**DUKUNGAN KOMUNIKASI KELOMPOK DALAM MENUNJANG**

**KETAHANAN KELUARGA DAN PENYINTAS COVID-19**

*Universitas Pelita Harapan, Prodi Ilmu Komunikasi*

*Jl. M. H. Thamrin Boulevard 1100 Lippo Village Tangerang 15811 - Indonesia*

*(021) 5460901 / (021) 5470901*

*Abstract*

The Covid-19 pandemic originating from Wuhan has caused a lot of problems in people’s life aside from the economic costs. The Covid-19 has also taken its toll in almost every country in the world. Millions have died. Families need communication supports to face Covid-19. Group communication support has a very important role in sustaining the Covid-19 survivors and their families. To understand how it can sustain the Covid-19 survivors and their families, the researcher used the case-study approach and collected data through in-depth interviews with three respondents and analyzed them. The result shows that group communication supports link with five skills in designing supportive messages, i.e.: clarifying supportive intentions, buffering face threats, using other-centered messages, framing messages, and giving advice. These five skills provide a positive influence to the survivors and their families. The support messages have helped them go through difficult times caused by Covid-19. The research also found other sustaining aspects: the ability of the three respondents to see the calamities positively according to their religions and their strong personalities. Their personalities have enabled them to show positive attitudes to their children. In turn, their children also have the same resolute, strong, and resilient attitude in facing their calamities.

Keywords: Communication Supports, Covid-19 Survivors and Families Sustainability, Group (Community)

*Abstrak*

Pandemi Covid-19 yang berasal dari Wuhan, telah menimbulkan banyak masalah bagi kehidupan manusia, tidak hanya kerugian secara ekonomi saja. Covid-19 juga telah merenggut banyak nyawa manusia hampir di semua belahan dunia. Jutaan nyawa melayang dan jutaan keluarga membutuhkan adanya dukungan komunikasi sebagai akibat serangan Covid-19 ini. Dukungan komunikasi kelompok memiliki peranan yang sangat penting guna menunjang ketahanan dari keluarga dan juga penyintas Covid-19 ini. Untuk mengetahui bagaimana dukungan komunikasi kelompok bisa menunjang ketahanan keluarga dan penyintas Covid-19, maka dilakukan penelitian dengan pendekatan studi kasus, yakni mengumpulkan data melalui wawancara mendalam kepada tiga informan dan selanjutnya menganalisisnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, dukungan komunikasi dari kelompok terkait dengan lima kemampuan mengemas pesan yang mendukung (*support message*), antara lain; *clarify supportive intentions, buffering face threats, other centered message, framing, giving advice.* Kelima keterampilan ini memberi pengaruh yang positif, kepada keluarga dan korban Covid-19. Dengan adanya *support message* ini, membuat keluarga dan penyintas Covid-19 bisa melewati masa sulit sebagai akibat dari Covid-19 ini. Penelitian ini juga menemukan, bahwa terdapat aspek lainnya yakni, kemampuan yang dimiliki ketiga informan untuk melihat musibah yang mereka alami secara positif sesuai dengan ajaran agama yang mereka yakini, dan juga kekuatan kepribadian mereka yang tangguh. Kepribadian yang kuat, yang mereka miliki membuat mereka berhasil menunjukkan sikap positif kepada anak-anak mereka. Sebagai akibatnya, anak-anak merekapun memiliki sikap yang sama yakni tegar, kuat, tabah menjalani musibah yang mereka alami.

*Kata Kunci: Dukungan Komunikasi, Ketahanan Keluarga dan Penyintas Covid-19, Kelompok (Komunitas)*

**Pendahuluan**

Penyebaran virus Covid-19 sangat cepat dan dampaknyapun mematikan bagi mereka yang terkena, khususnya yang berusia lanjut dan berpenyakit penyerta (komorbid). Dunia mengalami kegemparan disebabkan dampak yang ditimbulkan dari kehadiran Covid-19 yang berasal dari Kota Wuhan, yang diawal kemunculannya telah melumpuhkan perekonomian dunia. Tidak ada satu Negara yang aman dari Covid-19 ini, meskipun ada perbedaan masing-masing negara dalam penanganannya. Negara seperti Taiwan, Singapura, Korea Selatan dianggap lebih cepat dan mampu mengatasinya meskipun mereka tetap melakukan pengawasan yang ketat atas penyebaran Covid-19 ini. Penelitian ini bertujuan untuk menngetahui, apakah dukungan komunikasi kelompok memiliki peranan yang sangat penting bagi setiap orang yang mengalami masalah, kesulitan, penderitaan dan lain-lain, yang berada dalam sebuah komunitas. Dalam kasus ini peneliti meneliti tentang, bagaimana Komunikasi kelompok baik dalam bentuk verbal dan non verbal mendukung ketahanan dari para korban dan keluarga korban Covid-19.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa, peningkatan jumlah korban dari Covid-19 ini, tidak mampu dibendung meskipun pihak pemerintah Pusat hingga Daerah sudah berupaya untuk menghempang penyebaran dari virus ini. Pemerintahpun sudah memberikan pembatasan kepada publik lewat apa yang disebut dengan protokol kesehatan yang mewajibkan semua lapisan masyarakat untuk mematuhinya, demi memutus mata rantai penyebaran Covid-19 ini. Ada sejumlah istilah yang sering kita dengar selama pandemi ini, selain kata *lockdown*, kita juga mendengar kata *social distancing* (mengurangi jumlah aktivitas di luar rumah dan interaksi dengan orang lain, mengurangi kontak tatap muka langsung), karantina, status KLB (Kejadian luarbiasa), adalah status yang ditetapkan pada suatu daerah yang diyakini telah terpapar suatu penyakit dengan situasi mulai mengkhawatirkan, Isolasi artinya tindakan pemisahan pasien berpenyakit menular dari orang lainnya (Danny, 2020).

