

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

Kesejahteraan sosial dipandang sebagai ilmu dan disiplin akademis. Kesejahteraan sosial adalah studi tentang lembaga-lembaga, program-program, personel, dan kebijakan-kebijakan yang memusatkan pada pemberian pelayanan-pelayanan sosial kepada individu, kelompok, dan masyarakat. Kesejahteraan sosial berupaya mengembangkan pengetahuannya untuk mengidentifikasi masalah sosial, penyebabnya dan strategi penanggulangannya.

Kesejahteraan sosial mencakup berbagai tindakan yang dilakukan manusia untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik, taraf hidup yang dimaksud merupakan hal yang tidak diukur secara ekonomi maupun fisik saja, melainkan menata kehidupan sosial dan kebutuhan spiritual manusia. Kesejahteraan sosial merupakan sebuah kondisi dimana manusia secara individu maupun masyarakat dalam konteks kesehatan, keadaan ekonomi, kebahagiaan dan kualitas hidup masyarakat.

Konsep kesejahteraan sosial juga membicarakan beberapa konsep yang berkaitan diantaranya terdapat konsep dalam dua pengertian yaitu secara luas dan secara sempit. Didalam pengertian kesejahteraan sosial dan kaitannya dengan konsep terdapat juga hubungannya antara kesejahteraan sosial dengan pekerjaan sosial. Pembahasan konsep kesejahteraan sosial kali ini peneliti akan membahas: pengertian kesejahteraan sosial, keberfungsian sosial, pekerjaan sosial, dan pelayanan sosial.

### **2.1.1 Pengertian Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial merupakan suatu konsep yang mempunyai arti yang sangat luas. Kesejahteraan sosial dapat diartikan sebagai suatu kondisi atau keadaan terpenuhinya segala bentuk kebutuhan hidup, khususnya yang bersifat mendasar seperti makanan, pakaian, perumahan, pendidikan dan kesehatan. Pengertian kesejahteraan sosial juga menunjukkan pada segenap aktivitas pengorganisasian dan pendistribusian pelayanan sosial bagi kelompok masyarakat, terutama kelompok masyarakat yang kurang beruntung. Adapun konsep kesejahteraan sosial menurut Friedlander yaitu:

Kesejahteraan sosial adalah sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan sosial dan institusi-institusi yang dirancang untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok guna mencapai standar hidup dan kesehatan yang memadai dan relasi-relasi personal dan sosial sehingga memungkinkan mereka dapat mengembangkan kemampuan dan kesejahteraan sepenuhnya selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakatnya. (Fahrudin, 2014, p. 9)

Kesejahteraan sosial merupakan suatu sistem yang terorganisir dalam suatu lembaga dan pelayanan sosial sebagai suatu usaha yang bertujuan untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dengan cara meningkatkan kemampuan individu dan kelompok baik dalam memecahkan masalahnya maupun dalam memenuhi kebutuhannya.

Kesejahteraan sosial sebagai suatu kegiatan yang terorganisir dan dinamis dengan segala keterampilan ilmiah, yang berusaha mengembangkan metodologi dari aspek strategi dan teknis untuk menangani masalah sosial dengan bertujuan membantu individu atau masyarakat dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan

dasarnya dan meningkatkan kesejahteraan selaras dengan kepentingan keluarga dan masyarakat. Kesejahteraan sosial adalah:

Suatu institusi atau bidang kegiatan yang melibatkan aktivitas terorganisir yang diselenggarakan baik oleh lembaga-lembaga pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mencegah, mengatasi atau memberikan kontribusi terhadap pemecahan masalah sosial dan peningkatan kualitas hidup individu, kelompok dan masyarakat. (Suharto, 2014, p. 1)

Kesejahteraan sosial adalah suatu kegiatan yang terorganisir yang dilakukan oleh lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki tujuan untuk mencegah dan membantu mengatasi masalah sosial serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

### **2.1.2 Tujuan Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan harus kita bedakan dengan sejahtera. Karena sejatinya kata sejahtera lebih identik dengan pemberian bantuan kepada masyarakat berbentuk uang seperti salah satunya pemberian jaminan sosial. Sedangkan, kesejahteraan sosial pasti berhubungan dengan pekerja sosial. Adapun 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. (Fahrudin, 2014, p. 10)

Tujuan kesejahteraan sosial berfokus pada pencapaian kehidupan pokok setiap orang yang mencakup kebutuhan ekonomi, fisik, ekonomi, sosial, serta penyesuaian diri terhadap taraf hidup yang memuaskan bagi kehidupan sehari-hari sehingga kesejahteraan bisa dicapai oleh setiap orang.

### 2.1.3 Fungsi Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial memiliki fungsi yang 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. Fungsi kesejahteraan sosial adalah sebagai berikut:

1. Fungsi Pencegahan (*Preventive*)  
Kesejahteraan sosial ditujukan untuk memperkuat individu, keluarga, dan masyarakat supaya terhindar dari masalah-masalah sosial baru. Dalam masyarakat transisi, upaya pencegahan ditekankan pada kegiatan-kegiatan untuk membantu menciptakan pola-pola baru dalam hubungan sosial serta lembaga-lembaga sosial baru.
2. Fungsi Penyembuhan (*Curative*)  
Kesejahteraan sosial ditujukan untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidakmampuan fisik, emosional, dan sosial agar orang yang mengalami masalah tersebut dapat berfungsi kembali secara wajar dalam masyarakat. Dalam fungsi ini tercakup juga fungsi pemulihan (rehabilitasi).
3. Fungsi Pengembangan (*Development*)  
Kesejahteraan sosial berfungsi untuk memberikan sumbangan langsung ataupun tidak langsung dalam proses pembangunan atau pengembangan tatanan dan sumber-sumber daya sosial dalam masyarakat.
4. Fungsi Penunjang (*Supportive*)  
Fungsi ini mencakup kegiatan-kegiatan untuk membantu mencapai tujuan sektor atau bidang pelayanan kesejahteraan sosial yang lain. Friedlander dan Apte (Fahrudin, 2014, p. 14)

Fungsi-fungsi tersebut berusaha dicapai untuk mengurangi tekanan dan mencegah munculnya masalah sosial baru. Secara kompleks fungsi-fungsi kesejahteraan sosial masing-masing fungsinya memiliki fokus tersendiri. Pada fungsi pencegahan ditujukan untuk memperkuat setiap orang untuk terhindar dari masalah baru.

#### 2.1.4 Pendekatan Kesejahteraan Sosial

Pendekatan-pendekatan kesejahteraan sosial merupakan hal yang penting bagi penunjang pelaksanaan aktivitas keilmuan dan praktik kesejahteraan sosial.

Pendekatan- pendekatan kesejahteraan sosial sebagai berikut:

1. Filantropi sosial

Filantropi terkait erat dengan upaya-upaya kesejahteraan sosial yang dilakukan para agamawan dan relawan, yakni upaya yang bersifat amal (*charity*) dimana orang-orang ini menyumbangkan waktu, uang, dan tenaganya untuk menolong orang lain. pelaku dari filantropi ini disebut dengan filantropis.

2. Pekerjaan sosial

Berbeda dengan pendekatan yang sebelumnya yaitu filantropi pekerjaan sosial disini merupakan pendekatan yang teroganisir untuk mempromosikan kesejahteraan sosial dengan menggunakan tenaga professional yang memenuhi syarat untuk menangani masalah sosial. Perkembangan pekerjaan sosial sendiri juga tidak lepas dari adanya filantropi. Pada abad ke-19 pekerjaan sosial telah mengalami pengembangan professional dan akademik yang cukup pesat dan telah menyebar di seluruh dunia.

3. Administrasi sosial

Pendekatan administrasi sosial berusaha mempromosikan kesejahteraan sosial dengan menciptakan berbagai macam program guna meningkatkan kesejahteraan warga negaranya, biasanya dengan penyediaan pelayanan sosial. Pendekatan ini dilakukan oleh pemerintah.

