

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1. Tinjauan Kesejahteraan Sosial

2.1.1. Kesejahteraan Sosial

Konsep mengenai kesejahteraan sosial merupakan salah satu bagian dari ilmu pengetahuan di bidang sosial yang berorientasi kepada masyarakat dan masalah sosial yang ada di dalam kehidupan masyarakat. Kajian utama dari ilmu kesejahteraan sosial adalah keberfungsian sosial.

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

Kesejahteraan sosial menurut Friedlander (dalam Fahrudin, 2014) yaitu:

Kesejahteraan sosial adalah sistem terorganisir dari pelayanan-pelayanan sosial dan institusi-institusi yang dirancang untuk membantu individu-individu dan 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.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial merupakan sesuatu yang telah dirancang guna memberi atau membantu individu, kelompok dan masyarakat mencapai kehidupan yang lebih baik dalam bentuk pelayanan-pelayanan yang terorganisir dari institusi pemerintahan maupun swasta

yang mempunyai kewajiban dalam menangani permasalahan sosial yang timbul di lingkungan masyarakat dan menciptakan kehidupan yang layak.

Definisi lain kesejahteraan sosial menurut Huraerah (2011) yaitu: “Kesejahteraan sosial adalah suatu kegiatan atau sekumpulan kegiatan yang ditujukan untuk membantu orang-orang yang bermasalah”. Definisi tersebut menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial adalah upaya dalam membantu orang-orang yang lemah dengan mencari jalan keluar permasalahan yang telah dirancang berdasarkan kebutuhan. Midgley (1997) (dalam Suradi, 2012) mendefinisikan kesejahteraan sosial sebagai: “Suatu kondisi yang harus memenuhi tiga syarat utama, yaitu: 1) ketika masalah dapat dikelola dengan baik, 2) ketika kebutuhan terpenuhi, dan 3) ketika peluang-peluang sosial terbuka secara maksimal”.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kesejahteraan sosial mencakup dimana seseorang harus mampu menyelesaikan permasalahan dengan baik, mampu mencukupi kebutuhan yang menjadi hal yang sangat penting dan memanfaatkan peluang agar bisa mengelola menjadi suatu keuntungan.

Menurut Fahrudin (2012) bahwa: “Untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dalam arti tercapainya standar kehidupan pokok dan untuk mencapai penyesuaian diri yang baik khususnya masyarakat di lingkungannya”. Kebutuhan dasar wajib dipenuhi oleh semua orang, dalam arti apabila kebutuhan dasar tersebut dipenuhi maka hidup dapat dikatakan layak. Kebutuhan-kebutuhan tersebut setiap manusia berupaya untuk dapat memenuhinya sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Salah satu kebutuhan yang dianggap paling penting adalah yang

utama untuk dipenuhi. Terdapat dua tujuan utama dari kesejahteraan sosial dalam Fahrudin (2014) sebagai berikut:

1. Untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dalam arti tercapainya standar kehidupan pokok seperti: sandang, perumahan, pangan, kesehatan, dan 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 memuaskan.

Berdasarkan pemaparan di atas menyatakan bahwa tujuan dari kesejahteraan sosial ialah tercapainya standar kehidupan yang layak dengan terpenuhinya kebutuhan seperti sandang, perumahan, pangan, kesehatan, dan pendidikan, selain itu penyesuaian diri yang baik oleh individu dengan lingkungannya juga menjadi tujuan dari kesejahteraan sosial. Menurut Schneiderman (1997) (dalam Fahrudin, 2014) terdapat tiga tujuan utama dari sistem kesejahteraan sosial:

1. Pemeliharaan Sistem
Pemeliharaan dan menjaga keseimbangan atau kelangsungan keberadaan nilai-nilai dan norma sosial serta aturan-aturan kemasyarakatan dalam masyarakat, termasuk hal-hal yang bertalian dengan definisi, makna, dan tujuan hidup. Kegiatan sistem kesejahteraan sosial untuk mencapai tujuan meliputi kegiatan yang diadakan untuk sosialisasi anggota terhadap norma-norma yang dapat diterima, peningkatan pengetahuan dan kemampuan untuk mempergunakan sumber-sumber dan kesempatan yang tersedia dalam masyarakat melalui pemberian informasi, nasihat dan bimbingan.
2. Pengawasan Sistem
Melakukan pengawasan secara efektif terhadap perilaku yang tidak sesuai atau menyimpang dari nilai-nilai sosial. Kegiatan-kegiatan kesejahteraan sosial untuk mencapai tujuan semacam itu meliputi; mengintensifkan fungsi-fungsi pemeliharaan berupa kompensasi, sosialisasi, peningkatan kemampuan menjangkau fasilitas-fasilitas yang ada bagi golongan masyarakat yang memperlihatkan penyimpangan tingkah laku. Hal ini dimaksudkan agar dapat ditingkatkan pengawasan diri sendiri (*self-control*) dengan jalan mengilangkan sebab-sebab masalah yang sesungguhnya.

3. Perubahan Sistem

Mengadakan perubahan kearah berkembangnya suatu sistem yang lebih efektif bagi anggota masyarakat. Dalam mengadakan perubahan itu, sistem kesejahteraan sosial merupakan instrument untuk menyisihkan hambatan-hambatan terhadap partisipasi sepenuhnya dan adil bagi anggota masyarakat dalam pengambilan keputusan, pembagian sumber-sumber secara lebih pantas dan adil, dan terhadap penggunaan struktur kesempatan yang tersedia.

Tujuan sistem kesejahteraan sosial di atas yaitu peningkatan pengetahuan dan kemampuan untuk mengetahui penyimpangan dari nilai-nilai sosial yang terjadi di masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan pengawasan diri sendiri dengan mencari sebab-sebab penyimpangan itu timbul dan mencari jalan keluar untuk menghilangkannya, serta mengadakan perubahan kearah berkembang dengan merata dan adil.

Fungsi-fungsi kesejahteraan sosial bertujuan untuk menghilangkan atau mengurangi tekanan-tekanan yang diakibatkan terjadinya perubahan-perubahan sosio-ekonomi, menghindarkan terjadinya konsekuensi-konsekuensi sosial yang negatif akibat pembangunan serta menciptakan kondisi-kondisi yang mampu mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Friedlander & Apte (1982) (dalam Fahrudin, 2014) menyebutkan fungsi-fungsi kesejahteraan sosial yaitu:

1. Fungsi Pencegahan (*Preventive*)
Kesejahteraan sosial ditujukan untuk memperkuat individu, keluarga, dan masyarakat supaya terhindar dari masalah-masalah sosial baru. 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 dalam masyarakat. Dalam fungsi ini tercakup juga fungsi pemulihan.
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.

