelah kami kemukakan di atas yaitu bahwa sugesti itu akan diterima orang lain tanpa adanya kritik terlebih dahulu. Karena itu maka bila orang itu dalam keadaan berpikir kritis adalah sulit untuk menerima sugesti dari orang lain. Makin kurang daya kemampuannya memberikan kritik maka makin mudalah orang tersebut untuk menerima sugesti dari orang lain. Dari kritik itu akan mengalami hambatan kalau individu itu dalam keadaan lemah misalnya, terutama lelah berpikirnya, atau kalau individu itu terkena stimulus yang bersifat emosional, hal ini biasanya akan dapat mempengaruhi daya berpikirnya dalam arti bahwa daya berpikirnya akan terhalang oleh karena adanya emosi itu. (Ahmadi, 2009)

#### b. Sugesti karena keadaan pikiran terpecah belah

Orang itu akan mudah juga menerima sugesti dari orang lain apabila kemampuan berpikirnya itu terpecah belah. Orang itu mengalami disosiasi kalau orang itu dalam keadaan kebingungan karena menghadapi

bermacam-macam persoalan misalnya. Karena itu orang yang sedang kebingungan pada umumnya akan menerima apa yang dikemukakan oleh orang lain tanpa dipikir terlebih dahulu. Secara psikologi orang yang dalam kebingungan ingin segera mencari pegangan untuk mengakhiri kebingungannya itu. Peristiwa-peristiwa dalam masyarakat banyak menunjukkan hal-hal semacam ini. Tanpa memikirkan lebih lanjut apa yang dikemukakan oleh orang lain itu segera diambilnya sebagai pegangan untuk mengakhiri rasa kebingungannya. Sebab selama individu itu dalam keadaan bingung selama itu jiwanya terpecah belah (Ahmadi, 2009).

c. Sugesti karena mayoritas

Dalam hal ini orang akan mengalami kecenderungan untuk menerima suatu pandangan, pendapat atau norma-norma, dan sebagainya, apabila norma-norma itu mendapat dukungan orang banyak atau mayoritas, dimana sebagian besar dan kelompok atau golongan itu memberikan sokongan atau pendapat pandangan-pandangan tersebut. Orang akan merasa terasing apabila ia menolak pendapat, pandangan atau norma-norma, dan sebagainya yang telah mendapatkan dukungan dan mayoritas itu. Orang beranggapan oleh karena sebagian besar dari anggota telah menerimanya, maka adalah akan terasing atau tersingkir dari mayoritas bila tidak ikut menerimanya. (Ahmadi, 2009)

d. Sugesti karena minoritas

Walau materi yang diberikan sama, tetapi yang memberikan berbeda, maka akan terdapat perbedaan di dalam menerimanya. Dalam hal ini orang mempunyai kecenderungan bahwa akan mudah menerimanya apa yang dikemukakan oleh orang lain itu apabila yang memberikan itu mempunyai otoritas mengenai masalah tersebut. Hal demikian akan menimbulkan suatu sikap percaya bahwa apa yang dikemukakan itu memang benar, karena menjadi bidangnya, sehingga hal ini akan menimbulkan suatu pendapat bahwa apa yang dikemukakan itu pasti mengandung kebaikan-kebaikan atau kebenaran-kebenaran contoh misalnya, teorinya atau materinya yang diberikan sama, tetapi yang satu diberikan oleh orang yang tidak mempunyai otoritas di dalamnya misalnya oleh seorang juru tulis, sedangkan yang lain diberikan oleh seorang Kepala Daerah, maka di dalam penerimaan jelas akan menunjukkan sikap yang berbeda, karena yang memberikan mempunyai atau otoritas yang berbeda. Contoh lain misalnya materinya sama tetapi yang memberikan teman pasien, sedangkan yang lain yang memberikan seorang dokter, maka penerimaannya akan berbeda satu dengan maksud agar apa yang diberikan harus mempunyai otoritas dalam bidang tersebut. (Ahmadi, 2009)

e. Sugesti karena *will to believe*

Bila dalam diri individu telah ada pendapat yang mendahulinya dan pendapat ini masih dalam keadaan yang samar-samar dan pendapat tersebut searah dengan yang disugestikan itu, maka pada umumnya orang

itu akan mudah menerima pendapat tersebut. Orang yang ada dalam keadaan ragu-ragu akan mudah menerima sugesti dari pihak lain. Dengan demikian sugesti itu akan lebih meyakinkan tentang pendapat yang telah ada padanya yang masih dalam keadaan samar-samar itu.

