**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Tinjauan Tentang Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial merupakan suatu konsep yang mempunyai arti yang sangat luas. Kesejahteraan sosial dapat diartikan sebagai suatu kondisi atau keadaan terpenuhinya segala bentuk kebutuhan hidup, kesejahteraan sosial dalam arti yang sangat luas mencakup berbagai tindakan yang dilakukan oleh manusia untuk mencapai tingkat kehidupan yang lebih baik.

1. **Pengertian Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana terpenuhinya kebutuhan dasar manusia, aman sentosa, terhindar dari suatu bahaya serta sehat wal’afiat. Salah satu konsep dari kesejahteraan sosial tersebut adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dasar manusia, dimana kebutuhan dasar tersebut tidak hanya terdiri dari kebutuhan akan sandang, pangan, dan papan, tetapi pendidikan dan kesehatan juga merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus di penuhi sehingga manusia dapat berada dalam keadaan sejahtera di dalam kehidupannya. Seperti yang telah diungkapkan oleh Walter A.Friedlander (Fahrudin, 2012:9) mengenai konsep kesejahteraan sosial yaitu

Kesejahteraan sosial adalah sistem yang terorganisasi dari usaha-usaha sosial dan lembaga-lembaga yang ditujukan untuk membantu individu maupun kelompok dalam mencapaik standar hidup dan kesehatan yang memuaskan, serta untuk mencapai relasi perseorangan dan sosial dengan relasi-relasi pribadi dan sosial yang dapat memungkinkan mereka mengembangkan kemampuan-kemampuan mereka secara penuh, serta untuk mempertinggi kesejahteraan mereka selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakat.

Definisi di atas menunjukkan bahwa kesejahteraan sosial merupakan suatu sistem yang terorganisir dalam suatu lembaga dan pelayanan sosial sebagai suatu usaha yang bertujuan untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dengan cara meningkatkan kemampuan individu dan kelompok baik dalam memecahkan masalahnya maupun dalam memenuhi kebutuhannya. 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”.

Kesejahteraan sosial mempunyai tiga konsep yang dijelaskan menurut Suharto (2010:2) menjelaskan bahwa kesejahteraan memiliki beberapa makna yang relatif berbeda, meskipun subtansinya sama, kesejahteraan sosial pada intinya mencakup tiga konsep, sebagai berikut :

* + 1. Kondisi kehidupan atau keadaan sejahtera, yakni terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan jasmaniah, rohaniah, dan sosial.
    2. Institusi, arena atau bidang kegiatan yang melibatkan lembaga kesejahteraan sosial dan berbagai profesi kemanusian yang menyelenggarakan usaha kesejahteraan sosial dan pelayanan sosial.
    3. Aktivitas, yakni suatu kegiatan-kegiatan atau usaha yang terorganisir untuk mencapai kondisi sejahtera.

Definisi Kesejahteraan sosial menurut Huraerah di atas bahwa Kesejahteraan Sosial merupakan suatu kegiatan atau sekumpulan kegiatan yang bertujuan untuk membantu mengatasi masalah sosial serta dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Konsep kesejahteraan sosial di Indonesia juga telah lama dikenal dalam sistem ketatanegaraan Indonesia. Undang – undang RI nomor 6 tahun 1974 (Suharto, 2010:2) tentang ketentuan-ketentuan pokok kesejahteraan sosial yaitu:

Kesejahteraan sosial adalah Suatu kehidupan dan penghidupan sosial, material maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, dan ketentraman lahir batin, yang memungkinkan bagi setiap warga Negara untuk mengadakan usaha pemenuhan kebutuhan - kebutuhan jasmaniah, rohaniah dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri sendiri, keluarga, serta masyarakat dengan menjujung tinggi hak - hak atau kewajiban manusia sesuai dengan pancasila.

Definisi kesejahteraan sosial menurut undang – undang di atas dapat diartikan bahwa kesejahteraan sosial adalah suatu keadaan individu, keluarga maupun masyarakat(warga Negara) yang aman, tentram, damai dimana terpenuhinya kebutuhan dasar seperti sandang, pangan, papan serta kebutuhan kesehatan, sosial dan pendidikan.

1. **Tujuan Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan Sosial bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup individu, keluarga maupun masyarakat. Serta mendapatkan hidup yang layak dan bermartabat. Menurut Fahrudin (2010 : 10) tujuan dari kesejahteraan sosial sebagai berikut:

1. Untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dalam arti tercapainya standar kehidupan pokok seperti sandang, perumahan, pangan, kesehatan dan relasi-relasi sosial yang harmonis dengan lingkungannya.
2. Untuk mencapai penyesuaian diri yang baik khususnya dengan masyarakat di lingkungannya, misalnya dengan menggali sumber – sumber, meningkatkan, dan mengembangkan taraf hidup yang memuaskan.

Tujuan kesejahteraan sosial menurut Fahrudin di atas yaitu upaya – upaya yang dilakukan oleh individu, kelompok atau masyarakat dalam memenuhi suatu kebutuhan – kebutuhan pokok seperti sandang, perumahan, pangan, kesehatan dan relasi sosial serta upaya untuk meningkatakan dan mengembangkan taraf hidup individu, keluarga maupun masyarakat agar kehidupannya dapat memuaskan. Menurut Schneiderman (Fahrudin,2012:10) mengemukakan tiga tujuan utama dari sistem kesejahteraansosial yaitu:“Pemeliharaan sistem, pengawasan sistem, dan perubahan sistem”. Dari ketiga tujuan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pemeliharaan Sistem

Pemeliharaan dan menjaga keseimbangan atau kelangsungan keberadaan nilai-nilai dan norma sosial serta aturan-aturan kemasyarakatan dalam masyarakat. termasuk hal-hal yang bertalian dengan definisi makna dan tujuan hidup: motivasi bagi kelangsungan hidup seseorang dalam perorangan, kelompok ataupun di masyarakat. Kegiatan sistem kesejahteraan sosial untuk mencapai tujuan semacam itu meliputi kegiatan yang diadakan untuk sosialisasi terhadap norma-noma yang dapat diterima, peningkatan pengetahuan dan kemampuan untuk mempergunakan sumber-sumber dan kesempatan yang tersedia dalam masyarakat melalui pemberian informasi, nasihat dan bimbingan, seperti penggunaan sistem rujukan, fasilitas pendidikan, kesehatan dan bantuan sosial lainnya.

