

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial adalah disiplin ilmu dan akademis yang mencakup berbagai disiplin ilmu. Kesejahteraan sosial adalah penelitian tentang kebijakan, institusi, program, dan karyawan yang berfokus pada memberikan pelayanan sosial kepada individu, kelompok, dan masyarakat. Untuk meningkatkan taraf hidup mereka, manusia melakukan berbagai tindakan untuk mencapai kesejahteraan sosial. Taraf hidup yang dimaksud tidak hanya diukur secara ekonomi atau fisik, tetapi juga mengatur kehidupan sosial dan kebutuhan spiritual manusia.

Kesejahteraan sosial mempunyai konsep sebagai suatu program yang teroganisir dan sistematis yang dilengkapi dengan segala macam keterampilan ilmiah, merupakan sebuah konsep yang relatif baru berkembang. Kesejahteraan sosial memiliki arti kepada keadaan yang baik dan banyak orang yang menamainya sebagai kegiatan amal. Di Amerika Serikat kesejahteraan sosial juga diartikan sebagai bantuan publik yang dilakukan oleh pemerintah bagi keluarga miskin. Para pakar ilmu sosial mendefinisikan kesejahteraan sosial dengan tinggi rendahnya tingkat hidup masyarakat.

2.1.1 Pengertian Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan berarti berada pada keadaan makmur, aman atau selamat, bebas dari gangguan dan kesukaran. Dan sosial menurut DR J.A. Ponsioen dimaknai sebagai keadaan adanya kehidupan bersama dan dikaitkan dengan upaya

menangani masalah yang terjadi dalam kehidupan masyarakat. Jadi kesejahteraan sosial merupakan suatu keadaan kehidupan masyarakat yang sejahtera, makmur, aman yang terbebas dari segala gangguan dan kesukaran. Kesejahteraan sosial menurut Rukminto (2005:17), Kesejahteraan sosial adalah:

Suatu ilmu terapan yang mengkaji dan mengembangkan kerangka pemikiran serta metodologi yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas hidup (kondisi) masyarakat antara lain melalui pengelolaan masalah sosial; pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat, dan pemaksimalan kesempatan anggota masyarakat untuk berkembang.

Menurut pengertian di atas, kesejahteraan sosial adalah pendekatan untuk meningkatkan kualitas hidup melalui pengelolaan masalah sosial untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Ini memungkinkan masyarakat untuk mendorong dan memperbaiki kualitas hidup mereka. Menurut Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009, yang dikutip oleh Suharto (2009:153), "kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga Negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melakukan fungsi sosialnya."

Konsep kesejahteraan adalah dimana kebutuhan dasar tersebut tidak hanya terdiri dari kebutuhan akan sandang pangan, dan papan, tetapi Pendidikan dan kesehatan juga merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi sehingga manusia dapat berada dalam keadaan Sejahtera di dalam kehidupannya. Menurut (Fahrudin.2014), konsep kesejahteraan sosial adalah :

Kesejahteraan sosial adalah sistem yang terorganisasi dari usaha-usaha sosial dan lembaga-lembaga yang ditujukan untuk membantu individu

maupun kelompok dalam mencapai standar hidup dan kesehatan yang memuaskan, serta untuk mencapai relasi perseorangan dan sosial dengan relasi-relasi pribadi dan sosial yang dapat memungkinkan mereka mengembangkan kemampuan-kemampuan mereka secara penuh, serta untuk mempertinggi kesejahteraan mereka selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakat.

Konsep tersebut bisa disimpulkan bahwa kesejahteraan sosial merupakan sebuah sistem yang terorganisir dari sebuah usaha dan lembaga yang ditujukan untuk membantu individu maupun kelompok untuk mencapai relasi perseorangan baik itu pribadi maupun sosial yang dapat mengembangkan kemampuan mereka secara penuh dan menselaraskan dengan kebutuhan keluarga dan masyarakat.

Pekerjaan sosial memberikan pelayanan sosial agar individu mampu menjalankan fungsi sosialnya di masyarakat. Seperti apa yang diungkapkan oleh Zastrow yang dikutip oleh Huraerah (2011:38) yang mengatakan definisi pekerjaan sosial adalah :

Pekerjaan sosial adalah aktivitas professional 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.

Menurut definisi tersebut, masalah dalam bidang pekerjaan sosial erat kaitannya dengan masalah sosial yang dihadapi baik oleh individu, kelompok, maupun masyarakat. Peran pekerja sosial memungkinkan mereka untuk mengatasi berbagai masalah dan fenomena sosial dengan mempertimbangkan hak asasi manusia dan keadilan sosial, meningkatkan kualitas hidup, dan mengembalikan fungsi sosial mereka di masyarakat.

2.1.2 Tujuan Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial mempunyai tujuan untuk membawa individu untuk mencapai kehidupan yang sejahtera terkhusus untuk dirinya sendiri dan lebih luar untuk masyarakat yang ada di lingkungannya. Dengan hal itu, menurut Fahrudin (2012:10) Kesejahteraan Sosial mempunyai tujuan yaitu:

- 1) Untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dalam arti tercapainya standar kehidupan pokok seperti sandang, perumahan, pangan, kesehatan, dan relasi-relasi sosial yang harmonis dengan lingkungannya.
- 2) Untuk mencapai penyesuaian diri yang baik khususnya dengan masyarakat di lingkungannya, misalnya dengan menggali sumber-sumber, meningkatkan, dan mengembangkan taraf hidup yang memuaskan.

Schneiderman (1972) dalam Menurut Fahrudin (2012:10) mengemukakan tiga tujuan utama dari sistem kesejahteraan sosial yang sampai tingkat tertentu tercermin dalam semua program kesejahteraan sosial, yaitu pemeliharaan sistem, pengawasan sistem, dan perubahan sistem.

a) 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; motivasi bagi kelangsungan hidup seseorang dalam perorangan, kelompok ataupun dimasyarakat. Kegiatan sistem kesejahteraan sosial untuk mencapai tujuan semacam

itu meliputi kegiatan yang diadakan untuk sosialisasi 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, seperti penggunaan sistem rujukan, fasilitas pendidikan, kesehatan dan bantuan sosial lainnya.

b) 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 fungsi-fungsi pemeliharaan berupa kompensasi, sosialisasi, peningkatan kemampuan menjangkau fasilitas-fasilitas yang ada bagi golongan masyarakat yang memperlihatkan penyimpangan tingkah laku.

c) Perubahan Sistem

Mengadakan perubahan kearah berkembangnya suatu sistem yang lebih efektif bagi anggota masyarakat (Effendi, 1982; Zastrow, 1982). Dalam mengadakan perubahan itu sistem kesejahteraan sosial merupakan instrument untuk menyisihkan hambatan-hambatan terhadap partisipasi sepenuhnya dan adil bagi anggota masyarakat dalam pengambilan keputusan; pembagian sumber-sumber secara lebih pantas dan adil; dan terhadap penggunaan struktur kesempatan yang tersedia secara adil pula.

2.1.3 Fungsi Kesejahteraan Sosial

Fungsi kesejahteraan sosial bertujuan untuk menghilangkan atau mengurangi tekanan yang disebabkan oleh perubahan sosio-ekonomi, mencegah dampak negatif pembangunan pada masyarakat, dan menciptakan lingkungan yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Adapun fungsi-fungsi Kesejahteraan Sosial menurut Fahrudin (2012:12) yaitu sebagai berikut:

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

Penjelasan Fahrudin mengatakan bahwa fungsi dalam kesejahteraan sosial adalah untuk membantu proses pertolongan baik individu, kelompok, ataupun masyarakat agar dapat berfungsi kembali serta terhindar dari masalah-masalah sosial baru dan mengurangi tekanan-tekanan yang diakibatkan dari terjadinya perubahan-perubahan dari sosial ekonomi.

2.1.4 Pendekatan Kesejahteraan Sosial

Menurut Fahrudin (2014), pendekatan kesejahteraan sosial adalah penting untuk mendukung praktik kesejahteraan sosial dan aktivitas keilmuan.

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

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

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

4. Pembangunan sosial merupakan suatu proses perubahan sosial terencana yang dirancang untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat secara utuh, di mana pembangunan ini dilakukan untuk melengkapi dinamika proses pembangunan ekonomi.

Dalam pendekatan kesejahteraan sosial, ada empat komponen: filantropi sosial, pekerjaan sosial, administrasi sosial, dan pembangunan sosial. Filantropi sosial, yang bersifat amal, adalah pendekatan pertama sebelum berkembang menjadi pendekatan lain. Setelah filantropi sosial, muncul pendekatan kedua, pekerjaan sosial, yang lebih berfokus pada memecahkan masalah sosial. Administrasi sosial lebih dikenal dengan memberikan program atau pelayanan sosial pemerintah kepada masyarakatnya. Pembangunan sosial, yang erat terkait

dengan pembangunan ekonomi, harus direncanakan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

2.2 Tinjauan Pekerjaan Sosial

Social work is a practice-based profession and an academic discipline.

