

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial dapat didefinisikan dalam 3 pandangan, yaitu kesejahteraan sosial sebagai suatu kondisi, kesejahteraan sosial sebagai suatu usaha dan kesejahteraan sosial sebagai suatu ilmu pengetahuan. Dalam pembahasan tinjauan kesejahteraan sosial ini, peneliti akan membahas; pengertian kesejahteraan sosial, tujuan kesejahteraan sosial, dan fungsi kesejahteraan sosial.

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

Kesejahteraan sosial merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau lembaga sosial yang dilakukan secara profesional untuk membantu individu, kelompok dan masyarakat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasarnya yang kemudian dapat mengatasi masalah sosialnya sendiri. Kegiatan ini dilakukan oleh seorang tenaga profesional yaitu pekerja sosial. Pekerja sosial merupakan profesi pertolongan yang memfokuskan pada keberfungsian sosial manusia.

Secara komprehensif, definisi kesejahteraan sosial dapat difahami dalam tiga kategori, yaitu kesejahteraan sosial sebagai suatu kondisi atau keadaan, sebagai suatu usaha dan institusi, serta dalam ilmu pengetahuan.

Kesejahteraan sosial sebagai suatu kondisi dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 yang dikutip oleh Fahrudin (2014:10) yang menyatakan bahwa “Kesejahteraan sosial adalah suatu kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan

mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya". Dari definisi ini dapat diartikan bahwa individu, kelompok dan juga masyarakat dapat dikatakan sejahtera apabila mereka berada pada suatu kondisi dimana semua kebutuhan-kebutuhan hidupnya baik fisik, psikis dan sosialnya dapat terpenuhi. Kebutuhan fisik yang dimaksudkan seperti sandang, pangan, dan papan. Kemudian, kebutuhan psikis seperti rasa aman, cinta dan kasih sayang. Yang terakhir, sosial dalam hal ini ialah suatu keadaan dimana individu dapat melaksanakan peran dalam masyarakat sesuai dengan tugas dan kedudukannya.

Kesejahteraan sosial sebagai suatu usaha dan insititusi secara sederhana dapat dikatakan sebagai cara-cara terorganisi dan sistematis yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam upaya mencapai kondisi sejahtera. Kesejahteraan sosial menurut Friedlander yang dikutip oleh Fahrudin (2014:9) adalah:

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

Kahn yang dikutip Fahrudin (2014:23) juga menjelaskan kesejahteraan sosial sebagai suatu institusi adalah:

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

Kesejahteraan sosial tidak bisa ditangani oleh satu pihak saja, tetapi harus dilakukan secara bersama-sama oleh berbagai pihak. Kegiatan yang dibuat-pun

haruslah dapat terorganisir dengan baik sehingga apa yang menjadi tujuan dari aktivitas tersebut dapat tercapai dan tidak salah sasaran.

Kesejahteraan sosial sebagai disiplin akademik merujuk pada kaitannya dengan Ilmu Kesejahteraan Sosial. Dalam hal ini, Ilmu Kesejahteraan Sosial bermaksud mengembangkan pemikiran strategi dan teknik untuk dapat meningkatkan derajat kesejahteraan suatu masyarakat. Adi (2015:23) menjelaskan kesejahteraan sosial sebagai disiplin akademik adalah:

Ilmu kesejahteraan sosial adalah 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 yang berkembang.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa ilmu kesejahteraan sosial merupakan ilmu terapan yang mempelajari dan mengembangkan pemikiran-pemikiran mengenai kesejahteraan masyarakat dan mengembangkan metode-metode yang dapat membantu untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.

Zastrow juga menjelaskan kesejahteraan sosial sebagai disiplin akademik yang dikutip oleh Fahrudin (2014:31) menjelaskan bahwa:

Pengertian lain dari kesejahteraan sosial bersumber dari peranannya sebagai disiplin akademik. Dalam konteks ini, kesejahteraan adalah studi tentang lembaga, program, personel, dan kebijakan yang berfokus pada pemberian layanan sosial kepada individu, kelompok dan masyarakat.

Dapat diambil kesimpulan dari definisi di atas bahwa, kesejahteraan sosial merupakan salah satu ilmu atau disiplin akademik. Sejatinya, ilmu kesejahteraan sosial merupakan satu kesatuan dengan profesi pekerja sosial.

### 2.1.2 Tujuan Kesejahteraan Sosial

Menurut Fahrudin (2014:10) 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 lingkungannya.
- (2) Untuk mencapai penyesuaian diri yang baik khususnya dengan masyarakat di lingkungannya, misalnya dengan menggali sumber-sumber, meningkatkan, dan mengembangkan taraf hidup yang memuaskan.

Selain itu juga, Schneiderman yang dikutip dalam Fahrudin (2014:10-12)

berpendapat bahwa tujuan utama dari sistem kesejahteraan sosial yang sampai tingkat tertentu yaitu:

- a. Pemeliharaan sistem  
Pemeliharaan dan menjaga keseimbangan atau kelangsungan keberadaan nilai-nilai dan norma-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 pelaksanaan program anak-anak, remaja, dewasa, dan orang tua, dan peranan pria dan wanita; norma-norma yang berhubungan dengan penyelesaian konflik dalam masyarakat, dan lain-lain.
- b. Pengawasan sistem  
Melakukan pengawasan secara efektif terhadap perilaku yang tidak sesuai atau menyimpang dari nilai-nilai sosial. Kegiatan-kegiatan kesejahteraan sosial untuk mencapai tujuan semacam itu meliputi; mengintensifkan fungsi-fungsi pemeliharaan berupa kompensasi, (re)sosialisasi, peningkatan kemampuan menjangkau fasilitas-fasilitas yang ada bagi golongan masyarakat yang memperlihatkan penyimpangan tingkai laku misalnya kelompok remaja dan kelompok lain dalam masyarakat.
- c. Perubahan sistem  
Mengadakan perubahan ke arah berkembangnya suatu sistem yang lebih efektif bagi anggota masyarakat. Dalam mengandalkan perubahan itu, sistem kesejahteraan sosial merupakan instrumen untuk menyisihkan hambatan-hambatan terhadap partisipasi 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

Friedlander & Apte yang dikutip Fahrudin (2014:12) memberikan pandangan bahwa fungsi-fungsi kesejahteraan sosial bertujuan untuk menghilangkan atau mengurangi tekanan-tekanan yang diakibatkan terjadinya perubahan-perubahan sosio-ekonomi, menghindarkan terjadinya konsekuensi-konsekuensi sosial yang negatif akibat pembangunan serta menciptakan kondisi-kondisi yang mampu mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, secara rinci Friedlander & Apte menjelaskan fungsi-fungsi kesejahteraan sosial sebagai berikut:

- (1) Fungsi pencegahan (*preventive*)  
Kesejahteraan sosial ditunjukkan untuk memperkuat individu, keluarga, dan masyarakat supaya terhindar dari masalah-masalah sosial baru. Dalam masyarakat transisi, upaya pencegahan ditekankan pada kegiatan-kegiatan untuk membantu menciptakan pola-pola baru dalam hubungan sosial serta lembaga-lembaga sosial baru.
- (2) Fungsi penyembuhan (*curative*)  
Kesejahteraan sosial ditunjukkan untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidakmampuan fisik, emosional, dan sosial agar orang yang mengalami masalah tersebut dapat berfungsi kembali secara wajar dalam masyarakat. Dalam fungsi ini tercakup juga fungsi pemulihan (rehabilitasi).
- (3) Fungsi pengembangan (*development*)  
Kesejahteraan sosial berfungsi untuk memberikan sumbangan langsung ataupun tidak langsung dalam proses pembangunan atau pengembangan tatanan dan sumber-sumber daya sosial dalam masyarakat.
- (4) Fungsi penunjang (*supportive*)  
Fungsi ini mencakup kegiatan-kegiatan untuk membantu mencapai tujuan sektor atau bidang pelayanan kesejahteraan sosial yang lain.

Fungsi-fungsi di atas sudah cukup menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial merupakan upaya untuk meningkatkan derajat kesejahteraan seseorang, kelompok atau masyarakat. Fungsi-fungsi tersebut dilakukan mulai dari langkah pencegahan, penyembuhan hingga pengembangan. Pada fungsi pencegahan ini dilakukan untuk

dapat memperkuat setiap orang, kelompok atau masyarakat agar dapat terhindar dari masalah-masalah sosial. Kemudian pada fungsi penyembuhan ini dilakukan upaya untuk dapat membantu setiap orang, kelompok atau masyarakat dalam menghadapi, menyelesaikan dan menghilangkan masalah yang sedang ia hadapi. Sementara itu pada fungsi pengembangan, dilakukan upaya untuk mengembangkan sumber-sumber yang ada dalam masyarakat dengan bertujuan untuk dapat memberdayakan masyarakat. Hal ini dilakukan agar jika dikemudian hari terjadi masalah, masyarakat dapat mengatasinya.

## **2.2 Masalah Sosial**

### **2.2.1 Pengertian Masalah Sosial**

Kesejahteraan sosial merupakan ciri yang memberi gambaran mengenai kondisi masyarakat yang mampu dan layak untuk berfungsi secara sosial atau mencapai keberfungsian sosialnya. Untuk mencapai keberfungsian sosial tersebut, masyarakat dihadapkan pada permasalahan dalam pemenuhan anggota-anggota masyarakat yang rentan. Masyarakat yang rentan ini merupakan korban dari situasi pengabaian, ketidakadilan sosial, diskriminasi dan penindasan yang merupakan bagian dari masalah sosial. Menurut Weinberg yang dikutip Soetomo (2015:7) menyatakan bahwa “Masalah sosial adalah situasi yang dinyatakan sebagai sesuatu yang bertentangan dengan nilai-nilai oleh warga masyarakat yang cukup signifikan, dimana mereka sepakat dibutuhkannya suatu tindakan yang mengubah situasi tersebut”.

Definisi diatas menjelaskan bahwa apa yang terjadi didalam masyarakat tidak terjadi sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang telah ditentukan oleh masyarakat sebelumnya. Ketidaksesuaian itulah yang dapat menimbulkan masalah sosial. Masalah sosial ini haruslah diatasi dengan serius. Masalah sosial tentu saja berbeda dengan masalah individu. Jika masalah individu dapat diatasi hanya dengan individu itu sendiri, tidak dengan masalah sosial. Masalah sosial hanya dapat diatasi melalui rekayasa sosial seperti aksi sosial, kebijakan sosial atau perencanaan sosial. Ini dikarenakan oleh penyebab dan akibatnya yang bersifat multidimensional dan melibatkan banyak orang didalamnya. Oleh sebab itu, agar masalah sosial dapat diatasi, diperlukan ilmu kesejahteraan sosial agar dapat mengatasi masalah sosial yang membandel maupun yang kontemporer.

### **2.3 Tinjauan tentang Remaja**

Masa remaja merupakan masa peralihan dari anak-anak menuju dewasa. Masa remaja ini seringkali disebut sebagai masa transisi. Banyak perubahan yang akan terjadi di masa remaja. Mulai dari perubahan fisik, psikis, hingga sosial. Pada tinjauan mengenai remaja ini, peneliti akan membahas mengenai pengertian dan tahap perkembangan pada remaja.

#### **2.3.1 Pengertian Remaja**

Santrock (2012:402) mengatakan bahwa “Masa remaja adalah suatu periode transisi dalam rentang kehidupan manusia, yang menjembatani masa kanak-kanak dengan masa dewasa”. Masa remaja juga seringkali disebut sebagai masa peralihan. Oleh karena itu, banyak perubahan-perubahan yang terjadi pada remaja baik dari

segi fisik, emosional, maupun sosial spritual. Remaja menurut Sarwono (2018:12) yang dikutip dari *World Health Organization* adalah:

Remaja adalah suatu masa dimana:

1. Individu berkembang dari saat pertama kali ia menunjukkan tanda-tanda seksual sekundernya sampai saat ia mencapai kematangan seksual.
2. Individu mengalami perkembangan psikologis dan pola identifikasi diri dari kanak-kanak menuju dewasa.
3. Terjadi peralihan dari ketergantungan sosial-ekonomi yang penuh kepada keadaan yang relatif lebih mandiri.

Definisi di atas menjelaskan bahwa remaja dapat dikemukakan dalam tiga kriteria, yaitu: biologis, psikologis, dan sosial ekonominya. Remaja yang berada dalam masa transisi menunjukkan berbagai perubahan pada dirinya dari waktu ke waktu. Perubahan tersebut dapat dilihat dari sisi biologis, psikologis, dan sosial ekonominya

Hurlock (2009:206) mengatakan bahwa “Istilah *adolescence* atau remaja berasal dari kata bendanya, *adolescencia* yang berarti “tumbuh” atau “tumbuh menjadi dewasa”. Istilah *adolescence* yang dipergunakan saat ini mempunyai arti yang lebih luas, mencakup kematangan mental, emosional, sosial, dan fisik. Pandangan ini diungkapkan oleh Piaget yang dikutip Hurlock (2009:206) mengatakan bahwa:

Secara psikologis masa remaja adalah usia dimana individu berintegrasi dengan masyarakat dewasa, usia dimana anak tidak lagi merasa dibawah tingkat orang-orang yang lebih tua melainkan berada dalam tingkatan yang sama, sekurang-kurangnya dalam masalah hak...Integrasi dalam masyarakat (dewasa) mempunyai banyak aspek efektif, kurang lebih berhubungan dengan masa puber... Termasuk juga perubahan intelektual yang mencolok... Transformasi intelektual yang khas dari cara berpikir remaja ini memeungkinkan untuk mencapai integrasi dalam hubungan sosial orang dewasa yang kenyataannya merupakan ciri khas yang umum dari periode perkembangan ini.