Berdasarkan fungsi-fungsi dari kesejahteraan sosial di atas yaitu pencegahan untuk memperkuat individu, keluarga dan masyarakat agar dapat terhindar dari masalah sosial, selain itu ada penyembuhan yang dimana untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidak mampuan dalam diri untuk bisa berfungsi kembali, ada lagi fungsi pengembangan untuk memberikan sumbangan kepada masyarakat dan fungsi penunjang ini untuk membantu mencapai tujuan dari kesejahteraan sosial itu sendiri.

Kesejahteraan sosial pada umumnya terdiri dari berbagai kegiatan yang professional di dalamnya berguna untuk mengembalikan keberfungsian sosial seseorang. Kegiatan atau usaha kesejahteraan sosial tersebut mempunyai ciri-ciri tertentu yang membedakan dengan kegiatan-kegiatan lainnya. Fahrudin (2014) menyebutkan ciri-ciri tersebut sebagai berikut:

1. Organisasi Formal

Usaha kesejahteraan sosial terorganisasi secara formal dan dilaksanakan oleh organisasi/badan sosial yang formal. Kegiatan yang dilaksanakan memperoleh pengakuan masyarakat karena memberikan pelayanan secara teratur, dan pelayanan yang diberikan merupakan fungsi utama.

2. Pendanaan

Tanggung jawab dalam kesejahteraan sosial bukan hanya tanggung jawab pemerintah melainkan juga tanggung jawab masyarakat. Mobilisasi dana dan sumber merupakan tanggung jawab pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan.

3. Tuntutan Kebutuhan Manusia

Kesejahteraan sosial harus memandang kebutuhan manusia secara keseluruhan, dan tidak hanya memandang manusia dari satu aspek saja. Hal ini yang membedakan pelayanan kesejahteraan sosial dengan yang lainnya. Pelayanan kesejahteraan sosial diadakan karena tuntutan kebutuhan manusia.

4. Profesionalisme
Pelayanan kesejahteraan sosial dilaksanakan secara profesional berdasarkan kaidah alamiah, terstruktur, sistematis, dan menggunakan metode dan teknik pekerjaan sosial dalam praktiknya.
5. Kebijakan/perangkat hukum/ perundang-undangan
Pelayanan kesejahteraan sosial harus ditunjang oleh seperangkat perundangan-perundangan yang mengatur syarat memperoleh, proses pelayanan, dan pengakhiran pelayanan.
6. Peran serta Masyarakat
Usaha kesejahteraan sosial harus melibatkan peran serta masyarakat agar dapat berhasil dan memberi manfaat kepada masyarakat.
7. Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial
Pelayanan kesejahteraan sosial harus ditunjang dengan data dan informasi yang tepat. Tanpa data dan informasi yang tepat maka pelayanan akan tidak efektif dan tidak tepat sasaran.

Dalam hal ini kegiatan kesejahteraan sosial yang sudah di sampaikan di atas menyatakan bahwa kegiatan kesejahteraan sosial mempunyai tujuan untuk mensejahterakan individu, kelompok dan masyarakat yang mengalami permasalahan dalam hidupnya dan menciptakan hidup yang layak. Untuk mencapai kehidupan yang layak kegiatan kesejahteraan sosial didukung oleh organisasi formal, pendanaan, tuntutan kebutuhan manusia, profesionalisme, kebijakan/ perangkat hukum/ perundang-undangan, peran serta masyarakat, data dan informasi kesejahteraan sosial.

2.1.2. Pendekatan Kesejahteraan Sosial

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

Menurut Midgley (dalam Fahrudin, 2014) 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.

Pendekatan kesejahteraan sosial terdiri dari filantropi sosial, pekerjaan sosial, administrasi sosial dan pembangunan sosial. Filantropi yang sifatnya charity atau amal 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 masyarakat nya. Yang terakhir adalah pembangunan sosial yang erat kaitannya dengan pembangunan ekonomi, pembangunan sosial

disini harus terencana karena bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

2.1.3. Usaha Kesejahteraan Sosial

Usaha kesejahteraan sosial atau *social welfare services* pada umumnya hanya disebut sebagai pelayanan sosial. Cassidy seperti dikutip oleh Friedlander (1980) (dalam Fahrudin, 2014) yang mengatakan sebagai kegiatan-kegiatan terorganisasi yang terutama dan secara langsung berhubungan dengan pemeliharaan, perlindungan, dan penyempurnaan sumber-sumber manusia, dan kegiatan ini meliputi usaha-usaha asistensi sosial, asuransi sosial, kesejahteraan anak, pencegahan kriminalitas, kesehatan mental, kesehatan masyarakat dan lain-lain.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1974 Pasal 2 ayat 2 (dalam Fahrudin, 2014) menyatakan bahwa: “Usaha kesejahteraan sosial yaitu semua upaya, program, dan kegiatan, yang ditujukan untuk mewujudkan, membina, memelihara, memulihkan, dan mengembangkan kesejahteraan sosial”. Sementara Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 (dalam Fahrudin, 2014) menyatakan:

Penyelenggaraan kesejahteraan sosial yaitu upaya yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, yang meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial.

Penjelasan dari definisi tentang usaha kesejahteraan sosial adalah pada dasarnya merupakan suatu system yang terarah, terpadu dan berkelanjutan yang dilaksanakan oleh pemerintah bersama masyarakat, yang dimana bentuk dari pelayanan sosial untuk mencukupi kebutuhan dasar masyarakat agar bisa hidup

dengan layak, meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial dan perlindungan sosial ini hasil dari kebijakan sosial dengan tujuan menyelesaikan permasalahan sosial.

Usaha kesejahteraan sosial adalah untuk meningkatkan kualitas hidup manusia secara menyeluruh. Peningkatan kualitas hidup manusia merupakan kewajiban pemerintah guna meningkatkan kesejahteraan manusia dalam menjalani hidupnya, salah satunya melalui pelayanan-pelayanan yang disediakan. Tujuan usaha kesejahteraan sosial menurut Suharto (2014) yaitu:

1. Peningkatan standar hidup, dimana meningkatkan standar hidup melalui seperangkat pelayanan sosial dan jaminan sosial untuk kelompok-kelompok masyarakat yang kurang beruntung atau masyarakat yang sangat rentan yang memerlukan perlindungan.
2. Peningkatan keberdayaan, dimana keberdayaan melalui penetapan sistem dan kelembagaan ekonomi, sosial, dan politik yang menjunjung tinggi harga diri dan martabat manusia.
3. Penyempurnaan kebebasan, dimana kebebasan melalui perluasan aksesibilitas dan pilihan-pilihan kesempatan sesuai dengan aspirasi, kemampuan, dan standar kemanusiaan.

