

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Kesejahteraan Sosial

2.1.1 Definisi 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 merupakan suatu keadaan yang menunjukkan keadaan sejahtera masyarakat, baik dari segi material maupun sosial yang memungkinkan terpenuhinya pemenuhan kebutuhan – kebutuhan jasmani, rohani dan sosial baik dari individu, keluarga maupun masyarakat. Menurut Undang– undang RI Nomor 6 tahun 1974 mendefinisikan Kesejahteraan sosial sebagai berikut: “Suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial, material maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, dan ketentraman lahir dan batin, yang memungkinkan bagi setiap warga Negara untuk mengadakan usaha pemenuhan kebutuhan – kebutuhan jasmaniah, rohaniah dan sosial yang sebaik – baiknya bagi diri, keluarga, serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak – hak atau kewajiban manusia sesuai dengan Pancasila”.

Social welfare is the organized system of social services and institutions, design to aid individuals and groups to attain satisfying of life and health, and personal and social relationships wich permit them to develop their full capacities and to promote their well being in harmony with the needs of their families and the community (Friendlander dalam Fahrudin, 2018).

Kesejahteraan sosial adalah suatu sistem yang terorganisasi daripada pelayanan-pelayanan dan Lembaga-lembaga, yang bermaksud untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok agar mencapai standar-standar kehidupan dan Kesehatan yang memuaskan, serta hubungan-hubungan perorangan dan sosial yang memungkinkan mereka mempertimbangkan segenap kemampuan dan meningkatkan kesejahteraan mereka selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga maupun Masyarakat.

Definisi di atas menunjukkan bahwa kesejahteraan sosial merupakan suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan individu, kelompok maupun masyarakat dari aspek jasmaniah, rohaniah maupun sosial. Seorang individu maupun kelompok dapat dikatakan sejahtera apabila mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya dan mencapai standar hidup yang layak, namun jika suatu individu maupun kelompok tersebut tidak dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya maka mereka akan mengalami masalah sosial.

Disisi lain, menurut Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB) Kesejahteraan sosial adalah kegiatan-kegiatan yang terorganisir yang bertujuan untuk membantu individu dan masyarakat guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasarnya dan meningkatkan kesejahteraan selaras dengan kepentingan keluarga dan masyarakat.

Menurut Undang-Undang No.11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial menyatakan bahwa; “Kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melakukan fungsi sosialnya”.

Pengertian di atas menyatakan bahwa kesejahteraan sosial adalah sebuah

upaya yang ditujukan untuk meningkatkan suatu kualitas dalam hidup melalui sebuah pengelolaan masalah-masalah sosial dalam upaya memenuhi kebutuhan hidup masyarakat sehingga masyarakat dapat mengembangkan dirinya dan bisa mencapai ke arah kehidupan yang lebih baik lagi.

2.1.2 Tujuan Kesejahteraan Sosial

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, 2018) 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 adalah 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. Terdapat tiga tujuan utama dari sistem kesejahteraan sosial (Schneiderman dalam Fahrudin, 2018):

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 menghilangkan 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 instrumen untuk menysihkan 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.

2.1.3 Fungsi Kesejahteraan Sosial

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. Adapun fungsi-fungsi Kesejahteraan Sosial yaitu sebagai berikut (Friedlander & Apte dalam Fahrudin, 2018):

1. Fungsi Pencegahan (*preventive*)

Kesejahteraan sosial ditujukan untuk memperkuat individu, keluarga, dan masyarakat supaya terhindar dari masalah-masalah sosial baru. Dalam masyarakat transisi, upaya pencegahan ditekankan pada kegiatan-kegiatan untuk membantu menciptakan pola-pola baru dalam hubungan sosial serta lembaga-lembaga sosial baru.

2. Fungsi Penyembuhan (*Curative*)

Kesejahteraan sosial melayani untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidakmampuan fisik, emosional, dan sosial agar orang yang mengalami masalah tersebut dapat berfungsi kembali secara wajar dalam masyarakat. Dalam fungsi ini tercakup juga fungsi pemulihan (rehabilitasi).

3. Fungsi Pengembangan (*Development*)

Kesejahteraan sosial berfungsi untuk memberikan sumbangan langsung ataupun tidak langsung dalam proses Pembangunan 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 di mana untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidakmampuan 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.

2.1.4 Bidang-bidang Kesejahteraan Sosial

Secara substantif bidang kesejahteraan sosial atau bisa disebut juga bidang usaha kesejahteraan sosial atau pelayanan sosial atau juga disebut sebagai praktik pekerjaan sosial, terdiri dari berbagai cakupan yang saling terkait satu dengan

lainnya. Bidang-bidang kesejahteraan sosial adalah sebagai berikut (Fahrudin, 2018):

1. Pekerjaan sosial dengan anak dan keluarga.
2. Pekerjaan sosial dengan remaja.
3. Pekerjaan sosial dengan lanjut usia.
4. Pekerjaan sosial dengan publik atau masyarakat.
5. Pekerjaan sosial koreksional.
6. Pekerjaan sosial medis.
7. Pekerjaan sosial dengan penyandang cacat.
8. Pekerjaan sosial sekolah.
9. Pekerjaan industri (*occupation sosial work*).
10. Pekerjaan sosial wanita (*feminist sosial work*).
11. Pekerjaan sosial dan keluarga berencana.
12. Pekerjaan sosial dengan narkoba dan HIV/AIDS.
13. Pekerjaan sosial psikiatri.
14. Pekerjaan sosial dan kesehatan mental.
15. Pekerjaan sosial dengan organisasi.

Luasnya dalam bidang kesejahteraan sosial membuktikan bahwa kesejahteraan sosial merupakan profesi yang memiliki peran sangat penting bagi berbagai bidang termasuk dalam kehidupan masyarakat, turut membantu dalam mengatasi kemiskinan, mengatasi masalah yang mulai dari anak-anak, keluarga, komunitas, masyarakat dan kesehatan pun tak luput dari sentuhan kesejahteraan

sosial. banyaknya bidang kesejahteraan sosial dalam praktik pekerjaan sosial mampu dapat mengatasi permasalahan sosial yang terjadi.

2.2 Tinjauan Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial merupakan profesi kemanusiaan yang telah lahir cukup lama. Pekerja sosial berbeda dengan profesi lain seperti dokter atau psikiater yang hanya memfokuskan pada pengobatan penyakit saja. Pekerja sosial tidak hanya melihat klien sebagai target perubahan, melainkan mempertimbangkan lingkungan atau situasi sosial klien di mana tempat klien berada. Tujuan utama pekerja sosial adalah memberikan pelayanan sosial kepada individu, kelompok, keluarga, maupun masyarakat yang membutuhkannya sesuai dengan nilai-nilai, pengetahuan serta keterampilan professional pekerjaan sosial

2.2.1 Pengertian Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial adalah suatu profesi yang memiliki kegiatan profesional dalam membantu individu, kelompok, atau masyarakat untuk meningkatkan atau memulihkan kemampuan mereka. Sehingga mereka dapat berfungsi sosial dan menciptakan kondisi sosial yang mendukung tujuan-tujuan ini. Pekerja sosial berusaha membantu mereka mencapai tingkat kesejahteraan sosial yang setinggi tingginya.