1. Pengawasan Sistem

Melakukan pengawasan secara efektif terhadap perilaku yang tidak sesuai atau menyimpang dari nilai-nilai sosial. Kegiatan-kegiatan kesejahteraan sosial untuk mencapai tujuan semacam itu meliputi fungsi-fungsi pemeliharaan berupa kompensasi, sosialisasi, peningkatan kemampuan menjangkau fasilitas-fasilitas yang ada bagi golongan masyarakat yang memperlihatkan penyimpangan tingkah laku.

1. Perubahan Sistem

Mengadakan perubahan ke arah berkembangnya suatu sistem yang lebih efektif bagi anggota masyarakat (Effendi, 1982; Zastrow, 1982). Dalam mengadakan perubahan itu sistem kesejahteraan sosial merupakan instrument untuk menyisihkan hambatan terhadap partisipasi sepenuhnya dan adil bagi anggota masyarakat dalam pengambilan keputusan pembagian sumber- sumber secara lebih pantas dan adil; dan terhadap penggunaan struktur kesempatan yang tersedia sacara adil pula.

1. **Fungsi Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial memiliki fungsi yang bertujuan untuk menghilangkan dan mengurangi tekanan-tekanan yang diakibatkan terjadinya perubahan-perubahan sosio-ekonomi, menghindarkan terjadinya konsekuensi - konsekuensi sosial yang negatif akibat pembangunan serta mampu menciptakan kondisi yang mampu mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Menurut Friedlander dan Apte (Fahrudin, 2012:2) fungsi kesejahteraan sosial adalah sebagai barikut:

1. Fungsi Pencegahan (*Preventive*).

Kesejahteraan sosial ditujukan untuk memperkuat individu, keluarga, dan masyarakat suapaya terhindar dari masalah-masalah sosial baru. Dalam masyarakat transisi, upaya pencegahan ditekankan pada kegiatan-kegiatan untuk membantu menciptakan pola-pola baru dalam hubungan sosial serta lembaga-lembaga sosial baru.

1. Fungsi Penyembuhan(*Curative*).

Kesejahteraan sosial ditujukan untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidakmampuan fisik, emosional, dansosial agar orang yang mengalami masalah tersebut dapat berfungsi kembali secara wajar dalam masyarakat. Dalam fungsi ini juga tercakup dengan fungsi pemulihan atau rehabilitasi

1. Fungsi Pengembangan (*Development*).

Kesejahteraan sosial berfungsi untuk memberikan sumbangan langsung ataupun tidak langsung dalam proses pembangunan atau pengembangan tatanan dan sumber-sumber daya sosial dalam masyarakat.

1. Fungsi Penunjang(*Supportive*).

Fungsi ini mencakup kegiatan-kegiatan untuk membantu mencapai tujuan sektor atau bidang pelayanan sosial yang lain.

Pekerjaan sosial sebagai proses pertolongan manusia bukan sesuatu yang mudah, sebab konotasi istilah pekerjaan sosial beraneka macam dan bersifat dinamis, artinya definisi pekerjaan sosial bersifat relatif, baik tempat, waktu maupun sudut pandang/tinjauannya dan mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan masyarakat.

1. **Tinjauan Tentang Usaha Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial sebagai suatu aktivitas disebut sebagai usaha kesejahteraan sosial. Usaha kesejahteraan sosial pada umumnya hanya disebut sebagai pelayanan sosial, karena terdapat kegiatan seperti upaya – upaya untuk memberikan pertolongan atau pelayanan – pelayanan guna memenuhi kebutuhan seseorang. Akan lebih jelasnya definisi usaha kesejahteraan sosial di jelaskan di bawah ini.

1. **Pengertian Usaha Kesejahteraan Sosial**

Perhatian pemerintah dan masyarakat secara umum terhadap perlunya standar kehidupan yang lebih baik, telah mendorong terbentuknya berbagai usaha kesejahteraan sosial. Isbandi (2005 : 86) mendefinisikan usaha kesejahteraan sosial adalah"Suatu program ataupun kegiatan yang didesain secara konkrit untuk menjawab masalah, kebutuhan masyarakat ataupun meningkatkan taraf hidup masyarakat”.

Usaha kesejahteraan sosial itu sendiri dapat ditujukan pada individu, keluarga, kelompok kelompok dalam komunitas, ataupun komunitas secarakeseluruhan. Dari hal di atas, dapat dilihat bahwa kesejahteraan sosial sebagai suatu kondisi kehidupan yang diharapkan masyarakat tidak dapat terwujud bila tidak dikembangkan usaha kesejahteraan sosial baik oleh pihak pemerintah, organisasi non pemerintah, maupun dunia usaha. Karena itu berjalan atau tidaknya suatu usaha kesejahteraan sosial sangat dipengaruhi oleh organisasi yang menyediakan usaha kesejahteraan sosial tersebut.

1. **Tujuan Usaha Kesejahteraan Sosial**

Organisasi yang menyediakan layanan sosial(usaha kesejahteraan sosial) dalam perspektif yang lebih luas seringkali disebut dengan nama organisasi pelayanan masyarakat. Dalam kaitannya dengan apa yang menjadi motivasi dari suatu organisasi pelayanan masyarakat mengadakan usaha kesejahteraan sosial Schneiderman(lsbandi, 2005 : 87) menyatakan tiga tujuan dari suatu organisasi pelayanan masyarakat menyediakan UKS :

1. Tujuan kemanusiaan dan keadilan

Tujuan ini bersumber dari gagasan ideal demokratis tentang keadilan sosial, dan hal ini berasal dari keyakinan bahwa setiap manusia mempunyai hak untuk mengembangkan potensi diri yang mereka miliki. Meskipun kadangkala potensi tersebut oleh adanya hambatan fisik, sosial, ekonomi, kejiwaan ataupun berbagai faktor lainnya. Usaha kesejahteraan sosial menjadikan mereka sebagai kelompok sasaran dalam upaya menjembatani kelangkaan sumber daya yang mereka miliki.

1. Tujuan yang terkait dengar pengendalian sosial

Tujuan ini berkembang berdasarkan pemahaman bahwa kelompok yang tidak diuntungkan, kekurangan, atupun tidak terpenuhi kebutuhan hidupnya akandapat melakukan serangan atau menjadi ancaman bagi kelompok masyarakat yang sudah mapan. Karena itu kelompok masyarakat yang sudah mapan berupaya mengamankan diri mereka dari sesuatu yang dapat mengancam kehidupan. pemilikan maupun stabilitas yang sudah berjalan.