Pemerintah mengharapkan sejak ditemukannya di awal bulan Maret, maka puncak penyebaran dari Covid -19 ini akan mengalami penurunan (curva melandai) pada akhir bulan April. Tetapi kenyataanya yang terjadi adalah prediksi tersebut melenceng dari perkiraan awal. Bahkan hingga empat bulan setelah bulan Maret peningkatan jumlah korban Covid-19 terus bertambah, pertanggal data terbaru perkembangan kasus Virus Corona atau Covid-19 pada Kamis (2/7) pukul 12.00 WIB menunjukkan, jumlah pasien yang dinyatakan positif bertambah 1.624 orang. Sehingga total menjadi 59.394 kasus positif Covid-19. Sementara untuk pasien sembuh bertambah 1.072 orang. Total kasus sembuh secara akumulatif sebanyak 26.667 orang. Kasus meninggal pertanggal 2 Juni 2020, bertambah 53 orang. Sehingga total pasien yang meninggal menjadi 2.987 orang. (Indah, 2020).

Memang korban sembuh bertambah dari hari kehari tetapi jumlah yang masih dirawat masih sangat banyak dengan beragam kisah menyedihkan yang menyertainya. Kisah beberapa dokter dan perawat yang kemudian menjadi korban Covid-19 menjadi kisah yang banyak menguras airmata banyak orang, apalagi proses pengebumian korban Covid-19 ini sangat berbeda dengan kematian biasa. Keluargapun tidak bisa untuk sekedar melihat dari dekat keluarga mereka yang positif Covid-19. Karena semua pasien akan benar-benar diisolasi di ruangan tersendiri yang hanya bisa dikunjungi oleh petugas medis yang menggunakan pakaian APD (alat pelindung diri) yang lengkap. Adapun jenis APD antara lain meliputi masker, pelindung wajah, pelindung mata, celemek (apron), baju hazmat, sarung tangan, pelindung kepala, dan sepatu pelindung. Apabila korban Covid-19 kemudian meninggal maka segera dalam waktu empat jam maka harus segera dikebumikan, tanpa menyertakan keluarga pihak korban dalam semua prosesnya. Situasi seperti ini pasti sungguh sangat menyesakkan dan membuat para keluarga penyintas dan penyintas Covid-19 ini akan sangat memerlukan adanya dukungan dari orang-orang sekitarnya yang dapat meringankan beban yang mereka harus tanggung. Dalam situasi seperti ini, maka kehadiran keluarga, sahabat, rekan kerja, komunitas akan sangat diperlukan karena dapat memberi dampak yang positif kepada keluarga dan penyintas Covid-19 itu sendiri. Hal ini seperti yang dialami oleh tiga informan dalam penelitian ini. Kedua penyintas ini berjenis kelamin perempuan dan satu di antara mereka adalah keluarga penyintas. Ketiga informan ini berhasil melewati masa-masa kritis yang mereka hadapi ketika informan dengan inisial Y, kehilangan suaminya karena positif Covid-19, dan Y sendiri juga positif dan satu dari tiga anaknya turut positif. Demikian halnya dengan D, menjadi istri dari penyintas Covid-19 yang sudah dirawat selama dua bulan lebih dan kemudian dinyatakan sembuh, meskipun anaknya tertua dari tiga bersaudara juga dinyataan positif Covid-19. Informan ketiga adalah dengan inisial L, seorang ibu dari satu anak yang dinyatakan positif Covid-19 dan dirawat selama hampir dua bulan lebih.

Kedua penyintas Covid 19 dan juga sebagai keluarga korban mengalami masa-masa yang berat selama dalam proses karantina. Situasi yang serba tidak pasti, karena belum ada obat atau anti virus yang bisa memberikan ketenangan batin mereka. Mereka yang sebelumnya berada dalam kondisi sehat, dinyatakan harus menjalani sejumlah test dan karantina. Selain itu sebagai seorang ibu, mereka juga harus memikir anak-anak mereka yang masih membutuhkan perhatian, karena beberapa di antaranya masih dalam usia sekolah. Di tengah kondisi yang mereka alami ini, perhatian dan dukungan dari keluarga dan komunitas di mana mereka aktif berorganisasi seperti gereja dan persekutuan, membuat mereka mendapatkan dukungan yang mereka butuhkan. Antara lain, dukungan memenuhi kebutuhan mereka, seperti; dukungan emosi, informasi, konkrit, dan juga dukungan jaringan sosial. Terpenuhinya kebutuhan ini, membuat ketiga informan mampu lepas dari tekanan psikologis seperti stress dan depresi, yang sangat mungkin dialami oleh korban Covid-19 ini.

Penelitian ini akan meneliti bagaimana dukungan sosial dari lingkungan dapat mendukung ketahanan keluarga dan penyintas Covid-19 dari beragam tekanan. Sejumlah penelitian telah membuktikan, bahwa dukungan komunikasi kelompok memang memiliki peranan yang besar dalam membebaskan seseorang dari ketertekanan sebagai akibat dari masalah atau peristiwa yang mereka alami. Seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Sepfitri tentang adanya Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Motivasi Berprestasi Siswa MAN 6 Jakarta. Penelitian ini menemukan bahwa dukungan sosial yang meliputi, dukungan penghargaan, dukungan instrumental, dukungan informasi dan dukungan jaringan yang diberikan berpengaruh terhadap motivasi berprestasi dari Siswa SMAN 6 Jakarta (Netta, 2011). Apa yang dialami oleh para perawat dan pelajar atau siswa yang sama dalam kondisinya mengalami tekanan dari lingkungan kerja dan sekolah membuat adanya dukungan sosial menjadi sangat penting untuk mengurangi tekanan dalam bekerja dan belajar. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana peranan dukungan sosial bagi ketahanan keluarga dan korban Covid-19 dalam mengatasi masalah yang mereka hadapi. Penelitian akan dilakukan dengan pendekatan kualitatif, studi kasus yakni dengan mengumpulkan data lewat indepth interview dan selanjutnya menganalisisnya. Adapun rumusan masalahnya adalah “Bagaimana Dukungan Komunikasi Kelompok dalam Menunjang Ketahanan Keluarga dan Korban Covid-19”.

