**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

* 1. **Tinjauan Kesejahteraan Sosial**

**2.1.1 Definisi Kesejahteraan Sosial**

Konsep kesejahteraan sosial merupakan salah satu bagian dari ilmu pengetahuan di bidang sosial yang berorientasi kepada masyarakat dan masalah sosial yang ada di dalam kehidupan masyarakat. Kajian utama dari ilmu kesejahteraan sosial adalah keberfungsian sosial. Menurut Friedlander (1980) sebagaimana dikutip oleh Fahrudin (2012:9) menyatakan bahwa definisi kesejahteraan sosial adalah sebagai berikut:

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

Definisi tersebut menunjukkan bahwa kesejahteraan sosial merupakan suatu sistem yang terorganisir dalam suatu lembaga yang memberikan pelayanan sosial untuk membantu individu dan kelompok yang bertujuan untuk mencapai standar hidup yang sejahtera serta membantu mereka untuk membangun relasi-relasi sosial agar dapat mengembangankan kemampuan yang mereka miliki melalui sarana sosial sehingga mereka mampu untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan baik secara personal maupun hubungan timbal balik antara individu dengan masyarakat sekitar. Menurut Suharto (2009:1) pengertian kesejahteraan sosial sebagai berikut:

Kesejahteraan sosial adalah suatu institusi atau bidang kegiatan yang melibatkan aktivitas, terorganisir yang diselenggarakan baik oleh lembaga-lembaga pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mencegah, mengatasi atau memberikan kontribusi terhadap pemecahan masalah sosial dan peningkatan kualitas hidup individu, kelompok, dan masyarakat.

Penjelasan di atas mengandung pengertian bahwa kesejahteraan sosial merupakan bidang kegiatan yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah maupun swasta, kegiatan yang dilaksanakan harus terorganisir dengan baik agar dapat mencapai tujuan. Tujuan dalam hal ini adalah untuk mencegah, mengatasi dan memberikan kontribusi terhadap pemecahan masalah sosial.

Berdasarkan UU Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial menyatakan bahwa Kesejahteraan Sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. (Grünig, Queloz, Duò, & Sieber, 2009).

Definisi di atas menggambarkan kesejahteraan sosial sebagai suatu kondisi atau keadaan dimana sebagai suatu tatanan kehidupan yang meliputi kehidupan material, spiritual, dan sosial sehingga dapat memperoleh kehidupan yang layak, serta dapat melaksanakan tugas dan fungsi sosialnya serta dapat mencapai kesejahteraan.

**2.1.2 Tujuan Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial selain merupakan suatu ilmu dibidang sosial yang sangat erat kaitannya dengan kehidupan bermasyarakat dan juga keberfungsian sosialnya, kesejahteraan sosial juga memiliki tujuan umum. Dikutip dalam Fahrudin (2012:10) Tujuan kesejahteraan sosial adalah:

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.
   * 1. **Fungsi-fungsi Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial selain memiliki tujuan untuk mencapai kehidupan yang layak bagi masyarakat, tentunya juga memiliki fungsi-fungsi yang sangat berkaitan erat dengan keberfungsian sosial. Dikutip dalam Fahrudin (2012:12) Fungsi-fungsi dalam kesejahteraan sosial antara lain:

1. Fungsi Pencegahan (*Preventive*)

Kesejahteraan sosial ditunjukkan untuk memperkuat individu, keluarga, dan masyarakat supaya terhindar dari masalah-masalah sosial baru.

1. Fungsi Penyembuhan (*Curative*)

Kesejahteraan sosial ditunjukkan untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketikmampuan 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).

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 sektor atau bidang pelayanan kesejahteraan sosial yang lain.

* + 1. **Komponen Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial selain memiliki tujuan dan fungsi yang sangat penting bagi yang mempelajarinya, yaitu adanya komponen-komponen yang tidak kalah jauh pentingnya. Komponen-komponen tersebut menjadi suatu pembeda antara bidang kesejahteraan sosial dengan bidang lainnya. Dikutip dalam Fahrudin (2012:16) Komponen-komponen kesejahteraan sosial adalah sebagai berikut:

1. Organisasi Formal

Usaha kesejahteraan sosial terorganisasi secara formal dan dilaksanakan oleh organisasi atau badan sosial yang formal pula.

1. Pendanaan

Tanggung jawab dalam kesejahteraan sosial bukan hanya tanggung jawab pemerintah melainkan juga tanggung jawab masyarakat.

1. Tuntutan kebutuhan manusia

Kesejahteraan sosial harus memandang kebutuhan manusia secara keseluruhan, dan tidak hanya memandang manusia dari satu aspek saja. Hal inilah yang membedakan pelayanan kesejahteraan sosial dengan yang lainnya. Pelayanan kesejahteraan sosial diadakan karena tuntutan kebutuhan manusia.

