

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan tentang Kesejahteraan Sosial

2.1.1. Definisi Kesejahteraan Sosial

Ilmu Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial memang merupakan kajian yang relatif baru di Indonesia, bila dibandingkan dengan cabang Ilmu Sosial lainnya, seperti Sosiologi, Antropologi, Ilmu Hukum, dan Psikologi. Kesejahteraan Sosial dalam arti luas mencakup berbagai tindakan yang dilakukan manusia untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik. Sedangkan taraf kehidupan yang lebih baik tersebut tidak hanya diukur secara ekonomi dan fisik belaka, tetapi juga ikut memperhatikan aspek sosial, mental dan segi kehidupan spiritual. Menurut Midgley (1995:5) sebagaimana dikutip oleh Adi (2018:4) menyatakan bahwa definisi Kesejahteraan Sosial adalah sebagai berikut :

A state or condition of human well-being that exists when social problems are managed, when human needs are met, and when social opportunities are maximized.

(suatu keadaan atau kondisi kehidupan manusia yang tercipta ketika berbagai permasalahan sosial dapat dikelola dengan baik, ketika kebutuhan manusia dapat terpenuhi dan ketika kesempatan sosial dapat dimaksimalisasikan).

Definisi tersebut menunjukkan bahwa Kesejahteraan Sosial merupakan suatu keadaan kehidupan yang baik yang dimiliki oleh seseorang, dimana orang tersebut dapat mengelola permasalahan nya, memenuhi kebutuhan hidupnya, serta mendapat kesempatan dalam menentukan pilihan kehidupannya dengan sangat

baik, terorganisir, serta maksimal. Menurut Adi (2018:10) pengertian Kesejahteraan Sosial adalah sebagai berikut :

Ilmu Kesejahteraan Sosial merupakan suatu ilmu terapan yang mengkaji dan mengembangkan kerangka pemikiran serta metodologi yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas hidup (kondisi) masyarakat antara lain melalui pengelolaan masalah sosial, pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat, dan pemaksimalan kesempatan anggota masyarakat untuk berkembang (termasuk di dalamnya kesempatan bekerja dan berpartisipasi dalam pembangunan).

Definisi tersebut menjelaskan bahwa Ilmu Kesejahteraan Sosial merupakan ilmu yang dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang mengacu pada teori serta metode yang dapat digunakan dalam pemecahan masalah yang dihadapi oleh masyarakat yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mencapai standar hidup yang sejahtera serta membantu mereka untuk membangun relasi sosial agar dapat mengembangkan kemampuan yang mereka miliki melalui sarana sosial sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dengan baik.

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

Definisi diatas mengemukakan bahwa kesejahteraan sosial merupakan suatu kondisi atau keadaan yang dimana dapat terpenuhinya kebutuhan masyarakat meliputi kehidupan material, spiritual, dan sosial sehingga memperoleh kehidupan yang layak, serta dapat melaksanakan tugas dan fungsi sosialnya dengan sebaik mungkin.

2.1.2. Tujuan Kesejahteraan Sosial

Ilmu Kesejahteraan Sosial memiliki tujuan untuk dapat mengembalikan keberfungsian sosial dari setiap masyarakat dalam menjalani kehidupannya. Tujuan utama dari kesejahteraan sosial itu sendiri adalah sebagaimana dikutip dalam Fahrudin (2012:10) :

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 diri mngembangkan taraf hidup yang memuaskan.

2.1.3. Fungsi – fungsi Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan Sosial memiliki tujuan untuk dapat mencapai kehidupan yang layak bagi masyarakat, dalam hal ini tentunya Kesejahteraan Sosial juga memiliki fungsi – fungsi yang berkaitan erat dengan dengan keberfungsian sosial.

Dikutip dalam Fahrudin (2012:12) fungsi – fungsi Kesejahteraan Sosial antara lain :

1. Fungsi Pencegahan (*Preventive*)
Kesejahteraan sosial ditunjukan untuk memperkuat individu, keluarga, dan masyarakat supaya terhindar dari masalah-masalah sosial baru.
2. Fungsi Penyembuhan (*Curative*)
Kesejahteraan sosial ditunjukan 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 sektor atau bidang pelayanan kesejahteraan sosial yang lain.

2.1.4. Komponen Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial selain memiliki tujuan dan fungsi yang penting juga memiliki komponen-komponen yang menjadikan Ilmu Kesejahteraan Sosial berbeda dengan ilmu dan bidang lainnya. Dikutip dalam Fahrudin (2012:16)

komponen-komponen kesejahteraan sosial adalah sebagai berikut :

1. Organisasi Formal
Usaha kesejahteraan sosial terorganisasi secara formal dan dilaksanakan oleh organisasi atau badan sosial yang formal pula.
2. Pendanaan
Tanggung jawab dalam kesejahteraan sosial bukan hanya tanggung jawab pemerintah melainkan juga tanggung jawab masyarakat.
3. Tuntutan kebutuhan manusia
Kesejahteraan sosial harus memandang kebutuhan manusia secara keseluruhan, dan tidak hanya memandang manusia dari satu aspek saja. Hal inilah yang membedakan pelayanan kesejahteraan sosial dengan yang lainnya. Pelayanan kesejahteraan sosial diadakan karena tuntutan kebutuhan manusia.
4. Profesionalisme
Pelayanan kesejahteraan sosial dilaksanakan secara profesional berdasarkan kaidah ilmiah, terstruktur, sistematis, dan menggunakan metoda dan teknik-teknik pekerjaan sosial dalam praktiknya.
5. Kebijakan
Pelayanan kesejahteraan sosial harus ditunjang oleh seperangkat perundang-undangan yang mengatur syarat memperoleh, proses pelayanan dan pengakhiran pelayanan.
6. Peran serta masyarakat
Usaha kesejahteraan sosial harus melibatkan peran serta masyarakat agar dapat berhasil dan memberi manfaat kepada masyarakat.
7. Data dan informasi kesejahteraan sosial
Pelayanan kesejahteraan sosial harus ditunjang dengan data dan informasi yang tepat. Tanpa data dan informasi yang tepat maka pelayanan akan tidak efektif dan tidak tepat sasaran.

2.1.5. Bidang – Bidang Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial selain memiliki tujuan serta fungsi yang penting bagi ilmu tersebut, namun juga terdapat bidang – bidang dalam Kesejahteraan sosial. Bidang kesejahteraan sosial sebagai peran memetakan peran kesejahteraan sosial

sebagai bidang dalam praktik pekerjaan sosial dalam literature pekerjaan sosial.

Bidang – bidang kesejahteraan sosial menurut Fahrudin (2014:18) adalah sebagai berikut :

- 1) Pekerjaan sosial dengan anak dan keluarga.
- 2) Pekerjaan sosial dengan remaja.
- 3) Pekerjaan sosial dengan lanjut usia.
- 4) Pekerjaan sosial dengan publik / masyarakat.
- 5) Pekerjaan sosial koreksional.
- 6) Pekerjaan sosial medis.
- 7) Pekerjaan sosial dengan penyandang cacat.
- 8) Pekerjaan sosial sekolah.
- 9) Pekerjaan industri / pekerjaan (*occupational social work*).
- 10) Pekerjaan sosial wanita (*feminist social work*).
- 11) Pekerjaan sosial dan keluarga berencana.
- 12) Pekerjaan sosial dengan narkoba dan HIV/AIDS.
- 13) Pekerjaan sosial psikiatri.
- 14) Pekerjaan sosial dan kesehatan mental.
- 15) Pekerjaan sosial dengan organisasi.
- 16) dan masih banyak penyebutan / bidang pekerjaan sosial yang lain.