Pekerjaan sosial merupakan sebagai metode kelembagaan sosial untuk membantu orang untuk mencegah dan memecahkan masalah-masalah sosial mereka, untuk memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial mereka (Siporin dalam Fahrudin, 2018).

Penjelasan di atas memberikan penjelasan bahwa pekerjaan sosial sebagai metode untuk membantu individu, kelompok, dan masyarakat memecahkan masalah sosial yang mereka miliki. Selain itu juga mencegah terjadinya masalah sosial, semua itu demi meningkatkan keberfungsian sosial mereka. Dalam menjalankan tugas-tugasnya pekerjaan sosial dilandasi oleh pengetahuan dan keterampilan-keterampilan mengenai *human relation* (relasi antar manusia).

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 (Zastrow dalam Suharto, 2017).

Definisi tersebut menjelaskan bahwa pekerjaan sosial adalah suatu aktivitas profesional di mana bertujuan untuk membantu individu, kelompok, dan masyarakat dari masalah sosial yang mereka hadapi. Fokus tujuan utama pekerjaan sosial adalah membantu mereka dalam menghadapi masalah sosial mereka. Dalam hal ini jika masalah sosial yang mereka miliki telah dapat ditangani maka akan meningkatkan dan memperbaiki keberfungsian sosial mereka. Sehingga peran dan status sosial mereka di masyarakat dapat berfungsi kembali, dan menciptakan kondisi masyarakat yang kondusif.

2.2.2 Misi, Maksud dan Tujuan Pekerjaan Sosial

Misi utama pekerjaan sosial yaitu untuk meningkatkan keberfungsian dan kesejahteraan sosial manusia, selain itu agar dapat memenuhi kebutuhan manusia. Dalam meningkatkan keberfungsian dan memenuhi kebutuhan manusia, pekerjaan

sosial berupaya menyediakan sumber-sumber kesejahteraan bagi individu dan masyarakat. Tujuan pekerjaan sosial ada empat yaitu:

- 1) Meningkatkan kemampuan seseorang untuk menghadapi tugas serta memecahkan masalah yang dihadapi.
- 2) Menghubungkan seseorang ke sistem yang dapat menyediakan sumber daya dan memberikan layanan yang diperlukan.
- 3) Meningkatkan kemampuan pelaksanaan system tersebut secara efektif dan berperikemanusiaan.
- 4) Memberikan kontribusi dalam memperbaiki, perubahan serta perkembangan kebijakan dan perundang-undangan sosial (Allen Pincus dan Anne Minahan dalam Syamsi & Haryanto, 2018).

Tujuan pekerjaan sosial di atas dapat digambarkan sebagai suatu profesi yang bertugas meningkatkan dan mengembangkan interaksi antar individu atau masyarakat agar individu dan masyarakat tersebut dapat memenuhi tugas serta mengatasi masalah yang dihadapinya agar mencapai kesejahteraan.

Tujuan utama profesi pekerjaan sosial adalah untuk meningkatkan kesejahteraan manusia dan membantu untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar manusia. Tujuan praktik pekerjaan sosial menurut NASW 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 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 (Zastrow dalam Fahrudin, 2018).

Maksud dari tujuan di atas tujuan pekerjaan sosial untuk membantu dan memperbaiki atau mengembangkan orang agar mereka memahami kondisi dan kenyataan yang dihadapi dengan cara meningkatkan kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam menghadapi kesulitan-kesulitan.

2.2.3 Fungsi Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial di dalam pencapaian tujuan, yaitu memecahkan permasalahan sosial yang ada di masyarakat maupun dalam menghubungkan orang dengan sistem sumber, perlu melaksanakan fungsi dan tugas sebagai pekerja sosial. Adapun fungsi dasar pekerjaan sosial (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 diberikan oleh badan-badan yang menyediakan konseling, pelayanan kesejahteraan anak, pelayanan pekerjaan

social medis dan sekolah, program-program koreksional, perawatan bagi orang usia lanjut, dan sebagainya.

3) Pelayanan sosialisasi dan pengembangan

Seperti tempat penitipan bayi/anak, KB (keluarga berencana), Pendidikan keluarga, pelayanan rekreasi bagi pemuda, pusat kegiatan Masyarakat dan sebagainya.

Melihat fungsi di atas semuanya merupakan kebutuhan sosial setiap masyarakat, dan secara tersirat bahwa fungsi pekerjaan sosial ini memberikan pelayanan atau informasi bagi setiap masyarakat yang datang ke pekerja sosial atau ke lembaga kesejahteraan sosial. Mengatasi masalah dengan mengembangkan dan memelihara sumber yang ada untuk memenuhi kebutuhan agar tercapai hidup sosialnya di masyarakat.

2.2.4 Peran Pekerja Sosial

Pekerja sosial merupakan proses pertolongan yang mampu menangani permasalahan individu, kelompok dan masyarakat yakni dapat mengembalikan keberfungsian sosialnya dan meningkatkan kesejahteraan sosial ke yang lebih baik untuk dapat terhindar dari permasalahan sosial yang sangat mengkhawatirkan bagi masyarakat sendiri.

Peran merupakan perilaku yang sesuai dengan status seseorang atau jabatan yang dimiliki oleh seseorang tersebut, dan peran merupakan seperangkat perilaku yang diharapkan dari seseorang sedang menduduki suatu posisi atau kedudukan tertentu baik dalam jabatan yang bersifat formal atau non formal yang berada pada lingkungan masyarakat.

1. *Enabler*

Membantu masyarakat untuk dapat mengartikulasikan atau mengungkapkan kebutuhan-kebutuhan mereka, menjelaskan dan mengidentifikasi masalah-masalah mereka, dan mengembangkan kemampuan mereka agar dapat menangani masalah mereka yang mereka hadapi secara lebih efektif.

2. *Broker*

Menghubungkan individu-individu dan kelompok yang membutuhkan pertolongan dan pelayanan masyarakat.

3. *Expert*

Menyediakan informasi dan saran-saran dalam berbagai area

4. *Social Planner*

Mengumpulkan fakta-fakta tentang masalah sosial dan menganalisa masalah sosial tersebut serta menyusun alternatif tindakan yang rasional dalam menangani masalah tersebut.

5. *Advocate*

Peranan ini adalah peranan yang aktif dan terarah, di mana *Community Organizer/Community Worker* melaksanakan fungsinya sebagai *Advocate* yang mewakili kelompok masyarakat yang membutuhkan pertolongan atau pelayanan.

6. *The Activist*

Melakukan perubahan yang mendasar yang seringkali tujuannya adalah pengalihan sumber daya ataupun kekuasaan pada kelompok masyarakat yang kurang beruntung (*disadvantage group*)

Berdasarkan poin-poin tersebut bahwa pekerja sosial memiliki fokus untuk membantu individu, kelompok dan masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan sosial yang dihadapi oleh setiap orang dapat terselesaikan dengan adanya tujuan serta peran dari pekerja sosial itu sendiri. Pekerja sosial dapat berperan sesuai dengan fungsi dan permasalahan yang sedang dihadapi oleh klien ditanganinya.