1. Profesionalisme

Pelayanan kesejahteraan sosial dilaksanakan secara profesional berdasarkan kaidal ilmiah, terstruktur, sistematik, dan menggunakan metoda dan teknik-teknik pekerjaan sosial dalam praktiknya

1. Kebijakan

Pelayanan kesejahteraan sosial harus ditunjang oleh seperangkat perundang-undangan yang mengatur syarat memperoleh, proses pelayanan dan pengakhiran pelayanan.

1. Peran serta masyarakat

Usaha kesejahteraan sosial harus melibatkan peran serta masyarakat agar dapat berhasil dan memberi manfaat kepada masyarakat.

1. Data dan informasi kesejahteraan sosial

Pelayanan kesejahteraan sosial harus ditunjang dengan data dan informasi yang tepat. Tanpa data dan informasi yang tepat maka pelayanan akan tidak efektif dan tidak tepat sasaran.

* 1. **Tinjauan tentang Intervensi Pekerjaan Sosial**
     1. **Definisi Pekerjaan Sosial**

Kesejahteraan sosial pada dasarnya memiliki tujuan utama yakni berfokus untuk dapat mengembalikan keberfungsian sosial manusia dalam berinteraksi dan berinterelasi dengan lingkungan sosialnya. Hal tersebut tentunya diperlukan adanya tenaga profesi yang dapat membantu dalam mewujudkan kondisi keberfungsian sosial tersebut. Tenaga professional yang dapat membantu menangani dan mewujudkan hal tersebut adalah seorang pekerja sosial. Menurut Zastrow (1999) dalam Suharto (2014:23) Pekerjaan Sosial adalah:

Aktivitas profesional untuk menolong individu, kelompok dan masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki kapasitas mereka agar berfungsi sosial dan menciptakan kondisi-kondisi masyarakat yang kondusif untuk mencapai tujuan tersebut.

Berdasarkan definisi tersebut dapat diketahui bahwa permasalahan dalam bidang pekerjaan sosial erat kaitannya dengan masalah sosial yang dihadapi baik oleh individu, kelompok dan juga masyarakat. Peran pekerja sosial mampu mengatasi semua bentuk permasalahan dan fenomena sosial tersebut dengan melihat prinsip-prinsip hak asasi manusia dan keadilan sosial serta mampu memperbaiki kualitas hidup dan mampu mengembalikan fungsi sosialnya kembali di masyarakat.

* + 1. **Tujuan Intervensi Pekerjaan Sosial**

Pekerjaan sosial pada dasarnya bertujuan untuk dapat memberikan bantuan kepada individu, kelompok maupun masyarakat dalam menangani permasalahan sosial dan juga membantu mengembalikan keberfungsian sosial yang lebih baik. Menurut *The National Association Of Social Workers* (NASW) dalam Huda (2009:15) awalnya pekerja sosial mempunyai 4 tujuan utama. Namun *The Council On Social Work Education* menambah 2 tujuan pekerjaan sosial sehingga menjadi 6, yaitu:

1. Meningkatkan kapasitas masyarakat untuk menyelesaikan masalahnya, menanggulangi dan secara efektif dapat menjalankan fungsi sosialnya.
2. Menghubungkan klien dengan jaringan sumber yang dibutuhkan.
3. Meningkatkan kinerja lembaga-lembaga sosial dalam pelayanannya agar berjalan secara efektif.
4. Mendorong terciptanya keadilan sosial melalui pengembangan kebijakan sosial yang berpihak.
5. Memberdayakan kelompok-kelompok rentan dan mendorong kesejahteraan sosial maupun ekonomi.
6. Mengembangkan dan melakukan uji keterampilan atau pengetahuan professional.
   * 1. **Fokus Intervensi Pekerjaan Sosial**

Berdasarkan dari definisi pekerjaan sosial yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pekerjaan sosial merupakan suatu profesi yang memiliki tujuan untuk dapat mencegah dan mengatasi suatu permasalahan sosial. Pekerjaan sosial juga tidak hanya menangani permasalahan yang berkaitan dengan individu, namun juga menangani permasalahan sosial yang terjadi di ruang lingkup kelompok ataupun masyarakat. Menurut Suharto (2009:5) Fokus intervensi pekerjaan sosial adalah: “Fokus utama pekerjaan sosial adalah meningkatkan keberfungsian sosial (*social functioning*) melalui intervensi yang bertujuan atau bermakna.”