**METODE PENELITIAN**

Untuk menemukan bagaimana dukungan komunikasi kelompok terhadap penyintas dan keluarga penyintas Covid-19 maka penelitian ini akan menggunakan penelitian studi kasus. Studi kasus adalah penyelidikan yang mendalam dari berbagai macam informasi mengenai beberapa unit atau kasus untuk satu periode atau antar beberapa periode waktu majemuk (Newman, 2011). Penelitian studi kasus secara intensif menyelidiki satu atau sehimpunan kasus dan konteksnya. Dengan kata lain studi kasus menelaah karakteristik internal setiap kasus dan juga situasi di sekitarnya. Metode pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan metode wawancara mendalam *(indepth interview*), juga observasi lapangan dengan mengamati aktivitas informan sepanjang penelitian berlangsung dilakukan kepada tiga orang informan dengan inisial Y, L dan O, yang merupakan penyintas dan juga keluarga penyintas Covid-19. Data diperoleh lewat wawancara mendalam (indepth interview) dan observasi lapangan akan digunakan sebagai bahan atau row material untuk dibahas dalam penelitian ini. Peneliti juga akan melakukan validasi konseptual, yakni membuang dan mengidentifikasi konsep/variable yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

Penelitian ini adalah satu kajian terkait dengan masalah dukungan kelompok terhadap anggota komunitasnya yang mengalami musibah. Dukungan kelompok tepatnya dukungan pesan (*supporting message*) menjadi penting karena berperan dalam mendukung ketahanan korban atau penyintas terkait satu peristiwa atau masalah tertentu. Untuk itu penting memahami pertama dari sisi manusianya. Manusia menjadi sangat unik, ketika menghadapi situasi sulit maka di dalam dirinya terdapat kemampuan untuk mengatasi situasi apapun yang dihadapinya. Untuk memenuhi kebutuhannya manusia tidak dapat lepas dari yang namanya kelompok, atau manusia lainnya yang disebut dengan kelompok sosial. Kelompok sosial adalah kelompok yang terdiri dari dua atau lebih orang yang mengindentifikasi, dan berinteraksi satu sama lain (Macionis, 2008). Melalui kelompok seseorang dapat memenuhi beragam kebutuhannya mulai dari, kebutuhan biologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan hubungan sosial, kebutuhan penghargaan diri dan aktualisasi diri. Kelompok ini seperti pasangan, teman kerja, satu gereja, rekan bisnis, teman sekolah dan lain-lain. Untuk memenuhi kebutuhannya ini maka manusia berelasi dengan manusia lainnya.

Manusia memiliki dua jenis kelompok yang disebut dengan kelompok primer dan sekunder. Kelompok primer adalah kelompok sosial yang kecil, di mana anggotanya membagi hubungan personal dan dalam waktu yang lama. Kelompok sekunder adalah kelompok yang besar dan bersifat tidak personal yang anggota kelompoknya berusaha untuk mencapai tujuan khusus atau aktivitas tertentu. Dalam prakteknya kedua kelompok ini hadir dalam hidup seseorang dan kedua jenis kelompok ini memiliki perannya sendiri dalam memenuhi kebutuhan dari anggota kelompoknya. Sedangkan menurut Sarlito, kelompok itu memiliki batasan, yakni “ Adalah dua individu atau lebih yang berinteraksi tatap muka (face to face interaction), yang masing-masing menyadari keanggotaannya dalam kelompok, masing-masing menyadari keberadaan orang lain yang juga anggota kelompok, dan masing-masing menyadari saling ketergantungan secara positif dalam mencapai tujuan yang bersama. (Sarlito, Wirawan, 2005). Dengan demikian bisa disimpulkan, bahwa kelompok memiliki peranan dalam bagi setiap individu yang menjadi bagian dari satu kelompok dalam ini terkait dengan isu dukungan komunikasi kelompok.

Menurut penelitian Jones, 2004 dukungan komunikasi kelompok akan memberikan dampak yang positif kepada mereka yang mengalami masalah atau musibah. Demikian juga dukungan yang efektif, akan mengurangi kesulitan dan membantu untuk mengatasinya. Dukungan komunikasi menurut Bureleson: *“Supportive communication as verbal and nonverbal behavior produced with the intention of providing assistance to others is a fundamental form of human communication”*(Burleson R Brant, 2002). Ini menunjukkan bahwa komunikasi yang mendukung, sebagai perilaku verbal dan nonverbal yang dihasilkan dengan maksud memberikan bantuan kepada orang lain, adalah bentuk dasar komunikasi manusia.