Definisi di atas menjelaskan bahwa ketika seorang anak memasuki usia remaja, maka akan banyak perubahan. Mulai dari aspek psikologis, integrasi dengan masyarakat dan juga perubahan dari segi intelektual. Ketika seseorang memasuki masa remaja, maka ia juga mulai memiliki tanggung jawab tugas perkembangan yang lebih berat dari masa kanak-kanak. Anak-anak yang beralih dari masa kanak-kanak ke masa dewasa, harus meninggalkan segala sesuatu yang bersifat kekanak-kenakan dan juga harus mempelajari pola perilaku dan sikap baru untuk menggantikan perilaku dan sikap yang ditinggalkan. Dengan transformasi intelektual yang dialami seorang remaja, sudah seharusnya ia dapat bersikap dan berperilaku sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang ada di masyarakat.

Batasan usia remaja menurut Hurlock (2009:206) adalah “Awal remaja berlangsung kira-kira dari 13 tahun sampai 16 atau 17 tahun, dan akhir masa remaja bermula dari usia 16 atau 17 tahun sampai delapan belas tahun, yaitu usia matang secara hukum. Dengan demikian akhir masa remaja merupakan periode yang sangat singkat”. Sedangkan menurut Santrock (2003:23) adalah “Awal remaja dimulai pada usia 10-12 tahun, dan berakhir pada usia 21-22 tahun”.

Sedangkan di Indonesia sendiri, menurut Sarwono (2015:13) adalah batasan remaja mendekati batasan PBB tentang pemuda, yaitu kurun usia 15-24 tahun. Selain itu, Sarwono (2015:18) juga mengatakan bahwa “Sebagai pedoman umum, kita dapat menggunakan batasan usia 11-24 tahun dan belum menikah”.

Batasan usia di atas turut ditentukan oleh banyak pertimbangan dan mengacu pada tiga kriteria yang disebutkan di atas. Masa remaja merupakan masa dimana remaja melalui tahapan-tahapan selama masa transisi untuk dapat ke masa

dewasa dengan baik dan meninggalkan masa kanak-kanak sepenuhnya. Namun dikarenakan masa remaja yang lumayan panjang dan memiliki beberapa perbedaan sikap dan perilaku diantara para remaja sendiri, maka dari itu masa remaja dibagi dua menjadi masa remaja awal dan masa remaja akhir.

### **2.3.2 Tugas Perkembangan Remaja**

Semua tugas perkembangan pada masa remaja dipusatkan pada penanggulangan sikap dan pola perilaku agar mengadakan perisapan menghadapi masa dewasa. tugas perkembangan masa remaja menuntut perubahan besar dalam sikap dan pola perilaku anak. Hurlock (2009:209) mengemukakan beberapa tugas perkembangan pada masa remaja yaitu:

1. Seringkali sulit bagi remaja untuk menerima keadaan fisiknya bila sejak kanak-kanak mereka telah mengagungkan konsep mereka tentang dewasa nantinya.
2. Menerima peran seks dewasa yang diakui masyarakat tidaklah sulit bagi laki-laki namun berbeda bagi anak perempuan. Seringkali, untuk mempelajari tugas pokok ini memerlukan penyesuaian diri selama bertahun-tahun.
3. Karena adanya pertentangan dengan lawan jenis yang sering berkembang selama akhir masa kanak-kanak dan masa puber, maka mempelajari hubungan baru dengan lawan jenis berarti harus mulai dari nol dengan tujuan untuk mengetahui hal ihwal lawan jenis dan bagaimana harus bergaul dengan mereka.
4. Bagi remaja yang mendambakan kemandirian, usaha untuk mandiri secara emosional dari orang tua dan orang-orang dewasa lain merupakan tugas perkembangan yang mudah, namun kemandirian emosi tidaklah sama dengan perilaku. Banyak remaja yang ingin mandiri membutuhkan rasa aman yang diperoleh dari ketergantungan emosi pada orang tua atau orang-orang dewasa lain. Hal ini menonjol pada remaja yang statusnya dalam kelompok sebaya yang tidak meyakinkan atau kurang memiliki hubungan yang akrab dengan anggota kelompok.
5. Kemandirian ekonomis tidak dapat dicapai sebelum remaja memilih pekerjaan dan mempersiapkan diri untuk bekerja. Tidak ada jaminan untuk memperoleh kemandirian ekonomis bilamana mereka secara resmi menjadi dewasa nantinya. Secara ekonomis mereka masih harus tergantung selama beberapa tahun sampai pelatihan yang diperlukan untuk bekerja selesai dijalani.

6. Keterampilan intelektual dan konsep yang penting bagi kecakapan sosial. Namun, hanya sedikit remaja yang mampu menggunakan keterampilan dan konsep ini dalam situasi praktis.
7. Masalah pengembangan nilai-nilai yang selaras dengan dunia nilai orang-orang dewasa yang akan dimasuki adalah tugas mengembangkan perilaku sosial yang bertanggung jawab.
8. Persiapan tentang tugas-tugas dan tanggung jawab kehidupan keluarga. Kurangnya persiapan ini merupakan salah satu penyebab dari “masalah yang tidak terselesaikan” yang oleh remaja dibawa ke dalam masa dewasa.

Tugas-tugas perkembangan di atas adalah tugas yang akan dihadapi oleh seseorang ketika memasuki masa remaja. Banyak remaja yang dapat berhasil melakukan tugas perkembangannya dengan baik, namun ada juga remaja yang gagal melakukan tugas perkembangannya. Berhasil ataupun tidak, memasuki masa remaja memberikan beberapa perubahan dalam kehidupan seseorang. Hurlock (2009:210) menyatakan bahwa perubahan-perubahan pada masa remaja meliputi: “Perubahan fisik, keadaan emosi selama masa remaja, perubahan sosial, perubahan moral, hubungan keluarga, dan perubahan kepribadian”.

#### A. Perubahan Fisik

Hurlock (2009:211) mengatakan bahwa terdapat dua perubahan tubuh atau fisik yang terjadi selama masa remaja, yaitu perubahan eksternal dan perubahan internal. Perubahan internal adalah perubahan yang mengacu pada kondisi fisik yang dapat dilihat oleh panca indera atau yang tampak jelas dan dapat diamati langsung seperti tinggi badan, berat badan, proporsi tubuh, organ seks dan ciri-ciri seks sekunder lainnya. Sedangkan perubahan eksternal adalah perubahan yang mengacu pada perubahan yang tidak dapat dilihat langsung seperti sistem pencernaan, sistem peredaran darah, sistem pernapasan, sistem endokrin dan jaringan tubuh.

## B. Keadaan Emosi Selama Masa Remaja

Ketika seseorang memasuki masa remaja, maka ia akan mengalami beberapa perubahan emosi. Hurlock (2009:212) mengatakan bahwa masa remaja dianggap sebagai periode “badai dan tekanan”, yaitu suatu masa dimana ketefangan emosi meninggi sebagai akibat dari perubahan fisik dan kelenjar. Tidak semua remaja mengalami masa badai dan tekanan. Namun, sebagian besar remaja mengalami ketidakstabilan dari waktu ke waktu, sebagai konsekuensi dari usaha penyesuaian diri pada pola perilaku baru dan harapan sosial yang baru.

Selain itu, Hurlock (2009:213) juga menjelaskan bahwa terdapat 2 hal yang terjadi pada keadaan emosional remaja, diantaranya adalah “Pola emosi pada masa remaja dan Kematangan emosi”. Perubahan pada pola emosi pada masa remaja adalah remaja tidak lagi mengungkapkan amarahnya dengan cara gerakan amarah yang meledak-meledak, melainkan dengan menggurut, tidak mau berbicara atau dengan suara keras mengkritik orang-orang yang menyebabkan amarah. Selain itu, remaja juga biasanya memiliki rasa iri hati terhadap orang yang memiliki benda lebih banyak. Namun, remaja dapat menahan tidak meledak-ledak seperti anak kecil yang ingin semua orang menuruti kemauannya. Remaja cenderung tidak mengeluh dan menyesali diri sendiri, seperti yang dilakukan anak-anak.

## C. Perubahan Sosial

Perubahan sosial merupakan salah satu tugas perkembangan masa remaja. Perubahan sosial ini merupakan salah satu tugas perkembangan yang sulit bagi remaja. ini dikarenakan remaja harus menyesuaikan diri dengan lawan jenis dalam hubungan yang sebelumnya belum pernah ada dan harus menyesuaikan dengan

orang dewasa di luar lingkungan keluarga dan sekolah. Hurlock (2009:213) mengatakan bahwa beberapa hal yang terjadi pada perubahan sosial, yaitu: “Kuatnya pengaruh kelompok sebaya, perubahan dalam perilaku sosial, pengelompokan sosial baru, nilai baru dalam memilih teman, nilai baru dalam penerimaan sosial dan nilai baru dalam memilih pemimpin”.

Ketika seseorang memasuki masa remaja, maka ia akan banyak berada di luar ruangan bersama kelompok sebayanya. Pengaruh teman-teman sebaya pada sikap pembicaraan, minat, penampilan dan perilaku leboh besar dibandingkan dengan pengaruh orang tuanya. Horrocks dan Benimoff dalam Hurlock (2009:214) menjelaskan pengaruh kelompok sebaya pada masa remaja sebagai berikut:

Kelompok sebaya merupakan dunia nyata kawula muda, yang menyiapkan panggung dimana ia dapat menguji diri sendiri dan orang lain. Di dalam kelompok sebaya ia merumuskan dan memperbaiki konsep dirinya: disinilah ia dinilai oleh orang lain yang sejajar dengan dirinya dan yang tidak dapat memaksakan sanksi-sanksi dunia dewasa yang justru ingin dihindari. Kelompok sebaya memberikan sebuah dunia tempat kawula muda dapat melakukan sosialisasi dalam suasana dimana nilai-nilai yang berlaku bukanlah nilai-nilai yang ditetapkan oleh orang dewasa melainkan oleh teman-teman seusianya. Jadi, didalam masyarakat sebaya inilah remaja memperoleh dukungan untuk memperjuangkan emansipasi dan disitu pulalah ia dapat menemukan dunia yang memungkinkannya bertindak sebagai pemimpin apabila ia mampu melakukannya. Kecuali itu, kelompok sebaya merupakan hiburan utama bagi anak-anak belasan tahun.

Berdasarkan alasan tersebut keterlibatan kepentingan vital masa remaja bagi remaja bahwa kelompok sebaya terdiri dari anggota-anggota tertentu dari teman-teman yang dapat menerimanya dan yang kepadanya ia sendiri bergantung.

Dari penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan singkat bahwa pengaruh kelompok sebaya terhadap remaja sangatlah berpengaruh besar. Terutama, pada aspek psikis dan sosial. Pada dasarnya keremajaan itu selalu maju, maka pengaruh kelompok sebaya pun mulai berkurang. Terdapat dua faktor penyebabnya yaitu,

yang pertama adalah remaja ingin menjadi individu yang berdiri sendiri dan ingin dikenal sebagai individu mandiri. Kemudian yang kedua timbul dari akibat pemilihan sahabat. Remaja tidak lagi menaruh minat pada berbagai kegiatan besar seperti pada waktu berada di masa kanak-kanak.

Dalam masa remaja, terjadi perubahan dalam pengelompokan sosial. Minat terhadap kelompok yang terorganisasi yang kegiatannya direncanakan dan diawasi oleh orang dewasa, dengan cepat menurun karena remaja yang dewasa dan merdeka tidak mau diperintah dan ingin mandiri. Kemudian, kelompok yang terlalu banyak anggota cenderung bubar pada akhir masa remaja dan digantikan dengan kelompok-kelompok kecil yang hubungannya tidak terlalu akrab. Namun disisi lain, ada remaja yang bergabung dengan anggota geng. Remaja yang menjadi anggota geng biasanya terdiri dari anak-anak sejenis dan minat utama mereka adalah untuk menghadapi penolakan teman-teman melalui perilaku antisosial.

Seiring dengan usia, para remaja tidak lagi memilih teman-teman berdasarkan lingkungan sekolah atau lingkungan tetangga, kegemaran pada kegiatan yang sama seperti pada masa kanak-kanak. Remaja menginginkan teman yang mempunyai minat dan nilai yang sama, yang dapat mengerti dan membuatnya merasa aman dan juga yang kepadanya ia dapat mempercayakan masalah-masalah dan membahas hal-hal yang tidak dapat dibicarakan dengan guru dan orang tua. Dalam hal ini, remaja tidak lagi hanya menaruh minat pada teman-teman sejenis, melainkan berkembang dengan teman lawan jenis yang justru lebih besar selama masa remaja.

