

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan tentang Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial merupakan sebuah kondisi dimana seseorang merasa aman dan nyaman dalam situasinya baik secara internal maupun eksternal. Kesejahteraan sosial merupakan keseluruhan usaha yang terorganisir atau terstruktur yang memiliki tujuan utama untuk meningkatkan taraf hidup individu, keluarga, kelompok dan masyarakat berdasarkan konteks sosialnya.

2.1.1. Pengertian Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial merupakan suatu kebutuhan yang harus terpenuhi agar kehidupan seseorang sejahtera. Kesejahteraan sosial seseorang dapat dilihat bagaimana orang tersebut dalam menjalankan kebutuhan dasarnya seperti apa, apakah terpenuhi atau tidak. Kesejahteraan sosial menurut Fahrudin (2014: 8) menyatakan bahwa: “Jadi kesejahteraan sosial dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana orang dapat memenuhi kebutuhannya dan dapat berelasi dengan lingkungan secara baik”.

Kesejahteraan sosial dari pengertian di atas menyatakan bahwa suatu keadaan dimana orang-orang dapat memenuhi kebutuhan hidupnya serta dapat berinteraksi dengan lingkungannya secara baik maka kehidupan seseorang dapat dikatakan sejahtera. Pemenuhan kebutuhan secara layak dan interaksi sosial yang baik dapat membuat hidup seseorang merasa lebih baik lagi. Pengertian kesejahteraan sosial menurut Friedlander (Fahrudin, 2014: 9) adalah:

Social welfare is the organized system of social service and institutions, designed to aid individuals and groups to attain satisfying standards of life and health, and personal and social relationships that permit them to

develop their full capacities and to promote their well being in harmony with the needs of their families and the community. (hal 4).

Kesejahteraan sosial adalah sistem yang terorganisir dari pelayanan-pelayanan sosial dan 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 mereka dapat mengembangkan kemampuan dan kesejahteraan sepenuhnya selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakat.

Kesejahteraan sosial adalah suatu sistem yang terorganisir dari pelayanan-pelayanan sosial dalam suatu lembaga atau institusi yang sudah dirancang untuk membantu individu, kelompok dan masyarakat dalam melaksanakan pemenuhan kebutuhan dasar serta membangun hubungan yang baik antara satu dengan yang lainnya sehingga mereka dapat mengembangkan kemampuan mereka serta menjalankan kehidupannya secara sejahtera.

Pengertian kesejahteraan sosial tidak terlepas dari apa yang sudah dirumuskan oleh Undang-undang Nomer 11 tahun 2009 pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa: Kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengemangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya.

Kesejahteraan sosial merupakan suatu kondisi dimana terpenuhinya kebutuhan material, spiritual dan sosial. Ketiga hal tersebut membantu membantu individu, kelompok dan masyarakat memenuhi kebutuhan hidupnya dan dapat setara dengan yang lainnya sehingga kehidupannya dirasa aman dan nyaman serta sejahtera lahir dan batin. Kesejahteraan dalam kehidupan harus setara agar dapat kehidupan di dunia ini tidak tumpang tindih.

2.1.2. Tujuan Kesejahteraan Sosial

Usaha mengenai kesejahteraan sosial memiliki tujuan yang harus dicapai, diharapkan agar dapat dilaksanakan dan menyelesaikan permasalahan yang ada di dalam lingkungan sosial serta individu, kelompok dan masyarakat lebih sejahtera dalam melaksanakan kehidupannya. Tujuan kesejahteraan sosial menurut Fahrudin (2014: 10) yaitu:

- (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 dapat membantu menangani permasalahan kehidupan sehingga standar kehidupan dan pemenuhan kebutuhan pokok terpenuhi serta kesehatan dan relasi sosial berjalan dengan baik. Penyesuaian diri yang baik di lingkungan masyarakat dapat membantu menggali sumber-sumber, meningkatkan dan menembangkan taraf kehidupan yang sejahtera. Tujuan kesejahteraan sosial menurut Schneiderman (Fahrudin, 2014: 10) yaitu:

- a) *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 orang dan kelompok; norma-norma yang menyangkut pelaksanaan peranan anak-anak, remaja, dewasa, dan orang tua, dan peranan pria wanita; norma-norma yang berhubungan dengan produksi dan distribusi barang dan jasa; norma-norma yang berhubungan dengan penyelesaian konflik dalam masyarakat, dan lain-lain.
- b) *Pengawasan Sistem*
Melakukan pengawasan secara efektif terhadap perilaku yang tidak sesuai atau menyimpang dari nilai-nilai sosial.

c) *Perubahan Sistem*

Mengadakan perubahan ke arah perkembangannya suatu sistem yang lebih efektif bagi anggota masyarakat (Effendi, 1982; Zastrow, 1982).

Tujuan kesejahteraan sosial menjaga keseimbangan nilai-nilai dan norma-norma yang sudah ada dan yang sudah tertera dalam kehidupan agar kehidupan tidak tumpang tindih. Kehidupan setiap orang agar terasa sejahtera dan seimbang. Pengawasan yang ada di lingkungan dapat mengakibatkan kesejahteraan seseorang dan berguna bagi keamanan. Mengarahkan perubahan perkembangan kearah yang lebih positif dan yang lebih maju lagi.

2.1.3. Fungsi-fungsi Kesejahteraan Sosia

Fungsi kesejahteraan sosial bertujuan mengurangi tekanan-tekanan masalah sosial yang terjadi atau yang sedang dialami. Permasalahan yang diakibatkan biasanya terjadinya perubahan sosial-ekonomi yang terjadi sehingga keberfungsian sosial memiliki beberapa fungsi menurut Fahrudin (2014: 12) antara lain:

1. Fungsi Pencegahan (*Preventive*)
Kesejahteraan sosial ditujukan untuk memperkuat individu, keluarga, dan masyarakat supaya terhindar dari masalah-masalah sosial baru. Dalam masyarakat transisi, upaya pencegahan ditentukan pada kegiatan-kegiatan untuk membantu menciptakan pola-pola baru dalam hubungan sosial serta lembaga-lembaga sosial baru.
2. Fungsi Penyembuhan (*Curative*)
Kesejahteraan sosial ditujukan untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidak mampuan fisik, emosional, dan sosial agar orang yang mengalami masalah tersebut dapat berfungsi kembali secara wajar dalam masyarakat. Dalam fungsi ini tercakup juga fungsi pemulihan (rehabilitasi).
3. Fungsi Pengembangan (*Developmen*)
Kesejahteraan sosial berfungsi untuk memberikan sumbangan langsung ataupun tidak langsung dalam proses pembangunan atau pengembangan tatanan dan sumber-sumber daya sosial dalam masyarakat.

