

Pendekatan Interaksional Identifikasi Permasalahan Resiliensi Pada Komunitas Keagamaan di Kota Palembang: Peran Dukungan Sosial

Ignasius Heri Satrya Wangsa¹, Maria Josephine Tyra², Lina³, Agustinus Riyanto⁴, Johan Gunady Ony⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Katolik Musi Charitas

E-mail: eig_heri@ukmc.ac.id



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.753>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 15 May 2025

Revised: 20 May 2025

Accepted: 27 May 2025

Kata kunci

Pendekatan Interaksional, Resiliensi, Dukungan Sosial, Identifikasi Masalah, Komunitas Keagamaan, Role Play

Keywords

Interactional Approach, Resilience, Social Support, Problem Identification, Religious Community, Role Play



ABSTRACT

Penelitian ini merupakan bagian dari kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat, bertujuan mengeksplorasi pendekatan interaksional dalam mengidentifikasi permasalahan resiliensi individu melalui peran dukungan sosial. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang melibatkan 8 partisipan dari sebuah komunitas keagamaan di kota Palembang. Data diperoleh melalui metode role play, dimana partisipan dihadapkan pada dua skenario lingkungan penugasan berbeda: lingkungan tanpa dukungan sosial (Lingkungan Penugasan-1) dan lingkungan dengan dukungan sosial (Lingkungan Penugasan-2). Temuan menunjukkan bahwa partisipan mengalami kesulitan lebih tinggi dalam penyesuaian diri di lingkungan tanpa dukungan sosial, yang berdampak negatif terhadap resiliensi mereka. Sebaliknya, lingkungan dengan dukungan sosial secara signifikan meningkatkan kemampuan adaptasi, optimisme, dan resiliensi partisipan. Hasil penelitian menegaskan bahwa pola interaksi sosial yang suportif sangat penting dalam memfasilitasi identifikasi dan penanganan masalah resiliensi, serta memiliki implikasi praktis dalam pengembangan intervensi berbasis komunitas untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis individu dalam menghadapi situasi sosial baru.

This research is part of Community Service activities, aiming to explore an interactional approach in identifying individual resilience problems through the role of social support. The study used a descriptive qualitative approach involving 8 participants from a religious community in Palembang. Data were obtained through the role play method, where participants were tasked with two different assignment environment scenarios: an environment without social support (Environment-1) and an environment with social support (Environment-2). The findings showed that participants experienced higher difficulties in adjusting to an environment without social support, which negatively impacted their resilience. In contrast, an environment with social support significantly increased participants' adaptability, optimism, and resilience. The results of the study confirm that supportive social interaction patterns are very important in facilitating the identification and handling of resilience problems, and have practical implications in the development of community-based interventions to improve individuals' psychological well-being in facing new social situations.



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

How to Cite: Ignasius Heri Satrya Wangsa, et al (2025). Pendekatan Interaksional Identifikasi Permasalahan Resiliensi Pada Komunitas Keagamaan di Kota Palembang: Peran Dukungan Sosial, 3(4). 2282-2287 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.753>

PENDAHULUAN

Resiliensi merupakan kemampuan seseorang untuk bertahan dan bangkit kembali dari berbagai peristiwa negatif maupun situasi penuh tekanan yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari. Namun demikian, tingkat resiliensi seseorang tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti karakteristik pribadi, tetapi juga secara signifikan dipengaruhi oleh interaksi sosial yang dimiliki. Dukungan sosial yang memadai diyakini sebagai salah satu elemen penting dalam meningkatkan kapasitas resiliensi

individu, karena dukungan tersebut mampu memperkuat keyakinan diri, menyediakan sumber daya emosional, dan membantu dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan permasalahan secara lebih efektif (Southwick et al., 2023). Meski begitu, dinamika interaksional dalam konteks sosial untuk mengidentifikasi permasalahan resiliensi belum banyak dikaji secara mendalam, khususnya di Indonesia yang memiliki karakteristik sosial dan budaya kolektif yang khas.