#### 4. Motivasi

Motivasi juga diberikan dari seorang individu kepada kelompok Contoh : Pemberian tugas dari seorang guru kepada muridnya merupakan salah satu bentuk motivasi supaya mereka mau belajar dengan rajin dan penuh rasa tanggung jawab.

#### 5. Simpati

Perasaan simpati itu bisa juga disampaikan kepada seseorang atau kelompok orang atau suatu lembaga formal pada saat-saat khusus. Misalnya apabila perasaan simpati itu timbul dari seorang perjaka terhadap seorang gadis atau sebaliknya kelak akan menimbulkan perasaan cinta kasih atau kasih sayang. Simpati adalah suatu proses seseorang merasa tertarik terhadap pihak lain, sehingga mampu merasakan apa yang dialami, dilakukan dan diderita orang lain. Dalam simpati, perasaan memegang peranan penting. Simpati akan berlangsung apabila terdapat pengertian pada kedua belah pihak. Simpati lebih banyak terlihat dalam hubungan persahabatan, hubungan bertetangga, atau hubungan pekerjaan. Seseorang merasa simpati dari pada orang lain karena sikap, penampilan, wibawa, atau perbuatannya. Misalnya, mengucapkan selamat ulang tahun pada hari ulang tahun merupakan wujud rasa simpati seseorang.

## 6. Empati

Empati itu dibarengi perasaan organisme tubuh yang sangat dalam. Contoh jika kita melihat orang celaka sampai luka berat dan orang itu kerabat kita, maka perasaan empati menempatkan kita seolah-olah ikut celaka. Empati adalah kemampuan untuk menyadari perasaan orang lain dan bertindak (sesuai) untuk membantu. Konsep Empati terkait erat dengan rasa iba dan kasih sayang. Empati merupakan kemampuan mental untuk memahami dan berempati dengan orang lain, apakah orang diempati setuju atau tidak tetapi disini memiliki niat untuk membantu. Dalam penelitian empati merupakan fenomena kompleks yang tidak memiliki definisi sederhana. Empati dipelajari dalam psikologi sosial, psikologi kognitif dan neuroscience. Empati adalah proses mental yang kompleks yang melibatkan apa yang dirasakan oleh orang lain (empati afektif) bagaimana menempatkan diri sebagai orang lain (empati kognitif), dan menjadi orang lain yang merasakan (diri sendiri atau lainnya) (empati akurasi). Ketiga mekanisme dianggap saling terkait dan tergantung satu sama lain maka empati pun terjadi. Dalam proses empati maka ada hubungan yang saling berinteraksi antara penularan emosi, pengambilan perspektif dan akurasi empati satu sama lain untuk menghasilkan respon adaptif sosial. Empati berasal dari bahasa Yunani yaitu *Emphatia* yang berarti gairah atau ketertarikan fisik yang mengacu pada kemampuan pikiran, emosi, niat dan ciri-ciri kepribadian dari orang lain dan memahami apa yang diinginkan. Empati mencakup respon tersendiri terhadap perasaan orang lain, seperti rasa

kasihan, kesedihan, rasa sakit. Empati memainkan peranan penting dalam berbagai bidang ilmu, kriminologi dari psikologi, fisiologi, pedagogi, filsafat, kedokteran dan psikiatri. Dalam empati terdapat rasa keterlibatan emosional seseorang dalam realitas yang mempengaruhi orang lain lain. Beberapa studi menunjukkan adanya sifat-sifat yang berhubungan dengan empati pada beberapa hewan bukan manusia, seperti tikus atau primata lainnya. Dalam pengertian ini, bisa dijelaskan bahwa empati berasal dari mekanisme saraf dasar yang dikembangkan selama evolusi. Keadaan empati, atau pemahaman empatik merupakan cara untuk memahami kerangka acuan internal lain dengan memaknai komponen emosional yang dikandungnya, seperti yang dirasakan orang lain, dengan kata lain, menempatkan diri di tempat lain, seperti "seolah-olah menjadi." Seseorang bisa berempati dengan orang lain dengan cara memberikan kontribusi untuk memahami emosi orang lain dan berkomunikasi dengan sesama manusia. Tanpa bicara empati pun bisa dipahami satu sama lain atau dengan ketidaksepakatan pun empati akan muncul. Empati bisa muncul dari pesan verbal dan non-verbal dalam 'membaca' atau pemahaman dari orang lain. Empati tidak sama dengan altruisme.