Menekankan bahwa pekerjaan sosial sebagai disiplin akademik yang didasari oleh teori-teori pekerjaan sosial itu sendiri dan ilmu-ilmu sosial dan ilmu lain yang berkaitan. pekerjaan sosial sebagai disiplin akademik merupakan disiplin ilmu terapan (*applied science*) karena menggunakan selain teori yang bersumber dari pekerjaan sosial sendiri tetapi juga menggunakan teori yang bersumber dari disiplin ilmu sosial dan ilmu-ilmu lain yang relevan seperti teori tingkah laku manusia dan sistem sosial.

Definisi pekerjaan sosial menurut *International Federation of Social Workers* (IFSW) adalah :

The social worker profession promotes social change, problem solving in human relationships and the empowerment and liberation of people to enhance well-being. Utilising theories of human behavior and social systems social work intervenes at the points where people interact with the environments. Principles of human rights and social justice are fundamental to social work.

Profesi pekerjaan sosial mengupayakan agar terciptanya perubahan sosial, membantu memecahkan masalah pada relasi manusia serta memberdayakan dan membebaskan manusia untuk mencapai derajat suatu kehidupan yang lebih baik. Kegiatan dari pekerjaan sosial yaitu adanya pemberian pelayanan sosial agar individu mampu menjalankan fungsi sosialnya di masyarakat sebagai biasanya.

Sebagaimana diungkapkan oleh Zastrow yang dikutip oleh Huraerah (2011:38), mengatakan definisi pekerjaan sosial adalah:

Social work is the professional activity of helping individuals, groups, or communities to enhance or restore their capacity for social functioning and to create societal conditions favorable to their goals

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.

Pekerjaan sosial menangani semua jenis masalah dan fenomena sosial dengan melihat prinsip keadilan sosial dan hak asasi manusia. Mereka juga mampu meningkatkan kualitas hidup sehingga masyarakat dapat kembali berfungsi dengan baik.

Keberfungsian sosial disini diartikan dimana seseorang bisa atau tidaknya menjalankan perannya di masyarakat. Tujuan praktik pekerjaan sosial menurut *National Association of Social Workers (NASW)* dalam (Fahrudin,2014) adalah:

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

Pekerjaan sosial memiliki metode-metode yang dapat digunakan bersama-sama dan dapat saling melengkapi dalam proses penyelesaian. Dalam permasalahan perilaku remaja ini pekerja sosial dapat menggunakan metode utama pekerjaan sosial yaitu *Social Case Work*, dan *Social Group Work*.

1. Bimbingan Sosial Perseorangan (*Social Case Work*), menurut Friendlander yaitu cara menolong seseorang dalam konsultasi untuk memperbaiki hubungan sosialnya dan penyesuaian sosialnya sehingga memungkinkan mencapai kehidupan yang memuaskan dan bermanfaat.
2. Bimbingan Sosial Kelompok (*Social Group Work*), yaitu suatu metode untuk bekerja menghadapi orang-orang dalam suatu kelompok, guna meningkatkan kemampuan untuk melaksanakan fungsi sosial serta pencapaian tujuan yang dianggap baik.

2.2.1 Metode Pekerjaan Sosial

Pekerja sosial memberikan layanan sosial dengan menggunakan metode pekerjaan sosial, yang merupakan prosedur kerja yang teratur dan dilaksanakan secara sistematis yang digunakan untuk membantu klien dalam mengatasi masalah mereka. bertanggung jawab atas masalah individu, kelompok, dan masyarakat. Metode yang digunakan oleh pekerjaan sosial sebagai berikut :

- a. Bimbingan Sosial Perorangan (*Social Case Work*)

Bimbingan sosial perorangan menurut Swift yang dikutip oleh Muhudin (1992:11) adalah seni untuk membantu individu dalam mengembangkan dan menggunakan kemampuan pribadinya untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi di lingkungan sosialnya.

Prinsip dasar pada bimbingan sosial perseorangan adalah:

1. Penerimaan, seorang pekerja sosial harus mau menerima dan menghormati penerima pelayanan (klien) dalam setiap kondisi yang dialaminya.

2. Komunikasi, antara pekerja sosial dan klien harus saling memberi dan menerima informasi.
3. Individualisasi, pekerja sosial harus memahami, menerima bahwa klien sebagai pribadi yang unik, dalam arti berbeda antara individu yang satu dengan individu lainnya.
4. Partisipasi, pekerja sosial harus ikut serta secara langsung dalam membantu mengatasi permasalahan klien.
5. Kerahasiaan, pekerja sosial harus mampu merahasiakan informasi yang diberikan oleh klien.
6. Kesadaran diri, sebagai manusia pekerja sosial menyadari akan respon klien serta motivasi dan relasi bantuan profesional.

b. Bimbingan Sosial Kelompok (*Social Group Work*)

Bimbingan sosial kelompok digunakan untuk membantu individu dalam mengembangkan atau menyesuaikan diri dengan kelompok atau lingkungan sosialnya dalam situasi tertentu atau membantu kelompok mencapai tujuannya. Tujuan utama bimbingan sosial kelompok adalah untuk membantu anggota kelompok mempengaruhi fungsi sosial, pertumbuhan, atau perubahan mereka. Bimbingan sosial kelompok menurut Tacter yang dikutip oleh Muhidin (1992:11) menyatakan bahwa:

Bimbingan sosial kelompok adalah suatu metode dimana individu-individu kelompok dari lembaga sosial dibantu oleh seorang pekerja sosial atau petugas yang membimbing interaksi didalam program kegiatan sehingga mereka dapat menghubungkan diri dengan satu yang lain dan kesempatan untuk mengembangkan pengalamannya

selaras dengan kebutuhan dan kemampuan mereka untuk tujuan mengembangkan individu, kelompok dan masyarakat.

Pekerja sosial membimbing kelompok untuk mengembangkan interaksi satu sama lain sehingga terciptanya keselarasan kehidupan yang ingin dipenuhi kelompok tersebut dalam pemecahan masalahnya.

c. *Community Organization/Community Development (CO/CD)*

Salah satu pendekatan dalam praktik pekerjaan sosial yang berfokus pada label komunitas atau masyarakat yang lebih luas. Metode ini berkaitan dengan tindakan yang bertujuan untuk meningkatkan tingkat keberfungsian sosial suatu masyarakat. Salah satu metode pekerjaan sosial adalah bimbingan sosial dengan masyarakat, yang menekankan prinsip peran serta atau partisipasi masyarakat sambil mendayagunakan sumber-sumber yang tersedia bagi masyarakat. Sangat mungkin bahwa pemenuhan kebutuhan masyarakat tertentu seperti kesejahteraan keluarga dan anak akan terjadi sebagai hasil dari upaya tersebut. Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam pendekatan ini adalah:

1. Penyusunan program didasarkan kebutuhan nyata yang mendesak di masyarakat.
2. Partisipasi aktif seluruh anggota masyarakat.
3. Bekerja sama dengan berbagai badan dalam rangka keberhasilan bersama dalam pelaksanaan program.
4. Titik berat program adalah upaya untuk pencegahan, rehabilitasi, pemulihan, pengembangan dan dukungan.

2.2.2 Fungsi Pekerjaan Sosial

Fungsi kesejahteraan sosial adalah untuk menghilangkan dan mengurangi tekanan yang disebabkan oleh perubahan sosio-ekonomi, mencegah dampak negatif pembangunan yang merugikan masyarakat, dan menciptakan lingkungan yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Fungsi kesejahteraan sosial menurut (Fahrudin,2014) adalah sebagai berikut :

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

2.2.3 Prinsip-Prinsip Pekerjaan Sosial

Pekerja sosial harus mampu dalam menangani masalah yang terdapat pada diri individu melalui pendekatan untuk mengembangkan dan memecahkan masalah individu tersebut. Dalam memecahkannya seorang pekerja sosial harus mempunyai keahlian dan keterampilan dalam relasi pekerja sosial dan klien serta memiliki prinsip dasar pekerjaan sosial. Sebagai professional, pekerjaan sosial memiliki

prinsip-prinsip untuk kelancaran intervensi terhadap klien. Ada enam prinsip dasar dalam praktik pekerjaan sosial menurut (Fahrudin,2014), yaitu:

1. Penerimaan, seorang pekerja sosial harus mau menerima dan menghormati penerima pelayanan (klien) dalam setiap kondisi yang dialaminya. Prinsip ini mengemukakan tentang pekerja sosial yang menerima klien tanpa “menghakimi” klien tersebut sebelum, pekerja sosial untuk menerima klien dengan sewajarnya (apa adanya) akan lebih membantu pengembangan relasi antara pekerja sosial dengan kliennya. Dengan adanya sikap menerima (menerima keadaan klien apa adanya) maka klien akan dapat lebih percaya diri dan dengan demikian ia (klien) dapat mengungkapkan berbagai macam perasaan dan kesulitan yang mengganjal di dalam pembicaraan.
2. Komunikasi, antara pekerja sosial dan klien harus saling memberi dan menerima informasi. Prinsip komunikasi ini dengan mudah dapat mendukung. Untuk komunikasi dengan klien, baik dalam bentuk komunikasi yang verbal, yang meminta klien melalui sistem klien maupun bentuk komunikasi nonverbal, seperti cara membuka klien, memilih cara duduk, duduk dalam suatu pertemuan dengan anggota keluarga yang lain.
3. Individualisasi, pekerja sosial harus memahami, menerima bahwa klien sebagai pribadi yang unik, dalam arti berbeda antara individu yang satu dengan individu lainnya. Prinsip individualisasi pada intinya mempertimbangkan setiap individu yang berbeda satu sama lain

sehingga seorang pekerja sosial haruslah mengatur cara memberi kliennya guna mendapatkan hasil yang diinginkan.

