

## **2.1 Tinjauan Tentang kesejahteraan Sosial**

Seiring dengan berkembangnya zaman, ilmu pengetahuan yang ada di dunia terus bertambah dan juga meluas secara kompleks dalam kehidupan manusia. Berbagai masalah sosial terjadi di dalam diri manusia dan lingkungannya. Berbagai upaya pemecahan masalah pun terus dilakukan berlandaskan dengan teori-teori yang berasal dari ilmu pengetahuan yang ada, salah satunya ilmu kesejahteraan sosial. Ilmu kesejahteraan sosial merupakan salah satu ilmu pengetahuan yang berfokus dalam memecahkan masalah sosial yang ada di kehidupan manusia, dan bertujuan untuk mengembalikan keberfungsian seseorang secara sosial.

### **2.1.1 Pengertian Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial merupakan suatu keadaan dimana seseorang menunjukkan keadaan sejahtera, baik dari segi material maupun sosial yang memungkinkan terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan baik dari jasmani, rohani, dan sosial, baik secara individu, keluarga maupun masyarakat. Kesejahteraan sosial menurut Fahrudin (2014:9), yang dikutip dari Friedlander (1980) yaitu:

Kesejahteraan sosial adalah sistem 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 masyarakat.

Definisi diatas menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial merupakan suatu sistem yang terorganisasi yang dimana terdapat pelayanan-pelayanan dan institusi yang dirancang untuk membantu individu dan kelompok untuk mencapai standar hidup dan kesehatan yang memadai. Sehingga memungkinkan mereka untuk mengembangkan kepuhan kesejahteraan sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan

keluarga dan masyarakat. Dan apabila seseorang tidak dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya dan juga standar hidup yang layak, maka mereka dapat mengalami masalah sosial.

Kesejahteraan sosial juga merupakan ilmu pengetahuan yang lahir untuk menyelesaikan masalah sosial individu, kelompok, maupun masyarakat. Sebagai disiplin ilmu pengetahuan kesejahteraan terus mengembangkan pemikiran strategi, dan teknik dalam peningkatan keadaan kesejahteraan. Adapun kesejahteraan sosial menurut Fahrudin (2014:17) yaitu:

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 masyarakat, dan pemaksimalan kesempatan anggota masyarakat untuk berkembang.

Definisi diatas menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial merupakan suatu ilmu terapan yang mengkaji dan mengembangkan kerangka pemikiran dan metodologi yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas (kondisi) masyarakat antara lain meliputi: masalah sosial, pemenuhan kehidupan masyarakat, dan pemaksimalan kesempatan setiap anggota masyarakat untuk berkembang dalam hidupnya sehingga mereka yang berkembang tersebut, dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya dan juga dapat menyelesaikan masalah sosial yang ada dalam dirinya.

### 2.1.2 Tujuan dan Fungsi Kesejahteraan Sosial

Sebagai ilmu terapan yang terdapat di dalam masyarakat yang berguna untuk menyelesaikan masalah sosial yang ada di masyarakat. Kesejahteraan sosial juga memiliki berbagai tujuan dan fungsi yang diharapkan dapat memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah sosial yang ada di masyarakat. Adapun menurut Fahrudin (2014:10) menjelaskan bahwa:

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 peningkatan dan mengembangkan taraf hidup yang memuaskan.

Jadi kesejahteraan sosial memiliki tujuan utama, dimana tujuan dari kesejahteraan sosial yaitu untuk membantu masyarakat untuk mencapai kehidupan yang sejahtera, dimana sejahtera yang dimaksud yaitu: tercapainya standar kehidupan pokok seperti sandang, pangan, perumahan, kesehatan, dan relasi-relasi sosial yang harmonis dengan lingkungan. Dan juga untuk menyesuaikan diri yang baik seperti taraf hidup yang memuaskan. Sedangkan menurut Fried & Apte (1982) yang dikutip oleh Fahrudin (2014:12) yaitu:

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 membantu menciptakan pola-pola baru dalam hubungan sosial serta lembaga- lembaga sosial baru.
2. Fungsi Penyembuhan (*Curative*)  
Kesejahteraan sosial ditunjukkan untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidak mampuan fisik, emosional dan sosial agar orang yang mengalami masalah tersebut dapat berfungsi kembali secara wajar dalam masyarakat.
3. Fungsi Pengembangan (*Development*)

Kesejahteraan sosial memiliki fungsi 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 yang terakhir ini yaitu fungsi penunjang mencakup kegiatan-kegiatan untuk membantu mencapai tujuan atau bidang pelayanan kesejahteraan sosial yang lain.

Definisi diatas menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial memiliki empat fungsi utama, yaitu fungsi pencegahan, fungsi penyembuhan, fungsi pengembangan serta fungsi penunjang. Fungsi pencegahan dilakukan dengan tujuan untuk mencegah timbulnya masalah sosial dalam suatu masyarakat. Fungsi penyembuhan dilakukan dengan tujuan untuk memecahkan masalah sosial yang ada di masyarakat yang tidak dapat dipecahkan oleh masyarakat itu sendiri. Fungsi pengembangan dilakukan dengan tujuan untuk melakukan pengembangan ke masyarakat dengan cara melakukan pemberdayaan, selain itu juga meningkatkan partisipasi masyarakat, dan juga memanfaatkan sumber daya yang ada. Sedangkan yang terakhir yaitu fungsi penunjang bertujuan untuk membantu dalam meningkatkan bidang kesejahteraan sosial lainnya.

### **2.1.3 Pendekatan Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial merupakan ilmu pengetahuan yang terus berkembang yang berupaya untuk menyelesaikan masalah sosial yang ada. Dalam kesejahteraan sosial terdapat beberapa pendekatan-pendekatana yang ada, dimana pendekatan ini bertujuan untuk menyelesaikan masalah sosial yang ada. Adapun pendekatan kesejahteraan sosial menurut Midgley (2005:24) yaitu:

1. Philantropi Sosial  
philantropi sosial berusaha untuk mengangkat kesejahteraan sosial dengan mendukung pembagian milik pribadi dan layanan kepada orang-orang

yang membutuhkan. Kegiatan philanthropi itu terkait dengan upaya dalam kesejahteraan sosial yang dilakukan oleh para relawan dan agamawan dalam upaya membantu orang-orang yang membutuhkan melalui kegiatan amal.

2. Pekerjaan Sosial

pekerjaan sosial adalah sebuah pendekatan yang terorganisir untuk mengangkat kesejahteraan sosial dengan menggunakan tenaga-tenaga profesional bermutu untuk menghadapi masalah-masalah sosial. pekerjaan sosial muncul pada Negara-Negara industri selama pertengahan abad akhir kesimbalan belas.

3. Administrasi Sosial

pendekatan administrasi sosial berusaha untuk mengangkat kesejahteraan rakyat dengan membentuk program sosial pemerintah yang dapat meningkatkan kesejahteraan warga negaranya melalui penyediaan berbagai pelayanan sosial. pendekatan ini diselenggarakan langsung 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 saling melengkapi dengan dinamika proses pembangunan ekonomi.

Definisi di atas menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial memiliki empat pendekatan yaitu philantropi sosial, pekerja sosial, administrasi sosial, serta pembangunan sosial. dalam perkembangannya, philantropi sosial merupakan sebuah aktivitas dimana aktivitasnya berbasis keagamaan dalam membantu individu, kelompok maupun masyarakat yang membutuhkan, misalnya masyarakat yang mengalami masalah sosial seperti kemiskinan. Kemudian pekerjaan sosial merupakan suatu aktivitas yang dilakukan secara profesional yang dilakukan seseorang yang memiliki gelar sebagai pekerja sosial. administrasi sosial merupakan suatu upaya dalam memberikan promosi mengenai bidang kesejahteraan sosial melalui program-program yang sudah ada. Adapun pendekatan pembangunan sosial yaitu, suatau upaya dalam melengkapi pendakatan-pendekatan yang lainnya melalui perubahan dalam upaya

memberdayakan dan meningkatkan partisipasi masyarakat.