Luasnya dalam bidang kesejahteraan sosial membuktikan bahwa kesejahteraan sosial merupakan profesi yang memiliki peran sangat penting bagi berbagai bidang termasuk dalam kehidupan masyarakat, turut membantu dalam mengatasi kemiskinan, mengatasi berbagai masalah yang mulai dari anak – anak, keluarga, komunitas, masyarakat dan kesehatan pun tak luput dari sentuhan kesejahteraan sosial. Banyaknya bidang kesejahteraan sosial dalam praktik pekerjaan sosial mampu dapat mengatasi permasalahan sosial yang terjadi.

2.2. Tinjauan tentang Pekerjaan Sosial

2.2.1. Definisi Pekerjaan Sosial

Pekerjaan Sosial bertanggung jawab untuk membantu individu, kelompok dan masyarakat mencapai derajat kesejahteraan yang lebih tinggi, sehingga dapat dicapai keadaan sosial, mental dan fisik yang lebih baik. Pekerjaan sosial menolong tidak hanya untuk memecahkan masalah-masalah emosional, sosial, dan ekonomi melalui penyadaran kemampuan alamiah serta energi kreativitas mereka, tetapi juga mendorong peran serta mereka dalam berusaha untuk mencapai tujuan-tujuan yang mereka tentukan sendiri. Menurut Zastrow (1999) yang dikutip dalam Suharto (2009:1) definisi pekerjaan sosial sebagai berikut :

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

Definisi diatas menjelaskan bahwa pekerjaan sosial merupakan suatu aktifitas terarah yang dimaksudkan untuk membantu masyarakat dalam memecahkan persoalan serta meningkatkan kemampuan masyarakat untuk dapat mencapai kondisi yang sejahtera. Sebagai suatu aktifitas profesional, Pekerjaan sosial didasari oleh kerangka pengetahuan (*body of knowledge*), kerangka keahlian (*body of skills*) dan kerangka nilai (*body of values*) yang secara integratif membentuk profil dan pendekatan Pekerjaan Sosial.

2.2.2. Tujuan Pekerjaan Sosial

Secara umum pekerja sosial dapat berperan sebagai mediator, fasilitator, atau pendamping, pembimbing, perencana dan pemecah masalah. Tujuan pekerjaan

sosial sebagaimana dikemukakan oleh DuBois dan Miley (2005) yang dikutip oleh Suharto (2009) sebagai berikut :

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

2.2.3. Fokus Pekerjaan Sosial

Pekerjaan Sosial berbeda dengan profesi lain, saat menghadapi klien, seorang Pekerja Sosial tidak hanya melihat klien sebagai target perubahan, melainkan pula lingkungan atau situasi sosial dimana klien berada, termasuk di dalamnya orang penting lain yang mempengaruhi klien, pekerjaan sosial juga merupakan suatu profesi yang memiliki tujuan untuk dapat mencegah dan mengatasi suatu permasalahan sosial. menurut Suharto (2009:5) Fokus utama Pekerjaan Sosial adalah : “meningkatkan keberfungsian sosial (*social functioning*) melalui intervensi yang bertujuan atau bermakna.”

Definisi diatas menjelaskan bahwa fokus utama pekerjaan sosial adalah membantu masyarakat meningkatkan maupun mengembalikan keberfungsian sosial mereka dengan melalui intervensi yang jelas dan sesuai dengan prosedur. Dalam proses pertolongan yang harus diperhatikan oleh pekerja sosial ini adalah

langkah efektif dalam proses penanganan masalah dengan berbagai keterampilan-keterampilan yang dimiliki oleh pekerja sosial karena hal tersebut akan mempermudah pekerja sosial dalam proses pemecahan masalah sosial tersebut.

2.2.4. Peran – peran Pekerja Sosial

Peran pekerja sosial pada prinsipnya membantu individu, kelompok maupun masyarakat, serta bidang garapan pekerja sosial yang sangat luas. Pekerja sosial pada dasarnya memberikan pertolongan dalam menjalankan kehidupan dan menjalankan fungsi sosialnya. Mengacu pada Parsons, Jorgensen dan Hernandez (Suharto, 2009:97), ada beberapa peran pekerjaan sosial dalam pembimbingan sosial. Lima peran dibawah ini sangat relevan diketahui oleh para pekerja sosial yang akan melakukan pendampingan sosial diantaranya :

a) Fasilitator

Peran fasilitator sebagai tanggungjawab untuk membantu klien menjadi mampu menangani tekanan situasional atau tradisional. Tugas – tugas yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial :

- 1) Mendefinisikan keanggotaan atau siapa yang akan dilibatkan dalam pelaksanaan kegiatan.
- 2) Mendefinisikan tujuan keterlibatan.
- 3) Mendorong komunikasi dan relasi, serta menghargai pengalaman dan perbedaan – perbedaan.
- 4) Memfasilitasi keterkaitan dan kualitas sinergi sebuah sistem, menemukan kesamaan dan perbedaan.
- 5) Memfasilitasi pendidikan; membangun pengetahuan dan keterampilan.
- 6) Memberikan model atau contoh dan memfasilitasi pemecahan masalah bersama; mendorong kegiatan kolektif.
- 7) Mengidentifikasi masalah – masalah yang akan dipecahkan.
- 8) Memfasilitasi penetapan tujuan.
- 9) Merancang solusi – solusi alternative.
- 10) Mendorong pelaksanaan tugas.
- 11) Memelihara relasi sistem.
- 12) Memecahkan konflik.

b) Broker

Seorang *broker* berusaha untuk memaksimalkan keuntungan dari transaksi tersebut sehingga klien dapat memperoleh keuntungan sebesar

mungkin. Dalam proses pendampingan sosial, ada tiga prinsip utama dalam melakukan peranan sebagai *broker* :

- 1) Mampu mengidentifikasi dan melokalisir sumber – sumber kemasyarakatan yang tepat.
- 2) Mampu menghubungkan konsumen atau klien dengan sumber secara konsisten.
- 3) Mampu mengevaluasi efektivitas sumber dalam kaitannya dengan kebutuhan – kebutuhan klien.

c) Mediator

Peran ini sangat penting dalam paradigma generalis. Peran mediator diperlukan terutama pada saat terdapat perbedaan yang mencolok dan mengarah pada konflik antara berbagai pihak. Kegiatan – kegiatan yang dapat dilakukan dalam melakukan peran mediator meliputi konflik perilaku, negosiasi, berdamai dengan pihak ketiga, serta berbagai macam resousi konflik lainnya. Compton dan Galaway (1989:51) memberikan beberapa teknik dan keterampilan yang dapat digunakan dalam melakukan peran mediator diantaranya :

