

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan tentang Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial merupakan suatu program yang terorganisir dan sistematis yang dilengkapi dengan segala macam keterampilan ilmiah, merupakan konsep yang relatif baru berkembang, terutama di negara-negara berkembang. Friedlander (Fahrudin, 2012: 9). Mendefinisikan kesejahteraan sosial sebagai berikut:

Sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan sosial institusi-institusi yang dirancang untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok guna mencapai standar hidup dan kesehatan yang memadai dan relasi-relasi personal dan sosial sehingga memungkinkan mereka dapat mengembangkan kemampuan dan kesejahteraan sosial sepenuhnya selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakatnya.

Definisi di atas menunjukkan bahwa kesejahteraan sosial merupakan suatu sistem yang memberikan pelayanan-pelayanan sosial kepada individu, kelompok, maupun masyarakat. Dengan demikian pelayanan sosial dapat dimanifestasikan untuk membantu masyarakat yang kurang mampu atau terlambat dalam melaksanakan tugas-tugas kehidupannya baik secara ekonomi maupun sosialnya, Sedangkan definisi kesejahteraan sosial menurut Huraerah (2003 : 153), yaitu :
“Kesejahteraan sosial adalah suatu kegiatan atau sekumpulan kegiatan yang ditujukan untuk membantu orang-orang yang bermasalah”.

Pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial, baik kita suka atau tidak, hampir semua yang kita lakukan dalam kehidupan kita berkaitan dengan orang lain. Pekerjaan Sosial merupakan suatu profesi pelayanan kepada manusia (individu, kelompok, dan masyarakat). Dalam memberikan pelayanan profesionalnya, pekerja sosial dilandasi oleh pengetahuan-pengetahuan dan keterampilan – keterampilan ilmiah mengenai human relation (relasi antar manusia). Oleh sebab itu, relasi antar manusia merupakan inti dari profesi Pekerjaan Sosial. Soehartono (2009:1) menyatakan bahwa Pekerjaan Sosial yaitu aktivitas profesional untuk menolong individu, kelompok, dan masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki kapasitas mereka agar berfungsi sosial dan menciptakan kondisi-kondisi masyarakat yang kondusif untuk mencapai tujuan tersebut. Fokus pekerjaan sosial adalah membantu individu, kelompok dan masyarakat untuk meningkatkan keberfungsian sosial.

Di dalam mendefinisikan pekerjaan sosial, maka perlu diperhatikan beberapa faktor, Heru Sukoco (1993:3) dalam buku Profesi Pekerjaan Sosial dan Proses Pertolongannya, menyatakan ada empat faktor yang harus dilihat, keempat faktor tersebut adalah :

1. Di dalam setiap situasi pertolongan, pekerja sosial berkepentingan untuk memberikan fasilitas agar terjadi perubahan yang direncanakan.
2. Pekerja sosial berusaha untuk membantu orang atau institusi sosial (keluarga, kelompok, organisasi dan komunitas) memperbaiki dan menangani keberfungsian sosial (*social functioning*).

3. Konsep-konsep teori sistem dipergunakan oleh pekerja sosial untuk membantu orang agar dapat berinteraksi secara lebih efektif dengan lingkungan sosialnya.
4. Di dalam membantu orang mencapai tujuan dan memperbaiki fungsi sosialnya, maka pekerja sosial harus mampu memberikan bantuan guna memperoleh sumber-sumber yang dibutuhkannya.

Menurut studi kurikulum yang disponsori oleh *the council on Social Work Education* yang dikutip oleh Adi Fahrudin (2012:59) dalam buku Pengantar Kesejahteraan Sosial, dinyatakan bahwa pekerjaan sosial adalah :

Social work seeks to enhance to social functioning of individuals, singly and in groups, by activities focused upon their social relationship which constitute the interaction between man and his environment. These activities can be grouped into three functions, restoration of impaired capacity, provision of individual and social resources, and prevention of social dysfunction.

Artinya, pekerjaan sosial berusaha untuk meningkatkan keberfungsian sosial individu, secara sendiri-sendiri atau dalam kelompok, dengan kegiatan-kegiatan yang dipusatkan pada hubungan-hubungan sosial mereka yang merupakan interaksi antara orang dan lingkungannya. Kegiatan-kegiatan ini dapat dikelompokkan menjadi tiga fungsi, pemulihan kemampuan yang terganggu, penyediaan sumber-sumber individu dan sosial, dan pencegahan disfungsi sosial.

Dari definisi pekerjaan sosial di atas dapat peneliti simpulkan pekerjaan sosial adalah usaha untuk meningkatkan keberfungsian sosial individu dan kelompok dengan memusatkan hubungan sosial yang merupakan interaksi antara orang dengan lingkungan sosialnya.

Kondisi sejahtera (*well-being*) biasanya menunjuk pada istilah kesejahteraan sosial (*social welfare*) sebagai kondisi terpenuhinya kebutuhan material dan non material. Menurut Midgley (2000:11) mendefinisikan kesejahteraan sosial sebagai “.. *a condition or state of human well-being.*” Kondisi sejahtera terjadi manakala kehidupan manusia aman dan bahagia karena kebutuhan dasar akan gizi, kesehatan, pendidikan, tempat tinggal, dan pendapatan dapat terpenuhi, serta manakala manusia memperoleh perlindungan dari resiko-resiko utama yang mengancam kehidupannya.

Menurut definisinya kesejahteraan sosial dibagi menjadi tiga kelompok yaitu kesejahteraan sosial sebagai suatu keadaan, kesejahteraan sosial sebagai suatu kegiatan atau pelayanan dan kesejahteraan sosial sebagai ilmu. Menurut Edi Suharto (2006:3) kesejahteraan sosial juga termasuk sebagai suatu proses atau usaha terencana yang dilakukan oleh perorangan, lembaga-lembaga sosial, masyarakat maupun badan-badan pemerintah untuk meningkatkan kualitas kehidupan melalui pemberian pelayanan sosial dan tunjangan sosial.

Kesejahteraan sosial sebagai suatu keadaan. Menurut Suparlan dalam Suud (2006:5), kesejahteraan sosial, menandakan keadaan sejahterah pada umumnya, yang meliputi keadaan jasmaniah, rohaniah, dan sosial dan bukan hanya perbaikan dan pemberantasan keburukan sosial tertentu saja; jadi merupakan suatu keadaan dan kegiatan.

Kesejahteraan sosial menurut Friedlander (dalam Suud 2006:8):

Kesejahteraan sosial merupakan sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan dan lembaga-lembaga sosial, yang dimaksudkan untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok agar mencapai tingkat hidup dan kesehatan yang memuaskan, dan

hubungan-hubungan personal dan sosial yang memberi kesempatan kepada mereka untuk memperkembangkan seluruh kemampuannya dan untuk meningkatkan kesejahteraannya sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakatnya.

Kesejahteraan sosial sebagai suatu kegiatan. Menurut Durham dalam Suud (2006:7), kesejahteraan sosial dapat didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan yang terorganisasi bagi peningkatan kesejahteraan sosial melalui menolong orang untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dalam beberapa bidang seperti kehidupan keluarga dan anak, kesehatan, penyesuaian sosial, waktu senggang, standar-standar kehidupan, dan hubungan-hubungan sosial. Pelayanan-pelayanan kesejahteraan sosial memberi perhatian terhadap individu-individu, kelompok-kelompok, komunitas-komunitas, dan kesatua-kesatuan penduduk yang lebih luas. Pelayanan-pelayanan ini meliputi perawatan, penyembuhan, dan pencegahan. Hal ini merupakan salah satu kegiatan yang mencerminkan bahwa manusia adalah makhluk sosial dan harus saling membantu, agar kehidupan ini berjalan selaras dan harmonis menciptakan suasana yang sejahtera.

Selanjutnya Wilensky dan Lebeaux dalam Suud (2006:7) merumuskan kesejahteraan sosial sebagai:

Sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan dan lembaga-lembaga sosial, yang dirancang untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok agar mencapai tingkat hidup dan kesehatan yang memuaskan. Maksudnya agar tercipta hubungan-hubungan personal dan sosial yang memberi kesempatan kepada individu-individu pengembangan kemampuan-kemampuan mereka seluas-luasnya dan meningkatkan kesejahteraan mereka sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat.

