

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kesejahteraan Sosial**

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

Kesejahteraan sosial memiliki kata dasar yang tentu saja yaitu “sosial”, kata tersebut bermakna sebagai “hubungan antar manusia”. Kesejahteraan sosial secara umum merupakan istilah yang sering diartikan dengan kondisi atau keadaan dimana terpenuhinya kebutuhan dasar hidup seseorang seperti sandang, pangan, dan papan. kesejahteraan sosial juga mencakup berbagai tindakan yang dilakukan oleh manusia untuk mencapai kehidupan bermasyarakat yang lebih baik lagi. kesejahteraan sosial menurut Fahrudin (2012 : 9), yang dikutip dari Friedlander (1980) adalah :

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

Dari pengertian diatas, Kesejahteraan Sosial dapat diartikan sebagai kondisi dimana terpenuhinya kebutuhan atau standar kehidupan seseorang baik itu kebutuhan material, spiritual, atau sosial agar mereka dapat mengembangkan dirinya. Kesejahteraan juga merupakan aktivitas organisasi pelayanan sosial baik itu bagi individu, kelompok atau masyarakat yang kurang beruntung untuk kembali mendapatkan keberfungsian sosialnya. Dalam konteks yang luas, kesejahteraan sosial memiliki pandangan dari empat sisi, yaitu:

### 1. Kesejahteraan sebagai ilmu.

Kesejahteraan sosial dapat diartikan sebagai ilmu karena dalam kajian ilmu kesejahteraan sosial itu mencakup konsep, teori, metode dan paradigma dari berbagai disiplin ilmu seperti Psikologi, Ekonomi, Antropologi, dan Sosiologi. Dalam konsep kesejahteraan sosial sebagai ilmu ini tentu kesejahteraan sosial tidak dapat mengkaji seluruh aspek kehidupan manusia secara meluas, namun dalam konsep ini dilakukan secara lebih terfokus.

Permasalahan sosial di Indonesia sudah cukup rumit, untuk dapat mengatasi permasalahan sosial tersebut tidak cukup jika hanya menggunakan 'niat baik' saja, maka dari itu diperlukannya ilmu untuk mendasari, mengkaji, dan mengantisipasi permasalahan atau perubahan pada kehidupan sosial.

### 2. Kesejahteraan sosial sebagai sistem pelayanan sosial

Seperti definisi kesejahteraan sosial pada umumnya, kesejahteraan sosial sebagai pelayanan sosial tentu ditujukan untuk membantu pemenuhan kebutuhan sosial atau yang dikenal dengan pemenuhan kebutuhan dasar manusia. Konsep kesejahteraan sosial sebagai pelayanan sosial memiliki artian yang cukup luas, dimulai dari perundang-undangan sosial hingga kepada tindakan secara langsung untuk memberikan bantuan kepada masyarakat.

### 3. Kesejahteraan sosial sebagai suatu keadaan hidup

Dengan kata dasar 'sosial' dan manusia yang merupakan makhluk sosial atau tidak bisa hidup sendiri maka diharapkan setiap individu memiliki hubungan yang baik agar dapat saling melengkapi guna memenuhi kebutuhan hidupnya secara mandiri namun tidak berketergantungan dengan pemberian orang lain. Hubungan

yang baik antar sesama manusia dimaksudkan dengan tatanan nilai, norma, juga perilaku kehidupan bermasyarakat yang harmonis.

#### 4. Kesejahteraan sosial sebagai tatanan atau ketertiban sosial

Kesejahteraan sosial dapat dikatakan sebagai suatu tatanan atau ketertiban karena kesejahteraan sosial juga berada di bawah perundang-undangan, salah satunya undang-undang tersebut adalah UU No.11 tahun 2009 mengenai kesejahteraan sosial. Dalam Undang – Undang ini kesejahteraan sosial merupakan kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya.

Dari keempat sisi kesejahteraan sosial, maka hal tersebut dapat mencerminkan bahwa kesejahteraan sosial merupakan pengadaan berbagai kebijakan, perencanaan, program, dan pelayanan sosial

##### **2.1.2 Tujuan kesejahteraan sosial**

Kesejahteraan sosial juga memiliki berbagai fungsi dan tujuan, selain untuk mencapai tujuan hidup yang sejahtera, dalam artian memiliki standar kehidupan pokok yang terpenuhi seperti sandang, pangan, dan papan juga terdapat tujuan untuk dapat menyesuaikan diri mereka terhadap lingkungannya dan mengembangkan taraf hidup yang lebih memuaskan juga mengembalikan keberfungsian mereka sebagai individu, kelompok, dan masyarakat. Tujuan kesejahteraan sosial menurut Fahrudin (2014 : 10) terbagi menjadi dua yaitu :

1. Untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dalam artian standar kehidupan dasar pokok seperti sandang, perumahan, pangan, kesehatan, dan relasi – relasi sosial yang harmonis dengan lingkungannya dapat terealisasi dengan baik.
2. Untuk mencapai penyesuaian diri yang baik, khususnya dengan masyarakat lingkungannya seperti menggali sumber-sumber, meningkatkan, dan mengembangkan taraf hidup yang memuaskan.

Berdasarkan kutipan tersebut, tujuan kesejahteraan sosial berfokus pada terpenuhinya kebutuhan dasar individu agar dapat menjalani kehidupan dengan layak dan kuat baik secara fisik, sosial, dan ekonomi. Maka dari itu kesejahteraan sosial bertujuan dan dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas hidup dan mengembalikan keberfungsian sosial dari individu, kelompok, atau masyarakat melalui berbagai kegiatan yang terorganisir yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan sosial.

### **2.1.3 Fungsi Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial selain memiliki tujuan juga memiliki berbagai fungsi yang dimana fungsi tersebut bertujuan untuk mengatasi berbagai tekanan yang diakibatkan oleh terjadinya perubahan dari sosial ekonomi masyarakat. Sesungguhnya terdapat empat fungsi utama dari kesejahteraan sosial, yaitu :

1. Mengkaji keadaan sosial masyarakat
2. Mengantisipasi adanya perubahan sosial masyarakat, dengan prediksi *chain-effectnya*
3. Mengendalikan atau mendorong juga menahan perubahan sosial pada masyarakat.

Sedangkan fungsi-fungsi kesejahteraan sosial menurut Fahrudin (2012 : 12) yang dikutip dari Friedlander dan Apte (1982) adalah sebagai berikut :

1. Fungsi Pencegahan (*Preventive*)

Kesejahteraan sosial ditujukan untuk memperkuat individu, keluarga, dan juga masyarakat agar terhindar dari berbagai permasalahan sosial yang baru. Dalam masyarakat transisi, upaya pencegahan ini ditekankan pada kegiatan yang bertujuan untuk membantu menciptakan pola-pola baru dalam hubungan sosial serta Lembaga-lembaga sosial baru.

2. Fungsi Penyembuhan (*Curative*)

Kesejahteraan sosial ditujukan untuk menghilangkan kondisi ketidakmampuan baik itu secara fisik, emosional, dan sosial agar orang yang mengalami masalah tersebut dapat kembali pada keberfungsian sosial mereka secara wajar dalam masyarakat. Fungsi ini mencakup juga fungsi pemulihan (rehabilitasi)

3. Fungsi Pengembangan (*Development*)

Kesejahteraan sosial berfungsi untuk memberikan sumbangan baik itu secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pembangunan atau pengembangan tatanan dan sumber-sumber daya sosial dalam masyarakat.

4. Fungsi Penunjang (*Supportive*)

Fungsi penunjang ini yaitu fungsi yang mencakup berbagai kegiatan untuk membantu mencapai tujuan sektor atau bidang pelayanan kesejahteraan sosial yang lain.

Berdasarkan pemaparan diatas, kesejahteraan sosial memiliki berbagai macam fungsi-fungsi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Secara spesifik fungsi-fungsi

kesejahteraan sosial memiliki fokus mereka sendiri yang secara umum ditujukan untuk mengatasi juga mencegah timbulnya permasalahan sosial baru.

Dari pemaparan diatas, kesejahteraan sosial memiliki berbagai macam fungsi dan tujuan berdasarkan kebutuhan sehari-hari dan manfaat yang sesuai dengan kondisi masyarakat. Selain itu fungsi kesejahteraan sosial juga melakukan penyesuaian diri dengan masyarakat agar dapat meningkatkan taraf hidup yang layak.

## **2.2 Konsep pekerjaan Sosial**

### **2.2.1 Pengertian Pekerjaan Sosial**

Salah satu disiplin kesejahteraan sosial adalah mendidik dan melatih pekerja sosial karena kesejahteraan sosial juga merupakan bagian dari ilmu pengetahuan yang memiliki organisasi perhimpunan. Untuk meningkatkan dan mengembalikan keberfungsian masyarakat maka kegiatan tersebut dilakukan oleh peran pekerja sosial. Pekerja sosial merupakan salah satu profesi yang diakui secara ilmiah dan telah mengikuti Pendidikan pekerjaan sosial pada suatu Lembaga Pendidikan tinggi pekerjaan sosial atau kesejahteraan sosial. Pekerjaan sosial menurut Zastrow (1999) dikutip Suharto (2020 : 125) adalah sebagai berikut :

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

Pengertian mengenai pekerja sosial diatas merupakan gambaran suatu profesi yang bekerja untuk mendorong permasalahan sosial yang berkaitan dengan relasi kemanusiaan, perubahan sosial, memberdayakan dan pembebasan manusia juga

untuk mengembalikan keberfungsian sosial seseorang dengan ilmu dan secara profesional.

