# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Tinjauan tentang Kesejahteraan sosial

### 2.1.1 Pengertian Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga sosial dan telah terencana secara profesional demi menciptakan individu atau masyarakat yang terpenuhi kebutuhan-kebutuhan dasarnya dan selanjutnya masyarakat atau individu itu dapat mengatasi masalah sosialnya sendiri dengan bantuan seorang pekerja sosial. Pekerjaan Sosial merupakan profesi pertolongan yang menekankan pada keberfungsian sosial manusia. Menurut Zastrow (1999) dalam Suharto (2009) : Pekerjaan sosial adalah: Aktivitas profesional untuk menolong individu, kelompok, masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki kapasitas mereka agar berfungsi sosial dan menciptakan kondisi-kondisi masyarakat yang kondusif untuk mencapai tujuan tersebut. Profesi pekerjaan sosial sesuai dengan pengertian di atas adalah bidang keahlian yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan berbagai upaya guna meningkatkan kemampuan orang dalam melaksanakan fungsi-fungsi sosialnya melalui interaksi agar orang dapat menyesuaikan diri dengan situasi kehidupannya secara memuaskan.

Kesejahteraan berasal dari kata “sejahtera”. Sejahtera ini mengandung pengertian dari bahsa sangsekerta”Catera” yang berarti payung. Dalam konteks ini, kesejahteraan yang terkandung dalam arti “Catera” (payung) adalah orang yang sejahtera yaitu orang yang dalam hidupnya bebas dari kemiskinan, kebodohan, ketakutan, atau kehawatiran sehinga dalam hidupnya aman tentram, baik lahir maupun batin. Sedangkan sosial berasal dari kata “*Socius*” yang berarti kawan, teman, dan kerja sama. Orang yang sosial adalah orang dapat berelasi dengan orang lain dan lingkungannya dengan baik.

Jadi kesejahteraan sosial dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana kondisi di mana orang dapat memenuhi kebutuhannya dan dapat berelasi dengan lingkungannya secara baik. Dalam pekerjaan sosial sering kali tingkatan kesejahteraan sosial dibagi menjadi sebagai berikut:

1. *Social security*
2. *Social well being*
3. *Ideal status of socisl welfare*

Pengertian kesejahteraan sosial diatas adalah definisi menurut adi fahrudin, Ph.d (Fahrudin, 2012:08)

Banyak pengertian kesejahteraan sosial yang dirumuskan, baik oleh para pakar pekerjaan sosial maupun PBB dan badan-badan dibawahnya di antaranya:

1. Friedlander (1980)

*Social welfare is the organized system of social services and institutions, designed to aid individuals and groups to attain satisfyng standards of life and health, and personal and social relationships that permit them to develop their full capaties and to promote their well being in harmony with the needs of their families and the community.* Kesejahteraan sosial adalah sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan sosial dan institusi- institusi dan kelompok- kelompok guna mencapai setandar hidup dan kesehatan yang memadai dan relasi- relasi personal dan sosial sehingga mememungkinkan mereka dapat mengembangkan kemampuan dan kesejahteraan sepenuhnya selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakatnya.

1. Perserikatan bangsa bangsa

Kesejahteraan sosial merupakan suatu kegiatan yang terorganisasi dengan tujuan membantu penyesuaian timbal balik antara individu- individu dengan lingkungan sosial mereka.

1. UU No. 6 Tahun 1974 Pasal 2 Ayat 1

Kesejahteraan sosial ialah suatu kata kehidupan dan penghidupan sosial, material ataupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, dan ketenteraman lahir batin, yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk mengadakan usaha pemenuhan kebutuhan-kebutuhan jasmani, rohaniah, dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga serta masyarakat yang menjujung tinggi hak-hak asasi serta kewajiban manusia sesuai dengan pancasila.

1. UU No. 11 Tahun 2009

UU Nomor 6 Tahun 1974 kemudian diganti dengan UU No 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 sosial.

Kesejahteraan sosial sebagai suatu unsur penting dalam kegiatan pembangunan nasional yang komprehensif dan juga sebagai pencerminan filsafat serta kebutuhan masyarakat yang mengalami perubahan dan perkembangan secara cepat dan menandakan keadaan sejahtera pada umumnya, yang meliputi keadaan jasmaniah, rohaniah, dan sosial dan bukan hanya perbaikan dan pemberantasan, jadi merupakan suatu keadaan dan kegiatan. Kesejahteraan sosial menurut Friedlander dalam suud (2006:8) :

Kesejahteraan sosial merupakan sistem yang terorganisasi dari pelayananpelayanan dan lembaga-lembaga sosial, yang dimaksudkan untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok agar mencapai tingkat hidup dan kesehatan yang memuaskan, dan hubungan-hubungan personal dan sosial yang memberi kesempatan kepada mereka untuk memperkembangkan seluruh kemampuannya dan untuk meningkatkan kesejahteraannya sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakatnya.

Secara umum, istilah kesejahteraan sosial seiring diartikan sebagai kondisi sejahtera (konsepsi pertama), yaitu suatu keadaan terpenuhinya segala bentuk kebutuhan hidup, khususnya yang bersifat mendasar seperti makanan, pakaian, perumahan, pendidikan dan perawatan kesehatan. Pengertian seperti ini menempatkan kesejahteraan sosial sebagai tujuan dari suatu kegiatan pembangunan. Misalnya, tujuan pembangunan adalah untuk meningkatkan taraf kesejahteraan sosial masyarakat. Kesejahteraan sosial juga dapat didefinisikan sebagai arena atau domain utama tempat berkiprah pekerjaan sosial. Pemaknaan 24 kesejahteraan sosial sebagai arena menempatkan kesejahteraan sosial sebagai sarana atau wahana atau alat (*means*) untuk mencapai tujuan pembangunan (Suharto, 2004).