Kajian terdahulu mengenai daya resiliensi cenderung lebih berfokus pada faktor-faktor internal individu seperti karakteristik kepribadian, *coping style*, dan optimisme, sementara faktor eksternal, khususnya interaksi sosial, masih kurang mendapat perhatian yang memadai (Yıldırım & Green, 2023). Kajian yang secara eksplisit mengeksplorasi peran interaksi sosial sebagai mekanisme utama dalam mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan resiliensi sangat minim dilakukan, khususnya dalam konteks masyarakat yang memiliki budaya kolektif seperti Indonesia (Zhao & Chen, 2024).

Dalam budaya kolektif seperti Indonesia, dukungan sosial dan keterikatan komunitas memiliki peran yang sangat signifikan dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam menghadapi tekanan dan tantangan sosial yang kompleks. Akan tetapi, eksplorasi mengenai bagaimana dinamika interaksional dalam budaya kolektif tersebut mempengaruhi proses identifikasi serta penanganan masalah resiliensi belum dikaji secara mendalam (Yoon & Lee, 2024). Kondisi ini menciptakan kebutuhan penelitian yang lebih spesifik, terutama yang berorientasi pada pemahaman bagaimana nilai-nilai kolektifisme dalam bentuk interaksi sosial dan dukungan komunitas dapat digunakan untuk memperkuat kapasitas resiliensi individu. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang relevansi pendekatan interaksional dalam konteks sosial-budaya Indonesia yang khas tersebut.

Peluang ini ditindaklanjuti melalui kegiatan sosialisasi pengembangan daya resiliensi oleh Tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) Universitas Katolik Musi Charitas (UKMC) yang beranggotakan dosen dan mahasiswa lintas disiplin dengan peserta para anggota komunitas keagamaan Kongregasi Suster Santo Fransiskus Charitas – Rumah Postulat Novisiat Santo Bonaventura – Jalan Kol. H. Burlian Km. 7 Palembang.

Program kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan mengeksplorasi pendekatan interaksional dalam mengidentifikasi permasalahan resiliensi melalui peran dukungan sosial. Dengan menggunakan pendekatan interaksional, kegiatan ini mengkaji bagaimana dukungan sosial—baik dari keluarga, teman sebaya, maupun komunitas—memengaruhi proses seseorang dalam mengenali dan mengelola permasalahan terkait resiliensi. Lebih lanjut, kegiatan ini diharapkan mampu menjelaskan pola interaksi sosial yang paling efektif dalam mendukung individu mengatasi tekanan, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi pengembangan intervensi berbasis komunitas yang berorientasi pada penguatan resiliensi. Hasil kegiatan ini penting sebagai dasar pengembangan kebijakan sosial dan strategi intervensi yang dapat meningkatkan kualitas hidup individu, terutama dalam menghadapi tantangan sosial-ekonomi maupun situasi krisis lainnya.

METODE

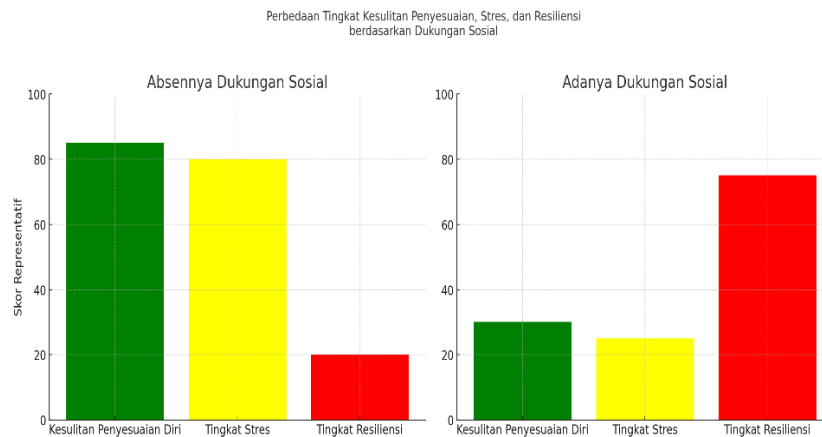
Penelitian ini dilaksanakan dengan mengintegrasikan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif ke dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), bertempat di komunitas keagamaan Kongregasi Suster Santo Fransiskus Charitas – Rumah Postulat Novisiat Santo Bonaventura, Palembang. Sebanyak delapan partisipan dilibatkan secara aktif dalam aktivitas *role play*, yang bertujuan mengeksplorasi bagaimana peran interaksional dukungan sosial mempengaruhi resiliensi individu. Metode ini menghadirkan dua skenario lingkungan penugasan yang berbeda, yaitu lingkungan tanpa dukungan sosial (Lingkungan Penugasan-1) dan lingkungan dengan dukungan sosial (Lingkungan Penugasan-2), yang secara langsung menggambarkan dampak dukungan sosial terhadap kemampuan adaptasi dan tingkat resiliensi partisipan.