Kesejahteraan sosial sebagai suatu ilmu, orang-orang yang mempunyai berbagai macam kebutuhan akan pelayanan-pelayanan tersebut di atas, khususnya

yang tidak dapat memenuhinya berdasarkan kriteria pasar, maka mereka menjadi sasaran atau perhatian kesejahteraan sosial. (Suhartono, 1993:6) Aksi sosial sebagai metode bantu dalam usaha mewujudkan kesejahteraan sosial dapat melalui jalan perundang-undangan. Menurut Segal dan Brzuzy dalam Suud (2006:90), Kebijakan sosial juga merupakan bagian dari sistem kesejahteraan sosial. Sistem kesejahteraan sosial terdiri dari usaha-usaha dan struktur-struktur yang terorganisasi untuk menyediakan kesejahteraan masyarakat. Dalam bentuk sederhana,

sistem kesejahteraan sosial dapat dikonseptualisasikan sebagai empat bagian yang saling berhubungan sebagai berikut: 1) isu-isu sosial; 2) tujuan-tujuan kebijakan; 3) perundangan/peraturan; 4) program-program kesejahteraan sosial. Sistem kesejahteraan sosial dimulai dengan mengenali isu sosial. Sekali isu tersebut diakui sebagai perhatian sosial, langkah selanjutnya adalah mengartikulasikan tujuan-tujuan kebijakan. Tujuan-tujuan ini dapat menghasilkan suatu posisi publik yang diciptakan melalui perundangan atau peraturan. Akhirnya, perundangan diterjemahkan ke dalam tindakan melalui penerapan suatu program kesejahteraan sosial. (Sen,2008:8) Kesejahteraan sosial dapat diukur dari ukuran-ukuran seperti tingkat kehidupan (*levels of living*), pemenuhan kebutuhan pokok (*basic needs fulfillment*), kualitas hidup (*quality of life*) dan pembangunan manusia (*human development*).

B. Tinjauan tentang Pekerjaan Sosial Industri

Secara konvensional, tugas utama para pekerja sosial adalah melaksanakan pelayanan kemanusiaan baik pada setting lembaga (seperti lembaga rehabilitasi

penyandang cacat, lembaga perlindungan anak, panti sosial bagi lanjut usia), maupun masyarakat (misalnya menjadi pengembang masyarakat atau yang menyelenggarakan program-program pemberdayaan komunitas lokal).

Di Indonesia, dunia bisnis dan industri merupakan sector yang masih jarang melibatkan pekerjaan sosial. Menurut Edi Suharto (2007:8) “Di negara-negara maju seperti AS, Inggris, Australia, dan New Zealand, pemberian pelayanan sosial dalam perusahaan telah meningkat”. Di negara-negara tersebut, setting pekerja sosial tidak terbatas pada arena tradisional, seperti panti sosial atau lembaga-lembaga rehabilitasi sosial seperti yang telah disebutkan di atas. Di sana, para pekerja sosial telah bekerja di rumah sakit (menjadi Pekerja Sosial Medis), di sekolah (menjadi Pekerja Sosial Sekolah), atau di lembaga-lembaga peradilan (menjadi Pekerja Sosial Koreksional). Setara dengan itu, para pekerja sosial juga banyak yang bekerja di dunia industri, yakni di perusahaan-perusahaan bisnis. Inilah yang kemudian memunculkan istilah Pekerjaan Sosial Industri (PSI).

Dunia industri kini sedang menggali manfaat-manfaat positif dari adanya kehadiran PSI, baik terhadap aspek finansial maupun relasi sosial dengan para pekerja dan masyarakat. Di AS, sekitar setengah dari perusahaan-perusahaan terbesar kini memiliki apa yang dinamakan *Employee Assistance Programs* (EAPs), program-program bantuan kesejahteraan sosial bagi para pekerja dan keluarganya. Dalam upaya menurunkan tingkat kemangkiran kerja saja, perusahaan-perusahaan sanggup mengeluarkan biaya-biaya tambahan untuk program-program sosial dan penanggulangan alkoholisme. dalam Edi Suharto (2007:9) Pelayanan sosial seperti ini seringkali disebut sebagai “kontrak

kemanusiaan” (*human contract*) atau “wajah manusiawi industri” (*the human face of industry*). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa misi utama PSI adalah (lebih) memanusiaawikan dunia kerja.

1. Pengertian Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial merupakan profesi pertolongan yang menekankan pada keberfungsian sosial manusia dalam berinteraksi dan berinterelasi dengan lingkungan sosialnya. Penekanan pada aspek keberfungsian sosial manusia inilah yang menjadi pembeda antara profesi pekerjaan sosial dengan profesi pertolongan lainnya.

Menurut Zastrow (1999) dalam Edi Suharto (2007:1) Pekerjaan sosial adalah aktivitas professional untuk menolong individu, kelompok dan masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki kapasitas mereka agar berfungsi sosial dan menciptakan kondisi-kondisi masyarakat yang kondusif untuk mencapai tujuan tersebut. Sebagai suatu aktivitas professional, pekerjaan sosial didasari oleh kerangka pengetahuan (*body of knowledge*), kerangka keahlian (*body of skill*) dan kerangka nilai (*body of value*) yang secara integratif membentuk profi dan pendekatan pekerjaan sosial. Menurut Tan dan Envall (2000:5) dalam Edi Suharto (2007:1), “Profesi pekerjaan sosial mendorong pemecahan masalah dalam kaitannya dengan relasi kemanusiaan, perubahan sosial, pemberdayaan, dan pembebasan manusia, serta perbaikan masyarakat”. Menggunakan teori-teori perilaku manusia dan sistem-sistem sosial, pekerjaan sosial melakukan intervensi pada titik (atau situasi) di mana orang berinteraksi dengan lingkungannya. Prinsip-prinsip hak asasi manusia dan keadilan sosial sangat penting bagi pekerjaan sosial.

Menurut Edi Suharto (2006ab) dalam Edi Suharto (2007:3), Dalam garis besar ilmu dan metoda penyembuhan psikososial (*social therapy*) pekerjaan sosial terdiri atas pendekatan mikro dan makro. Pendekatan mikro merujuk pada berbagai keahlian pekerja sosial untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh individu, keluarga dan kelompok. Masalah sosial yang ditangani pada umumnya berkenaan dengan problema psikologis, seperti stress dan depresi, hambatan relasi, penyesuaian diri, kurang percaya diri, alienasi atau kesepiandan keterasingan, apatisme hingga gangguan mental. Dua metode utama yang bisa diterapkan oleh pekerja sosial dalam setting mikro adalah Terapi Perseorangan (*casework*) dan Terapi Kelompok (*groupwork*) yang di dalamnya melibatkan berbagai teknik penyembuhan atau terapi psikososial seperti terapi berpusat pada klien (*client-centered therapy*), terapi perilaku (*behavior therapy*), terapi keluarga (*family therapy*).

Pendekatan makro adalah penerapan metoda dan teknik pekerjaan sosial dalam mengatasi masalah yang dihadapi masyarakat dan lingkungannya (sistem sosial), seperti kemiskinan, ketelantaran, ketidakadilan sosial, dan eksploitasi sosial. Tiga metoda utama dalam pendekatan makro adalah pengembangan masyarakat atau *community development*-bisa disebut sebagai terapi masyarakat (*community therapy*), manajemen pelayanan kemanusiaan (*human service management*) bisa disebut juga sebagai terapi kelembagaan atau *institutional therapy*) dan analisis kebijakan sosial (*social policy analisis*).

Perbedaan mendasar antara *community development*, *human service management* dan *social policy analisis* adalah jika metode yang disebut pertama

merupakan pendekatan pekerjaan sosial dalam praktik langsung (*direct practice*) dengan kliennya, maka analisis kebijakan sosial merupakan metoda pekerjaan sosial dalam praktik tidak langsung (*indirect practice*) dengan kliennya. Pusat perhatian pengembangan masyarakat adalah orang-orang dan sumber-sumber kemasyarakatan yang biasanya bermitra lokal. Program-program peningkatan pendapatan masyarakat seperti usaha ekonomi produktif, kelompok usaha bersama (KUBE), kredit mikro adalah contoh konkrit penerapan metode pengembangan masyarakat. Sementara itu, sasaran perubahan analisis kebijakan sosial lebih luas lagi, yaitu pada keberfungsian sistem yang mempengaruhi masyarakat yang akan dibantunya. Perumusan kebijakan dan peraturan yang berkaitan dengan perlindungan sosial, jaminan sosial (bantuan dan asuransi sosial), pemerataan pendapatan adalah contoh konkrit pendekatan analisis kebijakan sosial.

