

BAB V

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah diperoleh dari lapangan, akan dilakukan pembahasan sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Data yang dibahas dalam penelitian ini didapat dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan para pengasuh di panti asuhan Unit Pelaksanaan Teknis Pelayanan Sosial Anak Asuhan (UPT PSAA). Dalam bab ini, peneliti akan menguraikan pembahasan mengenai gambaran emosi remaja putri di panti asuhan Unit Pelaksanaan Teknis Pelayanan Sosial Anak Asuhan (UPT PSAA) Kediri, faktor yang mempengaruhi emosi pada remaja putri serta upaya pembinaan regulasi emosi pada remaja putri di panti asuhan Unit Pelaksanaan Teknis Pelayanan Sosial Anak Asuhan (UPT PSAA) Kediri. Adapun hasil pembahasan dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Gambaran Emosi Remaja Putri Di Panti Asuhan Unit Pelaksanaan Teknis Pelayanan Sosial Anak Asuhan (UPT PSAA) Kediri

Pengasuh didalam panti asuhan memiliki peranan penting bagi anak asuhnya untuk meningkatkan perkembangan fisik, mental, serta emosional anak remaja dan merubah perilaku yang kurang sesuai. Namun, menjadi seorang pengasuh bukanlah suatu hal yang mudah karena mereka dihadapkan oleh berbagai karakter dan kepribadian anak remaja yang berbeda-beda. Banyak diantara anak remaja yang memiliki sifat mudah marah, bandel, susah diatur, dan lain-lain, sehingga membuat pengasuh dituntut untuk bisa mengontrol emosinya dengan baik dalam menghadapi anak asuhnya.

Emosi memang memiliki peranan penting dalam kehidupan individu khususnya seorang remaja. Remaja memiliki emosi yang *fluaktif* dan mudah meledak. Emosi remaja bersifat *aktif* dan *reaktif* serta lebih menunjukkan emosi-emosi yang negatif. Perubahan-perubahan hormonal yang dialami remaja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi perkembangan stabilitas emosi pada remaja, selain itu keadaan ekonomi dan pembawaan juga mempengaruhi perkembangan stabilitas emosi remaja. Adanya ketidakstabilan emosi, remaja diharuskan memiliki pengendalian emosi atau regulasi emosi yang baik sehingga memiliki sikap yang stabil yang dapat diterima dalam lingkungan tempat remaja itu bersosialisasi.

Gambaran emosi remaja putri di panti asuhan Unit Pelaksanaan Teknis Pelayanan Sosial Anak Asuhan (UPT PSAA) Kediri bisa dikategorikan menjadi dua bentuk, yaitu emosi bentuk *verbal* dan *nonverbal*. Bentuk emosi *verbal* yaitu meluapkan emosi dengan bentuk kata-kata kasar seperti *misoh* sebagai bentuk pelampiasan setelah mendapat peringatan, hukuman, bertengkar, dan permasalahan dengan teman atau lawan jenis. Sedangkan bentuk emosi *nonverbal* yaitu emosi yang dilampiaskan dengan gerak tubuh seperti melempar barang hal ini terjadi pada saat bertengkar dengan teman sekamar karena terjadi kesalah pahaman, dan adanya *geng-gengan*, menggebrak pintu dan meja, hal ini terjadi pada remaja saat setelah mendapat teguran dari pengasuh kemudian setelahnya akan menggerutu dibelakang dan melampiaskan dengan menggebrak pintu ataupun meja, bermain fisik seperti *jambak-jambakan*, hal ini terjadi pada salah satu remaja yang mencari

perhatian dengan cara pura-pura kerasukan arwah kemudian remaja tersebut mengamuk pada semua teman-teman panti dengan memukul bahkan menjambak, menggunting baju teman, hal ini terjadi karena adanya permusuhan dan sampai remaja tersebut menyuruh adik pantinya untuk melampiaskan emosi dengan cara menyuruh untuk menggunting semua bajunya, ekspresi wajah emosi seperti marah, ekspresi marah disini biasanya ditunjukkan remaja dengan raut muka yang memerah karena menahan amarah yang ada didalam diri mereka dikarenakan sesuatu hal yang diharapkan tidak sesuai dengan keinginan, ekspresi sedih, ekspresi emosi sedih ini terjadi pada remaja dikarenakan adanya permasalahan tentang keluarga, dan melampiaskan emosinya dengan bunuh diri karena beratnya masalah yang dia alami, ekspresi gembira, pada emosi gembira sering diluapkan secara berlebihan oleh remaja karena perasaan bahagia yang dirasakan, emosi gembira ini biasa dikeluarkan karena mendapatkan juara kelas kemudian mendapatkan hadiah dari pengasuh dan bertemu seseorang yang disukai (pacar), ekspresi takut biasanya dikeluarkan pada saat remaja akan mendapati hukuman karena melanggar peraturan panti asuhan seperti pulang sekolah pada malam hari, ekspresi terkejut, emosi terkejut terjadi pada remaja saat melakukan kesalahan dengan menyalahgunakan fasilitas elektronik yang diberikan seperti diperbolehkan menonton TV tetapi remaja memanfaatkan TV tersebut untuk menonton drama yang tidak sesuai umur dengan tanpa izin dan tanpa dampingan dari pengasuh, ekspresi terkejut ini terjadi dengan remaja yang saling salah-menyalahkan