Tujuan usaha kesejahteraan sosial pada dasarnya adalah untuk meningkatkan standar hidup masyarakat, peningkatan keberdayaan masyarakat, dan penyempurnaan kebebasan. Meningkatkan standar hidup masyarakat ini di dorong melalui seperangkat pelayanan sosial dan jaminan sosial, peningkatan keberdayaan ini melalui penetapan sistem kelembagaan yang menjunjung tinggi harga diri manusia, sedangkan penyempurnaan kebebasan ini melalui memilih kesempatan sesuai dengan aspirasi, kemampuan dan standar kemanusiaan.

2.1.4. Keberfungsian Sosial

Keberfungsian sosial merupakan fokus intervensi dari pekerjaan sosial yang berusaha untuk memperbaiki, mempertahankan atau meningkatkan keberfungsian individu, kelompok dan masyarakat. Keberfungsian sosial menurut Suharto (2014) yaitu: “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”.

Definisi keberfungsian sosial menjelaskan bahwa seseorang harus mampu memenuhi kebutuhan dasarnya baik itu sandang, pangan, papan, pendidikan dll, menjalankan peranan sosial sebagai mestinya dan bisa menghadapi guncangan dan tekanan yang timbul di dalam masyarakat. Menurut Suharto (2014) kinerja pekerjaan sosial dalam melaksanakan meningkatkan keberfungsian sosial dapat dilihat dari beberapa strategi pekerjaan sosial berikut:

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

Keberfungsian sosial pada dasarnya adalah kemampuan seseorang dalam hal memenuhi segala kebutuhan dasarnya, meningkatnya peranan sosialnya dan lain-lain. Dalam hal ini kinerja pekerja sosial sangat penting untuk meningkatkan keberfungsian sosial seseorang dengan membantu memecahkan permasalahan sosial yang terjadi di masyarakat. Pekerja sosial mempunyai keahlian dalam hal membantu menyelesaikan permasalahan sosial baik itu individu, kelompok dan masyarakat.

2.1.5. Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial pada dasarnya adalah aktivitas dalam pertolongan atau membantu individu, kelompok dan masyarakat yang sedang menghadapi masalah dalam kehidupannya. Menurut Zastrow (1999) (dalam Huraerah, 2011) bahwa:

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

Berdasarkan definisi di atas menyatakan bahwa pekerja sosial merupakan aktivitas profesional untuk menolong individu, kelompok dan masyarakat yang sedang mengalami kesulitan dalam hidupnya dan menciptakan kondisi masyarakat yang kondusif. Pekerjaan sosial pada dasarnya adalah pekerjaan yang fokus utamanya adalah pada peningkatan keberfungsian sosial sosial individu, kelompok dan masyarakat dalam situasi-situasi sosial mereka. Sementara itu, pengertian pekerjaan sosial menurut IFSW (2000) (dalam Huraerah, 2011) menyatakan sebagai berikut:

Profesi pekerjaan sosial adalah untuk mendorong perubahan sosial, pemecahan masalah dalam hubungan kemanusiaan dan pemberdayaan serta kebebasan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan. Menggunakan teori-teori perilaku manusia dan sistem sosial, pekerjaan sosial mengintervensi pada titik-titik dimana masyarakat berinteraksi dengan lingkungannya. Prinsip-prinsip hak asasi manusia keadilan sosial adalah hal yang penting bagi pekerjaan sosial.

Definisi pekerjaan sosial di atas menjelaskan bahwa pekerja sosial mempunyai peran untuk mendorong perubahan sosial kearah yang lebih baik dalam bentuk pemecahan masalah dan pemberdayaan individu, kelompok dan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan mereka, pekerja sosial mengintervensi pada titik-titik dimana masyarakat berinteraksi dengan

lingkungannya artinya pekerja sosial mengumpulkan data yang membuat masyarakat itu bermasalah setelah itu mencari pemecahan masalah dengan membantu masyarakat. Pekerjaan sosial mempunyai misi yang harus diterapkan dalam profesinya. Menurut NASW (dalam Fahrudin, 2014) menyebutkan:

Misi utama pekerjaan sosial sebagai berikut untuk meningkatkan kesejahteraan manusia dengan membantu memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar manusia, dengan perhatian khusus pada kebutuhan-kebutuhan orang-orang yang rawan, tertindas, dan miskin.

Dalam hal ini misi pekerjaan sosial bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan individu, kelompok dan masyarakat yang membutuhkan bantuan terutamanya bagi orang-orang yang kurang beruntung dalam hidupnya. Tujuan praktik pekerjaan sosial menurut NASW (dalam Fahrudin, 2014) yaitu:

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

Penjelasan tersebut menyatakan bahwa tujuan pekerjaan sosial yaitu meningkatkan kemampuan seseorang untuk memecahkan masalah, menghubungkan orang dengan sistem yang memberikan kepada mereka sumber-sumber, pelayanan-pelayanan dan kesempatan-kesempatan sehingga mereka terbantu untuk memecahkan permasalahan dalam hidupnya, memperbaiki keefektifan dan bekerjanya secara manusiawi dari sistem-sistem yang menyediakan orang dengan sumber-sumber dan pelayanan-pelayanan dengan hal itu fungsi dari pekerjaan sosial akan memberi efek yang sangat membantu pada

kesejahteraan, mengembangkan dan memperbaiki kebijakan sosial agar menciptakan suatu produk yang memang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain keempat tujuan dari pekerjaan sosial menurut NASW, Zastrow (2008) (dalam Fahrudin, 2014) menambahkan empat tujuan lagi yang dikemukakan oleh CSWE sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesejahteraan manusia dan mengurangi kemiskinan, penindasan, dan bentuk-bentuk ketidakadilan sosial lainnya.
2. Mengusahakan kebijakan, pelayanan, dan sumber-sumber melalui advokasi dan tindakan-tindakan sosial dan politik yang meningkatkan keadilan sosial dan ekonomi.
3. Mengembangkan dan menggunakan penelitian, pengetahuan, dan keterampilan yang memajukan praktik pekerjaan sosial.
4. Mengembangkan dan menerapkan praktik dalam konteks budaya yang bermacam-macam.

Penjelasan mengenai tujuan pekerjaan sosial tersebut menyatakan bahwa pekerjaan sosial mempunyai peran yang sangat penting dalam membantu individu, kelompok dan masyarakat untuk memecahkan permasalahan sosial yang mereka hadapi di lingkungan sosial dengan tujuan mengembalikan keberfungsian mereka agar bisa hidup layak, bantuan yang bisa diberi oleh pekerjaan sosial yaitu memperjuangkan dari ketidakadilan sosial, mengusahakan kebijakan, pelayanan dan sumber-sumber melalui advokasi, mengembangkan dan menggunakan penelitian, pengetahuan dan keterampilan guna untuk mengembangkan praktik pekerjaan sosial dan menerapkan praktik dalam konteks budaya yang bermacam-macam.