Pekerjaan sosial merupakan suatu profesi pertolongan manusia yang bertujuan untuk mencegah dan mengatasi permasalahan sosial baik individu, kelompok, maupun masyarakat. Sehingga, mereka dapat meningkatkan dan memperbaiki keberfungsian sosialnya. Keberfungsian sosial dapat dipandang dari berbagai segi yaitu:

1. Kemampuan Melaksanakan Peranan Sosial

Peran adalah perilaku yang diharapkan dapat dilakukan oleh seseorang, pola perilaku ini ditentukan berdasarkan budaya dan status yang diduduki oleh seseorang.

1. Status Sosial

Status sosial bersifat jamal artinya orang hidup di masyarakat mempunyai status sosial lebih dari satu.

1. Interaksional

Setiap status sosial seseorang selalu mempunyai pasangan atau berinteraksi dengan pasangannya, interaksi ini sangat mempengaruhi status sosial seseorang, apakah dia berstatus di atas atau berstatus di bawah.

1. Tuntutan dan Harapan

Setiap status sosial yang dimiliki menuntut tingkah laku yang sesuai dengan norma atau nilai dimana orang tersebut berada.

1. Tingkah Laku

Setiap orang dituntut dapat melaksanakan tingkah laku yang sesuai dengan status, peranan, tuntutan, dan harapan.

1. Situasional

Orang bertingkah laku sesuai dengan keadaan sangat penting untuk membentuk status sosial orang tersebut.

* + 1. **Pekerjaan Sosial Industri**

Pekerjaan sosial industri dapat didefinisikan sebagai lapangan praktik pekerjaan sosial yang secara khusus menangani kebutuhan kemanusiaan di dalam dunia kerja atau di dunia industri. Pekerjaan sosial industri mencakup pelayanan sosial yang bersifat internal maupun bersifat eksternal. Secara internal pekerja sosial industri melibatkan program – program bantuan bagi pegawai seperti konseling, terapi kelompok, dan pengembangan sumberdaya. Dan secara eksternal pekerja sosial industri berwujud dalam berbagai bentuk program yang di sajikan di dalam CSR perusahaan, pengembangan masyarakat, pengembangan kabijakan sosial, dan advokasi sosial.

**2.3 Tinjauan tentang Pelayanan Sosial**

**2.3.1 Definisi Pelayanan Sosial**

Pelayanan sosial merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui suatu pembentukan kebijakan sosial. Berbagai program dirancang untuk memenuhi kebutuhan sosial individu, keluarga, dan kelompok, merupakan komponen penting. Umumnya, layanan sosial adalah program-program yang mempekerjakan pekerja sosial atau profesional terkait yang diarahkan ke arah pencapaian tujuan kesejahteraan sosial. Definisi pelayanan sosial menurut Kahn dalam Fahrudin (2014:51) adalah sebagai berikut:

Pelayanan Sosial adalah konteks kelembagaan yang terdiri atas program-program yang disediakan berdasarkan kriteria pasar untuk menjamin tingkatan dasar dari penyediaan kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan, untuk meningkatkan kehidupan masyarakat dan keberfungsian individual, untuk memudahkan akses pada pelayanan-pelayanan dan lembaga-lembaga pada umumnya, dan untuk membantu mereka yang berada dalam kesulitan dan kebutuhan.

Berdasarkan definisi tersebut, maka pelayanan sosial merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga yang terdiri atas program-program melalui berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pemecahan masalah. Hal di atas menyatakan bahwa pelayanan sosial dilakukan melalui beberapa aspek yaitu penyediaan layanan kesehatan, layanan pendidikan dan kesejahteraan. Pelayanan sosial juga bertujuan untuk membantu masyarakat yang berada dalam kesulitan dan memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan sosial memiliki pelayanan khusus kepada personal, maka terdapat definisi pelayanan sosial menurut Romanyshyn yang dikutip Fahrudin (2014: 51) Pelayanan sosial adalah:

Pelayanan sosial sebagai usaha-usaha untuk mengembalikan, mempertahankan, dan meningkatkan keberfungsian individu-individu dan keluarga-keluarga melalui (1) sumber-sumber sosial pendukung, dan (2) proses-proses yang meningkatkan kemampuan individu-individu dan keluarga-keluarga untuk mengatasi stress dan tuntutan-tuntutan kehidupan sosial yang normal.

Definisi tersebut menyimpulkan bahwa adanya penyelenggaraan pelayanan bertujuan untuk meningkatkan dan mempertahankan keberfungsian sosial seseorang agar dapat memperbaiki kualitas kehidupan dengan sumber pendukung yang memadai. Berkaitan dengan hal tersebut maka peng di lakukan di penyelenggaraan program jaga seke yang dilakukan di Kelurahan Lebak Siliwangi merupakan sebuah usaha yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirtawening untuk meningkatkan keberfungsian masyarakat agar dapat mengelola sumber daya yang ada di sekitar dan meningkatkan kehidupan sosial di wilayahnya.

