

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Konsep Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial sebagai sistem yang terorganisir, kesejahteraan sosial sebagai usaha dan institusi, kesejahteraan sosial sebagai disiplin ilmu akademik, kesejahteraan sosial sebagai gambaran suatu masyarakat dalam upaya pemecahan masalah sosial dan pemenuhan kebutuhan individu, serta upaya mengembangkan potensi yang dimiliki individu, kelompok maupun masyarakat melalui pelayanan-pelayanan sosial yang memiliki program beserta kebijakan sosial dengan tujuan keberfungsian sosial yang mencakup kesejahteraan fisik, mental, spiritual dan sosial agar individu dapat menjalankan tugas kehidupannya dengan baik. Pada pembahasan mengenai konsep kesejahteraan sosial ini, peneliti membahas: pengertian kesejahteraan sosial, pelayanan sosial, pekerjaan sosial dan keberfungsian sosial.

##### **2.1.1 Pengertian Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial merupakan suatu tata kehidupan yang tentram, baik batin maupun lahir, terbebas dari masalah sosial, dan memiliki relasi sosial yang harmonis dengan lingkungan sosial. Kesejahteraan sosial merujuk pada keberfungsian sosial individu, kelompok maupun masyarakat, dengan adanya masalah sosial maka keberfungsian sosial seseorang tidak baik. Definisi masalah sosial menurut Soeharto (2009:151) yaitu:

Masalah sosial sebagai terganggunya keberfungsian sosial individu, kelompok atau komunitas sehingga mempengaruhi kemampuan mereka

dalam memenuhi kebutuhan, merealisasikan nilai-nilai yang dianutnya, serta menjalankan peranan-peranannya di masyarakat.

Masalah sosial dapat mempengaruhi kemampuan seorang individu untuk memenuhi kebutuhan dasarnya seperti sandang, pangan dan papan, dan tidak adanya penyesuaian antara ukuran-ukuran nilai sosial dengan kenyataan-kenyataan serta tindakan-tindakan sosial, tidak ada kesesuaian antara harapan yang diinginkan dengan kenyataan yang terjadi antara individu sebagai makhluk sosial dengan lingkungannya. Masalah sosial juga berpengaruh pada peran-peran yang seharusnya dianut oleh individu dalam masyarakat, seperti peran sebagai warga yang seharusnya dapat melakukan interaksi dan penyesuaian diri dengan lingkungan tempat tinggalnya. Masalah sosial memerlukan suatu upaya atau pun aksi sosial sebagai pemecahan masalah melalui usaha kolektif masyarakat. Aksi sosial sebagai upaya pemecahan masalah berkesinambungan dengan kesejahteraan, dengan adanya upaya tersebut derajat kesejahteraan masyarakat meningkat. Kesejahteraan sendiri memiliki arti sebagai suatu kondisi dimana individu dapat memenuhi kebutuhan dan menjalankan tugas kehidupannya, serta memiliki relasi dengan lingkungannya secara baik.

Kesejahteraan sosial secara komprehensif, dapat dibagi menjadi tiga kategori, yaitu: kesejahteraan sosial sebagai usaha dan institusi, definisi kesejahteraan sosial sebagai disiplin akademik, dan kesejahteraan sosial sebagai gambaran suatu masyarakat. Kesejahteraan sebagai usaha dan institusi menurut Findler yang dikutip oleh Fahrudin (2012:19) yaitu:

Kesejahteraan sosial adalah sistem pelayanan-pelayanan dan institusi-institusi sosial yang terorganisasi, yang dirancang untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok untuk mencapai standar

kehidupan dan kesehatan, serta hubungan-hubungan pribadi dan sosial yang memuaskan yang memungkinkan mereka untuk mengembangkan kemampuan-kemampuan penuh mereka dan untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga mereka dan masyarakat.

Kesejahteraan sosial adalah institusi sosial yang terorganisir yang berfungsi untuk membantu individu, kelompok atau pun masyarakat yang mempunyai masalah sosial serta dalam mengembangkan kemampuan dengan tujuan untuk mencapai standar kehidupan dan kesehatan dan peningkatan kesejahteraan sesuai dengan kebutuhan mereka. Kesejahteraan sosial dalam hubungan dengan institusi menurut Khan dalam (Fahrudin 2012:23):

Kesejahteraan sosial sebagai suatu institusi terdiri atas kebijakan-kebijakan dan program-program yang dengan itu pemerintah menjamin suatu tingkat minimum tertentu untuk pelayanan-pelayanan sosial, uang, dan hak-hak konsumsi, dengan menggunakan kriteria akses atau kriteria distribusi selain kriteria pasar.

Kesejahteraan sosial sebagai institusi terdiri atas kebijakan dan program sebagai upaya membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan menggunakan kriteria pasar yang berupa aksi sosial sebagai upaya kolektif antara individu dengan individu, individu dengan kelompok ataupun masyarakat dengan pemerintah. Aksi sosial harus dijalankan dengan efektif dan efisien, agar tujuan kesejahteraan sosial tepat pada objek sasaran.

Kesejahteraan sosial sebagai disiplin akademik merujuk pada pengembangan pemikiran ilmu kesejahteraan sosial, strategi sebagai upaya peningkatan derajat kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan sosial sebagai disiplin akademik menurut Zastrow dikutip Fahrudin (2012:31) yaitu:

Kesejahteraan sosial berasal dari peranannya sebagai suatu disiplin akademik. Dalam hubungan ini, kesejahteraan sosial adalah studi tentang

lembaga-lembaga, program-program, personel dan kebijakan-kebijakan yang memusatkan pada pemberian pelayanan-pelayanan sosial kepada individu-individu, kelompok-kelompok, dan masyarakat-masyarakat.

Kesejahteraan sosial sebagai disiplin akademik yaitu studi mengenai lembaga kesejahteraan sosial, program, kebijakan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, kesejahteraan sosial sebagai akademik dapat berguna untuk mewujudkan pekerja sosial yang berkompeten dalam bidang kesejahteraan sosial dengan mempelajari ilmu kesejahteraan sosial.

Kesejahteraan sosial sebagai gambaran suatu masyarakat sudah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 tahun 1974 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kesejahteraan Sosial. Pasal 2 ayat 1 Undang-undang dalam (Fahrudin 2012:40) yaitu:

Kesejahteraan sosial ialah suatu tatanan kehidupan dan penghidupan sosial materiil maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, dan ketenteraman lahir batin, yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk mengadakan usaha pemenuhan kebutuhan-kebutuhan jasmaniah, rohaniah dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak-hak asasi serta kewajiban manusia sesuai dengan Pancasila.

Kesejahteraan sosial sebagai suatu gambaran tentang masyarakat memiliki arti sebagai kehidupan dan penghidupan sosial masyarakat yang teratur baik sosial materiil maupun spiritual agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhan jasmaniah, rohaniah dan sosial bagi individu, kelompok maupun masyarakat, serta mampu mengembangkan diri sehingga dapat berfungsi sosial. Fahrudin (2012:10) menyatakan kesejahteraan sosial mempunyai tujuan 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 utama kesejahteraan sosial adalah tercapainya kehidupan masyarakat yang sejahtera dalam pemenuhan standar kebutuhan pokok masyarakat seperti sandang, pangan dan papan dan terjalinnya relasi yang baik antara masyarakat dengan lingkungannya, relasi yang baik dapat ditandai dengan adanya interaksi yang terjalin di masyarakat dan terciptanya penyesuaian diri masyarakat dengan pemanfaatan sistem sumber. Mengembangkan taraf hidup masyarakat dan terbentuknya perubahan sosio-ekonomi masyarakat, guna menghindarkan terjadinya konsekuensi-konsekuensi sosial yang negatif sebagai akibat pembangunan serta menciptakan kondisi-kondisi yang mampu mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Findler & Apte dikutip (Fahrudin 2012:12) memberikan pandangan pemikiran mengenai fungsi-fungsi kesejahteraan, fungsi-fungsi kesejahteraan sosial 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 ditekankan 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 ketidakmampuan 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 (*Development*)

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 yang lain. Fungsi-fungsi tersebut dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas hidup masyarakat sehingga masyarakat sejahtera.