Pekerjaan sosial adalah satu di antara kegiatan dalam pemberian pelayanan sosial. Pekerjaan sosial sebagai suatu profesi pemberian bantuan atau pertolongan yang dilaksanakan melalui pengembangan interaksi timbal balik yang saling

menguntungkan antara orang dan lingkungan sosialnya untuk memperbaiki kualitas kehidupan. Pelayanan sosial mempunyai bermacam-macam bentuk sesuai dengan fungsi-fungsinya sebagaimana dikemukakan oleh Max Siporin (1975) (dalam Huraerah, 2011) sebagai berikut:

1. Pelayanan akses, mencakup pelayanan informasi, rujukan, advokasi, dan partisipasi. Tujuannya membantu orang agar bisa mencapai atau menggunakan pelayanan-pelayanan yang tersedia.
2. Pelayanan terapis, pertolongan, dan rehabilitasi, termasuk di dalamnya perlindungan dan perawatan pengganti, seperti pelayanan yang diberika oleh badan-badan yang menyediakan konseling, pelayanan kesejahteraan anak dan lain-lain.
3. Pelayanan sosialisasi dan pengembangan.

Bentuk dari pelayanan sosial yang dijelaskan diatas yaitu pekerja sosial harus bisa mendekati seseorang yang bermasalah dengan pelayanan akses dengan tujuan agar seseorang tersebut bisa menggunakan pelayanan sosial yang sudah tersedia, pelayanan terapis, pertolongan dan rehabilitasi serta pelayanan sosialisasi dan pengembangan, dengan hal itu pelayanan sosial harus bisa dimanfaatkan dan dilajalakan dengan semaksimal mungkin demi menciptakan masyarakat yang sejahtera dan berfungsi secara sosialnya.

2.1.6. Meode Pekerjaan Sosial

Pekerja sosial dalam prakteknya menggunakan metode perubahan sosial yang terencana. Metode Pekerjaan Sosial adalah suatu prosedur kerja yang teratur dan dilaksanakan secara sistematis digunakan oleh pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial. Di dalam pekerjaan sosial ada beberapa metode yang digunakan untuk membantu klien dalam mengatasi permasalahannya. Menurut Adi (2005) Metode yang digunakan oleh Pekerjaan Sosial adalah sebagai berikut :

a. *Social Casework* (terapi individu dan keluarga)

Metode perubahan sosial terencana pada individu dan keluarga pada dasarnya adalah suatu upaya untuk memperbaiki keberfungsian sosial dari kelompok sasaran perubahan yang mempunyai masalah. Menurut Skidmore, Thackeray dan Farley (dalam Adi, 2005) menggambarkan proses *casework* menjadi empat tahapan adalah sebagai berikut :

1. Tahapan penelitian, pada tahap ini klien mulai menjalani relasi dengan *caseowrker*. Pada tahap ini selain mengumpulkan dan memilah data klien yang dapat dijadikan pegangan dalam proses pertolongan.
2. Tahap pengkajian, dari pengkajian yang dilakukan diharapkan akan menghasilkan berbagai macam bentuk terapi.
3. Tahap intervensi, dalam tahapan ini sebenarnya sudah diawali dengan pertemuan awal dengan klien. Hal ini karena proses penelitian sudah dapat dikatakan sebagai *treatment* ketika proses penelitian sudah membantu klien untuk dapat mengklarifikasi permasalahannya dan berusaha melakukan perubahan kondisi kehidupan.
4. Tahap terminasi, fase ini merupakan tahapan dimana relasi *caseworker* dan klien akan dihentikan.

Berdasarkan definisi di atas metode ini diperuntukkan kepada seorang individu yang dalam kehidupannya mengalami masalah sosial. Seorang pekerja sosial harus bisa menggali dan menangani masalah yang didapat individu tersebut melalui pendekatan untuk mengembangkan dan memecahkan masalah individu tersebut.

b. *Social Group Work* (bimbingan sosial kelompok)

Metode perubahan sosial terencana pada kelompok disebut dengan metode *groupwork*. Bimbingan sosial kelompok adalah suatu pelayanan kepada kelompok yang tujuan utamanya untuk membantu anggota kelompok memengaruhi fungsi sosial, pertumbuhan atau perubahan anggota kelompok.

Menurut Skidmore, Tharckey dan Farley (dalam Adi, 2005) menyatakan groupwork sebagai :

A methods of working with people in groups (two or more people) for the enchancement of social functioning and for the achievement of socially desirable goals. Group work is based on knowledge of people's needs for each other and their interdependence. Groupwork is a methode of reducing and for accomplishing socially desirable purpose.

Metode *groupwork* merupakan metode yang berorientasi penyembuhan yang didesain untuk memperbaiki atau menyembuhkan suatu disfungsi sosial. Tujuan dari metode *group work* dengan perspektif ini adalah membantu seseorang untuk belajar berbuat sesuatu yang dapat digunakan untuk memperbaiki atau mengatasi masalah yang dihadapi.

c. *Community Organization/Community Development* (metode pengorganisasian dan pengembangan masyarakat)

Metode pengorganisasain dan pengembangan masyarakat merupakan model intervensi yang diarahkan pada upaya merubah masyarakat di tingkatan yang lebih luas. Menurut Brokensha dan Hodge (dalam Adi, 2005) mendefinisikan pengembangan masyarakat sebagai:

A movement design to promote better living for the whole community with the active praticipations, and if possible, on the initiative of the community. It includes the whole range of development activities in the district whether these are undertaken by government or unofficial bodies. Community development must make use of the cooperative movement and must be put into effect in the closest association with local goverment bodies.

Definisi di atas menyatakan bahwa pengembangan masyarakat sebagai suat gerakan yang dirancang untuk meningkatkan taraf hidup keseluruhan komunitas melalui partisipasi aktif, dan jika memungkinkan, berdasarkan inisiatif masyarakat. Pengembangan masyarakat harus dilakukan melalui gerakan yang

kooperatif dan harus berhubungan dengan bentuk pemerintahan lokal terdekat. Metode-metode diatas merupakan motide inti dalam pekerja sosial dan terdapat metode bantu yaitu aksi sosial, penelitian sosial dan pelayanan sosial

2.1.7. Prinsip-Prinsip Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial sebagai proses yang tentunya profesional, dalam ketentuannya memiliki prinsip-prinsip yang menaungi dan mengiringi dalam kelangsungannya. Menurut Mans (dalam Adi, 2005)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 kerjasama 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.