4. Partisipasi, pekerja sosial harus ikut serta secara langsung dalam membantu mengatasi permasalahan klien. Berdasarkan prinsip ini, seorang pekerja sosial harus meminta kliennya untuk mendorong aktif dalam upaya memecahkan masalah yang dihadapinya, sehingga klien dapat menggunakan sistem klien yang juga menyediakan rasa bantuan untuk bantuan tersebut. Karena tanpa ada kerja sama dan peran serta klien maka upaya bantuan sulit untuk mendapatkan hasil yang optimal.
5. Kerahasiaan, pekerja sosial harus mampu merahasiakan informasi yang diberikan oleh klien. Prinsip kerahasiaan ini akan memungkinkan klien atau sistem klien mengungkapkan apa yang sedang ia rasakan dan bahaya ia hadapi dengan rasa aman, karena ia yakin apa yang ia utarakan dalam hubungan kerja dengan pekerja sosial akan tetap dijaga (dirahasiakan) oleh pekerja sosial agar tidak diketahui oleh orang lain (mereka yang tidak berkepentingan).
6. Kesadaran diri, sebagai manusia pekerja sosial menyadari akan respon klien serta motivasi dan relasi bantuan profesional. Pekerja sosial Prinsip kesadaran diri ini menuntut pekerja sosial untuk menjalin relasi profesional dengan menjalin relasi dengan kliennya, dalam arti pekerja sosial yang mampu menggerakkan benar-benar terhanyut oleh perasaan atau bantuan yang disampaikan oleh kliennya tidak “kaku” dalam percakapan dengan pekerja sosial, yang pesan informasi atau cara

bicara, cara berbicara, dan lain-lain, bantuan dengan setiap tanggung jawab terhadap keberhasilan proses.

2.2.4 Tahap Intervensi Pekerjaan Sosial

Secara etimologi, istilah "intervensi" berasal dari bahasa Inggris "intervensi", yang berarti campur tangan atau pelibatan seorang individu, kelompok, atau masyarakat dalam masalah mereka secara langsung atau tidak langsung dengan menggunakan strategi dan metode tertentu.

Pendapat Argyris (1970) dalam Hariyanto (2012) bahwa, Intervensi sosial merupakan kegiatan pekerja sosial yang mencoba masuk ke dalam permasalahan individu, kelompok ataupun suatu objek lain dengan tujuan utamanya membantu keluar dari masalah tersebut. Dimana tujuan utama bantuan yang diberikan adalah memperbaiki fungsi dan peran sosial klien.

Pincus dan Minahan (43: 1973) dan dalam Rahmat (37: 2012) mengatakan bahwa sedikitnya 6 fungsi intervensi sosial yang berkorelasi langsung terhadap peningkatan mutu pekerja sosial dalam menanggulangi dan menangani permasalahan sosial di tengah masyarakat, keenam fungsi tersebut yakni.

- 1) *Help people enhance and more effectively utilize their own problem-solving and coping capacities.*
- 2) *Establish initial linkages between people and resource systems.*
- 3) *Facilitate interaction and modify and build new relationship between people and societal resource systems.*
- 4) *Contribute to the development and modification of society policy.*
- 5) *Dispense material resource.*
- 6) *Serve as agent of social control.*

Dalam bukunya (Iskandar,2013) menyebutkan ada beberapa tahapan intervensi pekejaan sosial untuk memudahkan pekerjaan sosial dalam melakukan praktiknya. Enam tahapan intervensi pekerjaan sosial menurut (Iskandar,2013) yaitu sebagai berikut:

1. Tahap *Engangement*

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

2. Tahap *Assessment*

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

3. Tahap Membuat Perencanaan Intervensi

Rencana intervensi merupakan proses rasional yang disusun dan dirumuskan oleh pekerja sosial yang meliputi kegiatan-kegiatan apa yang dilakukan untuk memecahkan masalah klien, apa tujuan pemecahan masalah tersebut.

4. Tahap Melaksanakan Program Berdasarkan Rencana Intervensi

Pekerja sosial mulai melaksanakan program kegiatan pemecahan masalah klien. Dalam pemecahan masalah ini hendaknya pekerja sosial melibatkan klien secara aktif pada setiap kegiatan.

5. Tahap Evaluasi

Pada tahap ini pekerja sosial harus mengevaluasi kembali semua kegiatan pertolongan yang dilakukan untuk melihat tingkat keberhasilannya, kegagalannya atau hambatan yang terjadi. Ada dua aspek yang harus dievaluasi oleh pekerja sosial yaitu tujuan hasil dan tujuan proses.

6. Tahap Terminasi

Tahap terminasi dilakukan bilamana tujuan pertolongan telah dicapai atau bilamana terjadi kegiatan referral atau bilamana karena alasan-alasan yang rasional klien meminta pengakhiran pertolongan atau karena adanya faktor-faktor eksternal yang dihadapi pekerja sosial atau karena klien lebih baik dialihkan ke lembaga-lembaga atau tenaga ahli lainnya yang lebih berkompeten. Pembagian kerja yang jelas akan mempermudah pelaksanaan pelayanan sosial sampai pada tujuan yang diharapkan.

Tahapan Intervensi pekerjaan sosial mempunyai peran yang sangat penting dimana intervensi sosial sebagai motor penggerak perubahan dan menjadi penghubung yang strategis dalam mempertemukan antara individu atau masyarakat dan sumber pemberi bantuan (sistem sumber).

2.2.5 Peran Peran Pekerjaan Sosial

Terdapat beberapa peran yang dilakukan oleh pekerjaan sosial dalam menangani masalah dalam level mikro (individu), mezzo (keluarga dan kelompok kecil) dan makro (organisasi atau masyarakat). Menurut (Suharto,2014) peranan yang dilakukan oleh pekerja sosial antara lain :

1. Peranan sebagai Perantara (*Broker Roles*)

Pekerja sosial menghubungkan antara anak asuh dengan sistem sumber baik batuan berupa materi ataupun non materi yang ada di suatu badan atau lembaga atau panti sosial baik panti asuhan, panti rehabilitasi dan lainlainnya. Sebagai perantara pekerja sosial juga harus berupaya untuk mencari suatu jaringan kerja dengan suatu organisasi atau perusahaan yang dapat membantu pelayanan yang dibutuhkan.

2. Peranan sebagai Pemungkin (*Enabler Roles*)

Peranan ini merupakan peran pekerja sosial yang sering digunakan dalam profesinya karena peran ini menggunakan konsep pemberdayaan dan difokuskan pada kemampuan, keahlian, kapasitas, dan kompetensi anak asuh untuk menolong

dirinya sendiri. Pada peranan ini pekerja sosial berperan sebagai konselor berusaha untuk memberikan peluang agar kebutuhan dan kepentingan anak asuh dapat terpenuhi dan terjamin, mengidentifikasi tujuan memfasilitasi untuk berkomunikasi, serta memberikan peluang untuk pemecahan masalah yang dihadapi anak asuh. Anak asuh melakukan semaksimal mungkin kemampuan dan kompetensi yang dimilikinya agar dapat bermanfaat dan dapat mengatasi permasalahannya.

3. Peranan sebagai Penghubung (*Mediator Role*)

Peran pekerja sosial sebagai penghubung (mediator role) adalah bertindak untuk mencari kesepakatan, sebagai penengah dalam perbedaan, konflik antar anak asuh dengan keluarga, konflik antar anak asuh yang satu dengan yang lain, untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan dan memperoleh hak-hak yang semestinya.