4. Pembangunan sosial

Pembangunan sosial merupakan suatu proses perubahan sosial terencana yang dirancang untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat secara utuh, di mana pembangunan ini dilakukan untuk melengkapi dinamika proses pembangunan ekonomi. (Fahrudin, 2014, p. 51)

Pendekatan kesejahteraan sosial terdiri dari filantropi sosial, pekerjaan sosial, adminitrasi sosial dan pembangunan sosial. Filantropi yang bersifat *charity* atau awal merupakan pendekatan yang pertama sebelum berkembang pada pendekatan yang lainnya. Setelah adanya filantropi sosial, muncul pendekatan kedua yaitu pekerjaan sosial yang lebih fokus pada penanganan masalah sosial. Administrasi sosial yang lebih dikenal dengan pemberian program atau pelayanan sosial dari

pemerintah untuk masyarakatnya. Yang terakhir adalah pembangunan sosial yang erat kaitannya dengan pembangunan ekonomi, pembangunan sosial disini harus terencana karena bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

## 2.2 Konsep Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial adalah profesi pertolongan yang profesional. Pekerjaan sosial sendiri memfokuskan kepada kegiatan pemberian pelayanan sosial agar individu, kelompok dan masyarakat mampu menjalankan keberfungsial sosialnya atau fungsi sosialnya dengan baik. Menurut *National Association of Social Workers (NASW)*:

*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 consist of the professional application of social work values, principles, and techniques to on or more of the following ends: helping people obtain tangible services; providing counselling and psychoteraphy for individuals, families, and groups; helping communities or 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 and behavior; of social, economic, and cultural intitutions; and of the interaction of all these factors. (Fahrudin, 2014, p. 60)*

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

Pekerjaan sosial tidak lepas dari penerapan nilai, prinsip, dan tujuan yang mereka miliki. Pekerjaan sosial sendiri berfokus pada proses pertolongan yang dilakukan kepada individu, kelompok maupun masyarakat. Proses pertolongan ini diberikan kepada mereka yang memang memiliki disfungsi sosial atau keberfungsian sosial yang tidak berjalan dengan baik.

Keberfungsian sosial dapat diartikan sebagai berjalan atau tidaknya peran seseorang di dalam masyarakat. Keberfungsian sosial merupakan resultant dari interaksi individu dengan berbagai sistem sosial di masyarakat, seperti framework pendidikan, sistem keagamaan, sistem keluarga, sistem politik, sistem pelayanan sosial, dan seterusnya. Tujuan praktik pekerjaan sosial menurut NASW 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 pelayanan-pelayanan.
4. Menghubungkan dan memperbaiki kebijakan sosial. (Fahrudin, 2014, p. 66)

Pekerja 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*”. (Fahrudin, 2014, p. 71)

Metode-metode tersebut digunakan berdasarkan dan kebutuhan dari klien yang ditangani oleh para pekerja sosial. Semua tergantung kepada kasus atau masalah yang ada, sehingga penanganannya perlu disesuaikan sehingga dapat bisa ditangani dengan efektif dan efisien.

### **2.2.1 Fokus Pekerjaan Sosial**

Pekerjaan sosial sebagai proses pertolongan memiliki banyak peranan yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi selama pelaksanaan dari awal proses.

Adapun peranan yang dimiliki pekerjaan sosial sebagai *fasilitator, mediator, broker*, pembimbing, perencana, pemecah masalah, dan *evaluator*. Peranan tersebut mengawal pekerja sosial menuju peningkatan keberfungsian sosial yang kinerjanya dapat dilihat dari beberapa strategi pekerjaan sosial sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kemampuan orang dalam menghadapi masalah yang dialaminya.
- b. Menghubungkan orang dengan sistem dan jaringan sosial yang memungkinkan mereka menjangkau dan memperoleh berbagai sumber, pelayanan dan kesempatan.
- c. Meningkatkan kinerja lembaga-lembaga sosial sehingga mampu memberikan pelayanan sosial secara efektif, berkualitas, dan berperikemanusiaan.
- d. Merumuskan dan mengembangkan perangkat hukum dan peraturan yang mampu menciptakan situasi yang kondusif bagi tercapainya pemerataan ekonomi dan keadilan sosial. (Suharto, 2011)

Pekerja sosial dalam melaksanakan tugasnya, tidak sama dengan profesi seperti psikologi, dokter, psikiater. Contohnya, ketika mengobati seorang pasien maka psikolog hanya berfokus pada kejiwaan pasiennya saja. Namun, berbeda dengan pekerja sosial yang ketika menghadapi klien, mereka tidak hanya melihat kepada target perubahan melainkan kepada lingkungan sosial di mana pasien berada, bagaimana orang-orang di sekelilingnya yang juga memiliki pengaruh yang besar kepada keadaan klien. Ruang pekerja sosial adalah menolong klien sebagai pelayanan sosial baik untuk individu, keluarga, kelompok, baik masyarakat yang membutuhkannya menggunakan nilai-nilai, pengetahuan, dan keterampilan profesional pekerja sosial. Fokus utama dari pekerjaan sosial adalah meningkatkan keberfungsian sosial (fungsi sosial) melalui serangkaian proses yang memiliki tujuan dan strategi.

Keberfungsian sosial merupakan konsep yang memiliki substansi yaitu keterkaitan, hubungan, interaksi individu dengan berbagai sistem sosial di masyarakat seperti sistem keagamaan, sistem pendidikan, sistem pelayanan sosial, sistem keluarga, sistem politik, dan lain-lain. Contohnya adalah kemampuan individu dalam menjalankan peran sosial adalah kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas-tugas kehidupannya sesuai dengan status sosialnya. Misalnya, seorang ibu memiliki peran sebagai pendidik, pengelola keuangan, pasangan suaminya. Oleh karena itu, seorang ibu dapat meminta izin fungsi tersebut. Namun disetujui ibu tidak dapat melakukan peranannya karena sakit, cacat, atau halangan lain maka ia dapat disetujui tidak menggunakan sosial atau disfungsi sosial.

### **2.2.2 Fungsi Pekerjaan Sosial**

Kesejahteraan sosial memiliki fungsi yang bertujuan untuk menghilangkan dan mengurangi tekanan-tekanan yang diakibatkan terjadinya perubahan-perubahan sosio-ekonomi, menghindarkan terjadinya konsekuensi-konsekuensi sosial yang negatif akibat pembangunan serta mampu menciptakan kondisi yang mampu mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Fungsi kesejahteraan sosial adalah sebagai berikut :

- a. Fungsi Pencegahan (*Preventive*).  
Kesejahteraan sosial ditujukan untuk memperkuat individu, keluarga, dan masyarakat supaya terhindar dari masalah-masalah sosial baru. Dalam masyarakat transisi, upaya pencegahan ditekankan pada kegiatan-kegiatan untuk membantu menciptakan pola-pola baru dalam hubungan sosial serta lembaga-lembaga sosial baru.
- b. Fungsi Penyembuhan (*Curative*).  
Kesejahteraan sosial ditujukan untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidakmampuan fisik, emosional, dan sosial agar orang yang mengalami masalah tersebut dapat berfungsi kembali secara wajar dalam masyarakat. Dalam fungsi ini juga tercakup dengan fungsi pemulihan atau rehabilitasi.

- c. 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
- d. Fungsi Penunjang (*Supportive*).  
Fungsi ini mencakup kegiatan-kegiatan untuk membantu mencapai tujuan sektor atau bidang pelayanan sosial yang lain. (Fahrudin, 2014)

Fungsi-fungsi pekerjaan sosial yaitu berfokus pada kebutuhan-kebutuhan dasar, standar-standar kesehatan dan kesejahteraan, status dan peranan dalam institusi sosial, ketertiban sosial, serta struktur institusional yang ada pada masyarakat demi tercapainya keberfungsian sosial.