4. Fungsi Penunjang (*Supportive*)

Fungsi ini mencakup kegiatan-kegiatan untuk membantu mencapai tujuan sektor atau bidang pelayanan kesejahteraan sosial lainnya.

Fungsi-fungsi kesejahteraan sosial membantu memperkuat hubungan antara individu, keluarga dan masyarakat dalam hal penanganan masalah-masalah sosial. Fungsi ini juga untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidak mampuan orang secara fisik, emosional dan sosial. Kesejahteraan sosial juga dapat menyumbangkan langsung maupun tidak langsung dalam proses pengembangan dan pembangunan, serta menyertakan kegiatan-kegiatan untuk penanganan sektor-sektor atau bidang pelayanan.

2.1.4. Bidang-bidang Kesejahteraan Sosial

Bidang kesejahteraan sosial sebagai peran kesejahteraan sosial sebagai perbandingan dalam praktik pekerjaan sosial dalam literatur pekerjaan sosial. Bidang-bidang kesejahteraan sosial dibagi menjadi beberapa bagian dan hal ini untuk mengetahui bahwa kesejahteraan sosial memiliki bidang-bidang khusus. Bidang-bidang kesejahteraan sosial menurut Fahrudin (2014: 18) antara lain sebagai berikut:

1. Pekerja sosial dengan anak dan keluarga,
2. Pekerja sosial dengan remaja,
3. Pekerja sosial dengan lanjut usia,
4. Pekerja sosial dengan publik/masyarakat,
5. Pekerja sosial koreksional,
6. Pekerja sosial medis,
7. Pekerja sosial dengan penyandang cacat,
8. Pekerja sosial sekolah,
9. Pekerja sosial industri/pekerjaan (*occupational social work*),
10. Pekerja sosial wanita (*feminist social work*),
11. Pekerja sosial dan keluarga berencana,
12. Pekerja sosial dengan narkoba dan hiv/aids,
13. Pekerja sosial psikiatri,
14. Pekerja sosial dan kesehatan mental,

15. Pekerja sosial dengan organisasi,
16. Dan masih banyak penyebutan/pembidangan pekerjaan sosial yang lain.

Bidang-bidang kesejahteraan sosial di atas menunjukkan bahwa kesejahteraan sosial memiliki praktik yang dilakukan oleh pekerja sosial untuk menangani masalah-masalah sosial yang dihadapi sehingga dapat membantu menangani dan menyelesaikan permasalahan sosial yang sedang terjadi. Luasnya bidang kesejahteraan sosial membuktikan bahwa kesejahteraan sosial memiliki peran penting dalam kehidupan di masyarakat.

Bidang-bidang kesejahteraan sosial di atas menunjukkan bahwa penelitian ini tergolong pada pekerja sosial wanita (*feminist social work*), karena membahas tentang keberfungsian sosial wanita bekerja sebagai pelayan kopi lelet di Sulang Rembang Jawa Tengah. Objek penelitian ini membahas mengenai wanita yang bekerja sebagai pelayan kopi lelet dan berapa ukuran tingkat keberfungsian sosial yang dijalani wanita pelayan kopi lelet.

2.2. Tinjauan tentang Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk melaksanakan kegiatan sosial untuk membantu menangani masalah sosial. Pelayanan sosial bertujuan meningkatkan kemampuan orang dalam memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia. Tersedianya pelayanan-pelayanan sosial membantu masyarakat untuk kearah yang lebih baik lagi.

2.2.1 Pengertian Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh profesional dalam menangani dan memecahkan permasalahan sosial yang ada di masyarakat.

Pelayanan sosial memberikan bantuan kepada individu, kelompok dan masyarakat dalam menangani masalah sosial baik dari dalam atau dari luar. Pengertian pelayanan sosial menurut Johnson (Fahrudin, 2014: 50) mendefinisikan: “Pelayanan sosial sebagai program-program dan tindakan-tindakan yang memperkerjakan pekejaan-pekerjaan sosial atau tenaga profesional yang berkaitan dan diarahkan pada tujuan-tujuan kesejahteraan sosial”.

Pelayanan sosial biasanya dilakukan dalam bentuk program-program sosial yang dilakukan oleh pekerja sosial atau tenaga profesional yang berkaitan dan terikat oleh lembaga-lembaga tertentu sehingga dapat melaksanakan atau menjalankan pelayanan-pelayanan sosial bagi individu, kelompok dan masyarakat. Pelayanan sosial mengembangkan pelayanan keberfungsian sosial dengan cara mengakses dan mendukung sumber-sumber sosial yang ada. Definisi pelayanan sosial menurut Huraerah (2011: 45) adalah:

Kegiatan terorganisir yang ditujukan untuk membantu warga negara yang mengalami permasalahan sebagai ketidak mampuan keluarga melaksanakan fungsi-fungsinya. Kegiatan ini antara lain berupa pelayanan sosial bagi anak (termasuk balita dan remaja) serta usia lanjut terlantar atau mengalami bentuk kecacatan.

Definisi dari pelayanan sosial adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk membantu warga negara dalam penangani permasalahan sebagai ketidak mampuan seseorang dalam meaksanakan peran sosialnya. Pelayanan sosial merupakan suatu hal yang susah untuk dijelaskan, selain itu pelayanan sosial disetiap negara memiliki pengertian yang berbeda dan tidak sama tergantung orang yang menafsirkannya.

2.2.2. Fungsi Pelayanan Sosial

Fungsi pelayanan sosial merupakan suatu bentuk akses dalam pemberian informasi, penyembuhan, dan perlindungan agar seseorang lebih paham apa fungsi pelayanan sosial yang akan dilakukan. Menurut Kahn (Fahrudi, 2014: 55) pelayanan sosial personal dapat dikelompokkan menjadi tiga golongan yaitu:

1. Pelayanan sosial untuk sosialisasi dan pengembangan. Pelayanan sosial diberikan berdasarkan penyuluhan terhadap masyarakat dan pengembangan di dalam masyarakat yang dapat dilakukan dengan kelompok seperti kegiatan untuk anak-anak, remaja dan pemuda.
2. Pelayanan-pelayanan untuk terapi, pertolongan, dan rehabilitasi, termasuk perlindungan sosial dan perawatan pengganti. Pelayanan yang dilakukan dapat dilakukan secara individu dengan melakukan konseling. Konseling yang dilakukan biasanya untuk keluarga bagaimana menangani permasalahan anak, cara tumbuh kembang anak, kekerasan ataupun pengasuhan.
3. Pelayanan-pelayanan untuk mendapatkan akses, informasi, dan nasihat. Pelayanan dilakukan dengan cara memberikan rujukan, rekomendasi untuk mendapatkan nasihat dan informasi yang lebih dalam lagi.