Fungsi-fungsi kesejahteraan ditujukan dalam pelayanan sosial masyarakat yang menyangkut dengan fungsi pencegahan yaitu upaya agar masyarakat dapat terhindar dari masalah-masalah sosial. Fungsi penyembuhan dilakukan sebagai upaya untuk menghilangkan masalah yang dihadapi ataupun rehabilitasi dari kondisi ketidakmampuan, agar seseorang kembali mampu untuk menjalankan peran dalam kehidupannya. Fungsi pengembangan, sebuah upaya yang dilakukan untuk mengembangkan sistem sumber yang ada di masyarakat, sebagai usaha ketika terdapat masalah, sumber yang telah dikembangkan dapat digunakan dalam mengatasi masalah. Fungsi penunjang yaitu fungsi yang berperan untuk membantu pelayanan kesejahteraan sosial sebagai sarana untuk melengkapi proses untuk mencapai suatu tujuan, seperti dilakukannya kegiatan-kegiatan untuk

menyelesaikan masalah sosial ataupun membentuk kebijakan-kebijakan dalam pelayanan sosial sebagai suatu usaha kesejahteraan sosial.

### **2.1.2 Pelayanan Sosial**

Kesejahteraan sosial pada hakikatnya tidak terlepas dari pelayanan sosial, pelayanan sosial dapat berupa program-program maupun kebijakan-kebijakan yang ditujukan untuk mengatasi permasalahan individu, kelompok maupun masyarakat. Pelayanan sosial menurut Sainbury dikutip (Fahrudin 2012:50):

Pelayanan-pelayanan sosial adalah pelayanan yang digunakan untuk semua (*communal sevices*) yang berkepentingan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sosial dan mengurangi jenis-jenis masalah sosial tertentu khususnya, kebutuhan-kebutuhan dan masalah-masalah yang memerlukan penerimaan publik secara umum atas tanggung jawab sosial dan yang tergantung pada pengorganisasian hubungan-hubungan sosial untuk pemecahannya.

Pelayanan sosial diperuntukkan untuk semua masyarakat, dalam artian luas pelayanan sosial bertujuan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan atau upaya untuk memenuhi kebutuhan, menggali potensi-potensi yang dimiliki masyarakat dan juga untuk membantu masyarakat dalam pemecahan masalah sosial. Merujuk pada peran pelayanan sosial yang berfokus pada individu, maka definisi pelayanan sosial menurut Romanyshyn dikutip (Fahrudin 2012:51):

Pelayanan sosial sebagai usaha-usaha untuk mengembalikan, mempertahankan, dan meningkatkan keberfungsian sosial 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 stres dan kehidupan sosial yang normal.

Pelayanan sosial sebagai usaha untuk meningkatkan keberfungsian sosial individu dengan pengadaan sumber sosial pendukung serta peningkatan

kemampuan masyarakat untuk menangani stres dalam menjalani kehidupan sosial yang normal. Khan dalam (Fahrudin 2012:55) mengatakan Pelayanan sosial personal mempunyai beberapa fungsi. Fungsi tersebut yaitu:

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 mendapatkan akses, informasi, dan nasihat.

Pelayanan sosial yang berfokus pada individu mempunyai beberapa fungsi yaitu sosialisasi dan pengembangan, pelayanan untuk terapi kepada individu yang membutuhkan penyelesaian masalah melalui terapi, pertolongan, rehabilitasi dan perlindungan sosial, dan juga pelayanan untuk mendapatkan akses, informasi maupun nasihat.

### **2.1.3. Pekerjaan Sosial**

Pekerjaan sosial adalah profesi profesional sebagai metode kelembagaan sosial yang mempunyai peran dan fungsi untuk mencegah terjadinya permasalahan sosial bagi individu, kelompok maupun masyarakat dengan upaya-upaya kesejahteraan sosial, juga memecahkan masalah sosial dengan tujuan untuk memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial masyarakat. Pekerjaan sosial menurut Siporin dikutip Fahrudin (2014:61): “Pekerjaan sosial didefinisikan sebagai metode kelembagaan sosial untuk membantu untuk mencegah dan memecahkan masalah-masalah sosial mereka, untuk memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial mereka.” Pekerjaan sosial berusaha untuk meningkatkan keberfungsian sosial individu, secara sendiri-sendiri atau dalam

kelompok, dengan kegiatan-kegiatan yang dipusatkan pada hubungan-hubungan sosial mereka yang merupakan interaksi antara orang dan lingkungannya.

Kegiatan-kegiatan ini dapat dikelompokkan menjadi tiga fungsi: pemulihan kemampuan yang terganggu, penyediaan sumber-sumber individu dan sosial, dan pencegahan disfungsi sosial. Menurut Asosiasi Nasional Pekerja Sosial Amerika Serikat (NASW) dikutip Fahrudin (2014:60) pekerjaan sosial dirumuskan sebagai berikut: “Pekerjaan sosial adalah kegiatan profesional membantu individu, kelompok, atau masyarakat untuk meningkatkan atau memulihkan kemampuan mereka berfungsi sosial dan untuk menciptakan kondisi sosial yang mendukung tujuan-tujuan ini. Praktik pekerjaan sosial terdiri atas penerapan profesional dari nilai-nilai, prinsip-prinsip, dan teknik-teknik pekerjaan sosial pada satu atau lebih dari tujuan-tujuan berikut: membantu orang memperoleh pelayanan-pelayanan nyata; memberikan konseling dan psikoterapi untuk individu-individu, keluarga-keluarga, dan kelompok-kelompok; membantu komunitas atau kelompok memberikan atau memperbaiki pelayanan-pelayanan sosial dan kesehatan; dan ikut serta dalam proses-proses legislatif yang berkaitan. Praktik pekerjaan sosial memerlukan pengetahuan tentang perkembangan dan perilaku manusia; tentang institusi-institusi sosial, ekonomi, dan kultural; dan tentang interaksi antara semua faktor ini.” Pekerjaan sosial merupakan sebuah profesi di mana memerlukan pelatihan lanjut dalam suatu bidang pengetahuan dan memerlukan pendidikan yang tinggi sebagai landasannya. Pekerjaan sosial di masyarakat Indonesia masih belum begitu populer, bahkan seringkali relawan atau *volunteer* yang melakukan kegiatan intervensi praktik pekerjaan sosial.

Pekerjaan sosial dikatakan sebuah profesi karena mempunyai pengetahuan dasar dan mengembangkan sekumpulan teori yang sistematis yang mengarahkan keterampilan-keterampilan praktik, mempunyai kewenangan dan kredibilitas, pekerjaan sosial mempunyai kode etik pengaturan yang mengikat, dan pekerjaan sosial dibimbing oleh budaya nilai-nilai, norma-norma dan simbol-simbol dalam suatu jaringan organisasi formal dan informal, dan juga mempunyai fungsi dan melaksanakan pelayanan-pelayannya.