4. Peranan sebagai Advokasi (*Advocator Role*)

Peran yang dilakukan oleh pekerja sosial disini berbeda dengan advokat hukum. Advokat hukum dituntun melalui keinginan hukum sesuai dengan hukum pada suatu negara, sedangkan untuk advokat pekerja sosial dibatasi oleh kepentingan yang timbul dari anak asuh atau penerima pelayanan.

5. Peranan sebagai Perunding (*Conferee Role*)

Peranan yang diasumsikan ketika pekerja sosial dan anak asuh atau penerima layanan mulai bekerja sama. Peran pekerja sosial ini dilakukan ketika pencarian data, pemberian gambaran pada korban.

6. Peranan Pelindung (*Guardian Role*)

Peran pekerja sosial sebagai pelindung (*Guardian Role*) seringkali dilakukan oleh bidang aparat, akan tetapi pekerja sosial dapat berperan melindungi anak asuh atau penerima pelayanan, juga orang-orang yang beresiko tinggi terhadap kehidupan sosialnya.

7. Peranan sebagai Fasilitasi (*Fasilitator Role*)

Seorang fasilitator pekerja sosial harus memberikan pelayanan yang bervariasi dalam memberikan pelayanannya tergantung pada kebutuhan serta masalah yang dihadapi anak asuh hal ini bertujuan agar anak asuh tidak merasa tertekan dan jenuh dengan pelayanan yang diberikan apabila pelayanan tersebut bervariasi dan menarik bagi anak asuh. Di samping itu, peran ini sangat penting untuk membantu meningkatkan keberfungsian anak asuh khususnya yang berkaitan dengan kebutuhan dan tujuan

yang ingin dicapai yaitu dalam pemecahan masalah yang dihadapi anak asuh.

8. Peranan sebagai Inisiator (*Inisiator Role*)

Peranan yang memberikan perhatian pada masalah atau hal-hal yang berpotensi untuk menjadi masalah.

9. Peranan sebagai Negosiator (*Negotiator Role*)

Peran ini dilakukan terhadap anak asuh yang mengalami konflik atau permasalahan dan mencari penyelesaiannya dengan kompromi dengan persetujuan dan kesepakatan bersama anatar kedua belah pihak. Posisi seorang negosiator berbeda dengan mediator yang posisinya netral. Seorang negosiator berada pada salah satu posisi yang sedang memiliki konflik.

2.3 Tinjauan Pekerjaan Sosial Industri

Sebagai agen perubahan, pekerja sosial bertanggung jawab untuk memastikan keberfungsian sosial masyarakat sehingga tercipta kesejahteraan sosial. Pekerja sosial memiliki peran-peran khusus dalam praktiknya. Pekerjaan sosial industri adalah bidang pekerjaan pekerja sosial yang secara khusus menangani kebutuhan sosial dan manusia di dunia kerja dengan menggunakan berbagai metode bantuan dan intervensi untuk memastikan adaptasi optimal antara orang dan lingkungannya, terutama lingkungan kerja. Dalam peranannya tugas pekerja sosial industri bertugas untuk pembuat kebijakan, perencanaan dan administrasi. Menurut Johnson yang dikutip oleh (Lembong,2017) :

Kebijakan, perencanaan dan administrasi. Bidang ini umumnya tidak melibatkan pelayanan sosial secara langsung. Sebagai contoh, perusahaan tidak melibatkan kebijakan untuk peningkatan karir, pengadministrasian program-program tindakan afirmatif, pengkoordinasian program-program jaminan sosial dan bantuan sosial bagi para pekerja, atau perencanaan kegiatan-kegiatan sosial dalam departemen-departemen perusahaan. Praktik langsung dengan individu, keluarga dan populasi khusus. Tugas Pekerja Sosial dalam bidang ini meliputi intervensi krisis (*crisis intervention*), asesmen (penggalian) masalahmasalah personal dan pelayanan rujukan, pemberian

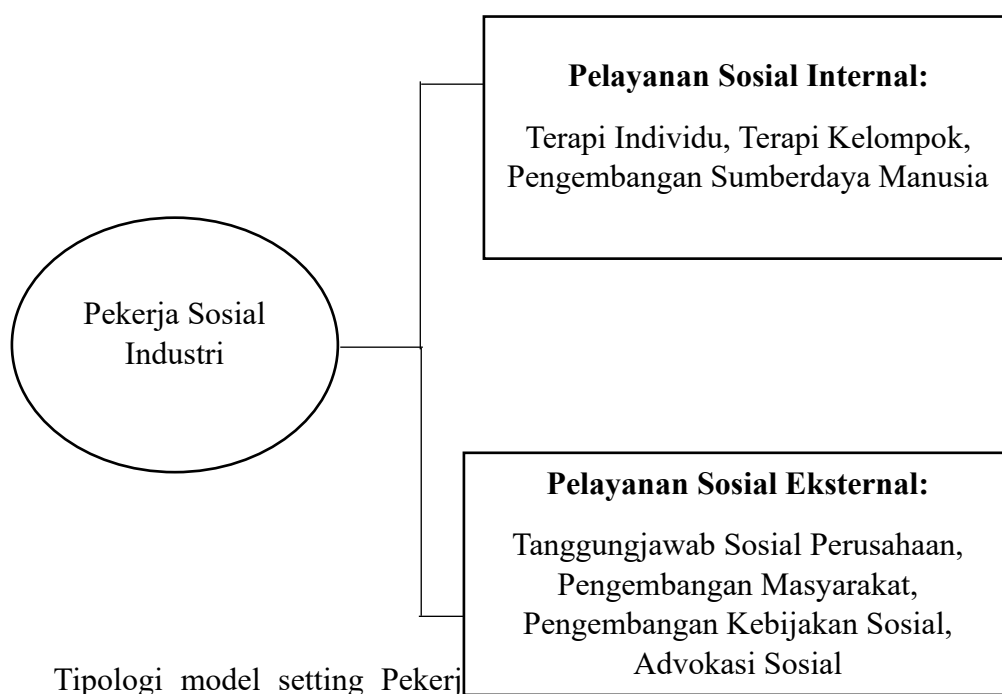
konseling bagi pecandu alcohol dan obat- obatan terlarangm pelayanan dan perawatan sosial bagi anak-anak pekerja dalam perusahaan atau organisasi serikat kerja, dan pemberian konseling bagi pensiunan atau pekerja yang menjelang pension. Praktik yang mengkombinasikan pelayanan sosial langsung dan perumusan kebijakan sosial bagi perusahaan.

Dalam hal ini, Pekerja Sosial Industri menangani beragam kebutuhan individu yang bekerja di industri, relasi dalam perusahaan, relasi yang lebih luas antara tempat kerja dan masyarakat yang dikenal dengan istilah CSR (*Corporate Social Responsibility*) atau tanggung jawab sosial perusahaan. Bidang tugas Pekerja Sosial yang bekerja dalam dunia industri dijelaskan oleh Johnson (1984:263-264), sebagai berikut:

1. Kebijakan, perencanaan dan administrasi. Bidang ini umumnya tidak melibatkan pelayanan sosial secara langsung. Sebagai contoh, perusahaan tidak melibatkan kebijakan untuk peningkatan karir, pengadministrasian program-program tindakan afirmatif, pengkoordinasian program-program jaminan sosial dan bantuan sosial bagi para pekerja, atau perencanaan kegiatan-kegiatan sosial dalam departemen-departemen perusahaan.
2. Praktik langsung dengan individu, keluarga dan populasi khusus. Tugas Pekerja Sosial dalam bidang ini meliputi intervensi krisis (*crisis intervention*), asesmen (penggalian) masalahmasalah personal dan pelayanan rujukan, pemberian konseling bagi pecandu alcohol dan obatobatan terlarangm pelayanan dan perawatan sosial bagi anak-anak pekerja dalam perusahaan atau organisasi serikat kerja, dan pemberian konseling bagi pensiunan atau pekerja yang menjelang pension.
3. Praktik yang mengkombinasikan pelayanan sosial langsung dan perumusan kebijakan sosial bagi perusahaan.