### **2.2.3 Prinsip-prinsip Pekerjaan Sosial**

Pekerjaan sosial sebagai proses yang tentunya profesional, dalam ketentuannya memiliki prinsip-prinsip yang menaungi dan mengiringi dalam kelangsungannya. Ada enam prinsip dasar dalam praktek pekerjaan sosial yaitu sebagai berikut:

1. Penerimaan  
Prinsip ini mengemukakan tentang pekerja sosial yang menerima klien tanpa “menghakimi” klien tersebut sebelum, pekerja sosial untuk menerima klien dengan sewajarnya (apa adanya) akan lebih membantu pengembangan relasi antara pekerja sosial dengan kliennya. Dengan adanya sikap menerima (menerima keadaan klien apa adanya) maka klien akan dapat lebih percaya diri dan dengan demikian ia (klien) dapat mengungkapkan berbagai macam perasaan dan kesulitan yang mengganjal di dalam pembicaraan.
2. Komunikasi  
Prinsip komunikasi ini dengan mudah dapat mendukung. Untuk komunikasi dengan klien, baik dalam bentuk komunikasi yang verbal, yang meminta klien melalui sistem klien maupun bentuk komunikasi nonverbal, seperti cara membuka klien, memilih cara duduk, duduk dalam suatu pertemuan dengan anggota keluarga yang lain.
3. Individualisasi  
Prinsip individualisasi pada intinya mempertimbangkan setiap individu yang berbeda satu sama lain sehingga seorang pekerja sosial haruslah mengatur cara memberi kliennya guna mendapatkan hasil yang diinginkan.

#### 4. Partisipasi

Berdasarkan prinsip ini, seorang pekerja sosial harus meminta kliennya untuk mendorong aktif dalam upaya memecahkan masalah yang dihadapinya, sehingga klien dapat menggunakan sistem klien yang juga menyediakan rasa bantuan untuk bantuan tersebut. Karena tanpa ada kerja sama dan peran serta klien maka upaya bantuan sulit untuk mendapatkan hasil yang optimal.

#### 5. Kerahasiaan

Prinsip kerahasiaan ini akan memungkinkan klien atau sistem klien mengungkapkan apa yang sedang ia rasakan dan bahaya ia hadapi dengan rasa aman, karena ia yakin apa yang ia utarakan dalam hubungan kerja dengan pekerja sosial akan tetap dijaga (dirahasiakan) oleh pekerja sosial agar tidak diketahui oleh orang lain (mereka yang tidak berkepentingan).

#### 6. Kesadaran diri pekerja sosial

Prinsip kesadaran diri ini menuntut pekerja sosial untuk menjalin relasi profesional dengan menjalin relasi dengan kliennya, dalam arti pekerja sosial yang mampu menggerakkan benar-benar terhanyut oleh perasaan atau bantuan yang disampaikan oleh kliennya tidak “kaku” dalam percakapan dengan pekerja sosial, yang pesan informasi atau cara bicara, cara berbicara, dan lain-lain, bantuan dengan setiap tanggung jawab terhadap keberhasilan proses. (Fahrudin, 2014, pp. 16–19)

### 2.2.4 Tahapan-tahapan Intervensi Pekerjaan Sosial

Intervensi yang dilakukan oleh pekerja sosial akan melalui beberapa tahapan.

Dalam pelaksanaannya, tahapan-tahapan ini disebut dengan tahapan intervensi pekerjaan sosial yang memudahkan pekerjaan sosial dalam melakukan praktiknya.

Enam tahapan intervensi pekerjaan sosial yaitu sebagai berikut:

#### a. Tahap *engagement, intake* dan *contract*

Tahap ini adalah tahap permulaan pekerja sosial bertemu dengan klien. Dalam proses ini terjadi pertukaran informasi mengenai apa yang dibutuhkan klien, pelayanan apa yang akan diberikan oleh pekerja sosial dan lembaga sosial dalam membantu klien memenuhi kebutuhan klien atau memecahkan masalah klien. Kontrak diartikan sebagai suatu kesepakatan antara pekerja sosial dengan klien yang di dalamnya dirumuskan hakekat permasalahan klien, tujuan-tujuan pertolongan yang hendak dicapai, peranan-peranan dan harapan-harapan pekerja sosial dengan klien, metode-metode pertolongan yang akan digunakan serta pengaturan-pengaturan lainnya.

#### b. Tahap *Assessment*

*Assessment* merupakan proses pengungkapan dan pemahaman masalah klien yang meliputi: bentuk masalah, ciri-ciri masalah, ruang lingkup masalah, faktor-faktor penyebab masalah, akibat dan pengaruh masalah, upaya pemecahan masalah yang terdahulu yang pernah dilakukan klien, kondisi keberfungsian klien saat ini dan berdasarkan hal itu semua maka dapat ditentukan fokus atau akar masalah klien.

- c. Tahap Membuat Perencanaan Intervensi  
Rencana intervensi merupakan proses rasional yang disusun dan dirumuskan oleh pekerja sosial yang meliputi kegiatan-kegiatan apa yang dilakukan untuk memecahkan masalah klien, apa tujuan pemecahan masalah tersebut.
- d. Tahap Melaksanakan Program Berdasarkan Rencana Intervensi  
Pekerja sosial mulai melaksanakan program kegiatan pemecahan masalah klien. Dalam pemecahan masalah ini hendaknya pekerja sosial melibatkan klien secara aktif pada setiap kegiatan.
- e. Tahap Evaluasi  
Pada tahap ini pekerja sosial harus mengevaluasi kembali semua kegiatan pertolongan yang dilakukan untuk melihat tingkat keberhasilannya, kegagalannya atau hambatan yang terjadi. Ada dua aspek yang harus dievaluasi oleh pekerja sosial yaitu tujuan hasil dan tujuan proses.
- f. Tahap Terminasi  
Tahap terminasi dilakukan bilamana tujuan prtolongan telah dicapai atau bilamana terjadi kegiatan referral atau bilamana karena alasan-alasan yang rasional klien meminta pengakhiran pertolongan atau karena adanya faktor-faktor eksternal yang dihadapi pekerja sosial atau karena klien lebih baik dialihkan ke lembaga-lembaga atau tenaga ahli lainnya yang lebih berkompeten. Pembagian kerja yang jelas akan mempermudah pelaksanaan pelayanan sosial sampai pada tujuan yang diharapkan. (Iskandar, 2013, p. 65)

Tahapan intervensi pekerjaan sosial di atas merupakan suatu tahapan-tahapan yang harus dipahami oleh seluruh pekerja sosial. Tahapan-tahapan ini bisa diterapkan pada individu, kelompok, dan masyarakat.

### **2.2.5 Peran-peran Pekerja Sosial**

Peran pekerja sosial dalam menangani masalah mencakup masalah tiga level, yakni level mikro (individu), mezzo (keluarga dan kelompok kecil) dan makro (organisasi atau masyarakat). Pada masing-masing level peran pekerja sosial memiliki metode-metode yang berbeda-beda dalam penanganannya. Di level mikro

dikenal sebagai *casework* (terapi perseorangan atau terapi klinis), di level mezzo ada beberapa metode *groupwork* (terapi kelompok) dan *family treatment* (terapi keluarga) dan pada level makro menggunakan metode *community improvement* (pengembangan masyarakat) atau *approach analysis* (analisis kebijakan). Peran yang dilakukan pekerja sosial dalam suatu masyarakat atau badan atau lembaga atau panti sosial akan beragam tergantung pada permasalahan yang dihadapinya. Peranan yang dilakukan oleh pekerja sosial antara lain:

1. Peranan sebagai Perantara (*Broker Roles*).  
Pekerja sosial menghubungkan antara anak asuh dengan sistem sumber baik batuan berupa materi ataupun non materi yang ada di suatu badan atau lembaga atau panti sosial baik panti asuhan, panti rehabilitasi dan lain-lainnya. Sebagai perantara pekerja sosial juga harus berupaya untuk mencari suatu jaringan kerja dengan suatu organisasi atau perusahaan yang dapat membantu pelayanan yang dibutuhkan.
2. Peranan sebagai Pemungkin (*Enabler Roles*).  
Peranan ini merupakan peran pekerja sosial yang sering digunakan dalam profesinya karena peran ini menggunakan konsep pemberdayaan dan difokuskan pada kemampuan, keahlian, kapasitas, dan kompetensi anak asuh untuk menolong dirinya sendiri. Pada peranan ini pekerja sosial berperan sebagai konselor berusaha untuk memberikan peluang agar kebutuhan dan kepentingan anak asuh dapat terpenuhi dan terjamin, mengidentifikasi tujuan memfasilitasi untuk berkomunikasi, serta memberikan peluang untuk pemecahan masalah yang dihadapi anak asuh. Anak asuh melakukan semaksimal mungkin kemampuan dan kompetensi yang dimilikinya agar dapat bermanfaat dan dapat mengatasi permasalahannya.
3. Peranan sebagai Penghubung (*Mediator Role*).  
Peran pekerja sosial sebagai penghubung (*mediator role*) adalah bertindak untuk mencari kesepakatan, sebagai penengah dalam perbedaan, konflik antar anak asuh dengan keluarga, konflik antar anak asuh yang satu dengan yang lain, untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan dan memperoleh hak-hak yang semestinya.
4. Peranan sebagai Advokasi (*Advocator Role*).  
Peran yang dilakukan oleh pekerja sosial disini berbeda dengan advokat hukum. Advokat hukum dituntun melalui keinginan hukum sesuai dengan hukum pada suatu negara, sedangkan untuk advokat pekerja sosial dibatasi oleh kepentingan yang timbul dari anak asuh atau penerima pelayanan.