Remaja juga memiliki nilai baru dalam menerima atau tidak anggota dalam kelompok teman sebayanya. nilai ini didasarkan pada nilai kelompok sebaya yang

digunakan untuk menilai anggota-anggota kelompok. Tidak ada sifat atau perilaku khas yang akan menjamin penerimaan sosial selama masa remaja. Demikian pula tidak ada satu sifat atau pola perilaku yang menjauhkan remaja dari teman sebayanya. Namun ada pengelompokan sifat yang menjadi patokan diterima tidaknya seseorang dalam suatu kelompok teman sebaya. Seperti kesan pertama, reputasi, penampilan diri, perilaku sosial, sifat kepribadian, status sosial ekonomi dan sebagainya. Sifat-sifat ini cenderung dikategorikan sebagai suatu kondisi pada kesan pertama yang menentukan diterima tidaknya seseorang sebagai anggota kelompok teman sebaya.

Kemudian, remaja juga mengalami perubahan dalam hal memilih pemimpin mereka yang dapat mewakili mereka di masyarakat. Oleh karena itu, mereka menginginkan pemimpin yang berkualitas dan berkemampuan tinggi. Pada umumnya, pemimpin dalam berbagai kegiatan sosial remaja berasal dari keluarga dengan status sosial ekonomi lebih tinggi dari anggota lainnya. Ini dikarenakan biasanya orang dengan status sosial ekonomi tinggi berpakaian rapih dan bersih, berpenampilan menarik dan memiliki kemampuan yang lebih tinggi dibanding anggota kelompok lainnya. Pemimpin juga biasanya lebih aktif berpartisipasi dalam kehidupan sosial dibandingkan dengan remaja yang bukan pemimpin, maka ia mengembangkan wawasan sosial dan wawasan diri yang lebih dalam. Namun tentu saja, faktor utama yang terpenting dalam kepemimpinan adalah kepribadian. Para remaja mengharapkan pemimpin memiliki kepribadian yang bagus dan dapat membimbing mereka menuju arah yang lebih baik sesuai dengan konsep-konsep atau nilai-nilai moral yang berlaku di masyarakat. Remaja yang sudah bukan anak-

kanak lagi diharapkan mengganti konsep-konsep moral yang berlaku di masa kanak-kanak dengan yang berlaku dikalangan umum dan merumuskannya sebagai pedoman hidupnya.

Hubungan antara remaja dengan keluarga juga mengalami perubahan. Hubungan remaja dengan anggota-anggota keluarga biasanya tidak harmonis. Hal ini dikarenakan kesalahan pada kedua belah pihak. Seringkali orang tua tidak menolak untuk memperbaiki konsep mereka tentang kemampuan anak mereka setelah anak-anak menjadi lebih dewasa, akibatnya, mereka memperlakukan anak remaja seperti ketika mereka memperlakukan anak-anak itu ketika mereka masih kecil. Oleh karena itu, banyak remaja yang menganggap bahwa anggota keluarga tidak mengerti mereka dan tandar perilaku anggota keluarga dianggap kuno. Hurlock (2009:232) menjelaskan bahwa terdapat dua kondisi yang bisa terjadi dalam hubungan keluarga pada masa remaja yaitu: hubungan keluarga yang membaik dan perbedaan seks dalam hubungan keluarga. Hubungan remaja-orangtua yang membaik dimulai ketika orang tua mulai menyadari bahwa anak-anak mereka bukan anak kecil lagi. Selanjutnya hubungan orang tua-anak lebih menyenangkan lagi ketika orang tua berusaha untuk lebih mengerti remaja dan nilai-nilai budaya baru dari kelompok remaja, meskipun tidak sepenuhnya menyetujui namun mulai sedikit memahami. Hubungan remaja yang berkaitan dengan perbedaan seks adalah, biasanya hubungan remaja dengan anggota keluarga yang wanita kurang baik dibandingkan dengan anggota keluarga yang pria.

Selain itu, remaja juga memiliki perubahan kepribadian. Banyak kondisi dalam kehidupan remaja yang turut membentuk pola kepribadian melalui

pengaruhnya pada konsep diri. Beberapa diantaranya sama dengan kondisi pada masa kanak-kanak, tetapi banyak yang merupakan akibat dari perubahan-perubahan fisik dan psikologis yang terjadi selama masa remaja. perubahan kepribadian pada remaja ini banyak dipengaruhi oleh lingkungan dan pandangan serta pemikiran dari individu masing-masing. Hurlock (2009:235) juga menjelaskan beberapa kondisi yang mempengaruhi konsep diri remaja yaitu: “Usia kematangan, penampilan diri, kepatutan seks, nama dan julukan, hubungan keluarga, teman-teman sebaya, kreativitas, dan cita-cita”. Kondisi-kondisi tersebut merupakan kondisi-kondisi yang mempengaruhi remaja dalam menilai dan memandang konsep dirinya sendiri.

#### **2.4 Tinjauan tentang *Bullying***

*Bullying* merupakan masalah sosial yang dekat namun sering tak dianggap serius dalam masyarakat. Padahal, *bullying* merupakan bagian dari kekerasan yang sering menimpa remaja. Huraerah (2018:121) menyatakan bahwa: “Kekerasan didefinisikan sebagai prinsip tindakan yang mendasarkan diri pada kekuatan untuk memaksa pihak lain tanpa persetujuan. Bentuk dari kekerasan, antara lain: fisik, verbal, moral, psikologis atau melalui gambar. Kekerasan verbal (ungkapan) yang nyata seperti: penggunaan kekuatan, manipulasi, fitnah, pemberitaan yang tidak benar, pengkondisian yang merugikan, kata-kata yang memojokan dan penghinaan”. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan jelas bahwa *bullying* merupakan bagian dari kekerasan dan merupakan masalah sosial serius yang terjadi di kehidupan sehari-hari.

Kata *bullying* sulit dicari padanannya dalam bahasa Indonesia, namun *bullying* yang berasal dari kata *bully* dapat diartikan sebagai mengganggokan, atau orang yang mengganggu orang yang lebih lemah. Dalam masa transisi dan pencarian jati diri, masalah *bullying* ini kerap terjadi pada remaja. Pada tinjauan *bullying* ini, peneliti akan membahas: pengertian *bullying*, bentuk-bentuk *bullying*, faktor *bullying*, karakteristik *bullying* dan dampak *bullying*.

#### **2.4.1 Pengertian *Bullying***

*Bullying* merupakan salah satu bentuk kekerasan yang sering terjadi di kehidupan remaja. Masa remaja yang merupakan masa transisi antara kanak-kanak menuju dewasa dan juga ajang mencari jati diri, seringkali menjadi alasan utama *bullying* lebih rentan terjadi pada usia remaja. *Bullying* dapat terjadi dimana saja dan kapan saja termasuk di lingkungan sekolah. *Bullying* menurut Ken Rigby yang dikutip Astuti (2008:3) adalah:

Sebuah hasrat untuk menyakiti. Hasrat ini diperlihatkan ke dalam aksi, menyebabkan seseorang menderita. Aksi ini dilakukan secara langsung oleh seseorang atau sekelompok yang lebih kuat, tidak bertanggung jawab, biasanya berulang, dan dilakukan dengan perasaan senang.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa tindakan *bullying* diawali oleh hasrat untuk melihat orang lain menderita atau merasa 'sakit'. Tindakan *bullying* ini dilakukan oleh seseorang atau sekelompok yang merasa kuat dan berkuasa terhadap seseorang yang dirasa lebih lemah darinya. Tujuan para pelaku melakukan *bullying* adalah agar merasa dapat merasakan kepuasan dan rasa senang dari tindakan *bullying* yang dilakukannya. Astuti (2008:2) menyatakan bahwa "*Bullying* adalah bagian dari tindakan agresi yang dilakukan berulang kali oleh seseorang/anak yang lebih kuat terhadap anak yang lebih lemah secara psikis dan fisik". Definisi ini

menjelaskan bahwa tindak *bullying* merupakan tindakan yang menyerang secara psikis dan fisik yang dilakukan oleh mereka yang merasa lebih kuat terhadap orang yang dirasa lebih lemah darinya.

Olweus yang dikutip Harris & Petrie (2003:2) mengatakan bahwa: “*We defines bullying as “intentionally harmful, aggressive behavior of more powerful person or group of people directed repeatedly toward a less powerful person, usually without provocation”*. *Bullying* didefinisikan sebagai perilaku agresif dan berbahaya yang disengaja dari seseorang atau sekelompok orang yang lebih kuat secara langsung dan dilakukan berulang kali kepada orang yang yang kurang berkuasa atau lemah, biasanya tanpa provokasi.

#### **2.4.2 Bentuk-Bentuk *Bullying***

Tindakan *bullying* yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang biasanya dilakukan dalam berbagai bentuk. Mulai dari yang sifatnya lemah hingga yang paling kuat. Mulai dari yang dilakukan secara tidak langsung maupun secara langsung. Bentuk *bullying* juga dapat dilakukan secara verbal atau non-verbal bahkan secara emosional. Ginanti, Aisha Ria (2014:9) menyebutkan jenis-jenis tindakan *bullying* yaitu:

1. Fisik, jenis *bullying* ini pada dasarnya melibatkan penggunaan kekuatan fisik sehingga menjadi aksi *bullying* yang paling mudah untuk diidentifikasi.
2. Verbal, *bullying* verbal adalah bentuk *bullying* lewat lisan atau tulisan.
3. Emosional, pada jenis *bullying* ini pelaku bertujuan untuk melemahkan harga diri korban.
4. *Cyberbullying*, bisa digambarkan sebagai bentuk intimidasi yang menggunakan teknologi.

Disisi lain, Astuti (2008:22) menyatakan bahwa bentuk *bullying* adalah:

- Fisik: Contohnya adalah menggigit, menarik rambut, memukul, menendang, mengunci, dan mengintimidasi korban di ruangan atau dengan mengitari, memellintir, menonjok, mendorong, mencakar, meludahi, mengancam, dan merusak kepemilikan (*property*) korban, penggunaan senjata dan perbuatan kriminal.
- Non-fisik: terbagi dalam bentuk verbal dan non-verbal.
  - Verbal: contohnya, panggilan telepon yang meledek, pemalakan, pemerasan, mengancam, atau mengintimidasi, menghasut, berkata jorok pada korban, berkata menekan, menyebarluaskan kejelekan korban.
  - Non-verbal, terbagi menjadi langsung dan tidak langsung:
    - Tidak langsung: diantaranya adalah manipulasi pertemanan, mengasingkan, tindakan mengikutsertakan, mengirim pesan menghasut, curang dan sembunyi-sembunyi.
    - Langsung: contohnya gerakan (tangan, kaki atau anggota badan lain) kasar atau mengancam, menatap, muka mengancam, menggeram, hentakan mengancam atau menakuti.

Tindakan *bullying* dapat dilakukan dalam berbagai macam bentuk. Dapat berbentuk secara fisik, verbal, emosional dan bahkan *cyberbullying*. Tindakan *bullying* ini juga dapat dilakukan dari tindakan paling ringan sampai paling ekstrem. Biasanya, tindakan *bullying* yang dianggap tindakan *bullying* ringan termasuk dalam kategori tindakan *bullying* verbal. Contohnya seperti, memberi panggilan atau julukan buruk pada korban, mengganggu korban dengan rayuan, ancaman, menggoda dan hal lain yang dapat mengganggu korban dalam melakukan kesehariannya, menyebarkan fitnah atau rumor dan lainnya. Biasanya juga, tindakan *bullying* terutama tindakan *bullying* verbal ini menghina ras, suku, agama, dan kekurangan lainnya dari korban. Pelaku biasanya akan mengolok-mengolok kekurangan korban. Meskipun kesannya ringan atau sepele, namun jika dilakukan secara berulang dan terus menerus maka akan menimbulkan dampak yang serius pada korban. Terutama pada kondisi psikis korban.

Tindakan *bullying* bukanlah sesuatu yang tidak disengaja. Tindakan *bullying* ini biasanya dilakukan pelaku dengan maksud ingin membully orang lain atau bisa juga karena ia berada dalam situasi tertentu yang mengancam dirinya dan berbuat demikian. Astuti (2008:21) menyatakan bahwa *bullying*:

1. Sebagai tindakan reaktif, yakni aksi yang dilakukan oleh sekelompok orang anak/anak secara mendadak sebagai reaksi atas perlakuan atau gangguan orang lain kepada anggota sekelompoknya.
2. Sebagai tindakan proaktif, yakni tindakan yang sengaja dilakukan oleh seseorang/kelompok sebagai motivasi awal atau hukuman pada korbannya untuk mendapatkan balasan.