## **2.2 Tinjauan Tentang Pekerjaan Sosial**

Pekerjaan sosial merupakan pertolongan yang dilakukan secara profesional yang dilakukan untuk bertujuan mengembalikan keberfungsian sosial individu, kelompok, maupun masyarakat agar dapat terwujud dalam peningkatan kualitas hidup. Adapun pekerjaan sosial menurut Zastrow (1999) yang dikutip dari Suharto (2009:1) yaitu:

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

Dari definisi di atas menjelaskan bahwa pekerjaan sosial merupakan aktivitas profesional yang menolong individu, kelompok, masyarakat, dalam meningkatkan atau memperbaiki kapasitas mereka dalam keberfungsian sosial. Selain itu juga untuk menciptakan kondisi-kondisi masyarakat yang kondusif untuk mencapai tujuan tertentu. Pekerjaan sosial adalah ilmu yang memfokuskan intervensinya pada proses interaksi antara manusia dengan lingkungannya, dengan mengutamakan teori-teori perilaku manusia dan sistem sosial, guna meningkatkan taraf hidup masyarakat (Fahrudin, 2014). Pekerjaan sosial merupakan suatu ilmu yang memfokuskan intervensi dan juga proses interaksi antara manusia dengan lingkungannya. Serta mengutamakan teori-teori perilaku manusia dan sistem sosial dalam tujuan menggunakan taraf hidup masyarakat.

Dalam tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan. Pekerjaan sosial berupaya untuk meningkatkan dan memperbaiki kapasitas yang ada di masyarakat agar dapat berfungsi secara sosial. adapun pekerjaan sosial menurut Asosiasi Nasional Pekerja Sosial Amerika Serikat (NASW) dalam Fahrudin (2014:60) yaitu:

*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 one or more of 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.*

(Pekerjaan sosial adalah aktivitas profesional untuk membantu individu, kelompok, atau komunitas untuk meningkatkan atau memulihkan kapasitas keberfungsian sosial mereka dan untuk menciptakan kondisi yang mendukung tujuan-tujuan itu. Praktik pekerjaan sosial terdiri atas penerapan 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, kelompok-kelompok; membantu komunitas atau kelompok memberikan pelayanan-pelayanan sosial dan kesehatan, dan berpartisipasi dalam proses-proses legislatif yang berkaitan dengan kesejahteraan)

Definisi diatas menjelaskan bahwa pekerjaan sosial adalah aktivitas profesional untuk membantu individu, kelompok, atau komunitas untuk meningkatkan atau memulihkan kapasitas keberfungsian sosial mereka dan untuk menciptakan kondisi yang mendukung tujuan-tujuan itu. Praktik pekerjaan sosial terdiri atas penerapan 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, keluarga, kelompok, membantu komunitas atau memberikan pelayanan-

pelayanan sosial dan kesehatan, dan berpartisipasi dalam proses-proses legislatif yang berkaitan dengan kesejahteraan) Adapun pengertian keberfungsian sosial menurut Suharto dkk yang dikutip Suharto (2014:28) yaitu:

Keberfungsian sosial sebagai kemampuan orang (individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat) dan sistem sosial (lembaga dan jaringan sosial) dalam memenuhi/merespon kebutuhan dasar, menjalankan peranan sosial, serta menghadapi guncangan dan tekanan (*shock and stresses*).

Dari definisi diatas menjelaskan bahwa keberfungsian sosial sebagai kemampuan individu, keluarga, kelompok atau masyarakat, dan sistem lembaga dan jaringan sosial. dalam memenuhi atau merespon kebutuhan dasar. Menjalankan peranan sosial, serta menghadapi guncangan dan tekanan seseorang dalam menghadapi suatu masalah sosial.

### **2.2.1 Fokus Pekerjaan Sosial**

Pekerjaan sosial merupakan aktivitas pertolongan secara profesional yang banyak mempunyai banyak peranan yang dapat disesuaikan dengan keadaan mulai dari proses awal hingga selesai. Terdapat beberapa peranan yang dilakukan oleh pekerja sosial yaitu sebagai, fasilitator, mediator, broker, pembimbing, pendidik, pemecah masalah serta evaluator. Dalam peranan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kembali keberfungsian individu dan juga dapat menjalankan peranan sosialnya yang upayanya dapat dilihat dari strategi dalam pekerjaan sosial menurut Dubois dan Miley yang dikutip dalam Suharto (2011:5) yaitu:

1. Meningkatkan kemampuan orang dalam menghadapi masalah yang dialaminya
2. Menghubungkan orang dengan sistem dan jaringan sosial yang memungkinkan mereka menjangkau dan memperoleh berbagai sumber, pelayanan, dan kesempatan.
3. Meningkatkan kinerja lembaga-lembaga sosial maupun memberikan pelayanan sosial secara efektif, berkualitas, dan berperikemanusiaan



4. Merumuskan dan mengembangkan perangkat hukum dan peraturan yang mampu menciptakan situasi yang kondusif bagi tercapainya pemerataan ekonomi dan keadilan sosial.

Definisi diatas menjelaskan bahwa dalam melaksanakan tugas pekerjaan sosial memiliki perbedaan dengan profesi lainnya. Karena pekerja sosial melihat banyak faktor dalam menangani masalah klien dalam melakukan proses perubahan. Dalam menangani masalah klien pekerja sosial melihat dari faktor lingkungan klien seperti tempat tinggalnya, dan juga orang-orang yang dapat membawa pengaruh bagi klien, dalam proses membantu klien pekerja sosial menerapkan nilai-nilai dan prinsip secara profesional. Dan fokus utama dari pekerja sosial yaitu untuk mengembalikan keberfungsian sosial klien dengan melakukan beberapa proses yang memiliki tujuan dan strategi.

### **2.2.2 Fungsi Pekerjaan Sosial**

Dalam penyelenggara aktivitas pekerjaan terdapat beberapa fungsi pekerja sosial. fungsi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan juga memecahkan masalah sosial yang ada di masyarakat. Adapun fungsi pekerja sosial menurut Pujileksono, dkk (2018) yaitu:

1. Mengembangkan, mempertahankan dan memperkuat sistem kesejahteraan sosial sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar manusia.
2. Menjamin terpenuhinya standar kehidupan yang layak bagi semua orang seperti:
  - a. Mengembangkan sumber daya manusia, dan memenuhi kebutuhan dasar manusia dan keluarganya.
  - b. Mendistribusikan sumber ekonomi dan sosial secara lebih merata.
  - c. Mencegah keterlantaran dan mengatasi kemiskinan, tekanan, kerawanan sosial, dan penyimpangan.

- d. Melindungi individu dan keluarga dari bencana dan kekerasan serta mengusahakan jaminan sosial bagi mereka yang mengalami ketidakmampuan sementara atau tetap (bencana kecelakaan atau kematian)
- 3. Memungkinkan seseorang berfungsi sosial secara optimal
  - a. Mengaktualisasikan potensi dan produktivitas individu
  - b. Menolong seseorang mencapai tingkat kepuasan yang optimal dengan cara meningkatkan kemampuannya.
  - c. Melayani individu, keluarga dan masyarakat untuk mendapat dukungan, substitusi produktif dan pencegahan terhadap berbagai masalah.
  - d. Mengintegrasikan individu dengan sistem lingkungan sosial.
- 4. Memberikan dukungan dan meningkatkan kemampuan tatanan sosial dan struktur intuisional masyarakat.
- 5. Membantu memfungsikan dan mengembangkan pelayanan institusi sosial.
- 6. Mengimplementasikan standarisasi adaptasi sosial dan perubahan yang terukur sehingga tercipta stabilitas sosial.
- 7. Mencegah dan mengatasi konflik sosial dan masalah sosial.
- 8. Mengelola dan mengendalikan penyimpangan perilaku dan disorganisasi sosial.