Pekerjaan sosial industri melakukan tiga bidang tugas dalam ranah industri dalam pelayanannya. Itu melakukannya melalui dua pendekatan, mikro dan makro. Pelayanan yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi individu di perusahaan

termasuk konseling dan terapi individu. Pelatihan dan pengembangan juga termasuk dalam pendekatan makro. Karena saat ini tidak dapat diragukan lagi bahwa kesuksesan komersil sebanding dengan kesuksesan lingkungan suatu perusahaan, pelayanan pekerja sosial industri di perusahaan mencakup bagian internal dan eksternal perusahaan. Pelayanan Sosial Pekerja Sosial Industri Internal dan Eksternal (Suharto, 2009:8):



dalam Suharto, 2009:16) yang merupakan konseptualisasi tentang beragam pelayanan, juga peranan dan keterampilan yang dimiliki Pekerja Sosial Industri, diantaranya adalah:

1. Model pelayanan sosial bagi pegawai (*the employee service model*)
2. Model pelayanan sosial bagi majikan atau organisasi perusahaan (*the employer-work organization service model*)
3. Model pelayanan sosial bagi konsumen (*the consumer service model*)
4. Model tanggungjawab sosial perusahaan (*the corporate social responsibility model*) atau model investasi sosial perusahaan (*the corporate social investment*)

5. Model kebijakan publik di bidang pekerjaan (*work related public policy model*).

Dari kelima tipologi peran yang ada di Indonesia, pekerja sosial industri harus memiliki kemampuan untuk menangani model pelayanan yang ada. Selain itu, evaluasi budaya perusahaan memberikan pengetahuan dan keterampilan yang sesuai.

2.3.1 Fokus Pekerjaan Sosial Industri

Menurut Johnson (1984:263-264) dikutip dalam (Suharto, 1997) ada tiga bidang tugas atau fokus pekerja sosial yang bekerja di perusahaan, antara lain:

- a. Kebijakan, perencanaan, dan administrasi

Bidang ini tidak melibatkan pelayanan sosial secara langsung. Contohnya, perumusan kebijakan untuk peningkatan karir, pengadministrasian program-program tindakan afirmatif, pengkoordinasian program-program jaminan sosial dan bantuan sosial bagi para pekerja, atau perencanaan kegiatan-kegiatan sosial dalam departemen perusahaan.

- b. Praktik langsung dengan individu, keluarga, dan populasi khusus

Tugas pekerja sosial dalam bidang ini meliputi intervensi krisis (*crisis intervention*), asesmen (penggalian) masalah-masalah personal, dan pelayanan rujukan, pemberian konseling bagi para pensiunan atau pekerja yang menjelang pensiun.

- c. Praktik yang mengkombinasikan pelayanan sosial langsung dan perumusan kebijakan sosial bagi perusahaan

Pekerja sosial telah memberikan kontribusi penting dalam memanusiakan dunia kerja. Mereka umumnya terlibat dalam konseling di dalam maupun di luar perusahaan, pengorganisasian program-program personal, konsultasi dengan manajemen dan serikat-serikat kerja mengenai konsekuensi kebijakan-kebijakan perusahaan terhadap peserja, serta bekerja dengan bagian kesehatan dan kepegawaian untuk meningkatkan kondisi lingkungan kerja dan kualitas tenaga kerja.

2.3.2 Masalah yang Ditangani Pekerja Sosial Industri

Tenaga manusia tampak semakin tidak penting karena rutinitas pekerjaan diciptakan oleh otomatisasi dan mekanisasi. Baik pekerja kerah biru maupun kerah putih merasa tidak penting dan terancam karena mereka dapat digantikan oleh mesin, saingannya. Para pekerja sering khawatir tentang perubahan teknologi, *shift*, dan pemutusan hubungan kerja yang semakin umum. Di Amerika Serikat, proses otomatisasi menggantikan sekitar 2 juta pekerjaan setiap tahunnya. Seringkali, karyawan yang merasa tidak berdaya dan tidak berguna dalam pekerjaannya membawanya ke rumah dan masyarakat. Johnson (1984:261) mengklasifikasikan akibat-akibat industrialisasi yang bersifat negatif terhadap kesejahteraan manusia kedalam 5A, yaitu:

1. *Alienation*: perasaan keterasingan dari diri, keluarga dan kelompok sosial yang dapat menimbulkan apatis, marah, dan kecemasan.
2. *Alcoholism* atau *Addiction*: ketergantungan terhadap alkohol, obat-obat terlarang atau rokok yang dapat menurunkan produktifitas, merusak kesehatan fisik dan psikis, dan kehidupan sosial seseorang.

3. *Absenteeism*: kemangkiran kerja atau perilaku membolos kerja dikarenakan rendahnya motivasi pekerja, perasaan-perasaan malas, tidak berguna, tidak merasa memiliki perusahaan, atau sakit fisik dan psikis lainnya.
4. *Accidents*: kecelakaan kerja yang diakibatkan oleh menurunnya konsentrasi pekerja atau oleh lemahnya sistem keselamatan dan kesehatan lingkungan kerja.
5. *Abuse*: bentuk-bentuk perlakuan salah terhadap anak-anak atau pasangan dalam keluarga (istri/suami), seperti memukul dan menghardik secara berlebihan yang ditimbulkan oleh frustrasi, kebosanan dan kelelahan di tempat pekerjaannya.

Industrialisasi juga menyebabkan masalah sosial lainnya, seperti diskriminasi di tempat kerja atau tindakan tidak adil terhadap wanita, kaum minoritas, imigran, remaja, pensiunan, dan penyandang disabilitas. Beberapa industri dan perusahaan juga sering menimbulkan dampak negatif terhadap masyarakat umum, seperti polusi udara, air, dan suara, serta gangguan fisik dan mental bagi karyawannya. Pekerja sosial industri dapat membantu dunia industri mengidentifikasi dan mengatasi berbagai biaya sosial (*social costs*).

2.3.3 Tipologi Pelayanan Pekerjaan Sosial Industri

Satu cara untuk mengkonseptualisasikan beragam pelayanan sosial yang diberikan pekerja sosial beserta peranan dan keterampilan yang dijalankannya adalah dengan membuat tipologi model setting Pekerja Sosial Industri (Straussner, 1989: 8-13), yaitu:

1. Model pelayanan sosial bagi pegawai (*the employee service model*);
2. Model pelayanan sosial bagi majikan atau organisasi perusahaan (*the employer-work organization*);
3. Model pelayanan social bagi konsumen (*the consumer service model*);
4. Model tang gungjawab sosial perusahaan (*the corporate social responsibility model*) atau model investasi sosial perusahaan (*the corporate social investment*);
5. Model kebijakan publik di bidang kepegawaian (*work related public policy model*).

Tipologi ini merupakan perluasan dari tiga bentuk pelayanan sosial Pekerja Sosial Industri yang dikembangkan di University of Pittsburg, yakni model pelayanan sosial bagi pegawai, pelayanan konsumen, dan tanggungjawab sosial perusahaan. Meskipun kelima model diatas memiliki komponen-komponen tersendiri, dalam realitasnya seorang pekerja sosial dapat berkiprah di lebih dari satu model dan menjalankan kombinasi peranan di dalamnya.

1. Model pelayanan sosial bagi pegawai (*the employee service model*)

Model ini membantu merancang dan menerapkan program dan layanan sosial. Program ini terutama ditujukan untuk memenuhi kebutuhan unik karyawan perusahaan. Model pelayanan sosial memiliki banyak manfaat bagi perusahaan dan pegawai yang bersangkutan karena dapat meningkatkan kepuasan kerja, produktivitas, dan kesetiaan karyawan. Berbagai program dan pelayanan langsung biasanya dirancang untuk membantu karyawan menghadapi masalah sosial, keluarga, gangguan mental, dan masalah fisik yang terkait dengan pekerjaan mereka. Dalam konteks model ini, peran pekerjaan sosial ialah :

a. **Konselor**; Sebagai konselor, pekerja sosial memberikan asesmen dan konseling terhadap individu, keluarga atau kelompok. Pekerja Sosial membantu mereka mengartikulasikan kebutuhan, mengidentifikasi, dan mengklarifikasikan masalah, memahami dinamika atau penyebab masalah, menggali berbagai alternatif dan solusi, dan mengembangkan kemampuan mereka secara lebih efektif dalam menghadapi permasalahan yang timbul. Keahlian dasar yang diperlukan dalam peranan ini relatif sama dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan pekerja sosial dibidang lain, misalnya:

- 1). Asesmen biopsikososial atau keterampilan diagnostik;
- 2). Keterampilan wawancara;
- 3). Asesmen dan intervensi perseorangan untuk mengatasi berbagai reaksi psikopatologis dan stress, seperti perilaku menyimpang akibat penyalahgunaan obat atau alkohol atau perlakuan salah terhadap anak atau anggota keluarga;
- 4). Keterampilan intervensi krisis, konseling, dan komunikasi;
- 5). Dinamika kelompok dan keluarga;
- 6). Pemahaman mengenai realitas-realitas ekonomi.

b. **Konfrontator**: Konstruktif adalah peran unik yang biasanya diberikan kepada mereka yang mengalami kecanduan obat atau alkohol. Para pecandu obat atau alkohol sering menolak melakukan apa yang mereka lakukan. Karena itu, melakukan konseling secara teratur tidak akan membantu menyelesaikan masalah tersebut. Diperlukan pendekatan konfrontatif yang

dirancang khusus untuk menangani situasi ini. Misalnya, pekerja sosial memanggil supervisor, anggota serikat buruh, dan anggota keluarga pecandu untuk bertemu dengan si pecandu sambil dan membicarakan semua masalah yang disebabkan. Selain itu, pekerja sosial menawarkan rencana penyembuhan kepada karyawan yang mengalami kecanduan obat atau alkohol. Untuk bertindak sebagai konfrontator, pekerja sosial harus memiliki penguasaan yang kuat terhadap obat-obatan atau alkohol, dinamika keluarga, hukum dan perundang-undangan, dan pengaruh teman dan lingkungan.

c. Broker: ketika menjalankan peranan broker, pekerja sosial menghubungkan pegawai yang dibantunya dengan sumber-sumber yang terdapat di dalam maupun di luar perusahaan. Sebagai contoh, dalam membantu pegawai yang mengalami kecanduan alkohol, pekerja sosial memberikan referal (rujukan) kepada lembaga rehabilitasi alkohol, kepada bagian medis perusahaan atau kepada LSM atau kelompok kemasyarakatan yang menangani permasalahan ini. Termasuk dalam peranan broker ini adalah memberikan bimbingan lanjut (*follow-up*) setelah memberikan rujukan.