Proses pelaksanaan kegiatan dilakukan secara partisipatif, di mana partisipan secara aktif berperan dalam skenario yang diberikan, kemudian narasi pengalaman dan tanggapan mereka dicatat secara detail untuk dianalisis. Data kualitatif yang terkumpul dianalisis secara deskriptif guna mengidentifikasi pola-pola interaksi sosial yang berkontribusi terhadap resiliensi individu. Temuan dari analisis ini selanjutnya dijadikan dasar untuk menyusun rekomendasi intervensi praktis yang dapat diterapkan di tingkat komunitas. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya memberikan kontribusi akademik tetapi juga menghasilkan manfaat langsung bagi peningkatan kesejahteraan psikologis

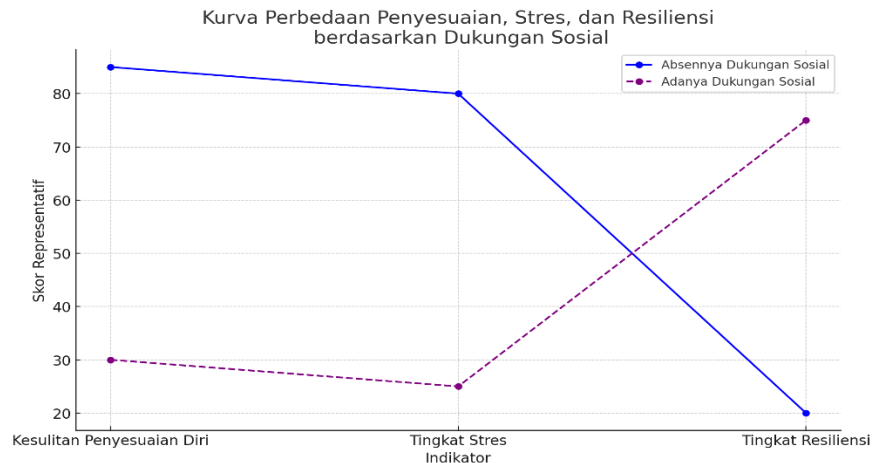
komunitas sasaran melalui pendekatan interaksional yang relevan dengan konteks sosial budaya setempat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

yang dirasakan oleh partisipan di dua lingkungan penugasan yang berbeda. Pada Lingkungan Penugasan-1 yang dicirikan oleh absennya dukungan sosial (*the absence of social support*), partisipan melaporkan adanya kesulitan yang tinggi dalam menyesuaikan diri, yang menyebabkan meningkatnya perasaan terisolasi, stres, serta penurunan daya resiliensi dalam menghadapi situasi baru. Sebaliknya, pada Lingkungan Penugasan-2 yang memiliki karakteristik adanya dukungan sosial (*the presence of social support*), partisipan merasa lebih mudah dalam mengidentifikasi sumber-sumber permasalahan dan lebih mampu melakukan adaptasi secara efektif. Kehadiran dukungan sosial dalam bentuk interaksi yang suportif dari lingkungan baru terbukti membantu partisipan dalam mengurangi kecemasan, meningkatkan optimisme, serta memperkuat kapasitas resiliensi mereka. Dari kedua lingkungan tersebut dapat digambarkan sebagaimana Gambar-1 dan Gambar-2 berikut ini:



Gambar 1. Diagram perbedaan tingkat kesulitan penyesuaian, stres dan resiliensi



Gambar 2. Kurva perbedaan tingkat kesulitan penyesuaian, stres dan resiliensi

Hasil analisis tematik mengenai "**identifikasi permasalahan resiliensi**" dari narasi di Lingkungan Penugasan-1 (Tanpa Dukungan Sosial) dapat dideskripsikan dalam 5 tema berikut ini:

Tema 1: Keterasingan Sosial (Social Isolation)

Partisipan merasa tidak diterima atau diabaikan oleh lingkungannya sejak kedatangan. Tidak adanya sambutan yang hangat atau sapaan, memperkuat rasa asing yang berujung pada perasaan terisolasi dan kesepian.

Kutipan narasi: "...langsung merasa tidak nyaman karena tidak ada yang menyambut atau menyapa..."

Tema 2: Kesulitan Interaksi Sosial (Social Interaction Difficulty)

Upaya partisipan dalam membangun interaksi awal tidak mendapatkan respons positif. Kesulitan menemukan sumber bantuan dalam menghadapi masalah, akibat rendahnya interaksi dengan rekan kerja.

Kutipan narasi: *"...tidak tahu harus bertanya kepada siapa ketika mengalami kesulitan..."*

Tema 3: Tekanan Psikologis (Psychological Stress)

Meningkatnya stres, kecemasan, dan tekanan akibat merasa harus menyelesaikan semua persoalan secara mandiri tanpa dukungan sosial. Hilangnya motivasi dan kepercayaan diri, menyebabkan munculnya pemikiran untuk menyerah.

Kutipan narasi: *"Rasa stres dan tekanan ini membuat saya kehilangan motivasi serta kepercayaan diri..."*

Tema 4: Kesulitan Adaptasi (Adaptation Difficulty)

Terjadinya penurunan kemampuan untuk fokus, yang menyebabkan partisipan sulit menjalankan tugas secara efektif. Situasi yang tidak mendukung menghambat kemampuan beradaptasi dengan baik.

Kutipan narasi: *"Hari demi hari, rasa kesendirian ini semakin terasa, membuat saya semakin sulit untuk fokus..."*

Tema 5: Penurunan Daya Resiliensi (Decreased Resilience Capacity)

Partisipan menyadari secara eksplisit bahwa ketidakhadiran dukungan sosial berkontribusi secara signifikan terhadap penurunan daya juang dan resiliensi dalam menghadapi tantangan. Adanya kesadaran akan pentingnya dukungan sosial dalam memperkuat ketahanan diri.

Kutipan narasi: *"Perasaan terisolasi ini benar-benar melemahkan daya juang dan mengurangi ketahanan saya dalam menghadapi kesulitan."*

Sedangkan hasil analisis tematik mengenai "**identifikasi permasalahan resiliensi**" dari narasi di Lingkungan Penugasan-2 (Dengan Dukungan Sosial) dapat dideskripsikan dalam 5 tema berikut ini:

Tema 1: Penerimaan Sosial Positif (Positive Social Acceptance)

Partisipan mendapatkan sambutan yang hangat, yang menghasilkan rasa nyaman, dihargai, dan diterima di lingkungan baru. Penerimaan positif ini memudahkan adaptasi serta membangun kepercayaan diri sejak awal kedatangan.

Kutipan narasi: *"...disambut hangat oleh teman-teman baru yang langsung menyapa dan membantu saya mengenali lingkungan sekitar."*

Tema 2: Kemudahan dalam Interaksi Sosial (Ease of Social Interaction)

Partisipan mampu dengan mudah membangun hubungan interpersonal yang efektif, menciptakan iklim kerja yang suportif. Lingkungan sosial yang ramah mendorong rasa optimisme terhadap keberhasilan adaptasi.

Kutipan narasi: *"Interaksi yang ramah ini membuat saya merasa dihargai, diterima..."* Tema 3:

Dukungan Emosional dan Praktis (Emotional and Practical Support)

Lingkungan sosial menyediakan ruang terbuka bagi partisipan untuk mendapatkan dukungan emosional dan solusi praktis atas masalah yang dihadapi. Tersedianya dukungan tersebut berkontribusi pada berkurangnya rasa cemas dan meningkatkan kemampuan dalam mengelola stres.