2.3. Tinjauan tentang Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial adalah merupakan sebuah pekerjaan profesional dalam menangani permasalahan individu, kelompok dan masyarakat. Pekerjaan sosial terikat oleh lembaga-lembaga tertentu yang menugaskan ahli atau profesional

yang memiliki pengetahuan, keahlian di dalam bidangnya serta memiliki lisensi pekerjaan sosial.

2.3.1. Pengertian Pekerjaan Sosial

Profesi pekerjaan merupakan kegiatan pelayanan sosial membantu menangani permasalahan sosial. Pekerjaan sosial berbeda dengan kegiatan amal yang dilakukan oleh orang lain dengan rasa belas kasihan tanpa memikirkan kelangsungan keberfungsian sosialnya. Definisi pekerjaan sosial menurut Friedlender (Iskandar, 2013: 2016) yaitu:

Pekerjaan sosial adalah pelayanan profesional yang didasarkan pada ilmu pengetahuan dan keterampilan dan relasi kemanusiaan yang bertujuan untuk membantu individu, baik secara perorangan maupun di dalam kelompok untuk mencapai kepuasan dan ketidak tergantungan secara pribadi dan sosial.

Pekerjaan sosial menentukan bahwa suatu bentuk pelayanan sosial yang dilakukan oleh seorang profesional dalam kegiataannya untuk membatu dan meningkatkan keberfungsian seseorang baik secara individu, kelompok dan masyarakat. Pekerjaan sosial melaksanakan pelayanan sosial untuk menangani permasalahan sosial yang sedang dihadapi serta membatu untuk tidak selalu bergantung tatapi lebih dibuat bersifat mandiri.

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pekerjaan sosial didasari oleh kerangka pengetahuan (*body of knowlge*), kerangka nilai (*body of velue*), kerangka keahlian (*body of skill*). Ketiga komponen tersebut dibentuk dan didasari oleh beberapa ilmu pengetahuan lain yang berhubungan dengan kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial adalah ilmu sosiologi, psikologi, antrpologi, filsafat, politik, hukum, ekonomi, dll.

Pengertian pekerjaan sosial menurut Siporin (Fahrudin, 2014: 61) adalah: *“Social work is defined as a social institution methode of helping people to prevent and to resolve their social problems, to restore and enhance their social funtioning”*. Pekerja sosial di definisikan membantu orang-orang dalam mengatasi permasalahan sosial di lingkungan mereka. Membantu menangani permasalahan dan mengembalikan keberfungsian sosial baik dalam lingkup individu, kelompok dan masyarakat.

2.3.2. Tujuan Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial bertujuan meningkatkan keberfungsian sosial di lingkungan sosialnya dan meningkatkan kemampuan seseorang dalam mengatasi masalah-masalah sosial yang dihadapi serta memberikan kemmpuan untuk mandiri dalam melaksanakan tugas-tugas kehidupannya. Tujuan pekerjaan sosial menurut Pincus dan Minahan (Sukoco, 2011: 19) adalah sebagai beriku:

- a. *Enhance the problem solving and coping copacities of people*, peningkatan pemecahan masalah dan kepastian seseorang. Pekerja sosial meningkatkan pemecahan masalah-masalah sosial yang dialami baik itu individu, kelompok dan masyarakat sehingga masalah dapat diselesaikan dan dapat memastikan bahwa seseorang tersebut kembali berfungsi.
- b. *Link people with systems that provide them with resources, service, and opportunities*, mengembangkan orang dengan sistem yang menyediakan mereka sumber, pelayanan dan kesempatan. Pekerja sosol mengembangkan dan menghubungkan orang dengan sistem sumber yang dapat menangani permasalahan sosial yang sedang dihadapi sehingga orang dapat dengan mudah menyelesaikan permasalahan yang ada.

- c. *Promote the effective and humane operation of these systems,* mempromosikan operasi efektif dan manusiawi dari sistem ini. Pekerja sosial disini melaksanakan promosi yang secara efektif dan manusiawi dalam melaksanakan sistem yang sudah ada.
- d. *Contribute to the development and improvement of social police,* berkontribusi untuk pengembangan dan perbaikan dari kebijakan sosial. Pekerja sosial melakukan kontribusi dalam perkembangan dan perbaikan yang terjadi agar masyarakat dapat hidup lebih sejahtera.

Tujuan pekerjaan sosial yang ada biasanya untuk meningkatkan kemampuan dan kesejahteraan manusia serta pemenuhan kebutuhan-kebutuhan. Pekerja sosial berusaha sebaik mungkin untuk bekerja secara maksimal dalam pelaksanaan praktik pekerjaan sosial untuk mencapai tujuan-tujuan. Tujuan pekerjaan sosial menurut NASW (Fahrudin, 2014: 66) adalah:

1. Meningkatkan kemampuan-kemampuan orang untuk memecahkan masalah, mengatasi (*coping*), perkembangan.
2. Menghubungkan orang dengan sistem-sistem yang memberikan kepada mereka sumber-sumber, pelayanan-pelayanan dan kesempatan-kesempatan.
3. Memperbaiki keefektifan dan bekerja secara manusiawi dari sistem-sistem yang menyediakan orang dengan sumber-sumber dan pelayanan-pelayanan.
4. Mengembangkan dan memperbaiki kebijakan sosial.

Tujuan pekerjaan sosial meningkatkan kemampuan manusia dalam pemecahan masalah yang sedang dihadapi lalu bagaimana mengatasi permasalahan serta bagaimana pengembangannya. Pekerja sosial menghubungkan orang dengan sistem sumber yang ada agar mereka mendapat informasi yang lebih mendalam lagi. Bekerja semaksimal mungkin dan menyetarakan demi

keefektifan manusia dan menyiapkan sumber-sumber yang ada. Mengembangkan dan memperbaiki kebijakan sosial agar kebijakan menjadi lebih baik.