1. Tujuan yang terkait dengan pembangunan ekonomi

Tujuan pembangunan ekonomi memprioritaskan pada program-program yang direncanakan untuk meningkatkan produksi barang dan jasa, serta berbagai sumber daya yang dapat menunjang serta memberikan sumbangan pada pembangunan ekonomi.

1. **Tinjauan tentang Masalah Sosial**

Kehidupan manusia pada dasarnya tidak bias dipisahkan dari permasalahan sosial. Hal ini dikarenakan masalah sosial terwujud sebagai hasil dari kebudayaan manusia itu sendiri dan akibat dari hubungan dengan manusia lainnya. Masalah – masalah sosial yang dihadapi masyarakat tidaklah sama antara yang satu dengan yang lainnya, karena setiap individu memiliki porsinya masing – masing.

1. **Pengertian Masalah Sosial**

Masalah sosial dipandang sebagai situasi tertentu yang tidak sesuai dengan nilai - nilai yang dianut sebagian besar orang yang setuju bahwa tindakan harus dilakukan untuk mengubah situasi itu. Masalah sosial bisa juga diartikan sebagai Kondisi yang dipandang oleh sejumlah orang dalam masyarakat sebagai sesuatu yang tidak diharapkan. Definisi masalah sosial menurut Kartini Kartono (Huraerah, 2011:4) yaitu:

a. Semua bentuk tingkah laku yang melanggar atau memperkosa adat – istiadat masyarakat( dan adat istiadat tersebut diperlukan untuk menjamin kesejahteraan hidup bersama).

b. Situasi sosial yang dianggap oleh sebagian besar dari warga masyarakat sebagai mengganggu, tidak dikehendaki, berbahaya dan merugikan orang banyak.

Definisi diatas menjelaskan bahwa masalah sosial merupakan kondisi – kondisi yang tidak menyenangkan dan pembangunan yang berdampak buruk bias mengakibatkan situasi – situasi social atau permasalahan – permasalahan sosial yang bias mengganggu dan merugikan banyak orang. Menurut Parillo yang dikutip Soetomo (Huraerah, 2011 : 5) untuk dapat memahami pengertian masalah sosial perlu memperhatikan 4 komponen, yaitu:

1. Masalah itu bertahan untuk suatu periode tertentu.
2. Dirasakan dapat meryebabkan berbagai kerugian fisik atau mental, baik pada individu maupun masyarakat.
3. Merupakan pelanggaran terhadap nilai-nilai atau standar sosial dari satu atas beberapa sendi kehidupan masyarakat.
4. Menimbulkan kebutuhan akan pemecahan.

Komponen – komponen tersebut saling keterkaitan diantara satu dengan yang lainnya, yang pertama masalah sosial bertahan diwaktu tertentu, dirasakan banyak orang, menimbulkan kerugian, dan barulah membutuhkan solusi untuk memecahkan masalah sosial tersebut. Menurut Soetarso penyebab timbulnya masalah sosial(Huraerah, 2011:8) yaitu:

Masalah social terbentuk oleh kombinasi – kombinasi faktor internal yang berasal dari dalam diri orang (ketidakmampuan, kecacatan, gangguan jiwa dan sebagainya) dan faktor – factor eksternal yang berasal dari lingkungan sosial (keluarga, sekolah, lingkungan tetangga, lingkungan kerja dan sebagainya).

Definisi diatas menjelaskan bahwa masalah social terjadi akibat faktor – factor dari dalam (internal) dan luar (eksternal). Faktor dari dalam ini kondisi – kondisi yang terjadi pada diri sendiri seperti ketidak mampuan, gangguan dan sebagainya. Sedangkan, Faktor dari luar salah satu contohnya seperti pembangunan yang berdampak besar pada masyarakat.

1. **Karakteristik Masalah Sosial**

Masalah sosial timbul dari kekurangan-kekurangan dalam diri manusia atau kelompok sosial yang bersumber pada faktor- faktor ekonomis, biologis biopsikologis dan kebudayaan. Horton dan Leslie (Suharto,2007:57) mendefinisikan bahwa:“masalah sosial adalah Sebagai suatu kondisi yang dirasakan banyak tidak menyenangkan serta menuntut pemecahan melalui aksi sosial secara kolektif". Definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa masalah sosial merupakan keadaan yang tidak diinginkan oleh siapapun dan keadaan tersebut banyak tidak menyenangkannya serta perlu tindakan – tindakan untukpemecahan suatu permasalahan tersebut. Masalah sosial memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Kondisi yang dirasakan banyak orang.

Suatu masalah baru dapat dikatakan sebagai masalah sosial apabila kondisinya dirasakan oleh banyak orang. Namun demikian, tidak ada batasan mengenai berapa jumlah orang yang harus merasakan masalah tersebut. Jika suatu masalah mendapat perhatian dan menjadi perbincangan lebih dari satu orang, masalah tersebut adalah masalah sosial.

1. Kondisi yang dinilai tidak menyenangkan.

Seseorang cenderung mengulangi sesuatu yang menyenangkan dan menghindari sesuatu yang tidak menyenangkan. Orang senantiasa menghindari masalah, karena masalah selalu tidak menyenangkan. Penilaian masyarakat sangat penting dalam menentukan suatu kondisi sebagai masalah sosial. Ukuran baik atau buruk sangat bergantung pada nilai dan norma yang dianut masyarakat.

1. Kondisi yang menuntut pemecahan masalah.

Suatu kondisi yang tidak menyenangkan senantiasa menuntut pemecahan. Bila seseorang merasa lapar, akan segera dicarinya rumah makan, bila sakit , ia akan segera pergi ke dokter atau membeli obat. Pada umumnya suatu kondisi dianggap perlu dipecahkan jika masyarakat merasa bahwa kondisi tersebut memang dapat dipecahkan.

1. Pemecahan tersebut harus dilakukan melalui aksi secara kolektif

Masalah sosial berbeda dengan masalah individual. Masalah individual dapat diatasi secara perorangan atau satu per satu, tetapi masalah sosial hanya dapat diatasi melakui rekayasa sosial, seperti aksi sosial, kebijakan sosial atau perencanaan sosial, karena penyebab dan akibatnya bersifat multidimensional dan menyangkut banyak orang.