Dukungan komunikasi menjadi sangat fundamental bagi kelompok, khususnya bagi anggota dari sebuah kelompok mengalami masalah, atau kesulitan yang membuat seseorang atau kelompok membutuhkan bantuan atau dukungan dari anggota lainnya. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa dukungan dari kelompok menghasilkan dampak yang positif bagi mereka yang didukung. Antara lain, penelitian dari Krause, Liang & Yatomi, 1989; Lackner et al.,1993, di mana dukungan yang efektif telah menumbuhkan penyesuaian psikologis *dan self efficacy* yang artinya, keyakinan seseorang bahwa ia memiliki kemampuan melakukan sesuatu untuk mencapai tujuannya. Demikian juga dengan penelitian dari Pierce, Sarason, & Sarasons, 1996;Tardy,1994), bahwa dukungan kelompok dapat meningkatkan kemampuan dalam mengatasi masalah yang mengganggu (Burleson R Brant, 2002). Dalam penelitian lainnya ditemukan, bahwa dukungan komunikasi tidak hanya berkontribusi kepada teori dari formasi dan pengembangan hubungan pribadi, tetapi juga kepada karakter moral. Dijelaskan bahwa *“Supportive communication frequently displays the highest expressions of the human spirit, so by studying this behavior we better acquaint ourselves with the nature and practice of virtue in everyday life”.* Komunikasi suportif sering menampilkan ekspresi tertinggi dari roh manusia, jadi dengan mempelajari perilaku ini, lebih baik kita mengenal diri sendiri dengan sifat dan praktik kebajikan dalam kehidupan sehari-hari.

Ada beberapa istilah yang berkaitan dengan konsep dukungan komunikasi ini, antara lain dukungan sosial, dukungan interaktif dan semua konsep ini berasal dari dua pendekatan, yakni pendekatan psikologis dan juga sosiologis, sebagaimana dikemukakan oleh Burleson dan Albrecht, Goldsmith, & Sarason, 1994. Mereka mengatakan bahwa komunikasi juga layak mendapat tempat yang jauh lebih sentral dalam studi dukungan sosial. Mereka percaya bahwa dukungan sosial harus dipelajari sebagai komunikasi, karena pada akhirnya disampaikan melalui pesan yang diarahkan oleh satu orang ke orang lain, dalam konteks hubungan yang dibuat dan dipertahankan melalui interaksi (Burleson R Brant, 2002). Dengan demikian menjadi jelas, bahwa komunikasi dalam hal ini dukungan pesan *(supportive messages)* menjadi fokus atau sentral dari penelitian tentang dukungan sosial *(social Support)*. Selain itu, dukungan komunikasi dari kelompok akan membuat atau menambah daya tahan atau ketahanan penyintas atau orang yang memerlukan dukungan dalam menghadapi masalah ataupun musibah. Demikian pula dengan pesan-pesan dukungan (*supportive messages*) ini, akan dianggap sebagai penting dari perilaku komunikatif tertentu, oleh satu pihak dengan tujuan memberi manfaat atau membantu pihak lain. Dengan demikian, pesan yang mendukung hanyalah satu bagian dari "interaksi yang mendukung," yang terakhir dapat dipahami sebagai urutan percakapan yang lebih luas atau episode yang juga termasuk mencari, menerima, memproses, dan menanggapi upaya dukungan. *Supporting messages* tidak bisa dipisahkan dengan *comforting messages* yang berhubungan dengan *emotional support.* *The comforting messages are efforts to reassure, bolster, encourage, soothe, console and cheer up. In this section we label all these efforts as supporting.* Pesan-pesan yang menghibur adalah upaya untuk meyakinkan, mendukung, menyemangati, menenangkan, menghibur. Di bagian ini, kemudian diberi label bahwa semua upaya ini sebagai pendukung,(Verderber, S Kathleen; Verderber, F Rudolph; Fink-Berryman, 2007)*. Supporting* juga dikembangkan menjadi *supporting respons* adalah sebuah pernyataan yang tujuannya adalah untuk menunjukkan persetujuan, untuk meyakinkan, mendukung, menyemangati, menenangkan, menghibur dan menghibur. Dalam hal bentuk *supportive* ada dua yakni, *supporting (approving) positive feelings,* dan *negative feeling.* *Supporting positive feeling*, kita biasanya suka menghargai perasaan baik kita, ketika kita membagikannya kepada orang lain, kita tidak ingin orang lain atau pendengar memutusnya dengan tanggapan yang tidak sesuai dengan apa yang kita maksudkan. Pada dasarnya *supportive positive feeling* secara umum mudah, tetapi membutuhkan perhatian atau kepedulian. *Supportive negative feeling,* adalah ketika seseorang mengalami situasi yang tidak menyenangkan, untuk itu sangat dibutuhkan pernyataan dukungan yang efektif. Dengan mengetahui kondisi perasaan seseorang maka seseorang dapat membantu orang lain yang membutuhkannya.

Barbee dan Cunningham (1955), mengidentifikasi empat fase yang tertata dengan baik sehingga interaksi yang mendukung tampaknya terus berlanjut, antara lain*, Fase pertama, adalah support activation, fase kedua support provision, fase ketiga target reaction, dan fase empat adalah helper responses.* Burlesson mengidentifikasi adanya lima keterampilan, mengemas pesan yang mendukung (*support message*), antara lain; *clarify supportive intentions, buffering face threats, other centered message, framing, giving advice,* kelima keterampilan ini akan menjelaskan bagaimana pelaku melakukan dukungan komunikasi terhadap anggota kelompok mereka yang mengalami masalah, musibah atau tekanan (Burleson R Brant, 2002).

*Clarifying supportive intention*, adalah “*openly state that our goal in the conversation to support and help our partner”.* Artinya bahwa, seseorang menyatakan pesan komunikasinya, secara terbuka dan tujuannya dalam percakapan adalah untuk mendukung dan membantu pasangannya. Ketika seseorang berkomunikasi secara terbuka, maka orang lain akan melihat dan bisa merasakan apakah kita memiliki agenda tersembunyi atau tidak. Dengan demikian maka pesan komunikasi kita akan efektif, jika kita terbebas dari beragam motif atau agenda terselubung. Biasanya untuk terhindar dari kecurigaan lawan bicara kita, maka ada baiknya kita melakukan 1)secara langsung mengungkapkan tujuan dengan menekankan niat atau keinginan kita menolong, 2) ingatkan teman kita bahwa kita memiliki komitmen atas hubungan atau relasi mereka, 3)tunjukkan bahwa menolong adalah tujuan satu-satunya motif anda, 4) dan frasekan kejernihanmu dengan cara merefleksikan kegunaannya.