karena takut jika hukuman yang ditetapkan akan dilimpahkan pada satu orang saja.

Kemudian ada pula ketika remaja sedang emosi mereka akan cenderung meluapkannya berdasarkan karakteristik atau kepribadian masing-masing remaja, seperti remaja yang memiliki karakter sifat *ekstrovert* dan *introvert*. remaja yang memiliki sifat *ekstrovert* maka akan cenderung agresif dan lebih mudah mengekspresikan emosi dengan nada suara emosi yang keras, contoh saat remaja yang meminta perihal kebutuhan sehari-hari seperti peralatan mandi, peralatan sholat dan kebutuhan sekolah seperti sepatu, dan alat tulis, perihal kebutuhan tersebut biasanya tidak langsung tersedia melainkan harus menunggu hingga beberapa hari kedepan, hal ini yang menyebabkan emosi menyulut yaitu tentang ketidak sabaran menunggu barang yang dibutuhkan datang dan terus menagih dengan nada suara keras yang spontan dikeluarkan, apabila remaja yang memiliki sifat *introvert* atau tidak mudah dalam mengekspresikan emosi maka rata-rata dari mereka ketika emosi akan cenderung diam, menarik diri tidak mau ikut ambil bagian dari kegiatan yang ada di panti seperti kegiatan *outbond* dan *role play* selain itu remaja juga akan cenderung menyendiri dikamar dan mengekspresikannya dengan menangis, contoh dari sifat *introvert* adalah ada remaja yang sedang memiliki masalah di sekolah perihal dirinya *dibully* oleh teman-teman sekolah, remaja ini tidak pernah menceritakan masalahnya dengan pengasuh melainkan hanya diam dan banyak menyendiri dikamar hingga menangis.

Contoh hal lain yang sering memicu emosi remaja meluap-luap yaitu kebutuhan yang berkaitan dengan ketidak puasan dalam hal kebutuhan yang bisa diraba dan wujudnya nyata atau kebutuhan material contohnya seperti kebutuhan uang saku. Karena pada hal ini sering terjadi pemotongan uang saku karena kesalahan yang diperbuat remaja itu sendiri dengan melanggar peraturan panti asuhan dengan cara bolos sekolah dan pulang sekolah tidak tepat waktu.

Masa remaja yang seperti dijelaskan diatas merupakan masa terjadinya *fluktuasi* (naik-turun) emosi yang *intensitas* waktunya lebih sering dan belum bisa menyelesaikan maupun menghadapi permasalahan yang mereka hadapi dengan sikap dewasa serta cenderung akan melampiaskannya kepada orang lain maupun benda disekitar mereka.

Sesuai dengan teori dari Charles Darwin yang menyatakan bahwa emosi merupakan tindakan yang bersifat tingkah laku lengkap, dan kombinasi dengan tanggapan jasmani lain yaitu suara, postur, gestur, pergerakan otot, dan tanggapan fisiologis lainnya. Misalnya guratan ekspresi emosi yang ditunjukan oleh raut wajah seseorang adalah bagian dari emosi.¹ Adapun aspek emosi menurut Charles Darwin, yaitu:²

1. Biologi emosi: Emosi manusia berproses di dalam sistem limbik otak, Sistem ini meyimpan banyak informasi yang tidak tersentuh oleh indra (otak emosi). Emosi terdapat pada salah satu bagian dari sistem limbik, yaitu otak kecil yang terletak diatas tulang belakang dan dibawah tulang tengkorak

¹Robbins, Stephen P, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hal.311.