1. **Tinjauan Tentang Pekerjaan Sosial**

Pekerjaan sosial dapat dikatakan suatu perbuatan baik untuk orang lain atau tindakan – tindakan untuk membantu orang lain. Sebagai contoh, misalnya memberi sumbangan kepada korban bencana,memberi uang kepada pengemis, menolong orang yang sedang sakit, dan kegiatan – kegiatan seperti itu sudah dikatakan pekerjaan sosial,akan tetapi pekerjaan sosial yang awam. Pekerjaan sosial awam beda dengan pekerjaan sosial profesi.

1. **Pengertian Pekerjaan Sosial**

Pekerjaan sosial sebagai proses pertolongan manusia bersifat dinamis, artinya pekerjaan sosial itu relatif, baik waktu, tempat ataupun situasi - situasi maupun sudut pandang dan dapat mengalami perubahan sesuai dengan sudut perkembangan masyarakat. Pekerjaan sosial menurut studi kurikulum yang diseponsori oleh *the Council on Social Work Education* (Fahrudi,2012:59) yaitu :

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

Definisi pekerjaan sosial diatas dapat disimpulkan bahwa pekerjaan sosial merupakan usaha untuk meningkatkan keberfungsian sosial individu maupun kelompok dengan memusatkan hubungan sosial yang merupakan interaksi antara orang dengan lingkungan sosialnya. Pekerjaan sosial pada prinsipnya membantu individu maupun kelompok yang mengalami masalah dalam menjalankan tugas – tugas kehidupan maupun pelaksanaan fungsi sosialnya. Pekerjaan sosial menurut Soetarso (Huraerah, 2011:39) yaitu:

Pekerjaan sosial sebagai suatu profesi pemberian bantuan yang dilaksanakan melalui pengembangan interaksi timbal balik yang saling menguntungkan antara orang dan lingkungan sosialnya untuk memperbaiki kualitas kehidupan dan penghidupan orang tersebut sebagai suatu kesatuan harmonis yang berlandaskan hak asasi manusia dan keadilan sosial.

Soetarso menyatakan bahwa pekerjaan sosial merupakan suatu profesi untuk memberikan bantuan dengan memberikan pengembangan - pengembangan interaksi timbal balik antara individu maupun kelompok dengan lingkungan sosialnya, yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas kehidupan dan penghidupan individu atau kelompok dan dapat mengembalikan keberfungsian sosial individu maupun kelompok tersebut.

Definisi pekerjaan sosial yang telah dijelaskan di atas dengan jelas mengemukakan bahwa fokus pekerjaan sosial yaitu mengembalikan keberfungsian sosial. Pekerjaan sosial berusaha untuk memperbaiki, mempertahkan atau meningkatkan keberfungsian sosial orang, kelompok atau masyarakat.

1. **Pekerjaan Sosial sebagai Profesi**

Konsep relawan dan pekerjaan sosial di dunia Pekerjaan Sosial dan Ilmu Kesejahteraan Sosial bukanlah hal yang baru. Konsep relawan di Indonesia sering digunakan untuk menggambarkan seseorang yang bergelut di bidang pekerjaan sosial padahal mereka bukan berasal dari pendidikan pekerjaan sosial dan ilmu kesejahteraan sosial. Sedangkan konsep pekerjaan sosial digunakan untuk menggambarkan seseorang yang bergelut di bidang pekerjaan sosial yang berasal dari pendidikan pekerjaan sosial dan ilmu kesejahteraan sosial. Dari pemaparan tersebut kita harus mengetahui apa itu profesidan profesi pekerjaan sosial.

Kata profesi dalam kehidupan sehari – hari sering disalah gunakan,tidak setiap pekerjaan yang menghasilkan uang disebut profesi. Kesalahan penggunaan kata profesi dalam kehidupan sehari – hari yaitu misalnya digunakan untuk sopir angkutan, pedang, bahkan pekerja seks komersial. Dari pernyataan tersebut jelas bahwa seseorang yang bergelut di bidang kesejahteraan sosial tetapi mereka bukan berasal dari pendidikan pekerjaan sosial dan ilmu kesejahteraan sosial bukan lah sebagai profesi, karena profesi menurut *Oxford Advanced Learner’s Dictionari* (Fahrudin,2012:63) profesi adalah “Pekerjaan pekerjaan yang dibayar, khususnya yang memiliki pendidikan dan pelatihan lanjut”.

Konsep diatas menjelaskan bahwa profesi itu merupakan pekerjaan yang memerlukan pelatihan lanjut dan berlandaskan pendidikan dibidangnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa seorang profesi pekerjaan sosial merupakan orang yang memiliki pendidikan pekerjaan sosial dan ilmu kesejahteraan sosial. Undang-undang RI No. 11 tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial bab 1 pasal 1 ayat 4 bahwa definisi pekerjaan sosial adalah:

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 pengalaman praktek praktek pekerjaan sosial untuk menjalankan tugas – tugas pelayanan dan penganan sosial.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pekeerjaan sosial sebagai profesi yaitu suatu profesi yang di dapatkan melalui pendidikan di bidang pekerjaan sosial dan ilmu kesejahteraan sosial yang bertujuan untuk membantu mengembalikan keberfungsian sosial individu,kelompok, maupun masyarakat.

1. **Fokus Intervensi Pekerjaan Sosial**

Pekerjaan sosial bertujuan untuk membantu individu,kelompok,maupun masyarakat dalam mencegah dan memecahkan maslah-masalah sosial yang mereka hadapi guna memulihkan dan mengkatkan kemampuan untuk menjalankan fungsi sosial mereka. Menurut Jusman iskandar (1993) dalam buku Beberapa Keahlian Penting dalam Pekerjaan Sosial, intervensi pekerjaan sosial adalah:

Fokus intervensi pekerjaan sosial berhubungan dengan kemampuan pekerjaan sosial untuk memusatkan perhatiannya baik terhadap usaha klien melihat aspek penting dari situasi tersebut, maupun memegang teguh beberapa kesimpulan dari fokus tersebut atau kemajuan yang telah dicapai. Hal ini berarti pula sewaktu-waktu tertentu, pekerjaan sosial harus dapat memahami satu aspek masalah yang harus diteliti dan satu alternatif untuk pemecahannya.