2.2.5 Prinsip Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial sebagai profesional dalam ketentuannya memiliki-prinsip-prinsip yang mengiringi dan menaungi dalam praktiknya. Terdapat enam prinsip dasar dalam praktik pekerjaan sosial yaitu prinsip penerimaan, komunikasi, individualisasi, partisipasi, kerahasiaan dan kesadaran diri pekerja sosial (Mans dalam Fahrudin, 2018).

Garis besar dari prinsip-prinsip dasar pekerjaan sosial seperti yang ada di atas berfungsi untuk menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia terutama klien yang sedang ditangani oleh pekerja sosial, memperoleh pengakuan adanya persamaan kesempatan seperti hak individu untuk menentukan jalan dan cara hidupnya sendiri karena setiap orang mempunyai tanggung jawab sosial. Untuk lebih memahami prinsip-prinsip dasar praktik pekerjaan sosial yaitu sebagai berikut:

1. Penerimaan

Prinsip ini mengemukakan tentang pekerja sosial yang menerima klien tanpa "menghakimi" klien tersebut, pekerja sosial harus dapat menerima klien dengan sewajarnya (apa adanya). Prinsip penerimaan ini dapat membantu pengembangan relasi antara pekerja sosial dengan kliennya. Dengan adanya sikap menerima keadaan klien apa adanya, maka klien akan dapat lebih percaya diri dan dengan demikian klien dapat mengungkapkan berbagai macam perasaan dan kesulitan yang mengganjal di dalam pembicaraan tanpa adanya rasa sungkan.

2. Komunikasi

Prinsip komunikasi ini seorang pekerja sosial harus mampu menangkap informasi ataupun pesan yang dikemukakan oleh klien, baik dalam komunikasi verbal maupun non verbal.

3. Individualisasi

Prinsip individualisasi berpandangan bahwa setiap individu itu berbeda antara satu dengan yang lainnya atau individu itu unik, sehingga seorang praktisi kesejahteraan sosial perlu memahami keunikan setiap klien. Dalam proses pemberian bantuan harus berusaha mengembangkan intervensi yang sesuai dengan kondisi kliennya agar mendapatkan hasil yang optimal. Dengan adanya prinsip individualisasi maka praktisi kesejahteraan sosial diharapkan tidak menyamaratakan setiap klien. Sehingga pendekatan dan cara penanganan

dalam melakukan terapi ataupun pertolongan lebih diutamakan dengan penanganan kasus perkasus.

4. Partisipasi

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. Pada prinsip ini diperlukan kerjasama antara dua belah pihak yaitu pekerja sosial dan juga klien yang ditanganinya, karena tanpa ada kerja sama dan peran serta klien maka upaya bantuan sulit untuk mendapatkan hasil yang optimal. Selain itu keputusan yang diambil merupakan hasil keputusan dari klien, sedangkan pekerja sosial tidak dapat memaksakan kehendaknya melainkan hanya dapat memberikan beberapa alternatif solusi.

5. Kerahasiaan

Prinsip kerahasiaan ditujukan agar pekerja sosial dapat menjaga kerahasiaan dari kasus yang sedang ditanganinya. Sehingga kasus itu tidak dibicarakan dengan sembarang orang yang tidak terkait dengan penanganan kasus tersebut. Prinsip kerahasiaan memungkinkan klien atau sistem klien mengungkapkan apa yang sedang dirasakan dan bahaya yang dihadapi dengan rasa aman. Dengan prinsip kerahasiaan ini, maka klien akan dapat lebih bebas mengungkapkan permasalahan yang dihadapi ataupun perasaan yang dirasakan. Klien akan merasa lebih aman mengungkapkan perasaannya karena klien yakin apa yang klien sampaikan dalam relasi pertolongan dengan praktisi kesejahteraan sosial akan terjaga kerahasiaannya.

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 ataupun permasalahan yang dihadapi oleh kliennya. Pesan informasi atau cara bicara, cara berbicara, dan lain-lain, bantuan dengan setiap tanggung jawab terhadap keberhasilan proses. Pekerja sosial perlu tetap rasional, tetapi juga harus mampu memahami secara mendalam perasaan kliennya secara objektif. Jika seorang pekerja sosial tidak dapat mengendalikan emosinya maka sebaiknya klien tersebut dialihkan ke praktisi pekerja sosial yang lain.

2.2.6 Metode Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial merupakan profesi professional yang fokus utamanya adalah meningkatkan keberfungsian serta memenuhi kebutuhan manusia. Dalam prakteknya tentu saja menggunakan metode-metode pertolongan. Metode pertolongan pekerjaan sosial (Fahrudin 2018) sebagai berikut:

1) Metode *case work*

Metode *case work* merupakan metode pekerjaan sosial dalam upaya untuk memperbaiki atau meningkatkan keberfungsian dan kebutuhan individu agar individu dapat melakukan tugasnya dengan baik dan benar.

2) Metode *group work*

Metode *group work* merupakan metode pekerjaan sosial yang dilakukan kepada individu-individu yang terikat dalam suatu kelompok, yang tujuannya untuk meningkatkan keberfungsian individu serta kelompoknya. Dalam

metode ini didasarkan oleh pengetahuan tentang individu dan kaitannya dengan kelompok. Tujuan utama dari metode ini adalah untuk mengatasi hambatan interaksi sosial dan mengembangkan individu dan kelompoknya agar mencapai tujuan sesuai dengan norma masyarakat.

3) Metode *Community organization/community development* (COCD)

Metode *Community organization/community development* merupakan metode pekerjaan sosial yang dilakukan kepada masyarakat. Metode ini berkaitan dengan program atau kegiatan yang dirancang dan dilakukan oleh pekerja sosial melibatkan langsung masyarakat dalam proses kegiatannya itu. Tujuan utama metode ini adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pemberdayaan sumber-sumber yang ada pada masyarakat itu sendiri melalui proses partisipasi.

Berdasarkan pengertian tersebut, seorang pekerja sosial dalam membantu memecahkan masalah klien akan mengacu pada metode-metode seperti yang telah dikemukakan, hal ini perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan, karena tiap klien yang datang pada seorang pekerja sosial tidak akan sama perlakuan metode yang digunakan dalam proses penanganan masalah.

2.3 Tinjauan Pelayanan Sosial

Salah satu bentuk adanya tinjauan lanjut dari profesi pekerjaan sosial adalah pelayanan sosial, pelayanan sosial digunakan untuk memenuhi kebutuhan sosial dan mengurangi berbagai permasalahan sosial, terutama masalah sosial yang membutuhkan penerimaan umum masyarakat.