Beberapa keahlian yang perlu dimiliki guna menjalankan peran ini meliputi

:

- 1). Keterampilan melakukan rujukan;

- 2). Pemahaman mengenai penolakan atau resistensi individu dan organisasi;
- 3). Pengetahuan mengenai sumber-sumber lembaga dan masyarakat;
- 4). Keterampilan dalam memberi rekomendasi dan pengembangan sumber;
- 5). Pengetahuan dalam membangun dan memanfaatkan jaringan.

d. Pembela: sebagai pembela pekerja sosial membantu pegawai memperoleh pelayanan dan sumber, yang karena sesuatu sebab, tidak bisa diperolehnya sendiri. Dipinjam dari profesi di bidang hukum, peranan ini menuntut tugas dan aktivitas yang sangat dinamis dan aktif. Atas nama pegawai yang dibelanya, pekerja sosial memimpin pengumpulan data dan menghadapi peraturan-peraturan perusahaan untuk memodifikasi posisi posisi yang ada atau mengubah kebijakan-kebijakan yang berlaku. Peranan ini jarang dilakukan oleh pekerja sosial yang bekerja dibawah manajemen sebuah perusahaan swasta, karena pekerja sosial akan menghadapi konflik kepentingan dengan pihak perusahaan yang menggajinya. Pekerja sosial yang bekerja dibawah serikat buruh atau menjadi konsultan eksternal biasanya dapat menjalankan peran sebagai pembela.

e. Mediator: tugas utama pekerja sosial dalam menjalankan peran ini adalah menjembatani konflik antara dua atau lebih individu atau sistem serta memberikan jalan keluar yang dapat memuaskan semua pihak berdasarkan prinsip 'sama-sama diuntungkan' (*win-win solution*). Keahlian yang

diperlukan pekerja sosial meliputi asesmen mengenai hakekat dan penyebab konflik, resolusi konflik, pemilahan masalah dan solusi, penetralan situasi, dan penggalian alternatif-alternatif pemecahan masalah.

f. Pendidik atau pelatih: Pekerja sosial memberikan informasi dan penjelasan-penjelasan mengenai opini dan sikap-sikap tertentu yang diperlukan pegawai. Termasuk dalam peranan ini adalah memberi pelatihan mengenai manajemen stress, cara-cara berhenti merokok atau menunjukkan contoh-contoh perilaku positif yang dapat ditiru oleh pegawai.

2. Model Pelayanan Sosial bagi Majikan atau organisasi perusahaan.

Klien pekerja sosial dalam model ini adalah pihak perusahaan, bukan individu atau kelompok karyawan. Tujuan utamanya adalah untuk membantu manajemen perusahaan dalam menentukan dan mengembangkan kebijakan dan layanan yang berkaitan dengan dunia kerja. Program dan layanan dalam konteks ini termasuk, tetapi tidak terbatas pada, perawatan kesehatan, fasilitas penitipan anak, layanan khusus untuk wanita dan kelompok minoritas tertentu, dan analisis dan rekomendasi tentang pengembangan pelatihan bagi pelanggan bank. Sebagaimana model pertama, pekerja sosial yang menerapkan model ini dapat bekerja sebagai konsultan luar yang disewa oleh perusahaan atau bahkan menjadi karyawan perusahaan.

Beberapa peranan dan keahlian yang diperlukan dalam model ini meliputi:

a. Konsultan: Pekerja sosial bekerjasama dengan pihak lain untuk meningkatkan kemampuan pihak perusahaan dalam memahami berbagai aspek dinamika organisasi dan kemanusiaan, serta meningkatkan kemampuan mereka dalam mengatasi masalah.

b. Analis atau evaluator: Pekerja sosial mengumpulkan informasi dan mengevaluasi dinamika organisasi, lingkungan, kebijakan-kebijakan atau peraturan-peraturan dan dampaknya terhadap perusahaan.

c. Pelatih: Pekerja sosial berfungsi sebagai seorang guru atau penyidik yang membantu anggota-anggota organisasi perusahaan agar sadar atau sensitif terhadap permasalahan perusahaan. Termasuk dalam peranan ini juga adalah pelatihan pengawasan bagi para penyelia (supervisor) dalam memahami dan merespon pegawai yang bermasalah, atau agar peka terhadap perilaku-perilaku pelecehan seksual yang mungkin terjadi di perusahaan.

d. Pengembangan program: dalam melakukan peranan ini, pekerja sosial mengidentifikasi dan menerapkan program-program baru guna memenuhi kebutuhan perusahaan.

3. Model Pelayanan Sosial bagi Konsumen

Model ini berpusat pada kebutuhan dan keinginan pelanggan perusahaan. Pelayanan ini biasanya diberikan sebagai bentuk pembelaan "hak konsumen" untuk menerima pelayanan yang baik dari perusahaan. Mereka juga bisa diberikan sebagai bentuk "terima kasih" perusahaan kepada

pelanggannya yang telah membantu mengembangkan perusahaan. Dalam model ini, konselor, perencana dan pengembang program, konsultan, dan pembela adalah pekerjaan yang biasa dilakukan oleh pekerja sosial.

4. Model Tanggungjawab Sosial Perusahaan atau Model Investasi Sosial Perusahaan

Model ini pada dasarnya menunjukkan bahwa perusahaan dapat melakukan lebih banyak hal daripada hanya menangani kebutuhan konsumen dan kesehatan karyawan. Tidak hanya itu, mereka juga memperhatikan kehidupan orang-orang yang tinggal di sekitar perusahaan. Seringkali, istilah "tanggung jawab sosial perusahaan" dianggap sebagai terlalu filantropis karena hanya mencakup program sosial jangka pendek dan perusahaan memberikan uang atau barang kepada sekelompok orang. Dalam model ini, peran pekerja sosial sangat beragam. Pekerja sosial dapat bekerja di banyak posisi, seperti penasihat urusan perkotaan, direktur tanggungjawab perusahaan, konsultan relasi masyarakat, atau koordinator pelayanan masyarakat perencanaan dan analisis masyarakat, pengatur anggaran, pengembang program, broker, pembela, dan negosiator.

5. Model kebijakan publik di bidang kepegawaian

Model ini mencakup pembuatan kebijakan, identifikasi, analisis, dan advokasi untuk program dan layanan pemerintah yang berdampak langsung dan tidak langsung pada dunia kerja. Dalam model ini, pekerja

sosial memainkan peran yang sangat penting, yaitu sebagai perencana dan pengembang kebijakan, analis kebijakan, dan advokat kebijakan. Sebagai perencana dan pengembang kebijakan, pekerja sosial merancang kebijakan sosial untuk disetujui dan disetujui oleh pemerintah dan DPR. Dalam peran mereka sebagai analis kebijakan, pekerjaan pekerja sosial adalah menilai dampak dari kebijakan sosial yang akan dan telah diterapkan pemerintah. Sebagai advokat kebijakan, pekerja sosial bertugas mendesak kebijakan kepada pemangku kepentingan dan sasaran kebijakan.

2.3.4 Peran Pekerja Sosial Industri

1. *Human Resource Development (HRD)*

Human Resource Development (HRD) atau pengembangan sumber daya manusia adalah bagian dari pengembangan sumber daya manusia dan merupakan bagian dari perusahaan yang menjadi ranah Pekerja Sosial industri. Pekerja Sosial Industri bertanggung jawab atas perekrutan dan hal-hal terkait pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Pekerja Sosial yang memiliki kompetensi untuk menjadi bagian dari HRD sangat dicari. EAPs, yang memiliki hubungan langsung dengan karyawan, merupakan salah satu komponen HRD.