**2.3.2 Fungsi Pelayanan Sosial**

Pelayanan sosial diadakan untuk melindungi, mengadakan perubahan atau terpenuhinya kegiatan-kegiatan pendidikan, asuhan anak, penanaman nilai, dan pengembangan hubungan sosial yang menjadi fungsi keluarga, lingkungan tetangga, dan kerabat. Pelayanan sosial cenderung menjadi pelayanan yang ditujukan kepada golongan masyarakat yang membutuhkan pertolongan dan perlindungan khusus. Menurut Fahrudin (2014:54) menjelaskan tentang fungsi-fungsi pelayanan sosial adalah:

1. Pelayanan-pelayanan untuk sosialisasi dan pengembangan.
2. Pelayanan-pelayanan untuk terapi, pertolongan, dan rehabilitasi, termasuk perlindungan sosial dan perawatan pengganti.
3. Pelayanan-pelayanan untuk mendapaktan akses, informasi, dan nasihat.

Pelayanan sosial merupakan suatu bentuk aktivitas yang bertujuan untuk membantu individu, kelompok ataupun masyarakat agar mereka mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhannya melalui tindakan kerjasama ataupun pemanfaatan sumber-sumber yang ada di masyarakat. Seperti halnya program jaga seke yang dilakukan oleh pihak PDAM terhadap masyarakat di Kelurahan Lebak Siliwangi Kota Bandung.

**2.3.3 Bidang-bidang Pelayanan Sosial**

Pelayanan sosial merupakan wujud aktifitas Pekerja sosial dalam praktik profesionalnya. Menurut Suharto (2013:14) dalam suatu pelayanan sosial diberikan kepada masyarakat setidaknya terdapat 5 bidang pelayanan sosial, pelayanan-pelayanan sosial tersebut antara lain:

1. Jaminan Sosial

Merupakan sistem atau skema pemberian tunjangan yang menyangkut pemeliharaan penghasilan.

1. Pelayanan Perumahan

Jaminan yang disediakan oleh pemerintah ini adalah perumahan publik atau perumahan sosial. Selain menyediakan rusunawa.

1. Kesehatan

Pelayanan kesehatan publik juga sebagian besar diperuntukkan bagi warga kurang mampu. Skema pelayanan kesehatan publik biasanya erat kaitannya dengan sistem jaminan sosial, terutama asuransi sosial, karena sebagian pelayanannya menyangkut atau berbentuk asuransi kesehatan.

1. Pendidikan

Negara memiliki tiga kewajiban penting dalam bidang pendidikan. Pertama, sebagai penyedia utama lembaga-lembaga pendidikan, seperti sekolah, akademik, dan universitas. Kedua, sebagai regulator atau pengantar penyelenggaraan pendidikan, baik pendidikan negeri, swasta maupun lembaga-lembaga non-formal. Ketiga, fasilitator dalam penyediaan infrastruktur pendidikan, termasuk di dalamnya penyedia skema-skema beasiswa dan tunjangan-tunjangan pendidikan bagi siswa-siswa yang berprestasi atau tidak mampu.

1. Pelayanan sosial personal

Pelayanan ini menunjuk pada berbagai bentuk perawatan sosial diluar pelayanan kesehatan, pendidikan, dan jaminan sosial. Dalam garis besar pelayanan ini mencakup tiga jenis yaitu perawatan anak, perawatan masyarakat dan perawatan peradilan dan criminal.

**2.4 Tinjauan tentang Persepsi**

**2.4.1 Definisi Persepsi**

Persepsi merupakan suatu pandangan atau pendapat yang dimiliki oleh setiap manusia, karena setiap manusia memiliki pandangan yang berbeda-beda. Hal tersebut dikarenakan setiap manusia memiliki pengalaman dan pemahaman yang berbeda sehingga memiliki pemikiran yang berbeda pula sesuai dengan apa yang dialami. Persepsi menurut Rakhmat (2012:50) adalah 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 yang dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan sebuah gambaran atau pandangan terhadap suatu objek atau peristiwa, pandangan setiap orang bisa berbeda tergantung pada apa yang dialami setiap orang dalam kehidupannya, seseorang mencari objek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya. Pengalaman dan ingatan, pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian dalam hidupnya.

Adapun peengertian persepsi menurut Rivai (2003:231), yang menyatakan bahwa “Persepsi adalah suatu proses yang ditempuh individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera agar memberikan makna bagi lingkungan”. Definisi lain mengenai persepsi menurut Sarwono (2013:86) mengartikan “Persepsi sebagai kemampuan untuk membeda-bedakan, mengelompokkan, memfokuskan objek dan menginterpretasikan”.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah kemampuan individu dalam menafsirkan dan memberikan makna bagi objek yang diinderanya. Secara keseluruhan, berdasarkan uraian mengenai pengertian persepsi dari beberapa ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan proses individu dalam memahami objek dan peristiwa yang terjadi di lingkungan, sehingga menjadi sesuatu yang berarti. Hasil persepsi akan berbeda antara individu satu dengan individu lainnya. Perbedaan ini, dikarenakan perasaan, kemampuan berpikir dan pengalaman-pengalaman individu yang tidak sama.