*Bullying* sebagai tindakan reaktif merupakan tindakan yang terjadi secara mendadak. Misalkan ada siswa anggota suatu kelompok tersinggung oleh tindakan siswa lain yang mengganggu atau merusak kedamaian kelompok tersebut, kemudian siswa itu menyerang. Namun, segera setelah itu kembali ke kondisi normal untuk menjaga keseimbangan kelompok. Sedangkan *bullying* sebagai tindakan agresi proaktif ini bersifat lebih luas, yaitu merupakan tindakan seseorang atau sekelompok yang disengaja untuk maksud tertentu, sebagai motivasi, hukuman pada korbannya untuk mendapatkan balasan. Biasanya dilakukan dengan melakukan imitasi atau penekanan seperti meminta uang kotban dengan paksa atau pemalakan. Dalam tindakan ini yang penting diketahui adalah tujuan dari pelaku *bullying* adalah untuk menegaskan kekuatannya dan mengontrol juga menguasai korban.

#### **2.4.3 Faktor-Faktor Penyebab dan Karakteristik *Bullying***

*Bullying* merupakan sebuah tindakan yang tidak disebabkan oleh satu faktor atau faktor tunggal saja. Terdapat berbagai macam faktor yang dapat menyebabkan terjadinya *bullying*. Astuti (2008:51) menyebutkan bahwa penyebab *bullying*

adalah: “Lingkungan sekolah yang kurang baik, senioritas tidak pernah diselesaikan, guru memberikan contoh kurang baik pada siswa, ketidakharmonisan di rumah, dan karakter anak”. Selain itu, secara rinci Astuti (2008:53) juga menyebutkan faktor yang menyebabkan tindakan *bullying*, diantaranya adalah:

1. Pengaruh keluarga pada *bullying* anak. kompleksitas masalah keluarga seperti ketidakhadiran ayah, ibu menderita depresi, kurangnya komunikasi orang tua dan anak dan masalah lainnya dapat menjadi penyebab tindakan agresi yang signifikan.
2. Karakter anak sebagai pelaku. Anak sebagai pelaku umumnya adalah anak yang selalu berperilaku:
  - Agresif, baik secara fisik maupun verbal.
  - Penderita iri hati
  - Adanya tradisi siswa secara “turun-menurun” di banyak SMA. Tradisi ini termasuk senioritas.
  - Di beberapa SMA, *bullying* terjadi akibat dari pengawasan dan bimbingan etika dari para guru rendah, sekolah dengan kedisiplinan yang sangat kaku, bimbingan yang tidak layak dan peraturan yang tidak konsisten.

Selain itu Astuti (2008:55) menyebutkan lebih rinci ciri-ciri dari pelaku dan korban *bullying*, diantaranya adalah:

Ciri pelaku *bullying*:

- Hidup berkelompok dan menguasai kehidupan sosial siswa di sekolah
- Menempatkan di tempat tertentu di sekolah dan sekitarnya
- Merupakan tokoh populer di sekolah
- Gerak-geriknya seringkali dapat ditandai: sering berjalan di depan, sengaja menabrak, berkata kasar, menyepelkan/melecehkan

Ciri korban *bullying*:

- Pemalu/pendiam/penyendiri
- Bodoh/dungu
- Mendadak menjadi penyendiri/pendiam
- Sering tidak masuk sekolah oleh alasan tak jelas
- Berperilaku aneh atau tidak biasa (takut/marah tanpa sebab, mencoret-coret, dsb.)

Menurut hasil penelitian Rigby yang dikutip dalam Astuti (2008:8) menyatakan bahwa *bullying* yang banyak dilakukan di sekolah umumnya mempunyai tiga karakteristik yang terintegrasi yaitu sebagai berikut:

- Ada perilaku agresi yang menyenangkan pelaku untuk menyakiti korbannya.
- Tindakan itu dilakukan secara tidak seimbang sehingga menimbulkan perasaan tertekan korban.
- Perilaku itu dilakukan secara berulang atau terus menerus.

#### **2.4.4 Dampak *Bullying***

Bagi beberapa siswa, orang tua dan guru di sekolah, fenomena *bullying* tidak terlalu dianggap sebagai masalah. Bahkan, beberapa siswa juga tidak terlalu menjadikan tindakan *bullying* sebagai masalah besar bagi mereka. Mereka beranggapan bahwa ini merupakan bagian dari proses sosialisasi atau pergaulan antar teman di sekolah yang ada dengan sendirinya (*taken for granted*). Sebagian diantara mereka berpendapat bahwa jenis *bullying* seperti *malicious talk* (*teasing, devaluing, isolation*) atau gosip mempunyai segi positif, karena dilakukan sebagai pelajaran agar korban segera mawas diri bahwa dia diledek karena ada yang salah dengan diri korban. Bagi pelaku, kondisi korban dianggapnya dapat menjadi cermin bagi dirinya agar tidak berperilaku diluar aturan normatif atau tidak berperilaku “buruk” dimata mereka para *bully* (Astuti, 2008)

Astuti (2008:11) juga menyatakan bahwa, hal itu tidaklah sama dengan pandangan korban. Akibat dari *bullying* yang terjadi pada korban, perlahan akan timbul perasaan tertekan oleh perilaku pelaku yang menguasai korban. Bagi korban, kondisi ini menyebabkan dirinya mengalami kesakitan baik secara fisik maupun psikologis. Korban juga akan kehilangan kepercayaan dirinya (*self-esteem*), malu, trauma, tak mampu menyerang balik, merasa sendiri, serba salah dan

takut ke sekolah (*school phobia*), ia juga merasa tak ada yang dapat menolongnya. Jika perasaan itu terus menerus menggerogoti korban, maka kemudian korban akan mengasingkan diri dari sekolah, atau menderita ketakutan sosial (*social phobia*), bahkan cenderung ingin bunuh diri.

Selain itu, anak-anak yang menjadi korban *bullying* biasanya menunjukkan sikap atau perilaku khas tertentu. Sikap dan perilaku ini dapat menjadi pertanda bahwa ia menjadi korban *bullying* di sekolahnya. Astuti (2008:54) menyatakan beberapa gejala yang terlihat yang dapat diindikasikan anak menjadi korban *bullying*:

- Anak malas pergi ke sekolah, sehingga ia tidak masuk sekolah atau akan terlambat datang
- Anak menunjukkan gejala kekhawatiran, sehingga ia sakit panas, mengigau, pusing, sakit perut, terutama di pagi hari menjelang berangkat ke sekolah
- Anak pulang sekolah dengan buku dan baju kotor atau rusak
- Anak terlihat tidak sabar dan meminta sejumlah uang
- Perilaku anak mencurigakan termasuk menelepon dengan rasa gusar atau cemas, berbisik, amrah dan menolak mengatakan apa pun jika ditanyai
- Anak marah atau berperilaku aneh pada orang tua oleh sebab yang tidak diketahui
- Anak terlihat cemas, sedih, depresi, mengancam bahkan ada upaya bunuh diri
- Anak menghindar dari orang tua ketika ditanyai atau diajak berbicara
- Anak mulai mengerjakan suatu hal yang tidak biasa dikerjakan atau aneh, seperti mencuri atau menyembunyikan sesuatu.

Sikap dan perilaku-perilaku di atas tentu saja sudah sangat mengganggu hidup dan keseharian korban. Mulanya terlihat sepele, namun lama kelamaan kondisi psikis korban akan terganggu dan bahkan kondisi fisik yang menurun akibat terganggunya psikis korban. Tidak hanya mengganggu dimasa kini, jika hal ini dibiarkan saja, maka akan mengganggu proses tumbuh kembang korban. Korban akan membawa rasa traumanya hingga dewasa yang kemungkinan akan menyebabkan sakit psikis lainnya yang lebih parah.

Seperti yang diketahui, *bullying* merupakan salah satu bentuk kekerasan yang dapat terjadi kepada anak. Huraerah (2018:108) menyatakan bahwa: “Dampak kekerasan, baik kekerasan fisik, kekerasan seksual, maupun kekerasan psikologis atau juga dikenal dengan kekerasan verbal. Sangat berpengaruh pada kondisi psikologis/emosional siswa. Biasanya, korban akan mengalami gangguan kepribadian seperti: sering menyendiri, menarik diri dari pergaulan dengan teman sebayanya (*peer group*), kehilangan kepercayaan diri, dihantui perasaan takut jika berhadapan dengan guru atau pelaku, semangat dan motivasi belajar menurun, dan daya kreativitas berkurang. Semua ini tentu saja akan berpengaruh pada menurunnya prestasi belajar siswa”.

Dari pemaparan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa tindakan *bullying* sangatlah berpengaruh buruk pada korban dan tak dapat dibiarkan begitu saja. Korban sejatinya memerlukan bantuan dari orang terdekatnya, baik dari teman baik atau teman sebayanya, guru atau bk di sekolah dan juga orang tua juga keluarganya. Tidak semua korban dapat memiliki keberanian untuk mengungkapkan bahwa ia menjadi korban *bullying*, oleh karena itu orang tua, keluarga dan lingkungan sekitar haruslah lebih peka dalam melihat situasi seseorang. Ketika sikap atau perilaku yang dapat mengindikasikan *bullying* dapat diketahui lebih awal, maka akan meminimalisir dampak yang akan ditimbulkan.

## **2.5 Tinjauan Tentang Dukungan Sosial**

Dalam menghadapi masalah dan segala rintangan pada masa transisi ini, dibutuhkan *support* atau dukungan dari orang-orang terdekat. Dalam masa ini,

remaja sedang dalam keadaan bingung terhadap jati dirinya sendiri. Apalagi jika ia mengalami kekerasan yang menyebabkan ia trauma.

### **2.5.1 Pengertian Dukungan Sosial**

Dukungan sosial merupakan perilaku atau tingkah laku seseorang yang menunjukkan perhatian dan rasa peduli yang dapat menimbulkan perasaan nyaman bahkan aman pada penerimanya. Menurut Sarason dalam Baron & Byrne, (2005:244) menyatakan bahwa: “Dukungan sosial adalah kenyamanan secara fisik dan psikologis yang diberikan oleh orang lain. Dukungan sosial yang dirasakan individu dapat diterima dari berbagai pihak, yang diberikan secara disadari maupun tidak disadari oleh pemberi dukungan.”

Sedangkan menurut Sarafino & Smith (2011:81) menyatakan bahwa: “Dukungan sosial sebagai suatu kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari orang lain maupun kelompok”. Di sisi lain, Taylor (2012:180) juga berpendapat mengenai dukungan sosial yaitu:

Dukungan sosial adalah informasi dari orang yang dicintai dan dipedulikan, dihormati dan dihargai, serta bagian dari hubungan dan kewajiban bersama. Dukungan sosial yang diberikan orang-orang terdekat, orang yang dicintai dan dihormati individu akan lebih bermanfaat daripada dukungan dari orang asing atau yang memiliki hubungan jauh dengan individu.

Dari beberapa pengertian dukungan sosial di atas dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial adalah kenyamanan, kepedulian, penghargaan, dan bantuan yang diterima orang-orang terdekat yang menjalin hubungan akrab.

### **2.5.2 Bentuk-Bentuk Dukungan Sosial**

Bentuk dukungan sosial yang diberikan dan diterima oleh seseorang memiliki beberapa bentuk sosial. Diantaranya bertujuan untuk memberikan

semangat, ide, dukungan moril, kepedulian, kebersamaan dan lainnya. Menurut Sarafino, Taylor, Sheeridan dan Radmacher yang dikutip Azizah (2011:101) menyatakan bahwa dukungan sosial terdiri dari lima bentuk yaitu:

a. Dukungan instrumental

Bentuk dukungan ini merupakan penyediaan materi yang dapat memberikan pertolongan langsung seperti pinjaman uang, pemberian barang, makanan serta pelayanan. Bentuk dukungan ini dapat mengurangi stres karena individu dapat langsung memecahkan masalahnya yang berhubungan dengan materi. Dukungan instrumental ini sangat diperlukan terutama dalam mengatasi masalah dengan lebih mudah.

b. Dukungan informasional

Bentuk dukungan ini melibatkan pemberian informasi, saran, atau umpan balik tentang situasi dan kondisi individu, jenis informasi seperti ini dapat menolong individu untuk mengenali masalah dengan lebih mudah.

c. Dukungan emosional

Bentuk dukungan ini membuat individu memiliki perasaan nyaman, yakin, diperdulikan dan dicintai oleh sumber dukungan sosial sehingga individu dapat menghadapi masalah dengan lebih baik. Dukungan ini sangat penting dalam menghadapi keadaan yang dianggap tidak dapat dikontrol.

d. Dukungan penghargaan

Bentuk dukungan ini berupa penghargaan positif pada individu pemberian semangat, persetujuan pada pendapat individu, perbandingan yang positif dengan individu lain. Bentuk dukungan ini membantu individu dalam membangun harga diri dan kompetensi.

e. Dukungan dari kelompok sosial atau jaringan

Bentuk dukungan ini akan membuat individu merasa anggota dari suatu kelompok yang memiliki kesamaan minat dan aktifitas sosial dengannya. Dengan begitu individu akan merasa memiliki teman senasib.