2. *Employee Assistance Programs (EAPs)*

Salah satu program yang ditawarkan oleh Pekerja Sosial industri adalah Employee Assistance Programs (EAPs), yang membantu pekerja yang menerima layanan penyembuhan (treatment) dan pelatihan dan pengembangan. Salah satu bentuk pelayanan sosial untuk karyawan adalah EAPs. Pengguna alkohol biasanya menerima EAPs, dan mereka juga menerima konseling tentang masalah perilaku dan emosional, keluarga, pendidikan, pelatihan, kredit, dan perencanaan pensiun karyawan. Asuransi kesehatan juga menanggung biaya jika karyawan menolak risiko dipecat (Zastrow, 2010). Pekerja Sosial banyak bertindak sebagai konselor, linking, broker, dan instruktur dalam EAP. Pekerja Sosial industri diharuskan untuk menggunakan pendekatan mikro atau secara individu selama program EAP ini. Selain itu, kejelian dalam melakukan assesmen dan menentukan intervensi sangat penting di sini.

3. *Corporate Social Responsibility (CSR)*

Menurut Nuryana (2005), CSR adalah pendekatan berdasarkan prinsip kemitraan dan kesukarelaan di mana perusahaan memasukkan kepedulian sosial ke dalam operasi bisnis mereka dan dalam interaksi mereka dengan pemangku kepentingan. Keberadaan di Indonesia sudah cukup dikenal. Ini menunjukkan bahwa banyak perusahaan menerapkan pendekatan CSR dan memiliki program CSR. Fenomena DEAF (Dehumanisasi, Equalisasi, Aquariumisasi,

dan Feminisasi), menurut Edi Suharto (2006), menimbulkan hubungan antara Pekerja Sosial Industri dan CSR.

4. Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

Kesehatan dan keselamatan kerja ini juga mencakup karyawan dan anggota keluarga mereka. Dalam praktiknya, Pekerja Sosial industri pada bagian ini harus mampu menggabungkan pengetahuan sosial, ekonomi, dan politik dengan keterampilan yang dimiliki, seperti memberikan layanan langsung, seperti evaluasi aspek psikososial, menjadi caseworker, dan memberikan pelatihan kesehatan dan keselamatan bagi karyawan saat bekerja. Selain itu, layanan sosial yang diberikan oleh Pekerja Sosial industri pada bagian ini juga mencakup advokasi bagi pekerja sertifikasi yang lebih baik.

5. Advokasi Sosial dan Kebijakan Sosial

Salah satu bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan adalah advokasi sosial. Secara singkat, advokasi sosial adalah salah satu layanan yang diberikan pekerja sosial untuk memberdayakan masyarakat dan membantu klien serta stakeholder terkait dengan memberikan akses ke sumber-sumber yang dibutuhkan. Selain itu, pekerja sosial merancang kebijakan dan program terkait kesejahteraan sosial.

2.4 Tinjauan Mengenai Masalah Sosial

2.4.1 Pengertian Masalah Sosial

Menurut Janssen (1992:42) yang dikutip oleh Suharto (2005:83), masalah sosial secara umum didefinisikan sebagai berikut :

“perbedaan antara harapan dan kenyataan atau sebagai kesenjangan antara situasi yang ada dengan situasi yang seharusnya”. Dalam hal ini, masalah difokuskan kepada masalah sosial.”

Menurut Horton dan Leslie dalam Suharto (2005:82) mendefinisikan masalah sosial sebagai berikut :

“suatu kondisi yang dirasakan banyak orang tidak menyenangkan serta menuntut pemecahan melalui aksi sosial secara kolektif”.

Robert K. Merton menggambarkan masalah sosial sebagai "masalah sosial mendefinisikan dengan menyebutkan ciri-ciri pokok masalah sosial. Baginya, ciri-ciri masalah sosial itu adalah adanya jurang perbedaan yang cukup signifikan antar standar-standar sosial dengan kenyataan sosial" dalam Huraerah (2011: 5). Masalah sosial adalah suatu kondisi antara keinginan dan harapan yang tidak sesuai dan kurangnya pemecahan masalah yang terjadi.

2.4.2 Komponen-Komponen Masalah Sosial

Menurut Parillo (1987: 14) dalam Soetomo (2013: 6) menyatakan: “Masalah sosial mengandung empat komponen, dengan demikian situasi atau kondisi sosial dapat disebut sebagai masalah sosial apabila terlihat indikasi keberadaan empat unsur tadi.” Komponen-komponen yang terdapat dalam masalah sosial adalah sebagai berikut:

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

Menurut Parillo yang dikutip Soetomo (1995: 14) dalam Huraerah (2011: 25) yang menyatakan untuk dapat memahami pengertian masalah sosial perlu memperhatikan komponen-komponen sebagai yaitu :

- 1) Masalah itu bertahan untuk satu periode tertentu.
- 2) Dirasakan dapat menyebabkan berbagai kerugian fisik atau mental baik pada individu maupun masyarakat
- 3) Merupakan pelanggaran terhadap nilai-nilai atau standar sosial dari satu atau beberapa sendi kehidupan masyarakat
- 4) Menimbulkan kebutuhan akan pemecahan

Komponen tersebut saling berhubungan diantara satu dengan yang lain, masalah sosial hanya dapat bertahan di waktu tertentu, dapat dirasakan banyak orang, menimbulkan kerugian dan barulah membutuhkan solusi untuk memecahkan masalah sosial tersebut.

2.4.3 Karakteristik Masalah Sosial

Masalah sosial memiliki ciri-ciri berikut, menurut definisi Horton dan Leslie dalam Suharto (2005:82): "suatu kondisi yang dirasakan banyak orang tidak menyenangkan serta menuntut pemecahan melalui aksi sosial secara kolektif."

1. Kondisi yang dirasakan banyak orang. Ketika kondisi tersebut dirasakan oleh banyak orang, maka kondisi tersebut dapat dianggap sebagai masalah sosial. Namun, tidak ada batasan berapa banyak orang yang harus merasakan masalah tersebut. Jika suatu masalah dibicarakan oleh lebih dari satu orang, itu adalah masalah sosial. Media massa memainkan peran penting dalam menentukan apakah masalah tertentu menarik perhatian khalayak umum. Jika banyak artikel atau berita tentang suatu masalah muncul di media, masalah tersebut akan segera menarik perhatian orang. Kasus kriminal saat ini sering diberitakan di media. Kriminalitas telah menjadi masalah sosial.
2. Kondisi yang dievaluasi tidak memuaskan. Hedonism berpendapat bahwa orang cenderung mengulangi hal-hal yang menyenangkan dan menghindari hal-hal yang tidak menyenangkan. Karena masalah selalu tidak menyenangkan, orang menghindarinya. Untuk menentukan suatu situasi sebagai masalah sosial, penting untuk melakukan penilaian masyarakat. Masyarakat tertentu mungkin menganggap suatu kondisi sebagai masalah sosial, tetapi masyarakat lain mungkin tidak. Bagaimana seseorang menganggap sesuatu "baik" atau "buruk" sangat bergantung pada norma atau prinsip yang ada di masyarakat. Penggunaan narkoba, minuman keras,

homoseksual, atau bahkan bunu diri adalah masalah sosial jika dianggap melanggar hukum atau melanggar norma umum. Namun, dalam masyarakat yang menganggap penggunaan minuman keras sebagai sesuatu yang "wajar" dan "biasa", minum *whisky*, *jhony walker*, atau *sampagne* bukanlah masalah sosial, meskipun banyak orang melakukannya.

3. Situasi yang memerlukan pemecahan Kondisi yang tidak menyenangkan selalu memerlukan pemecahan. Seseorang akan segera pergi ke dokter atau membeli obat sakit kepala jika mereka merasa lapar atau lapar. Jika seseorang percaya bahwa suatu kondisi dapat diselesaikan, kondisi tersebut biasanya dianggap perlu diselesaikan. Kemiskinan sering dibicarakan dan dibahas karena dianggap sebagai masalah sosial setelah masyarakat memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk menanganinya. Pemecahan ini harus dilakukan melalui aksi sosial secara kolektif. Meskipun masalah sosial berbeda dengan masalah individual, masalah sosial hanya dapat diatasi melalui rekayasa sosial seperti aksis sosial, kebijakan sosial, atau perencanaan sosial. Ini karena penyebab dan akibat masalah sosial sangat kompleks dan berdampak pada banyak orang.

2.5 Tinjauan *Coping Strategy*

2.5.1 Pengertian *Coping Strategy*

Greenberg (2002) dalam Lubis dkk (2015) menyatakan bahwa ketika seseorang menghadapi situasi yang menimbulkan atau menyebabkan stres, mereka terdorong untuk melakukan perilaku koping. Koping adalah proses individu untuk mencoba mengatasi pertentangan atau ketidaksesuaian antara tuntutan sumber daya

yang ada dalam situasi yang menimbulkan atau menyebabkan stres. Manajemen ini menunjukkan bahwa upaya coping sangat beragam dan tidak selalu berhasil.