2.2. Interaksi Sosial

Interaksi sosial itu sendiri hubungan antara individu satu dengan yang lainnya dalam pemahasan ini akan dijelaskan pengertian interaksi sosial, bentuk interaksi sosial, jenis interaksi sosial, proses interaksi sosial, dan faktor yang mendasari terjadinya interaksi sosial.

2.2.1. Pengertian Interaksi Sosial

Kehidupan manusia selalu dihadapkan dengan hubungan bersama, antara individu satu dengan yang lain, hubungan ini diperlukan dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup. Melalui hubungan ini manusia dapat menyampaikan maksud, tujuan dan keinginannya, namun diperlukan proses timbal balik yang disebut dengan interaksi. Interaksi terjadi apabila seorang individu melakukan tindakan, sehingga menimbulkan reaksi dari individu-individu yang lain, karena itu interaksi terjadi dalam suatu kehidupan sosial.

Menurut M.Sitorus (dalam Muhith, 2018) mengatakan interaksi sosial adalah hubungan-hubungan dinamis yang menyangkut hubungan antar. Sedangkan menurut H. Bonner (dalam Muhith, 2018) menyebutkan, bahwa interaksi sosial adalah suatu hubungan antara dua atau lebih individu manusia, di

mana kelakuan individu yang satu mempengaruhi, mengubah atau memperbaiki kelakuan individu yang lainnya atau sebaliknya. Kesimpulannya bahwa interaksi sosial merupakan hubungan antar individu yang menghasilkan saling menguntungkan, yaitu hubungan saling menguntungkan dan berkualitas serta saling mempengaruhi dalam upaya tercapainya perubahan perilaku dan perubahan kondisi menjadi lebih baik. Interaksi sosial juga sangat penting bagi kehidupan bermasyarakat karena dapat mempererat tali silaturahmi antar saudara atau tetangga.

2.2.2. Bentuk Interaksi Sosial

Menurut Muhith (2018) menyebutkan ada 4 bentuk interaksi sosial, yaitu kerja sama (*cooperation*), persaingan (*competition*), pertentangan dan pertikaian (*conflict*), dan akomodasi atau penyesuaian diri (*accommodation*). Lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Kerja Sama

Kerja sama (*cooperation*) merupakan salah satu bentuk interaksi yang utama. Menurut sunaryo (dalam Muhith, 2018) mengatakan, bahwa kerja sama adalah suatu usaha bersama antar perorangan atau kelompok manusia untuk mencapai satu atau beberapa tujuan bersama. Sedangkan Menurut Charles Hurton Cooley (dalam Soekanto, 2012), kerjasama timbul apabila orang menyadari bahwa mereka mempunyai kepentingan-kepentingan yang sama dan pada saat yang bersamaan mempunyai cukup pengetahuan dan pengendalian terhadap diri sendiri untuk memenuhi kepentingan-kepentingan tersebut melalui kerjasama,

kesadaran akan adanya kepentingan-kepentingan yang sama dan adanya organisasi merupakan fakta-fakta yang penting dalam kerjasama yang berguna.

Bentuk kerjasama ada tiga yaitu: (1). Kerukunan yang menyangkut gotong royong dan tolong menolong, (2). *Bargaining* yaitu pelaksanaan perjanjian melalui pertukaran barang-barang dan jasa antara dua organisasi atau individu, (3). Kooptasi (*cooptation*), yakni suatu proses penerimaan unsure-unsur baru dalam kepemimpinan atau pelaksanaan politik dalam suatu organisasi sebagai salah satu cara untuk menghindari terjadinya kegoncangan dalam stabilitas organisasi yang bersangkutan, (4). Koalisi (*coalition*) yakni kombinasi antara dua organisasi atau lebih yang mempunyai tujuan-tujuan yang sama. Koalisi dapat menghasilkan keadaan yang tidak stabil untuk sementara waktu karena dua organisasi atau lebih tersebut kemungkinan mempunyai struktur yang tidak sama antara satu dengan yang lainnya. Akan tetapi, karena maksud utama adalah untuk mencapai satu atau beberapa tujuan bersama, maka sifatnya adalah kooperatif, (5). *Joint venture* yaitu kerjasama dalam perusahaan proyek-proyek tertentu, misalnya pengeboran minyak, pertambangan batubara, perfilman, perhotelan, dan seterusnya. Kerja sama adalah suatu bentuk proses sosial yang di dalamnya terdapat aktifitas-aktifitas tertentu yang ditunjukkan untuk mencapai tujuan bersama dan saling membantu serta dapat memahami terhadap aktifitas masing-masing.

2) Persaingan (*competition*)

Menurut Muhith (2018) mengatakan, bahwa persaingan (*competition*) adalah suatu proses sosial di mana individu atau kelompok manusia yang

bersaing, mencari keuntungan melalui bidang kehidupan yang pada suatu masa tertentu menjadi pusat perhatian umum dengan cara menarik perhatian publik atau mempertajam prasangka yang telah ada. Sedangkan menurut Soekanto (2012) mengatakan, bahwa Persaingan merupakan usaha dari seseorang untuk mencapai sesuatu yang lebih dari yang lain, sesuatu tersebut dapat berupa benda atau popularitas tertentu. Persaingan biasanya bersifat individu dan apabila hasil dari persaingan itu dianggap cukup untuk memenuhi kebutuhan pribadinya. Persaingan dapat diartikan sebagai suatu proses sosial, di mana individu atau kelompok yang bersaing mencari keuntungan melalui bidang-bidang kehidupan yang pada suatu masa menjadi pusat perhatian umum dengan cara menarik perhatian atau mempertajam prasangka yang telah ada, tanpa menggunakan kekerasan atau ancaman.

Menurut Soekanto (2012) tipe persaingan adalah bersifat pribadi (*rivalry*) dan bersifat tidak pribadi (*non rivalry*). (1) Persaingan pribadi (*rivalry*) Persaingan pribadi yaitu persaingan yang dilatarbelakangi untuk memuaskan kebutuhan pribadi. Upaya persaingan ini dilandasi untuk memenuhi kepentingan pribadi tanpa memikirkan orang lain, implikasinya adalah timbul persaingan sehat dan persaingan tidak sehat. Pada persaingan tidak sehat, dalam diri orang yang bersaing pribadi biasanya timbul sifat yang angkuh, egois, sombong, dan selalu mementingkan kepentingan pribadi tanpa melihat kepentingan umum. Dampaknya adalah ada orang lain yang dirugikan, akan tetapi pada persaingan yang sehat seseorang selalu mencari kiat dan cara untuk memenuhi kebutuhan pribadi tanpa mengganggu kepentingan umum. (2) Persaingan tidak pribadi (*non*

rivalry) Persaingan yang ditunjukkan dengan meningkatkan kualitas organisasi kelompok melalui peningkatan kualitas hubungan biasanya dilakukan organisasi kelompok dengan meningkatkan tali persaudaraan dan rasa persekutuan di antara anggota kelompok, dengan harapan organisasi kelompok tersebut mampu bertahan dan eksis ditengah persaingan global. Bentuk persaingan antara lain persaingan ekonomi, persaingan kedudukan, dan peranan serta persaingan ras. Fungsi persaingan sendiri, antara lain (1) menyalurkan keinginan individu atau kelompok yang bersifat kompetitif. (2) sebagai jalan agar keinginan, kepentingan, dan nilai-nilai tersalurkan dengan baik. (3) untuk mengadakan seleksi atas dasar sex dan sosial. (4) untuk menyaring golongan fungsional.