Dalam melakukan prakteknya pekerja sosial tentu saja atas penerapan professional dari nilai-nilai, prinsip-prinsip, juga Teknik-teknik pekerjaan sosial. Sebagai suatu aktivitas profesional, pekerja sosial didasari oleh tiga komponen dasar yang membentuk profil juga pendekatan pekerja sosial, yaitu kerangka pengetahuan (*body of knowledge*), kerangka keahlian (*body of skills*), dan kerangka nilai (*body of values*). Secara umum pekerja sosial dapat berperan sebagai mediator, fasilitator atau pendamping, pembimbing, perencana, dan pemecah masalah.

Pekerjaan sosial merupakan profesi yang mendasarkan kepada diri sebagai "disiplin normatif", maksudnya adalah profesi ini berkaitan dengan nilai dan norma sosial yang akan selalu mengarah kepada kebaikan secara sosial. Teori-teori dari pekerjaan sosial merupakan normatif yang memiliki tanggung jawab untuk memperbaiki kehidupan masyarakat. terdapat beberapa konsep penting mengenai pekerjaan sosial, berikut merupakan konsep penting pekerjaan sosial tersebut :

1. Pekerjaan sosial merupakan kegiatan profesional

Suatu kegiatan yang dinyatakan sebagai kegiatan profesional memiliki dua unsur pokok, pertama yaitu kegiatan berdasarkan pada ilmu pengetahuan, keterampilan dan nilai ilmiah. Ketiga kelompok tersebut dilaksanakan menjadi kegiatan ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dengan cara dapat dibuktikan secara valid dan variabel.

Kedua yaitu kegiatan yang mengarah pada kepentingan umum. Kegiatan professional sebaiknya dapat memberikan pelayanan kepada semua unsur dalam

masyarakat tanpa membeda-bedakan. Jika profesi ini melakukan diskriminasi, hal ini berarti mereka mengingkari hakikat kelahiran dan tanggung jawab sosialnya.

## 2. Pekerjaan sosial adalah kegiatan pertolongan

Pekerjaan sosial memiliki kegiatan yang tidak berbeda dengan profesi lain yang juga merupakan kegiatan pertolongan. Namun konsep pertolongan pekerja sosial berbeda dengan konsep pertolongan profesi lainnya. Konsep pertolongan pekerja sosial berupa sebagai penolong seseorang agar seseorang tersebut mampu untuk menolong dirinya sendiri.

Berdasarkan konsep pertolongan tersebut, terdapat dua ciri pertolongan pekerjaan sosial, yang pertama, konsep pertolongan pekerjaan sosial berpusat pada kepentingan klien atau seseorang yang sedang ditolong. Segala kegiatan yang dilakukan mengarah pada pemecahan masalah klien, dan mengarah pada kepentingan klien bukan untuk kepentingan pekerja sosial. Sedangkan yang kedua, pertolongan pekerja sosial memiliki ciri klien yang bekerja sama dengan pekerja sosial. Kegiatan pertolongan pekerja sosial menuntut adanya partisipasi aktif dari kliennya. Klien diharapkan dapat mengikuti berbagai proses kegiatan pertolongan dari proses pengasesmen hingga pengevaluasian kegiatan pemecahan masalah. Dengan ikut terlibatnya klien dalam proses pertolongan, hal tersebut nantinya klien akan mampu menjalankan kegiatannya sendiri tanpa berketergantungan dengan pekerja sosial ataupun orang lain.



### 3. Pekerja sosial membantu klien yang tidak berfungsi sosialnya

Seluruh manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup seorang diri. Tidak ada manusia yang dapat hidup tanpa berinteraksi dengan orang lain baik itu manusia lainnya, hewan, atau dengan lingkungannya. Manusia yang tidak melakukan interaksi sosial dengan lingkungannya akan dapat menyebabkan menurunnya keberfungsian sosial mereka, maka seseorang tersebut disebut dengan klien. Klien yang dimaksud merupakan seseorang yang keberfungsian sosialnya menurun dan mendapat bantuan dari pekerja sosial.

Pekerja sosial memiliki berbagai macam metode dalam menangani masalah kliennya yaitu *casework*, *social group work*, *community development and community organization*. Selain tiga metode utama tersebut, terdapat berbagai metode pembantu yaitu administrasi kesejahteraan sosial, supervisi, dan penelitian sosial.

Profesi pekerjaan sosial mendedikasikan layanannya untuk kesejahteraan dan membantu seseorang untuk mengembangkan diri mereka juga masyarakat dimanapun mereka berada. Pekerja sosial mengambil klien baik itu individu, kelompok, atau masyarakat. Profesi pekerjaan sosial melakukan pelayanan nyata berupa memberikan konseling, psikoterapi, membantu komunitas atau kelompok, memperbaiki pelayanan sosial dan kesehatan, juga ikut serta dalam proses legislative yang berkaitan.

#### **2.2.2 Nilai dan etika pekerjaan sosial**

Pada dasarnya setiap profesi tentu memiliki nilai-nilai dan kode etik yang masing-masing, tidak terkecuali profesi pekerjaan sosial. Nilai dan kode etik untuk

pekerja sosial sendiri dijadikan sebagai pedoman praktek dan sosialisasi terhadap norma-norma yang ada. Arti nilai secara umum yaitu sebuah istilah yang menunjukkan sesuatu hal yang baik, diinginkan, dan dicita-citakan oleh setiap manusia. Setiap nilai memiliki daya yang dapat menggerakkan seseorang untuk mewujudkannya.

Keterkaitan nilai dengan pekerjaan sosial, yaitu merupakan seperangkat prinsip yang fundamental dimana pekerja sosial harus memiliki komitmen untuk menghargai perbedaan, menjaga kerahasiaan kliennya. Dalam setiap melakukan pelayanan sosial yang dilakukan oleh pekerjaan sosial harus berpegang pada nilai dan etika selaku pekerja sosial merupakan pekerjaan yang interdisiplin. Pentingnya nilai dan etika dalam pekerjaan sosial dikarenakan profesi pekerjaan sosial sangat berhubungan dengan manusia atau klien sebagai objek keilmuannya, tidak semata-mata karena karena mengacu pada pedoman aturan mengenai baik dan buruk, boleh dan tidak bolehnya dilakukan, maka dalam memberikan pertolongan dan memecahkan sosial harus dengan pendekatan secara profesional.

Etika adalah salah satu pola untuk mengatur tatanan kehidupan manusia atau sebagai pedoman untuk mengarahkan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh manusia. Etika pekerjaan sosial diharapkan dapat menggambarkan apa yang diharapkan dari pekerja sosial berdasarkan fungsi professional mereka, etika pekerjaan sosial yaitu untuk membimbing dan mengatur perilaku klien dalam ruang lingkup sebagai pekerjaan sosial.

Pekerja sosial yang menunjukkan etikanya dengan baik dalam menangani kliennya tidak akan memberikan pelayanan yang salah dan akan selalu

mempertahankan martabat juga tanggung jawab sebagai seseorang yang bekerja dengan kedisiplinan. Pentingnya peran nilai dan etika dalam pekerjaan sosial maka menjadikan keduanya sebagai salah satu pondasi pengetahuan dasar yang harus dimiliki oleh pekerja sosial. Terdapat bermacam-macam nilai dan etika dalam pekerjaan sosial

Dalam melaksanakan prakteknya, pekerja sosial harus menjadikan nilai dan etika pekerjaan sosial sebagai pedomannya. Karena dengan menunjukkan nilai dan etikanya dalam melakukan prakteknya maka hal tersebut akan memberikan dan mempertahankan kemartabatan, kehormatan juga harga diri sebagai seorang pekerja sosial. Terdapat bermacam-macam nilai dan etika dalam pekerjaan sosial. Namun nilai dan etika pekerjaan sosial secara umum dapat dilihat dari kode etik NASW (*National Association of Social Worker*) antara lain sebagai berikut :

#### 1. Pelayanan

Nilai pelayanan ini berarti setiap pekerja sosial harus memahami secara keseluruhan dari berbagai bentuk untuk memberikan pelayanan, bantuan, atau menolong seseorang dari permasalahan sosialnya. Karena nantinya hal yang dapat menyelesaikan permasalahan sosial tersebut yaitu dari pelayanan itu sendiri.

Prinsip etika pelayanan adalah pekerja sosial harus mengutamakan tujuannya untuk membantu masyarakat yang membutuhkan pertolongan dalam menyelesaikan permasalahan sosialnya. Prinsip pelayanan diletakkan diatas kepentingan pribadi maupun kepentingan golongan. Melayani seluruh klien dengan baik merupakan kewajiban dari pekerja sosial.

## 2. Keadilan sosial

Prinsip etik dari nilai keadilan sosial ini seperti yang terdapat dalam Pancasila sila ke-5 yaitu “keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia” tentu saja berlaku bagi seluruh aspek termasuk pada nilai pekerjaan sosial. Keadilan sosial disini ditujukan untuk bentuk pelayanan dimana setiap orang berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari pekerja sosial untuk menyelesaikan permasalahan sosialnya. Pekerja sosial wajib untuk menentang ketidakadilan sosial. Ketidakadilan sosial maupun penindasan yang terjadi dalam masyarakat menjadi tanggung jawab pekerja sosial, karena tujuan inti pekerjaan sosial adalah menuju perubahan sosial yang lebih humanis dan mengarah pada kesejahteraan sosial.