### 2.2.3 Metode Dan Teknik Dalam Pekerjaan Sosial

Metode pekerjaan sosial merupakan metode yang digunakan untuk menangani masalah klien dalam mengatasi masalahnya. Fahrudin (2017:71) menyebutkan bahwa secara tradisional pekerja sosial mempunyai tiga metode dalam membantu klien, yaitu: “metode pokok tersebut adalah social case work, social group work, dan community organization/community development, dalam social case work memiliki ruang lingkup yang kecil atau mikro, adapun metode social case work menurut Aipassa (2011:1) yaitu:

*Social case work* adalah suatu proses yang dipergunakan oleh badan-badan sosial (*human welfare agencies*) tertentu untuk membantu individu-individu agar mereka dapat memecahkan masalah-masalah yang mereka hadapi di dalam kehidupan sosial mereka secara lebih efektif.

Selain *social case work* terdapat juga metode yang kedua yaitu *social group work*, *social group work* merupakan metode pekerjaan sosial dengan kelompok dimana kelompok tersebut merupakan klien dalam tujuan untuk memecahkan masalah sosial yang dihadapi oleh anggota kelompoknya, dalam hal ini kelompok berguna sebagai media dalam penyembuhan anggota, dimana tiap anggota kelompok saling berinteraksi, berbagi masalah, dan juga memiliki tujuan yang sama.

Dalam melaksanakan aktivitas profesionalnya, selain memiliki beberapa metode, pekerja sosial juga menggunakan berbagai teknik dalam melakukan intervensi terhadap klien. Dengan demikian terdapat beberapa macam teknik yang digunakan para pekerja sosial dalam menangani masalah klien. Menurut Iskandar (2013:32), teknik tersebut terdiri dari:

- 1) *Small Talk*, merupakan 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 dicampur adukan dengan dialog, karena bukan merupakan pertukaran gagasan atau informasi, tetapi hanya merupakan suatu alat untuk memecahkan (kebekuan), kebiasaan sehingga menimbulkan suatu reaksi untuk melakukan pembicaraan.
- 2) *Ventilation*, merupakan teknik untuk membawa klien kepada suatu permukaan dan sikap yang diperlukan, mengingat perasaan dan sikap dapat mengurangi keberfungsian orang yang mengalami suatu permasalahan.
- 3) *Support*, merupakan teknik pemberian semangat atau dorongan untuk menumbuhkan tingkah laku positif dari klien dengan dukungan terhadap aspek- aspek tertentu seperti kekeliruan.
- 4) *Reassurance*, merupakan teknik digunakan untuk memberikan suatu jaminan kepada klien bahwa situasi yang ia perjuangkan akan dapat dicapai dan ia mempunyai kemampuan untuk memecahkan masalah-masalahnya,
- 5) *Confrontation*, merupakan teknik yang dipergunakan bila pekerja sosial

menilai begitu sedikit kemajuan dalam mencapai tujuan kasus, atau bila klien menolak untuk menyadari dan menerima suatu kenyataan.

- 6) *Conflik*, merupakan suatu tipe stress yang terjadi bila seseorang termotivasi oleh dua atau lebih kebutuhan yang saling bertentangan, karena konflik merupakan himpunan ketidak sepakatan, berlawanan atau beradu, maka pekerja sosial mengetahui cara menggunakan teknik ini.

Pernyataan di atas menjelaskan bahwa pekerja sosial memiliki beberapa teknik dalam melakukan intervensi terhadap klien. Teknik tersebut dari *small talk*, *ventilation*, *support*, *reassurance*, *confrontation*, dan *conflik*. Teknik-teknik tersebut digunakan oleh pekerja sosial dalam ruang lingkup mikro, mezzo, maupun makro.

#### **2.2.4 Prinsip Pekerjaan Sosial**

Dalam menjalankan praktiknya, pekerja sosial mempunyai prinsip-prinsip tertentu, dengan begitu prinsip diimplementasikan oleh pekerja sosial dengan tujuan untuk membentuk hubungan yang lebih baik lagi dengan klien. Adapun prinsip-prinsip pekerja sosial menurut Pujileksono dan Wuryanti (2017) yaitu:

1. Prinsip individualisasi (*principle of individualization*)
2. Prinsip hubungan yang berarti (*principle of meaningful realtionship*)
3. Prinsip penerimaan (*principle of accetance*)
4. Prinsip komunikasi (*principle of communication*)
5. Prinsip mengekspresikan perasaan (*principle of expression of feelings*)
6. Prinsip keterlibatan emosional terkontrol (*principle of controlles emotional involvement*)
7. Prinsip sikap tidak menghakimi (*principle of non-judgmental attitude*)
8. Prinsip penentuan nasib sendiri klien (*principle of client's self-determination*)
9. Prinsip kesadaran diri (*principle of worker's self-awareness*)
10. Prinsip fungsi sosial (*principle of social functioning*)
11. Prinsip perilaku adaptif (*principle of tuning behavior*)
12. Prinsip belajar sosial (*principle of turning behavior*)
13. Prinsip kerahasiaan (*principle of confidentialy*)

Definisi diatas menjelaskan tentang prinsip pekerjaan sosial dalam melakukan intervensi dengan klien hal ini bertujuan agar hubungan pekerja sosial dan klien dapat berkomunikasi dengan baik dan juga agar pekerja sosial dan klien tidak ada kesalah pahaman dalam menjalankan Assesment antara pekerja sosial dan klien. Prinsip-prinsip tersebut ialah prinsip individualisasi (*principle of individualizaztion*), prinsip hubungan yang berarti (*principle of meaningful realitionship*), prinsip penerimaan (*principle of acceptance*), prinsip komunikasi (*principle of communication*), prinsip mengekspersikan perasaan (*principle of expression of feelings*), prinsip keterlibatan emosional terkontrol (*principle of controlled emotional involvement*), prinsip tidak menghakimi (*principle of non-judgmental attitude*), prinsip penentuan nasib sendiri klien (*principle of clients's self-determination*), prinsip kesadaran diri (*principle of work's self-awaeness*), prinsip fungsi sosial (*principle of social funcitioning*), prinsip perilaku adaptif (*principle of turning behavior*), prinsip belajar sosial (*principle of turning behavior*), prinsip kerahasiaan (*principle of confidentaly*).

