



# Pelatihan Peningkatan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pada Anak Panti Asuhan Cahaya Natanael Medan

Weny<sup>1,\*</sup>, Fahmi Sulaiman<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Manajemen Perusahaan, Politeknik Cendana, Medan, Indonesia

<sup>2</sup> Program Studi Manajemen Perusahaan, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Medan, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: [estindo@gmail.com](mailto:estindo@gmail.com)

## Abstrak

Keterampilan komunikasi interpersonal merupakan kompetensi esensial bagi anak-anak di panti asuhan untuk membangun kepercayaan diri dan kemampuan adaptasi sosial. Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal anak-anak di Panti Asuhan Cahaya Natanael Medan melalui metode Role Play Project. Peserta kegiatan berjumlah 33 anak dengan latar belakang daerah yang beragam dan rentang usia 6 hingga 18 tahun. Metode pelaksanaan meliputi pemberian teori dasar komunikasi, simulasi peran berdasarkan studi kasus harian, dan observasi partisipatif. Data dikumpulkan melalui catatan lapangan (field notes) dan dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kesadaran akan pentingnya komunikasi, namun tujuan pelatihan belum tercapai secara maksimal. Variasi keberhasilan terlihat signifikan, di mana anak-anak yang telah lama menetap dan saling mengenal mampu berkoordinasi dengan baik, sementara anak-anak baru dan mereka yang masih mengalami trauma kehilangan orang tua cenderung mengalami hambatan dalam memulai interaksi. Peran figur otoritas seperti ibu panti masih sangat dominan dalam mengarahkan komunikasi anak. Simpulan dari pengabdian ini menekankan perlunya keberlanjutan program melalui berbagai kegiatan rutin di panti dan evaluasi harian yang konsisten. Rekomendasi utama mencakup penguatan umpan balik dari anak serta integrasi latihan komunikasi dalam setiap momen perayaan di panti untuk mempercepat proses adaptasi sosial anak.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal; Panti Asuhan; Role Play; Kepercayaan Diri; Adaptasi Sosial

## Abstract

Interpersonal communication skills are essential competencies for children in orphanages to build self-confidence and social adaptability. This community service project aims to enhance the interpersonal communication skills of children at the Cahaya Natanael Orphanage in Medan through the Role Play Project method. The participants consisted of 33 children from diverse regional backgrounds, aged between 6 and 18 years. The implementation methods included delivering basic communication theories, role-play simulations based on daily case studies, and participatory observation. Data were collected through field notes and analyzed using a qualitative approach. The results indicated an increased awareness of the importance of communication; however, the training objectives were not fully achieved across all participants. A significant variation in success was observed, where children who had resided longer and knew each other well were able to coordinate effectively, whereas new residents and those still grieving the loss of their parents tended to face obstacles in initiating interactions. The role of authority figures, such as the orphanage matron, remained dominant in directing the children's communication. The conclusion of this service emphasizes the need for program sustainability through various routine activities at the orphanage and consistent daily evaluations. Key recommendations include strengthening feedback mechanisms from the children and integrating communication exercises into every celebration at the orphanage to accelerate the children's social adaptation process.

**Keywords:** Interpersonal Communication; Orphanage; Role Play; Self-Confidence; Social Adaptation

**How to Cite:** Weny, W., & Sulaiman, F. (2025). Pelatihan Peningkatan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pada Anak Panti Asuhan Cahaya Natanael Medan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Inovasi*, 4(1), 51-58. <https://doi.org/10.35126/jpmi.v4i1.798>

## 1. PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal merupakan elemen fundamental dalam interaksi manusia yang berfungsi sebagai jembatan untuk bertukar informasi, ide, dan perasaan secara mendalam (Anggraini et al., 2022). Proses ini melibatkan pengiriman dan penerimaan pesan antara dua individu atau lebih dengan timbal balik yang bersifat langsung dan personal. Dalam konteks sosial, kemampuan ini menentukan bagaimana seseorang membangun relasi dan mempertahankan keharmonisan dengan lingkungan sekitarnya. Tanpa komunikasi yang efektif, individu seringkali mengalami hambatan dalam mengekspresikan kebutuhan serta keinginan mereka secara tepat (Yudhistira & Trihastuti, 2023). Oleh karena itu, komunikasi interpersonal bukan sekadar bicara, melainkan seni memahami makna di balik kata-kata yang diucapkan (Fazri et al., 2022). Pentingnya hal ini semakin terlihat pada anak-anak yang sedang berada dalam fase perkembangan emosional yang krusial. Pelatihan keterampilan ini menjadi urgen agar mereka mampu beradaptasi dengan berbagai situasi sosial yang kompleks di masa depan. Keberhasilan komunikasi ini akan berdampak langsung pada kualitas hidup dan kesejahteraan psikologis setiap individu (Yusuf et al., 2024). Secara kolektif, kemampuan komunikasi yang baik akan menciptakan lingkungan masyarakat yang lebih empatik dan suportif (Sasichah et al., 2024).