² Ibid.,

.Guratan ekspresi emosi yang ditunjukkan oleh raut wajah seseorang merupakan bagian dari emosi.³

a. Volume nada suara remaja

Keempat subjek menilai nada suara emosi remaja tergantung pada karakteristik atau tipe remaja itu sendiri. Karakter pribadi remaja yang *ekstrovert* akan cenderung membuat remaja mengeluarkan emosi dengan nada suara keras atau membentak-bentak yang spontan dikeluarkan, dan remaja yang memiliki pribadi yang pendiam atau *introvert* maka remaja tersebut akan bersikap diam untuk merenungkan sejenak dan berujung menangis. Pengasuh panti memberikan saran supaya anak mau mengungkapkan masalah yang dihadapi agar beban yang mereka miliki sedikit berkurang. Tetapi tidak semua remaja memiliki sifat mudah terbuka terhadap orang lain, melainkan remaja membutuhkan rasa nyaman dan seseorang yang bisa dipercaya untuk menyampaikan apa yang dia rasakan.

b. Perilaku emosi remaja

Keempat subjek menilai perilaku atau gerak tubuh remaja tidak selalu ditunjukkan secara langsung. Melainkan ada yang hanya memendam kemarahan didalam hati ada pula perilaku emosi dengan menggerutu dibelakng. Dan ketika memiliki kesempatan untuk meluapkannya maka akan diluapkan dengan memanfaatkan barang sekitar mereka seperti membanting pintu.

³ Robbins, Stephen P, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hal.311.

c. Ekspresi emosi remaja

Keempat subjek menilai ekspresi remaja saat emosi sangat umum seperti remaja lain diluar panti asuhan, ekspresi emosi pada remaja yang sering diperlihatkan yaitu raut wajah memerah, *cenberut*, dan jengkel.

2. Intensitas : Setiap orang memberikan respon yang berbeda-beda terhadap rangsangan pemicu emosi yang sama.⁴

a. Tindakan

Keempat subjek menilai respon atau tindakan remaja ketika mendapatkan hukuman dari pengasuh yaitu bersikap diam dan melakukan hukuman disertai dengan ekspresi kesal.

b. Seberapa sering

Keempat subjek mengungkapkan, remaja yang memiliki masalah atau tekanan yang cukup berat dari lingkungan keluarga maupun sekolah, maka remaja yang memiliki kepribadian mudah marah akan lebih terlihat sering meluapkan emosi, tetapi berbeda dengan remaja yang memiliki kepribadian pendiam atau *kalem* maka remaja akan cenderung diam, menarik diri dan akan berujung menangis, pengasuh menjelaskan tidak bisa dipastikan seberapa sering remaja emosi, karena hal itu tergantung kepribadian dan karakteristik remaja masing-masing.

c. Hal dan keadaan yang membuat remaja emosi

Keempat subjek menjelaskan remaja akan meluapkan emosi ketika uang saku yang diberikan oleh pengasuh tidak sesuai seperti biasanya

⁴ Robbins, Stephen P, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hal. 311.

karena hal itu dilakukan sebagai bentuk hukuman telah melanggar peraturan.

d. Tingkah laku

Menurut subjek remaja perempuan memang sangat cenderung mudah mengekspresikan emosinya, berbeda dengan remaja laki-laki yang memang tidak mudah untuk mengekspresikan emosi karena mereka lebih cenderung berpendapat tentang kemaskulinan sehingga tidak mudah untuk mengekspresikannya. Menurut subjek, remaja perempuan ketika emosi akan mengekspresikan dengan menunjukkan raut muka *cemberut*, jengkel, *menggerutu*, nada suara keras, dan menarik diri dari teman sebaya. Adapun emosi yang terkadang ditunjukkan oleh remaja yaitu melampiaskannya dengan membanting pintu ataupun melempar barang.

e. Tindakan pencegahan

Tindakan pencegahan yang dilakukan pengasuh apabila remaja terlalu sering marah-marah atau sering meluapkan emosinya, yaitu dengan memberikan *konseling*, dan memberikan motivasi. Tetapi dari tindakan tersebut pengasuh tetap melihat seberapa tingkat keparahan remaja yang meluapkan emosinya.