2.3.1 Pengertian Pelayanan Sosial

Kesejahteraan sosial mencakup pelayanan-pelayanan sosial yang terdapat di masyarakat sebagai upaya atau tindakan dalam membantu mengatasi permasalahan-permasalahan agar terjalin sebuah keberfungsian sosial (*social functioning*) seseorang baik secara individu maupun kelompok. Pelayanan sosial adalah:

Kegiatan yang terorganisasi yang ditujukan untuk membantu warga negara yang mengalami permasalahan sebagai akibat ketidakmampuan keluarga melaksanakan fungsi-fungsinya. Kegiatan ini antara lain berupa pelayanan sosial bagi anak (termasuk balita dan remaja) serta lanjut usia terlantar atau mengalami berbagai bentuk kecacatan (Huraerah, 2011).

Definisi di atas menjelaskan bahwa pelayanan sosial merupakan suatu kegiatan yang terorganisir yang bertujuan untuk membantu individu-individu dalam masyarakat yang memiliki permasalahan-permasalahan sosial agar mereka dapat melaksanakan fungsi-fungsi sosialnya.

Pelayanan sosial merupakan pelayanan yang memberikan bantuan kepada individu, kelompok dan masyarakat dalam mengatasi masalah sosial baik di luar maupun dari dirinya. Pelayanan sosial bertujuan untuk meningkatkan kemampuan orang dalam memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia. Pelayanan sosial adalah sebagai berikut:

Pelayanan Sosial adalah konteks kelembagaan yang sebagai terdiri atas program-program yang disediakan berdasarkan kriteria selain kriteria pasar untuk menjamin tingkatan dasar dari penyediaan kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan, untuk meningkatkan kehidupan masyarakat dan keberfungsian individual, untuk memudahkan akses pada pelayanan-pelayanan dan lembaga-lembaga pada umumnya, dan untuk membantu mereka yang berada dalam kesulitan dan kebutuhan (Khan dalam Fahrudin 2018).

Pelayanan sosial dapat dicapai dengan cara yang bersifat informasi, bimbingan dan pertolongan dapat dicapai dengan cara yang bersifat informasi,

bimbingan dan pertolongan melalui berbagai bentuk kegiatan yang berkenaan dengan pemecahan masalahnya.

2.3.2 Fungsi Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial diadakan untuk melindungi, mengadakan perubahan, atau menyempurnakan kegiatan-kegiatan pendidikan, asuhan anak, penanaman nilai, dan pengembangan hubungan sosial yang di masa lampau menjadi fungsi keluarga, lingkungan tetangga, dan kerabat. Perkembangan pelayanan sosial yang sangat cepat, motivasi yang beraneka ragam, diantara para penyusunnya dan besarnya beban kasus maupun tenaga yang terlibat di dalamnya menyebabkan perlunya menggunakan pelayanan. Pelayanan sosial cenderung menjadi pelayanan yang ditujukan kepada golongan masyarakat yang membutuhkan pertolongan dan perlindungan khusus. Beberapa fungsi pelayanan sosial (Khan dalam Fahrudin, 2018), yaitu:

1. Pelayanan-pelayanan untuk sosialisasi dan pengembangan.
2. Pelayanan-pelayanan untuk terapi ,pertolongan dan rehabilitasi, termasuk perlindungan sosial dan perawatan pengganti
3. Pelayanana-pelayanan untuk mendapatkan akses, informasi, dan nasihat

2.4 Tinjauan Penerimaan Diri

2.4.1 Definisi Penerimaan Diri

Manusia adalah makhluk sosial yang akan selalu berhubungan dengan orang lain sebagai proses sosialisasi dan interaksi sosial dalam rangka saling membantu untuk memenuhi kebutuhannya masing-masing. Keberhasilan seseorang dalam

berinteraksi dengan orang lain dipengaruhi oleh cara individu tersebut menerima dirinya sendiri.

Setiap individu apabila dihadapkan pada suatu hal yang tidak diinginkan, dapat membuat individu merasa rendah diri dan dapat menimbulkan hal-hal yang merugikan diri individu tersebut. Hal tersebut dapat memicu individu untuk tidak dapat menerima keadaan yang menimpa dirinya. Penerimaan diri merupakan perilaku yang ditunjukkan oleh individu secara positif disertai perasaan bangga dan puas terhadap kelemahan dan kelebihan yang dimiliki baik secara psikis maupun fisik (Imelda, Saam, & Yakub, 2017).

Penerimaan diri merupakan kemampuan individu untuk dapat memiliki suatu pandangan positif mengenai siapa dirinya yang sebenar-benarnya, dan hal ini tidak dapat muncul dengan sendirinya, melainkan harus dikembangkan oleh individu (Germer, 2009). Penerimaan diri ada ketika individu mengizinkan dirinya untuk menerima diri sebagaimana adanya, tanpa berusaha lari, mengubah, atau mencoba memperbaiki diri (Kaiser, 2017). Penerimaan diri bersifat transformatif. Individu yang berfokus pada apa yang salah, berusaha untuk mengisi kekosongan dalam upaya putus asanya untuk menjadi baik-baik saja. Tetapi ketika berfokus pada apa yang benar, individu tersebut mulai dari perspektif bahwa dirinya menerima diri apa adanya, dengan semua kekurangan dan ketidaksempurnaan (Marotta, 2017).

Menurut pendapat lain penerimaan diri adalah memiliki penghargaan yang tinggi terhadap diri sendiri, atau tidak bersikap sinis terhadap diri sendiri, penerimaan diri berkaitan dengan kerelaan membuka diri atau mengungkapkan

pikiran, perasaan, dan reaksi terhadap orang lain (Supratiknya, 2016). Individu yang mampu menerima dirinya adalah individu yang dapat menerima kekurangan dirinya sebagaimana kemampuannya untuk menerima kelebihanannya.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli yang diuraikan di atas, maka didapat pengertian penerimaan diri sebagai suatu keadaan di mana seorang individu memiliki penilaian positif terhadap dirinya, serta mengakui segala kelebihan maupun kekurangan yang ada di dalam dirinya tanpa malu atau perasaan bersalah dan dapat menyesuaikan diri dengan masyarakat dan kehidupannya.

2.4.2 Aspek-Aspek Penerimaan Diri

Terdapat beberapa aspek-aspek penerimaan diri (Jersild dalam Lail et al., 2022), yaitu sebagai berikut:

- 1) Persepsi mengenai keadaan diri sendiri dan sikap terhadap penampilan diri sendiri.
- 2) Sikap terhadap kelemahan dan kekuatan yang dimiliki diri sendiri dan orang lain.
- 3) Perasaan inferioritas atau tidak memiliki sikap penerimaan diri sebagai gejala penolakan diri.
- 4) Respon atas penolakan dan kritikan, individu yang memiliki penerimaan diri tidak menyukai kritikan, namun mempunyai kemampuan untuk menerima kritikan bahkan dapat mengambil hikmah dari kritikan tersebut.
- 5) Keseimbangan antara real self dan ideal self individu yang memiliki penerimaan diri adalah ia memiliki keseimbangan antara apa yang dia inginkan dengan apa yang sebenarnya terjadi pada dirinya.