### **2.2.3 Faktor – Faktor Yang Mendorong Terjadinya Interaksi Sosial**

#### **1. Tindakan Sosial**

Tidak semua tindakan manusia dinyatakan sebagai tindakan sosial misalnya : Seorang pemuda yang sedang mengkhayalkan gadis impiannya secara diam–diam. Tindakan sosial adalah tindakan seorang individu yang

dapat mempengaruhi individu-individu lainnya dalam masyarakat. Tindakan sosial dapat dibedakan menjadi 4 macam yaitu :

- a. Tindakan Rasional Instrumental : Tindakan yang dilakukan dengan memperhitungkan kesesuaian antara cara dan tujuan . Contoh : Bekerja Keras untuk mendapatkan nafkah yang cukup .
- b. Tindakan Rasional Berorientasi nilai : Tindakan-Tindakan yang berkaitan dengan nilai – nilai dasar dalam masyarakat Contoh : Tindakan-Tindakan yang bersifat Religio – magis .
- c. Tindakan Tradisional : Tindakan yang tidak memperhitungkan pertimbangan Rasional. Contoh : Berbagai macam upacara atau tradisi yang dimaksudkan untuk melestarikan kebudayaan leluhur .
- d. Tindakan Ofektif : Tindakan-Tindakan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang berdasarkan perasaan atau emosi

## 2. Kontak Sosial

Dalam kehidupan sehari-hari kontak sosial dapat dilakukan dengan cara :

- a. Kontak Sosial yang dilakukan menurut cara pihak-pihak yang berkomunikasi. Cara kontak sosial itu ada 2 macam yaitu :
  1. Kontak Langsung : Pihak komunikator menyampaikan pesannya secara langsung kepada pihak komunikan.
  2. Kontak Tidak Langsung : Pihak komunikator menyampaikan pesannya kepada pihak komunikan melalui perantara pihak ketiga.
- b. Kontak Sosial yang dilakukan menurut terjadinya proses komunikasi. Ada 2 macam kontak sosial.

- 1) Kontak Primer
- 2) Kontak Sekunder

### 3. Komunikasi Sosial

Komunikasi artinya berhubungan atau bergaul dengan orang lain. Orang yang menyampaikan komunikasi disebut komunikator, orang yang menerima komunikasi disebut komunikan. Tidak selamanya kontak sosial akan menghasilkan interaksi sosial yang baik apabila proses komunikasinya tidak berlangsungnya secara komunikatif. Contoh: Pesan yang disampaikan tidak jelas, berbelit-belit, bahkan mungkin sama sekali tidak dapat dipahami.

## **2.3 Konsep Dasar Panti Asuhan**

### **2.3.1 Pengertian Panti Asuhan**

Panti asuhan merupakan suatu lembaga yang sangat populer membentuk perkembangan anak-anak yang tidak memiliki keluarga ataupun yang tidak tinggal bersama keluarga. Anak-anak panti asuhan diasuh oleh pengurus yang menggantikan peran orang tua dalam mengasuh, menjaga, dan memberi bimbingan kepada anak agar anak menjadi manusia dewasa yang berguna dan bertanggung jawab atas dirinya dan terhadap masyarakat di kemudian hari.

Menurut himpunan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan anak (2002). Undang-undang Republik Indonesia No. 4 1979 pasal 2 ayat 1, tampak jelas terlihat bahwa setiap anak berhak untuk mendapat kesejahteraan, perawatan, asuhan, dan bimbingan berdasarkan kasih sayang baik dalam keluarga maupun didalam asuhan khusus untuk tumbuh dan berkembang wajar.

Pengertian panti asuhan anak adalah lembaga kesejahteraan sosial yang mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesejahteraan sosial kepada anak terlantar serta melaksanakan penyantunan dan pengentasan anak terlantar melalui pelayanan pengganti atau perwalian anak dalam memenuhi kebutuhan fisik, mental dan sosial pada anak asuh sehingga memperoleh kesempatan yang luas, tepat dan memadai bagi perkembangan kepribadiannya sesuai dengan yang diharapkan sebagai bagian generasi cita-cita bangsa dan sebagai insan yang turut serta aktif di dalam bidang pembangunan nasional (Departemen Sosial RI, 1995).