3. Frekuensi dan durasi: Suksesnya pemenuhan tuntutan emosional seseorang tidak hanya bergantung pada emosi-emosi yang harus ditampilkan tetapi juga pada seberapa sering dan lamanya mereka berusaha menampilkannya.⁵

⁵ Robbins, Stephen P, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hal. 311.

a. Waktu

Remaja dalam mengekspresikan emosinya tidak bisa dipastikan berapa jam, berapa menit, dan berapa detik mereka akan meluapkannya. Karena apabila pengasuh memberikan pengalihan maka mereka akan mudah terpancing, dan lupa ketika dia sedang emosi.

b. Pemenuhan kebutuhan

Dalam hal pemenuhan kebutuhan, keempat subjek mengungkapkan, remaja akan mudah marah ketika permintaan mengenai kebutuhan sehari-hari seperti kebutuhan sekolah, maupun kebutuhan mereka di dalam panti tidak sesuai waktunya. Mereka cenderung tidak bisa sabar untuk menunggu.

Adapun hal lain yang membuat remaja mudah terpancing emosi yaitu tentang kebutuhan uang saku yang terkadang dipotong oleh pengasuh karena telah melakukan kesalahan atau melanggar peraturan dipanti asuhan.

4. Rasionalitas dan Emosi: Emosi sangat penting terhadap pemikiran rasional karena emosi dapat memberikan informasi penting mengenai pemahaman terhadap dunia sekitar.⁶

a. Tindakan

Keempat pengasuh menjelaskan tindakan yang dilakukan apabila melihat remaja yang sulit untuk diarahkan dengan menegur dan memberi surat peringatan, apabila dengan teguran dan peringatan tidak

⁶ Robbins, Stephen P, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hal. 311.

membuat remaja merasa jera maka pengasuh akan menyerahkannya ke pekerja sosial (peksos) untuk diberikan *konseling*.

b. Mengajak berbicara tentang kegiatan sehari-hari

Keempat subjek mengungkapkan bahwasannya untuk mengontrol kegiatan remaja sehari-hari, pengasuh melakukan pendekatan serta pendampingan untuk mengetahui bagaimana pertumbuhan dan perkembangan remaja, tidak hanya pendekatan dan pendampingan saja pengasuh juga sering mengajak bicara remaja tentang kegiatan yang mereka lakukan baik kegiatan disekolah maupun kegiatan di dalam panti asuhan agar remaja merasa bahwa dirinya memiliki orang tua yang perhatian serta menyayanginya.

5. Fungsi Emosi: emosi berkembang seiring waktu untuk membantu manusia dalam memecahkan masalah, serta sangat berguna dalam memotivasi orang untuk terlibat pada tindakan penting agar dapat bertahan hidup, karena emosi sangat berpengaruh terhadap tingkah laku manusia.⁷

a. Perubahan

Keempat subjek mengungkapkan bahwasannya terdapat perubahan emosi pada remaja setelah tinggal di panti asuhan, perubahan emosi remaja mulai stabil pada saat remaja menginjak usia sekolah menengah atas, remaja di usia ini mereka mulai bisa menentukan dan berencana tentang masa depan yang akan dia jalani, seperti rencana setelah lulus dan keluar dari panti dia ingin bekerja ataupun keinginan

⁷ Robbins, Stephen P, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hal. 311.

meneruskan pendidikan ke perguruan tinggi, berbeda dengan perubahan emosi remaja usia sekolah menengah pertama, remaja di usia ini masih memiliki pribadi yang labil sehingga emosi masih berubah-ubah tidak menentu.

b. Faktor-faktor

Keempat subjek menilai faktor yang mempengaruhi remaja untuk mengubah emosi atau mengendalikan emosi yaitu faktor teman sebaya yang sangat mudah sekali pengaruhnya untuk perilaku remaja, dan faktor lingkungan tempat tinggal mereka, seperti remaja yang memiliki orang tua *broken home*, dan kurangnya perhatian.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Emosi Remaja Putri Di Panti Asuhan Unit Pelaksanaan Teknis Pelayanan Sosial Anak Asuhan (UPT PSAA) Kediri

Terdapat beragam faktor yang mempengaruhi Emosi Remaja putri Di Panti Asuhan Unit Pelaksanaan Teknis Pelayanan Sosial Anak Asuhan (UPT PSAA) Kediri.

Adapun faktor-faktor tersebut menurut Charles Darwin, antara lain:⁸ faktor usia, Perubahan fisik dan kelenjar, Pola Asuh Orang Tua, Lingkungan perbedaan jenis kelamin, Yang kemudian peneliti membaginya menjadi faktor internal dan faktor eksternal sebagai berikut:

⁸ J.W Santrock, *adolescence Perkembangan Remaja* (Jakarta : Erlangga,2003), 381.