Pekerjaan sosial berfokus pada keberfungsian sosial, artinya pekerjaan sosial berusaha untuk memperbaiki, mempertahankan atau meningkatkan keberfungsian sosial orang, kelompok atau masyarakat. Barlett di kutip Fahrudin (2014:62) menyatakan bahwa: “Keberfungsian sosial adalah kemampuan mengatasi (*coping*) tuntutan (*demands*) lingkungan yang merupakan tugas-tugas kehidupan”. Individu dapat dikatakan berfungsi keberfungsian sosialnya apabila dapat menjalani tugas kehidupan sehari-hari dengan keseimbangan antara tuntutan lingkungan dan kemampuan mengatasinya oleh individu. Adapun penjelasan yang lebih spesifik mengenai fungsi dan tujuan praktik pekerjaan sosial menurut Max Siporin dikutip Huraerah (2008:40):

- a. Mengembangkan, mempertahankan, dan memperkuat sistem kesejahteraan sosial sehingga dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar manusia.
- b. Menjamin standar penghidupan, kesehatan dan kesejahteraan yang memadai bagi semua. Ini melibatkan tugas-tugas instrumental sebagai berikut:
  - Mengembangkan sumber-sumber manusia untuk memenuhi kebutuhan perkembangan dasar individu dan keluarga.
  - Membagikan dan menyamakan alokasi sumber-sumber sosial dan ekonomi yang dibutuhkan.
  - Mencegah kemelaratan dan mengurangi kemiskinan, kesukaran sosial, dan kepapanan.

- Melindungi individu-individu dan keluarga dari bahaya kehidupan, dan memberi kompensasi atas kehilangan karena bencana, ketidakmampuan, kecacatan, dan kematian.
- c. Memungkinkan orang berfungsi secara optimal dalam peranan dan status kelembagaan mereka.
  - Mengaktualisasi potensi-potensi untuk produktivitas dan realisasi diri, di pihak orang maupun lingkungan sosialnya, untuk bentuk-bentuk kreatif dan altruistik dari keberfungsian sosial dan kehidupan bersama.
  - Membantu orang mendapatkan kembali atau mencapai tingkat yang lebih tinggi dan keberfungsian yang memuaskan dan normatif sebagai anggota masyarakat, melalui perbaikan kemampuan dan keterampilan mereka yang tidak berkembang atau rusak, melalui penggunaan secara optimal sumber-sumber dan pelayanan-pelayanan dari kelompok dan lembaga sosial mereka, dan melalui penyesuaian kesukaran-kesukaran mereka dalam sosial dan kehidupan sosial.
  - Menyediakan pengganti bagi keluarga dan masyarakat dalam memberikan jenis-jenis bantuan pendukung, pengganti, perlindungan, dan pencegahan kepada individu dan keluarga
  - Mengintegrasikan orang satu sama lain, menghubungkan di antara mereka dan menyesuaikan individu dengan lingkungan sosial mereka khususnya dengan sistem sumber kesejahteraan sosial mereka.
- d. Mendukung dan memperbaiki tatanan sosial dan struktur kelembagaan masyarakat
  - Membantu institusi-institusi sosial seperti keluarga, hukum, perawatan, kesehatan, dan ekonomi dalam mengembangkan dan mengoperasikan struktur dan program pelayanan efektif untuk memenuhi kebutuhan manusia dan untuk melindungi kepentingan anggotanya.
  - Melaksanakan tindakan-tindakan penyesuaian dan perubahan sosial dan tindakan-tindakan stabilitas dan pengawasan sosial yang efektif, yang berhubungan dengan kesejahteraan sosial.

Profesi pekerjaan sosial menurut NASW adalah untuk meningkatkan kesejahteraan manusia (*human well-being*) dan membantu memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar manusia, dengan perhatian khusus pada kebutuhan-kebutuhan dasar manusia, dengan perhatian khusus pada kebutuhan-kebutuhan orang-orang yang rawan, tertindas, dan miskin. Misi pekerjaan sosial tersebut diterjemahkan menjadi tujuan pekerjaan sosial yang memberikan arah yang lebih jelas menurut NASW dikutip Fahrudin (2014:66) yaitu:

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 bekerjanya secara manusiawi dari sistem-sistem yang menyediakan orang dengan sumber-sumber dan pelayanan-pelayanan.
4. Mengembangkan dan memperbaiki kebijakan sosial.

Profesi pekerjaan sosial dalam melakukan proses intervensi pelayanan sosial membutuhkan metode dan teknik-teknik pekerjaan sosial dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial. Secara tradisional pekerjaan sosial dikatakan mempunyai tiga metode pembantu, Fahrudin (2014:71) menyatakan bahwa: 1) Metode pokok, *social case work*, *social group work*, dan *community organization/community development*. 2) metode pembantunya adalah *social work administration*, *social action*, dan *social work research*. Tetapi pandangan semacam ini telah lama ditinggalkan, oleh karena itu digunakan dua pendekatan yaitu praktik langsung (*direct practice*) dan praktik tidak langsung (*indirect practice*).

*Social case work* atau metode intervensi sosial pada individu ini merujuk pada upaya yang dilakukan untuk memperbaiki atau meningkatkan keberfungsian sosial individu dengan tujuan agar individu atau keluarga dapat bereperan dengan baik sesuai dengan tugas dalam lingkup sosial maupun individu mereka. *Social*

*group work* atau metode intervensi sosial pada kelompok merupakan suatu upaya pada kelompok kecil. Kelompok kecil ini bisa diartikan sebagai kelompok yang terdiri dari dua orang atau lebih dan mereka saling berinteraksi satu sama lainnya secara langsung, di mana mereka sadar keberadaan mereka sebagai anggota kelompok, keberadaan kelompok yang lain dan mempunyai ikatan atau bergantung satu sama lain, serta mempunyai keinginan untuk mencapai tujuan bersama. Kelompok tersebut yang nantinya dibentuk dengan sengaja dan dapat digunakan untuk meningkatkan keberfungsian sosial anggotanya.

*Community organization/community development (CO/CD)* merupakan salah satu metode dalam praktik pekerjaan sosial dengan fokus utama adalah level komunitas atau masyarakat yang lebih luas. *Community organization/community development (CO/CD)* lebih dikenal dengan sebutan pengembangan masyarakat di Indonesia. Praktik ini berhubungan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan tingkat keberfungsian sosial suatu masyarakat.

*Social work administration* (administrasi pekerja sosial) merujuk pada upaya melakukan praktik administrasi ketika melakukan praktik dengan metode pokok, misalnya adalah membuat laporan, membuat *form assesment*, dan sebagainya. *Social action* (aksi sosial) merujuk pada upaya yang dilakukan oleh pekerja sosial untuk memperjuangkan hak-hak kelompok yang tertindas oleh kelompok yang lain, misalnya adalah melakukan kampanye atau advokasi. Sementara *social work research* (penelitian pekerjaan sosial) merujuk pada melakukan penelitian terhadap isu-isu yang digarap oleh pekerja sosial, misalnya adalah melakukan

penelitian tentang isu-isu kesejahteraan sosial atau tentang kebijakan yang menyangkut kesejahteraan.

Pekerja sosial dalam melakukan intervensi pekerjaan sosial selain menggunakan metode pekerja sosial, pekerja sosial juga menjalankan peran-peran tertentu baik pada level individu, keluarga maupun komunitas dan masyarakat. Beberapa peranan pekerja sosial menurut Zastrow dikutip Huraerah (2018:149) yaitu: “*Enabler, Broker, Expert, Social Planner, Advocate, dan The Activist.*” *Enabler* merupakan pekerja sosial yang bertujuan untuk membantu individu, kelompok, komunitas atau masyarakat agar dapat mengartikulasikan atau mengungkapkan kebutuhan-kebutuhan mereka, menjelaskan dan mengidentifikasi masalah-masalah mereka, dan mengembangkan kemampuan mereka agar dapat menangani masalah yang dialaminya dengan lebih efektif dengan menggunakan sistem sumber yang tersedia di masyarakat.