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

Dalam menjalankan pekerjaannya pekerja sosial dapat memiliki pperanan dapat memiliki beberapa peranan yang dapat dilakukan untuk memecahkan masalah klien. Disesuaikan dengan kondisi sosial pada klien yang ditanganinya Adapaun peran pekerja sosial menurut zastrow yang dikutip oleh Huraerah (2008:149), sebagai berikut:

1. *Enabler*, peranan sebagai enabler adalah membantu masyarakat agar dapat mengartikulasikan atau mengungkapkan kebutuhan-kebutuhan mereka, menjelaskan dan mengidentifikasi masalah-masalah mereka, dan mengembangkan kemampuan mereka agar dapat menangani masalah yang mereka hadapi secara lebih efektif.
2. *Broker*; peranan sebagai *broker* adalah menghubungkan individu dan kelompok yang membutuhkan pertolongan dan pelayanan masyarakat. Peranan dilakukan oleh seorang broker karena individu atau kelompok tersebut kerap kali tidak mengetahui dan bagaimana mendapatkan pertolongan tersebut.
3. *Expert*; sebagai seorang *expert*, ia berperan sebagai penyedia informasi dan memberikan saran-saran dalam berbagi area.
4. *Social planner*, seorang *social planner* berperan mengumpulkan fakta-fakta tersebut serta menyusun alternatif tindakan yang rasional dan menangani masalah tersebut.
5. *Advocate*; peranan sebagai *advocate* dipinjam dari profesi hukum. Peranan ini adalah peranan yang aktif dan terarah, dimana *community organizer* atau *community worker* melaksanakan fungsinya sebagai *advocate* yang mewakili kelompok masyarakat yang membutuhkan pertolongan atau pelayanan, tetapi institusi yang seharusnya memberikan pertolongan tersebut tidak memperdulikan ataupun menolak tuntutan masyarakat.
6. *The activist*; sebagai *activist*, ia senantiasa melakukan perubahan yang mendasar dan sering kali tujuannya adalah pengalihan sumber daya ataupun kekuasaan pada kelompok masyarakat yang tidak beruntung (*disadvantage group*).

Selain itu juga, terdapat beberapa peranan yang sering dilakukan oleh pekerja sosial dalam menjalankan proses intervensi terhadap klien. Adapun peranan-peranan pekerja sosial yang sering muncul dan yang sering diperankan oleh pekerja sosial menurut Suharto (2011:17) yaitu sebagai berikut:

1. *Konselor*; sebagai konselor, pekerja sosial memberikan assesmen dan konseling terhadap individu, keluarga, atau kelompok. Sosiater membantu mereka mengaktualisasikan kebutuhan, mengidentifikasi dan mengklarifikasi masalah, memahami dinamika atau penyebab masalah, menggali berbagi alternatif dan solusi, dan mengembangkan kemampuan mereka serta 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 peranannya broker, pekerja sosial menghubungkan pegawai yang dibantunya dengan sumber-sumber yang terdapat di dalam maupun luar perusahaan.
4. Pembela atau advokat: dipinjam dari profesi di bidang hukum, peranan ini menuntut tugas dan aktivitas yang sangat dinamis dan aktif.
5. Mediator: tugas utama pekerja sosial dalam menjalankan peranan 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.

Dari definisi diatas menjelaskan bahwa pekerjaan sosial bahwa pekerjaan sosial dalam melakukan intervensi terhadap klien memiliki beberapa peranan yang bisa diperankan oleh pekerja sosial. pekerja sosial dapat memerankan beberapa perannya sesuai dengan kondisi dan situasi dalam mengintervensi kliennya. Dengan demikian pada saat mengintervensi klien pekerja sosial tidak terpatok dalam satu peran saja, tetapi pekerja sosial dapat melakukan beberapa peran juga.

### **2.3 Tinjauan tentang Masalah Sosial**

Masalah sosial merupakan kesenjangan yang signifikan antara harapan-harapan tentang kehidupan yang baik dan memuaskan dengan kenyataan-kenyataan sosial. masalah sosial dapat dinilai suatu kondisi dan situasi yang tidak menyenangkan atau merugikan. Bagi sebagian orang dalam situasi tertentu itu merupakan masalah sosial. Masalah sosial dapat dilihat dari dua sisi, yaitu sisi dari penyandang masalah (klien) dan juga sisi dari lingkungan sekitar klien. Dalam melakukan pemecahan masalah sosial dapat melibatkan beberapa orang.

### 2.3.1 Tinjauan tentang Masalah Sosial

Masalah sosial selalu hadir dalam kehidupan manusia. Masalah bisa menjadi pelajaran bagi manusia bisa juga menjadi beban berat yang tidak dapat dipecahkan oleh manusia. Masalah secara luas dapat diidentifikasi sebagai perbedaan antara harapan dan kenyataan atau sebagai kesenjangan antara situasi yang ada dengan situasi yang seharusnya (Jensen, 1992 dalam Suharto, 2014:83). Adapun masalah sosial menurut Soetomo (2013:28), sebagai berikut:

Masalah sosial adalah sebuah gejala atau fenomena yang muncul dalam realitas kehidupan masyarakat, fenomena tersebut merupakan kondisi yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat atau kondisi yang tidak dikehendaki oleh karenanya wajar kalau kemudian selalu mendorong adanya usaha untuk mengubah dan memperbaikinya.

Definisi diatas menjelaskan bahwa masalah sosial merupakan gejala atau fenomena, yang muncul dalam realitas kehidupan masyarakat fenomena tersebut merupakan kondisi yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat dengan kondisi yang tidak dapat dikehendaki karena wajar dan selalu mendorong adanya usaha untuk mengubah dan memperbaikinya. Masalah sosial dapat sangat merugikan apalagi bagi orang yang orang yang tidak mengatasi masalah tersebut. Adapun pengertian masalah sosial menurut Gillin dan Gillin dikutip oleh Soekanto (2017:312) yaitu:

Masalah sosial merupakan suatu ketidaksesuaian antara unsur-unsur kebudayaan atau masyarakat, yang membahayakan kehidupan kelompok sosial. Atau menghambat terpenuhinya keinginan-keinginan pokok warga kelompok sosial tersebut sehingga menyebabkan kepincangan ikatan sosial.



Definisi diatas menjelaskan bahwa masalah sosial merupakan suatu ketidaksesuaian antara unsur-unsur kebudayaan dan masyarakat. Yang membahayakan kehidupan kelompok sosial atau menghambat terpenuhinya keinginan pokok warga kelompok sosial tersebut sehingga menyebabkan kepincangan ikatan sosial. jika kebutuhan-kebutuahnnya terhambat.

### **2.3.2 Komponen-komponen Masalah Sosial**

Masalah sosial merupakan suatu kondisi yang tidak diinginkan oleh individu ataupun masyarakat yang kena dampaknya. Dalam masalah sosial terdapat beberapa komponen atau faktor dimana hal itu dapat mempengaruhi kondisi dan situasi dilingkungan sosial, sehingga dapat menyebabkan terjadinya masalah sosial. Adapun komponen masalah sosial menurut Parrillo (1987:4) yang dikutip oleh Soetomo(2013:6) yaitu:

1. Kondisi tersebut merupakan masalah yang bertahan untuk suatu periode waktu tertentu. Kondisi yang dianggap sebagai masalah, tetapi dalam waktu singkat kemudian sudah hilang dengan sendirinya tidak termasuk masalah sosial.
2. Dirasakan dapat menyebabkan berbagai kerugian fisik atau non fisik, baik pada individu maupun masyarakat.
3. Merupakan pelanggaran terhadap nilai-nilai atau standar sosial dari salah satu atau beberapa sendi kehidupan masyarakat.
4. Menimbulkan kebutuhan akan pemecahan.

Definisi diatas menjelaskan tentang empat komponen masalah sosial. dimana komponen pertama yaitu tentang kondisi yang dianggap sebagai masalah tetapi dalam suatu singkat kemudian sudah hilang dengan sendirinya tidak termasuk masalah sosial. dan juga dapat menyebabkan berbagai kerugian fisik atau non fisik,

baik pada individu maupun masyarakat. Dalam komponen masalah sosial juga terdapat pelanggaran terhadap nilai-nilai atau standar sosial dari salah satu atau beberapa sendi kehidupan masyarakat, dan juga menimbulkan kebutuhan akan pemecahan masalah sosial.