1. Faktor Internal

a. Usia

Semakin bertambah usia individu, diharapkan emosinya akan lebih matang dan individu akan lebih dapat menguasai dan mengendalikan emosinya. Individu semakin baik dalam kemampuan memandang suatu masalah, menyalurkan dan mengontrol emosinya secara lebih stabil dan matang secara emosi.⁹

Dalam hal ini, semua subjek semakin bertambahnya usia maka mulai matang pemikirannya, dan remaja juga mampu memandang suatu masalah dengan kepala dingin.

b. Perubahan fisik dan kelenjar

Perubahan fisik dan kelenjar pada diri individu akan menyebabkan terjadinya perubahan pada kematangan emosi. Sesuai dengan anggapan bahwa remaja adalah periode “badai dan tekanan”, emosi remaja meningkat akibat perubahan fisik dan kelenjar.¹⁰

Dalam hal ini remaja mengalami perubahan fisik dan kelenjar sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan usia mereka, sehingga menjadikan emosi remaja terus meningkat serta matang, dan emosi yang berubah-ubah (*labil*).

⁹ J.W Santrock, *adolescence Perkembangan Remaja* (Jakarta : Erlangga,2003), 381.

¹⁰Ibid.,.

2. Faktor eksternal

a. Pola Asuh Orang Tua

Dari pengalamannya berinteraksi di dalam keluarga akan menentukan pula pola perilaku anak terhadap orang lain dalam lingkungannya. Salah satu faktor yang mempengaruhi dalam keluarga adalah pola asuh orangtua. Cara orangtua memperlakukan anak-anaknya akan memberikan akibat yang permanen dalam kehidupan anak.¹¹

Dalam hal ini pengasuh memberikan sosialisasi dan dampingan kepada remaja tentang bagaimana kontrol emosi yang baik serta mereka juga melibatkan orang tua untuk bekerja sama memberikan dampingan dan dukungan di lingkungan rumah remaja agar perkembangan emosi remaja semakin stabil.

b. Lingkungan

Kebebasan dan kontrol yang mutlak dapat menjadi penghalang dalam pencapaian kematangan emosi remaja. Lingkungan disekitar kehidupan remaja yang mendukung perkembangan fisik dan mental memungkinkan kematangan emosi dapat tercapai.¹²

Dalam hal ini subjek mengungkapkan faktor lingkungan sangatlah besar pengaruhnya terhadap pencapaian kematangan emosi remaja. Pengaruh lingkungan yang positif maka remaja yang tinggal pada lingkungan tersebut semakin baik perkembangan emosinya begitupun sebaliknya apabila pengaruh lingkungan yang negatif maka akan

¹¹ J.W Santrock, *adolescence Perkembangan Remaja* (Jakarta : Erlangga,2003), 381.

¹² Ibid.,

menjadikan remaja yang tinggal dilingkungan tersebut akan terhambat perkembangan emosinya, lingkungan juga dapat menentukan perkembangan fisik, maupun mental remaja.

C. Upaya Pembinaan Regulasi Emosi Pada Remaja Putri Dipanti Asuhan Unit Pelaksanaan Teknis Pelayanan Sosial Anak Asuhan (UPT PSAA) Kediri

Upaya pembinaan regulasi emosi menurut Gross ada lima, yaitu, upaya pemilihan situasi, upaya perubahan/modifikasi situasi, upaya perubahan kognitif, upaya perubahan respon serta upaya konseling. Berikut penjelasannya:¹³

1. Pemilihan situasi

Tipe regulasi emosi ini melibatkan pengambilan tindakan yang memperbesar atau memperkecil kemungkinan bahwa kita akan sampai pada sebuah situasi yang kita perkirakan akan memunculkan emosi yang diharapkan (atau tidak diharapkan).

2. Perubahan/Modifikasi situasi

Perubahan situasi merupakan usaha yang secara langsung dilakukan untuk memodifikasi situasi agar efek emosinya teralihkan. Situasi-situasi tersebut adalah situasi yang berpotensi membangkitkan emosi. Modifikasi situasi ini dapat dilakukan oleh pihak eksternal maupun internal. Dari pihak internal yaitu usaha yang dilakukan oleh diri sendiri dalam rangka memodifikasi situasi. Sedangkan usaha modifikasi situasi dari

¹³ J.J. Gross, R.A. Thompson, *Emotion Regulation: Conceptual Foundation*, (Handbook of Emotion Regulation, New York, 2006), hal. 9-10.

pihak eksternal merupakan usaha yang dapat dilakukan oleh orang lain untuk menurunkan signifikansi emosi. Upaya untuk memodifikasi situasi secara langsung untuk mengubah dampak emosionalnya merupakan salah satu bentuk regulasi emosi yang kuat.