**2.4.2 Hal-hal Yang Menyebabkan Perbedaan Persepsi**

Persepsi seseorang terhadap suatu objek dapat berbeda dengan orang lain. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor. Cara kita mempersepsikan situasi sekarang tidak bisa terlepas dari adanya pengalaman terdahulu. Kalau pengalaman terdahulu itu sering muncul, maka reaksi kita selalu menjadi kebiasaan.

Berikut dikemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang menurut para ahli mengemukakan bahwa ada tiga faktor penting yang mempengaruhi persepsi yaitu pengetahuan (*knowledge*), harapan (*expectations*) dan penilaian (*evaluation*). Menurut Sarwono (2013: 43) Perbedaan persepsi dapat disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Perhatian

Perbedaan fokus antara satu orang dengan orang lainnya, menyebabkan perbedaan persepsi antara mereka.

1. Set

Harapan seseorang akan rangsang yang akan timbul.

1. Kebutuhan

Kebutuhan-kebutuhan sesaat maupun yang menetap pada diri seseorang, akan mempengaruhi persepsi orang tersebut.

1. Sistem nilai

Sistem nilai yang berlaku dalam satu masyarakat berpengaruh pula terhadap persepsi.

1. Ciri kepribadian

Ciri kepribadian akan mempengaruhi juga persepsi.

1. Gangguan kejiwaan

Gangguan kejiwaan dapat menimbulkan kesalahan persepsi yang disebut halusinasi. Berbeda dari ilusi, halusinasi bersifat individu, jadi hanya dialami oleh penderita yang bersangkutan saja.

Setiap manusia tentunya memiliki pemikiran dan juga karakteristik yang berbeda, karena setiap orang memiliki pengalaman yang berbeda-beda. Hal tersebut merupakan suatu hal yang unik yang dimiliki diri manusia, oleh sebab itu manusia memiliki pemikiran atau pandangan dari setiap pengalamannya yaitu apa yang pernah dilakukannya.

**2.4.3 Faktor-faktor yang Berperan dalam Persepsi**

Persepsi pasti mempunyai perbedaan pada setiap manusia, meskipun berbeda persepsi pada umumnya dapat didiskusikan. Ada beberapa faktor yang berperan dalam persepsi yang dimiliki oleh setiap manusia. Menurut Walgito (2005:101) Faktor-faktor yang berperan dalam persepsi antara lain:

1. Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi tetapi juga dapat datang dari dalam individu yang bersangkutan langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

1. Alat indra, syarat, dan pusat susuan syaraf

Alat indra atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Disamping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterimaa reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaan.

1. Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditunjukkan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Sofyandi dan Garniwa (2007:65) meliputi: pelaku persepsi, target (objek) dan situasi. Ketiga faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelaku perepsi

Apabila seorang idividu memandang pada suatu target dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya, penafsiran itu sarat dipengaruhi oleh karakteristik-karakteristik pribadi dari pelaku persepsi itu, diantaranya karakteristik pribadi yang relevan mempengaruhi persepsi meliputi: sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu dan pengharapan.

1. Target

Karakteristik-karakteristik dalam target yang akan diamati dapat mempengaruhi persepsi. Gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang, kedekatan dan atribut-atribut lainnya dari target mempengaruhi cara seseorang mamandangnya. Target tidak dipandang secara sempit, hubungan suatu target dengan latar belakangnya mempengaruhi persepsi, seperti kecenderungan untuk mengelompokkan benda-benda yang berdekatan satu sama lain akan cenderung dipersepsikan bersama-sama bukannya secara terpisah. Semakin besar kemiripan itu, semakin besar pula kecenderungan mempersepsikan mereka sebagai suatu kelompok bersama.

1. Situasi

Situasi adalah konteks dimana kita melihat objek-objek atau peristiwa-peristiwa. Faktor situasi yang dapat mempengaruhi persepsi meliputi: waktu, keadaan/tempat, dan keadaan sosial.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa karakteristik pelaku, karakteristik target (objek) dan situasi ketika melihat objek sangat mempengaruhi persepsi manusia. Banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menyebabkan perbedaan persepsi pada setiap individu, walaupun objek yang dipersepsi sama.