### 2.3.3 Treatment Upaya Penyelesaian Masalah Sosial

Masalah sosial membutuhkan suatu penanganan agar suatu kondisi menyenangkan tersebut tidak berlanjut. Terdapat upaya atau treatment yang dapat dilakukan dalam melakukan antisipasi terhadap pemecahan sosial yang terjadi. Adapun treatment atau upaya pemecahan masalah sosial yang dilakukan menurut Soetomo (2013:52) yaitu:

1. Usaha *Reahabilitatif*  
fokus utama masalah ini terletak pada kondisi penyandang masalah sosial, terutama upaya untuk melakukan perubahan atau perbaikan terhadap kondisi yang tidak diharapkan atau yang dianggap bermasalah, menjadi kondisi yang sesuai harapan atau standar sosial yang berlaku.
2. Usaha *Preventif*  
Usaha preventif mempunyai fokus pada kondisi masalah sosial yang belum terjadi, walaupun mungkin saja di dalamnya terkandung potensi munculnya masalah sosial. dengan perkataan lain usaha ini merupakan usahapencegahan dan usaha antisiatif agar masalah sosial tidak terjadi.
3. Usaha *Developmental*  
Usaha depelopmental dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan atau kapasitas seseorang atau sekelompok orang agar dapat memenuhi kehidupan yang lebih baik, dengan peningkatan kemampuan tersebut, maka akan tercipta iklim yang kondusif bagi masyarakat untuk menghadapi berbagai tantangan dan tuntutan kebutuhan dalam kehidupannya.

Definisi diatas menjelaskan bahwa dalam melakukan treatment terhadap masalah sosial yang terjadi, terdapat tiga cara yaitu usaha *rehabilatatif*, *preventif*,

serta *development*. Ketiga upaya tersebut dilakukan sesuai dengan kondisi yang terjadi dari ketiga treatment tersebut memiliki fungsi dan tujuan tertentu.

Usaha *rehabilitatif*, usaha yang dilakukan dimana usaha ini berfokus pada kondisi penyandang masalah sosial, usahanya untuk melakukan perbaikan atau perubahan kondisi yang tidak diharapkan dan terjadinya masalah sosial dan memicu terjadinya masalah sosial. dan menjadi kondisi yang sesuai harapan.

Usaha *preventif*, merupakan usaha yang dilakukan fokus pada kondisi masalah sosial yang belum terjadi tidak dapat dipungkiri kondisi yang belum terjadi masalah sosial tersebut, terdapat potensi munculnya masalah sosial dalam kata lain usaha preventif merupakan usaha pencegahan antisipasi agar tidak terjadinya suatu masalah sosial.

Usaha *development*, merupakan usaha untuk meningkatkan kemampuan seseorang agar dapat memenuhi butuhan hidup yang lebih baik, dengan peningkatan kemampuan tersebut. Maka akan terciptanya suatu iklim yang kondusif bagi masyarakat dalam menghadapi tantangan dan tuntutan kehidupan.

## **2.4 Kontrol Sosial**

Setiap orang yang hidup di dunia pasti memiliki pakem-pakem tertentu atau prinsip yang ada di dalam dirinya, hal ini berkaitan dalam bagaimana ia berperilaku secara diri sendiri maupun lingkungan. hal ini dilakukan oleh manusia agar manusia mengetahui batasan-batasan yang harus dilakukan. Atau untuk mengetahui mana yang harus dilakukan oleh manusia maupun yang bukan dilakukan oleh manusia. dan hal ini juga berkaitan dengan bagaimana manusia berperilaku di lingkungan

sekitar. menjadikan manusia hidupnya merasa dipantau atau juga perilaku manusia ini mencerminkan apa mereka diterima di masyarakat atau tidak dan hal ini berkaitan dengan kontrol sosial.

#### **2.4.1 Definisi Kontrol Sosial**

Setiap manusia dalam kehidupannya selalu berinteraksi dengan manusia yang lainnya. Dengan adanya interaksi tersebut setidaknya akan adanya timbul masalah, seperti salah paham, berkelahi dan lainnya. Tentunya kita berharap masalah tersebut dapat diselesaikan dengan baik pada situasi dan kondisi semula sehingga terwujud suatu keseimbangan sosial. Untuk menciptakan suatu kondisi keseimbangan sosial maka diperlukan upaya untuk menghilangkan penyimpangan sosial. Pengendalian sosial adalah suatu istilah kolektif yang mengacu pada proses terencana dimana individu dianjurkan, dibujuk, ataupun dipaksa untuk menyesuaikan diri pada kebiasaan dan nilai hidup suatu kelompok (Roucek, 1965 dalam (Subadi, 2008)). Pengendalian sosial menjelaskan bahwa upaya dalam mewujudkan suatu kondisi yang seimbang di dalam masyarakat disebut dengan pengendalian sosial (*Social Control*). Pengendalian sosial adalah berbagai cara yang digunakan masyarakat untuk mentertibkan anggotanya yang membangkang (Berger, 1978 dalam (Subadi, 2008)). Dapat disimpulkan bahwa pengendalian sosial dapat dilakukan berbagai cara untuk mentertibkan masyarakat yang membangkang. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk pengendalian sosial di masyarakat.

### **2.4.2 Cakupan Kontrol Sosial**

1. Pengawasan antar individu
2. Pengawasan individu dengan kelompok
3. Pengawasan kelompok dengan individu
4. Pengawasan antar kelompok

### **2.4.3 Sifat Kontrol Sosial**

Terdapat 2 sifat yang dipakai dalam pengendalian sosial diantaranya:

1. Preventif: yaitu pengendalian sosial yang dilakukan sebelum terjadi pelanggaran, artinya mementingkan pada pencegahan agar tidak terjadi pelanggaran.
2. Represif: adalah pengendalian sosial yang dilakukan setelah orang melakukan suatu tindakan penyimpangan (deviasi). Pengendalian sosial ini bertujuan untuk memulihkan keadaan seperti sebelum tindakan penyimpangan.

### **2.4.4 Tujuan Kontrol Sosial**

Tujuan pengendalian sosial merupakan suatu terciptanya keadaan yang serasi antara stabilitas dan perubahan di dalam masyarakat. Sebelum terjadi perubahan, dalam masyarakat sudah terkondisi suatu keadaan yang stabil, selaras, seimbang dan sebagainya. Tujuan dari pengendalian sosial yaitu untuk memulihkan keadaan yang stabil. Tujuan dari pengendalian sosialnya yaitu untuk memulihkan keadaan yang serasi sebelum terjadinya perubahan.

Terdapat 4 cakupan pengendalian sosial yaitu: (1) pengendalian sosial antar individu, (2) pengendalian sosial individu terhadap kelompok, (3) pengendalian sosial kelompok terhadap individu, (4) pengendalian sosial antar kelompok.

#### **2.4.5 Cara-cara Kontrol Sosial**

Belakangan ini kalau kita lihat media sosial maupun lainnya, orang selalu mendapat berita tentang terjadinya tawuran antar kelompok masyarakat yang kadang-kadang berbau SARA (Suku, Agama, Ras, antar golongan) terdapat dua cara yang dapat dilakukan dalam pengendalian sosial, dapat dilakukn sebagai berikut:

##### **1. Cara Persuasif**

Cara persuasif lebih menerapkan pada usaha untuk mengajak atatau membimbing anggota masyarakat agar dapat bertindak sesuai dengan aturan dan norma yang berlaku dimasyarakat. Terkesan halus dan menghimbau, aspek kognitif (pengetahuan) dan afektif (sikap) sangat ditekankan.

##### **2. Cara Koersif**

Cara koersif lebih menekankan pada tindakan atatau ancaman yang mengunkan kekerasan fisik. Tujuan tindakan ini agar si pelaku jera dan tidak melakukan perbuatan buruknya lagi. Jadi terkesan kasar dan keras. Cara ini hendaknya merupakan upaya terakhir sesudah melakukan cara persuasif.