2.3.3. Bidang-bidang Garapan Pekerjaan Sosial

Bidang garapan pekerjaan sosial ini guna mengenal lebih jauh mengenai fungsi dan peranan pekerjaan sosial. Bidang garapan pekerjaan sosial ini menunjukkan berbagai kegiatan apa saja yang dilakukan pekerjaan sosial dan menangani apa saja, bidang garapan pekerjaan sosial menurut Suharto (2009: 6) adalah sebagai berikut:

1. Keluarga dan pelayanan anak: penguatan keluarga, konseling keluarga, pemeliharaan anak dan adopsi, perawatan harian, pencegahan dan kekerasan dalam rumah tangga.
2. Kesehatan dan rehabilitasi: pendampingan pasien di rumah sakit, pengembangan kesehatan masyarakat, kesehatan mental, rehabilitasi vokasional, rehabilitasi pecandu obat dan alkohol, pendampingan ODH, *harm reduction programmes*.
3. Penembangan masyarakat: perencanaan sosial, pengorganisasian, masyarakat, revitalisasi ketenggangan, perawatan lingkungan hidup, kebutuhan sosial, penguatan modal sosial, penguatan ekonomi kecil.
4. Jaminan sosial: skema asuransi sosial, bantuan sosial, *social fund*, jaringan pengetahuan sosial, dan jaminan kesehatan masyarakat.
5. Pelayanan kedaruratan: pengorganisasian bantuan, manajemen krisis, informasi dan rujukan, integrasi pengungsi, pengembangan peringatan dini masyarakat.
6. Pekerjaan Sosial sekolah: konseling penyesuaian sekolah, manajemen perilaku pelajar, manajemen tunjangan biaya pendidikan, manajemen maan siang murid, peningkatan patisipasi keluarga dan masyarakat dalam pendidikan.

Bidang garapan pekerjaan sosial dari mulai permasalahan individu, keluarga dan masyarakat semua menjadi garapan pekerjaan sosial. Mulai dari anak-anak hingga dewasa/lansia dan bahkan orang berkebutuhan khusus menjadi bidang garapan pekerjaan sosial. Pekerjaan yang dilakukan menjadi konselor, mediator, broker, advokad dll. Bidang garapan yang sudah tertera membuktikan

pekerja sosial sangat dibutuhkan untuk membantu menangani permasalahan sosial yang ada.

2.4. Tinjauan tentang Warung Kopi

Warung kopi adalah tempat dimana orang-orang membeli kopi dan berkumpul bersama diberbagai kalangan baik kalangan atas ataupun kalangan bawah. Warung kopi adalah tempat yang sangat digemari oleh masyarakat dengan meminum secangkir kopi rasa lelah dan penat bisa terhilangkan. Warung kopi merupakan tempat usaha yang cukup menjajikan karena melihat kegemaran masyarakat yang suka ngopi. Warung kopi menurut Cowan (Ardanto, 2011: 9) sebagai berikut:

Warung kopi (*coffe house*) merupakan tempat partisipasi publik yang cair dan asyik dimana tempat ini dapat melibatkan semua lapisan sosial, terbukti bahwa kendati tidak menghasilkan revolusi warung kopi mempunyai peran penting dalam membangun *civil society*.

Warung kopi merupakan tempat partisipasi publik yang sangat asyik yang melibatkan semua lapisan masyarakat tanpa melihat starat sosial ataupun asal usul seseorang. Warung kopi tidak menghasilkan sebuah revolusi tetapi warung kopi memiliki peran penting dalam membangun kerjasama hubungan antara satu orang dan orang lain. Warung kopi merupakan tempat yang sangat efektif untuk tempat bercengkrama dan tempat yang cocok untuk berkumpul dengan kawan-kawan.

Kegiatan ngopi sekarang ini bukan lagi kegiatan untuk menghilangkan rasa kantuk tetapi sebagai kegiatan berkumpul bersama teman untuk sekedar bersantai. Maka banyak sekali warung-warung kopi bermunculan dari bentuk *coffee shop* atau warung biasa. “Warung kopi adalah merujuk kepada sebuah organisasi yang secara esensial menyediakan kopi atau minuman panas lainnya, ia

terbagi beberapa dari ciri-ciri sebuah bar dan beberapa ciri sebuah restoran tapi ia berbeda dari sebuah warung, seperti namanya warung kopi, dan teh bahkan minuman ringan”. (Wikipedia, diakses pada 25 September 2018).

2.5. Wanita Pelayan Kopi Lelet

Pelayan adalah pekerjaan yang dilakukan seseorang membantu orang lain dalam bekerja. Seorang pelayan biasanya dipekerjakan dimana saja dan kapan saja baik itu seperti di rumah, restoran, warung, kafe dll. Wanita pelayan kopi lelet adalah wanita yang bekerja di sebuah warung kopi untuk bekerja melayani pelanggan-pelanggan warung kopi. Wanita bekerja sebagai pelayan kopi melakukan pelayanan-pelayan apa saja untuk memuaskan pelanggan. Pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada pelanggan biasanya adalah:

1. Menyiapkan pesanan pelanggan. Hal-hal yang dipesan pelanggan baik itu berupa minuman maupun makanan yang dipesan oleh pelanggan.
2. Menemani pelanggan. Pelayan kopi menemani pelanggan dan mengajak ngobrol pelanggan agar pelanggan merasa senang dan nyaman. Selama pelanggan berada di warung kopi pelanggan ditemani oleh pelayan kopi.
3. Memberikan rangsangan stimulus seksualitas kepada pelanggan. Pelayan kopi memberikan rangsangan seksualitas bila hal itu diperlukan oleh pelanggan karena hal ini sudah menjadi tugas pelayan kopi untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Pelayan kopi lelet adalah wanita yang bekerja di warung kopi dan menjadi seorang pelayan. Kata lelet adalah kata ciri khas dari daerah Rembang Jawa Tengah dengan kegiatan ngelet ampas kopi di rokok maka banyak warung yang dinamakan warung kopi lelet. Kata lelet diambil dari bahasa jawa yang bisa

disebut mengukir sesuatu yang cair di suatu tempat. Kata lelet adalah sebuah istilah saja untuk memberikan julukan sebuah warung kopi karena terkenalnya kopi lelet di daerah Rembang Jawa Tengah, di daerah Jawa Timur biasanya dinamakan warung kopi pangku atau pangkon sehingga pelayannya juga disebut sebagai pelayan kopi pangku atau pelayan kopi pangkon. Nama-nama tersebut hanya sebuah istilah dan istilah itu bisa berbeda-beda tergantung masing-masing daerah. Pengertian pelayan warung kopi menurut Hirata (2010: 145) adalah: “Pelayan warung kopi adalah jongos, kacung”! Pelayan kopi dapat diartikan sebagai seorang pembantu yang harus melayani majikannya.

Berarti pelayan kopi lelet harus siap melayani pelanggan, karena pembeli adalah seorang raja yang harus dilayani dengan baik. Pelayan kopi lelet harus melayani pelanggan demi kepuasan pelanggan dan pelanggan dapat kembali lagi dan terus kembali sehingga membuat warung kopi menjadi ramai kembali. Pelayan kopi lelet biasanya adalah seorang wanita. Wanita ini bekerja untuk menafkai keluarganya.

Seorang menjadi pelayan kopi lelet harus siap dengan keadaan yang ada karena seorang pelayan kopi lelet harus menghibur pelanggan agar pelanggan merasa puas. Wanita pelayan kopi lelet melakukan berbagai upaya agar warung kopi ramai dikunjungi oleh pelanggan bahkan bisa jadi pelayan kopi lelet mengorbankan harga dirinya untuk menghibur pelanggan dan siap memuaskan pelanggan.