2. Tujuan dan Fokus Pekerjaan Sosial

Proses pertolongan peranan pekerjaan sosial sangat beragam tergantung pada konteksnya. Secara umum pekerjaan sosial dapat berperan sebagai mediator, fasilitator atau pendamping, pembimbing, perencana, dan pemecah masalah. Kinerja pekerja sosial dalam melaksanakan meningkatkan keberfungsian sosial dapat dilihat dari beberapa strategi pekerjaan sosial sebagai berikut (Dubois dan Miley, 2005; Suharto, 2006ab) dalam Edi Suharto (2007:5):

- a. Meningkatkan kemampuan orang dalam menghadapi masalah yang dialaminya.
- b. Menghubungkan orang dengan sistem dan jaringan sosial yang memungkinkan mereka menjangkau atau memperoleh berbagai sumber, pelayanan dan kesempatan

- c. Meningkatkan kinerja lembaga-lembaga sosial sehingga mampu memberikan pelayanan sosial secara efektif, berkualitas dan berperikemanusiaan.
- d. Meumuskan dan mengembangkan perangkat hukum dan peraturan yang mampu menciptakan situasi yang kondusif bagi tercapainya pemerataan ekonomi dan keadilan sosial.

Pekerja sosial berbeda dengan profesi lain, semisal psikolog, dokter atau psikiater. Sebagai ilustrasi, pada saat mengobati pasien seorang dokter hanya memfokuskan perhatian pada penyakit pasien saja. Saat menghadapi klien, seorang pekerja sosial tidak hanya melihat klien sebagai target perubahan, melainkan pula lingkungan atau situasi sosial dimana klien berada, termasuk di dalamnya “orang-orang penting lain” (*significant others*) yang mempengaruhi klien. Mandat utama pekerja sosial adalah memberikan pelayanan sosial baik kepada individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat yang membutuhkannya sesuai dengan nilai-nilai, pengetahuan dan keterampilan profesional pekerjaan sosial. Fokus utama pekerjaan sosial adalah meningkatkan keberfungsian sosial (*social functioning*) melalui intervensi yang bertujuan atau bermakna. Keberfungsian sosial merupakan konsepsi penting bagi pekerjaan sosial.

Keberfungsian sosial merupakan *resultant* dari interaksi individu dengan berbagai sistem sosial di masyarakat, seperti sistem pendidikan, sistem keagamaan, sistem keluarga, sistem politik, sistem pelayanan sosial dan seterusnya. Sebagai contoh, kemampuan melaksanakan peranan sosial adalah kapasitas seseorang dalam menjalankan tugas-tugas kehidupannya sesuai dengan status sosialnya. Misalnya, status seorang ayah memiliki peranan sebagai pencari nafkah, pelindung, dan pembimbing segenap anggota keluarga. Maka seorang ayah dikatakan berfungsi sosial apabila ia mampu menjalankan peranan tersebut.

Sebaliknya bila seorang ayah, yang karena sesuatu sebab (umpamanya karena sakit, cacat, atau dipenjara) tidak mampu menjalankan peranannya, ia dikatakan tidak berfungsi sosial atau mengalami disfungsi sosial. Keluarga, organisasi sosial, dan masyarakat juga dapat dikatakan berfungsi sosial, bila mereka mampu menjalankan peranan-peranannya sesuai dengan status sosial, tugas-tugas dan tuntutan norma lingkungan sosialnya.

3. Pengertian Pekerjaan Sosial Industri

Fungsi dan peran profesi pekerjaan sosial memiliki relevansi dalam meningkatkan kemampuan dan keberfungsian baik sebagai individu, keluarga, kelompok maupun sebagai suatu masyarakat, lebih khususnya peran pekerja sosial industri. Menurut Smith (1988), Straussner (1989), Zastrow (2000) dalam Edi Suharto (2007:9), istilah “Pekerjaan Sosial Industri (PSI)”, sesungguhnya memiliki beberapa nama lain, misalnya pekerjaan sosial kepegawaian (occupational social worker), pekerjaan sosial di tempat kerja (social worker in the workplace) atau bantuan/pelayanan bagi pegawai (employee assistance).

Pekerjaan Sosial Industri (PSI) dapat didefinisikan sebagai lapangan praktik pekerjaan sosial yang secara khusus menangani kebutuhan-kebutuhan kemanusiaan dan sosial di dunia kerja melalui berbagai intervensi dan penerapan metoda pertolongan yang bertujuan untuk memelihara adaptasi optimal anatar individu dan lingkungannya, terutama lingkungan kerja. Menurut NASW (1987) dalam Edi Suharto (2007:7) dalam konteks ini, PSI dapat menangani beragam kebutuhan individu dan keluarga, relasi dalam perusahaan, serta relasi yang lebih

luas antara tempat kerja dan masyarakat yang dikenal dengan istilah tanggung jawab sosial perusahaan (corporate social responsibility).

PSI menggunakan pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai pekerjaan sosial dalam pemberian pelayanan, program dan kebijakan bagi para pegawai dan keluarganya, manajemen perusahaan, serikat-serikat buruh dan bahkan masyarakat yang berada disekitar perusahaan. Sebagaimana dinyatakan Akabas dalam Edi Suharto (2007:7) inti PSI meliputi kebijakan, perencanaan, dan pelayanan sosial pada persinggungan antara pekerjaan sosial dan dunia kerja. Diantara berbagai kegiatan PSI antara lain adalah program bantuan bagi pegawai, promosi kesehatan, manajemen perawatan kesehatan, tindakan affirmative (pembelaan), penitipan anak, perawatan lanjut usia, pengembangan sumber daya manusia (SDM), pengembangan organisasi, pelatihan dan pengembangan karir, konseling bagi penganggur atau yang terkena pemutusan hubungan kerja (PHK), tanggung jawab sosial perusahaan (corporate social responsibility), tunjangan-tunjangan pegawai, keamanan dan keselamatan kerja, pengembangan jabatan, perencanaan sebelum dan sesudah pensiun, serta bantuan pemindahan posisi kerja.

PSI mencakup pelayanan sosial yang bersifat internal dan eksternal, PSI melibatkan program-program bantuan bagi pegawai, seperti pelayanan konseling, terapi kelompok dan pengembangan sumber daya manusia. Secara eksternal, PSI berwujud dalam berbagai bentuk program CSR termasuk di dalamnya strategi dan program pengembangan masyarakat, pengembangan kebijakan sosial dan advokasi sosial.

Berdasarkan sejarah dan perkembangannya, pekerjaan sosial terlahir dalam konteks pertumbuhan masyarakat industri. PSI pertama kali muncul tahun 1800-an. Para pekerja sosial sosial mulai terlibat di berbagai perusahaan Inggris, Jerman dan AS sekitar tahun 1890, sedangkan di Prancis tahun 1920. Pada masa itu, beberapa perusahaan di sana menyewa apa yang disebut “sekretaris kesejahteraan”, “pekerja sosial industri”, atau “sekretaris sosial”. Menurut Edi Suharto (2006ab) dalam Edi Suharto (2007:8), di Jerman, pekerja sosial atau sosiater industri ini dikenalkan dengan nama *arbeiter sozial*, sedangkan di Prancis dinamakan *consul de famille* atau *conseillers du travail*.

Pekerja sosial memiliki peranan penting dalam pemberian pelayanan sosial, baik yang bersifat pencegahan, penyembuhan maupun pengembangan dalam sebuah perusahaan. Menurut Edi Suharto (1997:2006b) dalam Edi Suharto (2007:8), tugas utamanya adalah menangani masalah kesejahteraan, kesehatan dan keselamatan kerja, relasi buruh dan majikan, serta perencanaan dan pengorganisasian program-program pengembangan masyarakat bagi komunitas yang ada disekitar perusahaan. Straussner (1989) dalam Edi Suharto (2007:8) karena tugas utamanya menangani permasalahan sosial yang terkait dengan perusahaan, sosiawan industri ini dikenal pula dengan nama pekerja sosial kepegawaian atau *occupational social worker*.