Pengertian komunikasi interpersonal secara luas mencakup aspek verbal dan non-verbal yang saling melengkapi dalam setiap pertemuan tatap muka. Menurut perspektif psikologi komunikasi, interaksi ini bersifat transaksional di mana setiap pihak saling mempengaruhi satu sama lain secara simultan. Keunikan dari komunikasi interpersonal terletak pada adanya kedekatan emosional dan keterbukaan diri antara komunikator dan komunikan





(Achmad & Nurhadianto, 2022). Melalui proses ini, pesan yang disampaikan tidak hanya sekadar kata-kata, tetapi juga melibatkan bahasa tubuh, nada suara, dan ekspresi wajah. Fenomena ini memungkinkan terjadinya pemahaman yang lebih akurat mengenai maksud asli dari seorang pembicara. Di era digital saat ini, komunikasi interpersonal juga mulai merambah ke media sosial, namun esensi tatap muka tetap menjadi standar tertinggi (Iskandar et al., 2024). Pemahaman mendalam mengenai definisi ini menjadi landasan utama bagi pelaksanaan pengabdian masyarakat di Panti Asuhan Cahaya Natanael. Fokus utama dari definisi ini adalah terciptanya kesamaan makna antara pengirim pesan dan penerima pesan. Dengan demikian, edukasi mengenai definisi dasar komunikasi menjadi langkah awal yang penting dalam program pelatihan.

Tujuan utama dari komunikasi interpersonal adalah untuk menjalin hubungan baik serta memberikan dukungan sosial antar sesama individu (Yuniar & Indra, 2023). Selain itu, komunikasi ini bertujuan untuk meminimalkan konflik yang mungkin timbul akibat salah paham atau kurangnya informasi (Karmelita et al., 2024). Anak-anak panti asuhan sangat membutuhkan tujuan ini agar mereka dapat membangun rasa persaudaraan yang kuat di lingkungan tempat tinggalnya. Komunikasi yang efektif juga bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan diri anak dalam menyuarakan pendapatnya di depan umum (Istikakimi & Kurniawati, 2024). Melalui interaksi yang sehat, anak-anak dapat belajar untuk saling menghargai perbedaan pendapat dan mencari solusi bersama. Tujuan lainnya adalah sebagai sarana bagi anak untuk melepaskan beban emosional melalui aktivitas bercerita kepada pengasuh atau teman sejawat. Tanpa tujuan yang jelas, komunikasi hanya akan menjadi rutinitas tanpa makna yang tidak memberikan dampak positif bagi perkembangan karakter (Fitri et al., 2023). Oleh karena itu, pelatihan ini dirancang untuk mengarahkan anak agar memiliki tujuan yang konstruktif setiap kali berinteraksi. Pencapaian tujuan-tujuan tersebut diharapkan dapat membentuk pribadi anak panti yang lebih tangguh dan komunikatif.

Efektivitas komunikasi interpersonal sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari faktor internal hingga faktor lingkungan eksternal (Chandra et al., 2023). Keterbukaan (openness) dan empati (empathy) merupakan dua faktor internal yang paling menentukan keberhasilan pertukaran pesan (Putri et al., 2024). Selain itu, sikap mendukung (supportiveness) dan sikap positif (positiveness) sangat diperlukan untuk menciptakan suasana bicara yang nyaman (Khaldia et al., 2024). Faktor kepercayaan (trust) juga memainkan peran vital; tanpa rasa percaya, pesan yang disampaikan akan cenderung ditolak atau dicurigai. Kendala fisik seperti kebisingan atau gangguan teknologi seringkali menjadi penghambat efektivitas komunikasi di lapangan. Faktor budaya dan latar belakang pendidikan juga ikut andil dalam membentuk cara seseorang menginterpretasikan sebuah pesan (Alwi et al., 2021). Dalam lingkungan panti asuhan, faktor psikologis seperti rasa rendah diri seringkali menghambat efektivitas komunikasi anak-anak. Pelatihan ini mencoba mengidentifikasi faktor-faktor penghambat tersebut untuk kemudian dicarikan solusi yang aplikatif bagi anak. Dengan memperbaiki faktor-faktor ini, diharapkan arus informasi di Panti Asuhan Cahaya Natanael dapat berjalan lebih lancar.

Keberhasilan dalam komunikasi interpersonal dapat diukur dari sejauh mana pesan yang disampaikan mampu merubah perilaku atau sikap penerima (Zahra & Yuliana, 2023). Komunikasi dikatakan berhasil apabila terdapat umpan balik yang relevan dan membangun dari lawan bicara (Salsabila et al., 2023). Selain itu, rasa puas dan nyaman setelah berinteraksi menjadi indikator subjektif namun penting dalam keberhasilan komunikasi. Dalam konteks anak panti, keberhasilan terlihat ketika mereka mulai berani menginisiasi percakapan dengan orang baru tanpa rasa takut. Keberhasilan ini juga ditandai dengan berkurangnya frekuensi pertengkaran fisik yang digantikan dengan diskusi yang sehat. Peningkatan keterampilan mendengarkan secara aktif merupakan salah satu capaian yang diharapkan dari proses komunikasi yang sukses. Pelatihan ini menekankan bahwa keberhasilan tidak hanya diukur dari lancarnya bicara, tetapi juga kedalaman pemahaman. Setiap sesi dalam pelatihan ini dirancang untuk memastikan indikator-indikator keberhasilan tersebut dapat tercapai secara bertahap. Pada akhirnya, keberhasilan komunikasi interpersonal akan meningkatkan kualitas hubungan antar penghuni panti secara keseluruhan.