- 1) Mencari persamaan nilai dari pihak – pihak yang terlibat konflik.
- 2) Membantu setiap pihak agar mengakui legitimasi kepentingan pihak lain.
- 3) Membantu pihak – pihak yang bertikai dalam mengidentifikasi kepentingan bersama.
- 4) Hindari situasi yang mengarah pada munculnya kondisi menang dan kalah.
- 5) Berupaya untuk melokalisir konflik ke dalam isu, waktu dan tempat yang spesifik.
- 6) Membagi konflik ke dalam beberapa isu.
- 7) Membantu pihak – pihak yang bertikai untuk mengakui bahwa mereka lebih memiliki manfaat jika melanjutkan sebuah hubungan ketimbang terlibat rerus dalam konflik.
- 8) Memfasilitasi komunikasi dengan cara mendukung mereka agar mau berbicara satu sama lain.
- 9) Gunakan prosedur – prosedur persuasi.

d) Pembela

Peran pembela atau advokasi merupakan salah satu praktik pekerjaan sosial yang bersentuhan dengan kegiatan politik. Apabila pekerja sosial melakukan pembelaan atas nama seorang klien secara individual, maka ia berperan sebagai pembela kasus. Pembelaan kasual terjadi manakala klien yang dibela pekerja sosial bukan individual melainkan sekelompok anggota masyarakat. Rothblatt (1978) memberikan beberapa model yang dapat dijadikan acuan dalam melakukan peran pembela dalam pendampingan sosial yaitu :

- 1) Keterbukaan; membiarkan berbagai pandangan untuk didengar.
- 2) Perwakilan luas; mewakili semua pelaku yang memiliki kepentingan dalam pembuatan keputusan.

- 3) Keadilan; memperjuangkan sebuah sistem kesetaraan atau kesamaan sehingga posisi – posisi yang berbeda dapat diketahui sebagai bahan pendampingan.
 - 4) Pengurangan permusuhan; mengembangkan sebuah keputusan yang mampu mengurangi permusuhan dan keterasingan.
 - 5) Informasi; menyajikan masing – masing pandangan secara bersama dengan dukungan dokumen dan analisis.
 - 6) Pendukungan; mendukung partisipasi secara luas.
 - 7) Kepekaan; mendorong para pembuat keputusan untuk benar – benar mendengar, mempertimbangkan dan peka terhadap minat – minat dan posisi – posisi orang lain.
- e) Pelindung

Dalam melakukan peran sebagai pelindung (*guardian role*), pekerja sosial bertindak berdasarkan kepentingan korban, calon korban, dan populasi yang beresiko lainnya. Peranan sebagai pelindung mencakup penerapan berbagai kemampuan yang menyangkut; (a) kekuasaan, (b) pengaruh, (c) otoritas dan (d) pengawasan sosial. Tugas – tugas peran pelindung meliputi :

- 1) Menentukan siapa klien pekerja sosial yang paling utama.
- 2) Menjamin bahwa tindakan dilakukan sesuai dengan proses perlindungan.
- 3) Berkomunikasi dengan semua pihak yang terpengaruh oleh tindakan sesuai dengan tanggungjawab etis, legal dan rasional praktik pekerjaan sosial.

Peran pekerja sosial terhadap penyesuaian diri mahasiswa pertama cukup membantu dalam memotivasi dan memberikan arahan yang semestinya demi perkembangan pada mahasiswa dalam menghadapi situasi dan kondisi yang baru dan berbeda dari sekolah – sekolah sebelumnya. Dengan situasi yang baru ini diharapkan peran pekerja sosial dapat membantu dan memberikan pertolongan yang sesuai kepada mahasiswa terhadap teman sebaya yang saling mendukung guna mempermudah beradaptasi dengan lingkungan di kampusnya maupun di lingkungan masyarakat.

2.2.5. Metode Intervensi Pekerjaan Sosial

Metode pekerjaan sosial merupakan suatu peran metode dalam beberapa peraturan. Metode intervensi pekerjaan sosial suatu upaya dalam memperbaiki

sistem keberfungsian sosial baik individu, kelompok dan masyarakat. Metode intervensi pekerjaan sosial yang disampaikan oleh Fahrudin (2014:71) sebagai berikut :

Secara tradisional pekerjaan sosial dikatakan mempunyai 3 metode pokok dan tiga metode bantu. Metode pokok tersebut adalah social case work, Group work, dan community organization/community development. Sedangkan metode pembantunya adalah social work administration, social action dan social work research. Tetapi pandangan semacam ini telah lama ditinggalkan, kira-kira sekitar dua atau tiga dekade lalu. Oleh karena itu, digunakan dua pendekatan yaitu praktik langsung (*direct practice*) dan praktik tidak langsung (*indirect practice*).

Definisi di atas dapat dijelaskan bahwa metode intervensi pekerjaan sosial memiliki metode pokok dan alat bantu. Sehingga hal ini akan membuat proses pertolongan yang efektif. Dan pendekatan inilah yang akan membantu proses permasalahan individu, kelompok dan masyarakat.

Penelitian dalam pengembangan pekerjaan sosial merupakan aksi sosial yang dilakukan dengan memberikan pertolongan secara langsung melalui pekerja sosial bertemu dengan klien baik individu, kelompok maupun masyarakat serta pertolongan tidak langsung yang dilakukan pekerja sosial sebagai contoh pada intervensi dalam kebijakan pemerintah dalam mengenai permasalahan sosial.

Metode pekerja sosial dalam memberikan pertolongan pada mahasiswa baru menghadapi penyesuaian dirinya secara langsung dapat dilakukan proses pendekatan, sebab itu sebagai pemberian informasi mengenai cara beradaptasi dan saran atau masukan lainnya agar mahasiswa tersebut dapat beradaptasi dan berkembang dengan cepat.

2.2.6. Fokus Intervensi Pekerjaan Sosial

Pekerja sosial merupakan suatu profesi pertolongan profesional individu, kelompok maupun masyarakat yang fokus pertolongannya pada permasalahan sosial setiap individu dengan cara mengembalikan keberfungsian sosial individu dengan cara metode dan tahap yang diberikan secara berkala. Fokus intervensi pekerjaan sosial adalah fokus yang ditunjukkan kepada orang atau kelayan, baik individu, kelompok, maupun masyarakat yang bersifat residual ataupun institusional, secara langsung maupun tidak langsung, yang dilandasi oleh seperangkat pengetahuan dan keterampilan dan kode etik. Berkaitan dengan hal ini, menurut Iskandar yang dikutip oleh Suharto (2014:5) mengemukakan tentang fokus intervensi pekerjaan sosial adalah:

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

Dari pengertian di atas menunjukkan bahwa fokus intervensi pekerjaan sosial ini ditujukan pada perhatian atau rasa empati pada individu dengan memperhatikan situasi sosialnya dan latar belakang permasalahan individu tersebut karena dengan memusatkan pada fokus masalah tersebut maka pekerja sosial akan menyimpulkan atas dasar aksi sosial dari latar belakang klien tersebut sehingga akan mengalami kemajuan yang akan dicapai. Dalam proses pertolongan pekerja sosial yang harus diperhatikan oleh pekerja sosial ini adalah langkah efektif dalam proses penanganan masalah individu dengan berbagai keterampilan-keterampilan yang dimiliki oleh pekerja sosial karena hal tersebut akan mempermudah dalam proses pemecahan masalah sosial individu tersebut.