Wanita adalah seorang yang indah dipandang dan memiliki kemampuan khusus yang tidak dimiliki oleh kaum laki-laki sehingga banyak wanita yang

dipekerjaakan karena kecantikannya dan bentuk tubuhnya yang indah untuk menarik kaum laki-laki. Banyak wanita yang tidak memiliki pendidikan tinggi dan tidak memiliki keahlian khusus sehingga untuk menunjukkan bahwa dirinya mampu dan berguna untuk keluarganya maka dirinya bekerja untuk pemenuhan hidup dirinya dan keluarganya.

Pekerjaan yang tidak perlu memerlukan keahlian khusus atau sesuatu yang bergelar salah satunya menjadi pelayan kopi lelet. Pekerjaan yang memiliki gaji cukup tinggi setara dengan UMR daerah maka banyak peminat yang menginginkan menjadi pelayan kopi lelet, meski ada beberapa hal yang harus dikorbankan seperti harga diri seorang wanita yang akan dilecehkan.

2.6. Pelanggan Warung Kopi

Pelanggan adalah seseorang yang sangat penting dan sangat berpengaruh dalam hal menjalankan usaha tanpa adanya pelanggan usaha seseorang tidak akan berjalan lancar. Pelanggan ini sangat berpengaruh besar bila dalam usaha tidak memiliki pelanggan maka usaha tersebut akan gulung tikar dan bila suatu usaha tersebut mendapatkan banyak pelanggan maka usaha tersebut akan berjalan lancar dan mendapatkan keuntungan yang cukup menguntungkan. Pengertian pelanggan menurut LeBoeuf (2010: 110) yaitu: “Pelanggan adalah seseorang yang datang membawa keinginannya kepada kita”.

Pelanggan merupakan seseorang yang menginginkan segala sesuatu dan datang ke suatu tempat untuk mendapatkan hal yang dia inginkan dan pelanggan ini harus dilayani dengan baik. Pelanggan warung kopi adalah seseorang yang suka datang ke warung kopi untuk sekedar meminum kopi atau memesan sesuatu

lainnya. Pelanggan warung kopi ini biasanya adalah seorang laki-laki baik itu dimulai dari pelajar, pengusaha, tukang bangunan, dll. Berbagai profesi semuanya pernah datang ke warung kopi untuk sekedar menghibur diri.

Pelanggan yang datang ke warung kopi tidak dilihat dari status sosial mereka atau mereka dari kalangan mana yang terpenting adalah mereka yang memiliki uang untuk membeli secangkir kopi atau memesan minum atau makanan lainnya. Di warung kopi tidak ada pembeda antara pelanggan satu dengan yang lainnya dimana pelanggan tersebut mampu membayar maka pelanggan akan dilayani dengan sebaik mungkin.

Pelanggan warung kopi akan mendapatkan pelayanan-pelayanan ekstra karena mereka biasanya membayar lebih dari yang ditentukan dan sering menyawer para pelayan-pelayan kopi. Setiap pelanggan mendapatkan perlakuan sesuai dengan pembayaran yang dilakukan makin tinggi pelanggan membayar maka pelayanan yang diberikan makin tinggi pula.

2.7. Keberfungsian Sosial

Keberfungsian sosial adalah kegiatan seseorang dalam menjalankan perannya di dalam lingkungan sosial. Setiap orang berperan dalam menjalankan kehidupannya baik dalam segi pemenuhan kebutuhan, menjalankan peran maupun menjalankan tugas-tugasnya.

Keberfungsian sosial merupakan cara-cara yang digunakan orang baik sebagai individu maupun kolektifitas dalam bertingkah laku atau bertindak untuk melaksanakan tugas-tugas kehidupan dan memenuhi kebutuhan. Keberfungsian sosial biasa disebut *social functioning*, *social functioning* menurut

Sukoco (2011: 25) adalah sebagai berikut: “Pengertian *social functioning* mengarah kepada cara yang dipengaruhi orang dalam melaksanakan tugas-tugas kehidupan, memecahkan permasalahan maupun memenuhi kebutuhan”.

Keberfungsian sosial (*social functioning*) suatu kemampuan dalam diri seseorang dalam melaksanakan tugas dan peranya di dalam lingkungan sosialnya demi mencapai sebuah nilai tertentu serta dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Keberfungsian sosial (*social functioning*) seseorang berkaitan dengan cara pandang seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas kehidupan. Cara pandang seseorang sangat mempengaruhi karena dengan cara pandang yang negatif dapat mengakibatkan ketidak mampuan seseorang dalam pemenuhan kebutuhan. Cara seseorang memecahkan permasalahan yang sedang dialami dirinya.

Keberfungsian sosial (*social functioning*) merupakan fokus intervensi pekerjaan sosial dimana pekerjaan sosial membuat klien menjadi berfungsi lagi dalam menjalankan prannya di dalam lingkungan masyarakat. Pengertian konsep keberfungsian sosial menurut Siswosoemarto (2012: 450) adalah: “Konsep keberfungsian sosial pada intinya merujuk kepada “kapabilitas” (*capabilities*) individu, keluarga, atau mesayakat dalam menjalankan peraan sosial di lingkungannya”.

Konsep keberfungsian sosial merujuk kepada kapabilititas dalam menjalankan perannya di dalam lingkungan baik secara individu, keluarga dan masyarakat. Setiap orang menjalankan keberfungsian sosialnya dan setiap orang pula memiliki daya ukur dalam menjalankan keberfungsian sosialnya. Di angka berapakah setiap orang menjalnkan perannya apakah seseorang mampu

menjalankan perannya secara sepenuhnya ataukah setengah-setengah, karena setiap orang memiliki kesulitan-kesulitan tersendiri dalam menjalankan keberfungsian sosialnya.

Keberfungsian sosial (*social functioning*) merupakan bagian dari intervensi pekerja sosial dan menjadi hubungannya dengan pekerja sosial sehingga pengertian keberfungsian sosial menurut Fahrudin (2014: 42) merupakan: “Keberfungsian sosial (*social functioning*) adalah suatu konsep kunci untuk memahami kesejahteraan sosial, dan merupakan konsep penting dari pekerjaan sosial”.