## 3. Harkat dan martabat seseorang

Prinsip etik dari nilai ini adalah setiap pekerja sosial harus mengerti latar belakang klien dan menghormati harkat dan martabat seseorang, agar pekerja sosial dapat menyesuaikan diri dalam melakukan pelayanan juga dapat memahami perbedaan martabat dan harga diri dari setiap klien yang dilayaninya. Hal tersebut berkaitan dengan profesi pekerjaan sosial yang berkaitan langsung dalam setting individu, kelompok atau masyarakat. maka dari itu diperlukannya pekerja sosial yang memiliki nilai dan etika dalam menghargai orang lain dalam melakukan interaksi sosialnya.

## 4. Mementingkan hubungan kemanusiaan

Setiap pekerja sosial harus memperhatikan mengenai adanya relasi antar manusia, karena relasi antar manusia merupakan kepentingan yang utama. Mengakui dan mengutamakan hubungan kemanusiaan merupakan prinsip etik

dari pekerjaan sosial. Hubungan kemanusiaan (*human relationship*) merupakan unsur penting dalam proses perubahan sosial. Untuk mendukung perubahan sosial agar dapat berjalan secara lebih positif, maka diperlukannya menjunjung tinggi hubungan kemanusiaan karena hubungan kemanusiaan merupakan bagian dari proses pertolongan.

#### 5. Integritas

Prinsip etik ini adalah pekerja sosial harus memiliki perilaku yang dapat dipercaya. Pekerja sosial tidak dapat menjalankan profesinya dengan baik tanpa adanya perilaku yang dapat dipercaya. Integritas ditunjukkan dengan konsistensi seorang pekerja sosial dengan misi professional, nilai, prinsip etika, dan standar etika dalam aktivitas pertolongan yang dilakukannya.

#### 6. Kompetensi

Dalam melakukan pekerjaannya, pekerja sosial harus selalu berusaha untuk meningkatkan keahliannya dalam berhadapan juga dalam menyelesaikan permasalahan klien, hal tersebut tentu saja harus sesuai dengan ruang lingkup kompetensinya.

Prinsip etik ini adalah setiap pekerja sosial harus mempraktikkan keahliannya dalam melakukan proses pertolongan kepada klien. Pengetahuan dan skill pekerja sosial harus memadai untuk menunjang kompetensi dari pekerja sosial. Tanpa adanya kompetensi tersebut, akan menjadikan pekerja sosial yang tidak profesional dan tidak dapat mencapai tujuannya dengan baik. Memiliki pengetahuan dan keahlian yang memadai merupakan dasar kepemilikan yang sangat penting dalam profesi pekerjaan sosial. Pekerja sosial tidak hanya

berhadapan dengan klien dari satu wilayah saja, maka dari itu pekerja sosial perlu mengasah kompetensi mereka dalam memahami keanekaragaman kondisi sosial budaya klien.

#### 7. Kerahasiaan

Menjaga data dan informasi pribadi klien merupakan etika penting dalam pekerjaan sosial. Terjaganya kerahasiaan data dan informasi klien akan membuat klien merasa nyaman dan tetap percaya kepada pekerja sosial ketika melakukan suatu konseling.

Setiap pekerja sosial harus memahami nilai dan etika pekerjaan sosial karena hal tersebut disebut sebagai tanda juga sebagai salah satu fondasi bahwa mereka berkomitmen secara kelembagaan dalam melayani atau menghadapi klien yang memiliki permasalahan sosial. Berikut beberapa hal yang menjadi tujuan dari adanya kode etik :

1. Untuk melindungi anggota organisasi dalam menghadapi persaingan praktik profesi.
2. Mengembangkan tugas profesi sesuai dengan kepentingan masyarakat.
3. Merangsang pengembangan kualifikasi pendidikan dan praktik.
4. Menjalin hubungan bagi anggota profesi satu dengan lainnya dan menjaga nama baik profesi.
5. Membentuk ikatan yang kuat bagi seluruh anggota dan melindungi profesi terhadap pemberlakuan norma hukum.

Nilai akan selalu berkembang dan berubah seiring dengan kecenderungan dan sikap mental setiap individu dalam masyarakat. dalam membantu klien,

sebelum mengambil keputusan untuk kliennya, pekerja sosial harus melakukan identifikasi terhadap nilai-nilai yang berkaitan dengan keputusan yang akan diambil tersebut. Karena nilai tersebut salah satu unsur utama dalam pengambilan keputusan. Nilai-nilai yang berpengaruh terhadap pengambilan keputusan tersebut adalah sebagai berikut :

#### 1. Nilai pribadi

Setiap individu tentu memiliki nilai pribadi yang mereka yakini dan melekat dalam dirinya. Pada umumnya nilai tersebut berasal dari budaya atau keyakinan seseorang seperti agama yang dianutnya. Setiap keputusan pada umumnya dipengaruhi oleh nilai prosedional tersebut, namun pekerja sosial harus mampu mengkomunikasikan nilai pribadi dengan nilai yang ada di masyarakat. pekerja sosial juga harus mampu menentukan kapan nilai pribadinya dapat digunakan.

#### 2. Nilai masyarakat

Nilai dalam masyarakat ini dapat memberikan pengaruh yang cukup besar dalam proses pengambilan keputusan etik dari pekerja sosial. Kepercayaan yang dimiliki masyarakat dapat menjadi faktor penting dalam proses pengambilan keputusan, namun pekerja sosial dapat mengambil keputusan yang sama sekali bertentangan dengan nilai yang dianut secara umum.

#### 3. Nilai profesional

Nilai profesional dalam hal pengambilan keputusan ini lebih banyak berperan sebagai pantuan ketika terjadi konflik antara nilai dan etik. Dalam praktiknya, pekerja sosial tidak dapat melepaskan nilai profesional, maka nilai-nilai

profesional sangat membantu pekerja sosial dalam mengambil suatu keputusan etik, terutama jika terjadi dilema etik.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai nilai dan etika, maka setiap profesi harus memiliki sebuah kode etik sebagai pedoman dalam melaksanakan praktik atau kegiatan yang berkaitan dengan profesi tersebut.

### **2.2.3 Fungsi Pekerjaan Sosial**

Pekerja sosial memiliki fungsi untuk membantu seseorang untuk memahami kondisi dan menerima kenyataan yang sedang dihadapi dengan lebih bijaksana. Cara pekerja sosial menyelesaikan masalah tersebut yaitu dengan mengaitkannya dengan sistem sumber dan mempengaruhi kebijakan sosialnya.

Pekerja sosial tidak hanya menyelesaikan permasalahan individu saja, tapi juga kelompok, bahkan permasalahan sosial yang ada pada masyarakat. Pekerja sosial menyelesaikan masalah tersebut dengan mempertimbangkan situasi sosial yang ada pada lingkungan tersebut agar seseorang atau pihak yang terkait dengan masalah tersebut dapat kembali menjalankan keberfungsian sosial mereka, menyelesaikan permasalahan yang dihadapi sehingga mereka dapat mencapai kesejahteraannya. Menurut Joewono (2009) agar hal tersebut dapat terwujud, maka pekerja sosial melaksanakan tugas sebagai berikut :

1. Membantu seseorang meningkatkan dan memanfaatkan kemampuan yang mereka miliki secara lebih efektif untuk melaksanakan tugas-tugas dalam kehidupan agar dapat memecahkan permasalahan mereka.



2. Mengaitkan seseorang dengan sistem sumber.
3. Mempermudah interaksi dan menciptakan hubungan baru setiap individu dan sistem sumber kemasyarakatan.
4. Mempermudah interaksi, menciptakan relasi antar individu pada lingkungan sistem sumber.
5. Memberikan sumbangan bagi perubahan, perbaikan, juga perkembangan kebijakan dan perundang-undangan.
6. Meratakan sumber-sumber material.
7. Bertindak sebagai pelaksana kontrol sosial.

Berdasarkan fungsi – fungsi pekerja sosial di atas, suatu permasalahan sosial dapat diselesaikan dan mendapatkan hasil yang maksimal apabila pekerja sosial dapat melaksanakan fungsi mereka secara baik.

## **2.3 *Bullying***

### **2.3.1 Definisi *Bullying***

*Bullying* merupakan salah satu permasalahan sosial yang pada umumnya terjadi pada masa kanak-kanak hingga remaja. *Bullying* sendiri berbeda dengan pertengkaran biasa yang umum terjadi pada anak. *Bullying* berasal dari kata “*bully*” yang dikenal dalam Bahasa Indonesia sebagai “penindasan atau ancaman” yang dilakukan oleh seseorang atau lebih terhadap orang lain yang dianggap lebih lemah dari mereka secara sengaja dengan tujuan untuk menyakiti dan dilakukan secara terus menerus. Istilah *bullying* pada umumnya menggambarkan mengenai perilaku yang berdampak pada kepemilikan seseorang, fisik, perasaan, reputasi, dan status sosial.