Hasil persaingan sangat ditentukan oleh : kepribadian seseorang, kemajuan, solidaritas kelompok, dan disorganisasi.

1. Pertentangan atau pertikaian (conflict)

Menurut Muhith (2018) mengtakan pertentangan atau pertikaian (conflict) adalah suatu proses sosial di mana individu atau kelompok berusaha untuk memenuhi tujuannya dengan jalan yang menantang pihak lawan yang disertai dengan ancaman atau kekerasan. Biasanya individu atau kelompok mempunyai unsur pemaksaan kehendak. Individu atau kelompok hanya berpikir sangat primitif tanpa memikirkan dampak yang lebih luas. Tipe pertentangan atau pertikaian adalah mengelompok dengan area yang lebih sempit (tipe vertical) dan melembaga dengan area yang lebih luas (tipe horizontal). Penyebab terjadinya pertentangan yaitu perbedaan antar individu, perbedaan kebudayaan, perbedaan kepentingan,

dan perubahan sosial. Bentuk-bentuk pertentangan antara lain pertentangan pribadi, pertentangan rasial, pertentangan antar kelas sosial, pertentangan politik dan pertentangan yang bersifat internasional. Akibat pertentangan yang terjadi meliputi, tambanya solidaritas kelompok, goyah atau retaknya persatuan kelompok, perubahan kepribadian individu, hancurnya harta benda dan jatuhnya korban manusia, akomodasi, dominasi, dan takhluknya salah satu pihak.

2. Akomodasi atau penyesuaian diri

Menurut Muhith (2018) menyebutkan, bahwa ada beberapa definisi dari akomodasi yaitu:

- a. Akomodasi menunjukkan pada suatu keadaan bahwa akomodasi berarti adanya suatu keseimbangan (equilibrium) dalam interaksi antar perorangan atau kelompok manusia dalam kaitanya dengan norma sosial yang berlaku dalam masyarakat.
- b. Akomodasi sebagai proses yang menunjukkan pada usaha-usaha manusia untuk meredakan suatu pertentangan, yaitu usaha-usaha untuk mencapai suatu kestabilan.
- c. Secara umum, akomodasi adalah suatu cara untuk menyelesaikan pertentangan tanpa menghancurkan pihak lawan sehingga pihak lawan tidak kehilangan kepribadiannya. Akomodasi dapat digunakan dalam dua arti, yaitu untuk menunjuk pada suatu keadaan dan untuk menunjuk pada suatu proses. Akomodasi yang menunjuk pada suatu keadaan akomodasi yang seimbang dalam interaksi antara seseorang

dengan orang lain dan kelompok yang satu dengan kelompok yang lain dengan norma-norma dan nilai-nilai sosial yang berlaku di dalam masyarakat.

Akomodasi yang menunjuk pada suatu proses akomodasi yang menunjuk pada usaha-usaha seseorang untuk meredakan suatu pertentangan atau usaha-usaha untuk mencapai kesetabilan dari pertentangan tersebut. Akomodasi merupakan suatu cara untuk menyelesaikan suatu pertentangan tanpa menghancurkan pihak lawan, sehingga lawan tidak kehilangan pribadinya adapun tujuan dari akomodasi, antara lain (1) Untuk mengurangi pertentangan antara individu atau kelompok-kelompok sebagai akibat dari perbedaan paham. (2) Mencegah meledaknya suatu pertentangan untuk sementara waktu. (3) Untuk memungkinkan terjadinya kerjasama antara kelompok-kelompok sosial yang hidup dan terpisah sebagai faktor-faktor sosial psikologis dan kebudayaan.

3. Asimilasi

Asimilasi adalah usaha-usaha mengurangi perbedaan yang terdapat antara orang perorangan atau kelompok-kelompok manusia dan juga meliputi usaha-usaha untuk mempertinggi tindak atau sikap. Asimilasi yang menyebabkan perubahan-perubahan dalam hubungan sosial dan dalam pola adat istiadat serta interaksi sosial disebut akulturasi. Menurut Muhith (2018:96) mengatakan, bahwa asimilasi merupakan proses sosial dalam taraf lanjut yang ditandai dengan adanya usaha-usaha mengurangi

perbedaan yang terdapat antar perorangan atau kelompok manusia dan juga meliputi usaha untuk mempertinggi kesatuan tindakan, sikap, dan proses mental dengan memperhatikan kepentingan dan tujuan utama.

Proses asimilasi timbul karena adanya perbedaan kebudayaan, bergaul secara langsung dan intensif untuk waktu lama, serta kebudayaan dari masing-masing kelompok berubah dan saling menyesuaikan diri. Bentuk interaksi sosial yang mengarah pada proses asimilasi antara lain, adanya saling pendekatan antara dua belah pihak, tak adanya halangan dan pembatas, sifatnya langsung dan primer, frekuensi interaksi tinggi dan tetap, serta adanya keseimbangan antar pola asimilasi tersebut.

Muhith (2018) menyebutkan faktor yang mempermudah asimilasi meliputi, toleransi, kesempatan yang seimbang dibidang ekonomi, sikap menghargai orang asing dan kebudayaan, sikap yang terbuka dari golongan yang berkuasa dalam masyarakat, persamaan dalam unsur-unsur kebudayaan, perkawinan campuran (*amalgamation*), adanya musuh dari luar. Faktor yang menghalangi terjadinya asimilasi meliputi, terisolasi, kurangnya pengetahuan tentang kebudayaan yang dihadapi, takut terhadap kekuatan suatu kebudayaan yang dihadapi, perasaan bahwa kebudayaan lain lebih maju/lebih tinggi, perbedaan warna kulit, *in group feeling* yang kuat, golongan minoritas mendapat gangguan dari golongan yang lebih berkuasa, perbedaan kepentingan dan pertentangan pribadi.