Pernyataan di atas menyatakan bahwa fokus intervensi pekerjaan sosial yaitu mengembalikan keberfungsian sosial individu,kelompok, maupun masyarakat dengan pekerja sosial harus dapat memahami dari aspek masalah yang akan diteliti sehingga dapat memudahkan didalam menentukan alternatif pemecahan secara relafan. Berkaitan dengan fokus intervensi pekerjaan sosial tersebut, Siporin (Iskandar, 1993:65) tahap – tahap intervensi pekerjaan sosial sebagai berikut:

1. Tahap Engagemen, Intake dan Kontark

Bertemu dengan klien untuk bertukar informasi yang dibutuhkan, jenis pelayanan apa yang bisa diberikan untuk klien dalam pemecahan masalah, lalu akan terjadi saling mengenal dan kemudian terciptalah kontrak.

1. Tahap Assesmant

Merupakan proses penggalian dan pemahaman masalah yang dihadapi klien. Dengan demikian akan terlihat bentuk masalah, faktor penyebab dan akibat serta pengaruh masalah.

1. Tahap Planing

Rencana proses penyusunan pemecahan masalah yang dihadapi klien. Rencanan tersebut meliputi tujuan pemecahan masalah, sasaran serta cara memecahkan masalah.

1. Tahap Intervention

Tahap pelaksanaan pemecahan masalah, dalam pelaksanaan kegiatan ini klien diharapkan mengikuti proses pemecahan masalah secara aktif.

1. Tahap Evaluasi

Merupakan tahap pengevaluasian terhadap kegiatan intervensi yang telah dilakukan, hal ini dimaksudkan untuk melihat tingkat keberhasilan, hambatan yang dialami oleh klien.

1. Tahap terminasi

Merupakan tahap pengakhiran atau pemmutusan kegiatan intervensi, hal ini dilakukan bila tujuan intervensi telah tercapai atau permintaan klien sendiri atau karena faktor-faktor tertentu.

1. **Tinjauan tentang Persepsi**

Permasalahan sosial yang terjadi di masyarakat menimbulkan pandangan – pandangan yang berbeda, seperti halnya masalah pengemudi gojek di wilayah Tamansari kota Bandung. Pekerjaaan sebagai pengemudi ojek *online* ini menimbulkan pandangan-pandangan yang berbeda-beda dari setiap pengemudi gojek, begitu juga dengan pandangan masyarakat luas. Pandangan – pandangan ini disebut dengan persepsi.

1. **Pengertian Persepsi**

Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat benda yang sama dengan cara yang berbeda – beda, perbedaan tersebut bisa dipengaruhi oleh banyak faktor seperti pengetahuan , pemgalaman dan sudut pandangnya. Perbedaan pandangan yang timbul dari diri seseorang tanpa paksaan dari pihak luar disebut juga persepsi. Persepsi merupakan aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala disekitarnya, adapun pengertian persepsi menurut Rahmat (2012:50) sebagai berikut:

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan – hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimulus inderawi (sensory stimuli).

Definisi di atas menunjukkan bahwa persepsi merupakan pemberian makna pada stimulus yang diterima. Persepsi atau pandangan yang dikeluarkan oleh setiap individu akan berbeda dengan yang lainnya, begitu juga dengan persepsi setiap individu tentang pekerjaaan sebagai pengemudi ojek *online* di wilayah Tamansari kota Bandung. Persepsi yang baik terhadap pekerjaaan sebagai pengemudi ojek *online* di wilayah Tamansari kota Bandung akan menimbulkan keinginan seseorang, terutama masyarakat untuk lebih mengenal dan mendalami tentang pekerjaaan sebagai pengemudi ojek *online* dan mulai menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Persepsi pada dasarnya menyangkut hubungan manusia dengan lingkungannya, bagaimana ia mengerti dan menginterpretasikan stimulus yang ada dilingkungannya dengan menggunakan pengetahuan yang dimiliki. Setelah individu menginderakan objek lingkungannya, kemudian ia memproses hasil penginderaannya itu, sehingga timbulah makna tentang objek tersebut. Ruch mengemukakan (Marliany, 2010:188) bahwa persepsi yaitu:

Persepsi adalah proses tentang petunjuk – petunjuk inderawi (*sensory*) dan pengalaman masa lampau yang relavan diorganisasikan untuk memberikan kepada kita gambaran yang terstruktur dan bermakna pada suatu situasi tertentu.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa persepsi adalah pandangan tentang pengalaman – pengalaman yang dapat ditarik kesimpulannya untuk memberikan suatu gambaran yang terstruktur dan bermakna terhadap suatu situasi – situasi tertentu. Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, perasaan, penghayatan maupun penciuman dimana seseorang menafsirkan pola stimulus dalam lingkungan.

1. **Proses terjadinya Persepsi**

Proses terjadinya persepsi pada diri seseorang tidak berlangsung begitu saja, akan tetapi melalui suatu proses. Proses persepsi merupakan peristiwa dua arah yaitu sebagai aksi dan reaksi. Menurut Walgito (2002), terjadinya persepsi melalui suatu proses,yaitu melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1. Suatu objek atau sasaran menimbulkan stimulus, selanjutnya stimulus tersebut ditangkap oleh alat indera. Proses ini berlangsung secara alami dan berkaitan dengan segi fisik. Proses tersebut dinamakan dengan proses kealaman.
2. Stimulus suatu objek yang diterima oleh alat indera, kemudian disalurkan ke otak melalui saraf sensoris. Proses pentransferan stimulus ke ota disebut proses psikologism yaitu berfungsinya alat indera secara normal.
3. Otak selanjutnya memproses stimulus hingga individu menyadari objek yang diterima oleh alat inderanya. Proses ini juga disebut proses psikologis, dalam hal ini terjadilah proses persepsi yaitu suatu proses dimana individu mengetahui dan menyadari suatu obyek berdasarkan stimulus yang mengenai alat inderanya.

Proses persepsi berdasarkan penjelasan di atas dibagi melalui tiga tahap yaitu tahap penerimaan stimulus, baik stimulus fisik maupun stimulus sosial melalui alat indera manusia, yang dalam proses ini mencakup pengenalan dan pengumpulan informasi tentang stimulus yang ada, tahap pengolahan stimulus sosial melalui proses seleksi serta pengoorgnisasian informasi dan tahap perubahan stimulus yang diterima individu dalam menanggapi lingkungan melalui proses kognisi yang dipengaruhi oleh pengalaman, pandangan, serta pengetahuan individu.