Kedekatan hubungan antara peserta komunikasi merupakan faktor yang sangat krusial dalam menentukan kualitas interaksi yang terjalin. Semakin dekat hubungan emosional antar individu, maka semakin tinggi tingkat keterbukaan dan kejujuran dalam berkomunikasi. Di panti asuhan, hubungan antara anak dan pengasuh harus didasarkan pada kedekatan yang menyerupai hubungan orang tua dan anak. Kedekatan ini memicu rasa aman yang memungkinkan anak untuk mengekspresikan kerentanan mereka tanpa takut dihakimi. Namun, kedekatan antar sesama anak panti juga perlu dikelola agar tetap berada pada koridor yang positif dan saling menguatkan. Tanpa adanya kedekatan, komunikasi cenderung bersifat formal, kaku, dan hanya menyentuh aspek-aspek permukaan saja. Pelatihan ini mendorong terciptanya kedekatan melalui berbagai permainan kerjasama tim yang menyenangkan. Dengan memperbaiki kedekatan hubungan, pesan-pesan moral dan edukatif akan lebih mudah diterima oleh anak-anak. Kedekatan inilah yang menjadi modal sosial utama bagi keberlangsungan kehidupan yang harmonis di Panti Asuhan Cahaya Natanael.

Ruang atau proxemics merupakan faktor penting yang seringkali terabaikan dalam studi komunikasi interpersonal konvensional. Pengaturan jarak fisik antara pembicara dan pendengar sangat mempengaruhi tingkat kenyamanan dan keintiman sebuah percakapan (Hidayat, 2021). Ruang publik, sosial, personal, dan intim memiliki batasan-batasan yang harus dipahami oleh anak-anak agar tidak melanggar privasi orang lain. Di lingkungan panti yang padat, pengelolaan ruang pribadi menjadi tantangan tersendiri bagi keseimbangan emosional anak. Penggunaan ruang yang tepat dapat menunjukkan rasa hormat dan kesopanan dalam budaya masyarakat Indonesia.





Selain jarak fisik, suasana ruangan seperti pencahayaan dan tata letak perabot juga berkontribusi pada efektivitas pelatihan. Pelatihan ini akan mengajarkan anak bagaimana memposisikan diri saat berbicara dengan teman sebaya dibandingkan dengan orang yang lebih tua. Memahami dinamika ruang akan membantu anak merasa lebih memegang kendali atas situasi sosial yang mereka hadapi. Oleh karena itu, aspek ruang menjadi salah satu materi praktis yang ditekankan dalam pengabdian kepada masyarakat ini.

Anak-anak di panti asuhan seringkali menghadapi tantangan psikososial yang unik karena kehilangan figur otoritas utama dalam hidup mereka. Kondisi ini kerap berdampak pada rendahnya keterampilan sosial dan kemampuan komunikasi interpersonal yang kurang terasah. Hasil observasi awal di Panti Asuhan Cahaya Natanael Medan menunjukkan bahwa sebagian besar anak cenderung tertutup dan sulit memulai percakapan. Keterbatasan jumlah pengasuh membuat perhatian secara personal dalam melatih kemampuan bicara anak menjadi tidak maksimal. Jika dibiarkan, hambatan komunikasi ini dapat menyebabkan anak mengalami isolasi sosial dan kesulitan dalam mencari pekerjaan di masa depan. Di sisi lain, potensi kecerdasan emosional anak panti sebenarnya sangat besar jika diarahkan dengan metode yang tepat. Maka dari itu, diperlukan intervensi nyata berupa pelatihan yang bersifat partisipatif dan aplikatif bagi mereka. Program pengabdian ini hadir sebagai solusi untuk mengisi celah kebutuhan pengembangan soft skills anak panti. Harapannya, pelatihan ini mampu memberikan warna baru dan semangat bagi anak-anak untuk terus berkembang.

Strategi yang digunakan dalam pelatihan ini adalah metode pembelajaran aktif yang melibatkan simulasi dan praktik langsung. Pendekatan ini dipilih karena anak-anak cenderung lebih mudah menyerap materi melalui pengalaman fisik dan emosional. Materi yang disampaikan disusun secara sederhana agar mudah dicerna oleh berbagai jenjang usia yang ada di panti. Selain teknik bicara, materi tentang mendengarkan dengan penuh empati juga menjadi pilar utama dalam kurikulum pelatihan. Penggunaan media visual dan permainan edukatif diharapkan dapat meningkatkan antusiasme peserta selama kegiatan berlangsung. Pelatih juga berperan sebagai fasilitator yang memberikan contoh nyata dalam berkomunikasi dengan cara yang santun dan efektif. Evaluasi dilakukan secara berkala melalui observasi perilaku anak selama sesi simulasi berlangsung. Keberlanjutan program ini sangat bergantung pada dukungan pengasuh panti untuk terus mempraktikkan materi di kehidupan sehari-hari. Dengan metode yang tepat, transformasi kemampuan komunikasi interpersonal anak dapat terjadi secara optimal dan terukur.

Panti Asuhan Cahaya Natanael Medan dipilih sebagai lokasi pengabdian karena lokasinya yang strategis namun masih minim tersentuh program pelatihan komunikasi. Sebagai lembaga kesejahteraan sosial, panti ini memiliki peran vital dalam mencetak generasi muda yang mandiri dan berkarakter. Fokus pengabdian ini adalah memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan sumber daya manusia di tingkat akar rumput. Dengan meningkatnya keterampilan komunikasi interpersonal, diharapkan kepercayaan diri anak-anak panti akan meningkat secara signifikan. Keterampilan ini juga akan menjadi modal berharga bagi mereka saat berinteraksi dengan masyarakat luas di luar panti. Kerja sama antara akademisi dan praktisi di lapangan diharapkan mampu menciptakan model pelatihan yang berkelanjutan. Hasil dari pengabdian ini nantinya akan didokumentasikan dalam bentuk jurnal ilmiah agar dapat menjadi referensi bagi kegiatan serupa. Secara keseluruhan, pengabdian ini bertujuan untuk menciptakan dampak sosial positif bagi mitra dan lingkungan sekitarnya. Semoga langkah kecil ini dapat menjadi pemantik bagi perubahan besar dalam kehidupan anak-anak di Panti Asuhan Cahaya Natanael.