- 6) Penerimaan diri dan penerimaan diri orang lain. Hal ini berarti apabila seorang individu menyayangi dirinya, maka akan lebih memungkinkan baginya untuk menyayangi orang lain.
- 7) Penerimaan diri, menuruti kehendak, dan menonjolkan diri. Individu dengan penerimaan diri memiliki kejujuran untuk menerima dirinya sebagai apa dan untuk apa ia nantinya, dan ia tidak menyukai kepurapuraan.
- 8) Penerimaan diri spontanitas, menikmati hidup. Individu dengan penerimaan diri mempunyai lebih banyak keleluasaan untuk menikmati hal-hal dalam hidupnya. Namun, terkadang ia kurang termotivasi untuk melakukan sesuatu yang rumit. Individu tersebut tidak hanya leluasa menikmati sesuatu yang dilakukannya. Akan tetapi, juga leluasa untuk menolak atau menghindari sesuatu yang tidak ingin dilakukannya.
- 9) Aspek moral penerimaan diri. Individu dengan penerimaan diri bukanlah individu yang berbudi baik dan bukan pula fleksibilitas dalam pengaturan hidupnya. Ia memiliki kejujuran untuk menerima dirinya sebagai apa dan untuk apa ia nantinya, dan ia tidak menyukai kepura-puraan. Individu ini dapat secara terbuka mengakui dirinya sebagai individu yang suatu waktu dalam masalah, merasa cemas, ragu, dan bimbang tanpa harus menipu diri dan orang lain.
- 10) Sikap terhadap penerimaan diri. Menerima diri merupakan hal penting dalam kehidupan seseorang. Individu yang dapat menerima beberapa aspek hidupnya, mungkin dalam keraguan dan kesulitan dalam menghormati orang lain.

Terdapat pendapat lain mengenai aspek-aspek penerimaan diri, yaitu sebagai berikut (Sheerer dalam Herminingsih & Astutik, 2013):

1) Perasaan sederajat

Individu menganggap dirinya berharga sebagai manusia yang sederajat dengan orang lain, sehingga individu tidak merasa sebagai orang yang istimewa atau menyimpang dari orang lain. Individu merasa dirinya mempunyai kelemahan dan kelebihan seperti halnya orang lain

2) Percaya kemampuan diri

Individu yang mempunyai kemampuan untuk menghadapi kehidupan. Hal ini tampak dari sikap individu yang percaya diri, lebih suka mengembangkan sikap baiknya dan mengeliminasi keburukannya dari pada ingin menjadi orang lain, oleh karena itu individu puas menjadi diri sendiri

3) Bertanggung jawab

Individu berani memikul tanggung jawab terhadap perilakunya. Sifat ini tampak dari perilaku individu yang mau menerima kritik dan menjadikannya sebagai suatu masukan yang berharga untuk mengembangkan diri

4) Orientasi keluar diri

Individu lebih mempunyai orientasi diri keluar dari pada kedalam diri, tidak malu yang menyebabkan individu lebih suka memperhatikan dan toleran terhadap orang lain, sehingga akan mendapatkan penerimaan sosial dari lingkungannya.

5) Berpendirian

Individu lebih suka mengikuti standarnya sendiri dari pada bersikap conform terhadap tekanan sosial. Individu yang mampu menerima diri mempunyai sikap dan kepercayaan diri yang menurut pada tindakannya sendiri dari pada mengikuti konvensi dan standar dari orang lain serta mempunyai ide aspirasi dan pengharapan sendiri.

6) Menyadari keterbatasan

Individu tidak menyalahkan diri akan keterbatasannya dan mengingkari kelebihanannya. Individu cenderung mempunyai penilaian yang realistik tentang kelebihan dan kekurangannya.

7) Menerima sifat kemanusiaan

Individu tidak menyangkal impuls dan emosinya atau merasa bersalah karenanya. Individu mengenali perasaan marah, takut dan cemas tanpa menganggapnya sebagai sesuatu yang harus diingkari atau ditutupi.

Berdasarkan beberapa pendapat tokoh di atas, maka dapat disimpulkan bahwa beberapa aspek dari penerimaan diri yaitu persepsi mengenai keadaan diri sendiri, sikap terhadap kelemahan dan kekuatan yang dimiliki diri sendiri dan orang lain, perasaan inferioritas, respon atas penolakan dan kritikan, keseimbangan antara *real self* dan *ideal self* individu, penerimaan diri dan penerimaan diri orang lain, menonjolkan diri, penerimaan diri spontanitas, aspek moral penerimaan diri, dan sikap terhadap penerimaan diri, selain itu aspek lainnya yaitu perasaan sederajat,

percaya kemampuan diri, bertanggung jawab, orientasi keluar diri, berpendirian, menyadari keterbatasan, menerima sifat kemanusiaan.

2.4.3 Faktor-faktor penerimaan diri

Terdapat beberapa factor yang membentuk penerimaan diri seseorang (Hurlock dalam Ardilla & Herdiana, 2013), yaitu:

1) Pemahaman diri (*Self-Understanding*)

Pemahaman diri adalah persepsi tentang dirinya sendiri yang dibuat secara jujur, tidak berpura-pura dan bersifat realistis. Persepsi atas diri yang ditandai dengan keaslian (*genuineness*) tidak berpura-pura tetapi apa adanya, tidak berkhayal tetapi nyata (benar adanya), tidak berbohong tetapi jujur, dan tidak menyimpang. Pemahaman diri bukan hanya terpaku pada mengenal atau mengakui fakta tetapi juga merasakan pentingnya fakta-fakta Harapan yang

2) realistis (*Realistic Expectations*)

Harapan yang realistis muncul jika individu menentukan sendiri harapannya yang disesuaikan dengan pemahaman mengenai kemampuan dirinya, bukan harapan yang ditentukan oleh orang lain. Hal tersebut dikatakan realistis jika individu memahami segala kelebihan dan kekurangan dirinya dalam mencapai harapan dan tujuannya.

3) Tidak adanya hambatan dari lingkungan (*absence of environment obstacles*)

Ketidak mampuan dalam mencapai tujuan yang realistis, dapat terjadi karena hambatan dari lingkungan yang tidak mampu dikontrol oleh seseorang seperti diskriminasi ras, jenis kelamin, atau agama. Apabila hambatan-hambatan itu dapat dihilangkan dan jika keluarga, peer atau orang-orang yang berada

disekelilingnya memberikan motivasi dalam mencapai tujuan, maka seseorang akan mampu memperoleh kepuasan terhadap pencapaiannya

4) Sikap sosial yang positif (*Favorable Social Attitudes*)

Jika seseorang telah memperoleh sikap social yang positif, maka ia lebih mampu menerima dirinya. Tiga kondisi utama menghasilkan evaluasi positif antara lain adalah tidak adanya prasangka terhadap seseorang, adanya penghargaan terhadap kemampuan-kemampuan social dan kesediaan individu mengikuti tradisi suatu kelompok social

5) Tidak adanya stress yang berat (*Absence of Severe Emotional Stress*)

Tidak adanya stress atau tekanan emosional yang berat membuat seseorang bekerja secara optimal dan lebih berorientasi lingkungan daripada berorientasi diri dan lebih tenang dan bahagia.