4. Kontravensi

Menurut Soekanto (2006) kontravensi adalah suatu bentuk proses sosial yang berada antara persaingan dalam pertentangan atau pertikaian. Pertikaian adalah bentuk persaingan yang sifatnya menuju ke hal yang negatif, karena disalah satu pihak bermaksud untuk menyingkirkan pihak yang lainnya dengan cara yang tidak benar untuk mencapai tujuan dan maksud tertentu yang hendak dicapai dari salah satu pihak. Pertentangan atau pertikaian merupakan suatu proses sosial di mana individu atau kelompok berusaha memenuhi tujuan dengan jalan menantang pihak lawan dengan ancaman atau kekerasan.

Sedangkan menurut Muhith (2018) mengatakan kontravensi adalah bentuk proses sosial yang berada antara persaingan dan pertentangan atau pertikaian. Bentuk kontravensi, antara lain (1) Penolakan, keengganan, perlawanan, menghalang halangi, protes, perbuatan kekerasan dan mengacaukan rencana pihak lain. (2) menyangkal pernyataan orang lain. (3) Penghasutan, menyebarkan desas-desus, dan mengecewakan pihak lain. (4) Berkhianat dan membuka rahasia pihak lain. (5) Mengejutkan lawan dan membingungkan pihak lain. Muhith (2018:98) bahwa ada empat tipe kontravensi meliputi, kontravensi antar masyarakat, antagonism keagamaan, kontravensi intelektual, oposisi moral (persaingan dan pertentangan moral).

5. Diferensiansi

Menurut Muhith (2018) mengatakan, bahwa diferensiasi merupakan proses interaksi sosial ketika perorangan di dalam masyarakat

memperoleh hak dan kewajiban yang berbeda dengan orang lain atas dasar perbedaan umur, pekerjaan, dan gender. Diferensi ini menghasilkan pelapisan sosial dimasyarakat. Hal-hal yang mempengaruhi deferensiasi meliputi, tingkat pendidikan, pengalaman, lama berkerja, beban kerja, kedudukan, profesionalisme

Dari pendapat di atas interaksi sosial memiliki bermacam bentuk yaitu ada kerjasama, persaingan, pertentangan, akomodasi atau penyesuaian diri, asimilasi, kontravensi, diferensiasi. Interaksi sosial memiliki banyak bentuk juga memiliki tujuan agar bisa berjalan dengan lancar, dan memiliki beberapa jenis yang bisa dikatakan interaksi sosial.

2.2.3. Jenis Interaksi Sosial

Menurut Muhith (2018) menyebutkan, bahwa ada tiga jenis interaksi sosial, antara lain (1) Interaksi antara individu dan individu. Interaksi ini terjadi pada saat dua individu bertemu, walaupun bisa juga pertemuan tersebut tidak mengeluarkan tindakan apa-apa. (2) Interaksi antara individu dan individu. Interaksi ini terjadi pada saat dua individu bertemu, walaupun bisa juga pertemuan tersebut tidak mengeluarkan tindakan apa-apa. (3) Interaksi antara kelompok dan kelompok. Kelompok sebagai suatu kesatuan bukan pribadi, sehingga anggota kelompok melaksanakan kegiatan atas nama kelompok tidak atas nama pribadi. Ciri-ciri kelompok tersebut yaitu terdapat pelaku dengan jumlah yang lebih dari satu terdapat komunikasi antar pelaku dengan menggunakan simbol terdapat dimensi waktu (masa lampau, masa kini dan masa yang akan mendatang) yang menentukan sifat aksi yang sedang berlangsung, ada tujuan tertentu.

2.2.4. Proses Interaksi Sosial

Menurut Soekanto dalam Muhith (2018), ada dua syarat agar terjadi interaksi sosial, yaitu kontak sosial dan komunikasi.

1) Kontak Sosial

Istilah kontak berasal dari bahasa latin, yaitu cum atau con, yang artinya bersama-sama dan tangere yang artinya menyentuh. Secara harfiah kontak artinya bersama-sama menyentuh. Menyentuh bisa diartikan sebagai melihat, mendengar, dan juga tanpa sentuhan fisik, misalnya telepon, surat, dan sebagainya. Sedangkan kontak sosial merupakan aksi individu atau kelompok dalam bentuk isyarat yang memiliki makna bagi si pelaku dan si penerima membalas aksi itu dengan reaksi. Jenis kontak sosial antara lain ; (1) Kontak langsung : bicara, tersenyum dan bahasa isyarat; (2) kontak tidak langsung : melalui surat, media masa dan media elektronika; (3) kontak antar individu, antar kelompok, serta individu dan kelompok; (4) kontak antar individu : bercakap-cakap dengan seorang temannya; (5) kontak antar kelompok : undangan bola voli antar mahasiswa.

2) Komunikasi Kontak

Komunikasi dituntut adanya pemahaman makna dari pesan yang disampaikan oleh komunikator. Komunikasi hampir sama dengan kontak, tetapi walaupun adanya kontak belum tentu terjadi komunikasi. Kontak tanpa komunikasi tidak memiliki arti. Kontak lebih ditekankan pada orang atau kelompok yang berinteraksi, sedangkan pada komunikasi yang dipentingkan adalah pemrosesan pesan.

2.2.5. Faktor yang mendasari terjadinya Interaksi Sosial

Menurut Sunaryo dalam Muhith (2018:), ada empat faktor penting yang mendasari dan perlu diperhatikan dalam interaksi sosial, antara lain (1) Imitasi (peniruan) adalah proses belajar dengan cara meniru atau mengikuti perilaku orang lain. Imitasi digerakan karena adanya keinginan untuk mengadopsi suatu perilaku yang akan memberikan dampak untuk menaikkan dan menunjukkan performa seseorang. (2) Sugesti adalah cara pemberian suatu pandangan atau pengaruh oleh seseorang kepada orang lain dengan cara tertentu sehingga orang tersebut mengikuti pandangan/pengaruh tersebut tanpa berpikir panjang atau suatu proses interaksi sosial ketika individu menerima suatu pandangan atau pedoman perilaku dari individu lain tanpa kritik terlebih dahulu. Sugesti akan lebih berhasil manakala yang memberi sugesti adalah orang berwibawa dan orang yang dipercayai atau orang yang memiliki tipe otoriter. (3) Identifikasi adalah kecenderungan atau keinginan dalam diri seseorang untuk menjadi sama dengan pihak lain. Proses identifikasi ini dapat berlangsung secara sengaja maupun tidak sengaja karena biasanya memerlukan orang-orang yang memiliki tipe ideal dalam hidupnya. (4) Simpati adalah perasaan tertarik yang timbul dalam diri seseorang dan membuatnya merasa seolah-olah berada dalam keadaan yang lain. Jadi simpati adalah suatu proses seseorang yang merasa tertarik pada perasaan pihak lain tanpa logika. Simpati menjadikan seseorang terdorong mengikuti suasana psikologis dari orang lain yang mengalami atau mempunyai masalah.