##### **3. Cara Pengendalian Sosial melalui Sosialisasi**

Cara pengendalian sosial melalui sosialisasi dikemukakan oleh froman pada tahun 1994 sebagai berikut: “jika suatu masyarakat ingin berfungsi secara efisien, maka mereka harus melakukan perannya sebagai anggota masyarakat

melalui sosialisasi mereka dapat menjalankan peran sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

#### **4. Cara Pengendalian Sosial melalui Tekanan Sosial**

Cara pengendalian sosial melalui tekanan sosial dikemukakan oleh Lippert pada tahun 1954. Ia berpendapat bahwa pengendalian sosial merupakan suatu proses yang lahir dari kebutuhan individu atau penerimaan kelompok-kelompok akan sangat berpengaruh jika anggotanya sedikit akrab. Keinginan kelompok dapat digunakan untuk menerapkan norma-norma yang ada agar para anggotanya dapat merealisasikannya.

##### **2.4.6 Bentuk-bentuk Kontrol Sosial**

Bentuk-bentuk pengendalian sosial antara lain:

#### **1. Desas-desus (Gossip)**

Merupakan “kabar burung” atau “kabar angin” yang kebenarannya sulit dipercaya. Namun dalam masyarakat pengendalian sosial ini sering terjadi. Gosip sebagai bentuk pengendalian sosial yang diyakini masyarakat mampu untuk membuat pelaku pelanggaran sadar akan perbuatannya dan kembali pada perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma dalam masyarakat gosip kadang dipakai sebagai alat untuk mendongkrak popularitas seseorang, misalnya artis, pejabat, dsb.

#### **2. Teguran**

Merupakan peringatan yang ditunjukkan pada pelaku pelanggaran. Bisa dalam wujud lisan maupun tulisan. Tujuan teguran adalah membuat si pelaku sesegera

mungkin menyadari kesalahannya.

### **3. Hukuman**

Adalah sanksi negatif yang diberikan kepada pelaku pelanggaran tertulis maupun tidak tertulis. Pada lembaga formal diberikan oleh pengadilan pada lembaga non formal oleh lembaga adat.

### **4. Pendidikan**

Pengendalian sosial yang telah melembaga baik di lingkungan keluarga maupun lingkungan masyarakat. Pendidikan membimbing seseorang agar menjadi manusia yang bertanggung jawab dan berguna bagi agama, nusa dan bangsanya. Seseorang yang berhasil di dunia pendidikan akan merasa kurang enak dan takut apabila melakukan perbuatan yang tidak pantas atau menyimpang bahkan melanggar peraturan.

### **5. Agama**

Merupakan pedoman hidup untuk meraih kebahagiaan di dunia dan di akhirat sebagai pemeluk agama seseorang harus menjalankan kewajiban dan menjauhi larangan.

### **6. Kekerasan Fisik**

Kekerasan fisik akan dijalankan sebagai alternatif terakhir dari pengendalian sosial, apabila alternatif lain sudah tidak dapat dilakukan. namun banyak kejadian, perlakuan ini terjadi tanpa melakukan bentuk pengendalian sosial lainterlebih dahulu.



### 2.4.7 Fungsi Pengendalian Fisik

- 1) Meyakinkan masyarakat tentang kebaikan norma. Usaha ini ditempuh melalui pendidikan baik formal maupun non formal. Melalui pendidikan formal ditanamkan kepada peserta didik kesadaran untuk patuh aturan, sadar hukum dan sebagainya melalui mata pelajaran-mata pelajaran yang ada. Melalui pendidikan non formal, mass media dan alat-alat komunikasi menyadarkan warga masyarakat untuk beretika baik, tertib lalu lintas, dan sebagainya.
- 2) Mempertebal kebaikan norma. Hal ini dilakukan dengan cara mempengaruhi alam pikiran seseorang dengan legenda, hikayat-hikayat, cerita-cerita rakyat maupun cerita-cerita agama yang memiliki nilai-nilai terpuji, contohnya cerita Malin Kundang, cerita Nabi Sulaiman, dan sebagainya. Dengan demikian dalam pelaksanaan pengendalian sosial diperlukan sarana atau alat yang berupa lembaga atau pranata sosial. (<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/05/interaksi-sosial-definisi-bentuk-ciri.html>)

### 2.4.8 Peranan Pranata Sosial atau Lembaga Sosial Dalam Kontrol Sosial

Peranan lembaga sosial atau pranata sosial dalam pengendalian sosial yang terjadi di masyarakat adalah sangat besar dan dibutuhkan, khususnya terhadap perilaku yang menyimpang demi keseimbangan sosial. Terlebih dahulu marilah kita perjelas pengertian lembaga sosial atau pranata sosial. Lembaga sosial merupakan wadah/tempat dari aturan- aturan khusus, wujudnya berupa organisasi atau asosiasi. Contohnya KUA, mesjid, sekolah, partai, CV, dan sebagainya. Sedangkan pranata sosial adalah suatu sistem tata kelakuan yang mengatur perilaku

dan hubungan antara anggota masyarakat agar hidup aman, tenteram dan harmonis. Dengan bahasa sehari-hari kita sebut —aturan main/cara main. Jadi peranan pranata sosial sebagai pedoman kita berperilaku supaya terjadi keseimbangan sosial. Pranata sosial merupakan kesepakatan tidak tertulis namun diakui sebagai aturan tata perilaku dan sopan santun pergaulan. Contoh: kalau makan tidak berbunyi, di Indonesia pengguna jalan ada di kiri badan jalan, tidak boleh melanggar hak orang lain, dan sebagainya. Jadi lembaga sosial bersifat konkret, sedangkan pranata sosial bersifat abstrak, namun keduanya saling berkaitan. Pengendalian sosial itu dapat dilakukan oleh:

**1) Polisi**

Polisi sebagai aparat negara, bertugas memelihara keamanan dan ketertiban, mencegah dan mengatasi perilaku menyimpang. Peran Polisi bukan hanya menangkap, menyidik, dan menyerahkan pelaku pelanggaran ke instansi lain seperti Kejaksaan, tetapi juga membina dan mengadakan penyuluhan terhadap orang yang berperilaku menyimpang dari hukum.

**2) Pengadilan**

Pengadilan merupakan alat pengendalian sosial untuk menentukan hukuman bagi orang yang melanggar peraturan. Tujuannya agar orang tersebut jera dan sadar atas kesalahan yang diperbuatnya, serta agar orang lain tidak meniru berbuat hal yang melanggar hukum atau merugikan orang lain. Sanksi yang tegas akan diberikan bagi mereka yang melanggar hukum, berupa denda,

kurungan atau penjara. Ringan beratnya hukuman tergantung kesalahan pelaku menurut hukum yang berlaku.

### **3) Adat**

Adat merupakan lembaga atau pranata sosial yang terdapat pada masyarakat tradisional. Dalam hukum adat terdapat aturan untuk mengatur tata tertib tingkah laku anggota masyarakatnya. Adat yang sudah melembaga disebut tradisi. Pelanggaran terhadap hukum adat dan tradisi akan dikucilkan atau diusir dari lingkungan masyarakatnya tergantung tingkat kesalahannya berat atau ringan.

### **4) Tokoh Masyarakat**

Adalah orang yang memiliki pengaruh atau wibawa (kharisma) sehingga ia dihormati dan disegani masyarakat. Tokoh masyarakat diharapkan menjadi teladan, pembimbing, penasehat dan petunjuk. Ada dua macam tokoh masyarakat: a. tokoh masyarakat formal, misalnya Presiden, Ketua DPR/MPR, Dirjen, Bupati, Lurah, dsb; tokoh masyarakat informal, misalnya pimpinan agama, ketua adat, pimpinan masyarakat.