Panti asuhan anak adalah proyek pelayanan dan penyantunan terhadap anak-anak yatim, piatu, yatim piatu, keluarga retak, dan anak terlantar dengan cara memenuhi segala kebutuhan, baik berupa material maupun spiritual, meliputi: sandang, pangan, papan, pendidikan, kesehatan.

Dalam beberapa keadaan tertentu keluarga tak dapat menjalankan fungsinya dengan baik dalam pemenuhan kebutuhan anak, yang kemudian menyebabkan ketelantaran pada anak.

Beberapa penyebab ketelantaran anak , antara lain:

1. Orang tua meninggal dan atau tidak ada sanak keluarga yang merawatnya sehingga anak menjadi yatim piatu
2. Orang tua tidak mampu (sangat miskin) sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan minimal anak-anaknya
3. Orang tua tidak dapat dan tidak sanggup melaksanakan fungsinya dengan baik atau dengan wajar dalam waktu relatif lama misalnya menderita penyakit kronis dan lain-lain. (BKPA: pedoman panti asuhan, 1979).

## **2.4 Konsep Pola Asuh Orang Tua**

### **2.4.1 Pengertian Pola Asuh Anak**

Pola asuh orang tua merupakan sikap orang tua dalam berinteraksi dengan anak selama mengadakan kegiatan pengasuhan. Pengasuhan ini berarti orang tua mendidik, dan mendisiplinkan serta melindungi anak untuk mencapai kedewasaan sesuai dengan norma yang ada dalam masyarakat (Archive, 2008). Pola asuh orang tua adalah pola perilaku yang diterapkan pada anak dan bersifat relatif konsisten dari waktu ke waktu. Pola perilaku ini dapat dirasakan oleh anak, dari segi negatif maupun positif (Rusdijana, 2004).

Pengasuhan merupakan cara merawat, membimbing, mengajari anak yang dilakukan oleh orang tua. Pengasuhan diarahkan untuk mengubah tingkah laku sesuai keinginan orang tua, tentunya dalam pengasuhan anak dibutuhkan pengetahuan dan kemampuan dalam mengasuh anak. Pada dasarnya tujuan pengasuhan orang tua adalah mempertahankan kehidupan fisik anak dan meningkatkan kesehatannya, memfasilitasi anak untuk mengembangkan kemampuan sejalan dengan tahapan perkembangannya dan mendorong peningkatan kemampuan berperilaku sesuai dengan nilai agama dan budaya yang diyakininya (Supartini, 2004).

Pola asuh adalah cara orang tua membesarkan anak dengan memenuhi kebutuhan anak, member perlindungan, mendidik anak, serta mempengaruhi tingkah laku anak dalam kehidupan sehari – hari (Papalia, 2004). Jadi pola asuh orang tua merupakan sikap orang tua dalam mendidik, membimbing, mendisiplinkan, memberikan pengawasan dan perawatan kesehatan untuk mewujudkan pertumbuhan dan perkembangan anak.

Banyak ahli psikologi dan sosiologi yang merumuskan pengertian dari pola asuh orang tua menurut cara pandang mereka masing masing. Adapun definisi pola asuh orang tua menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

1. Pola Asuh adalah gambaran yang dipakai oleh orang tua untuk mengasuh (merawat, menjaga atau mendidik) anak (Singgih D. Gunarsa, 1991 : 108-109).
2. Menurut Chabib Thoha (1996:109) yang mengemukakan bahwa pola asuh orang tua adalah suatu cara terbaik yang dapat ditempuh orang tua dalam mendidik anak sebagai perwujudan dari rasa tanggung jawab kepada anak.
3. Menurut Singgih D. Gunarso (2000: 55) “Pola asuh orang tua merupakan perlakuan orang tua dalam interaksi yang meliputi orang tua menunjukkan kekuasaan dan cara orang tua memperhatikan keinginan anak. Kekuasaan atau cara yang digunakan orang tua cenderung mengarah pada pola asuh yang diterapkan”
4. Sam Vaknin, Ph.D (2009) mengatakan bahwa “*Parenting is interaction between parent’s and children during their care*”.
5. Kohn yang dikutip Tarsis Tarmudji menyatakan “Pola asuhan merupakan sikap orang tua dalam berinteraksi dengan anak- anaknya. Sikap orang tua ini meliputi cara orang tua memberikan aturan aturan, hadiah maupun hukuman, cara orang tua menunjukkan otoritasnya, dan cara orang tua memberikan perhatian serta tanggapan terhadap anaknya”.