## 2. METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang secara sistematis untuk memberikan dampak yang terukur bagi anak-anak di Panti Asuhan Cahaya Natanael Medan. Pendekatan utama yang digunakan adalah Project-Based Learning dengan teknik Role Play (bermain peran) yang difokuskan pada simulasi kehidupan sehari-hari. Berikut adalah rincian tahapan metode yang diterapkan:

### 2.1 Desain Proyek dan Lokasi Kegiatan

Kegiatan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Action-Oriented Research yang dikemas dalam bentuk pelatihan dan pendampingan. Lokasi pengabdian ditetapkan secara sengaja (purposive) di Panti Asuhan Cahaya Natanael, Medan, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada analisis awal bahwa panti asuhan merupakan mikrokosmos sosial yang unik, di mana anak-anak dari berbagai latar belakang budaya hidup bersama dalam satu atap, sehingga dinamika komunikasi interpersonal menjadi sangat krusial untuk dipelajari dan diperbaiki. Proyek ini tidak hanya bersifat instruksional searah, tetapi lebih kepada eksplorasi partisipatif di mana subjek pengabdian terlibat aktif dalam pembentukan skenario komunikasi yang efektif.

### 2.2 Profil Subjek dan Analisis Demografis

Peserta dalam kegiatan ini berjumlah 33 anak asuh yang tinggal menetap di panti. Komposisi peserta terdiri dari 20 anak laki-laki dan 13 anak perempuan, dengan rentang usia yang cukup lebar yakni antara 6 hingga 18 tahun (usia sekolah dasar hingga sekolah menengah atas). Keragaman ini menjadi tantangan sekaligus kekayaan dalam pelaksanaan metode, mengingat perbedaan tingkat kognitif dan emosional di setiap jenjang usia.



Secara sosiologis, para peserta memiliki latar belakang yang sangat heterogen. Mereka berasal dari berbagai daerah di Indonesia, di antaranya Nias, Pekanbaru, Sibolga, dan Gunung Sitoli. Sebagian besar dari mereka memiliki latar belakang sebagai anak yatim, piatu, yatim-piatu, atau berasal dari keluarga yang secara ekonomi tidak mampu sehingga harus ditiptikan di lembaga kesejahteraan sosial. Latar belakang kehilangan figur otoritas orang tua dan perpindahan geografis ini seringkali berdampak pada hambatan komunikasi, seperti rasa rendah diri (low self-esteem), kecenderungan menarik diri, atau pola komunikasi yang defensif. Oleh karena itu, profil subjek ini menjadi dasar dalam penyusunan materi pelatihan agar bersifat lebih empatik dan inklusif.

### 2.3 Tahapan Pelaksanaan: Internalisasi Teori dan Konsep

Sebelum memasuki tahap praktik, peneliti memberikan pemahaman mendalam mengenai konsep dasar komunikasi interpersonal. Tahap ini bertujuan untuk menyamakan persepsi mengenai apa yang dimaksud dengan komunikasi yang sehat. Materi yang disampaikan meliputi:

- Pentingnya Mendengarkan Aktif (Active Listening): Menjelaskan bahwa komunikasi bukan hanya tentang berbicara, tetapi juga memahami perasaan lawan bicara.
- Komunikasi Non-Verbal: Memberikan edukasi tentang pentingnya kontak mata, ekspresi wajah yang ramah, dan gestur tubuh yang terbuka.
- Etimologi dan Etika Berbicara: Mengajarkan penggunaan kata-kata "ajaib" seperti "tolong", "terima kasih", dan "maaf" dalam interaksi sehari-hari.
- Penyampaian teori dilakukan dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan metode bercerita (storytelling) agar anak-anak yang berusia lebih muda (6-10 tahun) tetap dapat mengikuti materi dengan baik, sementara anak-anak yang lebih tua diberikan peran sebagai mentor bagi adik-adik mereka.

### 2.4 Implementasi Metode Role Play Project

Inti dari metode ini adalah simulasi peran berdasarkan studi kasus yang sering dialami anak-anak di panti asuhan. Peneliti menyusun beberapa skenario kasus, antara lain:

- Skenario Konflik Rebutan Barang: Bagaimana berkomunikasi saat terjadi perselisihan mengenai barang pribadi atau fasilitas panti.
- Skenario Menyambut Tamu/Donatur: Bagaimana menunjukkan komunikasi yang sopan dan percaya diri saat bertemu dengan orang luar atau tamu yang berkunjung ke panti.
- Skenario Meminta Bantuan kepada Pengasuh: Bagaimana menyampaikan kebutuhan atau perasaan secara asertif tanpa rasa takut atau agresif.

Dalam setiap sesi Role Play, anak-anak dibagi ke dalam kelompok kecil yang mencampurkan latar belakang daerah dan usia. Mereka diminta untuk memerankan karakter tertentu, mempraktikkan dialog, dan kemudian mendiskusikan apa yang mereka rasakan saat memerankan peran tersebut. Metode ini memungkinkan anak untuk melakukan "trial and error" dalam berkomunikasi di lingkungan yang aman dan mendukung.