*Broker* merupakan peranan pekerja sosial yang bertujuan untuk menghubungkan individu, kelompok, komunitas atau masyarakat ke sistem sumber yang ada di lingkungannya. Sistem sumber merupakan segala sesuatu yang bisa digunakan untuk mengatasi permasalahan yang sedang dialami. Seringkali mereka bisa mengakses sistem sumber tersebut, maka dari itu tugas pekerja sosial adalah untuk membantu mereka dalam memperolehnya.

*Expert* merupakan peranan pekerja sosial yang bertujuan untuk menyediakan informasi dan memberikan saran-saran dalam berbagai area. Pekerja sosial memberikan masukan-masukan yang membangun dalam upaya untuk mencapai kondisi sejahtera. Biasanya peranan ini dilakukan ketika pekerja sosial

sudah mejadi ahli, lalu mereka akan memberikan masukan-masukan terhadap praktik pekerjaan sosial dan kebijakan sosial yang akan dibuat, agar usaha kesejahteraan sosial dalam berjalan dengan efektif dan efisien.

*Social Planner* merupakan peranan pekerja sosial yang bertujuan untuk mengumpulkan fakta-fakta tentang masalah sosial yang terjadi dan menganalisis fakta tersebut serta menyusun alternatif tindakan apa yang akan dilakukan dalam upaya untuk mengatasinya. Pekerja sosial bertindak sebagai perencana sosial yang menyusun rencana setelah melakukan analisis masalah dan membuat alternatif untuk mengatasinya.

*Advocate* merupakan peranan pekerja sosial yang bertujuan untuk melakukan advokasi yakni mewakili atau menjadi representasi dari kelompok yang membutuhkan pertolongan ataupun pelayanan, tetapi institusi yang seharusnya memberikan pertolongan atau pelayanan tersebut tidak melakukan hal tersebut atau bahkan menolak tuntutan yang ditujukan oleh suatu kelompok.

*The Activist* merupakan peranan pekerja sosial yang bertujuan untuk merangsang kelompok-kelompok yang tidak beruntung untuk melakukan tindakan melawan struktur kekuasaan yang ada dan menjadi kelompok penekan bagi mereka. Pekerja sosial harus mendorong kelompok-kelompok tertindas tersebut untuk menekan kelompok yang telah menindasnya, untuk menuntut hak atas dirinya dalam lingkungan sosial. Peranan-peranan pekerja sosial tidak hanya dalam bentuk-bentuk di atas, terdapat beberapa peranan lain yang bisa dilakukan oleh seorang pekerja sosial ketika melakukan praktik pekerjaan sosial dan dalam menjalankan kebijakan sosial.

## 2.2. Keberfungsian Sosial

Pekerjaan sosial yang dikemukakan oleh Siporin dikutip Fahrudin (2014:61) adalah: “Pekerjaan sosial didefinisikan sebagai metode kelembagaan sosial untuk membantu orang untuk mencegah dan memecahkan masalah-masalah sosial mereka, untuk memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial mereka.” Pekerjaan sosial merupakan metode kelembagaan sosial dalam melakukan aksi *preventif* atau pencegahan terjadinya masalah sosial dan untuk mengurangi permasalahan sosial dengan melakukan peran sesuai dengan konteks permasalahan yang ditangani pekerja sosial. Pekerja sosial dapat berperan sebagai mediator, konselor, advokasi maupun perencana sosial demi tercapainya tujuan kesejahteraan sosial yaitu meningkatnya keberfungsian sosial individu, keluarga maupun kelompok.

Keberfungsian sosial menunjukkan pertukaran, kesesuaian, kecocokan, dan penyesuaian timbal balik antara orang, secara individual atau secara kolektif, dan lingkungan mereka. Keberfungsian sosial dinilai berdasarkan apakah individu tersebut dapat memenuhi kebutuhan mereka, dapat menyelesaikan permasalahan mereka, dan tercapainya harapan, serta apakah keberfungsian sosial itu normal dan dibenarkan secara sosial. Siporin dikutip Fahrudin (2014:62) menyatakan:

Keberfungsian sosial merujuk pada cara individu-individu atau kolektivitas seperti keluarga, perkumpulan, komunitas, dan sebagainya berperilaku untuk dapat melaksanakan tugas-tugas kehidupan mereka dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka

Individu yang berfungsi keberfungsian sosialnya dapat menjalani tugas kehidupan dengan baik seperti mengerti akan peranan dirinya sebagai individu misalnya dalam keluarga sebagai ayah yang mempunyai tanggung jawab untuk

mencari nafkah sehingga dapat memenuhi kebutuhan dirinya dan keluarganya. Keberfungsian sosial dapat dilihat dari beberapa strategi pekerjaan sosial menurut Dubois and Miley dikutip Suharto (2007:5) adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kemampuan seseorang dalam menghadapi masalah yang dialaminya
- b. Menghubungkan orang dengan sistem dan jaringan sosial yang memungkinkan mereka menjangkau atau memperoleh berbagai sumber, pelayanan dan kesempatan
- c. Meningkatkan kinerja lembaga-lembaga sosial sehingga mampu memberikan pelayanan sosial secara efektif, berkualitas, dan berperikemanusiaan
- d. Merumuskan dan mengembangkan perangkat hukum dan peraturan yang mampu menciptakan situasi yang kondusif bagi tercapainya pemerataan ekonomi dan keadilan sosial.

### **2.3. Konsep *Child Abuse***

*Abuse* adalah kata yang biasa diterjemahkan menjadi kekerasan, penganiayaan, penyiksaan, atau perlakuan salah. *Abuse* dalam *The Social Work Dictionary*, Barker (1987:1) dikutip Huraerah (2012:44): “Kekerasan adalah perilaku tidak layak yang mengakibatkan kerugian atau bahaya secara fisik, psikologis, atau finansial, baik yang dialami individu maupun kelompok.” Kekerasan terhadap anak dapat berupa kekerasan fisik (*physycal abuse*) yaitu dengan melakukan tindakan penyiksaan, pemukulan dan penganiayaan dan menimbulkan luka-luka fisik atau kematian pada anak. Kekerasan secara psikis

(*mental abuse*), kekerasan secara seksual (*sexul abuse*), dan kekerasan secara sosial (*social abuse*) dapat mencakup penelantaran dan eksploitasi anak. Kekerasan pada anak dapat menimbulkan kerugian secara fisik maupun mental yang menyebabkan terjadinya konflik di dalam diri anak, dalam *Encyclopedia Articiel From Encarta* dikutip Huraerah (2012:44) menyatakan:

Kekerasan terhadap anak adalah perbuatan disengaja yang menimbulkan kerugian atau bahaya terhadap anak-anak secara fisik maupun emosional. Istilah child abuse meliputi berbagai macam tingkah laku, dari tindakan secara langsung oleh orangtua atau orang dewasa lainnya sampai kepada penelantaran kebutuhan-kebutuhan dasar anak

Kekerasan terhadap anak merupakan perbuatan yang disengaja dan dapat mengakibatkan kerugian pada anak secara fisik maupun emosional, dampak yang dialami karena kekerasan dapat menimbulkan perubahan perilaku baik pada diri anak tersebut maupun perilaku anak terhadap lingkungannya, seperti anak menjadi takut untuk bertemu orang lain, anak selalu merasakan kecemasan dan tidak terdapat rasa percaya diri pada anak hingga anak dapat membenci dirinya sendiri.

### **2.3.1 Bentuk-Bentuk Kekerasa terhadap Anak**

1. Kekerasan anak secara fisik, adalah peyiksaan, pemukulan, dan penganiayaan terhadap anak, dengan atau tanpa menggunakan benda-benda tertentu, yang menimbulkan luka-luka fisik atau kematian pada anak. Terjadinya kekerasan terhadap anak secara fisik umumnya dipicu oleh tingkah laku anak yang tidak disukai orangtuanya, seperti anak nakal atau rewel, menangis terus, minta jajan, buang air, kencing atau muntah di sembarang tempat, memecahkan barang berharga.