5. Peranan sebagai Perunding (*Conferee Role*).  
Peranan yang diasumsikan ketika pekerja sosial dan anak asuh atau penerima layanan mulai bekerja sama. Peran pekerja sosial ini dilakukan ketika pencarian data, pemberian gambaran pada korban.
6. Peranan Pelindung (*Guardian Role*).  
Peran pekerja sosial sebagai pelindung (*Guardian Role*) seringkali dilakukan oleh bidang aparat, akan tetapi pekerja sosial dapat berperan melindungi anak asuh atau penerima pelayanan, juga orang-orang yang beresiko tinggi terhadap kehidupan sosialnya.
7. Peranan sebagai Fasilitasi (*Fasilitator Role*).  
Seorang fasilitator pekerja sosial harus memberikan pelayanan yang bervariasi dalam memberikan pelayanannya tergantung pada kebutuhan serta masalah yang dihadapi anak asuh hal ini bertujuan agar anak asuh tidak merasa tertekan dan jenuh dengan pelayanan yang diberikan apabila pelayanan tersebut bervariasi dan menarik bagi anak asuh. Di samping itu, peran ini sangat penting untuk membantu meningkatkan keberfungsian anak asuh khususnya yang berkaitan dengan kebutuhan dan tujuan yang ingin dicapai yaitu dalam pemecahan masalah yang dihadapi anak asuh.
8. Peranan sebagai Inisiator (*Inisiator Role*).  
Peranan yang memberikan perhatian pada masalah atau hal-hal yang berpotensi untuk menjadi masalah.
9. Peranan sebagai Negosiator (*Negotiator Role*).  
Peran ini dilakukan terhadap anak asuh yang mengalami konflik atau permasalahan dan mencari penyelesaiannya dengan kompromi dengan persetujuan dan kesepakatan bersama anatar kedua belah pihak. Posisi seorang negosiator berbeda dengan mediator yang posisinya netral. Seorang negosiator berada pada salah satu posisi yang sedang memiliki konflik. (Suharto, 2014, p. 155)

## 2.3 Konsep Peran Organisasi

### 2.3.1 Pengertian Peran

Peran berarti suatu yang dimainkan atau dijalankan. Peran di definisikan sebagai sebuah aktivitas yang diperankan atau dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial di dalam organisasi. Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa. Adapun definisi peran adalah sebagai berikut:

Peran adalah aktivitas yang dijalankan seseorang atau suatu lembaga/organisasi. Peran yang harus dijalankan oleh suatu lembaga/organisasi biasanya diatur dalam suatu ketetapan yang merupakan fungsi dari lembaga tersebut. Peran itu ada dua macam yaitu peran yang diharapkan (*expected role*) dan peran yang dilakukan (*actual role*). (Torang, 2014, p. 86)

Peran merupakan suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu. Dari peran tersebut ada harapan yang bisa membawa masyarakat menuju perubahan yang lebih baik lagi.

### 2.3.2 Jenis-jenis Peran

Peran tidak hanya 1, tetapi terdapat beberapa jenis peran yang ada. Jenis-jenis peran adalah sebagai berikut:

1. Peranan nyata (*Anacted Role*) yaitu suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan suatu peran.
2. Peranan yang dianjurkan (*Prescribed Role*) yaitu cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peranan tertentu.
3. Konflik peranan (*Role Conflict*) yaitu suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan satu sama lain.
4. Kesenjangan peranan (*Role Distance*) yaitu pelaksanaan peranan secara emosional.
5. Kegagalan peran (*Role Failure*) yaitu kegagalan seseorang dalam menjalankan peranan tertentu.
6. Model peranan (*Role Model*) yaitu seseorang yang tingkah lakunya kita contoh, tiru, diikuti.
7. Rangkaian atau lingkup peranan (*Role Set*) yaitu hubungan seseorang dengan individu lainnya pada dia sedang menjalankan perannya. (Torang, 2014, p. 86)

### 2.3.3 Aspek-aspek Peran

Aspek-aspek peran terbagi menjadi 4 yaitu sebagai berikut:

1. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial.
2. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut.
3. Kedudukan orang-orang dalam perilaku.
4. Kaitan antara orang dan perilaku. (Sarwono, 2015, p. 215)

Aspek-aspek peran di atas menjelaskan bahwa di dalam sebuah peran harus ada pelaku dimana pelaku peran tersebut nantinya diharapkan akan membawa pengaruh baik ketika menyampaikan sesuatu kepada masyarakat. Pelaku tersebut harus benar-benar memahami aspek peran tersebut di atas agar tidak seenaknya ketika melakukan sebuah peran.

### **2.3.1 Pengertian Organisasi**

Definisi tunggal tentang makna organisasi sampai saat ini belum ada kesepakatan dari para ahli. Sebagian ahli manajemen organisasi, memahami organisasi sebagai sebuah wadah untuk melaksanakan berbagai macam kegiatan. Sebagian lainnya menyatakan bahwa organisasi itu senantiasa terdiri dari sekelompok manusia yang diharapkan bekerja sama sedemikian rupa, hingga sasaran-sasaran tertentu dapat dicapai secara bersama. Di samping itu, organisasi merupakan sebuah kesatuan yang berupaya untuk mengkoordinasikan berbagai macam kepentingan. Organisasi juga dibentuk untuk mencapai tujuan atau sasaran tertentu. Adapun definisi organisasi adalah sebagai berikut:

Organisasi merupakan suatu perhimpunan orang-orang yang membiasakan diri untuk memenuhi perintah para pimpinan dan yang mempunyai kepentingan pribadi dalam berlanjutnya dominasi berdasarkan partisipasi mereka sendiri dan keuntungan-keuntungan yang dihasilkan, telah membagi-bagi penggunaan fungsi-fungsi itu di kalangan mereka sendiri yang akan siap melayani pelaksanaannya. (Agus, 2016, p. 20)

Makna organisasi sebagai wadah yang terorganisir, terdiri dari orang-orang (manusia) atau sekumpulan orang yang melaksanakan kegiatan tertentu, dan terbagi dalam beberapa bagian atau unit. Di dalam organisasi terdapat struktur, proses kerja, dan perilaku manusia. Organisasi bersifat layaknya makhluk hidup, yang lahir, berkembang, berubah, serta mengalami kemunduran. Orang-orang atau unit

bergabung satu dengan yang lainnya serta berbagi peran, baik antar sesama orang di dalam organisasi maupun organisasi dengan institusi lainnya. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh para anggota di dalam organisasi adalah berkomunikasi dan mengambil keputusan-keputusan untuk melaksanakan tugas, fungsi serta tujuan dari organisasi. Setiap orang yang berada di dalam organisasi memiliki peran, yakni memotivasi para anggota, memimpin berbagai kegiatan organisasi, mengembangkan kelompok-kelompok, dan mengembangkan iklim keorganisasian yang sehat.