**2.4.4 Objek Persepsi**

Persepsi dari setiap orang tentunya akan berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Hal terjadinya perbedaan yaitu karena adanya beberapa faktor. Objek yang dapat dipersepsi yaitu segala sesuatu yang ada di sekitar manusia. Manusia itu sendiri juga dapat menjadi objek persepsi, orang yang menjadikan dirinya sendiri sebagai objek peresepsi disebut sebagai persepsi diri atau *sefl-perception*. Menurut Walgito (2005:108) Objek persepsi dapat dibedakan menjadi 2 yaitu:

1. Objek yang non manusia

Persepsi yang berobjekkan non manusia, hal ini sering disebut sebagai *non social perception* atau juga disebut sebagai *things perception*.

1. Objek manusia

Objek persepsi yang berwujud manusia ini disebut *person perception* atau ada juga yang menyebutnya sebagai *social perception*.

**2.5 Tinjauan tentang *Corporate Social Responbility* (CSR) dan Program Jaga Seke**

**2.5.1 Definisi *Corporate Social Responbility* (CSR)**

*Corporate Social Respobility* atau tanggung jawab sosial perusahaan tidak dapat diartikan secara per kata karena *Corporate Social Responbility* atau Tanggung Jawab Sosial Perusahaan merupakan satu bagian yang memilki istilah sendiri. Tanggung jawab sosial perusahaan, seiring perjalanan waktu menjadi bagian yang tak terpisahkan dari keberadaan perusahaan, karena keberadaan perusahaan ditengah lingkungan memilki damapak positif maupun negatif. Tanggung jawab sosial perusahaan sebagai salah satu satu strategi perusahaan dalam memerkan tanggung jawab terhdapat masyarakat sekitar perusahaan beroperasi. Definisi tanggung jawab sosial perusahaan menurut Untung (2008:11) adalah sebagai berikut:

Tanggung jawab sosial perusahaan adalah komitmen perusahaan atau dunia untuk berkontribusi dalam pengembangan ekonomi yang berkelanjutan dengan memperhatikan tanggung jawab sosial perusahaan dan menitikberatkan pada keseimbangan anatara perhatan terhadap aspek ekonomis, sosial dan lingkungan.

Berdasarkan penjelasan dari definisi diatas tersebut tanggung jawab sosial perusahaan atau *corporate social responbility* dilakukan dengan memperhatikan aspek ekonomis, sosial dan lingkungan yang merupakan bagian dari kesejahteraan masyarakat. *Corporate Social Responbility* juga tertuang dalam Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia, yaitu pada Undang-Undang N0.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahuan 2007 Nomor 106, Pasal 74 menyatakan:

1. Perseroan yang menjalanan kegiatan usahanya dibidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melkasankan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan.
2. Tanggung Jawab Sosial dan lingkungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kewajiban perseroan yang dianggarkan dan diperhitungkan sebagai biaya perseroan yang pelaksanaannya dilakukan dengan memperhatiakan kepatutan dan kewajaran.
3. Perseroan yang tidak melkasankan kewajiban sebgaimana ayat (1) dikenai sanksi dengan ketentuan perundang-undangan.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab sosial dan lingkungan diatur dengan peraturan pemerintah.

Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas mendefinisikan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dapat diartikan sebagai komitmen perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi perseroan sendiri, komunitas setempat maupun masyarakat pada umumnya. Mengenai tanggung jawab sosial perusahaan *The World Business Council for Sustainable Development*  dalam Wibisono (2007:5) mendefinisikan:

Tanggung jawab sosial perusahaan adalah komitmen dunia usaha untuk terus menerus bertindak secara etis, beroperasi secara legal dan berkontribusi untuk peningkatan ekonomi, bersamaan dengan peningkatan kualitas hidup dari karyawan dan keluarganya sekaligus juga peningkatan kualitas komunitas lokal dan masyarakat secara lebih luas.

Berdasarkan definisi diatas dapat dikatakan bahwa tanggung jawab sosial perusahaan merupakan komitmen perusahaan untuk peduli dan turut berkontribusi dalam pengembangan masyarakat dan lingkungan sekitar. Kontribusi perusahaan dalam pengembangan dan pembangunan masyarakat dapat dilakukan dalam berbagai bidang yang tentunya berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat.

**2.5.2 Prinsip-Prinsip *Corporate Social Responbility* (CSR)**

Perusahaan dalam melakukan aktivitas CSR pada saat ini sudah banyak yang meninggalkan pendekatan karitatif karena tidak mampu meningkatkan keberdayaan masyarakat lokal. Pendekatan *Comunity Development* kemudian semakin banyak karena lebih mendekati konsep *empowerment* dan *sustainable development.* Prinsip-prinsip *good corparate governance*, seperti *fairness, transparency, accountability*, dan *responbility* menjadi pijakan untuk mengukur keberhasilan program CSR.