### 2.5 Teknik Pengumpulan Data: Observasi Partisipatif

Untuk mengukur sejauh mana keterampilan komunikasi meningkat, peneliti menerapkan metode observasi partisipatif. Dalam metode ini, peneliti tidak hanya berdiri di luar lingkaran sebagai pengamat pasif, tetapi juga terlibat dalam aktivitas harian anak-anak, ikut bermain, dan berdiskusi. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir efek Hawthorne (di mana subjek mengubah perilaku karena merasa diawasi).

Fokus observasi diarahkan pada beberapa indikator, yaitu:

- Inisiatif Komunikasi: Apakah anak mulai berani menyapa terlebih dahulu?
- Kualitas Respon: Bagaimana anak menanggapi pertanyaan atau ajakan bicara dari teman sejawat.
- Kepercayaan Diri: Perubahan bahasa tubuh, seperti keberanian menatap mata lawan bicara dan volume suara yang jelas.
- Empati: Kemampuan anak untuk menghargai giliran bicara orang lain.

### 2.6 Instrumen Catatan Lapangan (Field Notes)

Instrumen utama dalam mendokumentasikan temuan selama observasi adalah catatan lapangan (field notes) yang disusun secara terstruktur. Setiap peneliti atau fasilitator dibekali dengan buku catatan atau log aktivitas harian. Catatan ini mencakup dua aspek utama:

- Deskripsi Objektif: Mencatat secara rinci perilaku yang tampak, dialog yang terjadi, dan kejadian-kejadian spesifik selama pelatihan berlangsung. Contohnya: "Subjek A (12 tahun) yang awalnya hanya menunduk, pada pertemuan ketiga mulai berani mengajukan pertanyaan saat simulasi."
- Refleksi Peneliti: Berisi interpretasi awal peneliti terhadap perilaku yang diamati, hambatan yang muncul di lapangan, serta evaluasi terhadap efektivitas modul yang diberikan hari itu.
- Catatan lapangan ini menjadi data primer yang sangat kaya untuk memahami proses transformasi perilaku komunikasi anak dari waktu ke waktu secara longitudinal selama periode pengabdian.



## 2.7 Pendekatan Analisis Data Kualitatif

Data yang terkumpul melalui catatan lapangan dan hasil observasi dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif model Miles dan Huberman, yang meliputi:

- Reduksi Data: Peneliti memilah-milah data yang relevan dengan fokus komunikasi interpersonal dan mengesampingkan informasi yang tidak berkaitan.
- Penyajian Data (Data Display): Mengorganisasikan informasi ke dalam narasi yang sistematis, tabel kategori perilaku, atau diagram untuk menunjukkan perkembangan pola interaksi anak.
- Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi: Mengidentifikasi pola-pola perilaku yang muncul secara berulang, menilai tingkat peningkatan kepercayaan diri anak, serta merumuskan kesimpulan mengenai efektivitas metode Role Play dalam konteks panti asuhan.

Analisis ini juga memperhatikan faktor-faktor situasional, seperti bagaimana latar belakang budaya (asal daerah) mempengaruhi gaya bicara anak dan bagaimana intervensi pelatihan mampu menjembatani perbedaan-perbedaan tersebut ke arah komunikasi yang lebih harmonis.

## 2.8 Etika Penelitian dan Pengabdian

Mengingat subjek penelitian adalah anak-anak (kelompok rentan), peneliti menjunjung tinggi etika kerahasiaan dan kenyamanan peserta. Semua nama anak dalam laporan jurnal akan disamarkan menggunakan inisial untuk melindungi privasi mereka. Selain itu, pelaksanaan kegiatan dilakukan tanpa adanya paksaan, di mana anak-anak didorong untuk berpartisipasi melalui pendekatan yang menyenangkan dan penuh kasih sayang sesuai dengan nama panti "Cahaya Natanael". Peneliti juga telah mendapatkan izin resmi dari pengurus panti sebagai penanggung jawab wali atas 33 anak tersebut.

# 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

## 3.1. Hasil Pelaksanaan Proyek: Dinamika Keterampilan Komunikasi Anak

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Panti Asuhan Cahaya Natanael Medan yang menggunakan metode Role Play Project memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat adaptabilitas dan keterampilan komunikasi interpersonal anak-anak. Proses ini dimulai dari pembagian peran (job description) yang spesifik kepada 33 peserta, di mana setiap anak diberikan tanggung jawab tertentu dalam sebuah simulasi acara. Pengamatan dilakukan secara longitudinal melalui tiga tahapan utama: latihan pertama, latihan kedua, dan latihan terakhir (gladi resik).

Pada tahap latihan pertama, terlihat adanya hambatan komunikasi yang cukup tebal di antara para peserta. Kecepatan penyelesaian tugas berada pada level yang rendah karena sebagian besar anak masih merasa asing dengan tanggung jawab yang diberikan. Anak-anak yang berasal dari daerah yang berbeda (seperti Nias dan Pekanbaru) cenderung mengelompok berdasarkan kesamaan asal daerah, sehingga komunikasi lintas kelompok belum berjalan. Pada tahap ini, instruksi yang diberikan oleh fasilitator seringkali harus diulang berkali-kali karena rendahnya kemampuan mendengarkan aktif (active listening) dan tingginya rasa cemas sosial saat harus berinteraksi di depan teman-temannya.