Sedangkan menurut House yang dikutip (Cohen & Syme, 1985:95)

menyatakan bahwa ada empat bentuk dukungan sosial, yaitu:

- (1) *Emotional support* atau dukungan emosional berupa; penghargaan, kasih sayang, kepercayaan, perhatian, dan bersedia mendengarkan
- (2) *Appraisal support* atau dukungan penghargaan berupa; persetujuan, umpan balik, membandingkan secara positif dan lain sejenisnya.
- (3) *Informational support* atau dukungan informatif berupa; nasehat, saran, petunjuk, dan informasi.
- (4) *Instrumental support* atau dukungan instrumental berupa; berbagai bantuan langsung/nyata seperti uang, tenaga/tindakan, dan waktu.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial dapat dibedakan dalam berbagai bentuk, yaitu dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental, dukungan informatif dan dukungan kelompok sosial. Dukungan emosional berupa ungkapan empati, kepedulian dan perhatian terhadap individu. Dukungan penghargaan mencakup penghargaan positif berupa pujian, hadiah, kata-kata penyemangat dan persetujuan terhadap gagasan dan perasaan individu. Dukungan instrumental berupa bantuan langsung yang biasanya berbentuk barang/uang dan tindakan langsung. Dukungan informatif mencakup pemberian nasehat, petunjuk dan saran untuk individu. Kemudian yang terakhir adalah dukungan kelompok sosial atau jaringan berupa dukungan dari sesama teman kelompok dan dukungan berupa perasaan menjadi bagian dari anggota suatu kelompok.

### **2.5.3 Sumber-Sumber Dukungan Sosial**

Dukungan sosial dapat diterima individu dari orang-orang yang dikasihi, orang terdekat, keluarga, maupun orang-orang yang dihargai dan dihormati. (Sarafino 2011:98) mengatakan bahwa: “Dukungan sosial dapat berasal dari berbagai sumber, yaitu suami/istri (pasangan), keluarga, teman, rekan kerja, dokter atau komunitas”.

Tidak jauh berbeda, House yang dikutip Cohen & Syme (1985:101) menyatakan bahwa: “Dukungan sosial dapat bersumber dari pasangan, keluarga, teman, tetangga, rekan kerja, perawat/pengasuh, grup, serta tenaga ahli kesehatan dan kesejahteraan”.

Menurut Rietschlin dalam Taylor (2012:180) menyatakan bahwa “Dukungan sosial dapat berasal dari orang tua, pasangan, keluarga, teman, masyarakat dan komunitas”. Dari beberapa pendapat yang dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial bersumber dari orang-orang terdekat individu seperti pasangan, keluarga, kerabat, teman dekat dan lingkungan sosial individu.

#### **2.5.4 Manfaat dan Efek Dukungan Sosial**

Dukungan sosial memiliki manfaat dan efek terhadap individu yang merasakannya.

Sarafino (2011) mengungkapkan manfaat dukungan sosial, diantaranya adalah:

- Dukungan sosial bila dihubungkan dengan pekerjaan akan meningkatkan kreatifitas
- Meningkatkan kesejahteraan psikologis dan penyesuaian diri dengan memberikan rasa memiliki, memperjelas identitas diri, menambah harga diri dan mengurangi stress
- Meningkatkan serta memelihara kesehatan fisik
- Sumber informasi dan umpan balik yang dibutuhkan untuk menghadapi stres dan tekanan.

Sedangkan Johnson and Johnson (1991) mengungkapkan bahwa manfaat dukungan sosial akan meningkatkan:

- (1) Produktivitas melalui motivasi, kualitas penalaran, kepuasan kerja, prestasi dan mengurangi dampak stres kerja
- (2) Kesejahteraan psikologi (*Psychological well-being*) dan kemampuan penyesuaian diri melalui perasaan memiliki, kejelasan identitas diri, peningkatan harga diri, pencegahan neotisme dan psikopatologi, pengurangan distress dan penyediaan sumber yang dibutuhkan
- (3) Kesehatan fisik, individu yang mempunyai hubungan dekat dengan orang lain jarang terkena penyakit dibandingkan individu yang terisolasi
- (4) Manajemen stres yang produktif melalui perhatian, informasi dan umpan balik yang diperlukan.

Dukungan sosial juga memiliki efek terhadap individu. Dukungan sosial dapat mengubah hubungan antara respon individu dengan kecemasan yang

dialaminya saat kejadian *bullying* terjadi. Kecemasan itu sendiri mempengaruhi pemikiran individu yang dapat membuat strategi dalam mengatasi kecemasan.

Harlinawati (2013:28) menyatakan bahwa efek dukungan sosial yaitu:

Efek dari dukungan sosial terhadap kesehatan dan kesejahteraan berfungsi bersamaan. Secara lebih spesifik, keberadaan dukungan sosial yang adekuat terbukti dengan menurunnya mortalitas, lebih mudah sembuh dari sakit, fungsi kognitif, fisik, dan kesehatan emosi. Di samping itu, pengaruh positif dari dukungan sosial adalah pada penyesuaian terhadap kejadian dalam kehidupan yang penuh dengan stres.

Penjelasan di atas menyatakan dukungan sosial mengarah pada memberikan rasa nyaman pada individu, menghargai individu sehingga akan membantu pemulihan dan juga membantu menstabilkan emosi ke arah yang lebih baik dan terkendali. Selain itu juga dukungan sosial memiliki pengaruh positif yang dapat mencegah individu mengalami stres.

## **2.6 Tinjauan Tentang Keluarga**

Keluarga merupakan bagian dari kehidupan kita sebagai manusia. Ketika kita lahir ke muka bumi ini, keluarga lah orang-orang yang pertama menyambut, menerima, menemani dan membimbing kita. Setiap individu merupakan bagian dari suatu keluarga. Biasanya, keluarga merupakan salah satu orang-orang terdekat dan paling mempengaruhi seseorang, terutama bagi anak dan remaja.

### **2.6.1 Pengertian Keluarga**

Menurut Suprajitno (2004:1) menyatakan bahwa: “Keluarga adalah kumpulan dua orang atau lebih yang hidup bersama dengan keterikatan aturan dan emosional dan individu mempunyai peran masing-masing yang merupakan bagian

dari keluarga”. Sedangkan menurut para ahli yang dikutip dalam Ali (2010:4) menyatakan beberapa pendapat mengenai keluarga yaitu:

Menurut Duval (1972) menyatakan bahwa: “Keluarga adalah sekumpulan orang yang dibutuhkan oleh ikatan perkawinan, adaptasi, dan kelahiran yang bertujuan menciptakan dan mempertahankan budaya yang umum, meningkatkan perkembangan fisik, mental, dan emosional serta sosial individu yang ada didalamnya, dilihat dari interaksi yang reguler dan ditandai dengan adanya ketergantungan dan hubungan untuk mencapai tujuan umum”.

Menurut Departemen Kesehatan RI (1988) menyatakan bahwa: “Keluarga adalah unit terkecil dari masyarakat yang terdiri dari kepala keluarga dan beberapa orang yang berkumpul serta tinggal disuatu tempat di bawah satu atap dalam keadaan saling bergantung”.

Menurut Bailon dan Maglaya (1989) menyatakan bahwa: “Keluarga adalah dua atau lebih individu yang bergabung karena hubungan darah, perkawinan, dan adopsi dalam satu rumah tangga yang berinteraksi satu dengan yang lainnya dalam peran dan menciptakan serta mempertahankan suatu budaya”.

Sedangkan menurut Burgess dkk (1963) menyebutkan bahwa:

- (1) Keluarga terdiri dari orang-orang yang siatukan oleh ikatan perkawinan, darah, dan ikatan adopsi.
- (2) Para anggota keluarga biasanya hidup bersama dalam satu rumah tangga atau jika hidup secara berpisah, mereka tetap menganggap rumah tangga tersebut sebagai rumah mereka.
- (3) Anggota keluarga berinteraksi dan berkomunikasi satu dengan yang lainnya dalam peran sosial. Keluarga seperti suami dan istri, ayah dan ibu, anak laki-laki dan anak perempuan, saudari dan saudari
- (4) Keluarga sama-sama menggunakan kultur yang sama, yaitu kultur yang diambil dari masyarakat dengan beberapa ciri unik tersendiri.

Dari beberapa pendapat yang dipaparkan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa keluarga merupakan dua orang atau lebih yang saling berinteraksi dan saling ketergantungan satu sama lain. Keluarga merupakan bagian dari kehidupan manusia dan tak akan lepas. Keluarga merupakan ikatan yang saling memiliki ketergantungan sama lain. Keluarga bukan hanya terdiri dari saudara kandung saja, namun juga dapat terdiri dari ikatan pernikahan atau perkawinan.

### **2.6.2 Jenis Dukungan Keluarga**

Dalam menjalani kehidupan, kita terikat dengan keluarga. Meskipun terdiri dari berbagai macam tipe dan karakter manusia, namun keluarga yang baik adalah keluarga yang saling mengerti, memahami dan mendukung satu sama lain. Menurut Friedman (1998), keluarga berfungsi sebagai sistem pendukung bagi anggotanya. anggota keluarga memandang bahwa orang yang bersifat mendukung, selalu siap memberikan pertolongan dan bantuan jika diperlukan. Selain itu juga, akibat dari ikatan yang dalam, keluarga juga dapat berperan untuk meningkatkan kesehatan baik psikis dan fisik individu anggota keluarganya. Menurut Harlinawati (2013:27) menyatakan bahwa jenis dukungan keluarga ada empat, yaitu:

1. Dukungan instrumental, yaitu keluarga merupakan sumber pertolongan praktis dan konkrit.
2. Dukungan informasional, yaitu keluarga berfungsi sebagai sebuah selektor dan *disseminator* (penyebar informasi).
3. Dukungan penilaian (*appraisal*), yaitu keluarga bertindak sebagai sebuah umpan balik, membimbing dan menengahi pemecahan masalah dan sebagai sumber dan validator identitas keluarga.
4. Dukungan emosional, yaitu keluarga sebagai tempat yang aman dan damai untuk istirahat dan pemulihan serta membantu penguasaan terhadap emosi.

Sedangkan itu menurut Friedman (1998) juga menyatakan bahwa dukungan keluarga terdiri dari empat dimensi, yaitu:

1. Dukungan emosional, keluarga berfungsi sebagai pelabuhan istirahat dan pemulihan serta membantu penguasaan emosional serta meningkatkan moral keluarga.
2. Dukungan informasi, keluarga berfungsi sebagai sebuah kolektor dan *disseminator* (penyebarnya) informasi tentang dunia.
3. Dukungan instrumental, keluarga merupakan sebuah sumber pertolongan praktis dan konkrit.
4. Dukungan penghargaan, keluarga bertindak sebagai sistem pembimbing umpan balik, membimbing dan memerantai pemecahan masalah dan merupakan sumber validator identitas anggota.

### 2.6.3 Ciri-Ciri Keluarga

Setiap wilayah memiliki budaya yang berbeda-beda dalam bermasyarakat. Begitu pula dengan Indonesia, Indonesia memiliki kebudayaan, filsafah hidup dan ideologi negara yang mempengaruhi setiap aspek kehidupan masyarakatnya termasuk keluarga. Ciri-ciri keluarga di Indonesia menurut Setiadi (2008) adalah:

1. Mempunyai ikatan yang sangat erat dengan dilandasi semangat gotong royong.
2. Dijiwai oleh nilai budaya ketimuran.
3. Umumnya dipimpin oleh suami meskipun proses keputusan dilakukan secara musyawarah.

Menurut Robert Maclver dan Charles Morton Page dalam Ali (2010:5)

menjelaskan ciri-ciri keluarga sebagai berikut:

1. Keluarga merupakan hubungan perkawinan
2. Keluarga berbentuk suatu kelembagaan yang berkaitan dengan hubungan perkawinan yang sengaja dibentuk atau dipelihara
3. Keluarga mempunyai suatu sistem tata nama (*nomenclatur*), termasuk perhitungan garis keturunan
4. Keluarga mempunyai fungsi ekonomi yang dibentuk oleh anggota-anggotanya berkaitan dengan kemampuan untuk mempunyai keturunan dan membesarkan anak
5. Keluarga mempunyai tempat tinggal bersama atau rumah tangga

## 2.6.4 Tipe Keluarga

Tipe keluarga sangatlah beragam tergantung pada konteks. Beberapa ahli memiliki pendapat yang cukup berbeda mengenai tipe keluarga. Menurut Friedman 1998 dalam Ali (2010) menyebutkan tipe keluarga sebagai berikut:

1. *Nuclear Family* (keluarga inti). Terdiri atas orang yang masih menjadi tanggungan dan tinggal dalam satu rumah, terpisah dari sanak keluarga lainnya.
2. *Extended Family* (keluarga besar). Satu keluarga yang terdiri dari satu atau keluarga inti yang tinggal dalam satu rumah dan saling menunjang satu sama lain.
3. *Single Parent Family*. Satu keluarga yang dikeplai oleh satu kepala keluarga dan hidup bersaa anak-anak yang masih bergantung kepadanya.
4. *Nuclear Dyed*. Keluarga yang terdiri dari suami istri tanpa anak, tinggal dalam satu rumah yang sama.
5. *Blended Family*. Suatu keluarga yang terbentuk dari perkawinan pasangan, yang masing-masing pernah menikah dan membawa anak hasil perkawinan dahulu.
6. *Three Generation Family*. Keluarga yang terdiri dari tiga generasi, yaitu kakek, nenek, bapak, ibu, dan anak dalam satu rumah.
7. *Single Adult Living Alone*. Bentuk keluarga yang terdiri dari satu orang dewasa yang hidup dalam rumahnya.
8. *Middle Age atau Elderly Couple*. Keluarga yang terdiri dari sepasang suami istri paruh baya.