2.2.7. Proses Intervensi Pekerja Sosial

Bentuk nyata kegiatan praktek pekerja sosial disebut dengan pelaksanaan intervensi, pelaksanaan intervensi adalah tindakan nyata atau kongkrit dari pekerja sosial. Intervensi merupakan tahap penting dari pekerja sosial dalam melakukan intervensi ini pekerja sosial tentunya membutuhkan kerjasama dari kelayan, juga tentunya kerjasama dari berbagai pihak. Dalam Iskandar (2013:65) tentang tahap-tahap intervensi (proses pertolongan) pekerjaan sosial dapat dijelaskan berikut ini:

a. Tahap Engagement, Intake dan Kontak.

Tahap ini adalah tahap permulaan pekerja sosial bertemu dengan klien. Dalam proses ini terjadi pertukaran informasi mengenai apa yang dibutuhkan klien, pelayanan apa yang dapat diberikan oleh pekerja sosial dan lembaga sosial dalam membantu memenuhi kebutuhan klien. Dengan demikian terjadilah proses saling mengenal dan tumbuhnya kepercayaan klien kepada pekerja sosial. Dengan kondisi semacam itu maka pekerja sosial dapat menciptakan relasi pertolongan profesional yaitu sebagai suatu pola ekspektasi, interaksi dan interdependensi yang bersifat resiprokal antara pekerja sosial dengan klien, di masa pekerja sosial menyediakan dan menggunakan sumber-sumber tertentu untuk membantu klien dan klien dapat menggunakan sumber-sumber tersebut untuk memenuhi kebutuhannya.

Pada akhirnya dapatlah dibuat suatu kontak antara pekerja sosial dengan klien. Kontak adalah kesepakatan antara pekerja sosial dengan klien yang didalamnya dirumuskan hakekat permasalahan klien, tujuan-tujuan pertolongan yang hendak dicapai, peranan-peranan dan harapan-harapan pekerja sosial dan klien, metode-metode pertolongan yang akan digunakan serta pengaturan-pengaturan pertolongan lainnya.

b. Tahap Asesmen

Asesmen merupakan proses pengungkapan dan pemahaman masalah klien, yang meliputi: bentuk masalah, ciri-ciri masalah, akibat dan pengaruh masalah, upaya pemecahan masalah, akibat dan pengaruh masalah, upaya pemecahan masalah terdahulu yang pernah dilakukan klien, kondisi keberfungsian klien saat ini dan berdasarkan hal itu semua maka dapatlah ditetapkan fokus atau akar masalah klien. Dalam melakukan asesmen ini pekerja sosial dapat mempergunakan teknik-teknik wawancara, observasi, dan teknik pengumpulan data lainnya yang dianggap tepat.

c. Tahap Membuat Perencanaan Intervensi

Rencana intervensi merupakan proses rasional yang disusun dan dirumuskan oleh pekerja sosial yang meliputi kegiatan-kegiatan apa yang

akan dilakukan untuk memecahkan masalah klien, apa tujuan pemecahan masalah tersebut, siapa sasarannya serta bagaimana cara memecahkan masalah tersebut di masa mendatang. Rencana intervensi disusun dan dirumuskan haruslah berdasarkan hasil asesmen yang telah dilakukan sebelumnya oleh pekerja sosial. Pada garis besarnya rencana intervensi memuat hal-hal berikut ini:

- a) Fokus/ akar masalah klien.
- b) Tujuan pemecahan masalah klien berikut indikator-indikator keberhasilannya.
- c) Sistem dasar praktek, yang meliputi: sistem klien, sasaran, pelaksanaan perubahan, kegiatan.
- d) Pokok-pokok program kegiatan pemecahan masalah yang meliputi tahapan-tahapan:
 - 1) Tugas-tugas motivasi yaitu menghilangkan faktor-faktor penyebab masalah klien, memperbaiki motif-motif klien yang rusak dan mengarahkan perilaku klien pada tujuan perubahan.
 - 2) Tugas-tugas yang berkaitan dengan upaya memberikan dan meningkatkan kemampuan-kemampuan klien yang meliputi dimensi: pengetahuan, keterampilan berkomunikasi dan berelasi dan interaksi, pengalaman-pengalaman dan keahlian kegunaan kerja.
 - 3) Tugas-tugas yang berkaitan dengan menciptakan kesempatan, yaitu merubah lingkungan sosial klien sehingga dapat mendorong dan menerima penampilan peran-peran sosial klien.
 - 4) Tugas-tugas yang berkaitan dengan menciptakan kesempatan, yaitu merubah lingkungan sosial klien sehingga dapat mendorong dan menerima penampilan peran-peran klien.
 - 5) Tugas-tugas memobilisasi sumber-sumber yang dapat dijangkau dan digunakan oleh klien untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya serta memecahkan masalah-masalahnya.
 - 6) Tugas-tugas yang berkaitan dengan upaya untuk memelihara dan menetapkan perubahan-perubahan yang telah dicapai oleh klien.
- e) Metode-metode pertolongan yang digunakan untuk memberikan pertolongan kepada klien, yang mencakup antara lain:
 - 1) Model-model pendekatan yang digunakan.
 - 2) Metode dan teknik pertolongan.
 - 3) Strategi dan taktik pertolongan
- d. Tahap pelaksanaan intervensi atau pemecahan masalah klien.
- e. Tahap melaksanakan program.

Berdasarkan rencana intervensi di atas maka selanjutnya pekerja sosial mulai melaksanakan program kegiatan pemecahan masalah klien. Dalam pelaksanaan pemecahan masalah ini hendaknya pekerja sosial melibatkan klien secara aktif pada setiap tahapan.
- f. Tahap evaluasi

Pada tahap ini pekerja sosial harus mengevaluasi kembali semua kegiatan pertolongan yang telah dilakukannya untuk melihat tingkat keberhasilannya, kegagalannya atau hambatan-hambatan yang terjadi. Ada dua aspek yang harus dievaluasi oleh klien, yaitu tujuan hasil dan tujuan proses.

g. Tahap terminasi (Pengakhiran/Pemutusan kegiatan pertolongan)

Tahap terminasi dilakukan bilamana tujuan pertolongan telah dicapai atau bilamana terjadi kegiatan referral atau bilamana karena alasan-alasan yang rasional klien meminta pengakhiran pertolongan atau karena adanya faktor-faktor eksternal yang dihadapi pekerja sosial atau karena klien lebih baik dialihkan kepada lembaga-lembaga atau tenaga ahli lainnya yang lebih berkompeten.

Penjelasan diatas menyatakan bahwa diperlukan tahapan demi tahapan dalam proses intervensi pada klien baik perorangan maupun kelompok atau bahkan dalam skala besar. Tahapan – tahapan ini diperlukan guna mendapatkan peluang untuk mencari celah dan pengungkapan masalah yang sedang dihadapi dengan sedetail mungkin, agar dapat menemukan cara untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi.