Pada dasarnya manusia adalah mahluk sosial, baik kita suka atau tidak, hampir semua yang kita lakukan dalam kehidupan kita berkaitan dengan orang lain. Pekerjaan Sosial merupakan suatu profesi pelayanan kepada manusia (individu, kelompok, dan masyarakat). Dalam memberikan pelayanan profesionalnya, pekerja sosial dilandasi oleh pengetahuan-pengetahuan dan keterampilan-keterampilan ilmiah mengenai human relation (relasi antar manusia). Oleh sebab itu, relasi antar manusia merupakan inti dari profesi Pekerjaan Sosial.

Menurut Zastrow, (Soehartono, 2009: 1) menyatakan bahwa Pekerjaan Sosial adalah:

Social work is the professional activity of helping individuals, groups, or communities to enhance or restore their capacity for social functioning and to create sociatal conditions favorable to their goals

Artinya yaitu aktivitas profesional untuk menolong individu, kelompok, dan masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki kapasitas mereka agar berfungsi sosial dan menciptakan kondisi-kondisi masyarakat yang kondusif untuk mencapai tujuan tersebut. Fokus pekerjaan sosial adalah membantu individu, kelompok dan masyarakat untuk meningkatkan keberfungsian sosial.

Di dalam UUD 1945, kesejahteraan sosial menjadi judul khusus Bab XIV yang di dalamnya memuat Pasal 33 tentang sistem perekonimian dan pasal 34 tentang kepedulian negara terhadap kelompok lemah serta sistem jaminan sosial.

### 2.1.2 Tujuan Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial mempunyai tujuan yaitu:

(1). Untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dalam arti tercapainya standar kehidupan pokok seperti sandang, perumahan, pangan,kesehatan, dan relasi-relasi sosial yang harmonis dengan lingkungan.

(2). Untuk mencapai penyesuaian diri yang baik khususnya dengan masyarakat di lingkungannya, misalnya dengan mengali sumber-sumber, meningkatkan, dan mengembangkan taraf hidup yang memuaskan.

Selain itu, Schneiderman (1972) mengemukakan tiga tujuan utama dari sistam kesejahteraan sosial yang sampai tingkat tertentu tercermin dalam semua program kesejahteraan sosial, yaitu pemeliharaan sistem, pengawasan sistem, dan perubahan sistem.

1. Pemeliharaan sistem

Pemeliharaan dan menjaga keseimbangan atau kelengsungan keberadaan nilai-nilai dan norma sosial serta aturan-aturan kemasyarakatan dalam masyarakat, termasuk hal-hal yang bertalian dengan definisi makna dan tujuan hidup; motivasi bagi kelangsungan hidup orang seorang dan kelompok; norma-norma yang menyangkut pelaksanan peran anak-anak, remaja, dewasa, dan orang tua, dan peran peria dan wanita; norma-norma yang berhubungan dengan produksi dan distribusi barang dan jasa; norma-norma yang berhubungan dengan penyelesaian konflik dalam masyarakat, dan lain-lain.

1. Pengawasan Sistem

Melakukan pengawasan secara efektif terhadap perilaku yang tidak sesuai atau menyimpang dari nilai-nilai sosial. Kegiatan-kegiatan kesejahteraan soaial untuk menyampai tujuan semacam itu meliputi; menginterasifkan fungsi-fungsi pemeliharaan berupa kompensasi, (re) sosialisasi, peningkatan kemampuan menjangkau fasilitas-fasilitas yang yang ada bagi golongan masyarakat yang memperlihatkan penyimpangan tingkah laku misal kelompok remaja dan kelompok lain dalam masyarakat.

1. Perubahan Sistem

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

### 2.1.3 Fungsi – Fungsi Kesejahteraan Sosial

Fungsi-fungsi kesejahteraan sosial bertujuan untuk menghilangkan atau mengurangi tekanan-tekanan yang diakibatkan terjadinya perubahan-perubahan sosio-ekonomi, menghindari terjadinya konsekuensi-konsekuensi sosial yang negatif akibat pengembangan serta menciptakan kondisi-kondisi yang mampu mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat (Friedlander & Apte,1982). Fungsi – fungsi kesejahteraan sosial tersebut antara lain:

1. Fungsi Pencegahan (*Preventive*)

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

1. Fungsi Penyembuhan (*Curative*)

Kesejahteraan sosial ditunjukan untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidak mampuan fisik, emosional, dan sosial agar orang yang mengalami masalah tersebut dapat berfungsi kembali secara wajar dalam masyarakat. Dalam fungsi ini tercakup juga fungsi pemulihan (rehabilitasi).

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.

### 2.1.4 Konsep Kesejahteraan Sosial

Menurut Undang-undang No 11 Tahun 2009, 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. Permasalahan kesejahteraan sosial yang berkembang dewasa ini menunjukkan bahwa ada warga negara yang belum terpenuhi hak atas kebutuhan dasarnya secara layak karena belum memperoleh pelayanan sosial dari negara. Akibatnya, masih ada warga negara yang mengalami hambatan pelaksanaan fungsi sosial sehingga tidak dapat menjalani kehidupan secara layak dan bermartabat.

Konsep kesejahteraan menurut Nasikun (1993) dapat dirumuskan sebagai padanan makna dari konsep martabat manusia yang dapat dilihat dari empaat indicator yaitu: (1) rasa aman (*security*), (2) Kesejahteraan (*welfare*), (3) Kebebasan (*freedom*), dan (4) jati diri (*Identity*)

Biro Pusat Statistik Indonesia (2000) menerangkan bahwa guna melihat tingkat kesejahteraan rumah tangga suatu wilayah ada beberapa indicator yang dapat dijadikan ukuruan, antara lain adalah :

1. Tingkat pendapatan keluarga;
2. Komposisi pengeluaran rumah tangga dengan membandingkan pengeluaran untuk pangan dengan non-pangan;
3. Tingkat pendidikan keluarga;
4. Tingkat kesehatan keluarga
5. Kondisi perumahan serta fasilitas yang dimiliki dalam rumah tangga.