Kasus tindakan *bullying* juga tidak pernah habis dari masa ke masa. Setiap tahunnya akan selalu ada kasus baru mengenai perilaku *bullying* yang dilakukan oleh baik itu peserta didik maupun oleh teman sebaya di lingkungan rumah mereka. pengertian *bullying* menurut Herbert Lee dalam (sisca, Indriyani 2019 : 11) yaitu *bullying* merupakan suatu hal yang kejam dan mengerikan yang dilakukan oleh seseorang kepada anak atau sekelompok anak yang lebih kuat baik itu dari segi kekuatan, kekuasaan, atau umur kepada pihak yang lemah.

*Bullying* bukan berupa perkelahian yang dilakukan oleh dua orang yang memiliki kekuatan seimbang, namun *bullying* terjadi karena orang yang lebih tua, lebih besar, dan merasa lebih kuat yang menindas atau menghina seseorang yang merasa lebih lemah dari dirinya. *Bullying* tidak hanya terjadi sekali saja, namun dapat terjadi secara berulang ulang. Tindak kekerasan *bullying* ini bersifat mengganggu bahkan dapat mencelakai fisik, mental, juga sosial seseorang yang menjadi korban dari *bullying*.

*Bullying* juga termasuk kedalam tindakan agresi, yang dimaksudkan agresi yaitu perilaku menyakiti orang lain baik secara fisik atau psikis. Definisi *bullying* menurut Sucipto (2012) adalah sebagai berikut :

*Bullying* merupakan aksi atau perilaku negatif yang bersifat agresif dan manipulatif, dilakukan oleh satu orang atau bahkan lebih dalam kurung waktu tertentu dengan cara kontak fisik langsung, kontak verbal langsung, non-verbal langsung, non-verbal tidak langsung, atau bahkan pelecehan seksual terhadap anak-anak yang lemah.

*Bullying* dapat terjadi pada berbagai *setting* seperti sekolah, di rumah, atau di madrasah, di pondok pesantren, juga di area tempat bermain. Salah satu hal yang membuat *bullying* selalu terjadi adalah karena tidak adanya konsekuensi yang

dilakukan oleh pihak sekolah atau para pembimbing dan juga selalu mengajarkan hal tersebut terjadi dengan dalih hal tersebut hanyalah “hal biasa” yang dilakukan oleh anak-anak.

Tindakan *bullying* yang terjadi di Lembaga pendidikan seperti sekolah, pesantren, tempat les, atau madrasah merupakan proses dinamika suatu kelompok yang masing-masing memiliki peran tersendiri. Berikut merupakan peran yang ada dalam kelompok, yaitu :

1. Pelaku *bully*

Pelaku *bully* merupakan seorang anak yang dikategorikan sebagai pemimpin suatu kelompok yang terlibat dalam tindakan *bullying*.

2. Asisten *bully*

Asisten *bully* merupakan seorang anak yang terlibat aktif dalam *bullying*, mereka akan mengikuti dan menuruti perintah dari pelaku *bully*.

3. *Reinovocer*

*Reinovocer* merupakan anak yang ada pada saat *bullying* itu terjadi, mereka berperan untuk menyaksikan, menertawakan korban, dan memprovokasi pelaku akan terus melakukan *bullying*.

4. *Neutral*

Anak yang termasuk kedalam golongan *neutral* adalah anak yang tidak terlibat apapun dalam kejadian *bullying*.

### 5. *Victim*

Korban dari tindakan *bullying* disebut dengan *victim*. Mereka tidak memiliki kekuatan dan tidak berdaya untuk melawan. Hal tersebut karena korban *bullying* tidak memiliki keberanian untuk melawan pelaku *bullying*.

### 6. *Outsider*

*Outsider* merupakan anak yang mengetahui mengenai kejadian *bullying*, namun tidak melakukan apa-apa seolah tidak peduli, anak yang termasuk kedalam golongan *outsider* tidak akan melakukan apapun jika melihat tindakan *bullying*, mereka tidak akan menolong korban *bullying* dan juga tidak akan mengingatkan kepada pelaku untuk tidak melakukan tindakan *bullying* tersebut, mereka akan bersikap seolah tidak peduli.

Tindak perilaku *bullying* pada saat ini dijadikan sebagai salah satu ajang kompetisi dimana seseorang yang melakukan *bullying* akan merasa dirinya lebih kuat atau sekedar menambah eksistensi dirinya. Tindak perilaku *bullying* tidak hanya terjadi pada institusi Pendidikan seperti sekolah, namun pada lingkungan tempat tinggal juga tidak dapat terhindar dari perilaku *bullying*. terdapat beberapa karakteristik anak yang rentan menjadi korban *bullying* yaitu :

1. Anak yang baru di lingkungannya
2. Anak termuda di sekolah atau di lingkungan pertemanannya
3. Anak yang pernah mengalami trauma
4. Anak penurut dan pemalu
5. Anak yang dianggap mengganggu orang lain
6. Anak yang tidak mau berkelahi

7. Anak yang miskin atau kaya
8. Anak yang memiliki ras, agama, dan suku etnisnya dipandang *inferior* oleh pelaku *bullying*
9. Anak yang cerdas, berbakat, memiliki kelebihan, atau memiliki rasa percaya diri yang tinggi
10. Anak yang gemuk atau kurus dan memiliki ciri fisik yang berbeda dengan anak lainnya
11. Anak yang berada di tempat yang keliru pada saat yang salah.

Berdasarkan beberapa pengertian bullying di atas, maka dapat disimpulkan bahwa bullying merupakan keinginan seseorang maupun sekelompok orang yang memiliki keinginan untuk melukai seseorang secara fisik maupun mental.

Karena bullying memberikan rasa tidak aman dan nyaman sehingga membuat korban bullying merasa terintimidasi, rendah diri, tidak berharga, kesulitan dalam bersosialisasi dengan teman-temannya bahkan dapat menimbulkan penurunan prestasi akademiknya. Pada umumnya seorang pelaku *bullying* akan merasakan kepuasan tersendiri jika mereka melakukan aksi *bullying*.

### **2.3.2 Jenis *bullying***

*Bullying* tidak hanya berupa ejekan secara lisan, namun terdapat berbagai jenis tindak perilaku *bullying*. Jenis-jenis *bullying* menurut Siswanto (2017 : 9) yang dikutip dari Barbara Coloroso (2006 : 47-50) yaitu :

1. *Bullying* secara verbal

Tindak perilaku *bullying* verbal ini merupakan *bullying* yang paling umum dilakukan baik oleh anak laki-laki maupun perempuan. *Bullying* secara verbal

dilakukan secara lisan sesuai dengan namanya yaitu *bullying* secara verbal. Perilaku ini dapat berupa ejekan nama, celaan, fitnah, kritikan kejam, menghina, mengolok-olok, atau mempermalukan seseorang di depan umum. *Bullying* secara verbal merupakan awal dari segala tindakan *bullying* lainnya karena *bullying* ini yang paling mudah dilakukan dan dapat menjadi awalan buruk bagi tindak kekerasan selanjutnya. *Bullying* secara verbal mudah dilakukan tanpa terdeteksi.

## 2. *Bullying* secara fisik

*Bullying* fisik merupakan bentuk *bullying* yang dilakukan dengan adanya kontak fisik antara pelaku juga korbannya. Jenis *bullying* ini adalah yang paling mudah untuk diidentifikasi karena dapat dilihat secara langsung juga tidak menutup kemungkinan akan menimbulkan bekas luka yang ada pada tubuh korban. Yang termasuk kedalam perilaku *bullying* secara fisik adalah memukul, mencakar, menampar, menggigit, mencekik, meludahi, atau bahkan dapat hingga memakan korban jiwa.

## 3. *Bullying* secara relasional

*Bullying* rasional adalah tindakan *bullying* yang dilakukan dengan tujuan untuk melemahkan harga diri korban atau menghancurkan nama baik korban. Jenis *bullying* ini dapat disebut juga dengan "*bullying mental/psikologis*". Perilaku ini dilakukan dengan mengucilkan korban, memandang sinis, cibiran, ejekan, atau tawaan yang mengejek.

## 4. *Bullying* secara elektronik (*cyberbullying*)

*Bullying* elektronik atau *cyberbullying* merupakan perilaku *bullying* yang dilakukan melalui sarana elektronik seperti sosial media, internet, website, atau

chatting room. Tujuannya yaitu untuk meneror korban atau menjatuh korban melalui tulisan atau komentar, foto, video yang bersifat mengintimidasi atau menyudutkan seseorang.

### **2.3.3 Faktor-faktor *bullying***

Tindakan *bullying* tidak hanya disebabkan oleh satu faktor saja, namun terdapat beberapa faktor yang dapat memberikan dampak bagi terjadinya *bullying* baik secara langsung maupun tidak langsung. *Bullying* dapat terjadi akibat dari gagalnya seseorang dalam mengontrol dirinya sendiri, gagal dalam mengawasi dan mengatur perbuatan naluri dalam diri mereka, sehingga mereka kurang mampu untuk mengendalikan emosi diri mereka sendiri yang kemudian emosi tersebut disalurkan dengan perbuatan yang kurang baik seperti melakukan tindakan *bullying*.