2.3. Pekerjaan Sosial Industri

Pekerjaan Sosial tidak hanya bekerja pada masyarakat saja, namun pekerjaan sosial juga bekerja pada sektor industri yang dimaksudkan untuk membantu atau memberikan kebutuhan pada dunia kerja. Menurut Suharto (2009:7) definisi pekerjaan sosial industri sebagai berikut :

Pekerjaan Sosial Industri dapat di definisikan sebagai lapangan praktik Pekerjaan Sosial yang secara khusus menangani kebutuhan-kebutuhan kemanusiaan dan sosial di dunia kerja melalui berbagai intervensi dan penerapan metoda pertolongan yang bertujuan untuk memelihara adaptasi optimal antara individu dan lingkungannya, terutama lingkungan kerja.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa Pekerjaan sosial industri merupakan praktik lapangan para pekerja sosial di dunia kerja dengan memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh individu pada lingkungan pekerjaannya. Pekerjaan Sosial Industri juga membantu pelayanan sosial yang bersifat internal maupun bersifat eksternal.

2.4. Tinjauan tentang Pelayanan Sosial

2.4.1. Definisi Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh lembaga yang menaungi pekerja sosial profesional, lembaga pemerintah, maupun lembaga non-pemerintah melalui serangkaian kebijakan sosial yang ditujukan untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhan sosialnya. Dalam arti sempit pelayanan sosial yang sering diidentikkan dengan pelayanan kesejahteraan sosial. Pelayanan sosial lebih ditekankan pada kelompok yang kurang beruntung, tertekan, dan rentan. Definisi Sosial menurut Kahn dalam Fahrudin (2014:51) adalah sebagai berikut :

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

Definisi diatas menjelaskan bahwa Pelayanan Sosial merupakan tindakan memproduksi, mengalokasi, dan mendistribusi sumberdaya sosial kepada publik. Sumberdaya sosial mencakup seluruh barang dan jasa sosial yang dibutuhkan oleh

baik individu maupun masyarakat untuk mencapai tingkat kesejahteraan. Selain itu Pelayanan Sosial merupakan suatu lembaga yang terdiri dari program-program yang di rancang sedemikian rupa untuk menjamin masyarakat mendapatkan berbagai pelayanan untuk kehidupannya sesuai dengan kebutuhan dari masing-masing masyarakat tersebut, serta untuk membantu meningkatkan taraf kehidupan masyarakat agar dapat tercapainya keberfungsian sosial di masyarakat, maka terdapat definisi pelayanan sosial menurut Romanyshyn yang di kutip Fahrudin (2014:51) adalah :

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

Definisi diatas menjelaskan bahwa pelayanan sosial merupakan suatu usaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dimaksudkan untuk membantu mengembalikan, mempertahankan, serta meningkatkan keberfungsian dari masyarakat tersebut melalui berbagai macam sumber pendukung yang dapat diakses oleh masyarakat sehingga mempermudah masyarakat untuk mengatasi tuntutan kehidupan sosialnya. Berkaitan dengan hal tersebut maka PT. LEN Industri memberikan pelayanan kepada para petani kopi Desa Mekarsari berupa pemberian bibit kopi gambung yang dimaksudkan untuk mendorong para petani untuk meningkatkan kemampuannya dalam mengembangkan tanaman kopi serta memperbaiki kehidupannya dengan baik dan turut serta menjaga lingkungan sekitan agar tetap asri.

2.4.2. Fungsi Pelayanan Sosial

Pelayanan Sosial diberikan kepada masyarakat sebagai bentuk bantuan untuk menunjang kehidupannya terutama kebutuhan-kebutuhan bagi kehidupannya, berkaitan dengan hal tersebut tentunya Pelayanan Sosial ditujukan kepada masyarakat yang membutuhkan pertolongan serta perlindungan khusus. Menurut Fahrudin (2014:54) menjelaskan mengenai fungsi-fungsi pelayanan sosial 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.

Fungsi pelayanan sosial tersebut ditujukan untuk membantu masyarakat dalam mendapat bantuan serta pelayanan dengan lebih tepat dan terarah yang dimaksudkan untuk menunjang masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya serta mencapai kesejahteraan. Seperti halnya program penanaman bibit pohon kopi yang dilakukan oleh PT LEN Industri terhadap para petani kopi di Desa Mekarsari Kecamatan Pasirjambu Kota Bandung.

2.4.3. Bidang-Bidang Pelayanan Sosial

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

1. Jaminan Sosial
Merupakan sistem atau skema pemberian tunjangan yang menyangkut pemeliharaan penghasilan.
2. Pelayanan Perumahan
Jaminan yang disediakan oleh pemerintah ini adalah perumahan publik atau perumahan sosial. selain menyediakan rusunawa.
3. Kesehatan

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

4. Pendidikan

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

5. Pelayanan Sosial Personal

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

2.5. Tinjauan tentang Persepsi

2.5.1. Definisi Persepsi

Persepsi atau pandangan merupakan suatu aktifitas yang memungkinkan manusia mengenali rangsangan – rangsangan yang sampai kepadanya melalui alat – alat inderanya, dengan kemampuan inilah manusia atau individu dapat mengenali hidupnya. Definisi persepsi yang dikemukakan oleh Rakhmat (2015:50) yaitu :

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

Definisi diatas menjelaskan bahwa persepsi merupakan pengalaman seseorang terhadap pengalamannya pada suatu objek yang menjadikan seseorang tersebut berfikir sehingga dapat menyimpulkan informasi serta pesan melalui pengalaman serta pemberian makna kepada stimulus berdasarkan panca indera sebagai alat bantu untuk memahami keadaan sekitarnya. Pengalaman dapat

dikatakan tergantung pada ingatan dalam artian, sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian – kejadian dalam hidupnya.

Adapun pengertian persepsi menurut Rivai (2003:321), yang menyatakan bahwa “persepsi adalah suatu proses yang ditempuh individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera agar memberikan makna bagi lingkungan”. Definisi lain mengenai persepsi menurut sarwono (2013:86), mengartikan “Persepsi sebagai kemampuan untuk membedakan mengelompokkan, memfokuskan objek dan menginterpretasikan”.

Definisi diatas mengemukakan bahwa persepsi merupakan kemampuan seseorang dalam menyerap berbagai informasi yang di tangkap oleh indera. Berdasarkan uraian mengenai pengertian persepsi dari beberapa ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan proses individu dalam memahami objek dan peristiwa yang terjadi di lingkungan, sehingga menjadi sesuatu yang berarti. Hasil persepsi akan berbeda-beda antara individu satu dengan lainnya. Perbedaan tersebut terjadi karena perasaan, kemampuan berpikir serta pengalaman-pengalaman yang di tangkap oleh masing-masing individu akan berbeda.

2.5.2. Hal-hal yang menyebabkan Perbedaan Persepsi

Persepsi seseorang terhadap suatu objek tentu akan berbeda satu dengan yang lainnya. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor penyebab. Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi antara lain :

Menurut prof. Dr. Mar’at, bahwa persepsi itu dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya:

1. Pengalaman

Pengalaman masa lampau pada seseorang akan sangat mempengaruhi persepsinya terhadap suatu rangsangan yang akan datang dalam lingkungannya.

2. Pendidikan

Pendidikan yang dimiliki seseorang mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap persepsinya. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin baik persepsinya terhadap suatu objek.

3. Pengetahuan

Pengetahuan seseorang terhadap suatu objek dapat mempengaruhi persepsinya terhadap objek tersebut.