## **2.4.9 Konsekuensi Penggunaan Teknik-teknik Pengendalian Sosial**

### **1. Hukum**

Adalah orang yang memiliki pengaruh atau wibawa (kharisma) sehingga ia dihormati dan disegani masyarakat. Tokoh masyarakat diharapkan menjadi teladan, pembimbing, penasehat dan petunjuk. Ada dua macam tokoh masyarakat: a. tokoh masyarakat formal, misalnya Presiden, Ketua DPR/MPR,

Dirjen, Bupati, Lurah, dsb; b. tokoh masyarakat informal, misalnya pimpinan agama, ketua adat, pimpinan masyarakat.

## **2. Pendidikan**

Pendidikan formal maupun pendidikan informal. Pendidikan formal adalah pendidikan melalui sekolah sedangkan pendidikan non formal melalui pergaulan di masyarakat. Pendidikan sekolah akan mampu membentuk perilaku manusia untuk disiplin, mematuhi tata tertib, membina hubungan baik dengan sesama. Melalui pergaulan masyarakat sangat berpengaruh bagi perkembangan pribadi seseorang. Pemahaman diri, pemahaman masyarakat dan pemahaman nilai-nilai hidup akan membantu terciptanya masyarakat yang terkendali. Pelaku pelanggaran akan berkurang kalau masyarakat cukup berpendidikan.

## **3. Agama**

Agama adalah bentuk hubungan pribadi antara manusia dengan Allah. Orang yang beragama akan mencoba agar semua pikiran, ucapan dan tindakannya sesuai dengan hukum Allah. Tidak ada agama yang mengajarkan kejahatan. Tidak saling mengganggu, tidak saling menjelekkkan, tidak saling memfitnah, tetapi saling menghargai pihak lain, menghargai bahwa ada perbedaan (hak untuk berbeda) adalah sikap seorang pemeluk agama dalam pengendalian sosialnya. Oleh karena itu kalau terjadi pelanggaran terhadap nilai-nilai dan norma-norma agama seseorang akan sangat merasa berdosa dan mendapat sanksi berat dari kelompok agamanya.

#### 4. **Kedisiplinan Individu**

Masyarakat terdiri dari individu-individu. Karena itu bila semua individu mengusahakan kebenaran, kejujuran dan kedisiplinan, maka seluruh masyarakat akan menjadi tertib. Orang akan menjadi sedih, menyesal, karena merasa bersalah, berdosa, merupakan hasil mawas diri atas introspeksi. Orang yang menyesal akan berusaha memperbaiki kesalahannya, diminta atau tidak diminta. Oleh karena itu dengan mendisiplinkan diri sendiri niscaya pelanggaran tidak pernah terjadi.

(<http://aguskristiyono.blogspot.com/2010/02/bab-5-pengendalian-sosial.html>)

#### 2.5 **Tinjauan Kecandua *Game Online***

Soetjipto (2007 dalam Pratiwi dkk 2012:2) Menyebutkan bahwa kecanduan adalah suatu gangguan yang sifatnya kumat-kumatan atau kronis dengan perbuatan impulsif yang dilakukan seseorang secara berulang-ulang untuk mendapatkan kepuasan pada aktivitas tertentu istilah kecanduan juga digunakan untuk menyebut ketergantungan pada permasalahan sosial seperti judi, kompulsif Makan, adiksi shopping, bahkan internet khususnya *game online*. Kecanduan merupakan kondisi terikat pada kebiasaan yang kuat dan tidak mampu lepas dari keadaan itu, individu kurang mampu mengontrol dirinya sendiri untuk melakukan kegiatan tertentu. Seseorang yang yang kecanduan merasa terhukum apabila tidak memenuhi hasrat kebiasaannya (Rahayanuning, 2009:2).

Cooper (Wulandari 2015:3) Berpendapat bahwa kecanduan merupakan perilaku ketergantungan pada suatu hal yang disenangi individu secara otomatis

Akan melakukan apa yang disenangi pada kesempatan yang ada. orang dikatakan kecanduan apabila dalam suatu hari melakukan kegiatan yang sama sebanyak 5 kali atau lebih. Definisi kecanduan menurut Yee (2006 dalam Feprinca 2008:7), Adalah suatu Perilaku tidak sehat yang berlangsung terus-menerus yang sulit diakhiri oleh individu bersangkutan. perilaku yang tidak sehat dapat merugikan diri individu tersebut dan perilaku seperti ini terlihat pada pemain *game online*.

Menurut Dodes (Wulandari, 2015:3) kecanduan terdiri dari *physical addiction*, yaitu kecanduan yang berhubungan dengan alkohol atau kokain, dan *non-physical addiction*, yaitu kecanduan yang tidak melibatkan Alkohol maupun kokain. Sehingga, kecanduan *game online* termasuk pada *non-physical addiction*. hal tersebut dibenarkan oleh Peele (Wulandari, 2015:3) bahwa memang saat ini Kecanduan tidak hanya bersifat alcoholic atau obat-obatan, namun seiring kemajuan zaman kecanduan juga dapat terjadi pada internet, televisi dan tentunya kecanduan *game online*. *Game online addiction* merupakan kesenangan dalam bermain karena memberi rasa kepuasan tersendiri, sehingga ada perasaan untuk mengulangi lagi Kegiatan yang menyenangkan ketika bermain *game online*. kecanduan *game online* merupakan perilaku seseorang yang ingin terus bermain *game online* dan menghabiskan banyak waktu serta dimungkinkan individu yang bersangkutan tidak mampu mengontrol dan mengendalikannya ( Feprinca 2008:8).

### **2.5.1 Tinjauan Pengertian *Game Online***

*Game online* menurut Kim dkk (2002 dalam Azis, 2011:13) Adalah game atau permainan dimana banyak orang yang dapat bermain pada waktu yang sama

dengan melalui jaringan komunikasi online. selanjutnya Winn dan Fisher (Azis, 2011:13) mengatakan *multiplayer online* game merupakan pengembangan dari game yang dimainkan satu orang, dalam bagian yang besar, menggunakan bentuk yang sama dan metode yang sama serta melibatkan konsep umum yang sama Seperti semua game lain perbedaannya adalah bahwa untuk multiplayer game dapat dimainkan oleh banyak orang dalam waktu yang sama.

*Game online* didefinisikan menurut Burhan (dalam Affandi 2013) sebagai game komputer yang dimainkan oleh multipemain melalui internet. biasanya disediakan Sebagai tambahan lain dan perusahaan penyedia jasa online atau dapat diakses langsung dari perusahaan yang mengkhususkan menyediakan game. dalam memainkan *game online* terdapat dua perangkat penting yang harus dimiliki yaitu perangkat komputer dengan spesifikasi yang memadai dan koneksi dengan internet.

### **2.5.2 Jenis-jenis *Game Online***

Genre game online adalah jenis-jenis game ditinjau dari cara memainkannya, Tipe-tipe game tersebut yaitu:

#### **1. RPG**

RPG (Role Playing Game) adalah suatu jenis permainan dimana pemainnya akan memainkan karakter buatan dan akan menjalankannya untuk mengikuti alur cerita.

Game PRG ini masih dibagi dalam beberapa kelompok lagi yaitu:

- a. Action Role-Playing Game, genre game yang memasukkan unsur action game dan action-adventure game. Contoh dari genre ini termasuk Diablo 1 & 2.
- b. MMORPGs (Massively Multiplayer Online Role-Playing Game) adalah suatu

jenis permainan berbasiskan konsep permainan Role-Playing Game (RPG) yang bisa dimainkan dari berbagai tempat dan waktu oleh banyak pemain (main bareng). Contoh dari genre ini termasuk Rising Force Online.