Menurut Kolle (1974) dalam Bintarto (1989), kesejahteraan dapat diukur dari beberapa aspek kehidupan:

1. Dengan melihat kualitas hidup dari segi materi, seperti kualitas rumah, bahan

pangan dan sebagianya;

1. Dengan melihat kualitas hidup dari segi fisik, seperti kesehatan tubuh,

lingkungan alam, dan sebagainya;

1. Dengan melihat kualitas hidup dari segi mental, seperti fasilitas pendidikan,

lingkungan budaya, dan sebagainya;

1. Dengan melihat kualitas hidup dari segi spiritual, seperti moral, etika, keserasian penyesuaian, dan sebagainya.

Menurut Drewnoski (1974) dalam Bintarto (1989), melihat konsep kesejahteraan dari tiga aspek; (1) dengan melihat pada tingkat perkembangan fisik (*somatic* status), seperti nutrisi, kesehatan, harapan hidup, dan sebagianya; (2) dengan melihat pada tingkat mentalnya, (mental/*educational* status) seperti pendidikan, pekerjaan, dan sebagainya; (3) dengan melihat pada integrasi dan kedudukan social (*social* status).

Todaro (2003) mengemukakan bahwa kesejahteraan masyarakat menengah kebawah dapat direpresentasikan dari tingkat hidup masyarakat. Tingkat hidup masyarakat ditandai dengan terentaskannya dari kemiskinan, tingkat kesehatan yang lebih baik, perolehan tingkat pendidikan yang lebih tinggi, dan tingkat produktivitas masyarakat.

Hasil Survei Biaya Hidup (SBH) tahun 1989 yang dilakukan oleh BPS membuktikan bahwa semakin besar jumlah anggota keluarga semakin besar proporsi pengeluaran keluarga untuk makanan dari pada untuk bukan makanan. Ini berarti semakin kecil jumlah anggota keluarga, semakin kecil pula bagian 26 pendapatan untuk kebutuhan makanan, dengan demikian jumlah anggota keluarga secara langsung mempengaruhi tingkat kesejahteraan keluarga.

Dalam memahami realitas tingkat kesejahteraan, pada dasarnya terdapat beberapa factor yang menyebabkan terjadinya kesenjangan tingkat kesejahteraan antara lain:

(1) social ekonomi rumah tangga atau masyarakat, (2) struktur kegiatan ekonomi sektoral yang menjadi dasar kegiatan produksi rumah tangga atau masyarakat, (3) potensi regional (sumber daya alam, lingkungan dan insfrastruktur) yang mempengaruhi perkembangan struktur kegiatan produksi, dan (4) kondisi kelembagaan yang membentuk jaringan kerja produksi dan pemasaran pada skala lokal, regional dan global (Taslim, 2004).

Penilaian keberhasilan transmigrasi mengacu pada Keputusan Menteri Transmigrasi dan Permukiman Perambah Hutan Republik Indonesia Nomor : PER.25/MEN/IX/2009 tentang tingkat perkembangan permukiman transmigrasi dan kesejahteraan transmigran, yang menyatakan bahwa tingkat perkembangan permukiman transmigrasi dan kesejahteraan transmigrasi meliputi tingkat penyesuaian, pemantapan dan pengembangan yang terdiri dari empat parameter yaitu ekonomi, sosial dan budaya, integrasional dan keaktifan dan pelayanan lembaga social.

Kesimpulan diatas bahwa kesejahteraan sosial merupakan bagian dari pekerjaan sosial dapat memberikan jawaban dan layanan sosial yang tepat untuk mengatasi masalah sosial tersebut, namun sangat tergantung kepada tiga faktor yaitu prioritas pelayanan sosial harus diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan, sistem organisasi pemberian pelayanan sosial modern dan komprehensif, dan kualitas tenaga yang menjalankan tugas-tugas dimaksud. Untuk itu pemahaman dasar calon pekerja sosial khususnya terhadap kesejahteraan sosial amat perlu. Kesejahteraan sosial tidak harus dipahami sebagai bidang pelayanan, kondisi masyarakat, dan program pelayanan sosial, namun dalam konteks indonesia juga harus dipahami sebagi disiplin akademik. Calon pekerja sosial harus paham dan tahu apa kesejahteraan sosial.

## 2.2 Tinjauan tentang Pekerjaan Sosial

### 2.2.1 Pengertian Pekerjaan Sosial

Pada dasarnya sasaran utama kegiatan pekerjaan sosial adalah memberi bantuan kepada individu, kelompok maupun masyarakat untuk melaksanakan berbagai upaya guna meningkatkan atau mengembangkan keberfungsian sosial melalui proses interaksi, agar dapat melakukan penyesuaian diri dengan situasi kehidupannya. Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Richmond (1992:18) mengenai definisi pekerjaan sosial sebagai berikut:

Pekerjaan sosial merupakan proses-proses yang ditujukan untuk mengembangkan kepribadian melalui penyesuaian diri yang secara sadar meempengaruhi individu-individu dengan hubungan antara manusia dengan lingkungannya.

Selanjutnya *Social Work Yearbook* yang diterjemahkan oleh Syarif Muhidin (1993), dan bukunya pengantar Kesejahteraan Sosial, menjelaskan sebagai berikut:

Pekerjaan Sosial adalah suatu pelayanan professional kepada orang-orang dengan tujuan untuk membantu mereka baik secara individu maupun kelompok untuk mencapai relasi-relasi dan standar hidup yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan mereka dan masyarakat (1993;9).

Berdasarkan pengertian diatas, maka pada prinsipnya pekerjaan sosial berusaha membantu individu-individu, kelompok maupun masyarakat yang mengalami ketidakberfungsian baik secara fisik maupun mental dengan menghubungkannya kepada sumber-sumber untuk mengatasi kesulitan-kesulitan yang mereka hadapi.

Pekerja sosial adalah orang yang melaksanakan pekerjaan sosial sebagai profesi. Jadi pekerja sosial adalah pekerja sosial profesional, yaitu mereka yang telah mengikuti pendidikan pekerjaan sosial disuatu lembaga pendidikan tinggi pekerjaan sosial/ kesejahteraan sosial ( Fahruddin, 2012 : 59 ).