Sedangkan menurut Suprajitno (2012) tipe keluarga yaitu:

1. *Nuclear Family*. Keluarga ini yang terdiri dari ayah, ibu dan anak yang tinggal dalam satu rumah yang ditetapkan oleh sanksi-sanksi lagal dalam suatu ikatan perkawinan, satu/keduanya dapat bekerja di luar rumah.
2. *Extended Family*. Keluarga inti ditambahkan dengan sanak saudara misalnya nenek, kakek, keponakan, saudara sepupu, paman, bibi, dan sebagainya.
3. *Reconstituted Nuclear*. Pembentukan baru dari keluarga inti melalui perkawinan kembali suami/istri, tinggal dalam pembentukan satu rumah dengan anak-anaknya, baik itu bawaan dari peerkawinan lama maupun hasil dari perkawinan baru. Satu atau keduanya dapat bekerja di luar rumah.
4. *Middle Age/Aging Couple*. Suami sebagai pencari uang. Istri di rumah atau keduanya bekerja di rumah, anak-anak sudah meninggalkan rumah karena sekolah/perkawinan/meniti karir.
5. *Dyadic Nuclear*. Suami istri yang sudah berumur dan tidak mempunyai anak, keduanya/salah satu bekerja di rumah.

6. *Single Parent*. Satu orangtua sebagai akibat perceraian atau kematian pasangannya dan anak-anaknya dapat tempat tinggal di rumah atau diluar rumah.
7. *Dual Carrier*. Suami istri atau keduanya berkarir dan tanpa anak.
8. *Commuter Married*. Suami istri/keduanya orang karir dan tinggal terpisah pada jarak tertentu, keduanya saling mencari pada waktu-waktu tertentu.
9. *Single Adult*. Wanita atau pria dewasa yang tinggal sendiri dnegan tidak adanya keinginan untuk menikah.
10. *Three Generation*. Tiga generasi atau lebih dalam satu rumah.
11. *Institutional*. Anak-anak atau orang-orang dewasa tinggal dalam suatu panti.
12. *Comunal*. Satu rumah terdiri atas dua/lebih pasangan yang monogami dengan anak-anaknya dan bersama-sama dalam penyediaan fasilitas.
13. *Group Marriage*. Satu perumahan terdiri atas orangtua dan keturunannya di dalam satu kesatuan keluarga dan tiap individu adalah menikah dengan yang lain dan semua adalah orang tua dan anak-anak.
14. *Unmarried Parent and Child*. Ibu dan anak dimana perkawinan tidak dikehendaki, anaknya diadopsi.
15. *Cohibing Couple*. Dua orang/satu pasangan yang tinggal bersama tanpa pernikahan.

### 2.6.5 Fungsi Keluarga

Berdasarkan UU no.10 Tahun 1992 dan PP No.21 Tahun 1994 yang dikutip dalam Setiadi (2008) tertulis fungsi keluarga dalam delapan bentuk, yaitu:

1. Fungsi Keagamaan
  - a. Membina norma ajaran-ajaran agama sebagai dasar dan tujuan hidup seluruh anggota keluarga.
  - b. Menerjemahkan agama kedalam tingkah laku hidup sehari-hari kepada seluruh anggota keluarga.
  - c. Memberikan contoh konkrit dalam hidup sehari-hari dalam pengamalan dari ajaran agama.
  - d. Melengkapi dan menambah proses kegiatan belajar anak tentang keagamaan yang kurang diperolehnya di sekolah atau masyarakat.
  - e. Membina rasa, sikap dan praktek kehidupan keluarga beragama sebagai fondasi menuju keluarga kecil bahagia dan sejahtera.
2. Fungsi Sosial Budaya
  - a. Membina tugas-tugas keluarga sebagai lembaga untuk meneruskan norma-norma dan budaya masyarakat dan bangsa yang ingin dipertahankan.
  - b. Membina tugs-tugas keluarga sebagai lembaga untuk menyaring norma dan budaya asing yang tidak sesuai.
  - c. Membina tugas-tugas keluarga sebagai lembaga untuk menyaring norma dan budaya asing yang tidak sesuai.

- d. Membina tugas-tugas keluarga sebagai lembaga yang anggotanya mencari pemecahan masalah dari berbagai pengaruh negatif globalisasi dunia.
  - e. Membina tugas-tugas keluarga sebagai lembaga yang anggotanya dapat berpartisipasi berperilaku yang baik sesuai dengan norma bangsa Indonesia dalam menghadapi tantangan globalisasi.
  - f. Membina budaya keluarga yang sesuai, selaras dan seimbang dengan budaya masyarakat atau bangsa untuk menjunjung terwujudnya norma keluarga kecil bahagia sejahtera.
3. Fungsi Cinta Kasih
    - a. Menumbuh kembangkan potensi kasih sayang yang telah ada diantara anggota keluarga ke dalam simbol-simbol nyata secara optimal dan terus-menerus.
    - b. Membina tingkah laku saling menyayangi baik antar keluarga secara kuantitatif dan kualitatif.
    - c. Membina praktek kecintaan terhadap kehidupan duniawi dan ukhrowi dalam keluarga secara serasi, selaras dan seimbang.
    - d. Membina rasa, sikap dan praktek hidup keluarga yang mampu memberikan dan menerima kasih sayang sebagai pola hidup ideal menuju keluarga kecil bahagia sejahtera.
  4. Fungsi Perlindungan
    - a. Memenuhi kebutuhan rasa aman anggota keluarga baik dari rasa tidak aman yang timbul dari dalam maupun dari luar keluarga.
    - b. Membina keamanan keluarga baik fisik maupun psikis dari berbagai bentuk ancaman dan tantangan yang datang fisik luar.
    - c. Membina dan menjadikan stabilitas dan keamanan keluarga sebagai modal menuju keluarga kecil bahagia sejahtera.
  5. Fungsi Reproduksi
    - a. Membina kehidupan keluarga sebagai wahana pendidikan reproduksi sehat baik bagi anggota keluarga maupun bagi keluarga sekitarnya.
    - b. Memberikan contoh pengalaman kaidah-kaidah pembentukan keluarga dalam hal usia, pendewasaan fisik maupun mental.
    - c. Mengamalkan kaidah-kaidah reproduksi sehat, baik yang berkaitan dengan waktu melahirkan, jarak antara dua anak dan jumlah ideal anak yang diinginkan dalam keluarga.
    - d. Mengembangkan kehidupan reproduksi sehat sebagai modal yang kondusif menuju keluarga kecil bahagia sejahtera.
  6. Fungsi Sosialisasi
    - a. Menyadari, merencanakan dan menciptakan lingkungan keluarga sebagai wahana pendidikan dan sosialisasi anak pertama dan utama.
    - b. Menyadari, merencanakan dan menciptakan kehidupan keluarga sebagai pusat tempat anak dapat mencari pemecahan dari berbagai konflik dan permasalahan yang dijumpainya baik di lingkungan sekolah maupun masyarakat.
    - c. Membina proses pendidikan dan sosialisasi anak tentang hal-hal yang diperlukan untuk meningkatkan kematangan dan kedewasaan (fisik dan

- mentak), yang kurang diberikan oleh lingkungan sekolah maupun masyarakat.
- d. Membina proses pendidikan dan sosialisasi yang terjadi dalam keluarga sehingga tidak saja bermanfaat positif bagi anak, tetapi juga bagi orang tua, dalam rangka perkembangan dan kematangan hidup bersama menuju keluarga kecil bahagia sejahtera.
7. Fungsi Ekonomi
    - a. Melakukan kegiatan ekonomi baik diluar maupun dalam lingkungan keluarga dalam rangka menopang kelangsungan dan perkembangan kehidupan keluarga.
    - b. Mengelola ekonomi keluarga sehingga terjadi keserasian, keselarasan dan keseimbangan antara pemasukan dan pengeluaran keluarga.
    - c. Mengatur waktu sehingga kegiatan orang tua diluar rumah dan perhatiannya terhadap anggota keluarga berjalan secara serasi, selaras dan seimbang.
    - d. Membina kegiatan dan hasil ekonomi keluarga sebagai modal untuk mewujudkan keluarga kecil bahagia dan sejahtera.
  8. Fungsi Pelestarian Lingkungan
    - a. Membina kesadaran, sikap dan praktik pelestarian lingkungan internal keluarga.
    - b. Membina kesadaran, sikap dan praktik pelestarian lingkungan eksternal keluarga.
    - c. Membina kesadaran, sikap dan praktik pelestarian lingkungan yang serasi, selaras, dan seimbang dan antara lingkungan keluarga dengan lingkungan hidup masyarakat sekitarnya.
    - d. Membina kesadaran, sikap dan praktik pelestarian lingkungan hidup sebagai pola hidup keluarga menuju keluarga kecil bahagia sejahtera.

## **2.7 Intervensi Pekerjaan Sosial dalam Menangani Masalah Korban Kekerasan Verbal di Sekolah**

### **2.7.1 Pengertian Pekerjaan Sosial**

Pekerjaan sosial merupakan suatu profesi pelayanan kepada manusia dengan upaya meningkatkan keberfungsian sosial seseorang, sekelompok atau masyarakat dan mencapai derajat kesejahteraannya. Dalam memberikan pelayanan profesionalnya, pekerja sosial dilandasi oleh pengetahuan-pengetahuan dan keterampilan-keterampilan dengan kegiatan-kegiatan yang berfokus pada hubungan sosial mereka yang merupakan interaksi antara manusia dengan

lingkungannya. Kegiatan-kegiatan tersebut dapat dikelompokkan ke dalam 3 fungsi yaitu pemulihan kemampuan yang terganggu, penyediaan sumber-sumber individu dan sosial, dan juga pencegahan disfungsi sosial.

Pekerjaan sosial menurut Asosiasi Nasional Pekerja Sosial Amerika Serikat (NASW) dalam Fahrudin (2014:60) 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 societal conditions favorable to their goals. Social work practice consists of the professional application of social work values, principles, and techniques to on or more the following ends: helping people obtain tangible services; providing counseling and psychotherapy for individuals, families, and groups; helping communities or groups provide or improve social and health services; and participating in relevant legislative processes. The practice of social work requires knowledge of human development of all these factors”*.

Artinya yaitu, pekerjaan sosial adalah aktivitas profesional untuk membantu individu, kelompok, atau masyarakat untuk meningkatkan atau memulihkan kemampuan keberfungsian sosial mereka dan untuk menciptakan kondisi yang mendukung tujuan-tujuan ini. Praktik pekerjaan sosial terdiri atas penerapan profesional dari nilai-nilai, prinsip-prinsip, dan teknik-teknik pekerjaan sosial pada satu atau lebih dari tujuan-tujuan berikut: membantu orang memperoleh pelayanan-pelayanan nyata, memberikan konseling dan psikoterapi kepada individu-individu, keluarga-keluarga dan kelompok-kelompok; membantu komunitas atau kelompok memberikan pelayanan-pelayanan sosial dan kesehatan dan berpartisipasi dalam proses-proses legislatif yang berkaitan dengan kesejahteraan. Praktik pekerjaan

sosial membutuhkan pengetahuan tentang perkembangan dan perilaku manusia; tentang institusi-institusi sosial, ekonomi, dan budaya; dan tentang interaksi diantara semua faktor-faktor ini.

Menurut Siporin (1975) yang dikutip Fahrudin (2014:61) mendefinisikan bahwa, “*Social work is defined as a social institutional method of helping people to prevent and to resolve their social problems, to restore and enhance their social functioning*”. Pekerjaan sosial didefinisikan sebagai metode kelembagaan sosial untuk membantu orang untuk mencegah dan memecahkan masalah-masalah sosial mereka, untuk memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial mereka.

Praktik pekerjaan sosial merupakan profesi yang dilakukan oleh pekerja sosial untuk membantu orang dalam mencegah ataupun memecahkan masalah-masalah sosial. Namun sayangnya, profesi pekerja sosial masih awam dikalangan masyarakat umum Indonesia. Bahkan, tidak jarang orang berpendapat pekerja sosial sama dengan relawan sosial yang melakukan kegiatan amal secara sukarela. Profesi pekerja sosial menurut IFSW (*International Federation of Social Workers*) dan dibenarkan oleh NASW dikutip Fahrudin (2014:61) menyatakan bahwa:

*The social work profession promotes social change, problem solving in human relationship and the empowerment and liberation of people to enhance well-being. Utilising theories of human behaviour and social systems, social work intervenes at the points where people interact with their environments. Principles of human rights and social justice are fundamental to social work.*

Profesi pekerjaan sosial meningkatkan perubahan sosial, pemecahan masalah dalam hubungan-hubungan manusia serta pemberdayaan dan pembebasan orang untuk meningkatkan kesejahteraan. Dengan menggunakan teori-teori perilaku manusia dan sistem sosial, pekerjaan sosial melakukan intervensi pada titik

tempat orang berinteraksi dengan lingkungannya. Prinsip-prinsip hak asasi manusia dan keadilan sosial merupakan dasar bagi pekerjaan sosial.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pekerja sosial adalah tenaga profesional yang membantu individu, kelompok dan masyarakat untuk dapat meningkatkan keberfungsian sosial. Seorang pekerja sosial dapat dikatakan tenaga profesional karena ia telah menempuh pendidikan ilmu kesejahteraan sosial dimana ia telah menguasai pengetahuan dan nilai-nilai pekerja sosial. Pekerja sosial melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat membantu mencegah dan mengatasi masalah sosial yang dialami oleh individu, kelompok maupun masyarakat. Selain itu, pekerja sosial juga bertugas memberikan pelayanan sosial kepada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh pekerja sosial.

