

**Berkomunikasi Secara Analisis Transaksional Menyederhanakan Transaksi  
Pemakaian Teknologi Informasi dan Komunikasi  
dalam Keluarga**

**Endah Kumala Dewi**

Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro

[endahkd1963@gmail.com](mailto:endahkd1963@gmail.com)

**ABSTRAK**

Fenomena pengaruh pemakaian teknologi informasi dan komunikasi dalam suatu keluarga telah begitu dahsyat memasuki ruang-ruang yang tak pernah diprediksi oleh siapapun. Berbagai contoh dampak positif maupun yang kurang positif telah banyak ditemukan di kalangan masyarakat. Disadari bahwa pengguna teknologi informasi dalam suatu keluarga tak terbatas oleh faktor usia dan jenis kelamin sehingga permasalahannya adalah bagaimana mengelola pengaruh pemakaian teknologi informasi agar dampaknya tetap terkendali? Pada makalah ini diusulkan mengontrol pengaruh teknologi informasi melalui proses berkomunikasi secara transaksional. Melalui proses berkomunikasi transaksional dalam keluarga akan memperluas batas-batas keterlibatan pribadi dalam keluarga. Dengan memperluas keterlibatan setiap anggota keluarga dalam menyeleksi pemakaian teknologi informasi dapat diupayakan pengendalian pemakaian teknologi informasi.

**Kata kunci:** gaya berkomunikasi, analisis transaksional

**PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah melanda semua kebutuhan utama masyarakat dunia. Diantaranya adalah pemakaian gadget , tablet, laptop, komputer, handphone. Akhir-akhir ini dirasakan adanya kecenderungan perilaku yang kurang positif dalam kaitannya dengan pemakaian gadget. Mulai ditemukan berbagai keluhan akibat pemakaian teknologi informasi yang mempengaruhi proses tumbuh kembang anak, maupun keberhasilan proses belajar. Keluhan yang muncul terkait dengan hilangnya minat belajar anak, sukar konsentrasi, tidak patuh pada tugas, dan lainnya. Di sisi lain, pemakaian sarana teknologi komunikasi seperti *handphone*, *tablet*, *laptop* seolah-olah terkesan sulit dikendalikan. Orangtua mulai merasa tidak berdaya

dengan kehadiran teknologi komunikasi di rumah. Muncul kesulitan untuk mengkomunikasikan dengan anggota keluarga yang lain agar tetap mengikuti aturan yang telah ada.

Berkomunikasi selalu memiliki tujuan, sebagai suatu proses transaksional yang terus-menerus dan merupakan suatu proses penyesuaian. Berkomunikasi adalah sekumpulan sinyal baik verbal maupun non verbal penuh arti yang dimaknai persis sama atau berbeda dalam berbagai kurun waktu (DeVito, 2015). Berkomunikasi berkembang menjadi masalah yang pelik ketika melibatkan suatu suasana dalam keluarga. DeVito menguraikan adanya penggolongan dalam berkomunikasi. Tipe Keluarga dipahami berkenaan dengan konformitas dan konversasi. Tipe keluarga yang berorientasi konformitas menunjukkan sejauh mana setiap anggota keluarga dapat mengekspresikan kesamaan atau perbedaan sikap, nilai, dan keyakinan. Sementara tipe keluarga yang berorientasi konversasi menunjukkan sejauh mana setiap anggota keluarga dapat mengemukakan gagasan-gagasannya. Pada keluarga yang berorientasi konversasi yang tinggi, maka setiap anggota keluarga terdorong untuk mendiskusikan pendapatnya dalam berbagai masalah yang muncul.

### **METODE**

Studi ini sebuah studi *preliminary* dengan menggunakan pendekatan kualitatif pada tiga keluarga yang bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi yang berkembang dalam suatu keluarga dalam kaitannya dengan kasus pemakaian *gadget*. Metode yang digunakan adalah pengamatan dan wawancara. Pengamatan dilakukan terhadap tiga keluarga yaitu keluarga bapak BY, keluarga bapak J, keluarga D. Penelitian dilaksanakan pada bulan April 2018. Selanjutnya dilakukan wawancara sederhana untuk melakukan pengecekan kebenaran hasil pengamatan.