3. Perubahan kognitif

Perubahan kognitif merupakan perubahan cara seseorang dalam menilai situasi ketika berada dalam situasi yang bermasalah untuk mengubah signifikansi emosinya. Perubahan kognitif mengacu pada cara kita menilai situasi di mana kita terlibat di dalamnya untuk mengubah signifikansi emosionalnya, dengan mengubah bagaimana kita memikirkan tentang situasinya atau tentang kapasitas kita untuk menangani tuntutan-tuntutannya.

4. Perubahan respon

Yakni upaya yang dilakukan setelah emosi terjadi untuk mempengaruhi respon fisiologis, pengalaman dan tingkah laku dari emosi negatif.

5. Konseling

Konseling merupakan upaya membantu individu melalui proses interaksi yang bersifat pribadi antara konselor dan konseli agar konseli mampu memahami diri dan lingkungannya, mampu membuat keputusan dan menentukan tujuan berdasarkan nilai yang diyakininya sehingga konseli merasa bahagia dan efektif perilakunya.

Berdasarkan dari kelima upaya pembinaan regulasi emosi menurut Gross, Unit Pelaksanaan Teknis Pelayanan Sosial Anak Asuhan (UPT

PSAA) Kediri menggunakan satu upaya yaitu upaya *konseling*. Seperti yang telah dijelaskan diatas upaya ini dilakukan bertujuan untuk penyadaran pada remaja. alasan mengapa hanya menggunakan upaya *konseling*, menurut Kepala Pengasuh Pekerja Sosial (PekSos) karena didalam upaya konseling ini terdapat dua teknik untuk mendukung dalam pelaksanaan upayanya yaitu teknik sosial *case work* (bimbingan perorangan) dan teknik sosial *group work* (bimbingan kelompok). Teknik *case work* dilakukan bertujuan untuk membantu remaja yang bermasalah secara perindividu agar anak tersebut bisa membantu dirinya sendiri, serta membantu remaja agar lebih efektif mengatasi masalahnya yang terkait dengan fungsi sosialnya, sedangkan teknik sosial *group work* dilakukan bertujuan untuk membantu anggota-anggota kelompok memperbaiki penyesuaian sosial.

Didalam sosial *case work* terdapat beberapa teknik, yaitu :

a. *Small Talk*

Teknik ini digunakan pada saat kontak permulaan dengan remaja atau biasanya teknik ini dilakukan sebagai teknik pembuka agar remaja dapat berbicara dengan nyaman, tujuan utama *small talk* ini yaitu agar terciptanya suatu suasana yang dapat memberikan kemudahan remaja melakukan pembicaraan sehingga hubungan antara pengasuh dan remaja selanjutnya dalam proses *intervensi* akan berjalan sesuai yang diharapkan.

b. *Ventilation*

Teknik ini digunakan untuk membawa pada permukaan perasaan-perasaan dan sikap-sikap yang diperlukan, sehingga hal ini bertujuan untuk mengurangi masalah yang dihadapi anak. Tujuan dari *ventilation* ini sendiri yaitu untuk menjernihkan emosi yang tertekan karena bisa menjadi penghalang bagi gerakan positif anak. Dengan membantu menyatakan perasan-perasaannya, maka pengasuh akan lebih siap melaksanakan tindakan pemecahan masalah serta dapat memusatkan perhatiannya pada perubahan pada diri remaja.

c. *Support* (motivasi)

Support disini harus didasarkan pada kenyataan, serta pengasuh juga memberikan dukungan atau dorongan terhadap perilaku atau kegiatan-kegiatan positif yang dilakukan remaja. Pengasuh membantu remaja apabila remaja mengalami kegagalan dan sebaliknya lebih mendorong remaja apabila berhasil agar terus meningkat.

d. *Conflict*

Conflict merupakan bagian dari hidup dan tidak dapat dihindari dalam kehidupan sehari-hari. Remaja membutuhkan pengetahuan bagaimana mengatasinya apabila terjadi perbedaan perasaan yang cenderung meningkat, pengasuh harus menyadari faktor-faktor emosi dan memberikan tempat untuk mengungkapkan dan menerima pemecahan masalah untuk mencapai pada perubahan yang lebih baik.