Keberfungsian sosial (*social functioning*) dari pengertian diatas menyatakan bahwa suatu hal yang berdasarkan kesejahteraan sosial dan merupakan konsep penting dari pekerjaan sosial dan menjadi bidang garapan pekerjaan sosial untuk mengembalikan seseorang berfungsi lagi di dalam kehidupan sosialnya. Keberfungsian sosial (*social functioning*) menurut Sukoco (2011: 26) dapat dipandang dari berbagai segi diantaranya:

1. *Social Functioning* dipandang sebagai kemampuan melaksanakan peran sosial. Penampilan/pelaksanaan peran yang diharapkan suatu anggota suatu kolektif. Seseorang melakukan perannya di dalam lingkungan dan menjalankan aktifitasnya dengan semestinya.
2. *Social Functioning* dipandang sebagai kemampuan untuk pemenuhan kebutuhan. Orang selalu dihadapkan kepada usaha untuk memenuhi kebutuhannya. Pemenuhan kebutuhan dilakukan oleh setiap orang tanpa pemenuhan kebutuhan kehidupan seseorang belum dianggap sejahtera.

3. *Social Functioning* dipandang sebagai kemampuan pemecahan masalah sosial. Orang di dalam usahanya memenuhi kebutuhan, melaksanakan tugas-tugas kehidupan dan mewujudkan aspirasi tindakan mudah. Setiap orang melaksanakan tugas-tugasnya untuk pemenuhan kebutuhan hidupnya dan penyelesaian masalah yang ada di dalam dirinya maupun lingkungannya.

2.7.1. Pemenuhan Kebutuhan Dasar

Pemenuhan kebutuhan dasar perlu di penuhi karena setiap orang memerlukan kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan dasar merupakan suatu kebutuhan yang diperlukan oleh manusia agar kehidupannya lebih sejahtera seperti kebutuhan yang harus dipenuhi secara umumnya adalah kebutuhan sandang pangan dan papan. Definisi kebutuhan dasar menurut Ardhiyanti (2014: 1) yaitu: “Kebutuhan dasar pada manusia merupakan unsur-unsur yang dibutuhkan oleh manusia dalam menjaga keseimbangan baik secara fisiologis maupun psikologis. Hal ini ternyata untuk mempertahankan kehidupan dan kesejahteraan”.

Kebutuhan dasar manusia merupakan unsur yang dibentuk sendiri oleh manusia dengan menjaga keseimbangan baik secara fisiologis dan psikologis. Keseimbangan fisiologis merupakan cabang ilmu dari biologis yang mempelajari tentang sistem kehidupan. Psikologis merupakan ilmu yang mempelajari perilaku manusia secara ilmiah. Kedua hal tersebut harus terpenuhi dalam kehidupan ini baik kompleks maupun tidak semuanya saling berkaitan dan berhubungan.

Kebutuhan dasar manusia harus terpenuhi agar kehidupan manusia lebih baik lagi dan sejahtera. Manusia memiliki kebutuhan yang beragam namun pada hakekatnya manusia memiliki kebutuhan yang sama. Kebutuhan manusia mempengaruhi kehidupan manusia di dunia ini tanpa pemenuhan kebutuhan dasar kehidupan manusia tidak akan berjalan lancar. Kebutuhan dasar manusia yang memiliki karakteristik menurut Asmadi (2008: 1) yang perlu diperhatikan, karakteristik

1. Manusia memiliki kebutuhan dasar yang sama, walaupun setiap orang memiliki latar belakang sosial, budaya, persepsi, dan pengetahuan yang berbeda.
2. Umumnya pemenuhan kebutuhan dasar setiap manusia sesuai dengan tingkat prioritasnya. Kebutuhan dasar yang harus segera terpenuhi merupakan kebutuhan dasar dengan prioritas yang paling tinggi/utama.
3. Sebagai pemenuhan kebutuhan dasar dapat ditunda walaupun umumnya dapat terpenuhi.
4. Kegagalan pemenuhan salah satu kebutuhan dasar dapat mengakibatkan kondisi yang tidak seimbang (disekilibrium) sehingga menyebabkan sakit.
5. Memunculkan pemenuhan dasar dipengaruhi oleh stimulus intrnal dan eksternal. Misalnya kebutuhan untuk minum.
6. Berbagai kebutuhan dasar akan saling berhubungan dan berpengaruh pada manusia. Misalnya kebutuhan makan akan diikuti dengan kebutuhan minum.
7. Ketika timbul keinginan terhadap suatu kebutuhan, maka individu akan berusaha untuk memenuhinya.

Karakteristik kebutuhan dasar pada dasarnya setiap orang memiliki kebutuhan dasar yang sama meskipun dari latar belakang yang berbeda. Kebutuhan dasar manusia sesuai prioritas atau hal yang lebih dibutuhkan atau hal mana yang harus diutamakan. Keterlambatan pemenuhan kebutuhan tidak begitu menjadi masalah meskipun nantinya akan terpenuhi. Pemenuhan kebutuhan yang tidak terpenuhi akan mengakibatkan ketidak seimbangan dalam kehidupan seseorang.

Kebutuhan dasar muncul dari dalam diri sendiri maupun dari pihak luar yang mempengaruhi kebutuhan dasar. Hal-hal yang berhubungan dengan kebutuhan manusia sangat berpengaruh dan bila seseorang ingin memenuhi kebutuhan hidupnya maka orang tersebut akan terus mencarinya. Kebutuhan dasar selain terdapat karakteristik. Kebutuhan dasar termasuk kedalam keberfungsian sosial (*social functioning*) maka dari itu keberfungsian sosial (*social functioning*) dipandang sebagai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dasar.

Social Functioning dipandang sebagai kemampuan untuk pemenuhan kebutuhan. Orang selalu dihadapkan kepada usaha untuk memenuhi kebutuhannya. Pemenuhan kebutuhan dilakukan oleh setiap orang tanpa pemenuhan kebutuhan kehidupan seseorang belum dianggap sejahtera. Identifikasi kebutuhan dasar manusia menurut Sukoco (2011: 31) terdapat beberapa prinsip diantaranya adalah:

- a. Kebutuhan manusia pada dasarnya bersifat jamak, artinya kebutuhan manusia lebih dari satu. Kebutuhan manusia merupakan sekumpulan dari kebutuhan kebutuhan dasar. Kebutuhan manusia dimulai dari kebutuhan primer (sandang, pangan dan papan), kebutuhan sekunder (kebutuhan penunjang dari kebutuhan primer seperti kebutuhan pendidikan, kesehatan, rekreasi, dll), kebutuhan tersier (kebutuhan akan barang mewah seperti motor, mobil, laptop, dll)
- b. Ada beberapa kebutuhan manusia yang sebenarnya merupakan karakteristik dari konteks kebudayaan yang dimilikinya. Manusia berbeda di dalam masyarakat tertentu, akan dipengaruhi oleh kebudayaan masyarakat tersebut. Oleh sebab itu kebutuhan manusia juga dipengaruhi

oleh kebudayaannya. Kebutuhan manusia dipengaruhi oleh kebudayaan tersebut maksudnya adalah kebudayaan manusia dipengaruhi dimana dia tinggal dan dimana dia dilahirkan, karena setiap daerah membawa kebudayaan masing-masing dan memerlukan kebutuhan yang berbeda pula.