Persepsi merupakan salah satu faktor itu kejiwaan yang perlu mendapatkan perhatian dan mendalami persepsi seseorang merupakan tugas yang amat berat, karena persepsi setiap orang berbeda-beda. Perbedaan persepsi dapat disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Perhatian

Biasanya kita menganggap seluruh rangsangan yang ada di sekitar kitasekaligus, tetapi kita memfokus perhatian kita pada satu objek atau dua objek saja. Perbedaan fokus antara satu orang dengan orang lainnya, menyebabkan perbedaan persepsi mereka.

2. Set

Set adalah harapan seseorang akan rangsangan yang akan timbul.

3. Kebutuhan

Kebutuhan-kebutuhan sesaat maupun menetap pada diri seseorang akan mempengaruhi persepsi orang tersebut. Dengan demikian, kebutuhan-kebutuhan orang berbeda-beda akan menyebabkan pula perbedaan persepsi.

4. Sistem nilai

Sistem nilai yang berlaku disuatu masyarakat berpengaruh terhadap persepsi.

5. Ciri kepribadian

Ciri kepribadian akan mempengaruhi perbedaan persepsi

6. Gangguan kejiwaan

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

2.5.3. Faktor-faktor yang Berperan dalam Persepsi

Dalam proses persepsi ada tiga komponen utama sebagai berikut : Terdapat beberapa faktor yang berperan dalam persepsi yang dimiliki oleh setiap manusia. Menurut Walgito (2005:101) Faktor-faktor yang berperan dalam persepsi antara lain:

- 1) Objek yang dipersepsi
Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi tetapi juga dapat datang dari dalam individu yang bersangkutan langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.
- 2) Alat indera, syaraf dan pusat susunan syaraf
Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Disamping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran.
- 3) Perhatian
Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditunjukkan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

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

- 1) Pelaku Persepsi
Apabila seseorang individu memandang pada suatu target dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya, penafsiran itu sarat dipengaruhi oleh karakteristik-karakteristik pribadi dari pelaku persepsi itu, diantaranya

karakteristik pribadi yang relevan mempengaruhi persepsi meliputi : sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu dan pengharapan.

2) Target

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

3) Situasi

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

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa karakteristik

pelaku, karakteristik target (objek) dan situasi ketika melihat objek sangat mempengaruhi persepsi manusia. Banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menyebabkan perbedaan persepsi pada setiap individu, meskipun objek yang diteliti sama.

2.5.4. Objek Persepsi

Dalam membentuk suatu persepsi, seseorang tentu harus memiliki objek yang dapat merangsang terjadinya suatu persepsi. Objek tersebut yang nantinya berperan dalam pembentukan sebuah persepsi, objek tersebut dapat berupa segala sesuatu yang ada di sekitar manusia, maupun manusia itu sendiri yang dijadikan sebagai objek. Menurut Walgito (2005:108) Objek persepsi dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

1) Objek non-manusia

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

2) Objek Manusia

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

2.6. Tinjauan tentang *Corporate Social Responsibility* (CSR)

2.6.1. Definisi

Corporate Sosial Responsibility (CSR) secara umum merupakan usaha perusahaan dalam memberikan tanggung jawab pada masyarakat sekitar dengan memberikan berbagai upaya dalam memperbaiki lingkungan serta membantu masyarakat memperbaiki perekonomiannya, dengan demikian perusahaan tidak hanya mengambil keuntungan untuk kepentingan sendiri melainkan juga dapat memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat sekitar. Seperti yang dikemukakan oleh Schermerhorn (1993) dalam Suharto (2009:102) definisi *Corporate Social Responsibility* (CSR) yaitu :

“Tanggungjawab Sosial Perusahaan (CSR) sebagai suatu kepedulian organisasi bisnis untuk bertindak dengan cara-cara mereka sendiri dalam melayani kepentingan organisasi dan kepentingan publik eksternal”.

Definisi diatas menjelaskan bahwa CSR merupakan wujud dari kepedulian perusahaan terhadap masyarakat dengan memberikan bantuan – bantuan yang dianggap dapat mensejahterakan masyarakat serta dapat terus memacu perusahaan agar dapat berkembang dengan lebih baik tanpa selalu mementingkan keuntungan. Dengan dilakukannya program CSR yang sesuai dengan prosedur maka dapat memberikan keuntungan bagi stakeholders dan pihak perusahaan yang menjalankan CSR. Sedangkan menurut Untung (2008:11) definisi *Corporate Social Responsibility* adalah sebagai berikut :

Tanggung jawab sosial perusahaan adalah komitmen perusahaan atau dunia untuk berkontribusi dalam pengembangan ekonomi yang berkelanjutan dengan memperhatikan tanggung jawab sosial perusahaan dan

menitikberatkan pada keseimbangan antara perhatian terhadap aspek ekonomis, sosial dan lingkungan.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan diatas tanggung jawab sosial perusahaan atau *corporate social responsibility* di lakukan atas dasar komitmen perusahaan kepada masyarakat dalam pengembangan ekonomi yang berkelanjutan sehingga masyarakat dapat terbantu baik dalam aspek ekonomi, sosial maupun lingkungan. *Corporate Social Responsibility* juga tertuang dalam Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia, yaitu pada Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 106, Pasal 74 menyatakan :

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

Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas menjelaskan mengenai Tanggung Jawab Sosial Perusahaan yang bersifat wajib bagi perusahaan khususnya yang berkaitan dengan sumber daya alam agar melaksanakan kewajibannya dengan turut serta membantu masyarakat untuk meningkatkan kualitas kehidupan serta lingkungannya.

2.6.2. Tujuan *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Tujuan program CSR perusahaan. Perusahaan yang menjalankan unit program CSR sebenarnya dengan sasaran yang sudah ditargetkan. Tujuan yang

paling obyektif adalah menghasilkan dampak positif terhadap lingkungan dan meliputi masyarakat.

Berikut ini beberapa tujuan program CSR yaitu :

- Berkontribusi pada pengembangan lingkungan dan masyarakat sekitar.
- Menangkap sumber daya manusia yang berkualitas dan potensial.
- Mengurangi risiko perusahaan terhadap korupsi dan kerugian.
- Sebagai pembeda perusahaan dengan perusahaan alternatif (pesaing).
- Membina hubungan yang masuk akal (baik) dengan masyarakat di luar perusahaan.
- Potensi biaya (CSR akan mengurangi jumlah pajak yang dibayarkan oleh perusahaan).
- Menjalin hubungan yang masuk akal (baik) dengan pemangku kepentingan (stakholder) di luar seperti pemasok.

2.6.3. Manfaat *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Adapun manfaat yang didapatkan dari program CSR tersebut baik untuk masyarakat maupun perusahaan itu sendiri antara lain adalah :

1. Manfaat CSR untuk masyarakat :
 - Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan lingkungan yang meluas.
 - Hadirnya beasiswa untuk anak muda tidak mampu berada di daerah tersebut.
 - Adanya pembangunan pedesaan fasilitas masyarakat yang bersifat sosial dan bermanfaat bagi masyarakat umum yang ditempatkan di sekitar perusahaan ditemukan.
2. Manfaat CSR untuk Perusahaan :
 - Tingkatkan citra perusahaan.
 - Mengembangkan kerjasama dengan perusahaan yang berbeda.
 - Penguatan brand perusahaan di masyarakat.
 - Membedakan perusahaan dengan kompetitornya.