e. *Logical Discussion*

Teknik ini digunakan untuk memberikan kemampuan berfikir dan bernalar, untuk memahami dan menilai fakta dari suatu masalah, serta untuk melihat kemungkinan *alternative* pemecahannya dan untuk mengantisipasi serta melihat konsekuensi-konsekuensi dalam mengevaluasi hasilnya.

f. *Reward and Punishment*

Reward diberikan untuk perilaku yang baik sedangkan *Punishment* (hukuman) diberikan untuk perilaku yang buruk. Teknik ini dilakukan dengan tujuan mengubah perilaku remaja, sedangkan pengasuh harus memiliki ketrampilan khusus untuk mengetahui motif-motif perilaku dan metode penguatan (*enforcement*).

➤ Tahap-tahap dalam sosial *case work* , yaitu :

- a. Pengumpulan data mengenai remaja, pada tahap ini pengasuh mulai menganalisa hasil pengumpulan data remaja setelah bahan-bahan yang terkumpul dibahas untuk menentukan atau mengetahui apa yang harus diperbuat, penganalisaan ini kemudian diakhiri dengan penyusunan suatu rencana.
- b. Tahap *treatment* (penyembuhan), Tahap ini merupakan tahap pelaksanaan bantuan dalam rangka bimbingan sosial perorangan, *treatment* harus dilakukan secara berurutan sesuai dengan perencanaan yang telah disusun.

Upaya konseling *Case work* biasanya dilakukan dalam bentuk tertutup perindividu alasannya untuk menjaga kode etik serta menjaga kerahasiaan permasalahan yang akan disampaikan. Adapun permasalahan pribadi yang sering disampaikan oleh remaja kepada pengasuh yaitu seperti permasalahan tentang keluarga, pada saat itu remaja akan datang kepada pengasuh dan mengatakan bahwa dirinya ingin bercerita atau *curhat* serta ingin mencari solusi dari permasalahan yang dialaminya tersebut. Kemudian tahap setelah diberikannya upaya konseling yaitu tahap penindak lanjutan dari solusi yang telah diberikan. dari upaya penindak lanjutan itu sendiri, pengasuh tidak begitu saja melepaskan remaja untuk menyelesaikan masalahnya, tetapi pengasuh akan selalu memantau dengan menanyakan bagaimana perkembangan masalahnya apakah ada kesulitan atau tidak, serta pengasuh juga akan memberikan dorongan atau motivasi agar remaja tidak merasa bahwa dirinya akan sendirian dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi, serta motivasi ini juga bermaksud sebagai penggerak pengendalian emosi remaja.

Tidak hanya permasalahan keluarga yang sering disampaikan oleh remaja kepada pengasuh, tetapi adapun permasalahan lain yang dialami remaja, yaitu permasalahan dengan teman sebaya atau teman yang berbeda jenis kelamin, dalam permasalahan ini remaja masih sangat sulit untuk mengendalikan emosi, mereka akan cenderung sering meluapkannya tanpa alasan yang jelas kepada teman sekamar. Dan tahap dalam penyampaian permasalahan ini biasanya remaja akan datang kepada pengasuh setelah dia

merasa tenang dan mencari waktu serta tempat yang sesuai untuk menceritakan permasalahan yang sedang dialami serta mencari solusi, setelah konseling dilakukan yaitu adanya tahapan penindak lanjutan dari solusi yang diberikan agar pengekspresian dari emosi serta pemahaman dan penyelesaian permasalahan yang dialami tersebut tepat dan tidak merugikan diri sendiri serta orang lain, bentuk dari konseling untuk upaya pengendalian emosi tetap dilaksanakan dengan tertutup, karena bertujuan untuk menjaga kerahasiaan dan agar remaja tidak merasa *terpojokkan* karena masih belum mampu mengekspresikan emosi dengan tepat. Pengasuh juga akan tetap selalu memantau dengan cara menanyai bagaimana keseharian yang dilalui remaja bersama teman dipanti ataupun disekolah, memberikan pendampingan dalam hal pelaksanaan dari solusi yang telah di berikan pengasuh serta memberikan motivasi agar remaja merasa bahwa dirinya diperhatikan serta motivasi untuk mendorong remaja agar remaja tidak mudah putus asa dalam menjalani proses pengendalian atau penstabilan emosi. Upaya Konseling untuk pengendalian emosi ini juga bertujuan agar remaja mampu memahami serta bisa menyelesaikan masalah tanpa adanya konflik dan agar remaja bisa menyesuaikan perilaku yang akan ditampilkan dilingkungan sekitar.