- c. Sistem kebudayaan setiap individu sangat tergantung dari perkembangannya. Kebutuhan seorang bayi, anak, remaja, dan dewasa akan berbagai macam, selain perkembangan fisik, maka perkembangan psikis juga akan mempengaruhi jenis kebutuhan yang akan dipengaruhi. Kebutuhan dasar seseorang selalu berubah karena adanya perubahan kehidupan dan adanya modernisasi contoh HP dulunya adalah termasuk barang mewah atau tersier tetapi bagi orang zaman sekarang HP adalah hal yang biasa bahkan sebagian orang menjadikan kebutuhan primer.

Kebutuhan dasar setiap orang itu berbeda dan beraneka ragam dimulai dari kebutuhan untuk pemenuhan sandang, pangan dan papan ada juga kebutuhan akan pengakuan diri di lingkungan sosial, kebutuhan dicintai karena setiap orang berhak untuk dicintai, kebutuhan biologis seperti seksualitas, dll. Kebutuhan manusia menurut Maslow dalam Asmadi (2008: 7) diantaranya adalah:

- a. Kebutuhan Fisiologis (*Physiological Needs*)
Kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan yang sangat primer dan mutlak harus dipenuhi untuk memelihara homeostatis biologis dan kelangsungan hidup bagi manusia. Kebutuhan ini merupakan syarat dasar, apabila kebutuhan ini tidak terpenuhi maka dapat mempengaruhi kebutuhan lain. Kebutuhan fisiologi suatu kebutuhan yang wajib dipenuhi karena tanpa

pemenuhan kebutuhan fisiologis kebutuhan yang lain akan terganggu. Contoh kebutuhan makan, ketika seseorang kelaparan maka dirinya tidak akan mampu bergerak dan menjadi lemas maka tidak mampu melakukan pemenuhan kebutuhan lainnya.

- b. **Kebutuhan Keselamatan dan Keamanan (*Self Security Needs*)**
Kebutuhan keselamatan dan keamanan adalah kebutuhan untuk melindungi diri sendiri baik secara fisik maupun psikologis. Kebutuhan ini sangat diperlukan karena ketika seseorang jiwanya terasa terancam maka psikologisnya akan terganggu.
- c. **Kebutuhan Mencintai dan Dicintai (*Love and Belongingness Needs*)**
Kebutuhan cinta adalah kebutuhan yang berdasarkan emosi seseorang. Kebutuhan rasa dicintai dan dikasihi sangat diperlukan karena bila seseorang dicintai dan disayangi oleh orang lain berarti hidupnya berarti bagi orang lain dan dibutuhkan orang lain. seseorang yang mendapatkan cinta dan dukungan maka orang tersebut akan lebih bersemangat untuk melanjutkan hidupnya dan memenuhi kebutuhannya.
- d. **Kebutuhan Harga Diri (*Self Esteem Needs*)**
Kebutuhan harga diri merupakan bagaimana penilain individu secara personal. Pemenuhan kebutuhan dicintai oleh orang lain membuat diri seseorang ingin lebih dihargai dan dipandang sama dengan yang lainnya. Terpenuhinya kebutuhan harga diri seseorang terlihat dari penghargaan dirinya. Kebutuhan harga diri tidak akan tercapai bila pemenuhan kebutuhan rasa dicintai belum tercapai.
- e. **Kebutuhan Akulturasi Diri (*Self Actualization Needs*)**
Menurut Maslow kebutuhan aktualisasi diri merupakan kebutuhan yang paling tinggi dan yang paling susah dicapai karena dipengaruhi oleh dua hal yaitu internal dan eksternal. Hambatan internal adalah hambatan yang

berada dalam diri seseorang, seperti ketidak mampuan dalam mengeluarkan potensi yang ada dalam dirinya sendiri, perasaan ragu dan takut selalu menyelimuti. Hambatan eksternal adalah hambatan yang berasal dari budaya masyarakat yang tidak mampu mendukung akan aktualisasi potensi diri seseorang.

2.7.2. Peran Sosial

Peran sosial adalah suatu tindakan yang dilakukan berdasarkan hak, kewajiban, tugas atau tanggung jawab seseorang terhadap dirinya sendiri dan orang lain. Peran seseorang yang harus dijalankan dan dilakukan agar dapat membuat memposisikan dirinya di dalam lingkungannya. Pengertian peran menurut Suhardono (2016: 15) adalah: “Peran merupakan seperangkat patokan, yang membatasi apa perilaku yang mesti dilakukan oleh seseorang, yang menduduki suatu posisi”.

Peran dapat diartikan sebagai suatu pedoman atau patokan yang membatasi perilaku seseorang dalam bertindak yang menduduki suatu posisi atau memiliki status (kedudukan). Peranan sosial biasanya berhubungan dengan status sosial karena biasanya seseorang berperan sesuai dengan status sosialnya.

Pengertian peranan menurut Soekanto (2015: 217) adalah sebagai berikut:

Peranan merupakan aspek dinamis dari kedudukan, yaitu seseorang yang melaksanakan hak-hak dan kewajiban. Suatu peranan mencakup paling sedikit tiga hal berikut ini:

- a. Peranan norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat dalam seseorang masyarakat.
- b. Peranan merupakan suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial.

Peranan merupakan seseorang yang melaksanakan hak dan kewajiban yang dihubungkan oleh tempat masyarakat, suatu konsep yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi tertentu dan perilaku yang penting bagi struktur sosial. Peranan merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status) yang ada di dalam masyarakat. Keberfungsian sosial (*social functioning*) berkaitan dengan peranan sosial, dimana *social functioning* dipandang sebagai peranan sosial. Pandangan tersebut menurut Sukoco (2011: 26) dibagi mejadi beberapa aspek diantaranya:

a. Status Sosial

Seseorang hidup ditengah-tengah kolektifitas (keluarga, kelompok, komunitas maupun masyarakat) pasti memiliki status sosial. Setiap orang memiliki status sosial masing-masing dan setiap orang memiliki status sosial lebih dari satu seperti sebagai orang tua, suami, pencari nafkah, kepala disuatu kantor, dsb. Berarti status sosial bersifat prulara atau jamak pengertian status sosial menurut Maliki (2012: 280) merupakan: “Status sosial itu sendiri mengacu kepada pemilihan dan pembagian masyarakat berdasarkan pada hirarki prestise dan derajat kehormatan”.