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan di atas oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa pengertian pola asuh orang tua mengandung pengertian

1. Interaksi pengasuhan orang tua dengan anaknya.

2. Sikap orang tua dalam berinteraksi dengan anak-anaknya.
3. Pola perilaku orang tua untuk berhubungan dengan anak-anaknya.

Pola asuh orang tua adalah suatu hubungan interaksi antara orang tua yaitu ayah dan ibu dengan anaknya yang melibatkan aspek sikap, nilai, dan kepercayaan orang tua sebagai bentuk dari upaya pengasuhan, pemeliharaan, menunjukkan kekuasaannya terhadap anak dan salah satu tanggung jawab orang tua dalam mengantarkan anaknya menuju kedewasaan.

Lebih jelasnya, kata asuh adalah mencakup segala aspek yang berkaitan dengan pemeliharaan, perawatan, dukungan, dan bantuan sehingga orang tetap berdiri dan menjalani hidupnya secara sehat.

Menurut Dr. Ahmad Tafsir seperti yang dikutip oleh Danny I. Yatim-Irwanto Pola asuh berarti pendidikan, sedangkan pendidikan adalah bimbingan secara sadar oleh pendidik terhadap perkembangan jasmani dan rohani anak didik menuju terbentuknya kepribadian yang utama.

#### **2.4.2 Tipe-tipe Pola Asuh Orang Tua**

Beberapa tipe atau sikap-sikap orang tua yang kurang baik, dan tidak menerapkannya dalam mendidik buah hati kita, yaitu :

##### **1 Terlalu memanjakan**

Orang tua seperti ini biasanya selalu memberikan apa yang menjadi keinginan sang anak. Memanjakan itu memang perlu agar sang anak bisa benar-benar merasakan bahwa orang tuanya benar-benar mencintainya. Namun bila terlalu memanjakan ternyata menimbulkan efek negatif bagi anak. Anak yang memiliki orang tua seperti ini biasanya kurang bisa tegar dalam menghadapi

segala masalah. Hal ini dikarenakan sang anak lebih sering menggantungkan segala sesuatunya pada orang tua. Bila kebiasaan orang ini terlalu dibiarkan, maka anak akan mengalami masalah dalam pergaulan. Misalnya pada saat dirinya sedang ada masalah dengan temannya. Dia akan cenderung takut untuk memecahkan masalah dengan cara yang “dewasa”.

## 2 Terlalu Menguasai Anak

Orang tua yang otoriter biasanya kurang mau mendengarkan saat anaknya mengajak ngobrol, apalagi meminta sesuatu. Orang tua seperti ini biasanya lebih suka mengatur sang anak dan selalu merasa benar, sehingga dia menginginkan sang anak hanya menuruti apa yang menjadi keinginannya saja. Anak yang dididik oleh orang tua seperti ini biasanya cenderung suka memberontak di luar rumah, namun di dalam rumah dia selalu “terlihat” menuruti apa yang menjadi keinginan orang tuanya.

## 3 Terlalu protektif

Sebagai orang tua, tentu orang tua harus melindungi anaknya. Hal ini juga sangat penting untuk menunjukkan orang rasa sayang orang tua kepada anak. Misalnya pada saat anak sakit, maka orang tua selalu berusaha ada bersama sang anak. Namun bila terlalu melindungi ternyata tidak baik juga lho... buat perkembangan kepribadian sang anak. Anak yang terlalu dilindungi oleh orang tua, misalnya terlalu membatasi pergaulan, terlalu membatasi tempat bermain anak, dll, biasanya anak menjadi kurang percaya diri atau “minder”. Karena terlalu banyak dibatasi dalam bergaul, maka sang anak menjadi cenderung menutup diri dari pergaulan.

#### 4 Menggunakan Pola Kekerasan

Pada jaman dahulu, banyak orang tua yang mendidik anaknya dengan kekerasan. Misalnya dengan cara membentak dan menghukum secara fisik. Bila ada orang tua yang dibiarkan untuk menghukum atau mendidik anaknya seperti ini, biasanya sang anak cenderung akan menyukai cara “kekerasan” dalam menyelesaikan masalah dan sulit untuk mengontrol emosi.