2. Kekerasan anak secara psikis, meliputi penghardikan, penyampaian, kata-kata kasar dan kotor, memperlihatkan buku, gambar dan film pornografi pada anak. Anak yang mendapat perlakuan ini pada umumnya menunjukkan gejala perilaku maladaptif, seperti menarik diri, pemalu, menangis bila didekati, takut keluar rumah dan takut bertemu orang lain.
3. Kekerasan anak secara seksual dapat berupa perlakuan pra-kontak seksual antara anak dengan orang yang lebih besar (melalui kata-kata, sentuhan, gambar visual, *exhibitionism*), maupun perlakuan kontak seksual secara langsung antara anak dengan orang dewasa (*incest*, perkosaan, eksploitasi seksual).
4. Kekerasan anak secara sosial, dapat mencakup penelantaran anak dan eksploitasi anak. Penelantaran anak adalah sikap dan perlakuan orang tua yang tidak memberikan perhatian yang layak terhadap proses tumbuh-kembang anak. Misalnya, anak dikucilkan, dasingkan dari keluarga, atau tidak diberikan pendidikan dan perawatan kesehatan yang layak. Eksploitasi anak menunjukkan pada sikap diskriminatif atau perlakuan sewenang-wenang terhadap anak yang dilakukan oleh keluarga ataupun masyarakat. Sebagai contoh, memaksa anak untuk melakukan sesuatu demi kepentingan ekonomi, sosial atau politik, tanpa memperhatikan hak-hak anak untuk mendapatkan perlindungan sesuai dengan perkembangan fisik, psikisnya, dan status sosialnya, seperti orang tua yang masih mampu untuk bekerja, akan tetapi dia mempekerjakan anaknya sebagai pengamen ataupun

pengemis dengan alasan untuk membantu perekonomian keluarga dan tidak memenuhi hak anak untuk bersekolah.

### **2.3.2 Faktor-Faktor *Child Abuse***

Penyebab atau resiko terjadinya kekerasan dan penelantaran terhadap anak dibagi ke dalam tiga faktor dikemukakan oleh Rusli dikutip Huraerah (2012:50) yaitu: Faktor-faktor orangtua/keluarga, faktor lingkungan sosial/komunitas, dan faktor anak sendiri.

#### 1. Faktor orangtua/keluarga

Faktor-faktor yang menyebabkan orangtua melakukan kekerasan pada anak di antaranya:

##### a. Praktik-praaktik budaya yang merugikan anak:

- Kepatuhan anak kepada orangtua
- Hubungan asimetris

##### b. Dibesarkan dengan penganiayaan

##### c. Gangguan mental

##### d. Belum menggapai kematangan fisik, emosi maupun sosial, terutama mereka yang mempunyai anak sebelum berusia 20 tahun

##### e. Pecandu minuman keras dan obat

#### 2. Faktor lingkungan sosial/komunitas

Faktor lingkungan sosial yang dapat menyebabkan kekerasan dan penelantaran pada anak di antaranya:

##### a. Kemiskinan dalam masyarakat dan tekanan nilai materialistis

##### b. Kondisi sosial-ekonomi yang rendah

- c. Adanya nilai dalam masyarakat bahwa anak adalah milik orangtua sendiri
  - d. Status wanita yang dipandang rendah
  - e. Sistem keluarga patriarkal
  - f. Nilai masyarakat yang terlalu individualistis
3. Faktor anak itu sendiri
- a. Penderita gangguan perkembangan, menderita penyakit kronis disebabkan ketergantungan anak kepada lingkungannya
  - b. Perilaku menyimpang pada anak

### **2.3.3 Dampak-Dampak Kekerasan pada Anak**

Tindak kekerasan yang dialami anak-anak sesungguhnya adalah perlakuan yang senantiasa berdampak jangka panjang, dan menjadi mimpi buruk yang tidak pernah hilang dari benak anak yang menjadi korban. Baik *child abuse* maupun *child neglect* biasanya selalu menimbulkan dampak pada kesehatan fisik dan juga perkembangan psikologis anak dan dapat memengaruhi kehidupan anak di masa dewasa. Bagong (2010:103) menyatakan dampak dari *child abuse* dari segi tingkah laku anak-anak yang mengalami penganiyaan sering menunjukkan: penarikan diri, ketakutan, atau mungkin juga tingkah laku agresif, emosi yang labil. Mereka juga sering menunjukkan gejala depresi, jati diri yang rendah, kecemasan, adanya gangguan tidur, *phobia*, kelak bisa tumbuh menjadi penganiaya, menjadi bersifat keras, gangguan stres pascatrauma, dan terlibat dalam penggunaan zat adiktif.

Kekerasan yang didapatkan seseorang pada masa anak-anak selalu diingat oleh individu tersebut dan dapat menjadikan seseorang tersebut mengalami

trauma psikologis, trauma menurut Sipratiknya (2001:27): “Trauma (psikologis) adalah pengalaman yang menghancurkan rasa aman, rasa mampu, dan harga diri sehingga menimbulkan luka psikologis yang sulit disembuhkannya sepenuhnya.” Kekerasan pada masa kecil akan meninggalkan luka baik secara fisik maupun psikis pada diri individu tersebut, hasil pengalaman masa lalu seseorang yang dewasa pada masa anak-anaknya dan membuatnya terluka akan menyebabkan dampak yang negatif seperti orang dewasa yang menarik diri dari lingkungannya dan tidak memiliki hubungan sosial yang baik, merasa cemas, hingga membenci dirinya sendiri. Kekerasan yang terjadi pada seseorang di masa kecilnya membuat seseorang sulit untuk menerima dirinya sendiri dan hal tersebut yang menyebabkan perilaku yang negatif dalam diri seseorang, Supratiknya (2001:28) mengatakan bahwa: “Trauma psikologis yang dialami pada masa kanak-kanak cenderung akan terus dibawa sampai masa dewasa, lebih-lebih bila trauma tersebut tidak pernah disadari oleh lingkungan sosial anak dan disembuhkannya. Akibatnya, bila kemudian hari sesudah dewasa anak itu mengalami kejadian yang mengingatkan kembali pada trauma yang pernah dialaminya itu, maka luka lama itu pun akan muncul kembali dan menimbulkan gangguan atau masalah panya.”

Sebagai sebuah masalah sosial, tindakan kekerasan pada anak dengan demikian akan berpotensi melahirkan berbagai masalah baru yang merugikan masa depan anak. Sebagai korban, anak biasanya akan bersikap pasrah atau ekstrem lainnya melawan keadaan, sehingga dalam proses tumbuh kembangnya kemudian mereka akan berpotensi menjadi orang yang bermasalah dan benci pada lingkungan sosial.