- Memberikan inovasi untuk perusahaan.

2.6.4. Prinsip-prinsip *Corporate Social Responsibility* (CSR)

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

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

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip Tanggung Jawab Sosial Perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam pelaksanaannya menuntut perusahaan untuk lebih memperhatikan kondisi masyarakat sekitar perusahaan dalam beroperasi, serta memberikan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar.

2.6.5. Model *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Dalam penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) perusahaan memiliki model tersendiri. Menurut Saidi dan Abidin (2004: 64-65) yang dikutip oleh Suharto (2009:110) sedikitnya ada empat model atau pola CSR yang umumnya diterapkan di Indonesia.

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

Program Tanggung Jawab Sosial yang dilakukan oleh PT. LEN Industri termasuk kedalam model yang pertama yaitu Keterlibatan Langsung. Pihak Perusahaan turun langsung kemasyarakat dan menyelenggarakan sendiri kegiatan sosial. PT. LEN Industri juga bermitra dengan pihak lain untuk bekerjasama dalam mengimplementasikan segala program tanggung jawab sosial perusahaan. Perusahaan juga menerapkan prinsip keberlanjutan dengan pendekatan kerja sama multi pihak, peningkatan kapasitas individu dan kelembagaan masyarakat.

2.7. Tinjauan Tentang Pemberdayaan Masyarakat

2.7.1. Definisi Pemberdayaan Masyarakat

Pemberdayaan merupakan salah satu strategi pembangunan yang mengandalkan masyarakat. Pembangunan juga diartikan sebagai kegiatan dalam meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya secara mandiri dan tidak bergantung pada sesuatu. Hal ini dapat berarti pemberian kesempatan bagi masyarakat tersebut untuk mampu memperbaiki kehidupan khususnya bagi diri dan sekitarnya. Adapun pengertian pemberdayaan masyarakat yang lain menurut Persons yang dikutip oleh Suharto (2014: 58-59) sebagai berikut:

Pemberdayaan masyarakat adalah sebuah proses yang mana orang menjadi cukup kuat untuk berpartisipasi dalam, berbagai pengontrolan atas, dan mempengaruhi terhadap, kejadian-kejadian serta lembaga-lembaga yang mempengaruhi kehidupannya. Pemberdayaan menekankan bahwa orang memperoleh keterampilan, pengetahuan, dan kekuasaan yang cukup adil untuk mempengaruhi kehidupannya dan kehidupan orang lain yang menjadi perhatiannya.

Definisi diatas menjelaskan bahwa pemberdayaan merupakan sebuah proses dimana masyarakat diberikan keterampilan agar mampu mengontrol kehidupan sesuai dengan keinginannya, pemberdayaan juga menekankan bahwa setiap orang harus memiliki kekuasaan yang adil untuk mempengaruhi kehidupannya dan kehidupan orang lain yang menjadi perhatiannya.

Pemberdayaan merupakan sebuah kegiatan dalam meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya secara mandiri atau tidak ketergantungan dengan sesuatu. Tujuan daripada pemberdayaan itu sendiri adalah untuk membantu masyarakat dalam memecahkan permasalahannya serta memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya, juga agar tidak selalu bergantung pada bantuan – bantuan yang diberikan oleh pemerintah yang tentunya tidak akan selalu

didapatkan. Karena itu World Bank (2011) yang dikutip dari Totok (2019:28) mendefinisikan pemberdayaan sebagai :

Upaya untuk memberikan kesempatan dan kemampuan kepada kelompok masyarakat (miskin) untuk mampu dan berani bersuara (*voice*) atau menyuarakan pendapat, ide, atau gagasan-gagasannya, serta kemampuan dan keberanian untuk memilih (*choice*) sesuatu (konsep, metoda, produk, tindakan, dll.) yang terbaik bagi pribadi, keluarga, dan masyarakatnya. Dengan kata lain, pemberdayaan masyarakat merupakan proses *meningkatkan kemampuan dan sikap kemandirian* masyarakat.

Definisi diatas menjelaskan bahwa pemberdayaan masyarakat merupakan sebuah upaya dalam membantu mengembangkan potensi yang ada pada diri masyarakat agar dapat berdaya serta memiliki kemampuan untuk mengembangkan potensi diri yang diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memecahkan permasalahan hidupnya serta dapat memenuhi kebutuhan – kebutuhannya dengan baik. Sejalan dengan program CSR yang diberikan oleh PT. LEN Industri (Persero) yaitu penanaman bibit pohon kopi yang diharapkan dapat memberikan dampak baik tidak hanya bagi lingkungan namun juga dapat bermanfaat bagi para petani kopi gambung yang ada di sekitar desa agar dapat lebih berdaya dalam melestarikan hasil bumi di desa mereka yaitu kopi Gambung.

Terkait dengan pemberdayaan masyarakat sebagai proses, menurut Huraerah (2008: 87) sebagai berikut:

Pemberdayaan masyarakat adalah sebuah proses dalam bingkai usaha memperkuat apa yang lazim disebut *community self-reliance* atau kemandirian. Dalam proses ini masyarakat didampingi untuk membuat analisis masalah yang dihadapi, dibantu untuk menemukan alternatif solusi masalah tersebut, serta diperlihatkan strategi memanfaatkan berbagai kemampuan yang dimiliki.

Definisi diatas mengemukakan bahwa pemberdayaan masyarakat merupakan suatu proses dalam memperkuat kemandirian, dalam prosesnya

masyarakat diberikan arahan untuk mengemukakan masalah yang dihadapi, hal tersebut guna mempermudah proses pemecahan masalah serta pemberian solusi pada masyarakat tersebut. dengan berbagai proses tersebut masyarakat akan paham mengenai apa yang harus dilakukan untuk mendapatkan kehidupan yang baik. Tujuan daripada pemberdayaan itu sendiri adalah untuk membantu masyarakat dalam memecahkan permasalahan nya serta memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya, juga agar tidak selalu bergantung pada bantuan – bantuan yang diberikan oleh pemerintah yang tentunya tidak akan selalu didapatkan. Karena itu World Bank (2011) yang dikutip dari Totok (2019:28) mendefinisikan pemberdayaan sebagai :

Upaya untuk memberikan kesempatan dan kemampuan kepada kelompok masyarakat (miskin) untuk mampu dan berani bersuara (*voice*) atau menyuarakan pendapat, ide, atau gagasan-gagasannya, serta kemampuan dan keberanian untuk memilih (*choice*) sesuatu (konsep, metoda, produk, tindakan, dll.) yang terbaik bagi pribadi, keluarga, dan masyarakatnya. Dengan kata lain, pemberdayaan masyarakat merupakan proses *meningkatkan kemampuan dan sikap kemandirian* masyarakat.