*Bullying* pada umumnya terjadi di ruang lingkup Pendidikan yang dilakukan oleh anak didik, karena belum adanya rasa solidaritas, kasih sayang, juga rasa kebersamaan antar sesama teman. Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *bullying* yaitu:

#### **1. Keluarga**

Keberadaan individu dalam keluarga merupakan cerminan utama mengenai bagaimana kehidupan mereka pada lingkungan keluarganya. Pola asuh orang tua terhadap anak sejak kecil merupakan hal yang dapat mencerminkan karakteristik anak tersebut. Lingkungan keluarga yang selalu memberikan kesan positif akan membuat anak merasakan hal yang baik pula, namun sebaliknya jika di dalam lingkungan keluarga selalu mengarah pada hal-hal negatif, maka anak akan

mengikuti dan melakukan hal serupa kepada lingkungan sekitar mereka di luar keluarganya, seperti kepada teman. Hal tersebut disebabkan anak akan mempelajari perilaku *bullying* ketika mengamati konflik-konflik yang terjadi pada orang tua mereka, dan kemudian menirunya terhadap teman-temannya.

Hubungan antara kakak beradik dalam keluarga juga sangat berpengaruh terhadap tumbuh kembang seseorang. menurut Boer dkk sebagian besar anak anak (sekitar 80%) tumbuh di dalam keluarga yang paling tidak memiliki satu saudara. Interaksi antara kakak beradik akan memberi suatu cara lain yang dalam kita gunakan untuk mempelajari pola-pola perilaku interpersonal.

Maka dari itu suasana di dalam keluarga dan pola asuh orang tua merupakan hal yang sangat utama dalam pembentukan karakter dan kebiasaan anak. Berikut beberapa faktor keluarga yang berpengaruh terhadap perilaku *bullying*:

- a. Suasana dalam keluarga yang kaku dan tidak saling menunjukkan rasa kasih sayang yang hangat.
- b. Pola asuh orang tua yang ketat, sehingga anak tidak memiliki ruang gerak yang cukup bebas. Selain itu pola asuh orang tua yang otoriter, dimana orang tua membuat rumah tangga dengan aturan yang kaku dan disiplin yang tinggi.
- c. Pengasingan keluarga dari masyarakat, dimana kurangnya rasa sosialisasi dengan masyarakat setempat.
- d. Ketidakharmonisan dalam keluarga atau *broken home*

Hal-hal tersebut merupakan hal yang paling utama yang mempengaruhi tindakan *bullying* karena akibat dari berbagai bentuk permasalahan keluarga di



atas, seorang anak akan mengalami tekanan, malu, bingung, sedih, dan merasa kurangnya perhatian dari orang tua dengan diliputi perasaan dendam juga kebencian dalam dirinya sehingga anak menjadi seperti orang yang liat dan kacau. Bagaimanapun juga anak terlahir dan tumbuh dalam lingkungan pertama yaitu keluarga maka hal positif dan negatif yang pertama mereka terima juga akan berawal dari dalam rumah.

## 2. Pergaulan teman sebaya

*Bullying* merupakan fenomena sosial yang melibatkan individu juga kelompok. *Bullying* juga tidak hanya terjadi pada anak remaja, namun dapat terjadi pada anak-anak. Masa kanak-kanak merupakan masa dimana mereka ingin mencoba dan mengetahui hal-hal baru tanpa memikirkan resikonya, anak yang belum mengerti banyak hal ini akan selalu mengikuti apapun yang dilakukan oleh teman sebayanya, termasuk tindakan *bullying*. Dimana tindakan ini pada mulanya berawal dari satu teman yang saling mengejek, kemudian hal tersebut akan ditiru oleh anak-anak lainnya sehingga tindak kekerasan *bullying* ini seperti rantai yang sulit terputus.

Anak-anak akan berinteraksi dengan teman-temannya setiap harinya, baik itu teman sekolah atau di sekitar rumah mereka. tidak jarang terjadi dorongan untuk melakukan tindakan *bullying* dari teman mereka sendiri. Beberapa anak melakukan *bullying* hanya untuk membuktikan bahwa dirinya bisa masuk dalam kelompok tertentu, meskipun dirinya merasa tidak nyaman dengan adanya perilaku tersebut.

### 3. Media

Perkembangan teknologi sudah semakin cepat, hal ini tentu saja memiliki dampak positif dan negatif bagi seluruh penggunanya, termasuk siswa sekolah termasuk anak-anak. Teknologi yang berkembang ini sangat beragam terutama pada telepon genggam (*handphone*) dan internet.

Mudahnya akses internet ini membuat semua orang mengenal dunia maya, termasuk siswa Sekolah Dasar yang saat ini sudah mahir menggunakan internet juga sosial media. Berkembangnya penggunaan teknologi komunikasi, akan menjadi wadah baru bagi aksi kekerasan termasuk *bullying*.

Pengaruh internet dan sosial media ini sangatlah besar untuk perilaku *bullying* karena mereka akan meniru hal apa yang sedang ramai di sosial media. *Bullying* yang terjadi pada sosial media ini biasanya berupa ejekan atau saling menghina satu sama lain, baik itu orang yang dikenal maupun tidak. Namun tidak hanya sosial media saja, TV juga sama pengaruhnya karena tidak semua tayangin TV memberikan dampak positif, namun ada juga yang menunjukkan dampak negatif yaitu seperti bercanda sambil memukul atau saling ejek - mengejek.

#### **2.3.4 Dampak *Bullying***

Tindak kekerasan *bullying* yang dilakukan secara terus menerus akan memberikan dampak negatif bagi korban dan juga pelaku, namun dampak terbesar tentu akan dirasakan oleh korban. Anak yang menjadi korban dari *bullying* memiliki resiko yang lebih tinggi baik secara kesehatan fisik maupun mental mereka. dampak yang dirasakan oleh anak korban *bullying* antara lain :

- Masalah mental

Anak korban *bullying* pasti akan merasakan tekanan batin seperti depresi, gelisah, masalah pada tidur, penurunan semangat belajar, rasa tidak aman, bahkan hingga terjadi adanya bunuh diri.

- Masalah fisik

Dampak yang dirasakan korban *bullying* ini umumnya diakibatkan oleh *bullying* secara fisik yang mengakibatkan sakit kepala, sakit perut, bahkan cacat fisik.

Dampak lain yang terjadi pada anak korban *bullying* adalah sebagai berikut:

- a. Kecemasan
- b. Merasa kesepian
- c. Rendah diri
- d. Penarikan sosial
- e. Depresi
- f. Bunuh diri gangguan sosial emosional
- g. Penurunan performansi akademik.

Selain dampak dari *bullying* secara umum tersebut, terdapat pula dampak *bullying* bagi korban, pelaku, dan juga siswa *bullying* yang menyaksikan secara langsung tindakan *bullying* :

1. Dampak *bullying* bagi korban

Dampak *bullying* dapat membuat korban merasakan kecemasan dan ketakutan, mempengaruhi konsentrasi belajar, bahkan membuat korban *bullying* untuk menghindari kegiatan belajar mengajar. Tindakan *bullying* yang berlanjut

dalam waktu yang lama akan mempengaruhi terhadap interaksi sosialnya, menjadi individu yang rentan terhadap stress dan depresi. *Bullying* dapat mengakibatkan korbannya melakukan perbuatan yang berakibat fatal bagi dirinya sendiri hingga melakukan tindakan bunuh diri.

## 2. Dampak *bullying* bagi pelaku

Pelaku tindakan *bullying* secara umum memiliki rasa percaya diri yang tinggi dibandingkan dengan teman lainnya yang tidak melakukan tindakan *bullying*. Sifat yang dimiliki oleh pelaku tindakan *bullying* cenderung agresif dengan perilaku yang pro terhadap kekerasan, keras kepala, mudah marah, dan memiliki rasa toleransi yang rendah. Seseorang yang terperangkap terhadap peran pelaku *bullying* akan kesulitan untuk dapat mengembangkan dirinya, tidak memiliki empati, dan selalu beranggapan bahwa dirinya ini lebih kuat dari siapapun. Hal tersebut dapat berpengaruh terhadap pola interaksi psikososialnya di masa yang akan datang.

## 3. Dampak *bullying* bagi siswa lain yang menyaksikan (*bullying bystanders*)

*Bullying* pada umumnya terjadi pada ruang lingkup pertemanan anak, maka tentu terdapat anak yang menyaksikan tindakan *bullying* tersebut. Hal tersebut akan membuat beberapa dari mereka bergabung dengan pelaku *bullying* karena takut menjadi sasaran *bullying* berikutnya namun beberapa lainnya hanya terdiam tanpa melakukan apapun. Dampak dari *bullying* tersebut mengarah pada dampak psikis dimana *bullying* dapat mengganggu konsentrasi belajar siswa lainnya dan membuat turunya rasa sosialisasi terhadap teman mereka yang lain hingga berakibat depresi.

#### 4. Dampak *bullying* bagi kesehatan mental

Dampak *bullying* sudah tentu akan menyerang kondisi mental korbannya yaitu penurunan konsentrasi, menurunnya rasa percaya diri, adanya rasa dendam untuk melakukan tindakan *bullying* kepada teman lainnya, cemas berlebihan, juga memiliki rasa takut untuk diperhatikan di depan umum.

#### 5. Dampak *bullying* terhadap kegiatan belajar

Dampak *bullying* berpengaruh terhadap berbagai aspek termasuk pada kegiatan belajar korbannya. Korban *bullying* akan merasa takut untuk berangkat ke sekolah atau Madrasah karena perlakuan *bullying* yang diterimanya, anak akan ketinggalan materi pelajaran, menurunnya konsentrasi dan prestasi belajar.