Sedangkan dalam hal penjadwalan untuk upaya pembinaan *konseling*, tidak ada penjadwalan untuk upaya *konseling* ini, karena pihak Panti Asuhan Unit Pelaksanaan Teknis Pelayanan Sosial Anak Asuhan (UPT PSAA) Kediri memberikan kebijakan bahwa untuk upaya pembinaan

konseling akan diberikan kapan saja ketika remaja tersebut membutuhkannya.

Selanjutnya teknik sosial *group work* (bimbingan kelompok), merupakan suatu pelayanan teknik kepada kelompok dimana teknik ini juga berfungsi untuk menciptakan pengalaman-pengalaman yang menyenangkan serta memberikan kesempatan kepada setiap anak untuk berinteraksi, berpartisipasi, dan menyatakan perasaannya, atau pada dasarnya sosial *group work* berfungsi untuk menolong anak yang tertekan atau mengalami masalah, menolong kelompok untuk mencapai tujuannya, dan mengadakan kegiatan-kegiatan yang bersifat *prefentif* dan pengembangan.

Pembinaan pada sosial *group work* pengasuh akan melibatkan kelompok individu untuk prosesnya, penerapan teknik sosial *group work* di Panti asuhan Unit Pelaksanaan Teknis Pelayanan Sosial Anak Asuhan (UPT PSAA) Kediri biasanya menggunakan teknik permainan (*game*) seperti *outbond* dan *role playing*, menurut pengasuh pada intinya, *game* bersifat sosial, yang melibatkan proses belajar, mematuhi peraturan, pemecahan masalah, disiplin diri dan control emosional dan adopsi peran-peran pemimpin dengan pengikut yang kesemuanya merupakan komponen penting dari sosialisasi. *Game* juga memberi kesempatan untuk remaja mengekspresikan *agresi* dalam cara-cara yang dapat diterima secara sosial. Ada juga dalam penerapan sosial *group work* ini misalnya ada anak yang malu atau *minder* disitu pengasuh akan menunjuk dia sebagai ketua kamar

atau ketua kelompok maka itu juga bisa untuk melatih kepercayaan diri anak didalam kelompok tersebut atau dilingkungan kelompok sekolah.

terdapat suri ketauladanan atau seseorang yang menjadi panutan untuk menentukan berhasil dan tidaknya dalam melaksanakan upaya pembinaan regulasi emosi yang diberikan oleh pihak panti kepada remaja putri, didalam lingkungan Panti Asuhan UPT PSAA ini dimana para pengasuh memiliki pola pengasuhan yang berbeda terhadap anak, diantaranya adalah pengasuh yang memiliki pola asuh cenderung *agresif* dengan seringnya menggunakan nada tinggi dan sering membentak ketika memanggil atau memperingatkan anak remaja dan juga ada pengasuh yang *demokratis* dalam pengasuhannya dimana dalam memperingatkan anak mereka lebih sabar, telaten dalam menghadapi perilaku anak remaja dan tlaten dengan menggunakan nada bicara yang lemah lembut dan menghargai individualitas anak remaja dengan tetap memberi batas dan kendali pada tindakan mereka dengan konsekuensi yang disepakati bersama saat mereka melanggar kesepakatan. Hal inilah yang menjadi *modeling* bagi anak saat mereka dihadapkan pada suatu masalah, mereka cenderung meniru bagaimana pengasuh memperlakukan mereka. Seperti dijelaskan oleh Bandura dalam teori pembelajaran *modeling* bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh lingkungan sekitar dengan menggunakan proses mengamati dan meniru perilaku yang ada dilingkungan sekitar sebagai tindakan belajar. Dalam hal ini menjelaskan perilaku manusia dalam konteks interaksi timbal balik yang berkesinambungan antara kognitif, perilaku dan pengaruh lingkungan. Dan

didalam konsep belajar inilah orang tua memainkan peranan penting sebagai seorang model atau tokoh bagi anak remaja untuk menirukan tingkah laku yang akan mereka pelajari, hal ini sama seperti orang tua pada umumnya yang ingin mendidik anaknya dengan hal-hal positif yang bertujuan agar dimasa depan anak memiliki kepribadian yang baik dan begitupun sebaliknya ketika anak berada pada lingkungan yang kurang baik maka anak akan cenderung mengikuti perilaku kurang baik, karena adanya peniruan dari lingkungan.