Seperti yang diungkapkan Freud dalam Edi Suharto (2007:8) fokus profesi pekerjaan sosial sejatinya harus menyentuh dunia kerja, karena ia memberi tempat aman bagi seseorang dalam realitas dalam sebuah komunitas manusia (*human community*). Pada masa kini kita telah menyaksikan peningkatan yang luar biasa

dalam hal perhatian dan kehadiran profesi pekerjaan sosial di dunia kerja. Semenjak tahun 1970-an, pekerjaan sosial telah menemukan bahwa tempat kerja bukanlah untuk bekerja saja, tetapi merupakan suatu tempat yang penting dan unik di mana para pegawainya perlu diberi informasi mengenai pelayanan-pelayanan yang tidak selalu terkait dengan pekerjaan. Menurut Edi Suharto (2006b) dalam Edi Suharto (2007:9), tempat kerja juga merupakan tempat dimanadiagnosis actual mengenai kebutuhan dan pelayanan sosial tertentu dapat diberikan.

Perhatian para pekerja sosial terhadap dunia kerja, serta meningkatnya kesempatan kerja dalam bidang ini, merupakan konsekuensi dari interaksi dinamis antara faktor-faktor ekonomi, politik, sosial, demografi dan hukum yang berkembang saat ini. Kombinasi kekuatan-kekuatan tersebut telah mendorong para majikan untuk menyediakan berbagai program dan pelayanan sosial bukan saja bagi yang sedang atau telah bekerja, melainkan pula bagi para anggota keluarganya. Para pegawai atau karyawan dapat memperoleh beragam pelayanan sosial, baik dari atasan maupun dari serikat buruh, mulai dari kebutuhan personal sampai kebutuhan sosial yang bermanfaat bagi kaum muda, dewasa, dan lanjut usia, serta berbagai pelayanan sosial mulai dari penitipan anak (day care), perawatan anak (child care) hingga konseling sebelum dan sesudah pensiun.

Banyak pelayanan sosial di tempat kerja yang diberikan PSI berkisar pada domain fungsi-fungsi pekerjaan sosial tradisional, seperti konseling bagi para karyawan atau pegawai. Tetapi, semakin canggihnya pendidikan pekerjaan sosial dalam bidang industri, ekonomi, perencanaan, dan analisis kebijakan, asesmen

keorganisasian, penelitian, pengembangan masyarakat, membuat pekerjaan sosial semakin mampu berkiprah dalam bidang industry yang bersifat non-tradisional, seperti pengembangan SDM dan organisasi, tanggungjawab sosial dan filantropis perusahaan, serta perencanaan pelayanan sosial perusahaan. Dengan demikian, seperangkat pengetahuan pekerjaan sosial yang begitu luas berpadu dengan kebutuhan kompleks tempat kerja, serta dengan meningkatnya individu yang bekerja di dunia bisnis yang memilih pekerjaan sosial sebagai “karir kedua”, telah meningkatkan peran PSI di dunia kerja.

Industri merupakan salah satu dari bidang garapan profesi pekerjaan sosial yang paling muda. Namun, akar sejarah PSI di AS beranjak pada akhir abad ke-18 dan semakin dikenal pada awal abad ke-19 saat di mana istilah “kapitalisme kesejahteraan” (welfare capitalism) semakin populer dan saat “sekretaris sosial” (social secretaries) dipekerjakan di perusahaan. Menurut Edi Suharto (2006b) dalam Edi Suharto (2007:10), kapitalisme kesejahteraan merujuk pada berbagai tunjangan dan pelayanan sosial yang disediakan secara sukarela oleh atasan atau majikan dalam upaya mensosialisasikan, menjaga, dan mengontrol tenaga kerja kasar yang sangat dibutuhkan pada masa revolusi industri. Pemicu lain yang menyebabkan lahirnya PSI di AS berkaitan dengan upaya para atasan atau majikan untuk mengatasi masalah yang diakibatkan oleh meningkatnya wanita yang memasuki dunia kerja setelah Perang Sipil. Menurut Brandes dalam Edi Suharto (2007:10) permulaan PSI berakar pada apa yang dikenal sebagai sebuah bentuk seksisme (sexism) akibat tumbuhnya bisnis dan atasan atau majikan menghadapi peningkatan pegawai wanita. Para atasan atau majikan menghadapi

kesulitan menangani masalah pegawai atau karyawan wanita yang “ganjil” karena pada saat itu, fenomena pekerja wanita masih sangat sedikit. Satu jawaban adalah menyewa spesialis. Menurut Edi Suharto (2006b) dalam Edi Suharto (2007:10), spesialis yang pertama adalah ibu Aggie Dunn yang disewa pada tahun 1875 sebagai sekretaris sosial untuk perusahaan H.J. Heinz di Pittsburg.

Dunn mungkin merupakan satu-satunya sekretaris kesejahteraan hingga tahun 1900 ketika banyak perusahaan mulai menyewa spesialis seperti dirinya. Pada tahun 1991, Biro Statistik Buruh melakukan survey terhadap 431 perusahaan besar di AS dan menemukan bahwa 141 perusahaan mempekerjakan sekretaris kesejahteraan secara full-time, dan 154 perusahaan mempekerjakan sekretaris kesejahteraan secara kontrak dari luar perusahaan. People (1981) yang dikutip dalam Edi Suharto (2007:10), tahun 1926, sebesar 80% dari 1500 perusahaan besar di AS memiliki beberapa jenis program kesejahteraan. Meskipun sebelum tahun 1920 sebagian besar lulusan Sekolah Pekerjaan Sosial New York (New York School of Social Work) bekerja pada setting industri daripada setting lainnya, pekerja sosial yang terlatih secara profesional masih sedikit jumlahnya. Sebagian besar sekretaris kesejahteraan adalah wanita yang berpendidikan sebagai guru atau perawat. Salah seorang perawat, ibu Marrison T. Brockway, disewa sebagai “ibu kerumahtanggaan/tatalaksana” pada Perusahaan Asuransi Jiwa Metropolitan.

Dalam garis besar, Carter dalam Edi Suharto (2007:11) mengelompokkan peranan sekretaris kesejahteraan ke dalam empat bidang tugas yang mencakup:

- a. Kesejahteraan fisik: kesehatan, keamanan, sanitasi, dan perumahan pegawai

- b) Kesejahteraan budaya: rekreasi, perpustakaan, pendidikan, dan akulturasi dasar mengenai dunia kerja dan budaya Amerika.
- c) Kesejahteraan personal: pelayanan casework (konseling perseorangan) bagi para pegawai dan keluarganya.
- d) Kesejahteraan ekonomi: administrasi pinjaman dan pensiun dan bahkan perekrutan, pemecatan, dan penetapan gaji karyawan.

Kombinasi berbagai kekuatan, seperti ketidakpuasan karyawan, perubahan ekonomi, peningkatan pelayanan sosial yang disediakan pekerja sosial masyarakat dan pergeseran ideology, kehadiran PSI menghilang dari setting industri pada tahun 1920-an dan baru muncul kembali semasa Perang Dunia II. Saat itu, PSI tidak hanya memberikan pelayanan sosial untuk membantu orang beradaptasi secara personal terhadap dampak perang, tetapi juga pelayanan sosial yang memungkinkan mereka untuk lebih produktif pada saat produksi merupakan tujuan umum yang penting kala itu.