### **2.4 Perkembangan Psikososial**

#### **2.4.1 Perkembangan**

Perkembangan merupakan suatu perubahan yang progresif dan berkesinambungan dalam diri seseorang semenjak mereka lahir hingga mereka meninggal. Perkembangan juga merupakan proses meningkatnya kemampuan atau keterampilan dan fungsi tubuh yang lebih kompleks. Tahap perkembangan dikatakan menjadi lebih kompleks yaitu dalam perubahan dan perluasan secara bertahap dari yang lebih rendah kepada yang lebih tinggi, peningkatan dan perluasan kapasitas seseorang melalui pertumbuhan serta pembelajaran. Menurut Desmita (2015) perkembangan tidak hanya sekedar pertumbuhan namun didalamnya harus terdapat serangkaian perubahan yang berlangsung secara berkesinambungan dan bersifat tetap dari fungsi-fungsinya baik secara jasmaniah

maupun rohaniyah. Menurut Desmita (2012:2) yang dikutip dari Hurlock (1980) pengertian perkembangan adalah sebagai berikut :

Perkembangan merupakan serangkaian perubahan progresif yang terjadi sebagai akibat dari proses kematangan dan pengalaman dalam belajar. Proses perubahan individu mencakup dua proses yaitu evolusi (pertumbuhan dari masa bayi dan kanak-kanak dan involusi (kemunduran) yang dominan terjadi pada masa dewasa akhir.

Berdasarkan pengertian tersebut, proses perkembangan seseorang tidak hanya mengenai pertumbuhan namun juga mengenai proses kemunduran. Proses kemunduran yang dialami individu baru akan terlihat jika ia memasuki usia pertengahan yaitu dewasa akhir.

Perkembangan merupakan suatu perubahan yang teratur, sistematis, dan terorganisir yang memiliki tujuan tertentu. Dalam perkembangan terdapat beberapa ciri, yaitu berkesinambungan, kumulatif, bergerak kearah yang lebih kompleks dan holistik. Perubahan yang dialami oleh seseorang berlangsung secara sistematis yang menyangkut mengenai fisik maupun psikis. Perkembangan dalam aspek fisik dapat terlihat dengan adanya perubahan pada bentuk badan atau organ tubuh, sedangkan perkembangan secara psikis ditandai dengan matangnya kemampuan berpikir, kemampuan dalam memecahkan permasalahan, mengingat, juga dalam mengontrol emosi. Misalnya semua emosinya mudah meledak, namun kini sudah lebih mampu untuk mengendalikan emosinya. Perkembangan memiliki beberapa ciri, yaitu berkesinambungan, kumulatif, bergerak kearah yang lebih kompleks, dan holistik.

Perkembangan merupakan proses yang tidak pernah berhenti (*never ending process*) yang berarti manusia akan tumbuh dan berkembang secara terus menerus selama mereka hidup yang akan dipengaruhi oleh pengalaman. Pada dasarnya

setiap individu memiliki urutan perkembangan yang sama namun kesempatan akan proses tumbuh kembang yang bervariasi pada setiap individu tergantung dari faktor-faktor yang mempengaruhi proses tumbuh kembang tersebut. Perkembangan setiap individunya memiliki irama dan waktu yang relatif berbeda antara individu satu dengan individu lainnya. Pengertian perkembangan lainnya yaitu menurut Reni Akbar Hawadi (2001) dalam Desmita (2017) yaitu sebagai berikut :

Perkembangan secara luas menunjuk pada keseluruhan proses perubahan dari potensi yang dimiliki individu dan tampil dalam kualitas kemampuan, sifat, dan ciri-ciri yang baru. Dalam istilah perkembangan juga tercakup konsep usia yang diawali dari pembuahan dan berakhir dengan kematian.

Setiap individu diharapkan dapat tumbuh dan berkembang dengan baik agar dapat mencapai perkembangan yang optimal dan memiliki potensi untuk menjadi sumber daya manusia yang berkualitas. Berdasarkan berbagai pengertian mengenai perkembangan di atas, diartikan bahwa perkembangan tidak hanya semata-mata sebatas bertumbuh semakin besar, namun didalamnya juga perlu terkandung serangkaian perubahan yang terjadi secara terus-menerus dan bersifat tetap dari fungsi jasmani dan rohaninya.

Keberhasilan individu dalam menyelesaikan tugas perkembangan mereka akan berpengaruh dan menjadi dasar bagi tugas perkembangan mereka selanjutnya, sehingga kemungkinan individu untuk dapat menyelesaikan tugas berikutnya akan lebih besar. Tetapi sebaliknya, kegagalan individu dalam menyelesaikan tugas perkembangannya akan menghambat tugas perkembangan mereka selanjutnya.

Perkembangan akan menghasilkan bentuk-bentuk dan ciri-ciri kemampuan baru yang berlangsung dari berbagai tahapan aktivitas yang sederhana menuju

tahapan yang lebih tinggi. perkembangan itu bergerak secara berangsur-angsur, berproses, namun pasti melalui suatu bentuk tahapan satu menuju bentuk tahapan yang selanjutnya. Proses terjadinya perkembangan tidak hanya dipengaruhi dari dalam diri seseorang, tetapi perkembangan ditentukan juga oleh kompleksitas faktor eksternal dari diri seseorang. faktor eksternal tersebut dapat berupa interaksi dengan orang atau lingkungan sekitarnya yang menjadi salah satu pengaruh dalam proses perkembangan seseorang.

#### **2.4.1.1 Fase Perkembangan**

Yang dimaksud dari fase perkembangan merupakan tahapan atau periodisasi mengenai kehidupan manusia yang ditandai oleh ciri-ciri tingkah laku tertentu. Walaupun setiap anak memiliki masa perkembangan yang berbeda satu sama lainnya, namun fase perkembangan secara umum memiliki kesamaan antara anak satu dengan yang lainnya. Berikut merupakan salah satu fase perkembangan berdasarkan ciri-ciri psikologis. Fase ini didasarkan pada kondisi psikis seseorang. berikut merupakan tiga fase perkembangan berdasarkan Oswald Kroch dalam Desmita (2017:24) :

1. Fase awal (Umur 0-3 Tahun)

Fase ini merupakan fase awal seorang anak mengalami *trotz* (sifat keras kepala) pertama yang ditandai dengan anak yang lebih sering membantah atau menentang orang lain. Hal tersebut disebabkan karena timbulnya kesadaran akan kemampuan mereka akan berkemauan. Sehingga mereka akan menguji kemauannya itu.



## 2. Fase keserasian sekolah (Umur 3-13 Tahun)

Fase kedua yaitu anak akan mengalami tahap fase *trotz* kedua, dimana anak akan kembali membantah dan menentang kepada orang lain terutama kepada orang tuanya. Sebenarnya gejala ini merupakan gejala yang biasa terjadi. Pada fase ini mereka beranggapan bahwa sifat berpikir mereka yang dirasa lebih maju dari orang lainnya.

## 3. Fase kematangan (Umur 13-21 Tahun)

Setelah mengalami tahap *trotz* kedua, anak mulai memahami dan menyadari mengenai setiap individu memiliki kekurangan dan kelebihan, termasuk dirinya sendiri, yang membuat mereka lebih menerima dan menghadapinya dengan sikap yang sewajarnya.

Pada fase ini anak mulai dapat menghargai pendapat orang lain, menerima perbedaan dan kekurangan seseorang juga diri mereka sendiri. Pada fase ini lah kepribadian mereka akan terbentuk menuju kematangan.

Terdapat banyak teori perkembangan psikososial, namun teori yang banyak dianut adalah teori psikososial dari Erik Erikson. Teori psikososial dari Erik Erikson memiliki delapan tahap yang saling berkesinambungan dalam hidup. Berikut merupakan delapan tahapan perkembangan psikososial menurut Erik Erikson :

### 1. Tahap 1 : *Trust Versus Mistrust* (0-1 tahun)

Tahap pertama teori perkembangan psikososial menurut Erikson ini terjadi pada usia kelahiran hingga satu tahun. Tingkatan ini merupakan tingkatan dasar dalam kehidupan. Bayi akan belajar untuk mempercayai orang lain agar

kebutuhan dasarnya dapat terpenuhi. Pada tahap ini bayi akan mempelajari dan merasakan mengenai peran ibu atau orang terdekat seperti pengasuhnya yang mampu menciptakan suasana keakraban dan kepedulian, apabila bayi tersebut mendapat pengasuhan dan kehangatan dari ibu atau orang terdekatnya maka hal tersebut dapat mengembangkan kepercayaan dasar pada bayi. Jika ibunya dapat memenuhi kebutuhan anaknya, seperti kepuasan emosinya terpenuhi (kepuasan dalam tidur) maka sang anak akan dapat mengembangkan rasa percayanya. Namun jika dalam satu tahun pertama mengalami kesulitan dalam membentuk rasa percaya kepada orang lain, maka sepanjang hidupnya akan mengalami kesulitan dalam membentuk rasa percaya terhadap orang lain.