Definisi diatas menjelaskan bahwa pemberdayaan masyarakat merupakan

sebuah upaya dalam membantu mengembangkan potensi yang ada pada diri masyarakat agar dapat berdaya serta memiliki kemampuan untuk mengembangkan potensi diri yang diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memecahkan permasalahan hidupnya serta dapat memenuhi kebutuhan – kebutuhannya dengan baik. Sejalan dengan program CSR yang diberikan oleh PT. LEN Industri (Persero) yaitu penanaman bibit pohon kopi yang diharapkan dapat memberikan dampak baik tidak hanya bagi lingkungan namun juga dapat bermanfaat bagi para petani kopi gambung yang ada di sekitar desa agar dapat lebih berdaya dalam melestarikan hasil bumi di desa mereka yaitu kopi Gambung.

2.7.2. Prinsip-prinsip Pemberdayaan Masyarakat

Menurut Suharto (2014:68) prinsip-prinsip pemberdayaan masyarakat dalam mewujudkan kesejahteraan sosial bagi masyarakat, sesuai dengan kebutuhan, potensi, harapan, masalah yang ada di dalam masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Pemberdayaan adalah proses kolaboratif. Oleh karena itu harus ada kerjasama sebagai partner.
2. Proses pemberdayaan menempatkan masyarakat sebagai aktor atau subjek yang kompeten dan mampu menjangkau sumber-sumber dan kesempatan-kesempatan.
3. Masyarakat harus melihat diri mereka sendiri sebagai agen penting yang dapat mempengaruhi perubahan.
4. Kompetensi diperoleh dan dipertajam melalui pengalaman hidup, khususnya pengalaman yang memberikan perasaan mampu pada masyarakat.
5. Solusi-solusi yang berasal dari situasi khusus, harus beragam dan menghargai keberagaman yang berasal dari faktor-faktor yang berada pada situasi masalah tersebut.
6. Jaringan-jaringan sosial informal merupakan sumber dukungan yang penting bagi penurunan ketegangan dan meningkatkan kompetensi serta kemampuan untuk mengendalikan seseorang.
7. Masyarakat harus berpartisipasi dalam memberdayakan diri mereka sendiri, tujuan, cara dan hasil harus dirumuskan oleh mereka sendiri.
8. Tingkat kesadaran merupakan kunci dalam pemberdayaan, karena pengetahuan dan mobilisasi tindakan bagi perubahan.
9. Pemberdayaan melibatkan akses terhadap sumber-sumber dan kemampuan untuk menggunakan sumber-sumber tersebut secara efektif.
10. Proses pemberdayaan bersifat dinamis, sinergis, evolutif, dikarenakan permasalahan selalu memiliki beragam solusi.
11. Pemberdayaan dicapai melalui struktur-struktur personal lain melalui pembangunan ekonomi secara paralel.

Definisi diatas menunjukkan bahwa pemberdayaan masyarakat merupakan sebuah usaha untuk membangun masyarakat dengan mengandalkan masyarakat itu sendiri agar dapat berdaya dan sesuai dengan kehandaknya sendiri. Namun juga tetap memikirkan kelangsungan kelompok masyarakatnya sehingga menjadi bersinergi dan harmonis dalam mewujudkan kehidupan yang lebih baik.

2.7.3. Tahapan-tahapan Pemberdayaan Masyarakat

Pemberdayaan merupakan serangkaian proses atau tahap-tahap dan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh pihak yang terlibat, baik pemangku kepentingan, maupun elemen-elemen kemasyarakatan. Tahapan-tahapan yang harus dilalui dalam pemberdayaan menurut Azis yang dikutip oleh Huraerah (2008: 88) sebagai berikut:

Pertama, membantu masyarakat dalam menemukan masalahnya. Kedua, melakukan analisis (kajian) terhadap permasalahan tersebut secara mandiri (partisipatif). Kegiatan ini biasanya dilakukan dengan cara curah pendapat, membentuk kelompok-kelompok diskusi, dan mengadakan pertemuan warga secara periodik (terus menerus). Ketiga, menentukan skala prioritas masalah, dalam arti memilah dan memilih tiap masalah yang paling mendesak untuk diselesaikan. Keempat, mencari penyelesaian masalah yang sedang dihadapi, antara lain dengan pendekatan sosio-kultural yang ada dalam masyarakat. Kelima, melaksanakan tindakan nyata untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Keenam, mengevaluasi seluruh rangkaian dan proses pemberdayaan itu untuk dinilai sejauh mana keberhasilan dan kegagalannya.

Definisi diatas menjelaskan mengenai tahapan-tahapan yang harus dilalui dalam proses pemberdayaan, dari keenam tahapan tersebut, masing-masing tahapan memberikan penjelasan mengenai proses yang harus di lalui oleh masyarakat untuk mencapai kesejahteraan. Melalui tahapan-tahapan tersebut, diharapkan masyarakat menjadi lebih teratur dan memiliki tujuan yang jelas untuk kedepannya.

2.7.4. Strategi Pemberdayaan

Dalam melaksanakan proses pemberdayaan masyarakat, pekerja sosial harus memiliki strategi yang dapat digunakan untuk menentukan tindakan apa yang nanti akan digunakan agar proses pemberdayaan yang dialukan dapat terlaksana dengan tujuan yang jelas dan tepat. Dalam beberapa situasi, strategi pemberdayaan dapat saja dilakukan secara individu; meskipun pada gilirannya strategi ini pun

tetap berkaitan dengan kolektivitas, dalam artian mengkaitkan klien dengan sumber atau sistem lain di luar dirinya. Dalam konteks pekerja sosial pemberdayaan dapat dilakukan melalui tiga azas atau matra pemberdayaan: mikro, mezzo, dan makro. Menurut Parson dalam Suharto (2014:66) mengungkapkan tentang azas pemberdayaan pekerja sosial yaitu:

1. Azas mikro, pemberdayaan dilakukan terhadap klien secara individu melalui bimbingan, konseling, stress mangement, crisis intervention. Tujuan utamanya adalah membimbing atau melatih klien dalam menjalankan tugas-tugas kehidupannya. Model ini sering disebut sebagai pendekatan yang berpusat pada tugas.
2. Azas mezzo, pemberdayaan dilakukan terhadap kelompok klien. Pemberdayaan dilakukan dengan menggunakan kelompok sebagai media intervensi. Pendidikan dan pelatihan, dinamika kelompok biasanya digunakan sebagai strategi dalam meningkatkan kesadaran, pengetahuan, keterampilan dan sikap-sikap klien agar memiliki kemampuan memecahkan permasalahan yang dihadapinya.
3. Azas makro. Pendekatan ini disebut juga sebagai strategi sistem besar, karena sasaran perubahan diarahkan pada sistem lingkungan yang lebih luas. Perumusan kebijakan, perencanaan sosial, kampanye, aksi sosial, lobbying, perorganisasian masyarakat, manajemen konflik, adalah beberapa strategi dalam pendekatan ini. Strategi sistem besar memandang klien sebagai orang yang memiliki kompetensi untuk memahami situasi- situasi mereka sendiri, dan untuk memiliki serta menentukan strategis yang tepat untuk bertindak.

Pekerja Sosial dalam melaksanakan strategi pemberdayaan masyarakat khususnya pada program penanaman 15.000 bibit pohon kopi gambung oleh PT. LEN Industri menggunakan Azas Mezzo, karena program ini menyasar pada kelompok petani kopi di daerah tersebut. sehingga program tersebut menjadi tepat sasaran dan bermanfaat bagi pengembangan usaha para petani kopi tersebut.