#### 5 Terlalu Sibuk

Untuk memenuhi kebutuhan keluarga, orang tua tentu harus bekerja. Bahkan tidak jarang seorang anak yang memiliki ayah dan ibu yang berkarir. Namun bila orang tua terlalu sibuk, dan biasanya sibuk dalam bekerja, juga bisa membawa dampak negative juga bagi sang anak. Anak yang memiliki orang tua seperti ini biasanya cenderung “haus kasih sayang”. Karena kurang mendapatkan kasih sayang, sang anak biasanya cenderung mudah percaya dengan orang lain dan apalgi bila sudah percaya sekali dengan orang tersebut. Biasanya anak seperti ini lebih berbahaya saat usianya mulai menginjak remaja.

#### 6 Terlalu memberi kebebasan

Memberikan kebebasan kepada anak dalam mendidik anak kadang perlu juga. Karena pola asuh ini bisa memacu anak untuk lebih berkreasi. Namun bila orang tua terlalu cuek dan kurang memperhatikan pergaulan sang anak, tentu juga akan memeberikan efek yang tidak baik juga bagi sang anak. Syukur kalau anak kita memang anak yang baik dan bisa dipercaya, tapi kalau sebalik

anak akan tumbuh menjadi seorang yang susah untuk diatur dan akan bertindak semaunya sendiri.

### **2.4.3 Aspek-aspek pola asuh orang tua**

Menurut Diana Baumrind terdapat 4 aspek dalam pola asuh yang diterapkan oleh orang tua, yaitu (Bee & Boyd, 2004) :

#### 1. Kendali dari orang tua (Parental control)

Kendali dari orang tua adalah tingkah laku orang tua dalam menerima dan menghadapi tingkah laku anaknya yang dinilai tidak sesuai dengan pola tingkah laku yang diharapkan oleh orang tua. Termasuk pula usaha orang tua dalam mengubah tingkah laku ketergantungan anak, sikap agresif dan kekanak-kanakan, serta menanamkan standar tertentu yang dimiliki orang tua terhadap anak.

#### 2. Tuntutan terhadap tingkah laku matang (Parental maturity demands)

Tuntutan terhadap tingkah laku matang adalah tingkah laku orang tua untuk mendorong kemandirian anak dan mendorong anak supaya memiliki rasa tanggung jawab atas segala tindakan.

#### 3. Komunikasi antara orang tua dan anak (Parent-child communication)

Komunikasi antara orang tua dan anak adalah usaha orang tua menciptakan komunikasi verbal dengan anak. Beberapa bentuk komunikasi yang dapat terjadi yaitu komunikasi berpusat pada orang tua, berpusat pada anak atau terjalin komunikasi dua arah (orang tua dan anak).

#### 4. Cara pengasuhan atau pemeliharaan orang tua terhadap anak (Parental nurturance)

Cara pengasuhan orang tua adalah ungkapan orang tua untuk menunjukkan kasih sayang, perhatian terhadap anak dan bagaimana cara memberikan dorongan

kepada anak. Terdapat dua unsur dari aspek pengasuhan tersebut di atas yaitu unsur kehangatan dan keterlibatan. Kehangatan berarti pencurahan cinta dan pengorbanan orang tua bagi anak yang ditunjukkan dengan sentuhan fisik, pemberian dukungan verbal terhadap tingkah laku dan perasaan anak. Sedangkan keterlibatan berarti kemampuan orang tua mengenali tingkah laku dan perasaan anak, merasa bangga dan senang atas keberhasilan anak, serta memberi perhatian pada kesejahteraan anak.

#### **2.4.4 Dimensi - dimensi pola asuh orang tua**

Terdapat dua dimensi yang menjadi dasar dari kecenderungan jenis pola asuh orang tua, yaitu (Bee & Boyd, 2004) :

##### **1. Tanggapan atau responsiveness**

Dimensi ini merupakan sikap orang tua yang menerima, penuh kasih sayang, memahami, mau mendengarkan, berorientasi pada kebutuhan anak, menentramkan dan sering memberikan pujian. Sikap hangat orang tua kepada anak berperan penting dalam proses sosialisasi antara orang tua dan anak. Pada keluarga yang orang tua menerima dan tanggap dengan anak-anak, sering terjadi diskusi terbuka dan juga sering terjadi proses memberi dan menerima secara verbal diantara kedua belah pihak, seperti saling mengekspresikan kasih sayang dan simpati. Namun pada orang tua yang menolak dan tidak tanggap terhadap anak – anak, orang tua bersikap membenci, menolak atau mengabaikan anak. Sikap orang tua seperti itu sering menjadi penyebab berbagai masalah yang dihadapi oleh anak, mulai dari segi kognitif, kesulitan akademis,

ketidakseimbangan hubungan dengan orang dewasa dan teman sebaya dan gangguan neurotik.