Memasuki latihan kedua, mulai tampak variasi yang signifikan dalam penguasaan tugas. Beberapa anak yang memiliki karakteristik kepribadian ekstrovert mulai menunjukkan peningkatan dalam kecepatan penyelesaian tugas. Namun, secara umum, efektivitas koordinasi masih sangat bergantung pada kedekatan personal sebelumnya. Fenomena menarik ditemukan bahwa anak-anak yang sudah tinggal lebih lama di panti (senior) memiliki kemampuan koordinasi yang lebih baik dibandingkan penghuni baru. Hal ini menunjukkan bahwa faktor "durasi tinggal" dan "intensitas pertemuan" menjadi variabel antara dalam keberhasilan komunikasi interpersonal di lingkungan panti.

Pada latihan terakhir, meskipun terdapat peningkatan dalam penguasaan skenario, hasil evaluasi menunjukkan bahwa tujuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal secara mandiri belum tercapai sepenuhnya. Ketergantungan terhadap sosok figur otoritas, dalam hal ini Ibu Panti, masih sangat dominan. Anak-anak masih memerlukan bimbingan langsung dan arahan verbal secara terus-menerus untuk menjalankan tugas mereka. Hanya sekitar 30% dari total peserta yang mampu bekerja sama secara otonom tanpa intervensi fasilitator. Kesenjangan ini terlihat jelas pada anak-anak yang tidak memiliki ikatan pertemanan sebelumnya; mereka menghadapi kesulitan besar dalam memulai percakapan (initiating conversation), mengajukan pertanyaan, maupun memberikan jawaban yang responsif. Keterbatasan waktu adaptasi dalam proyek ini menjadi faktor determinan mengapa internalisasi nilai komunikasi interpersonal belum merata ke seluruh peserta.



Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan

### 3.2 Pembahasan: Sintesis dan Analisis Keterampilan Interpersonal

Pembahasan hasil pengabdian ini mengungkap bahwa peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal pada anak panti asuhan bukanlah proses instan, melainkan sebuah kontinum yang dipengaruhi oleh faktor psikososial dan lingkungan. Temuan bahwa hanya anak-anak yang saling mengenal yang mampu berkoordinasi dengan baik selaras dengan teori Uncertainty Reduction dari Berger yang menyatakan bahwa komunikasi akan lebih efektif ketika tingkat ketidakpastian antar individu berkurang.

Sintesis dengan Penelitian Terdahulu Hasil penelitian ini memperkuat temuan (Fadilah & Maryam, 2024) yang menyatakan bahwa anak-anak di lembaga kesejahteraan sosial seringkali memiliki hambatan dalam keterbukaan diri (self-disclosure) karena adanya trauma masa lalu atau perasaan tidak aman. Ketidakkampuan anak dalam membangun komunikasi seperti bertanya dan menjawab secara lancar di Panti Cahaya Natanael. Tanpa adanya safety net emosional yang kuat, teknik Role Play hanya akan menyentuh permukaan keterampilan teknis tanpa mengubah pola komunikasi internal anak.

Lebih lanjut, ketergantungan anak pada bimbingan Ibu Panti dalam pengabdian ini sejalan dengan studi (Rahayu et al., 2024) yang menyoroti pentingnya peran "figur pengganti" dalam membentuk pola asertivitas anak panti. Menurut penelitian mereka, anak panti cenderung memiliki gaya komunikasi submisif karena struktur kehidupan panti yang sangat diatur (regimented). Hal ini menjelaskan mengapa anak-anak di Panti Cahaya Natanael kesulitan mengambil inisiatif mandiri tanpa arahan. Sintesis ini menunjukkan bahwa program pengabdian masyarakat di masa depan harus lebih menekankan pada penguatan kemandirian emosional sebelum memasuki pelatihan teknis komunikasi.

Faktor Adaptasi dan Durasi Proyek Kegagalan mencapai target komunikasi yang "sepuhnya mandiri" dalam waktu singkat juga didukung oleh penelitian (Harahap et al., 2023), yang menegaskan bahwa perubahan perilaku komunikasi pada anak dengan latar belakang keluarga yang tidak utuh memerlukan intervensi minimal 3 hingga 6 bulan secara konsisten. Durasi pengabdian yang terbatas pada persiapan satu acara saja (seperti perayaan Natal) menciptakan tekanan performa yang justru bisa menghambat kelancaran komunikasi interpersonal yang tulus. Dalam konteks ini, kesulitan anak dalam bertanya dan menjawab bukan karena ketidakmampuan kognitif, melainkan karena proses adaptasi sosial yang terinterupsi oleh limitasi waktu.

Pentingnya Keberlanjutan Proyek melalui Berbagai Event Temuan bahwa variasi kemampuan komunikasi sangat bergantung pada penguasaan tugas memberikan implikasi praktis bahwa stimulasi harus dilakukan secara repetitif. Hal ini mendasari saran bahwa proyek serupa harus diintegrasikan ke dalam berbagai acara rutin panti, seperti kebaktian, perayaan ulang tahun, atau acara pemberkatan. Repetisi kegiatan sosial dalam berbagai format (formal dan informal) dapat menurunkan tingkat kecemasan berkomunikasi (communication apprehension) pada anak secara signifikan. Dengan melibatkan anak dalam berbagai kepanitiaan kecil di panti, mereka akan terbiasa melakukan negosiasi, pembagian tugas, dan penyelesaian konflik verbal secara natural.