### **2.7.2 Tujuan Pekerjaan Sosial**

Tujuan utama dari profesi pekerjaan sosial adalah berusaha untuk memperbaiki, mempertahankan atau meningkatkan keberfungsian sosial orang, kelompok atau masyarakat. Ketika mereka dapat mencapai keberfungsian sosialnya, maka mereka dapat mencapai derajat sejahtera. Barlet dalam Fahrudin (2014:62) menyatakan bahwa: “Keberfungsian sosial adalah kemampuan mengatasi (*coping*) tuntutan (*demands*) lingkungan yang merupakan tugas-tugas kehidupan”. Artinya seseorang dapat dikatakan berfungsi secara sosial jika ia mampu mengatasi tuntutan-tuntutan yang diberikan oleh lingkungannya atau masyarakat sebagai bagian dari kehidupannya.

Selain itu, Siporin (1975) dalam Fahrudin (2014:62) menyatakan bahwa keberfungsian sosial yaitu: “Merujuk pada cara individu-individu atau kolektivitas—seperti keluarga, perkumpulan, komunitas, dan sebagainya—berperilaku untuk dapat melaksanakan tugas-tugas kehidupan mereka dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka”. Definisi ini menjelaskan bahwa seseorang dapat dikatakan berfungsi secara sosial jika ia mampu melaksanakan peran di lingkungannya dan menjalankan tugas-tugas kehidupannya dalam rangka untuk memenuhi kebutuhannya dalam hidup.

Keberfungsian sosial memanglah tujuan utama dari praktik pekerjaan sosial, namun Max Siporin dalam Huraerah (2008:40) menjelaskan fungsi dan tujuan praktik pekerjaan sosial secara spesifik, yaitu:

- a. Mengembangkan, mempertahankan dan memperkuat sistem kesejahteraan sosial sehingga dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar manusia.
- b. Menjamin standar penghidupan, kesehatan, dan kesejahteraan yang memadai bagi semua. Ini melibatkan tugas-tugas instrumental sebagai berikut:
  - Mengembangkan sumber-sumber manusia untuk memenuhi kebutuhan perkembangan dasar dari individu dan keluarga.
  - Membagikan dan menyamakan alokasi sumber-sumber sosial dan ekonomi yang dibutuhkan.
  - Mencegah kemelaratan dan mengurangi kemiskinan, kesukaran sosial dan kepapaan.
  - Melindungi individu-individu dan keluarga-keluarga dari bahaya kehidupan dan memberi kompensasi atas kehilangan karena bencana ketidakmampuan, kecacatan, dan kematian.
- c. Memungkinkan orang berfungsi secara optimal dalam peranan dan status kelembagaan mereka.
  - Mengaktualisasi potensi-potensi untuk produktivitas dan realisasi diri dipihak orang maupun lingkungan sosialnya untuk bentuk-bentuk kreatif dan altruistik dari keberfungsian sosial dan kehidupan bersama.
  - Membantu orang mendapatkan kembalo atau mencapai tingkat yang lebih tinggi dari keberfungsian yang memuaskan dan normatif sebagai anggota masyarakat melalui perbaikan kemampuan dan keterampilan mereka yang tidak berkembang atau rusak, melalui

- penggunaan secara optimal sumber-sumber dan pelayanan-pelayanan dari kelompok dan lembaga sosial mereka dan melalui penyelesaian kesukaran-kesukaran mereka dalam sosial dan kehidupan sosial.
- Menyediakan pengganti bagi keluarga dan masyarakat dalam memberikan jenis-jenis bantuan pendukung, pengganti, perlindungan dan pencegahan kepada individu dan keluarga.
  - Mengintegrasikan orang satu sama lain, menghubungkan diantara mereka dan menyesuaikan individu dengan lingkungan sosial mereka khususnya dengan sistem kesejahteraan sosial mereka.
- d. Mendukung dan memperbaiki tatanan sosial dan struktur kelembagaan masyarakat.
- Membantu institusi-institusi sosial seperti keluarga, hukum, perawatan kesehatan dan ekonomi dalam mengembangkan dan mengoperasikan struktur dan program pelayanan efektif untuk memenuhi kebutuhan manusia dan untuk melindungi kepentingan anggotanya.
  - Melaksanakan tindakan-tindakan penyesuaian dan perubahan sosial dan tindakan-tindakan penyesuaian dan perubahan spesial dan tindakan-tindakan stabilitas dan pengawasan sosial yang efektif yang berhubungan dengan kesejahteraan sosial.

Fungsi dan tujuan praktik pekerjaan sosial di atas merupakan penjelasan lebih spesifik tentang apa yang akan dicapai dalam praktik pekerjaan sosial. Selain penjelasan di atas, tujuan praktik pekerjaan sosial menurut NASW yang dikutip Fahrudin (2014:66) adalah:

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

Dari penjelasan fungsi dan tujuan pekerjaan sosial di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan utama dari praktik pekerjaan sosial adalah untuk meningkatkan kesejahteraan manusia (*well-being*) dan membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar manusia, dengan memberikan perhatian khusus pada kebutuhan-

kebutuhan orang-orang yang tergolong rawan, tertindas, minoritas, dan kurang mampu atau miskin.

### **2.7.3 Metode Intervensi Pekerjaan Sosial**

Saat melakukan praktik pertolongan, profesi pekerjaan sosial tentu membutuhkan metode dan teknik ketika melakukan praktik pekerjaan sosial untuk dapat meningkatkan kesejahteraan sosial individu, kelompok dan masyarakat. Kemudian, Tahapan intervensi dalam praktik pekerjaan sosial merupakan sebuah proses pertolongan yang dilakukan oleh pekerja sosial dimana pertolongan dilakukan secara profesional dan dengan melibatkan klien secara aktif.

Fahrudin (2014:71) mengatakan bahwa secara tradisional pekerjaan sosial mempunyai tiga metode pokok dan tiga metode pembantu, yaitu: “1) Metode Pokok: *Social case work*, *Social group work*, dan *Community Organization/Community Development*. 2) Metode Pembantu: *Social work administration*, *Social action* dan *Social work research*”.

*Social casework* atau metode intervensi sosial pada individu ini merujuk pada upaya pertolongan yang dilakukan oleh pekerja sosial untuk membantu memperbaiki dan meningkatkan keberfungsian sosial individu dengan tujuan agar individu dapat melakukan perannya dengan baik di kehidupan sehari-harinya dan melakukan tugas kehidupan dengan baik. Kemudian *Social group work* atau metode intervensi sosial pada kelompok merupakan upaya pertolongan pekerja sosial dengan melakukan intervensi pada kelompok kecil. Kelompok kecil ini dapat diartikan sebagai kelompok yang terdiri lebih dari dua anggota dan saling berinteraksi satu sama lain. Kelompok ini dibentuk oleh pekerja sosial khusus untuk

melakukan intervensi bukan kelompok yang sudah ada secara alamiah. Kelompok ini dirancang untuk saling berinteraksi dan membantu sama lain dalam memperbaiki dan meningkatkan keberfungsian sosial setiap anggotanya. mereka yang berada dalam anggota seiring dengan seringnya bertemu, akan memiliki ikatan dan saling bergantung sama lain. Selain itu, mereka pun memiliki keinginan dan tujuan yang ingin dicapai bersama.

Selanjutnya yang terakhir *adalah Community Organization/Community Development (CO/CD)* merupakan salah satu metode dalam praktik pekerjaan sosial dengan fokus utama klien komunitas atau masyarakat yang lebih luas. CO/CD atau biasa dikenal dengan sebutan pengembangan masyarakat atau pemberdayaan masyarakat di Indonesia. Dalam metode ini, pekerja sosial melakukan upaya pertolongan dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang sekiranya dapat membantu untuk meningkatkan keberfungsian sosial suatu komunitas atau masyarakat tertentu.

Untuk metode pembantu yang pertama adalah *Social work administration* (administrasi pekerja sosial). Metode ini merujuk pada upaya pekerja sosial melakukan praktik administrasi yang dilakukan ketika melakukan metode pokok, seperti membuat laporan praktik dan sebagainya. Selanjutnya ada *Social Action* (aksi sosial). Metode ini merujuk pada upaya yang dilakukan oleh pekerja sosial untuk membantu memperjuangkan hak-hak kelompok tertindas, minoritas dan kelompok lainnya yang membutuhkan pertolongan untuk melakukan kampanye atau advokasi sosial. Sementara itu, *Social Work Research* (penelitian pekerja sosial) merupakan metode yang merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh

pekerja sosial terhadap isu-isu sosial yang sedang digarapnya. Misalnya melakukan penelitian mengenai penelantaran anak dan perdagangan manusia dan isu lainnya yang berhubungan dengan kesejahteraan sosial.

#### **2.7.4 Tahap-Tahap Intervensi Pekerja Sosial**

Dalam melakukan pertolongan dengan menggunakan metode-metode yang dipaparkan sebelumnya, tentu saja tidak cukup. Pekerja sosial harus melakukannya dengan pegangan tahap-tahap intervensi yang menjadi acuan dalam melakukan intervensinya. Tahap-tahap intervensi pekerja sosial menurut Iskandar (2013:65), sebagai berikut:

- a. Tahap *engagement, intake* dan kontrak  
Tahap ini adalah tahap permulaan pekerja sosial bertemu dengan klien. Dalam proses ini terjadi pertukaran informasi mengenai apa yang dibutuhkan klien, pelayanan apa yang diberikan oleh pekerja sosial dan lembaga sosial dalam membantu kebutuhan klien atau memecahkan masalah klien. Dengan demikian terjadilah proses saling mengenal dan tumbuhnya kepercayaan klien kepada pekerja sosial dengan klien yang didalamnya dirumuskan hakekat persamaan klien, tujuan-tujuan pertolongan yang hendak dicapai, peran-peran dan harapan-harapan pekerja sosial dan klien, metode-metode pertolongan yang akan digunakan serta pengaturan-pengaturan pertolongan lainnya.
- b. Tahap *assessment*  
Proses pengungkapan dan pemahaman masalah klien, meliputi: bentuk masalah, ciri-ciri masalah, ruang lingkup masalah, faktor-faktor penyebab masalah, akibat dan pengaruh masalah upaya pemecahan masalah terdahulu yang pernah dilakukan klien (hasil dan kegagalannya), berdasarkan hal itu semua maka dapatlah ditetapkan fokus atau akar masalah klien. Dalam rangka *assessment* ini pekerja sosial dapat menggunakan teknik-teknik wawancara, observasi, dan teknik pengumpulan data yang dianggap tepat.
- c. Tahap membuat perencanaan intervensi  
Rencana intervensi disusun dan dirumuskan haruslah berdasarkan hasil *assessment* yang telah dilakukan sebelumnya oleh pekerja sosial. Pada garis besarnya rencana intervensi memuat hal-hal sebagai berikut:
  1. Fokus atau akar masalah klien
  2. Tujuan pemecahan masalah klien berikut indikator-indikator keberhasilannya.
  3. Sistem dasar praktek
  4. Pokok-pokok program kegiatan pemecahan masalah

5. Metoda-metoda pertolongan yang digunakan untuk memberikan pertolongan pada klien.
  6. Tahap pelaksanaan intervensi (pemecahan masalah klien)
- d. Tahap melaksanakan program  
Berdasarkan rencana intervensi diatas 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.
  - e. Tahap evaluasi  
Mengevaluasi kembali semua kegiatan pertolongan yang dilakukan untuk melihat tindakan keberhasilannya, kegagalannya atau hambatan-hambatan yang terjadi, ada dua aspek yang harus di evaluasi oleh klien yaitu tujuan hasil tujuan proses.
  - f. 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 dialihkan kepada lembaga-lembaga tenaga-tenaga ahli lainnya yang lebih berkompeten.