Pekerja sosial adalah tenaga profesional yang meningkatkan atau memperbaiki keberfungsian sosial orang lain dan juga telah menguasai pengetahuan, nilai dan Universitas Sumatera Utara 14 keterampilan. Kondisi ini menunjukkan agar kualitas pekerja sosial ini lebih baik lagi perlu diberi pemahaman berbagai ilmu. Diharapkan dengan adanya pemberian wawasan tentang pekerja sosial, dapat lebih meningkatkan kompetensi dalam pemberian pelayanan sosial. Pekerja sosial yang memiliki kompetensi untuk membantu individu tersebut diharapkan mampu menjalankan perannya sesuai dengan status sosial, tugas- tugas dan tuntutan norma lingkungan sosialnya disamping individu itu memiliki permasalahan sosial yang tengah dialaminya. Mandat utama pekerja sosial adalah memberikan pelayanan sosial baik kepada individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat yang membutuhkannya sesuai dengan standar kompetensi yang harus dimiliki oleh pekerja sosial.

Pekerja sosial adalah seseorang yang mempunyai kompetensi profesional dalam pekerjaan sosial yang diperolehnya melalui pendidikan formal atau pengalaman praktek di bidang pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial yang diakui secara resmi oleh pemerintah dan melaksanakan tugas profesional pekerjaan sosial (Kemensos No. 10/HUK/2007).

### 2.2.2 Tujuan dan Fungsi Pekerjaan Sosial

a. Tujuan pekerja sosial dari berbagai pengertian sosial yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan secara umum bahwa pada dasarnya pekerjaan sosial itu bertujuan untuk mencapai kesejahteraan individu, kelompok dan masyarakat secara umum. Lebih jelasnya tujuan peerjaan sosial dikemukakan oleh Soetarso (1993), adalah sebagai berikut :

* + - 1. Meningkatkan kemampuan orang untuk menghadapi tugas-tugas kehidupan dan kemampuannya untuk memecahkan masalah-masalah yang dihadapinya. Meningkatkan orang dengan system sumber yang dapat menyediakan sumber-sumber pelayanan dan kesempatan-kesempatan dibutuhkan.

2. Meningkatkan kemampuan pelaksanaan system tersebut secara efektif dan berkemanusiaan.

3. Memberikan sumbangan bagi perubahan perbaikan dan perkembangan kebijaksanaan dan perundan-undagan. Uraian tersebut menjelaskan bahwa tujuan pekerjaan sosial adalah membantu individu yang mengalami hambatan fisik maupun mental untuk mengembangkan mental yang ada pada dirinya dengan menggunakan sumbersumber yang ada dalam lingkungan secara efektif.

b. Fungsi Pekerjaan Sosial Dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan sosial mempunyai fungsi sebagaimana yang dikemukakan oleh Soetarso (1993:6) yaitu sebagai berikut:

1. Membantu orang meningkatkan dan menggunakan secara lebih efektif kemampuan-kemampuan mereka untuk melaksanakan tugas-tugas kehidupan dan memecahkan masalah mereka.

2. Menciptakan jalur-jalur hubungan pendahuluan diantara orang-orang dengan sistem sumber.

3. Mempermudah interaksi, merubah dan menciptakan hubugan diantara orang dengan system sumber ke masyarakat.

4. Mempermudah interaksi, merubah dan menciptakan hubungan diantara orang-orang di lingkungan sistem sumber.

5. Memberikan sumbangan bagi perubahan, perbaikan dan perkembangan kebijaksanaan dan perundang-undangan sosial.

6. Meratakan sumber-sumber.

7. Bertindak sebagai pelaksanaan kontrol sosial

Pendapat di atas menunjukan bahwa fungsi sosial akan membantu orang dalam meningkatkan kemampuan dan melaksanakan pekerjaan yang dilakukannya mempermudah interaksi, memberikan sumbangan bagi perubahan dan perbaikan, sebagai pelaksana kontrol serta menyokong dan memperbaiki ketertiban yang ada di lingkungan masyarakat.

### 2.2..3 Fokus Intervensi Pekerjaan Sosial

Pandangan tentang fokus intervensi pekerjaan sosial dikemukakan oleh Iskandar (1997), yaitu sebagai berikut:

Fokus intervensi pekerjaan sosial berhubungan dengan kemampuan pekerja sosial untuk memusatkan perhatiannya, baik terhadap usaha klien maupun aspek penting dari fokus kemajuan yang telah dicapai. Hal ini pada suatu waktu tertentu, pekerja sosial harus dapat memahami satu aspek masalah yang diteliti atau satu alternatif untuk pemecahannya (1997:25).

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus intervensi pekerjaan sosial adalah persepsi praktik pekerjaan sosial dengan keterampilan sosial siswa di SMKN 15 Kota Bandung.

### 2.2.4 Tugas Pekerjaan Sosial

Adapun tugas-tugas yang harus dilakukan oleh seorang pekerjaan sosial yang dikemukakan oleh Soetarso (1993:7), adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan sosial menentukan dan mengadakan hubungan dengan orang yang membutuhkan bantuan guna menyelesaikan tugas kehidupan.

2. Pekerjaan sosial dapat memberikan kesempatan pada orang-orang untuk mengutarakan kesulitan-kesulitan mereka.

3. Pekerjaan sosial dapat memberikan pengertian, dukungan dan dorongan kepada orang-orang yang mengalami krisis.

4. Pekerjaan sosial dapat membantu orang untuk meneliti berbagai pilihan tentang cara menanggulangi masalah serta memberikan keteranganketerangan mengenai pilihan-pilihan dan membantunya mengambil keputusan.

5. Pekerja sosial dapat mengkonfrontasikan orang dengan realitas situasi yang mereka hadapi dengan jalan memberikan keterangan yang dapat mengganggu keseimbangan pribadi orang ini untuk kemudian diberikan motivasi guna terjadinya perubahan tertentu.