*Buffering face threats,* anda mungkin menemukan bahwa tindakan memberikan dukungan emosional dapat mengancam kebutuhan wajah pasangan Anda, oleh karena itu maka akan lebih baik jika pelaku komunikasi menggunakan *positive facework*, yakni berupa pesan yang memproteksi kebutuhan lawan bicara sulit. Ini berbeda dengan *negative facework*, pesan yang mendukung kebutuhan mitra akan kemandirian dan otonomi secara verbal menggunakan metode tidak langsung ketika menawarkan informasi, pendapat, saran, mereka. *Positive facework* dapat dilakukan dengan cara 1) gambarkan dan temukan perasaan yang positif atas apa yang orang lain katakan dan lakukan dalam satu situasi, 2) ungkapkan penghargaanmu atas keberanian dan usaha seseorang dalam situasi tertentu. 3) ketahuilah berapa sulit situasi saat itu, 4) ungkapkan keyakinanmu bahwa orang lain memiliki kualitas untuk menanggung masalah atau berhasil. *Negative facework* dilakukan dengan cara, 1) mintalah ijin sebelum membuat saran atau nasehat, 2) secara verbal menunda untuk memberikan opini atau preferensi ke orang lain, 3) gunakan bahasa yang bersifat tentative, dalam memberikan nasehat dan opini, 4) menawarkan sara secara tidak langsung dengan cara menggungkapkan kisah atau menggambarkan pilihan hipotesis. *Other centered messages,* adalah mendengarkan secara aktif, mengungkapkan belas kasih dan pengertian, dan mendorong mitra untuk berbicara tentang apa yang telah terjadi, menguraikannya, dan mengeksplorasi perasaan mereka tentang situasi tersebut. *Framing,* keterampilan memberikan kenyamanan dengan menawarkan informasi, pengamatan, dan pendapat yang memungkinkan pengungkap untuk lebih memahami atau menafsirkan kembali suatu peristiwa atau keadaan. Statemen yang kita *framing* akan terlihat *supportive* atau mendukung partner kita, jika mereka dapat menenangkan perasaan mereka dengan menolong mereka, melihat apa yang terjadi pada diri mereka tanpa menyinggung harga diri mereka. Jenis pesannya antara lain; 1) dengarkan bagaimana partner anda menginterpretasi peristiwa yang terjadi. 2) perhatikan informasi yang mungkin diabaikan atau terlalu ditekankan oleh pasangan Anda dalam peristiwa penafsiran 3) dengan jelas menyajikan informasi, pengamatan, dan pendapat yang relevan dan jujur yang memungkinkan pasangan Anda membingkai ulang apa yang telah terjadi. *Giving advice,* menyajikan saran dan proposal yang relevan yang dapat digunakan seseorang untuk menyelesaikan situasi dengan memuaskan. Terdapat beberapa aturan dalam hal ini, yakni 1) mintalah ijin sebelum memberikan saran, 2) katakan pesan tersebut sebagai salah satu dari banyak saran dengan cara yang dapat ditanggapi oleh penerima 3) menyajikan potensi risiko atau biaya yang terkait jika mengikuti saran 4), menunjukkan bahwa Anda tidak akan tersinggung, seandainya partner Anda memilih untuk mengabaikan rekomendasi Anda atau mencari nasihat lain.

**Hasil Penemuan dan Diskusi**

Ketiga penyintas Covid 19, yakni Y, L, dan O, juga sebagai keluarga Korban mengalami masa-masa yang berat selama dalam proses karantina. Situasi yang serba tidak pasti, karena belum ada obat atau anti virus yang bisa memberikan ketenangan batin mereka. Mereka yang sebelumnya berada dalam kondisi sehat, dinyatakan harus menjalani sejumlah test dan karantina. Selain itu sebagai seorang ibu, mereka juga harus memikirkan anak-anak mereka yang masih membutuhkan perhatian karena beberapa di antaranya masih dalam usia sekolah.

Di tengah kondisi yang mereka alami ini, perhatian dan dukungan dari keluarga dan komunitas di mana mereka aktif berorganisasi seperti gereja dan persekutuan, membuat mereka mendapatkan dukungan yang mereka butuhkan. Antara lain, dukungan memenuhi kebutuhan mereka, seperti; dukungan emosi, informasi, konkrit, dan juga dukungan jaringan sosial. Terpenuhinya kebutuhan ini, membuat ketiga korban dan keluarga mereka bisa lepas dari tekanan psikologis seperti stress dan depresi, yang sangat mungkin dialami oleh penyintas Covid-19 ini.

Sebagaimana sejumlah penelitian telah membuktikan bahwa dukungan kelompok memiliki peranan penting dalam mendukung ketahanan baik keluarga penyintas maupun penyintas Covid 19 itu sendiri. Seperti dikemukakan oleh Sarwono 2005, kelompok itu memiliki batasan, yakni “ Adalah dua individu atau lebih yang berinteraksi tatap muka *(face to face interaction),* yang masing-masing menyadari keanggotaannya dalam kelompok, masing-masing menyadari keberadaan orang lain yang juga anggota kelompok, dan masing-masing menyadari saling ketergantungan secara positif dalam mencapai tujuan yang bersama. Interaksi dalam setiap kelompok menjadi penting karena terbukti kelompok memiliki peranan penting dalam memberi bantuan, penguatan dan juga beragam dukungan lainnya, dan secara spesifik adalah dukungan pesan komunikasi. Sebagaimana dalam penelitian ini, teramati dengan jelas bahwa kelompok memiliki peranan yang sangat besar dalam mendukung ketahanan penyintas dan keluarga penyintas Covid 19, dalam menghadapi dan melewati masa-masa berat ketika mereka diperhadapkan pada musibah tersebut. Kelompok telah memberikan dukungan lewat pesan komunikasinya kepada korban yang digambarkan dalam lima fase, yang memperlihatkan bahwa pesan yang bersifat supportif akan menjadi dukungan yang sangat berarti bagi keluarga dan penyintas Covid 19.