### **DATA YANG DIPEROLEH**

Fakta yang ditemukan berkaitan dengan pemakaian teknologi informasi sebagai berikut:

### 1. Hasil pengamatan terhadap Keluarga bapak BY

Keluarga yang terdiri dari kakek, nenek, bapak BY, ibu BY, empat anak (satu anak di pondok pesantren dan pulang di akhir minggu). Kakek membutuhkan *wifi* untuk mendengarkan pengajian setiap sore maka disepakati untuk memasang *wifi* di rumah. Ayah dan ibu BY merasa tidak mampu mengontrol kegiatan kakak setelah larut malam. Masing-masing anak diberi *gadget* kecuali si bungsu yang bersekolah di PAUD. Kakak-kakak adalah siswa sekolah menengah. Proses komunikasi yang berlangsung sering terputus tanpa penyelesaian atau persetujuan antara kedua belah pihak. Komunikasi yang tidak nyaman antara ayah dengan kakak sering terjadi karena ayah terlanjur merasa kewalahan, dan kakak merasa dikekang keinginannya. Ayah sudah merasa tidak berdaya untuk mengontrol pemakaian *gadget* atau laptop, karena terlanjur menyetujui pemasangan *wifi* di rumah. Pada adik bungsu pemakaian laptop lebih untuk games. Antara kakak dan adik berebut pemakaian *gadget*. Kakak memakai *gadget* untuk medsos, dan mengirim tugas sekolah melalui email. Kakak memakai *gadget* untuk download lagu-lagu, dan laptop diisi dengan film-film hasil download. Ayah berusaha mengendalikan pemakaian laptop, tablet, si bungsu hanya untuk youtube tentang topik pelajaran di sekolah. Dimulai dengan bertanya apa pelajaran hari itu di sekolah dan mulai mencari di youtube proses menggambar, mewarnai benda-benda, hewan, dll.

### 2. Hasil pengamatan terhadap keluarga bapak J:

Keluarga yang terdiri dari nenek, ayah, ibu dan satu anak yang bersekolah di PAUD. Ayah bekerja sejak pagi meninggalkan rumah. Ibu bekerja dengan sistem *shift*. Kadang mendapatkan *shift* siang atau *shift* pagi, sehingga pagi terkadang masih di rumah. Nenek lebih banyak mengasuh cucunya mulai dari mengantar ke sekolah PAUD, dan selama orangtua tidak ada di rumah. Pemakaian tablet terutama berkaitan dengan musik anak-anak dan games. Kebiasaan anak menggunakan tablet menjelang malam hari, sebelum tidur, diputar kaset lagu dan gerak tari anak-anak. Kebiasaan itu terus berlangsung sejak anak usia 2 tahun sehingga anak bangun siang dan terlambat berangkat ke sekolah PAUD. Di sekolah anak datang terkesan kurang tidur, tidak bisa diatur, cenderung semaunya sendiri, agak kewalahan untuk mengontrol perilakunya terutama untuk bergabung dengan anak-anak yang lain. Nenek dan ibu merasa kewalahan untuk mengontrol

pemakaian *gadget* pada anak tersebut.

### 3. Hasil pengamatan terhadap keluarga D:

Pasangan suami istri yang memiliki seorang anak usia Paud. Keluarga ini kadang tinggal di sebuah rumah yang merupakan kantor, karena harus menjaga kantor tersebut. Dan beberapa hari kemudian tinggal dirumah orangtuanya, sehingga dirumah tersebut ada kakek nenek, bibi yang merupakan kakak dari ibu. Pemakaian gadget anak diatur oleh ibu, 30 menit di siang hari anak diberikan kesempatan memakai gadget untuk bermain games. Ibunya yang memasangkan aplikasi *games* tersebut. Sedang di sore hari anak diberikan kesempatan memakai gadget selama 30 menit untuk belajar dan mengaji. Ibu berusaha keras menerapkan aturan tersebut. Saat ini meski baru berusia 4 tahun, anak sudah bisa membaca dengan lancar. Beberapa waktu ini ibu merasa kewalahan karena anak ingin main games terus.