Perkembangan PSI modern dimulai sejak tahun 1960-an pada saat pembentukan dua program terpisah yang bertujuan menangani kebutuhan kesehatan mental karyawan. Kurzman (1988) dalam Edi Suharto (2007:12), program yang dibentuk oleh perusahaan-perusahaan besar di Amerika dikendalikan oleh para pekerja sosial profesional dan mampu mencatat kesuksesan. Perkembangan penting lainnya di bidang yang relatif baru ini juga didorong oleh munculnya Pusat Kesejahteraan Sosial Industri (the Industrial Social Welfare Center) yang dibentuk tahun 1969 di Sekolah Pekerjaan sosial, Columbia University di bawah arahan Hyman J. Weiner dan didanai oleh

Pelayanan Sosial dan Rehabilitasi, Departemen Kesehatan, Pendidikan dan Kesejahteraan Amerika Serikat. Menurut CUSSW dalam Edi Suharto (2007:12), lembaga ini memiliki tiga tujuan untuk: (a) membangun bank pengetahuan dan informasi berkaitan dengan pemberian pelayanan sosial terhadap populasi para pegawai; (b) menyediakan bantuan teknis dan pelayanan konsultasi terhadap serikat buruh, perusahaan bisnis, dan lembaga-lembaga sosial; dan (c) memberi kontribusi pada pendidikan para pekerja sosial dan profesi pertolongan lainnya.

Masi dalam Edi Suharto (2007:12), pada pertengahan tahun 1970-an, perkembangan PSI di AS yang tadinya terjadi secara terkotak-kotak (terserak) mulai mengkrucut melalui gerakan yang terorganisir. Kemajuan ini merupakan hasil dari beberapa sebab, antara lain:

1. Menurunnya afiliasi para pekerja sosial profesional dengan sektor publik (semula sebagian besar pekerja sosial bekerja di lembaga pemerintahan);
2. Semakin banyaknya pekerja sosial yang membuka praktik mandiri (privat);
3. Perubahan angkatan kerja karena masuknya kaum wanita, minoritas, dan orang dengan kecacatan (ODK) ke dunia industry;
4. Disahkannya berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pekerjaan, seperti the Hughes Act, the Vocational Rehabilitation Act, the Occupational Safety and Health Act, the Employment Retirement In-come Security Act, the Age

Discrimination in Employment Act, dan Title VII of the Civil Rights Act;

5. Meningkatnya kesadaran sosial mengenai dampak tempat kerja terhadap kesehatan mental dan kecanduan alkohol di kalangan pegawai.

Sealin lima kondisi di atas, semakin populernya PSI juga dipicu oleh profesionalisme pada program-program penanggulangan alkoholisme di tempat kerja, evolusi program-program bantuan bagi pegawai (Employee Assistance Programs/EAPs), serta dibentuknya program-program pelatihan di sejumlah sekolah pekerjaan sosial di seluruh AS dan Kanada yang kelak meningkatkan kesempatan kerja dan tersedianya pekerja sosial terlatih untuk posisi-posisi baru.

Seperi yang dinyatakan oleh Googins (1987:37) yang dikutip oleh Edi Suharto (2007:13) para pekerja sosial memegang posisi-posisi pemimpin dan menjadi kelompok profesional terdepan di asosiasi-asosiasi dunia kerja, seperti ALMACA, EASNA (Employee Assistance Society of North America) dan IASISW (International Association of Industrial Social Workers). Pekerja sosial industri dewasa ini bekerja disektor swasta, baik untuk organisasi laba maupun nir-laba, di lembaga-lembaga pemerintah tingkat federal, negara bagian, dan lokal, di organisasi militer, dan serikat-serikat buruh. Menurut Meiden dan Hardcastle (1985) dalam Edi Suharto (2007:13), survey nasional yang dilakukan di 39 sekolah pekerja sosial yang menyelenggarakan pelatihan-pelatihan PSI mengindikasikan bahwa 30% dari PSI bekerja di organisasi-oragnisasi swasta, 23% di kantor-kantor yang menyediakan pelayanan sosial bagi perusahaan-

perusahaan besar, 17% di lembaga-lembaga pemerintah negara bagian dan lokal, 15% di lembaga pemerintah federal. PSI mampu memberikan beragam pelayanan sosial di berbagai macam setting , namun sebagian besar setting PSI adalah bidang-bidang yang berkaitan dengan program-program bantuan karyawan atau pegawai (EAPs).

4. Peran Pekerja Sosial

Menurut Edi Suharto (2007:18), model pelayanan sosial bagi karyawan merupakan bentuk atau tipe intervensi pekerjaan sosial yang paling umum dilakukan para pekerja sosial di perusahaan. Peranan-peranan pekerja sosial, seperti konselor, mediator, konfrontator konstruktif, pembela dan broker adalah beberapa yang paling sering dimainkan oleh pekerja sosial.

1. Konselor

Sebagai konselor, pekerja sosial memberikan assesmen dan konseling terhadap individu, keluarga atau kelompok. Sosiater membantu mereka mengartikulasikan kebutuhan, mengidentifikasi dan mengklarifikasi masalah, memahami dinamika atau penyebab masalah, menggali berbagai alternatif dan solusi, dan mengembangkan kemampuan mereka sevara lebih efektif dalam menghadapi permasalahan yang timbul.

2. Konfrontator Konstruktif

Ini merupakan peranan unikyng biasa dilakukan untuk membantu individu yang mengalami kecanduan obat atau alkohol. Para pecandu obat atau alkohol seringkali menyangkal

perbuatannya. Diperlukan pendekatan konstruktif yang secara khusus dikembangkan untuk menghadapi kenyataan ini. Misalnya, pekerja sosial memanggil supervisor, perwakilan serikat buruh, dan anggota keluarga pecandu tersebut untuk bersama-sama menghadapi si pecandu sambil membeberkan berbagai masalah yang diakibatkannya secara komprehensif. Selanjutnya, pekerja sosial memberikan rencana penyembuhan terhadap karyawan/pegawai yang mengalami kecanduan obat atau alkohol tersebut. Penguasaan yang mendalam mengenai obat-obatan dan alkohol, serta dinamika keluarga, hukum dan perundang-undangan, pengaruh lingkungan dan teman, sangat penting dimiliki oleh pekerja sosial dalam menjalankan perannya sebagai konfrontator.

3. Broker

Ketika menjalankan peranan broker, pekerja sosial menghubungkan pegawai yang dibantunya dengan sumber-sumber yang terdapat di dalam maupun di luar perusahaan. Sebagai contoh, dalam membantu karyawan/pegawai yang mengalami kecanduan alkohol, pekerja sosial memberikan referral (rujukan) kepada lembaga rehabilitasi alkohol, kepada bagian medis perusahaan atau kepada LSM atau kelompok kemasyarakatan yang menangani permasalahan ini. Termasuk dalam peranan broker ini adalah memberikan bimbingan lanjut (follow-up) setelah memberikan rujukan.

4. Pembela

Sebagai pembela, pekerja sosial membantu karyawan/pegawai memperoleh pelayanan dan sumber, yang karena suatu sebab, tidak bisa diperolehnya sendiri. Atas nama karyawan/pegawai yang dibelanya, pekerja sosial memimpin pengumpulan data dan menghadapi peraturan-peraturan perusahaan untuk memodifikasi posisi-posisi yang ada atau mengubah kebijakan-kebijakan yang berlaku.

5. Mediator

Tugas utama pekerja sosial dalam menjalankan peranan ini adalah menjembatani konflik antar dua atau lebih individu atau sistem serta memberikan jalan keluar yang dapat memuaskan semua pihak berdasarkan prinsip-prinsip sama-sama diuntungkan (win-win solution).

6. Pendidik atau Pelatih

Pekerja sosial memberikan informasi dan penjelasan-penjelasan mengenai opini dan sikap-sikap tertentu yang diperlukan pegawai. Termasuk dalam peranan ini adalah memberikan pelatihan mengenai manajemen stress, cara-cara berhenti merokok atau menunjukkan contoh-contoh perilaku positif yang dapat ditiru oleh pegawai.