2.3. Tinjauan Tentang Masalah Sosial

2.3.1 Pengertian Masalah Sosial

Masalah sosial merupakan suatu gejala yang selalu ada dalam realitas kehidupan bermasyarakat dan merupakan kondisi yang tidak diinginkan oleh sebagian besar masyarakat. Hal tersebut terjadi karena kondisi yang tidak sesuai seperti yang diharapkan atau bahkan tidak sesuai dengan nilai, norma atau aturan yang berlaku di masyarakat. Suatu kondisi dianggap sebagai masalah sosial karena menimbulkan berbagai penderitaan dan kerugian baik secara fisik maupun secara non fisik. Masalah sosial menurut Weinberg (1981:4) dalam Soetomo (2010:7) bahwa masalah sosial adalah:

Situasi yang dinyatakan sebagai suatu yang bertentangan dengan nilai-nilai oleh warga masyarakat yang cukup signifikan, dimana mereka sepakat dibutuhkannya suatu tindakan untuk mengubah situasi tersebut. Dimana dari definisi tersebut memiliki tiga unsur penting yaitu:

1. Suatu situasi yang dinyatakan
2. Warga masyarakat yang signifikan
3. Kebutuhan akan tindakan pemecahan masalah.

Definisi diatas dapat dikemukakan bahwa suatu masalah sosial sebagai kondisi yang tidak diharapkan selalu mendorong adanya tindakan untuk mengadakan perubahan dan perbaikan terhadap keadaan tersebut, agar terciptanya suatu kondisi kehidupan yang lebih diharapkan dan kondisi yang sejahtera. Dan dari unsur di atas bahwa suatu masalah dapat dikatakan sebagai suatu masalah sosial jika gejala tersebut didefinisikan dan diidentifikasi sebagai masalah sosial oleh masyarakat. Weinberg melihat bahwa masalah sosial sebagai hasil dari pemaksaan masyarakat. Sedangkan Kartono (1992:2) dalam Huraerah (2011:4) berpandangan bahwa yang disebut masalah sosial yaitu:

- a. Semua bentuk tingkah laku yang melanggar atau memerkosa adat-istiadat masyarakat (dan adat-istiadat tersebut diperlukan untuk menjamin kesejahteraan hidup bersama).
- b. Situasi sosial yang dianggap oleh sebagian besar dari warga masyarakat sebagai gangguan, tidak dikehendaki, berbahaya dan merugikan orang banyak.

Definisi di atas bahwa suatu masalah sosial di anggap masalah apabila hal tersebut dianggap oleh sebagian besar warga masyarakat melanggar adat-istiadat dalam warga masyarakat dan dapat menimbulkan kerugian bagi banyak orang. Dengan demikian bahwa adat istiadat dan kebudayaan tersebut memiliki nilai pengontrol terhadap tingkah laku dalam anggota masyarakat.

2.3.2 Karakteristik Masalah Sosial

Masalah sosial muncul karena adanya kekurangan dalam diri manusia yang bersumber dari faktor ekonomi, biologis, biopsikologis serta kebudayaan. Faktor ekonomis yang salah satunya adalah kemiskinan. Dalam Huraerah (2011:83) masalah sosial memiliki 4 karakteristik, yaitu:

1. Kondisi yang dirasakan banyak orang. Suatu masalah baru dapat dikatakan sebagai masalah sosial apabila kondisinya dirasakan oleh banyak orang. Namun demikian, tidak ada batasan mengenai berapa jumlah orang yang harus merasakan masalah tersebut. Jika suatu masalah mendapat perhatian dan menjadi pembicaraan lebih dari satu orang, masalah tersebut adalah masalah sosial.
2. Kondisi dinilai tidak menyenangkan. Menurut faham hedonisme, orang yang cenderung mengulang sesuatu yang menyenangkan dan menghindari masalah, karena masalah selalu tidak menyenangkan. Penilaian masyarakat sangat penting dalam menentukan suatu kondisi sebagai masalah sosial.

Suatu kondisi dapat dianggap sebagai masalah sosial oleh masyarakat tertentu tetapi tidak oleh masyarakat lainnya

1. Kondisi yang menuntut pemecahan. Suatu yang tidak menyenangkan senantiasa menuntut pemecahan. Bila seseorang merasa lapar, akan segera dicarinya rumah makan. Bila sakit kepala, ia akan segera pergi ke dokter atau membeli obat. Umumnya, suatu kondisi dianggap perlu dipecahkan jika masyarakat merasa bahwa kondisi tersebut memang dapat dipecahkan. Pada waktu lalu, masalah kemiskinan tidak dikategorikan sebagai masalah sosial, karena waktu itu masyarakat menganggap kemiskinan sebagai sesuatu yang alamiah dan masyarakat belum memiliki kemampuan untuk memecahkannya. Sekarang, setelah masyarakat memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk menanggulangi kemiskinan, kemiskinan ramai dibicarakan dan diseminarkan, karena dianggap sebagai masalah sosial.
2. Pemecahan tersebut harus dilakukan melalui aksi sosial secara kolektif, masalah sosial berbeda dengan masalah individual. Masalah individual dapat diatasi secara individual, tetapi masalah sosial hanya dapat diatasi melalui rekayasa sosial seperti aksi sosial, kebijakan sosial atau perencanaan sosial, karena penyebab dan akibatnya bersifat multidimensional dan menyangkut banyak orang.

2.3.3 Komponen Masalah Sosial

Banyak komponen agar dapat memahami arti dari masalah sosial yang sesungguhnya. Seperti yang dikemukakan oleh Parillo yang dikutip dari Soetomo (1995:4) dalam Huraerah (2011:5) menyatakan, ada empat komponen, yaitu:

- a. Masalah itu bertahan untuk suatu periode tertentu.
- b. Dirasakan dapat menyebabkan kerugian fisik atau mental, baik pada individu maupun masyarakat.
- c. Merupakan pelanggaran terhadap nilai-nilai atau standar sosial dari satu atau beberapa sendi kehidupan masyarakat.
- d. Menimbulkan kebutuhan akan pemecahan.

Dari komponen di atas jelas bahwa suatu masalah dapat dikatakan sebagai masalah sosial apabila masyarakat dirasa masalah tersebut dapat menimbulkan kerugian secara luas, melanggar atauran yang telah ditetapkan dalam masyarakat, dan masalah tersebut membutuhkan pemecahan sebagai solusinya agar terciptanya suatu kondisi yang lebih dari harapan dan kondisi yang sejahtera.

2.4. Tinjauan Kecanduan *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 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).

2.4.1 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.

2.4.2 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,

2.4.3 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 health-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.