Di dalam sebuah organisasi tentu diperlukan bagian-bagian yang dapat membantu sebuah organisasi untuk berkembang. Pemahaman tentang organisasi tidak hanya bisa didapatkan dari definisi saja. Salah satu yang bisa membantu kita mengenai pemahaman tentang sebuah organisasi yaitu dari unsur-unsurnya. Adapun empat unsur dari suatu organisasi adalah sebagai berikut:

1. Organisasi merupakan tata hubungan sosial. Dalam hal ini seseorang individu melakukan proses interaksi sesamanya di dalam organisasi tersebut.
2. Organisasi mempunyai batasan-batasan tertentu. Maka seseorang individu yang melakukan interaksi dengan lainnya tidak didasarkan atas kemauan sendiri. Akan tetapi mereka dibatasi oleh peraturan-peraturan tertentu.
3. Organisasi merupakan suatu kumpulan tata aturan, yang bisa membedakan suatu organisasi dengan kumpulan-kumpulan masyarakat. Tata aturan ini menyusun proses interaksi di antara orang-orang yang bekerja sama di dalamnya, sehingga interaksi tersebut tidak muncul begitu saja.
4. Organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur yang di dalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan fungsi tertentu. (Agus, 2016, pp. 22–23)

Unsur-unsur di dalam organisasi semakin jelas terlihat bahwa organisasi berkaitan dengan sekumpulan orang yang memiliki hubungan sosial, dimana hubungan sosial tersebut dipandu oleh seperangkat aturan yang berlaku sehingga

menyebabkan orang per orang tidak memiliki otonomi, dan interaksi di dalamnya dibangun berdasarkan wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja.

### 2.3.2 Dimensi Organisasi

Organisasi khusus ataupun publik pada saat ini tidak sedikit yang beroperasi hanya menjalankan rutinitas. Sebagian besar dari anggota organisasi hanya bekerja sekedar untuk memenuhi kewajibannya saja dan tidak sedikit pula atasan atau pimpinan dari organisasi bekerja hanya ketika ada persoalan penting yang memang harus direspons.

Banyak sekali muncul pertanyaan tentang organisasi salah satunya yaitu bagaimana membangun sebuah organisasi agar menjadi unggul dan anggota-anggota di dalamnya menjadi kreatif dan inovatif. Untuk menjawab pertanyaan tersebut, dibutuhkan dimensi-dimensi yang dapat berpengaruh terhadap efektivitas organisasi adalah sebagai berikut:

1. Dimensi Tujuan (*Purpose*)

Dimensi ini menyangkut apa yang akan dilakukan oleh organisasi. Untuk menjamin agar organisasi berjalan baik, efektif, efisien, dan produktif maka pusat perhatian manajer menurut dimensi ini tertuju pada dua komponen, yakni; (a) bagaimana merumuskan visi dan misi serta rencana strategis organisasi, (b) bagaimana rencana strategis dijabarkan ke dalam rencana tahunan dan program prioritas. Kesemuanya ini harus terdeskripsi dengan jelas, tersosialisasi ke seluruh jajaran organisasi dan dimengerti oleh seluruh staf untuk dijadikan acuan dalam melaksanakan tugas-tugas organisasi.

2. Dimensi Struktur (*Structure*)

Dimensi ini menyangkut bagaimana kita membagi habis pekerjaan dalam organisasi. Karena struktur mengikuti fungsi maka pusat perhatian kita tertuju pada empat komponen, yakni; (a) apakah struktur organisasi mendukung upaya pencapaian tujuan organisasi, (b) apakah pembagian tugas menjamin keseimbangan beban tugas untuk setiap orang, (c) apakah tugas dan fungsi unit kerja, uraian tugas serta SOP untuk setiap jenis tugas sudah terdeskripsi dengan jelas, (d) apakah struktur organisasi mempermudah proses koordinasi antar unit kerja.

3. Dimensi Hubungan (*Relationship*)

Dimensi hubungan (*relationship*) meliputi hubungan antar manusia dan antar unit kerja, menyangkut bagaimana kita mengelola konflik antar individu dan antar unit kerja dengan cara kita. Efektivitas hubungan antar manusia dan antar unit kerja organisasi perlu didukung oleh sekurang-kurangnya tiga komponen, yakni; (a) komunikasi efektif menyangkut hubungan kerja dan hubungan pribadi, seperti atasan dan bawahan, teman kerja selevel, unit-unit kerja terkait, staf organisasi dengan pelanggan; (b) pemahaman dan penanganan konflik yang terjadi di antara seluruh jajaran organisasi; (c) perhatian terhadap pentingnya upaya membangun kolaborasi di antara seluruh jajaran organisasi, serta tatanan koordinasi.

4. Dimensi Sistem Imbalan (*Payment System*)

Dimensi ini menyangkut apakah tersedia imbalan yang layak atas prestasi kerja staf organisasi. Sistem imbalan (*payment system*) akan memotivasi staf apabila didukung tiga komponen, yakni; (a) sistem kompensasi (*compensation*) yang memadai dan seimbang antara beban kerja dan penghasilan, (b) sistem penghargaan (*reward*) atas prestasi kerja terbaik (*excellence*) dan mampu mendorong peningkatan prestasi kerja organisasi yang lebih baik di masa depan, (c) tersedianya peluang untuk mengembangkan diri dan karir serta promosi yang terbuka dan bisa diakses oleh seluruh staf secara adil.

5. Dimensi Mekanisme Penunjang (*Helpful Mechanism*)

Dimensi ini menyangkut apakah organisasi sudah memiliki mekanisme kerja atau prosedur koordinasi yang efektif dalam memanfaatkan teknologi untuk melaksanakan tugas organisasi. Mekanisme penunjang meliputi; (a) prosedur kerja untuk setiap tugas, (b) kebijakan organisasi, (c) berbagai tatanan yang mengatur proses kerja, (d) sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, keterampilan kerja yang baik, serta sikap kerja positif, bersifat inovatif dan kreatif serta motivasi yang kerja yang kuat, (e) tersedianya program pelatihan yang berkesinambungan untuk peningkatan/pembinaan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang kuat, (f) memiliki mekanisme koordinasi yang terdeskripsi dengan jelas, (g) tersedianya sistem informasi manajemen (SIM) yang bisa diakses oleh setiap orang di unit kerja, (h) tersedianya sistem monitoring, dimana pimpinan di setiap unit kerja secara kontinyu, dapat memonitoring dan mengontrol serta membimbing staf untuk melaksanakan tugas, (i) tersedianya sarana kerja yang lengkap dan berada dalam kondisi layak pakai.

6. Dimensi Kepemimpinan (*Leadership*)

Dimensi ini menyangkut apakah kepemimpinan dalam organisasi ini mampu memelihara keseimbangan di antara kelima komponen di atas. Untuk mencapai efektivitas kepemimpinan perlu didukung oleh delapan komponen, yakni; (a) kemampuan untuk memotret keseluruhan aktivitas organisasi, (b) pemahaman mengenai gaya-gaya kepemimpinan efektif dalam situasi lingkungan fisik dan sosial (bawahan yang beragam kemampuan dan kemauan kerjanya), (c) pemahaman tentang perlunya membangun organisasi pembelajar (*learning organization*) untuk

membawa organisasi lebih maju, antisipatif, dan adaptif sesuai dengan perubahan lingkungan eksternal yang demikian cepat, (d) pemahaman tentang perlunya pemimpin berorientasi kepada nilai-nilai budaya serta perilaku budaya bawahan dan pelanggan, (e) komitmen pemimpin untuk melibatkan seluruh jajarannya guna merumuskan tujuan organisasi dan seluruh programnya dipahami oleh seluruh jajaran organisasi dan membangun komitmen mereka terhadap percepatan tujuan organisasi tersebut, (g) kewajiban pemimpin untuk membantu bawahan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, dengan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan, (h) pemimpin memberikan pendelegasian wewenang kepada bawahan, sesuai tupoksi dan kompetensinya. (Agus, 2016, pp. 25–28)

Dimensi-dimensi di atas dapat mempermudah dalam memahami bahwa kesehatan organisasi dipengaruhi oleh tingkat kesehatan dimensi-dimensinya. Jika beberapa atau salah satu dimensi tersebut tidak sehat, maka organisasi menjadi terganggu. Jadi dimensi-dimensi organisasi ini dapat dianalogikan dengan sub bagian dari organ tubuh manusia. Apabila mata tidak berfungsi atau sakit, maka seluruh atau beberapa sub organ yang lain akan terganggu.