## 2. Tahap 2 : *Autonomy vs Shame and Doubt* (18 bulan- 3 tahun)

Tahap kedua ini terjadi pada masa kanak-kanak awal yang akan berfokus pada perkembangan dan pengendalian diri anak. seorang anak akan belajar dirinya memiliki kontrol atas diri dan tubuh mereka sendiri dimana anak akan mengalami konflik seperti otonomi vs rasa malu dan keragu-raguan. Peran orang tua sangat diperlukan untuk menuntun, mengajarkan, dan mengontrol keinginan atau impuls-impuls seorang anak namun tidak dengan perlakuan yang kasar. Kekuatan yang seharusnya ditumbuhkan dalam diri anak yaitu “keinginan atau kehendak” dimana anak belajar untuk menjadi bebas dan mengembangkan kemandiriannya. Hal tersebut dapat terpenuhi melalui motivasi untuk melakukan kepentingannya sendiri seperti belajar makan atau berpakaian sendiri, juga mendapatkan jawaban dari sesuatu yang ditanyakan.

Menurut Erikson belajar untuk mengontrol fungsi tubuh seseorang akan membawa mereka kepada perasaan mengendalikan dan kemandirian. Kejadian sederhana yang dilakukan anak untuk meningkatkan rasa percaya diri mereka meliputi pemerolehan pengendalian lebih yakin atas pemilihan makanan atau mainan yang mereka sukai. Anak yang berhasil melewati tahap ini akan merasa aman dan percaya diri sementara yang tidak berhasil akan merasakan keraguan pada diri sendiri.

Kemampuan anak pada tahap ini sudah mulai berkembang, seperti makan sendiri, berjalan, dan berbicara. Kepercayaan yang diberikan oleh orang tua kepada anaknya untuk mengeksplor sendiri dirinya dengan di bawah bimbingan akan dapat membentuk anak yang memiliki pribadi yang mandiri dan percaya diri.

### 3. Tahap 3 : *Initiative vs Guilt* (3-6 tahun)

Tahap ini, anak akan belajar mengenai bagaimana cara merencanakan sesuatu dan bagaimana melaksanakan tindakannya. Pada tahap ini anak akan belajar untuk menemukan keseimbangan antara kemampuan yang ada dalam dirinya dengan harapan atau tujuannya. Anak akan cenderung menguji kemampuannya tanpa mengenal potensi yang ada pada dirinya, dengan begitu resolusi yang tidak berhasil dari tahapan ini akan membuat anak takut untuk mengambil keputusan atau takut berbuat salah. Anak yang berhasil melewati masa ini dengan baik akan memiliki rasa mampu untuk memimpin orang lain dan meningkatnya rasa tanggung jawab yang mereka miliki. Konflik yang dialami oleh anak dengan usia 3-6 tahun yaitu inisiatif atau terbentuknya perasaan

bersalah. Jika seorang anak merasa gagal dalam tahap ini maka mereka akan memiliki perasaan bersalah, ragu-ragu, dan kurangnya inisiatif.

4. Tahap 4 : *Industry vs Inferiority* (6-12 tahun)

Tahap ini dimulai ketika anak memasuki usia sekolah dasar, dimana anak akan merasakan segala aturan, tujuan yang akan berpengaruh terhadap kondisi sosialnya. Krisis psikososial ini yaitu kerja aktif vs rendah diri, maka diperlukannya kompetensi atau terbentuknya berbagai keterampilan. Pada tahap ini anak akan membandingkan kemampuan diri sendiri dengan teman sebaya. Anak juga akan belajar mengenai keterampilan sosial dan akademis melalui kompetisi yang sehat dengan teman-temannya. Keberhasilan yang diraih anak akan memupuk rasa percaya diri, dan sebaliknya jika terjadi kegagalan maka akan terbentuknya inferioritas. Tahap ini akan berhasil jika anak didukung oleh orang dewasa dalam membangun perasaan dan percaya dengan kemampuan yang dimilikinya.

5. Tahap 5 : *Identity vs Role Confusion* (12-18 tahun)

Tahap ini merupakan tahap pencarian jati diri bagi remaja. Dimana seseorang akan merasakan suatu perasaan mengenai identitasnya sendiri baik dalam ruang lingkup sosial maupun dunia kerja mulai ditemukan. Masa remaja merupakan awal mula individu akan mulai mengenali sifat-sifat yang ada pada dirinya, seperti suka dan ketidaksukaan, tujuan-tujuan yang akan dicapainya, kekuatan dan Hasrat untuk mengontrol kehidupan sendiri. Masa remaja ini juga merupakan awal persimpangan antara masa kanak-kanak dengan masa dewasa, konflik utama yang sering terjadi pada masa ini yaitu identitas dan keaburan

peran sehingga memerlukan komitmen yang jelas agar terbentuk kepribadian yang mantap untuk mengenali dirinya sendiri.

Jika seorang individu mencari jati diri dengan cara yang positif maka akan tercapai pencarian identitas diri tersebut, namun jika pencarian jati diri dilakukan melalui kegiatan negatif maka sulit untuk mencapai pencarian identitas diri tersebut.

6. Tahap 6 : *Intimac vs Isolation* (18-35 tahun)

Tahap ini seorang kekuatan dasar individu yang dibutuhkan ialah “kasih” karena akan memiliki teman atau pasangan hidup untuk melanjutkan kehidupannya dengan adanya komitmen. Hal tersebut akan memicu adanya konflik antara keintiman atau keakraban vs keterasingan atau kesendirian. Agen sosial pada tahap ini merupakan kekasih, suami atau istri termasuk sahabat yang dapat membangun suatu persahabatan hingga menciptakan rasa cinta dan kebersamaan. Bagi individu yang memiliki kepekaan diri yang rendah akan cenderung memiliki kekurangan dalam berkomitmen, akan merasakan rasa kesepian, kesendirian, dan tidak berharga.

7. Tahap 7 : *Generativity vs Stagnation* (35-64 tahun)

Tahap ini seseorang sudah pada tahap dewasa sehingga setiap individu akan terfokus pada melanjutkan kehidupannya dan berfokus pada karir dan keluarga, fokus untuk menjadi produktif dalam bidang pekerjaannya serta tuntutan untuk berhasil mendidik keluarga juga melatih generasi penerus. Konflik utama pada tahap ini adalah generativitas vs stagnasi, sehingga kekuatan dasar yang penting untuk ditumbuhkan adalah “kepedulian’ Jika berhasil melewati tahap

ini, maka seseorang akan memberikan kontribusi terhadap lingkungan sekitarnya jika gagal melewati tahap ini, seseorang akan merasa dirinya tidak produktif, adanya rasa kecewa, dan rasa kegagalan dalam dirinya dan menyebabkan stagnasi atau keterhambatan perkembangan.

8. Tahap 8 : *Integrity vs Despair* (65 tahun keatas)

Tahap ini setiap individu akan melakukan cerminan diri terhadap masa lalu yang dilaluinya, tahap ini merupakan rumusan dari semua tahapan masa lalunya. Pribadi yang sudah memasuki usia lanjut akan mulai mengalami penurunan fungsi-fungsi kesehatan. Jika seseorang yang banyak memiliki keberhasilan pada tahap-tahap yang lalu maka mencerminkan keberhasilan dan kebijaksanaan. Konflik yang dilalui pada tahap ini adalah integritas ego vs keputusan dengan kekuatan utama yang perlu dibentuk adalah pemunculan “hikmat atau kebijaksanaan”. Namun jika individu mengalami banyak tahapan yang tidak berhasil, maka mereka akan merasa bahwa hidupnya sia-sia dan memiliki banyak penyesalan serta keputusasaan.

Teori perkembangan psikososial Erikson memiliki delapan tingkatan yang akan dilalui oleh setiap manusia. Setiap manusia akan naik pada tingkatan selanjutnya walaupun tidak sepenuhnya mengalami perkembangan pada tingkat sebelumnya. Setiap tingkatan dalam teori Erikson memiliki hubungan dengan semua bidang dalam kehidupan yang memiliki arti setiap tingkatan tersebut harus tertangani dengan baik oleh manusia sehingga individu tersebut akan merasa pandai dan hebat, namun jika tingkatan tersebut tidak tertangani dengan baik, maka akan muncul perasaan tidak selaras pada diri pribadi individu tersebut.

Pada setiap tingkatan tersebut memiliki konflik atau krisisnya masing yang menjadi titik balik dalam setiap perkembangan. Konflik dan krisis tersebut akan menjadi kualitas dari perkembangan psikologis seseorang dalam proses pertumbuhan pribadi menuju yang lebih baik lagi.

#### **2.4.2 Psikososial**

Psikososial atau psikologi sosial merupakan perkembangan ilmu pengetahuan baru. Ilmu ini merupakan perkembangan dari cabang ilmu psikologi juga ilmu sosial pada umumnya. Ilmu ini menguraikan mengenai kegiatan-kegiatan manusia yang berkaitan dengan situasi sosialnya seperti interaksi dengan orang sekitar. Psikososial merujuk pada hubungan yang dinamis antara faktor psikis dan sosial yang saling berinteraksi dan mempengaruhi satu sama lain.

“Psikologi” berasal dari Bahasa Yunani yaitu “*psyche*” yang berarti jiwa. Sedangkan “*logos*” yang berarti ilmu pengetahuan. Maka dari itu pengertian psikologi secara etimologi adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari jiwa. Psikologi sosial merupakan ilmu pengetahuan baru yang timbul pada abad modern. Ilmu psikososial ini baru mulai dirintis pada tahun 1930 di Amerika Serikat.