6. Pekerja sosial dapat mengajarkan keterampilan kepada orang-orang untuk mewujudkan aspirasi mereka.

### 2.2.5 Tahap-tahap intervensi pekerjaan sosial

Dalam menangani masalah atau proses pertolongan, pekerja sosial melakukan serangkaian tahap-tahap intervensi, sebagaimana yang dikemukakan oleh Jusman Iskandar (1993), bahwa ada beberapa tahapan intervensi pekerjaan sosial dalam melakukan proses pertolongan, yaitu:

* 1. Tahap *Engangment*, *intake* dan kontrak Dalam tahap ini terjadi pertukaran mengenai apa yang dibutuhkan oleh klien, pelayanan yang diberikan oleh pekerja sosial dan lembaga sosial dalam membantu memenuhi kebutuhan klien atau memecahkan masalah klien. Dengan demikian terjadi saling mengenal dan akhirnya terjadilah kontrak.
  2. Tahap *Assesment* merupakan proses pengungkapan dan pemahaman klien. Dalam hal ini berkaitan dengan bentuk masalah, faktor penyebab, akibat dan pengaruh masalah.
  3. Tahap membuat perencanaan intervensi merupakan tahap menyusun rencana pemecahan masalah berdasarkan apa yang diungkapkan oleh klien. Kegiatan penyusunan rencana pemecahan ini meliputi, tujuan pemecahan masalah, sasaran serta pemecahan masalah.
  4. Tahap melaksanakan program merupakan tahap pelaksanaan kegiatan pemecahan. Dalam pelaksanaan program ini, hendaknya pekerja sosial melibatkan klien secara aktif dalam setiap tahap.
  5. Tahap evaluasi merupakan tahap pengevaluasian terhadap kegiatan interfensi yang telah dilakaukan, hal ini dimaksudkan untuk melihat tingkat keberhasilan, hambatan yang dialami klien.
  6. Tahap terminasi merupakan tahap pengakhiran atau pemutusan kegiatan intervensi, hal ini dilakukan apabila tujuan interfensi telah dicapai atau karena permintaann klien sendiri, atau karna faktor-faktor tertentu (1997:65)

Peranan pekerja sosial dalam pemberdayaan masyarakat miskin Pemberdayaan bertujuan untuk meningkatkan kekuasaan orang-orang yang lemah atau tidak beruntung (Ife, 1995:56).

1. Pemberdayaan menunjuk pada usaha pengalokasian kembali kekuasaan melalui pengubahan struktur sosial (Swift dan Levin (1987:xiii).
2. Pemberdayaan adalah suatu cara dengan mana rakyat, organisasi, dan komunitas diarahkan agar mampu menguasai (atau berkuasa atas) kehidupannya (Rappaport, 1984:3).
3. Pemberdayaan adalah sebuah proses dengan mana orang menjadi cukup kuat untuk berpartisipasi dalam, berbagi pengontrolan atas, dan mempengaruhi terhadap, kejadian-kejadian serta lembaga-lembaga yang mempengaruhi kehidupannya. Pemberdayaan menekankan bahwa orang memperoleh keterampilan, pengetahuan, dan kekuasaan yang cukup untuk mempengaruhi kehidupannya dan kehidupan orang lain yang menjadi perhatiannya (Parsons,etal.,1994:106).
4. Pemberdayaan menunjuk pada kemampuan orang, khususnya kelompok rentan dan lemah, untuk :
   * 1. memiliki akses terhadap sumber-sumber produktif yang memungkinkan mereka dapat meningkatkan pendapatannya dan memperoleh barang-baran dan jasa-jasa yang mereka perlukan dan

b) berpartisipasi dalam proses pembangunan dan keputusan-keputusan yang mempengaruhi mereka.

## 2.3 Tinjauan Tentang Persepsi

### 2.3.1 Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan pemberian makna terhadap stimulasi indrawi yang berupa informasi mengenai lingkungan yang diterima oleh panca indera yang kemudian ditentukan oleh faktor personal dan situasional. Definisi persepsi dikemukakan oleh Rakhmat (2005: 51) adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang d peroleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Persepsi merupakan inti dari pengetahuan yang tampak mengenai apa yang ada di dunia dan sekelilingnya. Persepsi juga merupakan inti komunikasi karena persepsilah yang akan menentukan untuk memilih sesuatu pesan dan mengabaikan 36 pesan yang lain. Pengertian persepsi menurut Asrori (2009:21) dalam buku Psikologi Pembelajaran sebagai berikut:

Proses individu dalam menginterprestasikan, mengorganisasikan dan memberi makna terhadap stimulus yang berasal dari lingkungan di mana individu itu berada yang merupakan hasil dari proses belajar dan pengalaman.

Dalam pengertian persepsi tersebut terdapat dua unsur penting yakni interprestasi dan pengorganisasian. Interprestasi merupakan upaya pemahaman dari individu terhadap informasi yang diperolehnya. Sedangkan perorganisasian adalah proses mengelola informasi tertentu agar memiliki makna.

Persepsi yang dikemukakan oleh Prof. Dr. Mar’at dalam bukunya “sikap manusia, perubahan dan pengukurannya” menyatakan bahwa: “Persepsi merupakan proses pengamatan seseorang yang berasal dari komponen kognisi. Persepsi ini dipengaruhi oleh faktor-faktor pengalaman, proses belajar cakrawala dan pengetahuannya” . (1984:22)

Berdasarkan definisi ini maka persepsi dapat disebabkan oleh adanya pengamatan seseorang akan dipengaruhi oleh sesuatu yang terjadi di sekelilingnya. Persepsi menurut Sarlito Wirawan (1996:39) adalah kemampuan untuk membedakan, mengelompokan, memfokuskan dan seterusnya untuk dapat mengorganisasikan pengamatan.