### **2.3.3 Faedah Organisasi**

Organisasi sangat diperlukan dalam kehidupan. Ketika kita berorganisasi kita dapat mengenal banyak orang serta dalam organisasi kita dapat mendapat ilmu yang tidak bisa kita dapatkan di dalam kelas perkuliahan. Organisasi sangat memberikan manfaat dan faedah bagi setiap anggota di dalam organisasi tersebut.

Secara teori, faedah-faedah yang dihasilkan oleh organisasi sebagai berikut:

1. Faedah ekonomi; berupa barang-barang dan jasa-jasa yang menjamin kebutuhan material manusia.
2. Faedah politik; menjamin suatu keadaan yang stabil dalam masyarakat. Situasi politik yang stabil dapat membantu pencapaian kemakmuran.
3. Faedah sosial; diperoleh melalui interaksi sosial, karena pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial.
4. *Unity of time*; faedah yang diperoleh karena waktu. Misalnya pemberian kredit.
5. *Unity of place*; faedah yang diperoleh karena tempat. Misalnya orang masuk

organisasi karena tempat organisasi itu adalah di wilayah tempat tinggalnya. (Agus, 2016, p. 29)

Pemikiran di atas bermanfaat untuk membantu kita mengidentifikasi motif-motif seseorang melibatkan diri menjadi anggota suatu organisasi. Prinsip pokok yang mesti kita dudukkan adalah faedah-faedah yang diinginkan oleh setiap orang dalam organisasi sangat bersifat pribadi. Masing-masing individu memiliki orientasi dan theme yang berbeda. Karena itu masing-masing individu mempunyai penilaian tersendiri terhadap faedah pada organisasi yang sama.

Ketika pemahaman seseorang tentang faedah suatu organisasi mempengaruhi theme orang tersebut berorganisasi, maka kecenderungannya ketika orang bersangkutan tidak menemukan faedah atau belum maksimal mendapatkan faedah yang diinginkan dalam organisasi itu akan mempengaruhi motivasinya dalam organisasi tersebut bisa menjadi persoalan. Di sisi lain motivasi yang rendah mempengaruhi rendahnya produktifias, dan rendahnya produktifitas seseorang secara komulatif mempengaruhi rendahnya produktifitas organisasi. Dari perspektif perilaku organisasi kondisi yang demikian dapat menumbuhkan benih konflik dalam organisasi.

### **2.3.5 Paradigma Organisasi**

Paradigma merupakan sudut pandang bagi pemecahan suatu persoalan. Paradigma dapat dianalogikan sebagai jendela ilmu yang digunakan untuk melihat dunia sosial. Maka jernih atau tidaknya jendela ilmu yang digunakan akan mempengaruhi pemahaman seseorang tentang apa dan bagaimana sesungguhnya dunia sosial itu, baik menurut fakta subjektif maupun fakta objektif. Sebutan dan penggunaan kata paradigma dapat menimbulkan beragam interpretasi, karena

konteksnya sangat situasional. Paradigma yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

Paradigma sebagai pandangan yang mendasar dari ilmuwan tentang apa yang menjadi pokok persoalan yang dipelajari oleh cabang ilmu pengetahuan (*discipline*). Jadi paradigma itu sesuatu yang menjadi pokok persoalan dalam satu cabang ilmu menurut versi ilmuwan tertentu. (Agus, 2016, p. 40)

Definisi di atas menjelaskan bahwa dengan adanya penggabungan dua ilmu pengetahuan yang menyatakan atau melihat objek yang sama, tidak harus hasilnya sama, sangat tergantung dari paradigma yang digunakan untuk memotret objek tersebut.

Memahami dan mempelajari paradigma organisasi, ada pengelompokan paradigma organisasi yang berbeda satu dengan yang lainnya. Kelompok paradigma yang pertama disebut sebagai paradigma mekanis, dan kelompok yang kedua disebut sebagai paradigma manajemen ilmiah. Paradigma mekanis menggunakan cara kerja tertutup sehingga dikenal juga sistem tertutup, sedangkan paradigma organisasi atau manajemen ilmiah menggunakan cara kerja terbuka yang dikenal sebagai sistem kerja terbuka. Sistem tertutup dan sistem terbuka adalah sebagai berikut:

1. Sistem Tertutup (*Closed System*)

Konsentrasi perhatian pada sistem ini adalah pada hal-hal yang bersifat internal dengan menekankan pada pendekatan rasionalitas yang diturunkan dari pewarisnya, yaitu model-model dalam ilmu fisika. Organisasi dipahaminya sebagai suatu kesatuan yang merdeka (*independent*), tidak ada ikatan-ikatan dengan variabel lainnya. Maka setiap persoalan yang timbul dalam organisasi selalu dicari penyebabnya dari persoalan yang timbul dalam organisasi sendiri (faktor internal). Misalnya karena susunan tugas organisasi, fungsi hubungan formal, tanpa dicari hubungannya dengan faktor di luar atau lingkungannya.

2. Sistem Terbuka (*Open System*)

Sistem terbuka banyak dipengaruhi oleh organisasi perusahaan. Meskipun demikian seiring perkembangan demokrasi yang menuntut penerapan *good governance*, organisasi publik juga sudah menerapkan sistem terbuka. Sistem terbuka mengadakan adanya interaksi atau hubungan yang berkelanjutan dengan lingkungannya. Dengan demikian, sistem ini, mencapai suatu tingkat dinamika tertentu akan keseimbangan yang dinamis. Sementara itu, sistem ini masih mempunyai kemampuan yang berkelanjutan untuk melangsungkan kerja dan melakukan transformasi ke pihak lain. Organisasi dipandang sebagai hal yang dinamis yang senantiasa berubah, bukannya sebagai mesin yang gerak operasinya ajek, rutin, dan statis. (Agus, 2016, p. 41)

## **2.4 Konsep Kewirausahaan Sosial**

### **2.4.1 Pengertian Kewirausahaan Sosial**

Konsep kewirausahaan sosial saat ini sedang populer di berbagai negara. Kewirausahaan sosial ini dianggap sebagai solusi yang inovatif dalam menyelesaikan permasalahan sosial. Kegagalan dan lambatnya organisasi-organisasi sosial dalam menyelesaikan permasalahan sosial membuat beberapa individu, organisasi ataupun negara mulai memikirkan konsep kewirausahaan sosial. Organisasi sosial cenderung memberikan bantuan yang bersifat filantropi, hal inilah yang disebut sebagai pemicu ketidakberhasilan sebuah lembaga atau organisasi dalam keberlanjutan sebuah program pengembangan di masyarakat. Konsep filantropi sebenarnya sangat berbeda dengan konsep kewirausahaan sosial. Wirausaha sosial mengubah filantropi, kesukarelaan, dan subsidi pemerintah bukan lagi sebagai acuan pembuatan program atau kegiatan. Dengan kata lain, konsep kewirausahaan sosial adalah mengkombinasikan filantropi dan subsidi pemerintah dengan pendapatan usaha. Penjelasan mengenai kewirausahaan sosial adalah sebagai berikut:

Kewirausahaan sosial merupakan proses untuk mengenali dan memanfaatkan peluang permasalahan sosial untuk menciptakan nilai sosial dengan tujuan terjadinya perubahan sosial ke arah yang lebih baik atau positif dan memecahkan permasalahan sosial untuk kepentingan masyarakat. (Dhewanto et al., 2013, p. 43)

Permasalahan sosial yang ada di Indonesia saat ini bisa diminimalisir oleh kewirausahaan sosial. Karena kewirausahaan sosial mempunyai tujuan untuk adanya perubahan sosial dimana nantinya akan terjadi suatu perubahan di masyarakat.

Konsep kewirausahaan sosial banyak digunakan oleh lembaga atau organisasi yang bergerak dalam bidang sosial. Wirausaha sosial dapat dikatakan sebagai lembaga yang melakukan inovasi dalam bidang sosial dengan melakukan bisnis atau usaha yang memiliki tujuan sosial. Konsep kewirausahaan sosial adalah organisasi tidak untuk mencari keuntungan melalui pendapatan untuk kepentingan pemegang saham. Kewirausahaan sosial dapat meminimalisir penyakit sosial, seperti kemiskinan, keterbelakangan, dan kesehatan masyarakat.