Dari hasil penelitian sebagaimana sudah dipaparkan di atas, terlihat bahwa support message yang diberikan kelompok seperti dikemukakan oleh Barbee dan Cunningham (1955), yang mengidentifikasi lima fase yang tertata dengan baik sehingga interaksi yang mendukung tampaknya terus berlanjut, antara lain, Fase pertama, adalah support activation, fase kedua support provision, fase ketiga target reaction, dan fase empat adalah helper responses. Burlesson mengidentifikasi adanya lima keterampilan, mengemas pesan yang mendukung (support message), antara lain; *clarify supportive intentions, buffering face threats, other centered message, framing, giving advice,* kelima keterampilan ini akan menjelaskan bagaimana pelaku melakukan dukungan komunikasi terhadap anggota kelompok mereka yang mengalami masalah, musibah atau tekanan. *Clarify supportive intentions***,** Artinya bahwa seseorang menyatakan pesan komunikasinya, secara terbuka dan tujuannya dalam percakapan adalah untuk mendukung dan membantu pasangannya. Ketika seseorang berkomunikasi secara terbuka, maka orang lain akan melihat dan bisa merasakan apakah kita memiliki agenda tersembunyi atau tidak. *Buffering face threats,* pelaku komunikasi menggunakan positive facework, yakni berupa pesan yang memproteksi kebutuhan lawan bicara sulit. Ini berbeda dengan negative facework, pesan yang mendukung kebutuhan mitra akan kemandirian dan otonomi secara verbal menggunakan metode tidak langsung ketika menawarkan informasi, pendapat, saran, mereka. *Other centered message*, mendengarkan secara aktif, mengungkapkan belas kasih dan pengertian, dan mendorong mitra untuk berbicara tentang apa yang telah terjadi, menguraikannya, dan mengeksplorasi perasaan mereka tentang situasi tersebut, *Framing*, keterampilan memberikan kenyamanan dengan menawarkan informasi, pengamatan, dan pendapat yang memungkinkan pengungkap untuk lebih memahami atau menafsirkan kembali suatu peristiwa atau keadaan, dan yang terakhi, *Giving advice,* yakni menyajikan saran yang relevan yang dapat digunakan seseorang untuk menyelesaikan situasi dengan memuaskan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga informan yang berstatus sebagai ibu rumah tangga yakni Ibu Y, Ibu L dan Ibu O memiliki sejumlah kesamaan dalam proses komunikasi kelompok yang mereka hadapi. Dalam kasus ini ketiga orang yang berstatus sebagai ibu ini sama-sama menghadapi situasi sulit, di manas Ibu Y, berstatus ODP juga menghadapi masalah besar pada masa itu, di mana suaminya Pak B, positif Covid 19 yang kemudian menghembuskan nafas, meninggalkan tiga orang anak yang masih membutuhkan perhatiannya. Karena dukungan kelompok yakni yang diberi nama kelompok SPG (*supportive Group)* dan Gereja, yakni lewat pesan komunikasi yang supportive mereka membuat Ibu Y dan anak-anaknya mampu bertahan dan melewati masa-masa berat ketika Pak B masih hidup dan setelah menghembuskan nafas meninggalkan keluarganya. Terbukti mereka tetap bertahan dan bisa menerima secara lapang dada kepergian Pak B menghadap Tuhan. Demikian juga dengan Ibu L, oleh bantuan dan dukungan kelompok Pasutri atau (pasangan suami istri) yang merupakan kelompok yang sudah didirikan sejak lama, juga oleh jemaat Gereja di mana mereka sekeluarga beribadah telah membantu mereka untuk bisa bertahan menghadapai masa-masa sulit sama seperti keluarga Ibu Y. Tidak jauh berbeda dengan Ibu Y dan Ibu L, Ibu O ternyata juga merasakan bagaimana kelompok yakni Tim Aksi Kasih, dan Gereja telah memberikan mereka dukungan baik materi maupun moril yang dikemas dalam dukungan pesan yang baik telah membuat mereka bisa bertahan melewati masa sulit ketika Pak J, suami dari Ibu O dinyatakan harus masuk ruang isolasi hingga dinyatakan pulih kembali.

Penelitian yang dilakukan terhadap ketiga informan ini menunjukkan bahwa mereka berada di lingkungan komunitas atau bergaul dengan kelompok yang informal yang bukan saja memiliki keyakinan yang sama, tetapi kelompok yang memiliki sikap, perilaku yang sejalan dengan kepercayaannya. Mereka adalah kelompok yang sangat aktif beribadah, aktif melayani, aktif dalam berbagai kegiatan rohani baik di gereja maupun di luar gereja. Selain itu ketiga informan menunjukkan sikap yang positif terhadap musibah yang mereka alami, karena tidak ada dari satu informan pun yang kemudian pasrah, apalagi putus asa dengan menunjukkan sikap yang negative atas musibah yang mereka alami. Mereka bertiga terlihat begitu tabah, kuat, tetap beryukur bahkan cepat mengalami pemulihan bukan saja fisik tetapi juga secara rohani ataupun secara psikologis. Sikap yang ditunjukkan ketiga informan ternyata pula terlihat memengaruhi reaksi anak-anak mereka, yang tidak ada satupun yang kemudian tertekan dan khawatir secara berlebihan tetapi mereka menjadi lebih anak-anak yang kuat dan siap mnghadapi situasi mereka saat musibah menimpa keluarga mereka.