C. Usaha-usaha Kesejahteraan Sosial

Usaha-usaha Kesejahteraan sosial adalah semua upaya, program, dan kegiatan yang ditunjukkan untuk mewujudkan, membina, memelihara, memulihkan dan membina dan mengembangkan kesejahteraan sosial. (pasal 2 angka 2 UU Nomor 6 Tahun 1974 Tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kesejahteraan Sosial). Usaha kesejahteraan sosial merupakan sebuah bentuk pelayanan kesejahteraan di bidang sosial, tentang ketentuan-ketentuan pokok kesejahteraan sosial disebabkan bahwa usaha-usaha kesejahteraan sosial adalah semua upaya, program dan kegiatan yang di tunjukan untuk mewujudkan, membina, memelihara, memulihkan, dan kegiatan, yang ditujukan untuk mewujudkan, membina, memelihara, memulihkan, dan mengembangkan kesejahteraan sosial

Dalam pernyataan tersebut terkandung pengertian bahwa usaha-usaha kesejahteraan sosial merupakan upaya ditujukan kepada manusia baik individu, kelompok, maupun masyarakat. Nilai-nilai dasar dan sumber usaha kesejahteraan sosial adalah nilai-nilai yang menjadi sumber untuk menentukan arah serta sasaran usaha kesejahteraan sosial. nilai-nilai tersebut antara lain:

1. Pancasila merupakan sumber formal yang utama karena sila-sila Pancasila merupakan pengakuan terhadap nilai-nilai dasar lainnya.
2. Religius, dalam praktek nilai religius mendasari usaha-usaha kesejahteraan sosial yang bersifat amal, sedekah dan lain sebagainya, secara umum disebut dengan karitas.
3. Sosial Budaya, nilai-nilai sosial budaya mendasari usaha-usaha kesejahteraan sosial yang bersifat kemanusiaan dan kegotongroyongan

atau kebersamaan. Istilah umum yang berkembang untuk usaha kesejahteraan sosial, jenis ini disebut istilah filantropis.

4. Profesional, Nilai Profesional merupakan landasan bagi pelaksana usaha-usaha kesejahteraan yang ilmiah. Kebutuhan terhadap adanya usaha-usaha kesejahteraan dalam hal ini ditetapkan berdasarkan hasil diagnosis terhadap situasi dan kondisi tertentu yang dianggap bermasalah.

Profesi yang berkaitan langsung dengan usaha kesejahteraan sosial adalah Profesi Pekerjaan Sosial. Hubungan antara usaha kesejahteraan sosial dengan Pekerjaan Sosial dijelaskan pada pasal 1 ayat 4 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial: Pekerja Sosial Profesional adalah seseorang yang bekerja, baik di lembaga Pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerjaan sosial, dan kepedulian dalam pekerjaan sosial yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan atau pengalaman praktek pekerjaan sosial untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial.

Sedangkan para pekerja sosial sukarela adalah mereka yang aktif dalam usaha-usaha kesejahteraan sosial dalam berbagai motif pribadi atau kelompok. Apapun latar belakang pendidikan mereka tidak menjadi masalah. Berdasarkan nilai-nilai dasar tersebut di atas dapat dikategorikan beberapa jenis usaha kesejahteraan sosial (UKS), yaitu:

1. Usaha Kesejahteraan Sosial Karitatif Usaha Kesejahteraan Sosial kategori ini yang terkenal di Indonesia misalnya Usaha Kesejahteraan

Sosial yang diselenggarakan oleh yayasan-yayasan sosial dan kelompok agama.

2. Usaha Kesejahteraan Sosial Filantropis ada banyak sekali yayasan atau organisasi sosial yang bergerak dalam Usaha Kesejahteraan Sosial, yang mempunyai latar belakang kemanusiaan, misalnya Lembaga Swadaya Masyarakat yang bergerak dalam penanganan HIV/AIDS, korban narkoba, korban tindak kekerasan.
3. Usaha Kesejahteraan Sosial Profesional yang semata-mata memberikan layanan primer yang secara operasional mempraktekkan Pekerjaan Sosial Profesional, misalnya Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) yang digagas oleh Departemen Sosial Republik Indonesia.

Usaha-Usaha Kesejahteraan Sosial adalah semua upaya, program dan kegiatan yang ditujukan untuk mewujudkan, membina, memelihara dan mengembangkan kesejahteraan sosial.

Pekerjaan Sosial adalah suatu bidang keahlian yang mempunyai tanggung jawab untuk memperbaiki dan atau mengembangkan interaksi antara orang/sekelompok orang dengan lingkungan sosial mereka, sehingga memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas kehidupan, mengatasi kesulitan dan mewujudkan aspirasi serta nilai-nilai mereka.

D. Tinjauan tentang Karyawan

Berbagai perusahaan telah berusaha memahami seluk beluk mengenai karyawan. Hal ini dimaksudkan agar tujuan perusahaan tercapai. Manusia bekerja untuk memenuhi kebutuhannya untuk dapat mempertahankan hidupnya, dengan bekerja orang akan memperoleh imbalan dari hasil kerja yang berupa gaji atau upah yang diberikan perusahaan kepada karyawan. Terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan mencerminkan taraf kehidupannya yang lebih baik dan sejahtera sehingga karyawan akan merasa aman dalam bekerja.

1. Pengertian Karyawan

Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana. Beberapa pengertian karyawan menurut para ahli:

Menurut Hasibun yang dipetik oleh Manulang (2002:3), Karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapatkan kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Sedangkan karyawan menurut Subri yang dikutip dalam Manulang (2002:3) adalah sebagai berikut:

Karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-56 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktifitas tersebut.

Karyawan adalah setiap orang yang secara langsung harus mengerjakan pekerjaannya sendiri sesuai dengan perintah atasannya. Bedjo Siswanto (1989:10) memberikan pengertian tentang karyawan sebagai berikut:

Karyawan adalah mereka yang bekerja pada suatu badan usaha, atau perusahaan, baik swasta maupun pemerintah, dan diberikan imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik bersifat harian, mingguan maupun bulanan yang biasanya imbalan tersebut diberikan secara mingguan.

Karyawan adalah yang menerima atau memperoleh penghasilan dalam jumlah tertentu secara teratur, termasuk anggota dewan komisaris dan anggota dewan pengawas yang secara teratur terus menerus ikut mengelola kegiatan perusahaan secara langsung, serta karyawan bekerja berdasarkan kontrak untuk suatu jangka waktu tertentu sepanjang pegawai yang bersangkutan bekerja penuh (*full time*) dalam pekerjaan tersebut.

Pengertian-pengertian karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa seorang karyawan yang bekerja pada suatu instansi akan mendapatkan gaji atau upah yang diterima berdasarkan jenis pekerjaannya atau keahliannya juga berdasarkan kemampuan instansi badan usaha dalam memberikan gaji atau upah selama tidak menyimpang dari undang-undang yang berlaku.

2. Hak dan Kewajiban Karyawan

Hak dan kewajiban karyawan dalam perusahaan merupakan hal yang perlu diinformasikan kepada seluruh karyawan di sebuah perusahaan. Hak akan diberikan perusahaan kepada karyawan, sedangkan kewajiban harus ditunaikan oleh setiap karyawan. Dengan demikian, terlihat dua pihak yang saling berhubungan yang masing-masing yang saling memberi dan sekaligus juga saling menerima.

Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003, tentang ketenagakerjaan pasal 54, yang menjadi hak setiap pekerja/karyawan adalah:

- a. Hak memperoleh informasi perusahaan, jabatan atau jenis pekerjaan yang akan dikerjakan, tempat pekerjaan, besarnya upah yang akan diperoleh, syarat-syarat kerja yang memuat hak dan kewajiban pengusaha dan pekerja buruh dan tanda tangan para pihak dalam perjanjian kerja.
- b. Hak memperoleh tunjangan dan fasilitas
- c. Hak memperoleh kontrak khusus
- d. Hak memperoleh fasilitas tertentu jika menjalani kerja lembur
- e. Hak memperoleh informasi mengenai kondisi-kondisi seperti apa yang membuat seorang pegawai dikeluarkan
- f. Hak memperoleh informasi mengenai kontrak kerja masa percobaan

Selanjutnya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 pasal 108-155 menyebutkan bahwa kewajiban seorang karyawan kepada perusahaan tempat ia bekerja antara lain:

- a. Memenuhi syarat kerja
- b. Mentaati segala peraturan yang berlaku (tata tertib perusahaan)
- c. Membantu kinerja perusahaan
- d. Menjaga stabilitas ekonomi dengan adanya peningkatan ekonomi.
- e. Setiap karyawan dalam menjalankan tugasnya harus sesuai job yang sudah ditentukan perusahaan yang berguna untuk mengatur harmonisasi perusahaan

- f. Menjaga keamanan internal perusahaan yang bertujuan untuk menjaga keamanan lingkungan kerja

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 diatas, dapat disimpulkan bahwa.Dengan perusahaan memberikan hak-hak karyawan dan karyawan melaksanakan kewajibannya terhadap perusahaan, akan terlihat kedua pihak yang saling berhubungan, saling memberi, saling menerima dan juga saling menguntungkan baik itu karyawan maupun perusahaan.