Permasalahan yang muncul dirasakan oleh hampir tiga keluarga tersebut berkenaan pemakaian *gadget*, *wifi*, tablet, dan lainnya yang membutuhkan akses jaringan internet adalah ketidakmampuan memperoleh kesepakatan dalam memanfaatkan sarana teknologi informasi dan komunikasi yang multi fungsi melalui proses komunikasi dalam keluarga.

## DISKUSI

Guna menjawab pertanyaan penelitian, dilakukan analisis secara *content analysis*. Ditemukan pada tiga keluarga tersebut lebih mengarah pada tipe keluarga melindungi, yaitu berusaha mengurangi konflik dengan tetap menegaskan pentingnya kesepakatan, namun kurang memberikan kesempatan untuk mengekspresikan gagasan.

Secara teoritik menurut DeVito (2015) berdasarkan orientasi konformitas dan konservasi dapat diidentifikasi empat tipe keluarga: Pertama, tipe konsensus yakni memberi banyak kesempatan berbicara sekaligus perbedaan keyakinan, opini, sikap. Mendorong komunikasi yang terbuka dalam mencapai persetujuan. Kedua, tipe melindungi :menekankan kesepakatan dan berusaha mengurangi konflik dengan cara mengurangi komunikasi. Ada kesempatan untuk berbeda dalam pendapat dan sikap tapi kurang memberi kesempatan untuk mengekspresikan gagasan. Ketiga, tipe pluralistik: anggota keluarga terbuka untuk saling mendukung perbedaan yang ada satu sama lain

dengan terbukanya kesempatan untuk berbicara. Keempat, tipe *Laissez-faire*: menghindari interaksi dan komunikasi yang menghalangi privasi tiap orang, mendukung kemauan pribadi masing-masing.

Pada tiga keluarga tersebut ditemukan pola komunikasi yang mendominasi relasi dalam keluarga adalah pola terpisah yang masih seimbang karena ketiga keluarga tersebut cenderung masih mewakili karakteristik *nuclear family*. Secara teoritik pola komunikasi yang mendominasi dalam relasi merupakan cara memahami sebuah keluarga dan hubungan yang ada dalam keluarga.

Terdapat beberapa pola komunikasi dalam keluarga. Pertama, adalah Pola Ekuualitas, lebih merupakan suatu konsep teoritik dan sukar ditemui dalam realita. Setiap orang dalam proses sharing memiliki kesejajaran dalam bertransaksi dan dalam hal kredibilitas. Komunikasinya terbuka, jujur, langsung, dan bebas dari pengaruh kekuasaan. Pada proses komunikasi tidak terlihat ada yang berperan sebagai pemimpin atau pengikut, atau yang lebih banyak berpendapat atau tidak. Kedua, adalah Pola terpisah yang seimbang. Masih dipertahankan hubungan yang sejajar tetapi setiap orang memiliki otoritas dalam domain yang berbeda. Setiap anggota merupakan ahli dan pengambil keputusan di bidang yang berbeda. Sebagai contoh, dalam karakteristik *nuclear family* yang tradisional, suami berusaha mempertahankan keunggulannya dalam berbisnis dan politik, sementara istri berusaha keras untuk sukses dalam mengasuh anak dan memasak. Konflik secara umum tidak dianggap mengancam karena setiap individu memiliki bidang yang berbeda. Ketiga, tipe terpisah yang tidak seimbang. Satu orang mendominasi yang lain yang dipandang lebih ahli. Pada berbagai komunikasi dalam suatu bidang terlihat kontrol yang dilakukan merupakan suatu bukti keahlian. Dengan demikian mungkin saja satu orang selalu dalam kontrol pihak lain atau mengontrol pihak lain. Karena lebih memiliki kemampuan atau kecerdasan, atau karena lebih menarik secara fisik atau penghasilan yang lebih tinggi. Keempat, pada hubungan yang bersifat monopoli, satu orang terkesan memiliki otoritas. Lebih banyak bersifat mengarahkan, bertanya/instruksi, dan memberi keputusan. Hanya sedikit kesempatan untuk berargumen karena sudah jelas siapa yang menjadi pemimpin dan yang akan memenangkan perdebatan. Ketika otoritas berubah muncul konflik dan pertentangan yang lebih seru. Orang yang