1. **Sifat persepsi**

Persepsi yang keluar dari setiap individu tentang suatu obyek akan berbeda, itu disebabkan karena pengalaman,pengetahuan,pandangan dari setiap individu tidak sama. Persepsi ini memiliki sifat yang berbeda – beda,beberapa sifat yang menyertai proses persepsi menurut Newcomb (Walgito, 2002:58) sebagai berikut:

1. Konstansi (menata): dimana individu mempersepsikan seseorang sebagai orang itu sendiri walaupun perilaku yang ditampilkan berbeda-beda.
2. Selektif: persepsi dipengaruhi oleh keadaan psikologis si perseptor, dalam arti bahwa banyaknya informasi dalam waktu yang bersamaan dan keterbatasan kemampuan perseptor dalam mengelola dan menyerap informasi tersebut, sehingga hanya informasinya tertentu saja yang diterima dan diserap.
3. Proses organisasi yang selektif: beberapa kumpulan informasinya yang sama dapat disusun kedalam pola-pola menurut cara yang berbeda-beda

Penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi merupakan suatu proses bagaimana seseorang menafsirkan suatu objek dengan makna yang lebih lengkap dari suatu sudut pandang manapun yang berbeda, menyeleksi, mengatur dan mengelola masukan – masukan informasinya dan pengalaman – pengalaman yang ada dan kemudian menafsirkannya untuk menciptakan keseluruhan gambaran yang berarti dalam pola yang beda.

1. **Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Persepsi**

Persepsi yang keluar dari setiap individu terhadap suatu obyek tidak terjadi begitu saja, akan tetapi ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya. Ada dua faktor yang mempengaruhi terjadinya persepsi menurut Rakhmat (2005:55) sebagai berikut:

1. Faktor – faktor fungsional adalah faktor yang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang kita sebut sebagai faktor – faktor personal. Faktor fungsional yang menentukan persepsi adalah obyek-obyek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi.
2. Faktor – faktor struktural adalah faktor – faktor yang berasal semata-mata dari sifat stimulus fisik terhadap efek – efek syarat yang ditimbulkan pada sistem saraf individu. Faktor – faktor struktural yang menentukan persepsi menurut teori Gestalf bila kita ingin memahami suatu peristiwa kita tidak dapat meneliti faktor – faktor yang terpisah tetapi memandangnya dalam hubungan keseluruhan. Tertarik tidaknya individu untuk memperhatikan stimulus dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal (kebiasaan, minat, emosi dan keadaan biologis) dan faktor eksternal (intensitas, kebaruan, gerakan, dan pengulangan stimulus).

Berdasarkan uraian diatas faktor fungsional merupakan faktor yang berasal dari kebutuhan, pengalaman, dan hal – hal yang termasuk faktor personal yang mentukan persepsi, bukan jenis atau bentuk stimulus melainkan karakteristik orang yang memberikan respon pada stimulus tersebut. Sedangkan faktor stuktural adalah faktor diluar individu,misalnya lingkungan, budaya dan norma sosial. Faktor ini berpengaruh terhadap seseorang dalam mempersepsi sesuatu.

1. **Tinjauan tentang Keberfungsian Sosial**

## Fungsi Sosial

Proses sosialisasi telah memungkinkan seseorang tumbuh dan berkembang menjadi orang dewasa yang dapat menjalankan:

1. berbagai peranan sosialnya sesuai dengan kedudukan sosial yang dicapainya dalam bermacam lingkungan sosial di mana dia menjadi warganya.
2. kemampuan menjalankan multi status dan multi peranan tersebut dibentuk melalui proses pembelajaran di lingkungan budaya di mana nilai-nilai dan norma-norma sosial berlaku di lingkungan tersebut.
3. Kemampuan untuk menjalankan multi peranan dalam bermacam kedudukan sosial, sesuai dengan tuntutan lingkungannya, menunjukkan keberfungsian sosial manusia.

Maka dari itu pelaksanaan fungsi sosial apakah memenuhi kebutuhan dan membantu mencapai kesejahteraan bagi orang yang bersangkutan, dan bagi masyarakat, apakah normal dapat diterima masyarakat sesuai dengan norma sosial. Untuk dapat berfungsi sosial secara baik ada tiga faktor penting yang saling berkaitan untuk dilaksanakanyaitu:

1. Faktor status sosial yaitu kedudukan seseorang dalam suatu kehidupan bersama dalam keluarga, kelompok, organisasi atau masyarakat yaitu seseorang yang diberi kedudukan agar melakukan tugas - tugas yang pokok sebagai suatu tanggung jawab atas kewajibannya ( kompetensi ).
2. Faktor *role sosial* yaitu peranan sosial, berupa kegiatan tertentu yang dianggap penting dan diharapkan harus dikerjakan sebagai kosekwensi dari status sosialnya dalam kehidupan bersama (keluarga, kelompok, masyarakat).
3. Faktor norma sosial yaitu hukum, peraturan , nilai-nilai masyarakat, adat istiadat, agama yang menjadi patokan apakah status sosial sudah diperankan sudah dilaksanakan sebagaimana mestinya dengan normal, wajar, dan dapat diterima oleh masyarakat, bermanfaat bagi orang-orang dalam kehidupan bermasyarakat. Pekerja Sosial dapat mengadakan evaluasi dan intervensi pelaksanaan fungsi yang dilakukan orang secara individu maupun sebagaikelompok.
   * 1. **Pengertian Keberfungsian Sosial**

Keberfungsian sosial merupakan resultan dari interaksi individu dengan berbagai sistem sosial di masyarakat, seperti sistem pendidikan, sistem keagamaan, sistem keluarga, sistem politik, sistem pelayanan sosial, dst. Suharto (2010: 28) mendefinisikan keberfungsian sosial: “Sebagai kemampuan (orang, individu, kelompok atau masyarakat) dan sistem sosial (lembaga dan jaringan sosial) dalam memenuhi/merespon kebutuhan dasar, menjalankan peranan dan menghadapi goncangan dan tekanan (*shocks and stresses*)”.