Analisis Latar Belakang Daerah dan Integrasi Sosial Keberagaman asal daerah peserta (Nias, Sibolga, Gunung Sitoli) memberikan dimensi komunikasi antarbudaya yang unik. Sebagaimana dijelaskan dalam penelitian (Paramita et al., 2023), hambatan semantik dan dialek seringkali menjadi tembok dalam komunikasi interpersonal anak panti di Medan. Di Panti Cahaya Natanael, terlihat bahwa anak-anak cenderung merasa lebih nyaman berkomunikasi dengan rekan satu daerah. Fenomena ini harus dipandang sebagai tantangan integrasi sosial. Pengabdian ini berhasil mengidentifikasi bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya soal bicara, tetapi soal bagaimana menghargai keberagaman latar belakang untuk mencapai tujuan bersama.

Keterbatasan dan Rekomendasi Masa Depan Penelitian ini mengakui bahwa efektivitas Role Play sangat bergantung pada kualitas fasilitasi. Jika bimbingan dari pengelola panti masih menjadi faktor utama keberhasilan, maka program mendatang harus juga menyasar pelatihan bagi para pengasuh sebagai komunikator utama di panti. Lingkungan panti yang komunikatif hanya bisa tercipta jika para pengasuh menerapkan pola komunikasi dua arah



yang demokratis. Dengan demikian, peningkatan keterampilan anak akan berjalan seiring dengan perbaikan iklim komunikasi di dalam lembaga itu sendiri.

Secara keseluruhan, meskipun hasil pengabdian menunjukkan bahwa tujuan belum tercapai 100%, kegiatan ini telah meletakkan fondasi penting bagi anak-anak Panti Cahaya Natanael. Mereka kini menyadari pentingnya koordinasi dan tanggung jawab dalam sebuah kelompok. Proses "jatuh-bangun" dalam berkomunikasi selama latihan adalah bagian dari pembelajaran sosial yang berharga. Kesuksesan komunikasi interpersonal pada anak-anak yatim piatu diukur bukan dari kesempurnaan tutur kata, melainkan dari keberanian mereka untuk tetap terhubung dengan orang lain meskipun di tengah keterbatasan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Panti Asuhan Cahaya Natanael Medan, dapat disimpulkan bahwa program pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal melalui metode role play project telah memberikan landasan awal yang krusial dalam upaya meningkatkan kepercayaan diri serta pemahaman anak-anak asuh mengenai pentingnya interaksi verbal yang efektif. Meskipun kegiatan ini dilaksanakan dengan perencanaan yang matang, temuan di lapangan menunjukkan bahwa tujuan utama peningkatan keterampilan komunikasi belum sepenuhnya tercapai secara merata pada seluruh peserta, di mana variasi keberhasilan sangat dipengaruhi oleh faktor durasi tinggal dan tingkat kedekatan emosional antar anak. Kesulitan komunikasi yang signifikan terlihat pada anak-anak yang baru bergabung di panti serta mereka yang masih dalam masa duka mendalam setelah kehilangan orang tua, yang mengakibatkan adanya hambatan dalam membangun interaksi asertif dengan rekan sejawat yang belum mereka kenal sebelumnya. Kondisi ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal bukan sekadar keterampilan teknis bicara, melainkan proses adaptasi psikososial yang memerlukan rasa aman dan kepercayaan. Sebagai langkah strategis di masa mendatang, sangat direkomendasikan agar kegiatan serupa dilakukan secara berkala dan terlembaga dalam berbagai bentuk acara panti guna menanamkan nilai kekompakan dan kolaborasi yang berkelanjutan. Selain itu, diperlukan mekanisme pengumpulan umpan balik yang lebih sistematis dari anak-anak asuh untuk memahami hambatan internal mereka secara lebih mendalam, disertai dengan evaluasi harian yang melibatkan peran aktif ibu panti sebagai figur otoritas utama dalam memantau perkembangan interaksi verbal sehari-hari. Dengan mengimplementasikan rekomendasi tersebut secara konsisten, diharapkan efektivitas pelatihan di masa depan dapat meningkat secara signifikan, sehingga transformasi karakter anak-anak Panti Asuhan Cahaya Natanael menjadi pribadi yang lebih percaya diri, terbuka, dan memiliki kemampuan verbal yang mumpuni dapat terwujud secara optimal sebagai bekal kemandirian mereka di masyarakat luas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, A. A., & Nurhadianto, R. D. D. (2022). Hubungan Konsep Diri Dan Keterbukaan Diri Dengan Komunikasi Interpersonal Pada Mahasiswa Perantau Di Universitas Persada Indonesia Y.A.I. *Journal Psikologi Kreatif Inovatif*, 3(1), 96–105. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/PsikologiKreatifInovatif/article/download/2146/1567>
- Alwi, U., Badwi, A., & Baharuddin, B. (2021). Peran Pendidikan Sebagai Transformasi Sosial dan Budaya. *Jurnal Al - Qiyam*, 2(2), 188–194. <https://ojs.staialfurqan.ac.id/alqiyam/article/download/176/131>
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611>
- Chandra, R. M., Sudjianto, M. K., & Adriana, E. (2023). Faktor-Faktor Komunikasi (Yang Perlu Dimiliki) Generasi Z Dalam Mempersiapkan Karir. *Student Research Journal*, 1(3), 349–361. <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i3.345>
- Fadilah, Moch. I., & Maryam, E. W. (2024). Mengungkap Kesenjangan Pengungkapan Diri pada Remaja Yatim Piatu di Indonesia. *Journal of Islamic Psychology*, 1(1), 15. <https://doi.org/10.47134/islamicpsychology.v1i1.55>
- Fazri, M. Al, Putri, I. A., & Suhairi, S. (2022). Dawatuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting. *Dawatuna: Journal of Commuication and Islamic Broadcasting*, 2(1), 46–58. <https://doi.org/10.47476/dawatuna.v2i1.510>
- Fitri, N. L., Adha, C., Izzatunnisa, & Nasution, S. F. (2023). Pentingnya Penerapan Komunikasi Efektif Dalam Konteks Pendidikan. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume*, 3(6), 5241–5251. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/download/7127/4843/11102>
- Harahap, W. P. B., Monang, S., & Deni, I. F. (2023). Komunikasi Anak Broken Home Pada Lingkungan Masyarakat Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 2(6), 1901–1906.
- Hidayat, T. W. (2021). Analisis Percakapan Komunikasi dalam Menentukan Keberhasilan Pesan. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study*, 7(2), 166–176. <https://doi.org/10.31289/simbollika.v7i2.5632>
- Iskandar, I., Zaynab, Z., Hamdiyah, M., Khoerunnisa, R., & Kurniawan, W. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal Terhadap Pengguna Media Sosial Instagram (Efektivitas Dan Tantangan). *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner*, 8(12), 1–11. <https://ojs.ubesco.com/index.php/jikm/article/download/449/616>
- Istikakimi, I., & Kurniawati, V. (2024). Upaya Meningkatkan Kepercayaan Diri Siswa Dalam Berbicara di Depan Umum dengan Media Modul dan Tugas Tantangan. *Jurnal Penelitian Bidang Pendidikan*, 2(1), 46–59. <https://journal.staiypbwi.ac.id/index.php/JSPED/article/download/503/431>
- Karmelita, A. H., Larasati, B., Dian, M., Mufti, M. S. R., Anggraeni, P. R., & Gandhi, R. F. M. (2024). Mempertimbangkan Etika: Peran Komunikasi Dalam Menyelesaikan Konflik Dalam Hubungan Global. *Jurnal Kajian Ilmiah Multidisipliner*, 8(7), 558–566. <https://sejurnal.com/pub/index.php/jkjm/article/download/3519/4082/8218>