Kegiatan CSR yang dilakukan saat ini sudah mulai beragam, disesuiakan dengan kebutuhan masyarakat setempat berdasarkan needs assesment. Mulai dari pembangunan fasilitas pendidikan dan kesehatan, pemberian pinjaman modal bagi UKM, pemberian beasiswa, penyuluhan *HIV/AIDS*, penguatan kearifan lokal, pengembangan skema perlindungan sosial berbasis masyarakat dan seterusnya. Crowther david dalam Nor (2011:59) mengurai prinsip-prinsip tanggung jawab sosial menjadi tiga yaitu adalah sebagai berikut:

1. *Sustainability*, berkaitan dengan bagaimana perusaahan dalam melakukan aktivitas (action) tetap memperhitungkan keberlanjutan sumber daya di masa depan. Keberlanjutan juga memberikan arahan bagaimana penggunaan sumber daya sekarang tetap memperhatikan dan memperhitungkan kemampuan generasi masa depan. Dengan demikian, sustainability berputar pada keberpihakan dan upaya bagaimana society memanfaatkan sumber daya agar tetap memperrhatikan generasi masa datang.
2. *Accountability*, merupakan upaya perusahaan terbuka dan bertanggungjawab atas aktivitas yang telah dilakukan. Akuntabilitas dibutuhkan, ketika aktivitas perusahaan mempengaruhi dan dipengaruhi lingkungan eksternal. Konsep ini menjelaskan pengaruh kuantitatif aktivitas perusahaan terhadap pihak eksternal dan internal.
3. *Transparency,* prinsip penting bagi pihak eksternal. Transparansi merupakan suatu hal yang amat penting bagi pihak eskternal, berperan untuk mengurangi asimetri informasi, kesalapahaman, khususnya informasi dan pertanggungjawaban berbagai dampak dari lingkungan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip tanggung jawab sosial perusahaan atau Corporate Social Responsibility (CSR) dalam pelaksanaanya menuntut perusahaan untuk lebih memperhatikan kondisi masyarakat sekitar perusahaan beroperasi serta peduli kepada masyarakat dan lingkungan sekitarnya.

**2.5.3 Model *Corporate Social Responbility* (CSR)**

Perusahaan memiliki model masing-masing dalam pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaaan. Menurut Saidi dan Abidin dalam Suharto (2009:110) ada empat model atau pola tanggung jawab sosial perusahaan yang umumnya diterapkan di indonesia yaitu.

1. Keterlibatan langsung, perusahan menjalankan program tanggung jawab sosial perusahaan secara langsung dengan menyelenggarakan sendiri kegiatan sosial atau menyerahkan sumbangan ke masyarakat tanpa perantara.
2. Melalui yayasan atau organisasi sosial perusahaan, perusahhan mendirikan yayasan sendiri dibawah perusahaan atau groupnya. Model ini merupakan adopsi dari model yang lazim diterapkan di perusahaan-perusahaan di negara maju.
3. Bermitra dengan pihak lain, perusahaan menyelenggarakan tanggung jawab sosial perusahaan melalui kerjasama dengan lembaga sosial atau organisasi non pemerintah, instansi pemerintah, universitas atau media massa baik dalam mengelola dana mapun dalam melaksanakan kegiatan sosial lainnya.
4. Mendukung atau bergabung dalam suatu konsorsium, perusahaan turut mendirikan, menjadi anggota atau mendukung suatu lembaga sosial yang didirikan untuk tujuan sosial tertentu.

Program tangggung jawab sosial yang dilakukan oleh PDAM Tirtawening termasuk dalam model keterlibatan langsung, segala program tanggung jawab sosial perusahaan langsung dilaksanakan oleh pihak perusahaan dengan turun langsung kemasyarakat dan menyelenggarakan sendiri kegiatan sosial. PDAM Tirtawening juga bermitra dengan pihak lain untuk bekerjasama dalam mengimplementasikan segala program tanggung jawab sosial perusahaan. Perusahaan juga menerapkan prinsip keberlanjutan dengan pendekatan kerja sama multi pihak, peningkatan kapasitas individu dan kelembagaan masyarakat.

**2.5.4 Program Jaga Seke PDAM Tirtawening**

Merupakan usaha yang dilakukan oleh PDAM Tirtawening dalam menyelamatkan sumber mata air yang tersebar di wilayah Kota Bandung. Maksud dari program jaga seke ini yaitu melibatkan peranan masyarakat secara aktif dalam pengembangan, pemanfaatan, dan pelestarian mata air di Kota Bandung. Ada banyak kegiatan yang menunjang jalanya program jaga seke ini seperti:

1. Sosialisasi tentang mata air (seke) dengan melibatkan semua *stake holders* terkait (masyarakat pengguna, nara sumber dari institusi, maupun dari Pemerintahan Kota Bandung).
2. Revitalisasi infrastruktur disekitar mata air (seke).
3. Pembersihan hulu dari mata air.
4. Pemanfaatan segala potensi yang dapat di kelola dari mata air.