Selain itu, ketiga informanpun telah mengungkapkan adanya kesamaan dalam pengalaman mereka, bahwa kelompok yang mendukung mereka memiliki kesamaan atau kemiripan dalam kemasan pesan mereka yang cenderung memenuhi kelima fase seperti dikemukakan oleh Burleson dan Albrecht, Goldsmith, & Sarason, 1994, bahwa, komunikasi “juga layak mendapat tempat yang jauh lebih sentral dalam studi dukungan sosial. Kami percaya bahwa “dukungan sosial harus dipelajari sebagai komunikasi karena pada akhirnya disampaikan melalui pesan yang diarahkan oleh satu orang ke orang lain, dalam konteks hubungan yang dibuat dan dipertahankan melalui interaksi. Komunikasi menjadi sangat penting, khususnya bagaimana pesan dikemas oleh pelaku komunikasi sehingga menjadi komunikasi yang berisi pesan yang supportive bagi yang lain khususnya mereka yang mengalami musibah.

Dari hasil penelitian ditemukan, bahwa *support message* yang diberikan kelompok seperti dikemukakan oleh Barbee dan Cunningham (1955), yang mengidentifikasi lima fase yang tertata dengan baik sehingga interaksi yang mendukung tampaknya terus berlanjut, antara lain, Fase pertama, adalah *support activation*, fase kedua *support provision*, fase ketiga target reaction, dan fase empat adalah *helper responses*. Burlesson mengidentifikasi adanya lima keterampilan, mengemas pesan yang mendukung (support message), antara lain; *clarify supportive intentions, buffering face threats, other centered message, framing, giving advice,* kelima keterampilan ini akan menjelaskan bagaimana pelaku melakukan dukungan komunikasi terhadap anggota kelompok mereka yang mengalami masalah, musibah atau tekanan*.*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga informan yang berstatus sebagai ibu rumah tangga yakni Ibu Y, Ibu L dan Ibu O memiliki sejumlah kesamaan dalam proses komunikasi kelompok yang mereka hadapi. Dalam kasus ini ketiga orang yang berstatus sebagai ibu ini sama-sama menghadapi situasi sulit, di manas Ibu Y, berstatus ODP juga menghadapi masalah besar pada masa itu, di mana suaminya Pak B, positif Covid 19 yang kemudian menghembuskan nafas, meninggalkan tiga orang anak yang masih membutuhkan perhatiannya. Atas dukungan kelompok, yakni yang diberi nama kelompok SPG (*supportive Group*) dan Gereja, yakni lewat pesan komunikasi yang supportive mereka membuat Ibu Y dan anak-anaknya mampu bertahan dan melewati masa-masa berat ketika Pak B masih hidup dan setelah menghembuskan nafas meninggalkan keluarganya. Terbukti mereka tetap bertahan dan bisa menerima secara lapang dada kepergian Pak B menghadap Tuhan. Demikian juga dengan Ibu L, oleh bantuan dan dukungan kelompok Pasutri atau (pasangan suami istri) yang merupakan kelompok yang sudah didirikan sejak lama, juga oleh jemaat Gereja di mana mereka sekeluarga beribadah telah membantu mereka untuk bisa bertahan menghadapai masa-masa sulit sama seperti keluarga Ibu Y. Tidak jauh berbeda dengan Ibu Y dan Ibu L, Ibu O ternyata juga merasakan bagaimana kelompok, yakni Tim Aksi Kasih, dan Gereja telah memberikan mereka dukungan baik materi maupun moril yang dikemas dalam dukungan pesan yang baik telah membuat mereka bisa bertahan melewati masa sulit ketika Pak J, suami dari Ibu O dinyatakan harus masuk ruang isolasi hingga dinyatakan pulih kembali.

Penelitian yang dilakukan terhadap ketiga informan ini menunjukkan bahwa mereka berada di lingkungan komunitas atau bergaul dengan kelompok yang informal yang bukan saja memiliki keyakinan yang sama, tetapi kelompok yang memiliki sikap, perilaku yang sejalan dengan kepercayaannya. Mereka adalah kelompok yang sangat aktif beribadah, aktif melayani, aktif dalam berbagai kegiatan rohani baik di gereja maupun di luar gereja. Selain itu ketiga informan menunjukkan sikap yang positif terhadap musibah yang mereka alami, karena tidak ada dari satu informan pun yang kemudian pasrah, apalagi putus asa dengan menunjukkan sikap yang negatif atas musibah yang mereka alami. Mereka bertiga terlihat begitu tabah, kuat, tetap bersyukur bahkan cepat mengalami pemulihan bukan saja fisik tetapi juga secara rohani ataupun secara psikologis. Sikap yang ditunjukkan ketiga informan, menunjukkan mereka memiliki *personality* yang kuat atau tangguh, ternyata memengaruhi reaksi anak-anak mereka, yang pada awalnya sesuai kesaksian informan menunjukkan sikap tertekan (diam, menangis, muram), tetapi dalam perkembangan selanjutnya, tidak ada satupun lagi yang menunjukkan sikap tertekan tersebut, tetapi mereka menjadi lebih kuat dan siap menghadapi situasi mereka saat musibah menimpa keluarga mereka.

**Simpulan**

Hasil penelitian ini telah menunjukkan, bahwa terdapat sekurang-kurangnya tiga faktor penting agar setiap korban maupun keluarga penyintas Covid 19, ataupun musibah sejenisnya yang perlu menjadi bahan perhatian.