#### 2.3.4 Trauma

Trauma merupakan salah satu dampak yang terjadi dari kekerasan pada masa kecil seseorang yang telah dewasa terjadi akibat pengalaman masa lalu yang tidak menyenangkan dalam diri seseorang yang dapat menjadikan diri seseorang di masa sekarang mempunyai masalah dalam dirinya, seperti trauma akibat kekerasan yang didapatkan individu semasa anak-anak, individu tersebut akan kehilangan harga diri dan menghancurkan rasa aman dalam dirinya. Pengalaman tersebut akan membekas dan mempengaruhi dirinya di masa dewasa yaitu individu yang dewasa dapat menjadi pribadi yang tidak dapat menerima dirinya, merasa dirinya tidak berharga, tidak percaya diri, menarik diri dari lingkungan, akibat kondisi fisik dan psikis yang terluka. Trauma menurut Giller (1990) dikutip (Goelitz & Stewart-Kahn 2013:110) menyatakan: *“When experiences overwhelm survivors to the point where they are unable to make sense of them and feel unsafe as a result, psychological trauma or a trauma response occurs”*. Pengalaman yang dialami seseorang pada masa lalunya sehingga mereka tidak dapat memahami apa yang terjadi pada dirinya dan menimbulkan rasa ketakutan dalam dirinya, hal tersebut merupakan trauma dalam dirinya. Trauma yang dialami seseorang dapat membuat ketakutan dalam hidupnya dan membuat seseorang tersebut tidak tahu apa yang harus dilakukannya. Reyes, Elhai & Ford dikutip (Goelitz & Stewart-Khan 2013:110) mengemukakan bahwa: *“Traumatic events with 1) the fear or reality of bodily harm or victimization for themselves or others; and 2) the feeling that nothing can be done stop what is happening are horrendous”*. Trauma dapat menyebabkan ketakutan di dalam diri seseorang baik

takut akan kondisi dirinya maupun kepada orang lain, dan merasa tidak dapat melakukan apa pun akan kondisi tersebut. Trauma yang terjadi dapat menyebabkan seseorang mengalami *Post Traumatic Syndrome* (PTSD) yaitu:

*A disorder resulting from exposure to traumatic event that causes symptom lasting at least a month that include emotional responses of fear, horror, or helplessness, flashbacks, and/or nightmares or events; avoidance of reminders of the event and increased arousal.*

*Post Traumatic Syndrome* (PTSD) merupakan kelainan yang dialami seseorang akibat pengalaman traumatis yang dialaminya, berlangsung setidaknya sebulan dan menyebabkan gejala yang meliputi respons emosional berupa ketakutan, ketidakberdayaan seperti tidak dapat berinteraksi dengan lingkungan sekitar, tidak dapat menjalankan perannya dalam kehidupan sehari-hari karena, dan selalu kilas balik ataupun mengalami mimpi buruk dan menghindari kejadian yang sama dan tubuh akan membentuk perilaku berupa penolakan atas stimulus yang berupa kejadian traumatis tersebut.

#### Kategori Trauma

1. *Family Traumas;*
2. *School and Organizational Traumas;*
3. *Community Traumas;*
4. *Disaster;*
5. *War and Terrorism;*
6. *Unexpected Events; and*
7. *Other potentially traumatic events.*

*Family traumas include child abuse, neglect, intimate partner violence, and substance abuse; school and organizational include death or suicide, bullying,*

*and disasters occurring in these domains; community traumas include violence, stalking, human trafficking, and rape; disaster include major accidents and natural disasters; war and terrorism include torture and child soldiering; unexpected events include discrimination and historical trauma.*

Trauma yang diakibatkan dari lingkungan keluarga yaitu berupa kekerasan pada anak, penelantaran anggota keluarga, dan kekerasan pasangan intim, dan penyalahgunaan Zat. Trauma dari sekolah dan lingkungan organisasi meliputi kematian atau bunuh diri, *bullying*. Trauma komunitas termasuk kekerasan, menguntit, perdagangan manusia, pemerkosaan dan bencana (bencana besar maupun bencana alam). Trauma akibat perang dan terorisme yaitu tindakan penyiksaan tentara anak-anak. Trauma lainnya akibat kejadian yang tak terduga seperti diskriminasi dan trauma akan sejarah.

#### **2.3.4 Therapeutic Group (Kelompok Penyembuhan)**

Pekerja sosial dengan kelompok adalah salah metode pekerjaan sosial, yang bertujuan memberikan pelayanan kepada individu-individu melalui kelompok. Pengalam-pengalaman yang diperoleh dari kegiatan-kegiatan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan, mencapai tujuan-tujuan dan memecahkan masalah. Adapaun tujuan kelompok pada penerapan praktek pekerjaan sosial dengan kelompok antara lain:

1. mereduksi anomie, artinya mengurangi perilaku-perilaku yang tidak sesuai dengan norma dan nilai
2. menampilkan peranan alternatif, artinya dengan kelompok ini diharapkan seseorang dapat menjalankan peran baru yang lebih baik, misalnya:

meningkatkan komunikasi/relasi, meningkatkan rasa percaya diri, meningkatkan kerja sama dalam kelompok, menyesuaikan diri dalam masyarakat, dan menghadapi stress.

3. kontrol sosial, yaitu bahwa kelompok diharapkan dapat memperkuat nilai dan norma sehingga sehingga seseorang dapat diterima secara sosial.

Kelompok yang digunakan dalam penguatan konsep diri klien yang mengalami trauma kekerasan adalah kelompok penyembuhan. Kelompok ini digunakan untuk mengani individu dalam kelompok yang mengalami masalah-masalah emosional. Garvin dikutip (Koswara dkk 2009:16) menyatakan bahwa: “Pada umumnya kelompok terapi ini terdiri dari orang-orang yang memiliki masalah-masalah emosioanl yang agak berat. Misalnya orang-orang yang mempunyai kepribadian ganda, kelainan jiwa, histeris, dan sebagainya. Pemimpi kelompok ini memerlukan keterampilan/keahlian dalam persepsi, penegtahuan tentang perilaku manusia, dinamika kelompok, kemmapuan melakukan konseling kelompok, serta mampu menggunakan kelompok untuk mengubah perilaku”. Tujuan kelompok terapi adalah membuat anggota supaya dapat megeksplorasi masalah-masalah mereka secara mendalam, dan kemudian mengembangkan strategi untuk memecahkan masalah tersebut.

*Fairytale therapy* adalah terapi dengan menggunakn dongeng dan dilakukan dalam sebuah kelompok di mana klien mempunyai permasalahan yang sama yaitu trauma akibat kekerasan pada masa kecil dan dampak dari trauma tersebut mempengaruhi diri klien saat ini, seperti tingkat percaya diri yang rendah, takut untuk mengambil suatu keputusan, dan menarik diri dari

lingkungan. Permasalahan didapatkan melalui eksplorasi masalah dengan cara menulis dongeng dan menganalisa dongeng mengenai dirinya. Tujuan dari *fairytale therapy* digunakan sebagai media untuk menuangkan emosi dalam diri klien dan untuk membantu klien dalam perubahan perilaku dan penguatan konsep diri, agar klien dapat mengevaluasi dirinya bahwa dirinya berharga dan menilai dirinya dengan penilaian yang baik.

#### **2. 4. Konsep Konsep Diri**

Teori diri dari Rogers dalam Burns (1993:46) mengenai konfigurasi persepsi-persepsi tentang diri yang terorganisasi. Hal itu disusun seperti mengenai persepsi mengenai karakteristik dan kemampuan seseorang; bahan-bahan yang diamati dan konsep mengenai diri di dalam hubungan dengan orang lain dan dengan lingkungannya; kualitas nilai-nilai yang dipersepsikan sebagaimana dihubungkan dengan pengalaman dan obyek; dan tujuan-tujuan dan cita-cita yang dipersepsikan sebagai mempunyai valensi yang positif ataupun negatif. Hal tersebut lebih cenderung digunakan oleh Rogers dengan istilah 'diri'. Bagian-bagian yang sentral dari teori Rogers mengenai diri adalah:

1. Teori mengenai diri, sebagai bagian dari teori kepribadian yang umum, adalah bersifat fenomenologi. Esensi dari fenomenologi adalah bahwa 'manusia hidup pada hakikatnya di dalam dunia peribadinya sendiri dan subyektif'
2. Diri menjadi dibedakan sebagai bagian dari kecenderungan untuk mengaktualisasikan, dari lingkungannya, melalui transaksi-transaksi dengan lingkungan tersebut-khususnya lingkungan sosialnya.