memegang kontrol lebih banyak berbicara dan mudah menghentikan topik pembicaraan. Orang yang dibawah kontrol memohon dukungan untuk menyuarakan pendapat dalam mengambil keputusan, terkesan seperti anak kecil yang menghadapi orangtua yang berkuasa.

Keluarga Indonesia kebanyakan berada dalam suasana relasi yang masih mempertahankan hubungan yang sejajar tetapi setiap orang memiliki otoritas dalam domain yang berbeda. Setiap anggota merupakan proses komunikasi yang berkembang mestinya adalah masing-masing pribadi memperluas kebutuhannya dengan memberikan perhatian/empati pada kebutuhan pihak yang lain. Sehingga perluasan wilayah kebutuhan pribadi menjadi sarana untuk mengerti kebutuhan pribadi yang lain, dan posisi yang sehat adalah saya Ok kamu OK akan terpenuhi. Namun apabila posisi yang terbentuk adalah saya OK kamu tidak OK dan posisi lainnya yang senada, maka sudah semestinya dikembangkan suasana komunikasi yang mengontrol peranan masing-masing pribadi, namun masih dalam pola komunikasi keluarga yang bersifat konsensus dan pluralistis. Ahli dan pengambil keputusan di bidang yang berbeda.

Sebagai contoh, dalam karakteristik *nuclear family* yang tradisional, suami berusaha mempertahankan keunggulannya dalam berbisnis dan politik, sementara istri berusaha keras untuk sukses dalam mengasuh anak dan memasak. Konflik secara umum tidak dianggap mengancam karena setiap individu memiliki bidang yang berbeda. Pada kasus-kasus di atas, kebanyakan problem komunikasi muncul dalam pemakaian *wifi*, *gadget*, *tablet* yang berkembang diantara suami, istri, kakek, nenek, remaja, yang merasa memiliki kepentingan masing-masing. Konflik yang muncul kemudian mempengaruhi relasi komunikasi yang berkembang dalam keluarga.

Analisis transaksional adalah suatu sistem terapi yang berlandaskan pada teori kepribadian yang menggunakan tiga pola tingkah laku atau perwakilan ego yang terpisah yaitu kedua orangtua, dewasa, dan anak (Corey, 2013). Ego orangtua adalah bagian kepribadian yang merupakan introyeksi dari orangtua atau substitusi orangtua. Jika ego orangtua itu dialami kembali oleh kita, maka apa yang dibayangkan oleh kita adalah perasaan-perasaan orangtua kita dalam suatu situasi atau kita merasa dan bertindak terhadap orang lain dengan cara yang sama dengan perasaan dan tindakan orangtua kita terhadap diri kita. Ego orang dewasa adalah pengolah data dan informasi yang merupakan

bagian obyektif dari kepribadian, juga menjadi bagian dari kepribadian yang mengetahui apa yang sedang terjadi. Ia tidak emosional dan tidak menghakimi tetapi menangani fakta-fakta dan kenyataan eksternal. Berdasarkan informasi yang tersedia, ego orang dewasa menghasilkan pemecahan masalah yang paling baik bagi masalah tertentu. Ego anak berisi perasaan-perasaan, dorongan-dorongan, dan tindakan spontan. Ia adalah bagian dari ego anak yang intuitif, bagian yang bermain di atas firasat-firasat. Anak yang disesuaikan menunjukkan suatu modifikasi dari anak alamiah. Modifikasi-modifikasi dihasilkan oleh pengalaman-pengalaman traumatik, tuntutan-tuntutan, latihan, dan ketetapan-ketetapan tentang bagaimana caranya memperoleh pemenuhan afeksi (Corey, 2013).