Persepsi yang dikemukakan oleh Morgan King dan Robinson dalam bukunya Psikologi pekerjaan sosial dan ilmu Kesejahteraan sosial menunjukan pada bagaimana kita melihat, mendengaran, merasakan, mengecap, dan mencium dunia di sekitar kita, dengan kata lain persepsi dapat pula didefinisikan sebagai segala sesuatu yang dialami oleh manusia (1995:105)

Berdasarkan definisi ini maka persepsi terbentuk atas dasar data-data yang kita peroleh dari lingkungan yang diserap oleh panca indera kita serta sebagian lainnya diperoleh dari pengolahan ingatan berdasarkan pengalaman yang dimiliknya.

### 2.3.2 Terjadinya Persepsi

Pada umumnya interaksi masyarakat dapat di tandai dengan adanya komunikasi diantara warga masyarakat baik antara individu, kelompok dan masyarakat pada umumnya terjadi dalam suatu lingkungan tempat tinggal. Proses terbentuknya persepsi ditandai dengan adanya komunikasi dalam setiap kehidupan masyarakat sehingga akan memberikan suatu simbol-simbol tergantung penafsiran dan pikiran tentang makna yang diterima oleh panca inderanya masing-masing. Proses terbentuknya persepsi merupakan suatu proses dimana individu mendapatkan dan menerima stimulasi dari panca inderanya. Kemudian diorganisir, ditafsirkan dan diterjemahannya ini disebut dengan proses kognitif.

### 2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Persepsi sosial yang menggambarkan bagaimana suatu hasil atau hubungan interaksi mempengaruhi tingkah laku dan cara jalan pikiran seseorang, maka itu yang dikemukakan oleh Jalaludin Rakhmat (2005), menyebutkan ada 3 hal yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut :

a). Faktor Perhatian

adalah proses mental ketika stimulasi menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimulasi lainnya melemah, Perhatian terjadi bila kita mengkonsentrasikan diri pada salah satu alat indera kita dan mengkesampingkan masukan-masukan alat indera lain.

b). Faktor fungsional

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lampau dan hal yang lain termasuk apa yang kita sebut sebagai faktor personal yang menentukan persepsi. Berarti objek-objek yang mendapat tekanan-tekanan dalam presepsi kita biasannya objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan presepsi.Seperti kebutuhan, kesiapan mental, suasana emosional dan latar belakang budaya terhadap presepsi.

c). Faktor *structural*

Faktor structural semata-mata berasal dari sifat stimulasi fisik dan efek-efek syaraf yang ditimbulkannya pada system syaraf individu.Artinnya bila kita mempersepsikan sesuatu, kita mempersepsikannya sebagai suatu keseluruhan. Berdasarkan uraian diatas.Dapat disimpukan bahwa prepsi seseorang terhadap suatu objek terbatas, sesuai dngan kemampuannya masing-masing. Manusia tidak mampu memperoleh seluruh stimulus yang di terimannya, sebab ada kecenderungan ia hanya tertarik pada hal-hal tertentu yang berguna bagi dirinnya. Akibat tingkah penafsiran berbeda-berda, sehingga menimbulkan perbedaan pilihan, tindakan dan tingkah laku terhadap objek yang sama.

## 2.4 Tinjauan Praktik Pekerja Sosial

### 2.4.1 Pengertian Praktik Pekerja Sosial

Menurut Barker (1999) menjelaskan seorang pekerja sosial generalis yaitu :

Seorang praktisi pekerjaan sosial yang berpengetahuan dan berketerampilan yang menekankan *spectrum* luas dan yang mengkaji permasalahan dan solusinya secara komprehensif. Generalis selalu mengkoordinasikan upaya-upaya ahli khusus dengan mempermudah komunikasi diantara mereka, sehingga tercapai keberlanjutan penanganan.

Seorang pekerja sosial generalis dilatih untuk menggunakan proses pemecahan-masalah untuk mengkaji dan mengintervensi permasalahan yang dihadapi individu, keluarga, kelompok, organisasi, dan masyarakat. Andersen (1981) mengidentifikasi terdapat tiga karakteristik seorang pekerja sosial generalis: (1) Generalis selalu secara profesional pertama melihat klien sebagaimana mereka memasuki sistem kesejahteraan sosial; (2) pekerja sosial dengan demikian harus kompeten untuk menilai(*to assess*) kebutuhannya dan mengidentifikasi tekanan dan permasalahan utamanya; (3) pekerja sosial harus menerapkan beragam keterampilan dan metode dalam melayani klien.

## 2.5 Tinjauan Tentang Keterampilan Sosial

### 2.5.1 Pengertian Keterampilan Sosial

Keterampilan sosial merupakan kemampuan individu untuk berkomunikasi efektif dengan orang lain baik secara verbal maupun nonverbal sesuai dengansituasi dan kondisi yang ada pada saat itu, di mana keterampilan ini merupakanperilaku yang dipelajari. Remaja dengan keterampilan sosial akan mampumengungkapkan perasaan baik positif maupun negatif dalam hubunganinterpersonal, tanpa harus melukai orang lain.

Menurut Hargie, Saunders, & Dickson dalam Gimpel & Merrell, 1998: “Keterampilan sosial membawa remaja untuk lebih berani berbicara, mengungkapkan setiap perasaan atau permasalahan yang dihadapi dan sekaligus menemukan penyelesaian yang adaptif, sehingga mereka tidak mencari pelarian ke hal-hal lain yang justru dapat merugikan diri sendiri maupun orang lain”.

Sementara itu, Libet dan Lewinsohn (dalam Cartledge dan Milburn, 1995: 73) mengemukakan “Keterampilan sosial sebagai kemampuan yang kompleks untuk menunjukkan perilaku yang baik dinilai secara positif atau negative oleh lingkungan, dan jika perilaku itu tidak baik akan diberikan punishment oleh lingkungan”.

Kemudian Kelly (dalam Gimpel & Merrel, 1998:79) mendefinisikan “Keterampilan sosial sebagai perilaku-perilaku yang dipelajari, yang digunakan oleh individu pada situasi-situasi interpersonal dalam lingkungan”.