Keberfungsian sosial merupakan hasil atau produk dari aktivitas orang dalam berelasi dengan sekelilingnya. Jadi keberfungsian sosial berkaitan dengan hasil interaksi orang dengan lingkungan sosial. Menurut Achlis (2011:32) keberfungsian sosial adalah: “Kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas dan peranannya selama berinteraksi dalam situasi sosial tertentu berupa adanya rintangan dan hambatan dalam mewujudkan nilai dirinnya mencapai kebutuhan hidupnya”. Dijelaskan oleh dalam hal ini interaksi yang kondusif akan menyebabkan orang mampu memenuhi kebutuhan, melaksanakan tugas, dan mencapai tujuan hidup. Namun sebaliknya, jika interaksinya kurang baik akan menyebabkan orang tersebut mengalami masalah.

Skidmore, Thackeray dan Farley (dalam Modul Kementerian Sosial RI, 2008:76) menuliskan bahwa: *“Social functioning to be a central purpose of social work and intervention was seen as the enhancement of social functioning”.* Artinya keberfungsian sosial adalah tujuan utama atau inti dari pekerjaan sosial dan intervensinya. Keberfungsian sosial merupakan konsepsi yang penting bagi pekerjaan sosial. Ia merupakan pembeda antara profesi pekerjaaan sosial dengan profesi lainnya. Dimana, ada prinsip *“to help people to help themselves”* yang masih diutamakan dalam praktik pekerjaan sosial, membantu para penyandang masalah kesejahteraan sosial dapat kembali berfungsi secara sosial.

Berlandaskan pada perspektif pemikiran Sukoco (1991), dapat disimpulkan bahwa keberfungsian sosial orang sangat berkaitan dengan cara pandang orang tersebut dalam melaksanakan tugas-tugas kehidupan, kemampuan memecahkan masalah, dan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan.

Beberapa definisi di atas dapat menyimpulkan bahwa keberfungsian social adalah cara yang dilakukan individu –individu atau kelompok dalam melaksanakan tugas kehidupan dan memenuhi kebutuhannya. Konsep ini pada intinya menunjuk pada “kapabilitas” (*capabilities*) individu, keluarga atau masyarakat dalam menjalankan peran - peran sosial di lingkungannya. Pelaksanaan fungsi social dapat dievaluasi/dinilai apakah memenuhi kebutuhan dan membantu mencapai kesejahteraan bagi orang tersebut, dan bagimasyarakat, apakah normal dapat diterima masyarakat sesuai dengan norma sosial.

Selaras dengan di beberapa pengertian di atas menurut Guzman (Mardiana 2010:24) mengatakan bahwa indicator keberfungsian social juga dapat dilihat dari aspek-aspek:

1. Sebagai kemampuan untuk melaksanakan peranansosial

Kemampuanseseorangdalammenjalankantugas-tugaskehidupansesuaidengan status sosialnya, yang meliputi:

* 1. Kemampuan dalam melaksanakan peranan sebagai orangtua.
  2. Kemampuan dalam melaksanakan peranan sebagaiistri/suami.
  3. Kemampuan dalam melaksanakan peranan sebagai kepala keluarga/ibu rumahtangga.
  4. Kemampuan dalam melaksanakan peranan sebagai warga masyarakat yangbaik.
  5. Kemampuan dalam melaksanakan peranan sebagai anggota keluarga.

1. Sebagai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan
   1. Kebutuhan pokok (papan, sandang & pangan).
   2. Kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan.
   3. Kemampuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan.
2. Sebagai kemampuan untuk memecahkan permasalahan sosial.
   1. Kemampuan dalam menghadapi goncangan dan tekanan, baik secara ekonomi maupun psikososial.
   2. Kemampuan dalam masyarakat.

Ketidakmampuan dalam melakukan peranan sosial ini dimungkinkan karena mereka menghadapi atau mempunyai permasalahan dan keterbatasan yang ada dalam dirinya. Di samping itu, mereka juga mempunyai pikiran yang khas tentang status sosialnya. Padahal status sosial berkaitan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban. Dari pespektif pemikiran tersebut kemudian dapat di simpulkan tentang keberfungsian sosial pengemudi gojek sebagai berikut:

* + 1. **Keberfungsian Sosial sebagai Wujud Kemampuan dalam Memenuhi dan Merespon Kebutuhan.**

Semua orang mempunyai kebutuhan dalam kehidupannya. Kebutuhan diberi arti sebagai sesuatu yang harus dipenuhi. Kedalam istilah sesuatu tersebut termasuk keinginan, kehendak, harapan, atau keadaan. Kebutuhan yang dikemukakan *the American heritage dictionary* yang menjelaskan bahwa: *“need is a condition or situation in which something necessary or desirable is required or wanted*”. Pengertian tersebut menjelaskan bahwa kebutuhan adalah suatu keadaan atau situasi yang di dalamnya terdapat sesuatu yang perlu atau ingin di penuhi. Kebutuhan dasar manusia merupakan unsur-unsur yang dibutuhkan oleh manusia dalam mempertahankan keseimbangan fisiologis maupuan psikologis, yang tentunya bertujuan untuk mempertahankan kehidupan dan kesehatan. Kebutuhan dasar manusia menurut Maslow dalam teori Hirarki kebutuhan (Potter dan Patricia, 1997) menyatakan bahwa:“Setiap manusia memiliki lima kebutuhan dasar yaitu kebutuhan fisiologis, keamanan, cinta, penghargaan, dan aktualisasi diri”. Dalam hal ini Sukoco (1991) menjelaskan beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam mengidentifikasi kebutuhan manusia, yakni:

1. Bahwa kebutuhan manusia pada prinsipnya bersifat jamak, artinya kebutuhan manusia itu lebih dari satu. Kebutuhan manusia tersebut merupakan sekumpulan dari kebutuhan dasarnya.
2. Terdapat beberapa kebutuhan manusia yang sebenarnya merupakan karakteristik dari konteks kebudayaan yang dimilikinya. Manusia yang berada dalam masyarakat tertentu akan dipengaruhi oleh kebudayaan masyarakat tersebut. Dengan demikian kebutuhan manusia juga dipengaruhi oleh kebudayaannya.
3. Sistem kebutuhan setiap individu sangat tergantung dari perkembangannya. Selain perkembangan fisik, jenis kebutuhan juga dipengaruhi oleh perkembangan psikis.
   * 1. **Keberfungsian Sosial sebagai Wujud Kemampuan dalam Melaksanakan Peranan Sosial.**

Menurut Achlis (1993:23) Peranan sosial merupakan: “bagian yang diharapkan, dimainkan didalam setiap status yang dikenakan atau dicapai”. Artinya peranan sosial ini sangat dibutuhkan sebagai bentuk tingkah laku yang diharapkan dan tentunya harus menyesuaikan dengan kelompok atau kebudayaan tertentu, namun tingkah laku tersebut biasanya akan diterima oleh kelompoknya sesuai posisi sosial yang sama. Selain itu menurut H.H Perlman (1996) yang dikutip dalam Achlis (1993: 24-26) menjelaskan ada empat komponen dalam peranan sosial:

1. Komponen Aktivitas

Setiap peranan mengandung dan menyaratkan tingkah laku atau aktivitas-aktivitas tertentu yang harus dilakukan oleh seseorang individu dalam hubungannya dengan status tertentu. Aktivitas-aktivitas tersebut dapat ditentukan dan dituntut oleh persetujuan bersama didalam suatu kebudayaan tertentu atau ditentukan didalam unit-unit sosial tertentu.