- Khalda, G. F., Setiawan, A., & Rahmawan, D. (2024). Keefektifan Komunikasi Antarpribadi di Lingkungan Dinas Komunikasi. *Jupiter: Publikasi Ilmu Keteknikan Industri, Teknik Elektro Dan Informatika*, 2(2), 89–104. <https://doi.org/10.61132/jupiter.v2i2.93>
- Paramita, S., Michael, Teguh, F., Susanto, A., & Vimala Yanthi, V. (2023). Komunikasi Interpersonal Untuk Anak-Anak Di Panti Asuhan Hati Suci. *Jurnal Serina Abdimas*, 1(1), 540–545. <https://doi.org/10.24912/jsa.v1i1.24036>
- Putri, N. F. E., Arsyad, A. W., Dwivayani, K. D., & Boer, K. M. (2024). Analisis Kualitas Komunikasi Interpersonal Customer service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank PT. BPD Kaltim Kaltara Kantor Cabang Utama Samarinda. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 5(2), 1695–1703. <https://doi.org/10.35870/jimik.v5i2.743>
- Rahayu, D., Elviana, & Desfira, E. (2024). Peran Pengasuh dalam Membina Perilaku Sosial Anak pada Panti Asuhan Annur Pasanehan. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa Dan Pendidikan*, 4(1), 48–49. <https://doi.org/10.55606/cendikia.v4i1.2406>
- Salsabila, J., Juliandrianti, M., Luqyana, K., Kadri, H. Al, & Setiawati, M. (2023). Urgensi Komunikasi Efektif Dalam Public Relations. *Jurnal Common*, 7(2), 189–199. <https://doi.org/10.34010/common.v7i2.11492>
- Sasichah, N., Indriani, Y., Fatah, F. N., & Putri, A. T. (2024). Komunikasi Efektif Dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Interpersonal di Lingkungan Kelas BPI 4B UIN Jakarta. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(12), 504–510. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12821036>
- Yudhistira, G. A., & Trihastuti, M. C. W. (2023). Hambatan Komunikasi Interpersonal Selama Proses Pembelajaran Jarak Jauh. *Psiko Edukasi*, 21(1), 13–27. <https://doi.org/10.25170/psikoedukasi.v21i1.4351>
- Yuniar, V., & Indra, A. P. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kestabilan Emosi Dan Dukungan Sosial Terhadap Employee Performance (Studi Kasus Bank Muamalat Kc Medan Balaikota). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(30), 807–827. <https://doi.org/10.30651/jms.v8i1.18358>
- Yusuf, M., Agustina, L. F., Deden, D., & Fajarwati, N. K. (2024). Dampak Komunikasi Terhadap Psikologi. *SABER : Jurnal Teknik Informatika, Sains Dan Ilmu Komunikasi*, 2(2), 40–47. <https://doi.org/10.59841/saber.v2i2.960>
- Zahra, R. N., & Yuliana, N. (2023). Peran Komunikasi Yang Efektif Sebagai Kunci Menuju Kesuksesan Seorang Putri Juniawan. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(5), 169–174. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10285888>