## 2. Tuntutan atau demandingness

Kasih sayang dari orang tua tidaklah cukup untuk mengarahkan perkembangan sosial anak secara positif. Kontrol orang tua dibutuhkan untuk mengembangkan anak agar menjadi individu kompeten, baik secara sosial maupun intelektual. Ada orang tua yang membuat standar tinggi untuk anak dan mereka menuntut agar standar tersebut dipenuhi anak (demanding). Namun ada juga orang tua menuntut sangat sedikit dan jarang sekali berusaha untuk mempengaruhi tingkah laku anak (undemanding).

### **2.4.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi pola asuh orang tua**

Faktor-faktor yang mempengaruhi pola asuh orang tua, antara lain (Supartini, 2004) :

#### 1. Pendidikan Orang Tua.

Pendidikan diartikan sebagai pengaruh lingkungan atas individu untuk menghasilkan perubahan-perubahan yang tetap atau permanen didalam kebiasaan tingkah laku, pikiran dan sikap. Pendidikan orang tua dalam perawatan anak akan mempengaruhi persiapan mereka menjalankan pengasuhan. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk menjadi lebih siap dalam menjalankan peran pengasuhan antara lain: mengamati segala sesuatu dengan berorientasi pada masalah anak, selalu berupaya menyediakan waktu untuk anak – anak, menilai perkembangan fungsi keluarga dan kepercayaan anak dan terlibat aktif dalam setiap pendidikan anak.

## 2. Usia Orang Tua.

Tujuan undang-undang perkawinan salah satunya adalah memungkinkan pasangan untuk siap secara fisik maupun psikososial dalam membentuk rumah tangga dan menjadi orang tua. Usia antara 17 tahun untuk wanita dan 19 tahun untuk laki-laki mempunyai alasan kuat dalam kaitannya dengan kesiapan menjadi orang tua. Walaupun demikian, rentang usia tertentu adalah baik untuk menjalankan peran pengasuhan. Apabila terlalu muda atau terlalu tua, mungkin tidak dapat menjalankan peran tersebut secara optimal karena diperlukan kekuatan fisik dan psikososial.

## 3. Keterlibatan Ayah.

Peran ayah dalam keluarga telah berubah dramatis dari generasi lalu jika dibandingkan dengan generasi orang-orang tua dahulu. Perubahan tersebut biasanya menyenangkan bagi para ibu dan juga para ayah itu sendiri. Pendekatan mutakhir yang digunakan dalam hubungan ayah dan bayi baru lahir, sama pentingnya hubungan antara ibu dan anak bayi sehingga dalam proses persalinan, ibu dianjurkan ditemui suami dan begitu bayi lahir, suami diperbolehkan untuk mengendongnya langsung setelah ibunya mendekap dan menyusukannya (bonding and attachment). Dengan demikian, kedekatan hubungan antara ibu dan anak sama pentingnya dengan ayah dan anak walaupun secara kodrati akan ada perbedaan, tetapi tidak mengurangi makna penting hubungan tersebut. Pada beberapa ayah tidak terlibat secara langsung pada bayi baru dilahirkan. Maka beberapa hari atau minggu kemudian dapat melibatkan dalam perawatan bayi,

seperti mengganti popok, bermain dan berinteraksi sebagai upaya untuk terlibat dalam perawatan anak.

#### 4. Pengalaman Sebelumnya dalam Mengasuh Anak.

Orang tua yang sudah mempunyai pengalaman sebelumnya dalam mengasuh anak akan lebih siap menjalankan peran pengasuhan, selain itu orang tua akan lebih mampu mengamati tanda-tanda pertumbuhan dan perkembangan yang normal. Orang tua yang telah mempunyai pengalaman sebelumnya dalam merawat anak akan lebih siap menjalankan peran pengasuhan. Selain itu, mereka akan lebih mampu mengamati tanda-tanda pertumbuhan dan perkembangan anak yang normal.