3. Resiko-Resiko yang Dihadapi Oleh Karyawan

Resiko terdapat di segala bidang dan bisa digolongkan dalam dua kelompok utama yaitu :

- a. Resiko fundamental, bersifat makro kolektif dan dirasakan oleh seluruh atau sebagian besar masyarakat sebagaimana pada:
 - 1) Resiko politis, seperti kenaikan suhu politik pada waktu mendekati pemilihan umum
 - 2) Resiko ekonomis, seperti tekanan inflasi akibat suatu kebijakan moneter
 - 3) Resiko sosial, seperti keresahan masyarakat yang diakibatkan meningkatnya tingkat kejahatan
 - 4) Resiko pertahanan-keamanan, seperti ancaman serangan bersenjata dari negara lain
 - 5) Resiko internasional, seperti kegagalan diplomasi dalam memperjuangkan tujuan tertentu dan sebagainya
- b. Resiko khusus sebaliknya, bersifat mikro-individual dan dirasakan oleh perseorangan atau unit usaha seperti:

- 1) Resiko terhadap diri pribadi, misalnya berupa ancaman terhadap kesehatan atau jiwa seseorang
- 2) Resiko terhadap harta benda yang bisa menyangkut kerusakan atas kekayaan
- 3) Resiko usaha yang berupa kegagalan usaha perusahaan dan sebagainya

Dalam dunia modern, masyarakat serta perorang-orangan secara sadar dari sistematis selalu berusaha untuk melakukan tindakan-tindakan baik bersifat pencegahan sebelum resiko itu terjadi, maupun penanggulangan setelah terjadi kejadian merugikan itu. Namun demikian tindakan-tindakan itu biasanya hanya dapat mengurangi intensitas resiko, dan sulit atau bahkan tidak mungkin menghilangkan sama sekali. Setiap pekerjaan terutama yang berhubungan dengan peralatan mesin, memiliki resiko terhadap diri pribadi yang berupa kecelakaan, baik kecelakaan ringan, sedang maupun berat bahkan kematian.

E. Tinjauan tentang Burnout

1. Pengertian Burnout

Orang-orang yang berada dalam bidang pekerjaan baik itu guru, perawat, dokter, karyawan perusahaan industri, dan lain-lain, menghabiskan waktu dalam berhubungan erat dengan orang lain. Sementara kita berinteraksi dengan orang lain maka emosi kita dibangkitkan, kita berhadapan dengan persaan marah, malu, kecewa, takut, atau putus asa. Kadang-kadang kita merasa kesal, bingung atau frustrasi karena tidak menemukan jalan keluar terhadap permasalahan yang ada. Ini bisa mengarah kepada “*burnout* atau kejenuhan”. *Burnout* atau kejenuhan, kini

semakin disadari sebagai suatu masalah yang serius yang mempengaruhi manusia. Pines dan Aronson dalam Edi Suharto (2007:53) mendefinisikan *burnout* sebagai berikut:

A state of mind...accompanied by an array of symptoms that include a general malaise: emotional, Physical, mental fatigue; feeling of helplessness, and a lack of enthusiasm about work and even about life in general.

Pengertian di atas diartikan bahwa *burnout* merupakan suatu keadaan pikiran yang disertai oleh susunan gejala yang meliputi: kelelahan emosional, fisik dan mental; perasaan tidak berdaya, serta kurang antusiasme terhadap pekerjaan dan bahkan terhadap kehidupan pada umumnya.

Burnout menurut Freudenberger dalam Edi Suharto (2007: 53) menjelaskan bahwa gejala-gejala biasanya mencakup sikap sinis dan negative, kekuatan dalam berpikir yang sering mengarah pada pikiran buntu yang tertutup pada perubahan atau inovasi. Orang yang mengalami *burnout* biasanya bersifat sinis dan memandang klien sebagai orang yang pantas mendapatkan masalah karena kesalahan mereka sendiri, yang pada gilirannya menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Burnout dapat menghinggap di dalam diri manusia tidak memandang usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan semakin disadari sebagai sesuatu masalah serius yang dapat mempengaruhi kehidupan seseorang. Menurut Maslach dan Pines dalam Edi Suharto(2007:53) memberikan pengertian mengenai *burnout* sebagai berikut:

Burnout adalah hilangnya perhatian terhadap orang yang sedang ditolong selain ditandai dengan kelelahan fisik dan penyakit fisik, *burnout* juga ditandai dengan kelelahan

emosional sehingga para profesional tidak lagi memiliki perasaan-prasaan positif, simpati atau respek terhadap klien atau pasien yang ditolongnya.

Pengertian tentang *burnout* oleh beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah keadaan stress yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi ditandai dengan kelelahan fisik, mental dan emosional serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dengan lingkungannya. *Burnout* juga merupakan kejenuhan yang dapat menyebabkan reaksi terhadap situasi yang dapat menegangkan (stres) seperti keterasingan, acuh tak acuh, apatis, sinis, pesimis, kelelahan fisik dan mental. Orang yang sedang mengalami *burnout* ditandai dengan adanya kelelahan fisik, emosional dan mental sehingga tidak memiliki perasaan positif, simpati atau respek. *Burnout* dapat disebabkan oleh apa yang dipikirkan seseorang mengenai kejadian atau pengalaman yang menyimpannya.

2. Faktor Penyebab *Burnout*

Kondisi *burnout* seseorang harus segera ditangani karena akan mengakibatkan dampak buruk. Dampak buruk inilah yang akan menimbulkan masalah baru yang akan muncul dari diri seseorang. Lee dan Asforth (1996:123) faktor yang menyebabkandipandang mempengaruhi munculnya *burnout*, yaitu:

- a. Faktor eksternal meliputi tekanan pekerjaan (ambiguitas, konflik peran, stress kerja, beban kerja), dukungan (dukungan sosial, dukungan keluarga, dukungan teman kerja, kekompakan suatu kelompok), karakteristik pekerjaan (keragaman, identitas tugas, otonomi atau kebebasan tugas, umpan balik) dan imbalan pekerjaan yang tidak mencukupi.
- b. Faktor internal meliputi jenis kelamin, usia, harga diri, karakteristik individu, dan masa kerja.

Menurut Edelwich dalam Edi Suharto (2007:58) mengidentifikasi faktor struktural yang menyebabkan stres dan *burnout* adalah:

- a. Terlalu banyak jam kerja
- b. Karir buntu atau tidak berkembang
- c. Terlalu banyak pekerjaan atau kertas kerja yang harus dikerjakan
- d. Tidak memadainya pelatihan kerja
- e. Tidak dihargai oleh klien
- f. Tidak dihargai oleh penyelia atau supervisor
- g. Tidak digaji secara layak
- h. Tidak ada dukungan dalam membuat keputusan penting
- i. Tidak memiliki kewenangan (*powerlessness*)
- j. Sistem tidak responsif terhadap kebutuhan klien
- k. Kondisi dan situasi kerja yang buruk
- l. Adanya diskriminasi berdasarkan jenis kelamin
- m. Terlalu banyak perjalanan ke luar kota
- n. Terisolasi dari teman dan sahabat
- o. Tidak memiliki kehidupan sosial

Seseorang akan merasa *burnout* apabila melakukan kegiatan yang terus menerus dalam waktu yang cukup lama. Selain itu faktor struktural penyebab *burnout* di atas lebih menekankan kepada rendahnya penghargaan yang diterima oleh setiap individu. Layaknya orang yang telah bekerja keras tentunya setiap orang berharap mendapat penghargaan dari hasil kerja kerasnya tersebut, disitulah masalah kemudian muncul, apa yang yang diharapkan tidak sesuai dengan kenyataannya.