Kutipan narasi: *"Mereka selalu bersedia mendengarkan, memberi dukungan emosional, serta membantu memberikan solusi yang praktis."*

Tema 4: Penguatan Resiliensi (Strengthened Resilience Capacity)

Dukungan sosial yang baik secara langsung meningkatkan kapasitas resiliensi partisipan. Partisipan merasa secara emosional lebih kuat, mampu mengatasi tantangan, serta lebih optimistis dalam menghadapi situasi sulit.

Kutipan narasi: *"...lingkungan dengan dukungan sosial yang baik sangat berkontribusi pada meningkatnya daya resiliensi saya."*

Tema 5: Kesadaran akan Pentingnya Dukungan Sosial (Awareness of the Importance of Social Support)

Adanya kesadaran kuat dari partisipan bahwa lingkungan yang mendukung memiliki peran kunci dalam membangun ketahanan diri dalam kondisi yang baru atau menantang. Kesadaran ini menegaskan pentingnya konteks sosial dalam proses adaptasi dan peningkatan daya resiliensi.

Contoh kutipan: *"Saya menyadari bahwa memiliki lingkungan yang suportif benar-benar menjadi faktor penting dalam membangun ketahanan diri..."*

Temuan yang menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara lingkungan dengan dukungan sosial dan tanpa dukungan sosial ; sejalan dengan pandangan teori interaksional resiliensi yang menegaskan bahwa kualitas interaksi sosial merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kapasitas adaptasi individu (Masten & Barnes, 2023). Lingkungan tanpa dukungan sosial menghasilkan tantangan psikologis yang lebih besar, seperti perasaan terisolasi dan stres, yang pada gilirannya memperlemah kemampuan individu untuk mengelola tantangan secara efektif. Sebaliknya, lingkungan dengan dukungan sosial menyediakan konteks emosional yang kondusif, sehingga memungkinkan individu untuk lebih mudah mengidentifikasi masalah, mengevaluasi opsi solusi, serta mengambil tindakan adaptif yang lebih positif (Southwick et al., 2023).

Lebih lanjut, hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa pola interaksi sosial yang positif—khususnya penerimaan sosial, dukungan emosional, dan informasi—berfungsi sebagai sumber daya penting dalam meningkatkan kemampuan adaptasi partisipan. Dukungan sosial yang efektif dapat menciptakan perasaan keamanan psikologis dan optimisme dalam menghadapi ketidakpastian situasi baru (Taylor & Stanton, 2023). Temuan ini memperkuat asumsi bahwa aspek kualitas dalam interaksi sosial sangat menentukan efektivitas dukungan dalam memfasilitasi resiliensi individu. Hal ini juga relevan dengan konteks budaya kolektif di Indonesia, di mana keterikatan sosial dan dukungan kolektif dipandang sangat penting bagi kesejahteraan emosional dan sosial individu (Yoon & Lee, 2024). Oleh karena itu, penelitian ini memberikan implikasi praktis berupa perlunya pengembangan intervensi sosial yang menekankan aspek dukungan interaksional sebagai strategi utama dalam meningkatkan resiliensi individu, khususnya dalam komunitas-komunitas yang sedang menghadapi perubahan sosial atau lingkungan baru.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa pendekatan interaksional melalui dukungan sosial memegang peranan penting dalam mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan resiliensi individu. Penelitian ini menemukan bahwa kehadiran dukungan sosial secara signifikan mempermudah proses adaptasi serta memperkuat daya resiliensi individu di lingkungan baru. Sebaliknya, ketiadaan dukungan sosial menciptakan hambatan psikologis, meningkatkan stres, dan menyulitkan proses adaptasi yang efektif. Pola interaksi sosial positif yang berupa dukungan emosional, penerimaan sosial, dan dukungan informasional sangat penting dalam memperkuat kemampuan individu untuk menghadapi tekanan serta meningkatkan resiliensi.