6) Jumlah keberhasilan (*Preponderance of Successes*)

Saat individu berhasil ataupun gagal, ia akan memperoleh penilaian sosial dari lingkungannya. Ketika seseorang memiliki aspirasi tinggi, maka ia tidak akan mudah terpengaruh oleh penilaian sosial tentang kesuksesan maupun kegagalan. Dia kemudian akan menjadi lebih mudah dalam menerima dirinya sendiri terkait dengan kondisi di mana ia telah terpuaskan dengan keberhasilan yang telah dicapainya tanpa memikirkan pendapat lingkungan sosial.

7) Identifikasi dengan orang yang memiliki penyesuaian diri yang baik (*Identification with Well-Adjusted People*)

Saat individu dapat mengidentifikasi diri dengan orang yang memiliki penyesuaian diri yang baik, maka hal itu dapat membantu individu untuk mengembangkan sikap positif dan menumbuhkan penilaian diri yang baik. Lingkungan rumah dengan model identifikasi yang baik akan membentuk kepribadian sehat pada seseorang sehingga ia mampu memiliki penerimaan diri yang baik pula.

8) Perspektif diri yang luas (*Self-Perspective*)

Individu yang mampu melihat dirinya sebagaimana perspektif orang lain memandang dirinya, akan membuat individu tersebut menerima dirinya dengan baik. Di mana hal ini diperoleh melalui pengalaman dan belajar. Usia dan tingkat pendidikan seseorang juga berpengaruh untuk dapat mengembangkan perspektif dirinya. Sebuah perspektif diri yang baik memudahkan akses terhadap penerimaan diri.

9) Pola asuh yang baik pada masa anak-anak (*Good Childhood Training*)

Meskipun penyesuaian diri pada seseorang dapat berubah secara radikal karena adanya peningkatan dan perubahan dalam hidupnya, hal tersebut dianggap dapat menentukan apakah penyesuaiannya dikatakan baik jika diarahkan oleh masa kecilnya. Konsep diri mulai terbentuk sejak masa kanak-kanak sehingga pengaruhnya terhadap penerimaan diri seseorang tetap ada walaupun usia individu terus bertambah. Dengan demikian, pola asuh juga turut mempengaruhi bagaimana seseorang dapat mewujudkan penghayatan penerimaan diri.

10) Konsep diri yang stabil (*Stable Self-concept*)

Individu dianggap memiliki konsep diri yang stabil, jika dalam setiap waktu ia mampu melihat kondisinya dalam keadaan yang sama. Jika seseorang ingin mengembangkan kebiasaan penerimaan diri, ia harus melihat dirinya sendiri dalam suatu cara yang menyenangkan untuk menguatkan konsep dirinya, sehingga sikap penerimaan diri itu akan menjadi suatu kebiasaan.

2.4.4 Ciri-ciri Penerimaan Diri

Ciri-ciri penerimaan diri secara rinci adalah sebagai berikut (Jersild dalam (Permatasari & Gamayanti, 2016):

- 1) Orang yang menerima dirinya memiliki harapan yang realistis terhadap keadaannya dan menghargai dirinya sendiri, artinya orang tersebut mempunyai harapan yang sesuai dengan kemampuannya.
- 2) Yakin akan standar-standar dan pengetahuan terhadap dirinya tanpa terpaku pada pendapat orang lain.
- 3) Memiliki perhitungan akan keterbatasan dirinya dan tidak melihat pada dirinya sendiri secara irasional, artinya orang tersebut memahami mengenai keterbatasannya namun tidak menggeneralisir bahwa dirinya tidak berguna.
- 4) Menyadari asset diri yang dimilikinya dan merasa bebas untuk menarik atau melakukan keinginannya.
- 5) Menyadari kekurangan tanpa menyalahkan diri sendiri, orang yang menerima dirinya mengetahui apa saja yang menjadi kekurangan yang ada dalam dirinya.

2.5 Tinjauan Resiliensi

2.5.1 Definisi Resiliensi

Istilah resiliensi secara etimologis berasal dari kata latin "*resilire*" yang artinya melambung kembali. Awalnya istilah ini digunakan dalam konteks fisik atau ilmu fisika. Resiliensi berarti kemampuan untuk pulih kembali dari suatu keadaan, kembali ke bentuk semula setelah dibengkokkan, ditekan, atau diregangkan.

Setiap Individu apabila dihadapkan oleh hal yang tidak diinginkan akan membuat individu memiliki dampak negatif terhadap psikologisnya, butuh proses bagi individu dalam penyesuaian terhadap hal tersebut. Salah satu proses yang dapat dilakukan oleh individu adalah dengan bertahan dan beradaptasi terhadap situasi yang individu alami. Resiliensi merupakan kondisi Di mana individu mampu menghadapi situasi sulit maupun hal terpuruk yang membuat stress dengan cara tetap tangguh, bangkit dan menyesuaikan diri, serta mampu beradaptasi secara positif terhadap masalah yang terjadi dalam kehidupan (Reivich & Shatte dalam Hendriani, 2022).

Resiliensi sebagai kemampuan menghadapi rintangan dan tantangan dalam kehidupan, resiliensi akan terlihat pada saat seseorang dihadapkan pada kondisi yang sulit dan memiliki cara yang tepat dalam menghadapinya (Femanda Rojas dalam Utami & Helmi, 2017). Sejalan dengan pernyataan tersebut Grotberg juga menganggap bahwa resiliensi adalah kemampuan yang dimiliki individu yang berupa motivasi, kepercayaan diri, keyakinan, konsep diri yang dapat memperkecil bahkan mampu menghilangkan efek negatif, serta tekanan mental yang dapat menimbulkan stress bahkan depresi (Grotberg dalam Utami & Helmi, 2017).

Resiliensi psikologis didefinisikan sebagai koping efektif dan adaptasi positif terhadap kesulitan dan tekanan (Lazarus dalam Hendriani, 2022). Resiliensi psikologis ini akan mencerminkan bagaimana kekuatan dan ketangguhan yang ada dalam diri seseorang. Resiliensi ditandai oleh kemampuan untuk bangkit dari pengalaman emosional yang negatif.

Kesimpulan dari penjelasan di atas bahwa resiliensi merupakan kemampuan yang dimiliki individu berupa ketahanan diri, keyakinan, konsep diri yang dibentuk berdasarkan kemampuannya dalam melewati permasalahan dalam kehidupan. Resiliensi juga dapat diartikan sebagai kemampuan koping dan juga adaptasi yang dimiliki individu dalam mengelola permasalahan hidup sehingga menjadi individu yang lebih tangguh dalam menghadapi rintangan dalam kehidupan.

2.5.2 Dimensi-dimensi Resiliensi

Ada beberapa pendapat para ahli mengenai dimensi-dimensi resiliensi salah satunya adalah sebagai berikut (Connor & Davidson, 2003):

1. *Personal competence; high standard and tenacity*

Merupakan di mana individu merasa sebagai orang yang mampu untuk mencapai tujuan walaupun pada situasi kegagalan. Individu ketika mengalami tekanan atau stres cenderung merasa ragu akan berhasil dalam mencapai tujuan sehingga dibutuhkan standar yang tinggi dan keuletan pada diri individu.