1. Komponen Interaksi

Setiap peranan menyangkut adanya interaksi.tiada peranan yang dapat dilakukan oleh seorang diri. Setiap peranan menyangkut satu atau lebih orang lain. Maka dari itu bagi seorang pekerja sosial bahwa setiap masalah yang menyangkut peranan (masalah peranan) harus dipandang sebagai situasi interaksi.

1. Komponen harapan-harapan sosial (*sosial expectations*) dan norma-norma sosial.

Peranan menyangkut adanya harapan-harapan sosial serta norma-norma sosial bagi aktivitas-aktivitas dan interaksi anatara dan diantara makhluk manusia. Dalam hubungan-hubungan dengan ini, maka perlu disadari bahwa suatu norma atau *standart*tingkah laku manusia bukanlah merupakan suatu bentuk yang dibatasi secara tajam, melainkan merupakan suatu kerangka kelaziman (*range of usualness*) atau suatu kerangka model.

1. Komponen nilai-nilai emosionil dan sentimental.

Harapan-harapan dan norma-norma sosial, usaha dan balas jasa, aksi dan respon, kewajiban dan imbalannya, semuanya dirangsang dan merangsang emosi. Oleh sebab itu, maka konsep peranan menyandang adanya nilai-nilai emosional dan sentimental tententu, didalam setiap aktivitas manusia menyangkut hubungan saling memberi dan menerima dengan orang-orang lain, baik dalam aktivitas maupun didalam hubungan timbal balik tersebut atau didalam keduanya.

* + 1. **Keberfungsian Sosial sebagai Wujud mengatasi Goncangan dan Tekanan.**

Dalam mengatasi goncangan dan tekanan, pengemudi gojek cenderung kurang memaknai penyeselaian masalah dengan pola berpikir secara positif maupun negatif sesuai dengan kecakapan mereka meghadapi situasi goncangan dan tekanan tersebut. Hal tersebut didasari pula oleh kemampuannya. Lazarus dan Folkman dalam Smet (1994), menyebutkan strategi *coping* adalah:

Suatu proses dimana individu mencoba untuk mengelola jarak yang ada antara tuntutan-tuntutan (baik itu tuntutan yang berasal dari individu maupun tuntutan yang berasal dari lingkungan) dengan sumber-sumber daya yang mereka gunakan dalam menghadapi situasi stressfull.

*Coping* tersebut merupakan respon dari pengemudi gojek untuk mengatasi masalah, respon tersebut sesuai dengan apa yang dirasakan dan dipikirkan untuk mengontrol, mentolerir dan mengurangi efek negatif dari goncangan dan tekanan yang dihadapi, baik faktor yang berada dalam diri maupun faktor yang berasal dari lingkungan sekitarnya.

1. **Tinjauan Tentang Gojek**

Gojek Indonesia berdiri pada tahun 2011 sebagai langkah inovatif untuk mendorong perubahan sektor transportasi informal agar dapat beroperasi secara profesional. Manajemen Gojek menerapkan sistem bagi hasil dengan pengemudi ojek yang saat ini berada di bawah naungan Gojek dan tersebar di kota-kota besar Indonesia.

Pendiri sekaligus CEO Gojek adalah Nadiem Makarim. Selain bersifat bisnis startup, ia mengaku ada misi sosial yang diemban ketika mendirikan ini, yakni meningkatkan penghasilan para supir ojek. Meski sempat meninggalkan perusahaan Gojek selama beberapa tahun karena harus kuliah di Amerika, setelah menyelesaikan studinya kini ia fokus mengembangkan Gojek.

Nadiem mendirikan Gojek bermula dari obrolannya dengan supir ojek di pangkalan. Ketika itu ia menyimak dan menyimpulkan bahwa waktu kerja supir ojek pangkalan sungguh tidak reproduktif, sebab lebih dari sebagian waktu kerja supir ojek habis hanya untuk menunggu pelanggan. Padahal kemacetan semakin padat, sehingga ojek harusnya bisa menjadi sulosi alternatif untuk masyarakat ibu kota. Nadiem memiliki gagasan untuk menciptakan layanan transportasi antar yang praktis & cepat untuk membantu masyarakat pengguna ojek, sekaligus membantu para supir ojek agar bisa bekerja lebih produktif. Hingga pada tahun 2010 akhirnya Gojek diluncurkan olehnya dan mulai beroperasi.

1. **Tinjauan Tentang CSR**

Dalam konteks global, istilah *corporate social responsibility* pertama sekali dikemukakan tahun 1953 oleh Howard Botton dalam bukunya yang berjudul ”*The Social Responsibilities of A Businessman*” yang menjelaskan tentang tanggung jawab apa yang dapat diharapkan dalam sebuah perusahaan (Garriga & Mele, 2004 dalam Simon & Fredrik, 2009) dan mulai digunakan sejak tahun 1970an dan semakin populer terutama setelah kehadiran *buku Cannibals With Forks: The Triple Bottom Line in 21st Century Business* (1998), karya John Elkington. Mengembangkan tiga komponen penting *sustainable development*, yakni *economic growth*, *environmental protection*, dan *social equity*, yang digagas The World Commission on Environment and Development (WCED) dalam Brundtland Report (1987), Elkington mengemas *corporate social responsibility* ke dalam tiga fokus: 3P, singkatan dari *profit, planet* dan *people*. Perusahaan yang baik tidak hanya memburu keuntungan ekonomi belaka (*profit*). Melainkan pula memiliki kepedulian terhadap kelestarian lingkungan (*planet*) dan kesejahteraan masyarakat (*people*) (Edi, 2008).