Metode dan tahap-tahap yang telah dipaparkan di atas dilakukan oleh pekerja sosial dengan baik bersama dengan klien. Baik individu, kelompok, maupun komunitas atau masyarakat, haruslah turut berpartisipasi aktif dalam segala proses pertolongan yang dilakukan oleh pekerja sosial. Pekerja sosial harus bekerjasama dengan klien agar dapat mencapai hasil yang optimal dan maksimal. Selain itu, pekerja sosial juga harus dapat berkomunikasi dengan baik terhadap klien agar dapat membantu klien menyelesaikan masalahnya dengan lebih mudah. Komunikasi yang baik antara pekerja sosial dan klien juga membantu kerjasama yang lebih baik karena dapat saling memahami perasaan satu sama lain. Oleh karena itu, diharapkan proses pertolongan dapat memecahkan permasalahan sosial yang dihadapi.

### 2.7.5 Teknik-teknik dalam Pekerjaan Sosial

Pekerja sosial dalam menjalankan profesinya memiliki berbagai macam teknik tertentu. Menurut Iskandar (2013:32), teknik-teknik tersebut antara lain adalah:

- a. *Small Talk*, yaitu suatu teknik yang berhubungan dengan percakapan yang tidak langsung. Small talk dipergunakan pada saat permulaan kontak antara pekerja sosial dengan klien. Small talk tidak bisa dicampuradukan dengan dialog, karena bukan merupakan pertukaran gagasan informasi, tetapi hanya merupakan suatu alat untuk memecahkan (kebekuan), kebisuan sehingga menimbulkan suatu reaksi untuk melakukan pembicaraan.
- b. *Ventilation*, yaitu teknik untuk membawa klien kepada suatu permukaan dan sikap yang diperlukan, mengingat perasaan dan sikap dapat mengurangi keberfungsian orang yang mengalami suatu permasalahan.
- c. *Support*, yaitu teknik pemberian semangat atau dorongan untuk menumbuhkan tingkah laku positif dari klien dengan dukungan terhadap aspek-aspek tertentu seperti kekuatan internal.
- d. *Reassurance*, teknik ini digunakan untuk memberikan suatu jaminan kepada klien bahwa situasi yang ia perjuangkan akan dapat dicapai dan ia mempunyai kemampuan untuk memecahkan masalah-masalanya.
- e. *Confrontation*, teknik ini dipergunakan bila pekerja sosial menilai begitu sedikit kemajuan dalam mencapai tujuan kasus, atau bila klien menolak untuk menyadari dan menerima suatu kenyataan.
- f. *Conflict*, yaitu suatu tipe stres yang terjadi bila seseorang termotivasi oleh dua atau lebih kebutuhan yang saling bertentangan. Karena konflik merupakan himpunan kesepakatan, berlawanan atau beradu, maka pekerja sosial harus mengetahui cara menggunakan teknik ini.

### 2.7.6 Peran Pekerja Sosial

Pekerja sosial adalah salah satu profesi pertolongan yang salah satunya adalah melakukan pertolongan dalam menangani permasalahan perundungan atau *bullying* di sekolah. Tujuan akhir dalam penanganan remaja korban *bullying* adalah untuk membantu mereka agar dapat membuat keputusannya sendiri (*help people to help themselves*). Pekerjaan sosial adalah aktivitas pertolongan untuk menolong individu-individu, kelompok-kelompok dan komunitas-komunitas agar dapat

meningkatkan keberfungsian sosial dan menciptakan kondisi-kondisi masyarakat yang mendukung bagi pencapaian tujuan mereka (Zastrow, 2014)

Dalam menjalankan praktiknya tentu saja pekerja sosial memiliki peran-peran tertentu. Dimana, peran-peran ini digunakan dalam proses pertolongan terhadap klien. Beberapa peran pekerja sosial menurut Huda (2009:205) yaitu:

1. *Enabler*. Dalam peran ini, pekerja sosial membantu klien untuk memenuhi kebutuhannya, mengidentifikasi masalah, mengeksplorasi solusi-solusi strategi dan mengembangkan kapasitasnya sehingga masalahnya dapat teratasi secara efektif.
2. *Broker*. Tidak semua orang mempunyai hubungan yang baik dengan sumber-sumber pelayanan sosial. Baik karena pengetahuan yang minim maupun keahliannya yang terbatas. Pekerja sosial dapat berperan sebagai broker (pialang sosial) yang menghubungkan seseorang (klien) dengan sistem sumber yang dibutuhkan.
3. *Advocate*. Peran ini dipinjam dari dunia hukum. Hak-hak klien sebagai warga negara acap kali terabaikan karena faktor-faktor tertentu. Sebagaimana halnya pengacara (*advocate*), pekerja sosial dapat berperan membela kepentingan klien agar hak-hak yang semestinya diperoleh dapat terpenuhi.
4. *Pendidik*. Salah satu masalah yang sering dihadapi klien adalah adanya keterbatasan pengetahuan maupun skill dalam bidang tertentu yang mengakibatkan klien berada dalam status kelompok masyarakat yang kurang beruntung (*disadvantage group*).

5. **Memberdayakan.** Adanya kekuatan maupun potensi pada diri klien menjadi prinsip utama dalam proses penyembuhan sosial. Karena itu, pekerja sosial berperan untuk memberdayakan klien terhadap potensi maupun kekuatan yang dimilikinya.
6. **Aktivis.** Seringkali peran menjadi aktivis dapat dilakukan oleh pekerja sosial. Jadi pada dasarnya aktivis pergerakan sosial seorang pekerja sosial yang bekerja untuk menjunjung tinggi keadaan sosial ataupun persamaan hak adalah bagian dari profesi pekerja sosial.

Sedangkan menurut Suharto (2009:17) ada beberapa peran yang paling umum dilakukan oleh pekerja sosial yaitu:

1. **Konselor.** Sebagai konselor, pekerja sosial memberikan asesmen dan konseling terhadap individu, keluarga, kelompok. Sosiater membantu mereka mengartikulasikan kebutuhan, mengidentifikasi dan mengklarifikasi masalah, memahami dinamika atau penyebab masalah, menggali berbagai alternatif dan solusi, dan mengembangkan kemampuan mereka secara lebih efektif dalam menghadapi permasalahan yang timbul.
2. **Konfrontator konstruktif.** Ini merupakan peranan unik yang biasanya dilakukan untuk membantu individu yang mengalami kecanduan obat atau alkohol.
3. **Broker.** Ketika menjalankan peranan broker, pekerja sosial menghubungkan pegawai (klien) yang dibantunya dengan sumber-sumber yang terdapat di dalam maupun di luar perusahaan.

4. Pembela atau Advokat. Dipinjam dari profesi dibidang hukum, peranan ini menuntut tugas dan aktivitas yang sangat dinamis dan aktif.
5. Mediator. Tugas utama pekerja sosial dalam menjalankan peran ini adalah menjembatani konflik antara dua atau lebih individu atau sistem serta memberikan jalan keluar yang dapat memuaskan semua pihak berdasarkan prinsip “sama-sama diuntungkan” win-win solution.
6. Pendidik atau pelatih. Pekerja sosial memberikan informasi dan penjelasan-penjelasan mengenai opini dan sikap-sikap tertentu yang diperlukan.

Peran pekerja sosial menurut Sukoco (2011:22) adalah sebagai berikut:

1. Sebagai pemercepat perubahan (*Enabler*)

Sebagai *enabler*, seorang pekerja sosial membantu individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat dalam mengakses sistem sumber yang ada, mengidentifikasi masalah dan mengembangkan agar kapasitasnya mengatasi masalah untuk pemenuhan kebutuhan.

2. Peranan sebagai perantara (*Broker*)

Peran sebagai perantara yaitu menghubungkan individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat dengan lembaga pemberi pelayanan masyarakat, seperti Dinas Pendidikan dan Komisi Perlindungan anak serta lembaga lainnya agar dapat memberikan pelayanan kepada individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat yang membutuhkan bantuan dan pelayanan masyarakat.

### 3. Pendidik (*Educator*)

Dalam menjelaskan peran sebagai pendidik, pekerja sosial diharapkan mempunyai kemampuan menyampaikan informasi dengan baik dan benar serta mudah diterima oleh individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat yang menjadi sasaran perubahan.

### 4. Tenaga ahli (*Expert*)

Dalam berkaitan dengan tenaga ahli, pekerja sosial dapat memberikan masukan, saran dan dukungan informasi dalam berbagai area (individu, kelompok dan masyarakat).

### 5. Perencanaan Sosial (*Social Planner*)

Seseorang perencana sosial mengumpulkan data mengenai masalah sosial yang dihadapi individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat dalam mengasnalisa sistem sumber yang ada untuk mengatasi masalah-masalah pemenuhan kebutuhan individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat.

### 6. Fasilitator

Pekerja sosial sebagai fasilitator, dalam peran ini berkaitan dengan menstimuluskan atau mendukung pengembangan masyarakat. Peran ini dilakukan untuk mempermudah proses perubahan individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat menjadi katalis untuk bertindak dan menolong sepanjang proses pengembangan dengan menyediakan waktu, pemikiran dan sarana-sarana yang dibutuhkan dalam proses tersebut.

Peran-peran pekerja sosial tidak hanya yang disebutkan di atas, tetapi terdapat peranan lain yang dapat dilakukan pekerja sosial dalam melakukan

pertolongan terhadap kliennya. Ketika pekerja sosial melakukan pertolongan terhadap korban *bullying*, pekerja sosial dapat berperan sebagai *enabler*, *broker*, *advocate*, pendidik, konselor, mediator dan *planner* atau *social planner*. Dalam menjalankan perannya sebagai *enabler*, pekerja sosial membantu korban *bullying* dan orang tua korban untuk mendapatkan kebutuhan-kebutuhan dan hak-hak mereka dalam menyelesaikan permasalahan lebih cepat dan efektif. Peran *enabler* ini berkaitan dengan peran sebagai *broker*, dimana dalam peran ini pekerja sosial bekerja sebagai perantara atau jembatan antara klien atau korban dengan pemberi layanan yang sekiranya dapat membantu korban. Kemudian peran sebagai *advocate*, terkadang permasalahan *bullying* ini menjadi besar dan bahkan dapat dibawa ke ranah hukum. Oleh karena itu, pekerja sosial adalah orang pertama yang akan membela dan melindungi korban dan mendapatkan haknya dengan pantas. Selanjutnya adalah pendidik. Dalam peran ini, pekerja sosial berupaya untuk meningkatkan kekurangan pengetahuan dan keterampilan klien. Korban *bullying* yang masih berusia remaja, sangatlah rentan terkena penyakit psikis serius akibat *bullying* yang dihadapinya. Oleh karena itu, pekerja sosial dapat membantu dengan memberikan pengetahuan kepada keluarga korban untuk dapat memberikan dukungan sosial kepada korban dengan baik dan benar. Kemudian peran pekerja sosial sebagai konselor, dalam hal ini pekerja sosial berupaya untuk memberikan peluang agar kepentingan dan kebutuhan klien tidak terhambat. Dalam hal ini pekerja sosial membantu untuk mencegah dan mengatasi kendala yang dihadapi oleh korban. Pekerja sosial sebagai konselor juga dapat berperan sebagai seorang terapis dengan menerapkan ilmu psikoterapi. Peran selanjutnya adalah mediator.

Disini pekerja sosial berperan untuk mempertemukan antara keluarga pelaku dan korban yang dihadiri oleh guru yang dianggap perlu melakukan musyawarah. Dalam peran ini juga terkadang dibutuhkan kenetralan dari pekerja sosial itu sendiri. Musyawarah ini dilakukan secara tertutup dan menjamin kerahasiaan klien. Kemudian yang terakhir adalah sebagai *planner* atau *social planner*. Dalam peran ini pekerja sosial bekerja sebagai seorang agen perubahan. Dimana untuk menciptakan perubahan, dibutuhkan perencanaan yang baik. Pekerja sosial menyusun perencanaan pelayanan yang dibutuhkan korban dan keluarganya berdasarkan hasil asesmen termasuk melakukan pengembangan rujukan dan alternatif intervensi.

Dikarenakan penelitian ini berkaitan dengan bullying yang terjadi dalam setting sekolah, kita harus mengetahui peran pekerja sosial dalam setting sekolah. Pekerja sosial di sekolah menurut NASW Center for Workforce Studie & Social Work Practice (2010:1) adalah:

*School social workers play a critical role in schools and educational settings. Social workers working within school systems provide services to student to enhance their emotional well-being and improve their academic performance. School social workers are usually employed by the school district or an agency that is contracted with the school district to provide services. School social workers often called on to help students, families, and teachers adress problems such as truancy, social withdrawal, overaggressive behaviors, rebelliosness, and the effects of special physical, emotional, or economic problems.*

Pekerja sosial di sekolah memainkan peran penting di setting sekolah dan pendidikan. Pekerja sosial bekerja dalam sistem sekolah yang memberikan pelayanan kepada siswa-siswa untuk meningkatkan emosi mereka dan mengembangkan performa akademik mereka. Pekerja sosial di sekolah biasanya

dipekerjakan oleh distrik sekolah atau agensi yang dikontrak oleh distrik sekolah untuk memberikan pelayanan. Pekerja sosial di sekolah biasanya dipanggil untuk membantu siswa, keluarga dan guru pada masalah-masalah seperti bolos sekolah, berhenti sekolah, perilaku over agresif, perilaku suka memberontak dan efek spesial dari masalah fisik, emosional dan ekonomi.