2. *Trust in one's instincts; tolerance of negative affect; strengthening effect of stress*

Merupakan bagaimana individu dapat tetap tenang dalam bertindak. Individu yang tenang memiliki kecenderungan untuk berhati-hati dalam mengambil sikap atas masalah yang dihadapi. Individu juga mampu melakukan coping terhadap stress dengan cepat serta tetap focus pada tujuan walaupun sedang mengalami masalah.

3. *Positive acceptance of change and secure relationships*

Merupakan individu yang memiliki kemampuan untuk menerima kesulitan secara positif serta jika berada dalam kesulitan individu mampu untuk merasa aman Ketika berhubungan dengan orang lain.

4. *Control and factor*

Merupakan kemampuan individu untuk mengontrol diri dan mencapai tujuan serta memiliki kemampuan untuk meminta dan mendapatkan dukungan sosial dari orang lain Ketika mengalami suatu kesulitan dalam hidup.

5. *Spiritual influences*

Merupakan kemampuan individu untuk dapat berjuang karena memiliki keyakinannya kepada tuhan dan takdir. Individu yang percaya kepada tuhan akan menganggap bahwa masalah yang ada merupakan sebuah takdir dari tuhan dan harus dilalui dengan perasaan positif sehingga individu harus tetap berjuang dalam mencapai tujuan.

2.5.3 Sumber Pembentukan Resiliensi

Terdapat tiga sumber dari resiliensi (*three sources of resilience*) untuk mengatasi konflik yang disebabkan dari keadaan yang tidak menyenangkan dan untuk mengembangkan resiliensi remaja (Grotberg dalam Alvina & Dewi, 2017).

Sumber-sumber tersebut yaitu *I am* (aku ini), *I have* (aku punya), dan *I can* (aku bisa) yang lebih rincinya dijelaskan sebagai berikut:

1. *I am*

Sumber resiliensi pada faktor *I am* berasal dari dalam diri individu. Sumber sumber tersebut meliputi perasaan, sikap dan keyakinan yang dimiliki oleh individu. Terdapat beberapa kualitas pribadi yang dapat mempengaruhi *I am*, yaitu:

- 1) Mempunyai banyak orang yang menyayangi dan menyukainya
- 2) Mencintai, dapat ikut merasakan apa yang orang lain rasakan dan mempunyai rasa peduli terhadap apa yang terjadi pada orang lain.
- 3) Mempunyai rasa bangga terhadap dirinya sendiri.
- 4) Bersedia bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya dan bersedia menerima konsekuensi dari perilakunya
- 5) Mempunyai rasa percaya diri, keyakinan dan mempunyai banyak harapan

2. *I have*

Faktor *I have* merupakan salah satu sumber pembentukresiliensi yang berasal dari luar diri individu. Dalam hal ini besarnya dukungan sosial yang diberikan oleh orang lain sangat membantu dalam terbentuknya resiliensi. Beberapa kualitas yang dapat membangun *I have* dalam membentuk resiliensi yaitu:

- 1) Mempunyai kepercayaan penuh dalam menjalani sebuah hubungan.
- 2) Mempunyai struktur dan aturan yang diberlakukan dalam rumah tangga.
- 3) Mempunyai orang-orang yang dijadikan panutan.
- 4) Mempunyai dorongan untuk tidak menyusahkan orang lain (mandiri).

- 5) Mendapat layanan kesehatan, layanan Pendidikan, layanan keamanan dan kesejahteraan individu.

3. *I can*

Sumber *I can* merupakan sumber pembentuk resiliensi yang berkaitan dengan keterampilan yang dimiliki oleh individu dalam menjalin hubungan sosial dan interpersonal. Keterampilan-keterampilan dalam sumber *I can* yaitu:

- 1) Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik
- 2) Kemampuan dalam memecahkan masalah
- 3) Kemampuan untuk mengendalikan perasaan-perasaan dan dorongan-dorongan yang dimiliki oleh individu
- 4) Dapat mengukur emosi diri sendiri dan orang lain
- 5) Dapat membangun hubungan yang saling mempercayai dengan orang lain

Faktor-faktor *I am*, *I have* dan *I can* merupakan faktor-faktor yang dapat membentuk resiliensi. Individu yang hanya memiliki satu factor dalam dirinya tidak dapat dikatakan sebagai individu yang resilien. Sehingga individu tersebut membutuhkan beberapa faktor lain yang mendukungnya untuk dapat dikatakan bahwa individu tersebut telah resilien, walaupun tidak berarti pula individu tersebut harus mempunyai semua faktor untuk dikatakan sebagai individu yang resilien. Misalkan, individu yang hanya memiliki kualitas harga diri tinggi pada dirinya (*I am*) akan tetapi tidak mempunyai keterampilan berkomunikasi yang baik dengan orang lain atau tidak mempunyai keterampilan dalam memecahkan masalahnya (*I can*) dan dalam hal ini individu tersebut tidak mempunyai orang-orang yang dapat membantunya berkomunikasi atau memecahkan masalahnya (*I have*), maka

individu tersebut tidak dapat dikatakan sebagai individu yang resilien karena hanya memiliki satu faktor dalam dirinya. Karena itulah ketiga faktor tersebut harus saling berhubungan untuk dapat membentuk sebuah resiliensi pada diri seseorang.

2.6 Tinjauan Remaja

2.6.1 Pengertian Remaja

Masa remaja merupakan masa transisi dari masa anak-anak menuju masa dewasa (King, 2014:188). Pada masa ini individu mengalami berbagai perubahan, baik fisik maupun psikis. Perubahan yang tampak jelas adalah perubahan fisik, di mana tubuh berkembang pesat sehingga mencapai bentuk tubuh orang dewasa yang disertai dengan berkembangnya kapasitas reproduktif (Clarke, Stewart & Freadman, dalam Agustiani, 2006:28).

Perubahan yang terjadi tidak hanya dalam diri remaja terdapat pula perubahan dalam lingkungan seperti sikap orang tua atau anggota keluarga lain, guru, teman sebaya maupun masyarakat pada umumnya. Kondisi ini merupakan reaksi terhadap pertumbuhan remaja. Remaja dituntut agar mampu menampilkan perilaku yang sesuai dengan orang-orang seusianya. Adanya perubahan baik di dalam maupun di luar dirinya dapat membuat kebutuhan remaja semakin meningkat terutama kebutuhan sosial dan kebutuhan psikologisnya. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut remaja harus memperluas lingkungan sosialnya diluar lingkungan keluarga inti (Agustiani, 2006:28). Secara umum masa remaja dibagi dalam tiga bagian (Sarwono, 2011; Hurlock 2011), yaitu sebagai berikut:

1. Remaja Awal (*early adolescence*) usia 11-13 tahun

Seorang remaja pada tahap ini masih heran akan perubahan-perubahan yang terjadi pada tubuhnya. Remaja mengembangkan pikiran-pikiran baru, cepat tertarik pada lawan jenis, dan mudah terangsang secara erotis. Pada tahap ini remaja awal sulit untuk mengerti dan dimengerti oleh orang dewasa. Remaja ingin bebas dan mulai berfikir abstrak.