3. Konsep diri adalah organisasi dari persepsi-persepsi diri.
4. Konsep diri menjadi penentu (*determinant*) yang paling penting dari respons terhadap lingkungannya. Hal itu menentukan persepsi makna yang dihubungkan dengan lingkungannya.
5. Apakah dipelajari ataupun sudah menjadi sifatnya (*inherent*), suatu kebutuhan akan bangga yang positif dari orang lain mengembangkan atau muncul bersama-sama konsep diri.
6. Suatu kebutuhan akan bangga diri yang positif, atau perasaan harga diri, menurut Rogers, demikian juga dipelajari melalui proses internalisasi atau introjeksi pengalaman-pengalaman dari bangga yang positif oleh orang lain. Tetapi, sebagai kemungkinan lainnya, hal itu dapat dianggap sebagai suatu aspek dari tendensi mengaktualisasikan diri.
7. Saat bangga diri yang positif bergantung pada evaluasi-evaluasi dari orang lain, ketidaksesuaian mungkin timbul di antara kebutuhan dari organisme itu dan kebutuhan konsep diri bagi konsep diri yang positif terhadap bangga diri yang positif.
8. Organisme merupakan suatu keseluruhan yang terintergrasikan, di mana memperlihatkan, seperti para teoritis organismik, satu dorongan dinamis-dari aktualisasi diri-suatu tendensi dasar untuk 'mengaktualisasi, mempertahankan, dan meningkatkan organisme yang mendapat pengalaman tadi'.

9. Perkembangan konsep diri tidak hanya merupakan pertumbuhan pengalaman yang lambat, persyaratan dan definisi yang ditentukan oleh orang lain. Rogers

menggunakan istilah 'konsep diri' untuk menunjukkan pada cara seseorang memandangkan dan merasakan dirinya sendiri.

10. Di dalam formulasinya mengenai konsep tentang diri yang ideal, Rogers menunjukkan bahwa persepsi mengenai diri yang ideal menjadi lebih realistis, dan diri menjadi lebih *conruent* (sama dan sebangun) dengan diri yang ideal.

11. Gagasan tentang diri sebagaimana yang digunakan oleh Rogers adalah lebih luas daripada konsep diri. Halitu meliputi konsep diri dan cita-cita diri.

Konsep diri menurut Agustiani (2009:138) yaitu: "Gambaran yang dimiliki seseorang tentang dirinya, yang dibentuk melalui pengalaman-pengalaman yang diperoleh dari interaksi dengan lingkungan." Konsep diri merupakan penilaian diri individu mengenai dirinya sendiri, dibentuk melalui pengalaman yang diperoleh individu melalui interaksi dirinya dengan lingkungan sosial individu tersebut. Penilaian yang terbentuk berdasarkan pengalaman yang terjadi pada masa lalu seseorang yang mengalami kejadian traumatis adalah penilaian buruk tentang dirinya, dan merasa bahwa dirinya tidak berharga.

Konsep diri bukan merupakan bawaan, melainkan berkembang dari pengalaman yang terus menerus dan terdiferensiasi. Dasar dari konsep diri individu ditanamkan pada saat-saat dini di kehidupan anak dan menjadi dasar yang

mempengaruhi tingkah lakunya di kemudian hari. Faktor-faktor yang mempengaruhi konsep diri sebagai berikut:

- Pengalaman, terutama pengalaman interpersonal, yang memunculkan perasaan positif dan perasaan berharga
- Kompetensi dalam area yang dihargai oleh individu dan orang lain
- Aktualisasi diri, atau implementasi dan realisasi dari potensi pribadi yang sebenarnya.

Pengalaman yang dialami seseorang pada masa lalunya dapat mempengaruhi konsep diri seseorang, pengalaman interpersonal yang buruk dapat mempengaruhi individu menilai dirinya dengan penilaian yang buruk karena dipengaruhi oleh lingkungan yang buruk di masa lalu, seperti seseorang yang mengalami kekerasan pada masa anak-anaknya, kekerasan tersebut menjadi sebuah kejadian yang traumatis pada masa kecil seseorang yang dapat menimbulkan konsep diri seseorang dikemudian harinya buruk, seperti tidak mempunyai kepercayaan diri yang baik, tidak menghargai diri sendiri, dan tidak dapat menerima dirinya sendiri sebagai seorang individu. Pengalaman interpersonal yang baik dapat membuat seseorang di masa sekarang menjadi seorang dengan konsep diri yang baik dan menjadi individu yang baik. Kemampuan individu ataupun potensi yang dimiliki individu sebagaimana individu itu menghargainya dan orang lain menghargai kompetensi tersebut, hal tersebut dapat mempengaruhi konsep diri seseorang, dan juga ketika seseorang dapat mencapai ideal dirinya ataupun mengaktualisasikan dirinya sebagaimana yang dia inginkan, dapat membentuk konsep diri yang baik pada diri individu.

Rosenberg (1965) dalam Burn (73) konsep diri merupakan kombinasi dari:

- a. Citra diri- apa yang dilihat seseorang ketika dia melihat pada dirinya sendiri;

- b. Intensitas afektif- seberapa kuat seseorang merasakan tentang bermacam-macam segi ini;
- c. Evaluasi diri- apakah seseorang mempunyai pendapat menyenangkan/tidak menyenangkan tentang bermacam-macam segi-segi dari *image* itu;
- d. Predisposisi tingkah laku- apa yang kemungkinan besar yang diperbuat seseorang di dalam memberi respons kepada evaluasinya tentang dirinya sendiri.

Perspektif dari konsep diri menurut Strang (1957) dalam Burn (1993:81) yaitu:

1. Konsep diri dasar, atau persepsi individu mengenai kemampuan-kemampuannya, statusnya dan peranan-peranan di dunia luar. Hal itu adalah konsepnya tentang pribadi yang dia pikirkan sebagaimana apa adanya.
2. Diri yang fana yang dipegang oleh individu tersebut pada saat sekarang yang dipengaruhi oleh *mood* pada saat itu.
3. Diri sosial. Inilah diri sebagaimana yang diyakini individu itu yang orang-orang lain melihat dan mengevaluasinya
4. Diri yang ideal. Inilah macam pribadi yang diharapkan individu tersebut menjadi pribadi semacam itu ataupun akan seperti itu.

### **2.1.1 Kerangka Acuan Konsep Diri**

Konsep diri merupakan aspek penting dalam diri seseorang, karena konsep diri dapat membentuk kepribadian dirinya atas penilaian individu mengenai dirinya dan penilaian orang lain terhadap dirinya dan kerangka acuan (*frame of reference*)

dalam berinteraksi dengan lingkungan, menurut Fitts (1971) dikutip Agustiani (2009:138):

Bahwa individu mempersepsikan dirinya, bereaksi terhadap dirinya, memberikan arti dan penilaian serta membentuk abstraksi tentang dirinya, berarti ia menunjukkan suatu kesadaran diri (*self awareness*) dan kemampuan untuk keluar dari dirinya sendiri untuk melihat dirinya seperti yang ia lakukan terhadap dunia di luar dirinya.