#### **2.4.2 Elemen Kewirausahaan Sosial**

Konteks kewirausahaan sosial, ditemukan tiga istilah yang saling berkaitan yaitu *Social enterpreunership* (kewirausahaan sosial), *Social enterpreneur* (wirausaha sosial atau orang yang melakukannya), dan *Social enterprise* (lembaga/institusi atau perusahaan sosial yang menaungi aktivitas kewirausahaan sosial). Definisi atau makna dari elemen sosial pada kewirausahaan sosial adalah sebagai berikut:

- a) *An activity launched by a group of citizen*
- b) *Decision making power not based on capital ownership*
- c) *A participatory nature involving those affected by nature*
- d) *Limited profit distribution*

e) *An explicit aim to benefit the community.* (Wibowo & Soni A. Nulhaqim, 2010, p. 15)

- a) Sebuah kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang
- b) Keputusan pengambilan kekuasaan tidak didasarkan pada kepemilikan modal
- c) Sebuah sifat partisipatif melibatkan mereka yang terpengaruh oleh alam
- d) Distribusi laba terbatas
- e) Sebuah tujuan yang jelas untuk kepentingan masyarakat

Elemen sosial dalam kewirausahaan sosial mengacu pada sebuah aktivitas yang diinisiasi dan dilakukan oleh warga, tingkat pengambilan keputusan yang tidak didasarkan pada kepemilikan modular, serta tujuan dan target yang jelas untuk menjadi bermanfaat bagi masyarakat. Ini soul yang disebut sebagai kewirausahaan sosial, yaitu sebuah upaya untuk memanfaatkan mental enterpreneur (yaitu mental inovatif, kerja keras, berani ambil resiko, dll) untuk sebesar-besarnya kebermanfaatn bagi masyarakat. Inilai antusiasme bisnis yang tidak menghubungkan indikator kesuksesannya dengan kinerja keuangan, melainkan lebih kepada seberapa besar manfaat yang dirasakan oleh masyarakat.

Gerakan kewirausahaan sosial memiliki misi bahwa setiap orang adalah agen perubahan, dalam menciptakan dunia yang responsif terhadap tantangan sosial, dimana setiap orang memiliki kebebasan, kepercayaan diri dan dukungan sosial untuk mengatasi masalah sosial dan mendorong perubahan.

### **2.4.3 Proses Kewirausahaan Sosial**

Proses kewirausahaan sosial secara umum sama dengan kewirausahaan biasa, namun demikian terdapat beberapa perbedaan yang membuat proses ini menjadi khas dan unik. Salah satu pembeda utama dengan kewirausahaan biasa (bisnis) adalah penyebab atau penggerakannya. Kewirausahaan sosial digerakkan oleh

misi sosial, identifikasi peluang, adanya usaha ekstra untuk memperjelas kemungkinan akses kapital dan pihak-pihak bersentuhan yang berpotensi saling mempengaruhi. Penggerak dari kewirausahaan sosial adalah sebagai berikut:

1. Motivasi sosial/misi

Misi sosial berfokus pada masalah sosial dasar dan bertahan lama serta berbagai kebutuhan umum seperti kemiskinan, kelaparan, air yang tidak bersih, pengangguran, transportasi, pendidikan, hak asasi manusia, dan lain-lain.

2. Identifikasi Peluang

Salah satu langkah yang penting dalam kewirausahaan sosial adalah identifikasi peluang. Agar sebuah kesempatan dapat diidentifikasi dalam sebuah konteks sosial, maka perlu ada dua hal yang harus diperhatikan; (a) pemecahan masalah harus dianggap sebagai domain yang resmi/legal untuk aktivitas kewirausahaan dan (b) usaha yang ditujukan pada masalah dan penyakit sosial harus dipertimbangkan sebagai sesuatu yang bermanfaat bagi masyarakat.

3. Akses Permodalan/Funding

Akses permodalan adalah masalah klasik bagi konteks kegiatan atau keorganisasian, karena sangat sulit sekali bagi aktivitas atau organisasi dalam menjalankan misinya tanpa didukung oleh kapital finansial.

4. Pihak-pihak yang terkait/berkepentingan (*multiple stakeholders*)

*Stakeholder* (pihak yang berkepentingan/terkait) adalah individu atau organisasi yang dapat dipengaruhi atau mempengaruhi kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya. Ada perbedaan antara *stakeholder* kewirausahaan sosial dan kewirausahaan bisnis atau pada konteks komersial dan sosial. Pada konteks komersial, yang dapat dianggap sebagai *stakeholder* adalah pemasok, pelanggan produk atau jasa yang disediakan, karyawan, investor, dan lain-lain. Pada kewirausahaan sosial jumlah *stakeholder* meliputi seperti yang dimiliki seperti pada kewirausahaan bisnis ditambah beberapa pihak lain. Jadi, lingkaran *stakeholder* kewirausahaan sosial jauh lebih luas dan bervariasi dibandingkan kewirausahaan bisnis. (Wibowo & Soni A. Nulhaqim, 2010, p. 30)

Kesimpulan dari uraian di atas memperlihatkan bahwa keunikan dari kewirausahaan sosial adalah kemampuannya untuk melihat masalah sebagai peluang. Mereka melihat hal-hal yang menurut banyak pihak harus di jauhi justru sebagai sesuatu yang mampu digerakkan, dioptimalkan dan didayagunakan untuk

manfaat sosial yang besar. Usaha atau aktivitas kewirausahaan sosial tidak dapat dilakukan secara sembarangan dan tanpa perencanaan yang baik. Kewirausahaan sosial pun membutuhkan kapital finansial. Perbedaan utama antara praktik kewirausahaan sosial dengan yang dilakukan oleh organisasi non profit adalah mereka berusaha mencari dan mengembangkan akses permodalannya sendiri.

## **2.5 Konsep Remaja**

### **2.5.1 Pengertian Remaja**

Masa remaja merupakan masa yang sangat penting dalam rentang kehidupan manusia, merupakan masa transisi atau peralihan dari masa kanak-kanak menuju ke masa dewasa. Pada masa ini remaja banyak sekali yang masih belum seimbang atau masih labil. Karena masa remaja masih besar keinginan tentang sesuatu yang belum pernah mereka lakukan. Maka dari itu, remaja perlu pengawasan yang lebih. Adapun pengertian remaja adalah sebagai berikut:

Masa remaja merupakan masa transisi atau peralihan dari masa anak menuju masa dewasa. Pada masa ini individu mengalami berbagai perubahan, baik fisik maupun psikis. Perubahan yang tampak jelas adalah perubahan fisik, dimana tubuh berkembang pesat sehingga mencapai bentuk tubuh orang dewasa yang disertai pula dengan berkembangnya kapasitas reproduktif. Selain itu remaja juga berubah secara kognitif dan mulai mampu berpikir abstrak seperti orang dewasa. Pada periode ini pula remaja mulai melepaskan diri secara emosional dari orang tua dalam rangka menjalankan peran sosialnya yang baru sebagai orang dewasa. (Ajhuri, 2019, p. 122)

Perubahan yang terjadi pada masa remaja bukan hanya fisik, tetapi psikis seorang remaja pun mengalami perubahan. Pola pikir seorang yang sudah remaja akan berubah dengan sendirinya, rasa ingin tahu yang ada di dalam diri remaja sangat besar sehingga mempengaruhi pola pikir dan tingkah lakunya. Selain perubahan yang terjadi pada diri remaja, terdapat pula perubahan dalam lingkungan

seperti sikap orang tua atau anggota keluarga lain, master, teman sebaya, maupun masyarakat pada umumnya. Kondisi ini merupakan reaksi terhadap pertumbuhan remaja. Remaja dituntut untuk mampu menampilkan tingkah laku yang dianggap pantas atau sesuai bagi orang-orang seusianya. Untuk memenuhi kebutuhan sosial dan psikologisnya, remaja memperluas lingkungan sosialnya di luar lingkungan keluarga, seperti lingkungan teman sebaya dan lingkungan masyarakat lain.