Skenario-skenario kehidupan adalah ajaran-ajaran orangtua yang dipelajari dan putusan-putusan awal yang dibuat oleh anak yang selanjutnya dibawa hingga sebagai orang dewasa. Seseorang menerima pesan dan dengan begitu belajar dan menetapkan tentang bagaimana saat masa usia dini. Pesan-pesan verbal dan non verbal orangtua mengkomunikasikan bagaimana memandang anak dan bagaimana orang tua merasakan diri anak. Kita membuat keputusan dini yang memberi andil pembentukan perasaan sebagai pemenang (perasaan “OK”) atau perasaan sebagai orang yang kalah (perasaan “tidak OK”) . Ada empat posisi dasar dalam hidup yaitu, yaitu:

1. “Saya OK- kamu OK”
2. “Saya OK – kamu tidak OK”
3. “Saya tidak OK- kamu OK”
4. “Saya tidak OK – kamu tidak OK”

Posisi yang sehat adalah posisi dengan perasaan sebagai pemenang atau posisi saya OK-kamu OK. Pada posisi tersebut dua orang merasa seperti pemenang dan bisa menjalin hubungan langsung yang terbuka. Apabila orangtua saat berkomunikasi lebih sering menggunakan Ego orang dewasa yaitu tidak emosional dan tidak menghakimi tetapi menangani fakta-fakta dan kenyataan eksternal. Misalnya berdasarkan informasi yang tersedia diketahui dampak kurang positif pemakaian teknologi informasi adalah pada kelelahan, berkurangnya jam tidur, konsentrasi yang bermasalah, pengelolaan diri yang kurang, lebih mudah terpengaruh untuk main games, terpancing untuk membuka situs-

situs yang lain yang tidak perlu. Bila fakta-fakta tersebut juga fakta eksternal dikumpulkan, maka dapat dilakukan pengolahan informasi untuk menemukan pemecahan masalahnya. Pertimbangan tentang dampak buruk dan keuntungan adanya *wifi*, *tablet* dsb. juga kesadaran tentang kemampuan mengontrol menjadi dasar pengambilan keputusan. Proses berkomunikasi antara ayah, ibu, nenek, kakek, dan anak atau remaja hendaknya lebih merupakan sarana berkomunikasi untuk memberikan pemenuhan kebutuhan akan afeksi. Misalnya didasari oleh rasa kasih sayang, ingin memberi perhatian atau pujian.

Dominasi relasi yang berkembang dalam proses komunikasi dalam tiga keluarga tersebut lebih bersifat terpisah namun seimbang serta cenderung menggunakan posisi transaksional yang hanya disepakati oleh salah satu pihak. Hal tersebut di mungkinkan karena kecendrungan budaya indonesia menghormati orang yang lebih dituakan baik dalam keseharian maupun berkomunikasi.

Berdasarkan kajian terhadap berbagai jurnal di atas, dapat diketahui bahwa *family communication* terutama dalam tipe pluralistik dan konsensus dapat mempengaruhi berbagai proses pengambilan keputusan dalam keluarga. Sehingga dapat dikatakan bercirikan diberikannya kesempatan yang seluas-luasnya untuk berpendapat dan memiliki kesempatan memperoleh haknya.