#### 5. Stres Orang Tua.

Stres yang dialami oleh ayah atau ibu atau keduanya akan mempengaruhi kemampuan orang tua dalam menjalankan peran sebagai pengasuh, terutama dalam kaitannya dengan strategi koping yang dimiliki dalam menghadapi permasalahan anak. Walaupun demikian, kondisi anak juga dapat menyebabkan stres pada orang tua, misalnya anak dengan temperemen yang sulit atau anak dengan masalah keterbelakangan mental. Stres merupakan suatu perasaan tertekan yang disertai dengan meningkatnya emosi yang tidak menyenangkan yang dirasakan oleh orang tua, seperti marah yang berlangsung lama, gelisah, cemas dan takut. Orang tua mengatasi stress dengan cara yang berbeda-beda. Orang tua yang mengalami stres, akan mencari kenyamanan atas kegelisahan jiwanya dengan cara berbicara kepada anak.

## **2.5 Konsep Remaja**

### **2.5.1 Pengertian Remaja**

Menurut (Sarwono, 2006 ) remaja adalah mereka yang berusia antara 12- 20 tahun, di mana perkembangan fisik mereka begitu menonjol. Remaja sangat cemas akan perkembangan fisiknya, sekaligus bangga bahwa hal itu menunjukkan bahwa ia memang bukan anak – anak lagi. Pada usia remaja menandakan keterkaitan emosional, pembelaan diri yang tinggi, bahkan fanatisme kuat terhadap teman sebayanya, remaja akan marah besar bila ke keluarga / orang tua memberikan penilaian negatif pada perilaku sahabat dan teman – temannya.

### **2.5.2 Teori Perkembangan Remaja**

Menurut Sarwono (2006) ada 3 tahap perkembangan remaja dalam proses penyesuaian diri menuju dewasa :

#### **1. Remaja Awal (*Early Adolescence*)**

Seorang remaja pada tahap ini berusia 10-12 tahun masih terheran–heran akan perubahan-perubahan yang terjadi pada tubuhnya sendiri dan dorongan-dorongan yang menyertai perubahan-perubahan itu. Mereka mengembangkan pikiran-pikiran baru, cepat tertarik pada lawan jenis, dan mudah terangsang secara erotis. Dengan dipegang bahunya saja oleh lawan jenis, ia sudah berfantasi erotik. Kepekaan yang berlebih-lebihan ini ditambah dengan berkurangnya kendali terhadap “ego”. Hal ini menyebabkan para remaja awal sulit dimengerti orang dewasa.

## 2. Remaja Madya (*Middle Adolescence*)

Tahap ini berusia 13-15 tahun. Pada tahap ini remaja sangat membutuhkan kawan-kawan. Ia senang kalau banyak teman yang menyukainya. Ada kecenderungan “narcistic”, yaitu mencintai diri sendiri, dengan menyukai teman-teman yang mempunyai sifat-sifat yang sama dengan dirinya. Selain itu, ia berada dalam kondisi kebingungan karena ia tidak tahu harus memilih yang mana: peka atau tidak peduli, ramai-ramai atau sendiri, optimis atau pesimis, idealis atau materialis, dan sebagainya. Remaja pria harus membebaskan diri dari Oedipoes Complex (perasaan cinta pada ibu sendiri pada masa kanak-kanak) dengan mempererat hubungan dengan kawan-kawan dari lawan jenis.

## 2. Remaja Akhir (*Late Adolescence*)

Tahap ini (16-19 tahun) adalah masa konsolidasi menuju periode dewasa dan ditandai dengan pencapaian lima hal dibawah ini.

- 1) Minat yang makin mantap terhadap fungsi-fungsi intelek.
- 2) Egonya mencari kesempatan untuk bersatu dengan orang-orang lain dan dalam pengalaman-pengalaman baru.
- 3) Terbentuk identitas seksual yang tidak akan berubah lagi.
- 4) Egosentrisme (terlalu memusatkan perhatian pada diri sendiri) diganti dengan keseimbangan antara kepentingan diri sendiri dengan orang lain.
- 5) Tumbuh “dinding” yang memisahkan diri pribadinya (private self) dan masyarakat umum (the public).