Menurut Pines dan Aronso dalam Edi Suharto(2007:53) faktor lain yang dapat menimbulkan *burnout* ialah pengaturan waktu, ketidakmampuan bekerjasama, ketidakmampuan menangani keadaan-keadaan mendesak yang tiba-tiba muncul. *Burnout* dapat disebabkan oleh apa yang dipikirkan seseorang mengenai kejadian atau pengalaman yang menyimpannya.

Faktor penyebab *burnout* oleh beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa faktor penyebab yang mempengaruhi munculnya burnout, yaitu faktor eksternal (lingkungan kerja psikologis yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan yang monoton), faktor internal (usia, pengalaman, harga diri dan keperibadian yang berbeda tiap individu) dan faktor struktural (terlalu banyak jam kerja, karir tidak berkembang, terlalu banyak pekerjaan, dan lain-lain). Adapun faktor lain yang menimbulkan *burnout* ialah pengaturan waktu, ketidakmampuan bekerja sama, dan ketidakmampuan mengatasi hal-hal yang bersifat mendesak.

3. Gejala-Gejala *Burnout*

Orang-orang yang berada dalam bidang pekerjaan baik itu di perusahaan maupun bidang pekerjaan membantu orang lain seperti guru, perawat, pekerja sosial menghabiskan waktu dalam berhubungan erat dengan pekerjaan dan orang-orang yang berkaitan dengan lingkungan pekerjaannya. Sementara kita berinteraksi dengan pekerjaan tersebut, maka emosi kita dibangkitkan dengan berhadapan dengan beberapa perasaan baik itu marah, kecewa, malu, takut, putus asa dan lain-lain. Menurut Edi Suharto (2007:54) gejala-gejala *burnout* adalah sebagai berikut:

Gejala-gejala *burnout* yang dialami seseorang tercermin dari ketidakmampuan mengatasi ketegangan-ketegangan emosional dalam pekerjaannya, menurut kinerja, sering membolos sampai pada berbagai masalah pribadi seperti kecanduan alkohol, penyalahgunaan obat-obatan, konflik perkawinan dan penyakit mental.

Menurut Armand (1993:115) menyatakan ketika seseorang mulai memperhatikan tanda-tanda atau gejala-gejala *burnout* adalah sebagai berikut:

- a. Kerja makin keras tapi prestasi semakin menurun
- b. Tiba ditempat kerja lebih lambat tapi pulang lebih cepat
- c. Cepat marah dan sering kesal
- d. Rasa bersalah dan menyalahkan
- e. Perasaan capek dan lelah setiap hari
- f. Sering memperhatikan jam saat bekerja
- g. Gangguan tidur/ sulit tidur
- h. Bersikap curiga pada orang lain
- i. Mendukung tindakan dengan mengontrol perilaku, misalnya menggunakan obat tenang
- j. Kaku dalam berpikir dan resistensi terhadap pekerjaan
- k. Rasa tidak nyaman di tempat kerja
- l. Penggunaan obat-obatan yang berlebihan
- m. Konflik perkawinan dan keluarga
- n. Sangat sering membolos

Gejala-gejala *burnout* yang dikemukakan oleh beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa gejala-gejala *burnout*, yaitu malu, marah, kecewa, takut, putus asa, ketidakmampuan mengatasi ketegangan-ketegangan emosional dalam pekerjaannya, menurut kinerja, sering membolos sampai pada berbagai masalah pribadi seperti kecanduan alkohol, penyalahgunaan obat-obatan, konflik perkawinan, kerja makin keras tapi prestasi semakin menurun, rasa bersalah dan menyalahkan, sering memperhatikan jam saat bekerja, gangguan tidur, bersikap curiga, kaku dalam berfikir, dan rasa tidak nyaman ditempat kerja.

4. Aspek-Aspek *Burnout*

Kejenuhan yang terjadi atau yang dialami individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh beberapa aspek, tiga aspek *burnout* yang dikemukakan oleh Pines dan Aronson (1989) dalam Sutjipto (2001) mengatakan bahwa orang yang

terjangkit *burnout* akan mengalami kelelahan fisik, emosional dan mental.

Gambaran ketiga komponen tersebut adalah:

- a. Kelelahan fisik (*physical exhaustion*) yaitu suatu kelelahan yang bersifat sakit fisik dan energi fisik. Sakit fisik dicirikan seperti sakit kepala, demam, sakit punggung (rasa ngilu), rentan terhadap penyakit, tegang pada otot leher dan bahu, sering terkena flu, susah tidur dan mual-mual, gelisah dan perubahan kebiasaan makan. Energi fisik dicirikan seperti energi rendah, rasa letih yang kronis dan lemah.
- b. Kelelahan emosional (*emotionalexhaustion*) yaitu kekurangan energi emosional yang berupa suatu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Kelelahan ini dicirikan antara lain rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, perasaan tidak menolong, ratapan yang tiada henti, tidak dapat dikontrol (suka marah), gelisah, tidak peduli terhadap tujuan, tidak peduli dengan orang lain, merasa tidak memiliki apa-apa untuk diberikan, sia-sia, putus asa, tertekan, dan tidak berdaya.
- c. Kelelahan mental (*mental exhaustion*) yaitu suatu kondisi kelelahan pada inividu yang berhubungan dengan rendahnya penghargaan diri dan dipersonalisasi. Kelelahan mental ini dicirikan antara lain merasa tidak berharga, rasa benci, rasa gagal, tidak peka, sinis, kurang bersimpatik dengan orang lain,

mempunyai sikap negatif terhadap orang lain, cenderung merasa bodoh dengan dirinya, pekerjaan dan kehidupannya, acuh tak acuh, pilih kasih, selalu menyalahkan, kurang bertoleransi terhadap orang yang ditolong, ketidakpuasan terhadap pekerjaan, konsep diri yang rendah, merasa tidak cukup, merasa tidak kompeten, dan tidak puas dengan jalan hidupnya.

5. Cara Penanganan *Burnout*

Beberapa penjelasan singkat disajikan di bawah ini untuk mencegah dan mengurangi *burnout*. Cara atau kiat yang diberikan hanya dapat bekerja efektif apabila dilaksanakan dengan komitmen dan usaha yang sungguh-sungguh.

Menurut Zastrow dalam Edi Suharto (2007:60), bahwa cara mengatasi *burnout* adalah:

- a. Perumusan tujuan dan waktu
- b. Berpikiran positif
- c. Mengubah pikiran yang menimbulkan *burnout*
- d. Teknik relaksasi
- e. Melakukan latihan olahraga
- f. Melakukan kegiatan luar atau hobi
- g. Melakukan hal-hal yang menyenangkan
- h. Sistem dukungan sosial
- i. Variasi kerja
- j. Humor
- k. Mengubah atau menyesuaikan dengan kejadian-kejadian yang membuat stres

Menurut Maslach dalam Armand (1993:120), “langkah-langkah dapat diambil untuk mengurangi adanya kejenuhan, sebab banyak dari penyebabnya berpangkal bukan pada sifat-sifat permanen orang, melainkan pada faktor-faktor sosial dan situasional yang spesifik yang dapat diubah”.Sehubungan dengan

pendapat Maslach di atas, menurut Armand (1993:119) strategi-strategi untuk mengatasi dan mencegah serta melawan kejenuhan adalah sebagai berikut:

- a. Tingkat mawas diri melalui introspeksi
- b. Berhubungan dengan orang lain
- c. Pelajarilah pengetahuan dan keterampilan baru
- d. Menolong tanpa pamrih
- e. Selesaikan urusan yang belum beres
- f. Santai
- g. Kembangkan minat-minat baru
- h. Gerak badan secara teratur
- i. Makanlah makanan bergizi
- j. Bersikap kreatif terhadap kemarahan
- k. Kembangkan keterampilan mengatur waktu
- l. Ambil waktu untuk sendiri
- m. Kembangkan dan tumbuhkan rasa humor
- n. Pisahkan pekerjaan dari rumah tangga

Kiat-kiat diatas bertujuan untuk menangani masalah *burnout* yang dihadapi seseorang. Tidak ada jaminan pasti bahwa dengan melakukan cara-cara di atas bisa membuat seorang karyawan lepas dari masalah *burnout*. Semua kembali kepada pribadi karyawan masing-masing bagaimana melihat masalah *burnout* dari sudut pandang mereka.