Proses komunikasi yang berkembang mestinya adalah masing-masing pribadi memperluas kebutuhannya dengan memberikan perhatian/empati pada kebutuhan pihak yang lain. Sehingga perluasan wilayah kebutuhan pribadi menjadi sarana untuk mengerti kebutuhan pribadi yang lain, dan posisi yang sehat adalah saya OK- kamu OK akan terpenuhi. Namun apabila posisi yang terbentuk adalah saya OK –kamu tidak OK dan posisi lainnya yang senada, maka sudah semestinya dikembangkan suasana komunikasi yang mengontrol peranan masing-masing pribadi, namun masih dalam pola komunikasi keluarga yang bersifat konsensus dan pluralistik.

### **KESIMPULAN**

Ditemukan pada tiga keluarga tersebut lebih mengarah pada tipe keluarga melindungi, yaitu berusaha mengurangi konflik dengan tetap menegaskan pentingnya kesepakatan, namun kurang memberikan kesempatan untuk mengekspresikan gagasan. Pada tiga keluarga tersebut ditemukan pola komunikasi yang mendominasi relasi dalam



keluarga adalah pola terpisah yang masih seimbang karena ketiga keluarga tersebut cenderung masih mewakili karakteristik *nuclear family*. Masih dipertahankan hubungan yang sejajar tetapi setiap orang memiliki otoritas dalam domain yang berbeda. Setiap anggota merupakan ahli dan pengambil keputusan di bidang yang berbeda. Sebagai contoh, dalam karakteristik *nuclear family* yang tradisional, suami berusaha mempertahankan keunggulannya dalam berbisnis dan politik, sementara istri berusaha keras untuk sukses dalam mengasuh anak dan memasak. Konflik secara umum tidak dianggap mengancam karena setiap individu memiliki bidang yang berbeda.

Ditemukan konflik yang masih dapat diredakan atau komunikasi yang bersifat ambiguous untuk mengatasi perbedaan pendapat. Relasi yang tidak sejajar masih ditemukan membatasi posisi transaksional yang sehat proses transaksi yang terjadi cenderung merupakan proses yang hanya disepakati oleh salah satu pihak. Proses komunikasi yang berkembang mestinya adalah masing-masing pribadi memperluas kebutuhannya dengan memberikan perhatian/empati pada kebutuhan pihak yang lain. Sehingga perluasan wilayah kebutuhan pribadi menjadi sarana untuk mengerti kebutuhan pribadi yang lain, dan posisi yang sehat adalah saya OK- kamu OK akan terpenuhi. Namun apabila posisi yang terbentuk adalah saya OK –kamu tidak OK dan posisi lainnya yang senada, maka sudah semestinya dikembangkan suasana komunikasi yang mengontrol peranan masing-masing pribadi, namun masih dalam pola komunikasi keluarga yang bersifat konsensus dan pluralistik.

#### DAFTAR PUSTAKA

Corey, G. (2013). *Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi*. Bandung: PT Refika Aditama.

Mohammadi, M., Esmaily, M., & Nik, Arezo . (2010). The effectiveness of group consultation in the method of transactional analysis over the student's communicative skills. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, (5) 1490–497

Murakami, M., Matsuno, T., Koike, K.,Ebana, S., Hanaoka, K., Katsura, T. (2006) Transactional analysis and health promotion. *International Congress Series*, 1287, 164–167

Wills, T.A., Dishion.T.J. (2004). Temperament and Adolescent Substance Use:

A Transactional Analysis of Emerging Self-Control. *Journal of Clinical Child and Adolescent Psychology*, 33 (1), 69–81

Smith, M.K., Freeman, P.A., & Zabriskie, R., B. (2009). An Examination of Family Communication within the Core and Balance Model of Family Leisure Functioning.

Moschis, G. (1985). The Role of Family Communication in Consumer Socialization of Children and Adolescents. *Journal of Consumer Research*. 11(4), 898-913.

Smith, K., Freeman, P., & Zabriskie, R. (2009). An Examination of Family Communication within the Core and Balance Model of Family Leisure Functioning. *National Council on Family Relations*. 58(1), 79-90.