1. Pertama adalah, bahwa *support message* wajib menjadi perhatian semua orang, khususnya mereka yang menjadi kelompok atau komunitas dari korban ataupun keluarga korban. Setiap orang perlu melatih diri, sebagaimana yang Burlesson berhasil identifikasi, bahwa terdapat lima keterampilan mengemas pesan yang mendukung (support message), antara lain; clarify *supportive intentions, buffering face threats, other centered message, framing, giving advice,* kelima keterampilan ini akan menjelaskan bagaimana pelaku melakukan dukungan komunikasi terhadap anggota kelompok mereka yang mengalami masalah, musibah atau tekanan.
2. Kedua, bahwa kekuatan keyakinan seseorang atau cara pandangnya terhadap masalah atau musibah yang dihadapinya, akan menentukan bagaimana ia bereaksi terhadap masalah yang dihadapinya. Dalam penelitian ini, terdapat temuan bahwa ketiga informan memiliki kesamaan latarbelakang sebagai orang yang aktif beraktivitas di gereja, mereka juga aktif melayani di komunitas mereka, dan mereka juga aktif dalam belajar kitab suci mereka. Mereka juga adalah anggota dari kelompok persekutuan penelahan Alkitab yang telah mereka bangun sejak lama. Hal ini membuat mereka memiliki pengenalan akan Tuhan yang mereka percaya, sehingga mereka tidak pernah meragukan pertolongan Tuhan terlebih ketika mereka mengalami tekanan yang paling berat sekalipun selama mengalami musibah tersebut.
3. Ketiga, mereka memiliki kepribadian yang kuat, dan mereka berhasil menunjukkan sikap mereka terhadap anak-anak mereka yang pada akhirnya memiliki sikap yang tegar, kuat, tabah seperti sikap yang mereka miliki. Dan sebagai akibatnya, terbukti kematian atau kehilangan orang yang mereka kasihi, mengalami ketegangan, ketidakpastian penantian dalam waktu yang lama tetap membuat mereka bisa bertahan dan mengalami pemulihan fisik serta psikologis yang relatif lebih cepat. Hingga penelitian ini selesai, Ibu L, masih harus menjalani perawatan intensif karena ditemukan penyakit baru di dalam tubuhnya yang diduga sebagai akibat dari Covid 19 yang pernah menyerang tubuhnya. Namun demikian, Ibu L terlihat lebih kuat dan tabah menerimanya sebagai sesuatu yang tidak akan terjadi tanpa ijin dari Tuhan yang ia percaya.

Saran buat penelitian ini, adalah bahwa akan lebih baik jika kembali dilakukan penelitian lanjutan dengan menambahkan informan lain, yakni anak-anak dari ketiga Ibu ini dan juga suami mereka. Sehingga dengan demikian akan memenuhi tujuan dari penelitian ini yakni ingin mengetahui bagaimana ketahanan keluarga bukan hanya korban tetapi juga keluarga korban, apakah anak-anak atau pasangannya.

**Ucapan Terimakasih**

Peneliti mengucapkan terimakasih terutama kepada para informan yang menjadi nara sumber dari data yang dibutuhkan bagi penelitian ini. Meskipun masih berduka dan masih dalam perawatan medis pada saat wawancara berlangsung, para informan tetap dengan rela mau memberi waktu bahkan pikiran bahkan mereka siap masuk lagi ke dalam situasi yang menyentuh emosi mereka karena harus *flashback* lagi ke saat mereka masih berada dalam situasi sakit dan berduka. Peneliti juga berterimakasih kepada Prodi Ilmu Komunikasi Pelita Harapan yang memberikan support sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian ini.

**Daftar Pustaka**

Burleson R Brant, M. L. E. (2002). Supportive Communication. In K. L. M. D. L.John (Ed.), *Handbook Of Interpersonal Communication* (pp. 374–424). Sage Publication,Inc.

Danny, G. (2020). *Arti Lockdown, Social Distancing, dan Istilah Corona Lainnya*. 2. https://www.suara.com/news/2020/03/18/105643

Indah, A. (2020). *BREAKING NEWS: Tambah 1.624, Jumlah Kasus Virus Corona di Indonesia Jadi 59.394 per 2 Juli 2020 Artikel ini telah tayang di Tribunternate.com dengan judul BREAKING NEWS: Tambah 1.624, Jumlah Kasus Virus Corona di Indonesia Jadi 59.394 per 2 Juli 2020, htt*. https://ternate.tribunnews.com/2020/07/02/breaking-news-tambah-1624-jumlah-kasus-virus-corona-di-indonesia-jadi-59394-per-2-juli-2020

Macionis, J. (2008). *Sociology*. Prentice Hall New Jersey.

Netta, S. (2011). *Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Motivasi Berprestasi Siswa MAN Jakarta*. https://123dok.com/document/6zk83lmz-pengaruh-dukungan-sosial-terhadap-motivasi-berprestasi-siswa-jakarta.html

Newman, W. L. (2011). *Metodologi Penelitian Sosial :Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif,* (Edisi Tuju). Pearson Education.Inc Boston.

Sarlito, Wirawan, S. (2005). *“Psikologi Sosial, Psikologi Kelompok dan Psikologi Terapan.”* Balai Pustaka, Jakarta.

Verderber, S Kathleen; Verderber, F Rudolph; Fink-Berryman, C. (2007). *Inter-Act;Interpersonal Communication Concepts,Skills, and Contexts* (Eleventh). Oxford University Press.Inc. http://www.oup.com

**Biografi Penulis**

Penulis adalah staf pengajar di Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Pelita Harapan. Penulis dalam setiap penulisan karya ilmiah, berupa jurnal yang telah dimuat di beberapa jurnal baik yang terakdreditasi maupun tidak, fokus kepada tema-tema kajian budaya dan media. Alamat e-mail untuk berkorespondensi ; rose.tarigan@uph.edu atau rose.emmaria@gmail.com, Mobile, 085939070676.