Komunitas keagamaan atau sosial di kota Palembang, lebih aktif dalam mengembangkan lingkungan sosial yang suportif bagi individu yang sedang menghadapi transisi atau perubahan. Komunitas disarankan untuk mengadakan program-program pelatihan atau pendampingan yang secara khusus bertujuan meningkatkan kualitas interaksi sosial antaranggota. Selanjutnya, bagi penelitian mendatang, disarankan untuk memperluas partisipan penelitian agar hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih luas, serta mengintegrasikan metode lain seperti wawancara mendalam untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai mekanisme dukungan sosial dalam meningkatkan resiliensi individu.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Katolik Musi Charitas (UKMC) yang telah memberi dukungan finansial bagi pelaksanaan kegiatan ini.

REFERENSI

- Masten, A. S., & Barnes, A. J. (2018). Resilience in children: Developmental perspectives. *Children*, 5(7), 98. <https://doi.org/10.3390/children5070098>
- Naz, A. M., Khan, S., Manzoor, S., Rehman, K. U., Aslam, Z., & Noor, N. (2024). Relationship between resilience, social support and psychological well-being in nursing students. *Journal of Research in Nursing*, 29(2), 123–135. <https://doi.org/10.1177/17449871241278854>
- Ozbay, F., Johnson, D. C., Dimoulas, E., Morgan, C. A., Charney, D., & Southwick, S. (2007). Social support and resilience to stress: From neurobiology to clinical practice. *Psychiatry (Edgmont)*, 4(5), 35–40. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2921311/>
- Southwick, S. M., & Charney, D. S. (2012). Social support. In *Resilience: The science of mastering life's greatest challenges* (pp. 95–108). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139013857.007>
- Taylor, S. E., & Stanton, A. L. (2007). Coping resources, coping processes, and mental health. *Annual Review of Clinical Psychology*, 3, 377–401. <https://doi.org/10.1146/annurev.clinpsy.3.022806.091520>
- Yıldırım, M., & Green, Z. A. (2023). Social support and resilience mediate the relationship of stress with satisfaction with life and flourishing of youth. *British Journal of Guidance & Counselling*. <https://doi.org/10.1080/03069885.2023.2172551>
- Yoon, E., & Lee, R. M. (2004). Pursuit of comfort and pursuit of harmony: Culture, relationships, and social support seeking. *Journal of Personality and Social Psychology*, 87(3), 354–366. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.87.3.354>
- Yoon, E., & Lee, R. M. (2024). Cultural influences on social support and resilience in Asian communities. *Asian Journal of Social Psychology*, 27(1), 12–22. <https://doi.org/10.1111/ajsp.12600>
- Yu, Y., & Peng, L. (2023). Social support, resilience, and mental health: An integrative review. *International Journal of Mental Health Nursing*, 32(2), 300–312. <https://doi.org/10.1111/inm.13120>
- Zhang, H., Zhao, Q., & Li, W. (2023). How social support shapes resilience: Evidence from frontline healthcare workers during COVID-19. *Journal of Health Psychology*, 28(1), 105–116. <https://doi.org/10.1177/13591053221143727>
- Zhao, X., & Chen, H. (2024). The role of perceived social support and coping strategies in resilience among adolescents. *Child & Youth Care Forum*, 53(2), 289–304. <https://doi.org/10.1007/s10566-023-09714-2>
- Zhou, X., & Guo, Y. (2023). Exploring social support as a resilience factor among elderly caregivers. *Journal of Gerontological Social Work*, 66(1), 34–47. <https://doi.org/10.1080/01634372.2022.2161017>
- Zhu, S., Wang, H., & Zhu, Z. (2023). Impact of family support on resilience among disaster survivors. *Disaster Prevention and Management*, 32(1), 18–29. <https://doi.org/10.1108/DPM-05-2022-0128>
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K. (1988). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment*, 52(1), 30–41. https://doi.org/10.1207/s15327752jpa5201_2
- Zulkosky, K. (2009). Self-efficacy: A concept analysis. *Nursing Forum*, 44(2), 93–102. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6198.2009.00132.x>