Segala bentuk kegiatan yang dilakukan bukan hanya untuk melestarikan mata air (seke) di Kota bandung akan tetapi bertujuan juga untuk meningkatkan kemandirian dari masyarakat dalam mengelola mata air (seke) agar dapat di gunakan untuk kepentingan masyarakat sekitar dan menunjang kebutuhan air bersih bagi masyarakat.

**2.6 Tinjauan Tentang Pemberdayaan Masyarakat**

**2.6.1 Definisi Pemberdayaan Masyarakat**

Pemberdayaan merupakan salah satu strategi pembangunan yang mengandalkan masyarakat. Pemberdayaan juga dapat diartikan sebagai kegiatan dalam meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memenuhi kebutuhanya secara mandiri atau tidak ketergantungan dengan sesuatu. Tujuan dari pemberdayaan itu sendiri adalah membuat masyarakat dapat lebih mandiri dalam menghadapi suatu permasalahan atau memecahkan suatu permasalahan. Hal tersebut serupa dengan yang dikemukakan oleh Subejo dan Narimo (2004) dalam buku Mardikanto dan Soebiato (2017:32), yaitu:

Pemberdayaan masyarakat merupakan upaya yang disengaja untuk memfasilitasi masyarakat lokal dalam merencanakan, memutuskan dan mengelola sumberdaya lokal yang dimiliki melalui collective action dan networking sehingga pada akhirnya mereka memiliki kemampuan dan kemandirian secara ekonomi, ekologi, dan sosial.

Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa pemberdayaan masyarakat merupaka sebuah proses kegiatan yang disengaja untuk memfasilitasi masyarakat dalam merencanakan, memutuskan dan mengelola sumberdaya lokal yang dimiliki melalui collecive action (tindakan kolektif) dan networking (jaringan) yang dapat menimbulkan masyarakat mendapatkan kemampuan dan kemandirian secara ekonomi, ekologi, dan sosial sehingga masyarakat dapat mengelola segala sumberdaya sendiri. Sejalan dengan program jaga seke karena dalam program tersebut bertujuan untuk mengikutsertakan peranan masyarakat secara langsung dalam mengelola dan melestarikan seke (mata air) yang ada di dalam lingkunganya.

**2.6.2 Prinsip – Prinsip Pemberdayaan**

Terkait dengan program jaga seke yang dilakukan oleh PDAM tirtawening sejalan dengan prinsip – prinsip yang dikemukakan Soedijanto dalam dalam Mardikanto dan Soebiato (2017:108) yaitu:

1. Kesukarelaan, merupakan keterlibatan seseorang dalam kegiatan pemberdayaan tidak boleh berlangsung karena adanya pemaksaan, melainkan harus dilandasi oleh kesadaran sendiri untuk memecahkan suatu permasalahan.
2. Otonom, merupakan kemampuannya untuk mandiri atau melepaskan diri dari ketergantungan yang dimiliki oleh setiap individu.
3. Keswadayaan, yaitu kemampuannya untuk merumuskan dan melaksanakan kegiatan dengan penuh tanggung jawab.
4. Partisipatif, yaitu keterlibatan semua *stake holders* dari proses perencanaan hingga evaluasi.
5. Egaliter, yang menempatkan emua pemangku kepentingan dalam kedudukan yang setara.
6. Demokrasi, yang memberikan hak kepada semua pihak umtuk mengemukakan pendapatnya.
7. Keterbukaan, yang dilandasi kejujuran, saling percaya, dan saling mempedulikan.
8. Kebersamaan, untuk saling berbagi rasa, saling membantu dan mengembangkan sinergisme.
9. Akuntabilitas, yang dapat dipertanggungjawabkan dan terbuka untuk diawasi oleh siapapun.
10. Desentralisasi, yang memberikan kewenangan kepada daerah otonom (kota dan kabupaten) untuk mengoptimalkan sumberdaya bagi kemakmuran masyarakat dan kesinambungan pembangunan.

**2.6.3 Tujuan Pemberdayaan Masyarakat**

Pemberdayaan merupakan implikasi dari strategi pembangunan yang berbasis terhadap masyarakat. Selaras dengan hal itu pemberdayaan diarahkan pada terwujudnya perbaikan mutu hidup dari masyarakat. Ada juga tujuan pemberdayaan yang dikemukakan Mardikanto dan Soebiato (2017:111) yaitu:

1. Perbaikan pendidikan
2. Perbaikan aksesibilitas
3. Perbaikan tindakan
4. Perbaikan kelembagaan
5. Perbaikan usaha
6. Perbaikan pendapatan
7. Perbaikan lingkungan
8. Perbaikan kehidupan
9. Perbaikan masyarakat