Remaja mempunyai banyak keinginan dalam berbagai hal. Maka dari itu, harus ada wadah yang menaungi agar remaja bisa menyalurkan keinginannya dengan baik. Jika pada masa remaja tidak ada wadah yang menaunginya maka remaja tersebut akan sulit menentukan arah yang tepat. Karena kebanyakan remaja memilih jalur yang kurang tepat. Hal itu bisa terjadi karena jalur atau arah yang dipilih dirasa tepat oleh dirinya sendiri bukan tidak melihat bukti namun bukti yang terlihat dirasa kurang kuat untuk meyakinkan.

### **2.5.2 Ciri-ciri Umum Masa Remaja**

Terdapat ciri-ciri umum yang menggambarkan masa remaja. Adapun ciri-ciri umum tersebut adalah sebagai berikut:

1. Masa remaja sebagai periode peralihan dari kanak-kanak ke dewasa.
2. Masa remaja sebagai periode perubahan (terjadi peningkatan emosi).
3. Masa remaja sebagai usia bermasalah, cenderung tidak rapi, tidak hati-hati.
4. Masa remaja sebagai usia yang menimbulkan ketakutan (merasa banyak masalah).
5. Masa remaja cenderung memaksakan seperti yang ia inginkan (tidak realistis).
6. Masa remaja sebagai ambang masa dewasa (mencari hingga menemukan identitas diri sendiri). (Ajhuri, 2019, p. 124)

Ciri-ciri yang ada pada masa remaja terlihat pada kondisi psikologis dari remaja tersebut. Dimana psikologis yang dimiliki pada setiap remaja belum stabil.

Keinginan yang dimiliki dari seorang remaja selalu harus terwujud tanpa pertimbangan yang matang tentang baik dan buruknya dari sesuatu yang diinginkan itu. Melihat dari ciri-ciri tersebut, membuktikan bahwa seorang remaja perlu pendampingan dan pengawasan yang lebih agar tidak salah dalam memutuskan sesuatu.

### **2.5.3 Proses Perubahan Pada Masa Remaja**

Pada masa remaja perubahan-perubahan besar terjadi dalam kedua aspek yang bersifat biologis atau fisiologis juga bersifat psikologis, sehingga dapat dikatakan bahwa ciri umum yang menonjol pada masa remaja adalah berlangsungnya perubahan itu sendiri, yang dalam interaksinya dengan lingkungan sosial membawa berbagai dampak pada perilaku remaja. Secara ringkas, proses perubahan tersebut dan interaksi antara beberapa aspek yang berubah selama masa remaja sebagai berikut:

#### **1. Perubahan Fisik**

Rangkaian perubahan yang paling jelas yang nampak dialami oleh remaja adalah perubahan biologis dan fisiologis yang berlangsung pada awal masa remaja, yaitu sekitar umur 11-15 tahun pada wanita dan 12-16 tahun pada pria. Hormon-hormon baru di produksi oleh kelenjar endokrin, dan ini membawa perubahan dalam ciri-ciri seks primer dan memunculkan ciri-ciri seks sekunder. Gejala ini memberi isyarat bahwa fungsi reproduksi untuk menghasilkan keturunan sudah mulai bekerja. Seiring dengan itu, berlangsung pula pertumbuhan yang pesat pada tubuh dan anggota-anggota tubuh untuk mencapai proporsi seperti orang dewasa. Seorang individu lalu mulai terlihat berbeda, dan sebagai konsekuensi dari hormon yang baru, dia sendiri mulai merasa adanya perbedaan.

#### **2. Perubahan Emosionalitas**

Akibat langsung dari perubahan fisik dan hormonal adalah perubahan dalam aspek emosionalitas pada remaja sebagai akibat dari perubahan fisik dan hormonal, dan juga pengaruh lingkungan yang terkait dengan perubahan badaniah tersebut. Hormonal menyebabkan perubahan seksual dan menimbulkan dorongan-dorongan dan perasaan-perasaan baru. Keseimbangan hormonal yang baru menyebabkan individu merasakan hal-hal yang belum pernah dirasakan sebelumnya. Keterbatasannya untuk

secara kognitif mengolah perubahan-perubahan baru tersebut bisa membawa perubahan besar dalam fluktuasi emosinya. Dikombinasikan dengan pengaruh-pengaruh sosial yang juga senantiasa berubah, seperti tekanan dari teman sebaya, media massa, dan minat pada seks lain, remaja menjadi lebih terorientasi secara seksual. Ini semua menuntut kemampuan pengendalian dan pengaturan baru atas perilakunya.

### 3. Perubahan Kognitif

Semua perubahan fisik yang membawa implikasi perubahan emosional tersebut makin dirumitkan oleh fakta bahwa individu juga sedang mengalami perubahan kognitif. Perubahan dalam kemampuan berpikir ini sebagai tahap terakhir yang disebut sebagai tahap formal operation dalam perkembangan kognitifnya. Dalam 127 tahapan yang bermula pada umur 11 atau 12 tahun ini, remaja tidak lagi terikat pada realitas fisik yang konkrit dari apa yang ada, remaja mulai mampu berhadapan dengan aspek-aspek yang hipotesis dan abstrak dari realitas. Misalnya aturan-aturan dari orang tua, status remaja dalam kelompok sebayanya, dan aturan-aturan yang diberlakukan padanya tidak lagi dipandang sebagai hal-hal yang tak mungkin berubah. Kemampuan-kemampuan berpikir yang baru ini memungkinkan individu untuk berpikir secara abstrak, hipotesis dan kontrafaktual, yang pada gilirannya kemudian memberikan peluang bagi individu untuk mengimajinasikan kemungkinan lain untuk segala hal. Imajinasi ini bisa terkait pada kondisi masyarakat, diri sendiri, aturan-aturan orang tua, atau apa yang akan dia lakukan dalam hidupnya. Singkatnya, segala sesuatu menjadi fokus dari kemampuan berpikir hipotesis, kontrafaktual, dan imajinatif remaja.

### 4. Implikasi Psikososial

Semua perubahan yang terjadi dalam waktu yang singkat itu membawa akibat bahwa fokus utama dari perhatian remaja adalah dirinya sendiri. Secara psikologis proses-proses dalam diri remaja semuanya tengah mengalami perubahan, dan komponen-komponen fisik, fisiologis, emosional, dan kognitif sedang mengalami perubahan besar. Sekarang dengan terbukanya kemungkinan bagi semua objek untuk 128 dipikirkan dengan cara yang hipotesis, berbeda dan baru, dan dengan perubahan dirinya yang radikal, sepantasnyalah bagi individu untuk memfokuskan pada dirinya sendiri dan mencoba mengerti apa yang sedang terjadi. (Ajhuri, 2019, p. 125)

## 2.5.4 Tugas-tugas Perkembangan Pada Masa Remaja

Tugas perkembangan masa remaja difokuskan pada upaya meninggalkan sikap dan perilaku kekanak-kanakan serta berusaha untuk mencapai kemampuan bersikap dan berperilaku secara dewasa. Adapun tugas perkembangan pada masa remaja adalah sebagai berikut:

1. Mampu menerima keadaan fisiknya.
2. Mampu menerima dan memahami peran seks usia dewasa.
3. Mampu membina hubungan baik dengan anggota kelompok yang berlainan jenis.
4. Mencapai kemandirian emosional.
5. Mencapai kemandirian ekonomi.
6. Mengembangkan konsep dan keterampilan intelektual yang sangat diperlukan untuk melakukan peran sebagai anggota masyarakat.
7. Memahami dan menginternalisasikan nilai-nilai orang dewasa dan orangtua.
8. Mengembangkan perilaku tanggung jawab sosial yang diperlukan untuk memasuki dunia dewasa.
9. Mempersiapkan diri untuk memasuki perkawinan.
10. Memahami dan mempersiapkan berbagai tanggung jawab kehidupan keluarga. (Ajhuri, 2019, p. 129)

Tugas-tugas perkembangan fase remaja ini amat berkaitan dengan perkembangan kognitifnya. Kematangan pencapaian fase kognitif akan sangat membantu kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugas perkembangannya itu dengan baik. Agar dapat memenuhi dan melaksanakan tugas-tugas tersebut, diperlukan kemampuan kreatif remaja. Kemampuan kreatif ini banyak diwarnai oleh perkembangan kognitifnya.