- c. Tactical role-playing Game, berprinsip pada strategi. Dalam game genre ini, player akan diberi giliran masing-masing untuk menentukan langkah yang akan dilakukan oleh karakter-karakternya.

## **2. *Shooting Games***

Shooting games adalah suatu permainan yang mengandalkan kelincihan tangan dan daya konsentrasi yang digunakan untuk meningkatkan akurasi tembakan kita untuk mengenai target atau musuh kita, kebanyakan game ini mengambil setting peperangan dengan senjata-senjata militer. Shooting game dikelompokkan dalam beberapa kelompok:

- a. First-Person Shooter (FPS), menonjolkan shooting dan combat dari perspektif langsung dari mata karakter, bertujuan untuk memberikan player perasaan berada sendiri di tempat itu, dan bisa fokus saat menembak.
- b. Massively multiplayer online first person shooter Game, biasa disingkat MOFPS yang mengkombinasi gameplay first-person shooter dengan dunia virtual di mana banyak player juga ikut bermain melalui internet. Contoh dari genre ini adalah CounterStrike Online dan Point Blank.
- c. Third-person shooter Game, menonjolkan shooting atau tembak menembak dan combat dari perspektif karakter, bertujuan untuk memberikan pemandangan yang lebih luas dan gerakan yang lebih banyak seperti berenang



dan berguling.

- d. Tactical shooter Game, bervariasi antara FPSs atau TPSs. Genre ini menonjolkan perencanaan dan kerja sama tim untuk memenangkan game. Contoh dari genre ini termasuk Tom Clancy's Ghost Recon series dan SOCOM series.
- e. Light-gun Game, lebih banyak pada arcade dengan peralatan tertentu seperti senjata mainan yang mempunyai sensor khusus terhadap layar. Contoh dari genre ini termasuk Time Crisis dan Duck Hunt.
- f. Shoot 'em up Game, atau disingkat shumps mempunyai ciri khas gambar 2D dan scrolling playing area. Contoh dari genre ini termasuk Star Fox series dan Ikaruga.

### 2.5.3 Faktor-faktor Kecanduan *Game Online*

Faktor-faktor yang mempengaruhi kecanduan internet atau *game online* menurut Young (1998 dalam Martanto 2014: 5), antara lain:

- a. Ciri Khas (*saliance*)

Biasanya dikaitkan dengan pikiran-pikiran yang berlebihan secara mencolok terhadap *game online*. memikirkan game bahkan ketika offline atau berfantasi mengenai bermain *game online* saat harus berkonsentrasi dengan a lain misalnya Tugas atau pekerjaan lainnya, bahkan bermain game akan menjadi prioritas utama pemain (Young, 2009:360)

- b. Penggunaan yang berlebihan

Penggunaan atau bermain *game online* yang terlalu banyak biasanya dikaitkan

dengan hilangnya pengertian tentang penggunaan waktu atau pengabaian kebutuhan kebutuhan dasar dalam kehidupan misalnya makan, tidur, bahkan mandi. Individu biasanya menyembunyikan waktu online dari keluarga atau orang terdekat

c. Penggadaan pekerjaan (*neglect to work*)

individu mengabaikan pekerjaannya karena aktivitas *game online*, produktivitas dan kinerja menurun karena bermain game. tugas dan pekerjaan akan diabaikan karena pemain lebih memprioritaskan game

d. Antisipasi (*anticipation*)

Bermain *game online* digunakan sebagai sarana untuk melarikan diri atau mengabaikan sementara masalah yang terjadi dalam kehidupan nyata pemain. karena kebiasaan ini, pemain akan terbiasa melarikan diri dari permasalahan melalui *game online* dan lama-kelamaan akan menjadi kebiasaan dan mendominasi pikiran dan bahkan perilakunya. bermain game di gunakan sebagai strategi coping dari masalah yaitu sarana untuk melarikan diri atau mengabaikan permasalahan yang terjadi di kehidupan nyata, Lama-kelamaan aktivitas internet menjadi aktivitas yang paling penting dalam Hidup Sehingga mendominasi pikiran perasaan dan perilakunya.

e. Mengabaikan akan kehidupan sosial (*neglect to social life*)

pemain akan mengabaikan kehidupannya dan mengorbankan kegiatan sosial untuk bermain game titik kegiatan bermain game yang dilakukan secara terus menerus akan mengurangi waktu sosialnya.

f. Ketidakmampuan mengontrol diri (*lack of control*)

ketidakmampuan mengontrol diri akan menimbulkan banyaknya waktu yang digunakan untuk bermain *game online* baik dalam intensitas maupun durasi. penggunaan waktu yang tidak terkontrol akan berakibat buruk pada kesehatan.

#### **2.5.4 Kriteria Kecanduan *Game Online***

Kriteria seseorang kecanduan akan *game online* sebenarnya hampir sama dengan jenis kecanduan yang lain akan tetapi kecanduan *game online* dimasukkan ke dalam golongan kecanduan psikologis dan bukan kecanduan secara fisik Chen dan Chang (Azis, 2011:18) menyebutkan bahwa sedikitnya ada 4 buah aspek kecanduan *game online*. Keempat aspek tersebut adalah:

##### **A. *Compulsion***

Merupakan suatu dorongan atau tekanan yang kuat berasal dari dalam diri sendiri untuk melakukan suatu hal secara terus menerus, terus-menerus di dalam dorong dalam untuk terus menerus bermain *game online*.

##### **B. *Withdrawal (Pengarikan Diri)***

Merupakan suatu upaya untuk menarik diri atau menjauhkan diri dari sesuatu hal titik seseorang yang kecanduan *game online* merasa tidak mampu untuk menarik atau menjauhkan diri dari hal-hal yang berkenaan dengan *game online*, seperti halnya seorang perokok yang tidak bisa lepas dari rokok. adanya perasaan yang tidak nyaman seperti gelisah ketika tidak memainkan *game online*, akan membuat Pecandu kesulitan menarik dirinya dari hal yang disukai.

### **C. *Tolerance* (Toleransi)**

Toleransi dalam hal ini diartikan sebagai Sikap menerima keadaan diri kita ketika melakukan suatu hal. biasa toleransi ini Berkenaan dengan jumlah waktu yang digunakan atau dihabiskan untuk melakukan sesuatu yang dalam hal ini adalah bermain *game online*. kebanyakan pemain *game online* Tidak akan berhenti bermain hingga merasa puas.

### **D. *Interpersonal and helath-related problems* (Masalah hubungan interpersonal dalam kesehatan)**

Merupakan persoalan-persoalan yang berkaitan dengan interaksi kita dengan orang lain dan juga masalah kesehatan. pecandu *game online* cenderung tidak menghiraukan Bagaimana hubungan interpersonal yang mereka miliki karena mereka hanya terfokus pada *game online* saja. begitu pula Dengan masalah kesehatan, para pecandu *game online* kurang memperhatikan masalah kesehatan mereka seperti waktu tidur yang kurang, tidak menjaga kebersihan badan dan pola makan yang tidak teratur.

## **2.6 Konsep Remaja**

### **2.6.1 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 menurut Ajhuri (2019:2122) 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.

Definisi di atas menjelaskan bahwa 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.

### **2.6.2 Ciri-ciri Umum Remaja**

Terdapat ciri-ciri umum yang menggambarkan masa remaja. adapun ciri-ciri umum tersebut sebagaimana yang dikemukakan oleh Ajhuri (2019: 124) 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).

Uraian di atas menjelaskan bahwa 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.

### 2.6.3 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 seperti yang diuraikan oleh Ajhuri (2019: 125) 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 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.