Dalam kehidupan sehari-hari interaksi sesama manusia merupakan hal yang pasti terjadi dan manusia tentu berketergantungan satu sama lain karena manusia merupakan makhluk sosial dan tidak akan bisa hidup sendiri. Dalam kehidupan, manusia juga akan membentuk norma-norma kelompok atau sosial. Manusia juga akan melakukan perkembangan pada pola kehidupan mereka. maka dari itu diperlukannya ilmu mengenai psikososial. Pengertian psikososial menurut Abu Ahmadi (2009 : 3) yang dikutip dari SHerif & Sherif (1956) adalah sebagai berikut:

Psikologi sosial adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari mengenai pengalaman dan tingkah laku individu manusia dalam hubungannya dengan situasi-situasi perangsang sosial.

Berdasarkan pengertian mengenai psikososial di atas yaitu proses menghubungkan antara tingkah laku manusia dengan perangsang sosial, dalam kata lain berarti mendapatkan rangsangan atau pengaruh dari luar (lingkungan sekitar) karena jiwa sosial seseorang tidak dapat muncul dengan sendirinya. Dengan memahami mengenai pengaruh atau pengertian dari psikologi sosial maka akan membuat seseorang menjadi tidak akan mudah terpengaruh oleh situasi yang ada di masyarakat terlebih lagi pengaruh situasi negatif.

Psikososial merupakan kondisi yang terjadi pada individu yang dapat terlihat dari sikap seseorang yang muncul dari gejala psikis dan sosialnya, kedua hal tersebut merupakan dua hal yang saling berkaitan satu dengan lainnya. kondisi psikis seseorang mengacu pada aspek psikologi seseorang seperti (individu, perasaan dan perilaku) sedangkan aspek sosial mengacu pada hubungan eksternal seseorang dengan orang-orang disekitarnya.

### **2.4.3 Perkembangan Psikososial**

Perkembangan psikososial diartikan sebagai perkembangan sosial seseorang yang dilihat dari sudut pandang psikologi. Perkembangan psikososial merupakan perubahan kestabilan emosi, kepribadian, dan hubungan sosial individu dengan orang lain yang dapat berpengaruh terhadap fungsi kognitif dan fisik.

Perkembangan psikososial adalah perkembangan yang berkaitan dengan emosi, motivasi, dan perkembangan pribadi pada setiap manusia serta perubahan individu dalam berinteraksi dengan individu lainnya. sebagai makhluk sosial,



manusia tidak akan luput dari interaksi sosial yang dilakukannya, hal tersebut berarti bahwa berinteraksi dan bersosialisasi dengan orang lain merupakan hal yang penting dalam kehidupan karena setiap manusia akan membutuhkan orang lain.

Perkembangan psikososial pada masa anak-anak sangat dipengaruhi oleh hubungan anak dengan keluarga, teman sebaya, juga sekolah mereka. perkembangan psikososial anak meningkat ditandai dengan adanya perubahan pengetahuan dan pemahaman mereka mengenai hal-hal di sekitarnya.

Perkembangan psikososial khususnya pada masa kanak-kanak perlu diperhatikan dengan baik karena mereka haus akan pengetahuan, sehingga sangat penting untuk memberikan konsep dasar mengenai cara berperilaku yang benar dan terarah, karena jika tidak tepat akan berdampak terhadap pola pikir dan tingkah laku mereka pada jenjang selanjutnya.

Perkembangan psikososial menurut Erik H. Erikson merupakan hubungan timbal balik antara pribadi dan kebudayaan seseorang sehingga orang tersebut menjadi lebih dewasa. Selain dari adanya hubungan timbal balik tersebut, perkembangan psikososial menurut Erikson dihasilkan dari interaksi antara berbagai proses maturasional dan kebutuhan biologis dengan tuntunan masyarakat dan kekuatan sosial yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari. Erikson mengatakan bahwa istilah “psikososial” berkaitan dengan perkembangan manusia yang berarti bahwa setiap tahap-tahap kehidupan seseorang dari lahir hingga mati dibentuk oleh pengaruh sosialnya, bagaimana ia berinteraksi dengan suatu organisme yang menjadikan seseorang menjadi matang secara fisik dan psikologisnya.

Perkembangan psikososial yang normal pada anak yaitu ketika seorang anak memiliki *personality* atau kepribadian yang baik, memiliki keberanian, kooperatif, mampu menerima pendapat dan kepercayaan pada diri mereka sendiri dan orang lain. Sebaliknya, perkembangan psikososial dapat dikatakan kurang baik atau menyimpang akan mengakibatkan anak memiliki sifat negated, seperti tidak percaya diri dan merasa rendah diri. Namun pada umumnya anak pada usia sekolah memiliki perkembangan psikososial yang mayoritas normal dengan prestasi belajar rata-rata cukup.

#### **2.4.4 Faktor yang Mempengaruhi Perkembangan Psikososial**

Proses perkembangan psikososial memiliki beberapa faktor yang dapat berpengaruh kepada individu, menurut Akbar (2009 dalam Susanto 2011) berikut beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan psikososial :

1. Penerimaan kelompok

Setiap anak memiliki kepribadian mereka yang berbeda-beda, dalam perkembangan psikososial anak yang populer dan memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi akan mudah tumbuh dan diterima sebagai anggota kelompoknya, sedangkan anak-anak yang kurang motivasi untuk bersosialisasi akan mengalami kesulitan untuk bersosialisasi dan sulit diterima dalam kelompok sosialnya.

2. Keamanan status

Keamanan lingkungan kelompok anak atau seseorang sangat berpengaruh terhadap perkembangan psikososialnya, anak yang memiliki rasa aman dilingkungan kelompoknya akan merasa bebas dalam mengutarakan segenap

kreativitasnya, sedangkan anak yang merasa tidak aman, secara langsung akan menjadi anak yang tertutup dan takut untuk berbuat sesuatu. Faktor utama yang menciptakan suasana aman untuk anak-anak yaitu suasana di dalam keluarga, hal tersebut memiliki peran penting agar perkembangannya dapat optimal.

### 3. Tipe kelompok

Kelompok sosial dibagi menjadi beberapa bagian dalam tingkatan hubungan dan bergantung pada keefektifan hubungan tersebut meliputi primer (keluarga), sekunder (kelompok bermain), dan kelompok tersier (hubungan antar anak-anak teman sebaya). Dalam proses perkembangan psikososial, kelompok primer lah yang memiliki peran yang sangat penting dan berpengaruh terhadap anak.

### 4. Perbedaan anggota kelompok

Setiap anggota dalam kelompok memiliki berbagai karakter yang dipertemukan dalam satu ruang lingkup pertemanan, dalam kelompok, peran terbesar dipegang oleh anak yang populer dan peran terkecil adalah anak-anak yang tidak populer.

### 5. Kepercayaan diri

Rasa kepercayaan diri pada anak-anak perlu ditanamkan sedini mungkin sehingga anak dapat tumbuh dengan baik. Anak yang kurang memiliki rasa percaya diri tidak akan dapat berperan dalam kelompok sosial, maka perlu distimulasi motivasinya agar dapat meningkatkan rasa kepercayaan dirinya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi perkembangan psikososial menurut Soetjiningsih (2014) adalah stimulasi, komunikasi ibu dan atau atau orang tua, status kesehatan, lingkungan, dan kelompok teman sebaya.

#### **2.4.5 Prinsip - Prinsip Psikososial**

Prinsip psikososial merupakan suatu akar dari penyebab terjadinya perubahan dalam kejadian psikososial. Prinsip dalam psikososial juga menggambarkan proses dasar bagaimana manusia berpikir, merasa, dan bertindak. Berikut berbagai prinsip pada psikososial :

1. *Approach – Avoidance Conflict*

*Approach-avoidance conflict* merupakan situasi yang memiliki beberapa aspek positif juga negatif dalam satu objek tujuan yang dipikirkan untuk dicapai oleh seseorang. seperti promosi jabatan kepada pegawainya, namun harus ditugaskan diluar kota dan jauh dari keluarganya.

2. *Foot-in-the-door*

Prinsip ini merupakan prosedur untuk membuat permintaan awal yang kecil yang memiliki kemungkinan semua orang akan setuju, lalu kemudian diikuti dalam waktu yang singkat (satu sampai dua minggu). Prinsip ini digunakan untuk mendapatkan dukungan dalam jumlah yang besar, seperti kampanye politik atau penggalangan dana amal.

3. *Public Commitment*

Prinsip ini merupakan prosedur dimana masyarakat didorong untuk membuat pernyataan, jika mereka memiliki keinginan untuk melakukan tindakan

tertentu seperti mencantumkan nama mereka sebagai pendukung dalam suatu program.

#### 4. *Expectation* (harapan)

Pada prinsip ini pribadi seseorang akan lebih digunakan mengenai bagaimana orang lain akan berperilaku dan apa saja yang akan terjadi pada situasi sosial tertentu. Harapan akan timbul dari berbagai sumber seperti pengalaman masa lalu atau informasi yang didapatkan dari orang lain. Terkadang harapan akan menjadi *self-fulfilling prophecies* atau harapan kita mengenai orang lain tidak hanya membentuk perilaku kita sendiri, namun juga menyebabkan orang tersebut untuk berperilaku dengan cara yang mengkonfirmasi kepercayaan awal kita tentangnya.