Konsep diri merupakan kerangka acuan yang digunakan oleh individu dalam berinteraksi dengan lingkungannya dengan melihat dirinya sendiri seperti apa yang orang lain persepsikan terhadap dirinya. Kerangka acuan konsep diri dibagi menjadi dua. Kerangka acuan internal dan kerangka acuan eksternal, Fitts dikutip Agustiani (2009:138): “Kerangka acuan internal (*internal frame of reference*) atau dimensi internal adalah penilaian yang dilakukan individu yakni penilaian yang dilakukan individu terhadap dirinya sendiri berdasarkan dunia di dalam dirinya”. Kerangka internal atau dimensi internal adalah penilaian individu mengenai dirinya sendiri, diantaranya yaitu meliputi:

a. Diri Identitas (*Identity Self*)

Aspek yang paling mendasar pada konsep diri dan mengacu pada pertanyaan, “siapakah saya?” dalam pertanyaan tersebut tercakup label-label dan simbol-simbol yang diberikan pada diri (*self*) oleh individu-individu untuk menggambarkan dirinya dan membangun identitasnya, misalnya “Saya Ita”. Kemudian dengan bertambahnya usia dan interaksi dengan lingkungan, pengetahuan individu tentang dirinya juga bertambah, sehingga ia dapat melengkapi keterangan tentang dirinya juga bertambah, sehingga ia dapat

melengkapi keterangan tentang dirinya dengan hal-hal yang lebih kompleks, seperti “Saya pintar tetapi terlalu gemuk” dan sebagainya.

b. Diri Pelaku (*Behavioral Self*)

Diri pelaku merupakan persepsi individu tentang tingkah lakunya, yang berisikan segala kesadaran mengenai “apa yang dilakukan oleh diri.” Selain itu bagaikan berkaitan erat dengan diri identitas. Diri yang adekuat akan menunjukkan adanya keserasian antara diri identitas dengan diri pelakunya, sehingga dapat mengenali dan menerima, baik diri sebagai identitas maupun diri sebagai pelaku. Kaitan keduanya dapat dilihat pada diri sebagai penilai.

c. Diri Penerimaan/Penilai (*Judging Self*)

Diri penilai berfungsi sebagai pengamat, penentu standar, dan evaluator. Kedudukannya adalah sebagai perantara (mediator) antara identitas diri dan diri pelaku manusia cenderung memberikan penilaian terhadap apa yang dipersepsikannya. Diri penilai menentukan kepuasan seseorang akan dirinya atau seberapa jauh seseorang menerima dirinya. Kepuasan diri yang rendah akan menimbulkan harga diri (*self esteem*) yang rendah pula dan akan mengembangkan ketidakpercayaan yang mendasar pada dirinya.

Kerangka acuan eksternal atau dimensi eksternal menurut Fitts dikutip Agustiani (2009:138): “Individu menilai dirinya melalui hubunga dan aktivitas sosialnya, nilai-nilai yang dianutnya, serta hak-hal lain di luar dirinya.” Kerangka acuan eksternal atau dimensi ekstenal yaitu penilaian individu tentang dirinya sendiri melalui aktivitas sosial dan nilai-nilai atau pun norma yang berlaku di lingkungannya, individu menilai dirinya seperti apa yang orang lain persepsikan

tentang dirinya sebagaimana dirinya bertingkah laku dan melakukan interaksi dengan lingkungannya. Dimensi eksternal dibagi menjadi lima bentuk, yaitu:

a. Diri Fisik (*Physical Self*)

Diri fisik menyangkut persepsi seseorang terhadap keadaan dirinya secara fisik. Dalam hal ini terlihat persepsi seseorang mengenai kesehatan dirinya, penampilan dirinya (cantik, jelek, menarik, tidak menarik) dan keadaan tubuhnya (tinggi, pendek, gemuk, kurus).

b. Diri Etik-Moral (*Moral-Ethical Self*)

Bagian ini merupakan persepsi seseorang terhadap dirinya terlihat dari standar pertimbangan nilai moral dan etika. Hal ini menyangkut persepsi seseorang mengenai hubungan dengan Tuhan, kepuasan seseorang akan kehidupan keagamaannya dan nilai-nilai moral yang dipegangnya, yang meliputi batasan baik dan buruk.

c. Diri Pribadi (*Personal Self*)

Diri pribadi merupakan perasaan atau persepsi seseorang tentang keadaan pribadinya. Hal ini tidak dipengaruhi kondisi fisik atau hubungan dengan orang lain, tetapi dipengaruhi oleh sejauh mana individu merasa puas terhadap pribadinya atau sejauh mana ia merasa dirinya sebagai pribadi yang tepat

d. Diri Keluarga

Diri keluarga menunjukkan perasaan dan harga diri seseorang dalam kedudukannya sebagai anggota keluarga. Bagian ini menunjukkan seberapa jauh seseorang merasa adekuat terhadap dirinya sebagai anggota keluarga, serta

terhadap peran maupun fungsi yang dijalankannya sebagai anggota dari suatu keluarga.

#### e. Diri Sosial

Bagian ini merupakan penilaian individu terhadap interaksi dirinya dengan orang lain maupun lingkungan di sekitarnya, seperti hubungan individu dengan temannya, hubungan individu menjalin relasi yang baik dengan temannya dan komunikasi individu dengan temannya.

### **2.1.2 Sumber-Sumber Konsep Diri**

Sumber-sumber konsep diri menurut Burn (1993:189):

#### 1. Diri Fisik dan citra tubuh

Istilah-istilah ‘citra tubuh’ dan ‘skema tubuh’ dipergunakan untuk menyampaikan konsep tentang tubuh fisik yang dimiliki oleh masing-masing orang. Skema tubuh adalah yang mengenai identitas dasar mengenai tubuh tersebut, yang melibatkan suatu kesadaran mengenai lokasi-lokasi, posisi-posisi dan batas-batasnya yang berasal dari pengertian persepsi yang diberikan kepada wilayah-wilayah sensoris dan motoris dari *celebral cortex*. Skema tubuh merupakan hal yang fundamental terhadap perkembangan citra diri yang merupakan citra yang dipunyai seseorang mengenai dirinya sendiri sebagai seorang makhluk yang berfisik. Skema tubuh merupakan pengetahuan yang berasal dari sensasi-sensasi tubuh dan posisi-posisi dari bagian-bagiannya. Citra tubuh merupakan gambaran yang dievaluasikan mengenai diri fisik.

Individu yang menerima pernyataan-pernyataan yang menjelaskan dirinya di dalam ungkapan-ungkapan yang berkaitan dengan keadaan fisiknya dan dengan

ditambah pula dengan kepribadiannya yang didasarkan kepada persepsi orang lain tentang tubuhnya kemungkinan besar untuk memasukkan persepsi-persepsi ini ke dalam konsepnya sendiri mengenai tubuhnya, citra tubuhnya yang membentuk bagian yang cukup besar dan menonjol dari konsep keseluruhannya.

## 2. Bahasa dan Perkembangan Konsep Diri

Perkembangan bahasa membantu perkembangan dari konsep diri, karena penggunaan '*me*', '*he*', dan '*them*' berguna untuk membedakan diri (*self*) dan orang-orang lainnya. Umpan balik dari orang-orang lain seringkali dalam bentuk verbal, dengan perkataan lain konsep diri dipahami di dalam hubungannya dengan bahasa dan perkembangannya dibuat mudah oleh bahasa. Bahasa tubuh atau komunikasi non-verbal juga menyampaikan informasi kepada orang-orang lain tentang diri dan mencerminkan apa-apa yang dipikirkan oleh orang-orang lain tentang seseorang.

## 3. Umpan Balik dari Orang-orang lain yang dihormati

Umpan balik dari orang-orang lain yang dihormati menurut Coley yang dikutip Burn (1993:203) yaitu: Konsep diri 'kaca cermin' untuk menjelaskan diri sebagaimana dipersepsikan melalui refleksi-refleksi di atau orang-orang yang penting atau mempunyai arti penting bagi anak itu dengan penalaran dari pemahamannya mengenai kemampuan mereka untuk mengurangi perasaan tidak aman atau untuk memperkuatnya, untuk meningkatkan atau menurunkan perasaan tidak berdayanya, memperkembangkan atau mengurangi pemahaman harga dirinya.