Mu‟tadin (2006:24) mengemukakan bahwa “Salah satu tugas perkembanganyang harus dikuasai remaja yang berada dalam fase perkembangan masa remajamadya dan remaja akhir adalah memiliki ketrampilan sosial (social skill) untukdapat menyesuaikan diri dengan kehidupan sehari-hari”. Keterampilan sosial, baik secara langsung maupun tidak membantu remaja untuk dapat menyesuaikan diridengan standar harapan masyarakat dalam norma-norma yang berlaku disekelilingnya.Keterampilan sosial, baik secara langsung maupun tidak membantu remaja untuk dapat menyesuaikan diridengan standar harapan masyarakat dalam norma-norma yang berlaku disekelilingnya.

Keterampilan-keterampilan sosial tersebut meliputi kemampuan berkomunikasi, menjalin hubungan dengan orang lain, menghargai diri sendiri dan orang lain,mendengarkan pendapat atau keluhan dari orang lain, memberi atau menerimafeedback, memberi atau menerima kritik, bertindak sesuai norma dan aturan yangberlaku, dsb. Apabila keterampilan sosial dapat dikuasai oleh remaja pada fase tersebut maka ia akan mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan sosialnya. Hal ini berarti pula bahwa sang remaja tersebut mampu mengembangkan aspek psikososial dengan maksimal.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa keterampilan sosial merupakan kemampuan seseorang untuk berani berbicara, mengungkapkan setiap perasaan atau permasalahan yang dihadapi sekaligus menemukan penyelesaianyang adaptif, memiliki tanggung jawab yang cukup tinggi dalam segala hal, penuhpertimbangan sebelum melakukan sesuatu, mampu menolak dan menyatakan ketidaksetujuannya terhadap pengaruh-pengaruh negatif dari lingkungan.

a. Arti Penting Keterampilan Sosial

Johnson dan Johnson (1999) mengemukakan 6 hasil penting dari memiliki keterampilan sosial, yaitu:

1. Perkembangan Kepribadian dan Identitas

Hasil pertama adalah perkembangan kepribadian dan identitaskarena kebanyakan dari identitas masyarakat dibentuk dari hubungannyadengan orang lain. Sebagai hasil dari berinteraksi dengan orang lain, individu mempunyai pemahaman yang lebih baik tentang diri sendiri. Individu yang rendah dalam keterampilan interpersonalnya dapat mengubah hubungan dengan orang lain dan cenderung untuk mengembangkan pandangan yang tidak akurat dan tidak tepat tentang dirinya.

1. Mengembangkan Kemampuan

Kerja, Produktivitas, dan Kesuksesan Karir Keterampilan Sosial juga cenderung mengembangkan kemampuan kerja, produktivitas, dan kesuksesan karir, yang merupakan keterampilan umum yang dibutuhkan dalam dunia kerja nyata. Keterampilan yang paling penting, karena dapat digunakan untuk bayaran kerja yang lebih tinggi, mengajak orang lain untuk bekerja sama, memimpin orang lain, mengatasi situasi yang kompleks, dan menolong mengatasi permasalahan orang lain yang berhubungan dengan dunia kerja.

1. Meningkatkan Kualitas Hidup

Meningkatkan kualitas hidup adalah hasil positif lainnya dari keterampilan social karena setiap individu membutuhkan hubungan yang baik, dekat, dan intim dengan individu lainnya.

1. Meningkatkan Kesehatan Fisik

Hubungan yang baik dan saling mendukung akan mempengaruhi kesehatan fisik. Penelitian menunjukkan hubungan yang berkualitas tinggi berhubungan dengan hidup yang panjang dan dapat pulih dengan cepat dari sakit.

1. Meningkatkan Kesehatan Psikologis

Penelitian menunjukkan bahwa kesehatan psikologis yang kuat dipengaruhi oleh hubungan positif dan dukungan dari orang lain. Ketidakmampuan mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang positif dengan orang lain dapat mengarah pada kecemasan, depresi, frustasi, dan kesepian. Telah dibuktikan bahwa kemampuan membangun hubungan yang positif dengan orang lain dapat mengurangi *distress* psikologis, yang menciptakan kebebasan, identitas diri, dan harga diri.

1. Kemampuan Mengatasi Stress

Hasil lain yang tidak kalah pentingnya dari memiliki keterampilan sosial adalah kemampuan mengatasi stress. Hubungan yang saling mendukung telah menunjukkan berkurangnya jumlah penderita stress dan mengurangi kecemasan. Hubungan yang baik dapat membantu individu dalam mengatasi stress dengan memberikan perhatian, informasi, dan *feedback.*

### 2.5.2 Ciri-ciri Keterampilan Sosial

Gresham & Reschly (dalam Gimpel dan Merrell, 1998) mengidentifikasikan keterampilan sosial dengan beberapa ciri, antara lain:

1. Perilaku Interpersonal

Perilaku interpersonal adalah perilaku yang menyangkut keterampilan yang digunakan selama melakukan interaksi sosial yang disebut dengan keterampilan menjalin persahabatan.

1. Perilaku yang Berhubungan dengan Diri Sendiri

Perilaku ini merupakan ciri dari seorang yang dapat mengatur dirinya sendiri dalam situasi sosial, seperti: keterampilan menghadapi stress, memahami perasaan orang lain, mengontrol kemarahan dan sebagainya.

1. Perilaku yang Berhubungan dengan Kesuksesan Akademis

Berhubungan dengan hal-hal yang mendukung prestasi belajar di sekolah, seperti: mendengarkan guru, mengerjakan pekerjaan sekolah dengan baik, dan mengikuti aturan-aturan yang berlaku di sekolah.

1. Penerimaan Teman Sebaya

Hal ini didasarkan bahwa individu yang mempunyai keterampilan sosial yang rendah akan cenderung ditolak oleh teman-temannya, karena mereka tidak dapat bergaul dengan baik. Beberapa bentuk perilaku yang dimaksud adalah: memberi dan menerima informasi, dapat menangkap dengan tepat emosi orang lain, dan sebagainya.