Status sosial adalah pemilihan dan pembagian masyarakat berdasarkan hirarki seseorang yang memiliki wibawa, kemampuan dan kehormatan yang membuat dirinya menjadi berbeda dari yang lainnya. Manusia memiliki status

sosial yang berbeda-beda dan peranan yang berbeda-beda untuk menjalankan kehidupan di lingkungannya.

b. Interaksional

Interaksional suatu umpan balik atau tanggapan terhadap pesan antara satu orang ke orang lain. Setiap status sosial yang dimiliki seseorang selalu mempunyai pasangan (berinteraksi dengan pasangannya). Interaksional berarti interaksi sosial yang memiliki pasangan masing-masing seperti: orang tua dengan anak, istri dengan suami, kepala dengan bawahan, dll.

c. Tuntutan dan Harapan

Status sosial yang dimiliki seseorang pada dasarnya menuntut tingkah laku yang harus dilaksanakan. Tuntutan tingkah laku sesuai dengan norma atau nilai dimana orang tersebut berada (*expectation role*). Tuntutan dan harapan yang dilaksanakan setiap orang mempengaruhi seseorang dalam peranan sosialnya dan status sosialnya di lingkungannya. Nilai dan norma menjadi pedoman dalam berperan di suatu lingkungan karena setiap lingkungan sosial memiliki nilai dan norma masing-masing dan itu harus dijalankan.

d. Tingkah Laku

Tingkah laku seseorang dituntut melaksanakan peran sesuai dengan status sosialnya (*expectation role*), namun dalam realitasnya ada orang-orang yang tidak mampu melaksanakan harapan tersebut (tingkah laku yang ditetapkan sama/tidak memenuhi seperti yang diharapkan). Ketidaksesuaian antara peranan yang ditampilkan dengan yang diharapkan dapat bersifat positif dan negatif.

Tingkah laku yang diharapkan bersifat positif berarti tingkahlaku yang dilakukan lebih tinggi dari pada tingkahlaku yang ditetapkan. Tingkah laku yang bersifat negatif berarti tingkah laku yang dilakukan lebih rendah dari pada tingkah laku yang sudah ditetapkan. Pengertian tingkah laku menurut Timotus (2018: 75) merupakan: “Tingkah laku merupakan respon seseorang setelah menerima stimulus dari lingkungannya”.

Tingkah laku seseorang biasanya dipengaruhi oleh lingkungan sosialnya dimana dia tinggal, dengan siapa dia bergaul semuanya dipengaruhi lingkungan yang baik maka akan mengakibatkan tingkah laku yang baik pula, begitu juga dengan lingkungan yang buruk maka terdapat tingkah laku yang buruk juga. Tuntutan, nilai dan norma yang ada di lingkungan sosial meskipun tinggi tetapi seseorang dapat terpengaruh baik itu dari dalam atau luar.

e. Situasional

Peaksanaan peranan/ tingkah laku sesuai dengan statusnya, selalu berada dalam konteks situasi artinya orang bertingkahlaku selalu dalam konteks situasi sosial. Situasi sosial merupakan suatu dasar yang memungkinkan terdinya interaksi sosial. Situasi sosial merupakan kombinasi antara masyarakat dengan setting.

Seseorang bertindak dan berperan sesuai situasi dan kondisi yang terjadi, dengan menyesuaikan situasi dan kondisi yang ada maka seseorang dapat menghadapi situasi yang akan terjadi. Orang memandang situasi sosial secara konseptual hal ini menggambarkan tentang apa dan bagaimana kenyataan-

kenyataan yang dihadapi, tugas dan kegiatan apa saja yang akan dilaksanakan, peran apa saja yang dapat dilakukan.

Orang memandang situasi sosial secara oprasional yaitu suatu penggambaran mengenai pedoman atau peraturan yang perlu diikuti, kemungkinan dimasa mendatang, tindakan yang perlu dilakukan dimasa mendatang. Oleh sebab itu orang didalam merasakan dan memandang situasi sosial juga beraneka ragam seperti memandang situasi sosial yang dapat dipercaya, memandang situasi sosial yang mendapatkan dukungan, memandang situasi sosial yang menumbuhkan dan menggambarkan identitas pribadi.

2.7.3. Pemecahan Masalah

Pemecahan masalah adalah tindakan yang dilakukan dalam menangani permasalahan-permasalahan yang ada. Masalah yang perlu ditangani dan dipecahkan biasanya adalah permasalahan sosial yang terdapat dalam diri individu, kelompok dan masyarakat. Masalah sosial menurut Weinberg dalam Soetomo (2015: 7), yaitu:

Masalah sosial adalah situasi yang dinyatakan sebagai suatu yang bertentangan dengan nilai-nilai oleh warga masyarakatnya yang cukup signifikan dimana mereka sepakat dibutuhkannya suatu tindakan untuk situasi tersebut. Dari definisi tersebut dapat di definisikan tiga unsur penting yaitu:

1. Suatu situasi yang dinyatakan
2. Warga masyarakat yang signifikan
3. Kebutuhan akan tindakan pemecahan masalah

Masalah sosial dari definisi dapat disimpulkan bahwa suatu keadaan yang bertentangan dengan nilai dan norma-norma yang ada di dalam masyarakat yang cukup signifikan sehingga membutuhkan kemampuan khusus untuk menyelesaikan masalah yang ada. Masalah-masalah sosial sering terjadi dalam

lingkungan sekitar baik dalam lingkungan individu, kelompok, maupun masyarakat.

Pemecahan masalah sosial masuk dalam keberfingsian sosial (*social functioning*) sebagai kemampuan pemecahan masalah. Pemecahan masalah sosial seseorang harus dapat menjalankan tugas-tugas sosialnya. Ia dihadapkan kepada keterbatasan-keterbatasan, hambatan-hambatan dan kesulitan-kesulitan. Setiap manusia dihadapkan dengan masalah dimana kondisi dan situasi seperti apa yang dianggap masalah, namun kondisi dan situasi yang pernah dilakukan bukan berarti bermasalah. Menurut Princus dan Minahan (Sukoco, 2011: 40) suatu masalah dalam prinsipnya mengandung tiga unsur pokok diantaranya adalah:

- a. *A Social Condition or Social Situation*. Kondisi sosial dan situasi sosial. Permasalahan muncul tergantung situasi dan situasi sosial yang sedang terjadi, tanpa adanya kejadian yang dianggap masalah maka masalah sosial tidak dianggap ada atau terjadi.
- b. *People who are evaluating the social condition or situation on problematic*. Orang yang mengevaluasi kondisi sosial atau situasi yang bermasalah. Seseorang mengevaluasi masalah sosial yang terjadi melihat dari kondisi dan situasi yang ada.
- c. *The reasons or base for their evaluation*. Alasan atau dasar untuk evaluasi mereka, menemukan alasan-alasan yang ada untuk mengevaluasi mereka yang sedang mengaami permasalahan.