2. Remaja madya (*middle adolescence*) usia 14-16 tahun

Pada tahap ini remaja sangat membutuhkan teman-teman. Remaja merasa senang jika banyak teman yang menyukainya. Ada kecenderungan “narcistic”, yaitu mencintai diri sendiri, dengan menyukai teman-teman yang mempunyai sifat yang sama pada dirinya. Remaja cenderung berada dalam kondisi kebingungan karena ia tidak tahu harus memilih yang mana. Pada fase remaja madya ini mulai timbul keinginan untuk berkencan dengan lawan jenis dan berkhayal tentang aktivitas seksual sehingga remaja mulai mencoba aktivitas-aktivitas seksual yang mereka inginkan

3. Remaja akhir (*late adolescence*) usia 17-20 tahun

Tahap ini adalah masa konsolidasi menuju periode dewasa yang ditandai dengan pencapaian 5 hal, yaitu:

- a) Minat yang makin mantap terhadap fungsi-fungsi intelek.
- b) Egonya mencari kesempatan untuk bersatu dengan orang-orang dan dalam pengalaman-pengalaman yang baru.
- c) Terbentuk identitas seksual yang tidak akan berubah lagi.
- d) Egosentrisme (terlalu memusatkan perhatian pada diri sendiri).

- e) Tumbuh “dinding” yang memisahkan diri pribadinya (private self) dan publik.

2.6.2 Ciri-ciri Remaja

Masa remaja memiliki Ciri-Ciri tertentu yang membedakannya dengan periode sebelum dan sesudahnya (Hurlock dalam Alkatri & Kurniati, 2017). Ciri-Ciri tersebut adalah:

1. Masa remaja sebagai periode yang penting

Pada masa remaja perkembangan fisik dan mental yang cepat menimbulkan perlunya penyesuaian mental serta perlunya membentuk sikap, nilai dan minat baru. Masa remaja dikatakan periode penting karena akibatnya yang penting terhadap fisik dan perilaku serta menimbulkan efek jangka panjang pada remaja.

2. Masa remaja sebagai metode peralihan

Masa remaja merupakan masa peralihan dari masa kanak-kanak menuju masa dewasa. Pada masa ini, remaja bukan lagi seorang anak dan juga bukan orang dewasa. Perubahan fisik yang terjadi selama tahun awal masa remaja mempengaruhi tingkat perilaku individu sehingga mengakibatkan seseorang harus mempelajari pola perilaku dan sikap yang banl yang sesuai dengan tahapan usianya. Peralihan bukan berarti terputus atau berubah dari yang telah terjadi sebelumnya, melainkan peralihan dari satu tahap ke tahap perkembangan berikutnya.

3. Masa remaja sebagai periode perubahan

Ada empat perubahan yang terjadi pada masa remaja yaitu:

- 1) Meningginya emosi dan intensitasnya bergantung pada tingkat perubahan fisik dan psikologis yang terjadi.
 - 2) Perubahan tubuh, minat, dan peran yang diharapkan oleh kelompok sosial seringkali menimbulkan masalah baru.
 - 3) Perubahan minat dan pola perilaku yang mengakibatkan perubahan nilai-nilai
 - 4) Sebagian besar remaja bersikap ambivalen terhadap perubahan sikap. Mereka menginginkan dan menuntut kebebasan, tetapi takut bertanggung jawab atas tindakannya dan meragukan kemampuan mereka untuk mengatasi tanggung jawab tersebut.
4. Masa remaja sebagai usia bermasalah
- Masalah pada masa remaja sering menjadi masalah yang sulit untuk di atasi baik oleh anak laki-laki maupun perempuan, dan karena ketidakmampuan mereka untuk mengatasi masalahnya menurut cara mereka sendiri sehingga banyak remaja yang akhirnya menemukan bahwa penyelesaiannya tidak selalu sesuai dengan harapan mereka.
5. Masa remaja sebagai masa mencari identitas
- Masa remaja sering kali ingin menampilkan identitas diri mereka agar dapat diakui oleh teman sebayanya atau lingkungan pergaulannya dan menjelaskan siapa dirinya serta peran mereka di masyarakat, biasanya remaja menggunakan simbol status dalam bentuk kemewahan atau kebanggaan lainnya seperti pakaian dan barang lainnya. Mereka menganggap hal tersebut dapat membuat menarik perhatian dan terlihat berbeda dari individu lainnya.

6. Masa remaja sebagai usia yang menimbulkan ketakutan

Pada masa ini, banyak anggapan bahwa remaja adalah anak-anak yang tidak rapih, tidak dapat dipercaya, cenderung merusak dan berperilaku buruk. Usia remaja juga dianggap sebagai usia yang membawa kekhawatiran dan ketakutan para orang tua. Anggapan-anggapan ini dapat mempengaruhi konsep diri dan sikap remaja terhadap dirinya sendiri.

7. Masa remaja sebagai masa yang tidak realistik

Remaja cenderung melihat dirinya sendiri dan orang lain seperti apa yang mereka harapkan, termasuk dalam memandang cita-cita. Kondisi yang tidak realistik ini menyebabkan remaja sering kali marah dan kecewa apabila tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Seiring bertambahnya pengalaman pribadi dan sosial, serta meningkatnya kemampuan untuk berpikir rasional, remaja akan memandang kehidupan pada umumnya secara lebih realistik.

8. Masa remaja sebagai ambang masa dewasa

Di saat masa remaja akhir, mereka menunjukkan keinginan untuk memberikan kesan bahwa mereka sudah hampir dewasa, namun mereka mulai menyadari bahwa berpakaian dan berperilaku seperti orang dewasa saja tidak akan cukup dianggap sebagai orang dewasa sehingga mereka mulai melakukan perilaku yang dianggap sering diidentikkan dengan orang dewasa. Contoh perilaku yang mereka anggap seperti merokok, meminum alkohol, menggunakan obat-obatan dan melakukan seks.

2.6.3 Tugas Perkembangan Remaja

Berikut ini adalah tugas-tugas perkembangan masa remaja (Havigurst dalam Hurlock, 2002):

1. Mencapai peran sosial pria dan wanita
2. Mencapai hubungan baru dan yang lebih matang dengan teman sebaya baik pria maupun wanita (bersosialisasi).
3. Menerima keadaan fisiknya dan menggunakan tubuhnya secara efektif,
4. Mengharapkan dan mencapai perilaku sosial yang bertanggung jawab,
5. Mencapai kemandirian emosional dari orang tua dan orang-orang dewasa lainnya.
6. Mempersiapkan karier ekonomi.
7. Mempersiapkan perkawinan dan keluarga.
8. memperoleh perangkat nilai dan sistem etis

Tugas perkembangan pada masa remaja menuntut perubahan besar dalam sikap dan pola perilaku anak. Akibatnya, hanya sedikit anak laki-laki dan anak perempuan yang dapat diharapkan untuk menguasai tugas-tugas tersebut selama awal masa remaja, apalagi mereka yang matangnya telambat.