1. Keterampilan Berkomunikasi

Keterampilan ini sangat diperlukan untuk menjalin hubungan sosial yang baik, berupa pemberian umpan balik dan perhatian terhadap lawan bicara, dan menjadi pendengar yang responsif.

Adapun ciri-ciri individu yang memiliki keterampilan sosial, menurut Eisler dkk (L‟Abate & Milan, 1985) adalah orang yang berani berbicara, memberi pertimbangan yang mendalam, memberikan respon yang lebih cepat, memberikan jawaban secara lengkap, mengutarakan bukti-bukti yang dapat meyakinkan orang lain, tidak mudah menyerah, menuntut hubungan timbal balik, serta lebih terbuka dalam mengekspresikan dirinya. Sementara Philips (dalamL‟Abate & Milan, 1985) menyatakan “Ciri-ciri individu yang memiliki keterampilan sosial meliputi: proaktif, prososial, saling memberi dan menerima secara seimbang”.

### 2.5.3 Dimensi Keterampilan Sosial

Caldarella dan Merrell (dalam Gimpel & Merrell, 1998) mengemukakan 5(lima) dimensi paling umum yang terdapat dalam keterampilan sosial, yaitu:

1. Hubungan dengan teman sebaya (*Peer relation*), ditunjukkan melalui perilaku yang positif terhadap teman sebaya seperti memuji atau menasehati orang lain, menawarkan bantuan kepada orang lain, dan bermain bersama orang lain.

2. Manajemen diri (*Self-management*), merefleksikan remaja yang memiliki emosional yang baik, yang mampu untuk mengontrol emosinya, mengikuti peraturan dan batasan-batasan yang ada, dapat menerima kritikan dengan baik.

3. Kemampuan akademis (*Academic*), ditunjukkan melalui pemenuhan tugas secara mandiri, menyelesaikan tugas individual, menjalankan arahan guru dengan baik.

4. Kepatuhan (*Compliance*), menunjukkan remaja yang dapat mengikuti peraturan dan harapan, menggunakan waktu dengan baik, dan membagikan sesuatu.

5. Perilaku assertive (*Assertion*), didominasi oleh kemampuankemampuanyang membuat seorang remaja dapat menampilkan perilaku yang tepat dalam situasi yang diharapkan.

### 2.5.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keterampilan Sosial

Hasil studi Davis dan Forsythe (Mu‟tadin, 2006), terdapat 8 aspek yang mempengaruhi keterampilan sosial dalam kehidupan remaja, yaitu :

1. Keluarga

Keluarga merupakan tempat pertama dan utama bagi anak dalam mendapatkan pendidikan. Kepuasan psikis yang diperoleh anak dalam keluarga akan sangat menentukan bagaimana ia akan bereaksi terhadap lingkungan. Anak-anak yang dibesarkan dalam keluarga yang tidak harmonis (*broken home*) di mana anak tidak mendapatkan kepuasan psikis yang cukup maka anak akan sulit mengembangkan keterampilan sosialnya.

Hal yang paling penting diperhatikan oleh orang tua adalah menciptakan suasana yang demokratis di dalam keluarga sehingga remaja dapat menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua maupun saudara-saudaranya. Dengan adanya komunikasi timbal balik antara anak dan orang tua maka segala konflik yang timbul akan mudah diatasi. Sebaliknya komunikasi yang kaku, dingin, terbatas, menekan, penuh otoritas, dsb hanya akan memunculkan berbagai konflik yang berkepanjangan sehingga suasana menjadi tegang, panas, emosional, sehingga dapat menyebabkan hubungan sosial antara satu sama lain menjadi rusak.

1. Lingkungan

Sejak dini anak-anak harus sudah diperkenalkan dengan lingkungan. Lingkungan dalam batasan ini meliputi lingkungan fisik (rumah,pekarangan) dan lingkungan sosial (tetangga). Lingkungan juga meliputi lingkungan keluarga (keluarga primer dan sekunder), lingkungan sekolahdan lingkungan masyarakat luas. Dengan pengenalan lingkungan maka sejak dini anak sudah mengetahui bahwa dia memiliki lingkungan sosial yang luas, tidak hanya terdiri dari orang tua, saudara, atau kakek dan nenek saja.

1. Kepribadian

Secara umum penampilan sering diindentikkan dengan manifestasi dari kepribadian seseorang, namun sebenarnya tidak. Karena apa yang tampil tidak selalu menggambarkan pribadi yang sebenarnya (bukan aku yang sebenarnya). Dalam hal ini amatlah penting bagi remaja untuk tidak menilai seseorang berdasarkan penampilan semata, sehingga orang yang memiliki penampilan tidak menarik cenderung dikucilkan. Di sinilah pentingnya orang tua memberikan penanaman nilai-nilai yang menghargai 19 harkat dan martabat orang lain tanpa mendasarkan pada hal-hal fisik seperti materi atau penampilan.

1. Meningkatkan Kemampuan Penyesuaian Diri

Untuk membantu tumbuhnya kemampuan penyesuaian diri, maka sejak awal anak diajarkan untuk lebih memahami dirinya sendiri (kelebihan dan kekurangannya) agar ia mampu mengendalikan dirinya sehingga dapat bereaksi secara wajar dan normatif. Agar anak dan remaja mudahmenyesuaikanan diri dengan kelompok, maka tugas orang tua/pendidik adalah membekali diri anak dengan membiasakannya untuk menerima dirinya, menerima orang lain, tahu dan mau mengakui kesalahannya, dsb. Dengan cara ini, remaja tidak akan terkejut menerima kritik atau umpanbalik dari orang lain/kelompok, mudah membaur dalam kelompok dan memiliki solidaritas yang tinggi sehingga mudah diterima oleh orang lain/kelompok.

Berdasarkan ulasan di atas dapat disimpulkan bahwa keterampilan sosial dipengaruhi berbagai faktor, antara lain faktor keluarga, lingkungan, serta kemampuan dalam penyesuaian diri.