Menurut Sarafino (dalam Mariyanti, dkk, 2015) *coping stress* adalah proses dimana individu melakukan usaha untuk mengatur situasi yang dipersepsikan adanya kesenjangan antara usaha dan kemampuan yang dinilai sebagai penyebab munculnya situasi stress.

Menurut Keliat dalam (Sitepu,2011) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *coping stress*, diantaranya :

- 1) Kesehatan fisik, merupakan hal yang sangat penting dalam upaya mengurangi stress, individu dituntut untuk mengeluarkan tenaga dan usaha yang cukup besar
- 2) Keterampilan memecahkan masalah, meliputi bagaimana individu mampu untuk mencari informasi, menganalisis situasi, mengidentifikasi masalah dengan tujuan agar dapat menghasilkan tindakan alternatif tersebut sehubungan dengan hasil yang ingin dicapai, dan pada akhirnya melaksanakan rencana dengan melakukan sebuah tindakan yang tepat
- 3) Keyakinan atau pandangan positif, dimana keyakinan menjadi sumber daya psikologis yang sangat penting seperti keyakinan pada nasib (*external locus of control*) yang mengarahkan individu pada penilaian ketidakberdayaan (*helplessness*) hal tersebut menurunkan kemampuan *Coping Strategy* yang berfokus pada masalah (*problem solving focused coping*)

- 4) Keterampilan sosial, terdiri dari kemampuan untuk berkomunikasi dan berperilaku dengan cara-cara yang sesuai dengan nilai sosial yang berada di masyarakat
- 5) Dukungan sosial, merupakan dukungan pemenuhan kebutuhan informasi dan emosional yang ada pada diri individu yang diberikan oleh orangtua, anggota keluarga, saudara, teman dan lingkungan masyarakat sekitarnya
- 6) Materi dukungan, meliputi sumber daya berupa uang, barang atau layanan yang biasanya dapat dibeli

Menurut Lazarus dan Folkman (2006) Koping Stres dibagi menjadi dua bentuk koping yaitu *Problem-Focused Coping* adalah bentuk koping yang diarahkan kepada usaha untuk mengurangi tuntutan dari situasi yang penuh tekanan dan dapat menimbulkan stress. Serta *Emotional-Focused Coping* adalah bentuk koping yang diarahkan untuk mengatur respon emosional pada situasi yang menekan.

Coping strategy untuk meminimalkan stres adalah upaya terus-menerus untuk mengelola tuntutan-tuntutan yang disebabkan oleh stres dengan mengubah pikiran dan perilaku mereka sebagai tanggapan terhadap perubahan dalam penilaian kondisi stres dan tuntutan-tuntutan dalam lingkungan tersebut.

Proses yang dikenal sebagai "koping stres" adalah ketika seseorang melakukan sesuatu untuk menanggulangi dan mengurangi atau menghilangkan efek stres negatif.

2.5.2 Fungsi Perilaku Koping

Menurut Lazarus & Folkman (Sugiarti), koping mempunyai 2 fungsi utama yaitu mengatur emosi yang menekan dan mengubah hubungan atau tuntutan yang bermasalah antara individu dan lingkungan yang menimbulkan tekanan. *Coping Strategy* diklasifikasikan menjadi 2 (dua) kategori besar, yaitu *Problem Focused Coping (PFC)* dan *Emotion Focused Coping (EFC)*.

Lazarus & Folkman (1984) *strategy coping* yang berpusat pada masalah (*Problem Focused Coping*) berfungsi untuk mengatur dan merubah masalah penyebab stress. Strategi yang termasuk di dalamnya adalah :

- a. Mengidentifikasi masalah
- b. Mengumpulkan alternatif pemecahan masalah
- c. Mempertimbangkan nilai dan keuntungan alternatif tersebut
- d. Memilih alternatif terbaik
- e. Mengambil tindakan

Sedangkan *strategy coping* yang berpusat pada emosi (*emotional focused coping*) berfungsi untuk meregulasi respon emosional terhadap masalah. *Strategy coping* ini Sebagian besar terdiri dari proses-proses kognitif yang ditujukan pada pengukuran tekanan emosional dan strategi yang termasuk :

- a. Penghindaran, peminiman atau pembuatan jarak
- b. Perhatian yang selektif
- c. Memberikan penilaian yang positif pada kejadian yang negatif

2.5.3 Bentuk Bentuk Koping

Menurut Lazarus dan Folkman (1984) terdapat dua bentuk koping stress yaitu *Emotion-focused coping* adalah upaya seseorang dalam mengatasi rasa stresnya yang hanya sebatas mencari makna yang terjadi pada dirinya atau melakukan sesuatu yang dianggap dapat mengurangi rasa stresnya tanpa berusaha mengubah keadaan atau masalah yang sedang dialaminya. Serta koping stres *Problem-Focused coping* adalah Upaya seseorang untuk mengatasi masalahnya dengan berusaha mencari jalan keluar atau Solusi atau strategi untuk mengubah situasi yang dianggapnya sebagai sumber stres.

Menurut Andrews, *Problem Focused Coping* merupakan Upaya mengatasi stress/beban dengan fokus pada penyelesaian masalah-masalah yang menimbulkan situasi stress. Intinya, bila kita mampu menyelesaikan masalah yang kita hadapi, maka kita bisa mengurangi tekanan/stress. Menurut Andrews bentuk-bentuk dari *Problem Focused Coping* ini adalah :

- 1) *Confrontive coping* yaitu Upaya agresif individu untuk mengubah situasi dan mengambil risiko yang terjadi
- 2) *Planful problem solving* yaitu usaha koping yang bertujuan untuk mengubah keadaan yang disertai dengan pendekatan analitis untuk menyelesaikan masalah
- 3) *Accepting responsibility* yaitu Upaya koping dengan cara mengakui peran individu dalam masalah yang dialaminya
- 4) *Seeking social support* yaitu Upaya mencari dukungan sosial

Emotion Focused Coping, koping ini bertujuan untuk menghilangkan atau meredakan emosi-emosi yang muncul karena stressor (marah, cemas, berduka).

Bentuk dari *Emotion focus coping* ini adalah :

- 1) *Seeking social support* adalah upaya untuk mencari dukungan sosial, termasuk dukungan emosional
- 2) *Selfcontrol* adalah upaya mengatur perasaan dengan menyembunyikan perasaan atau mengatur tindakan
- 3) *Escape avoidance (denial)* adalah tindakan melarikan diri atau menghindari masalah
- 4) *Positive reappraisal* adalah Upaya menciptakan makna positif dengan berfokus pada perkembangan individu
- 5) *Distancing* adalah usaha untuk menjauhkan diri atau menjaga “jarak” dari masalah

2.5.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Koping Stres

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi koping stress, menurut Setianingsih (2003: 107), perilaku koping dipengaruhi oleh beberapa faktor:

- a. Usia, Akan berbeda untuk setiap tingkat usia
- b. Pendidikan, Semakin tinggi tingkat pendidikan, akan mempunyai penilaian yang lebih realistis
- c. Status sosial ekonomi, Individu yang mempunyai status sosial ekonomi yang rendah akan mempunyai tingkat stress yang tinggi terutama dalam masalah ekonomi

- d. Dukungan sosial, Dukungan sosial yang positif berhubungan dengan berkurangnya kecemasan dan depresi
- e. Jenis kelamin, Pria dan wanita mempunyai cara yang berbeda dalam menghadapi suatu masalah
- f. Karakteristik kepribadian, Model karakteristik yang berbeda akan mempunyai perilaku koping yang berbeda
- g. Pengalaman, Pengalaman merupakan bahan acuan atau perbandingan individu dalam menghadapi suatu kejadian yang hampir sama

Safaria (2012:103) mengemukakan pemilihan koping stres tergantung dari dua faktor, yaitu :

1) Faktor eksternal

Yang termasuk didalam faktor eksternal adalah ingatan pengalaman dari berbagai situasi dan dukungan sosial, serta seluruh tekanan dari berbagai situasi yang penting dalam kehidupan.

2) Faktor internal

Yang termasuk didalam faktor internal adalah gaya koping yang bisa dipakai seseorang dalam kehidupan sehari-hari dan kepribadian dari individu tersebut.

Usia, pendidikan, status sosial ekonomi, jenis kelamin, karakteristik kepribadian, pengalaman, dan dukungan sosial adalah beberapa faktor yang memengaruhi koping stress, menurut beberapa ahli.

Tidak semua jenis coping adaptif; beberapa bahkan tidak adaptif. *Coping Strategy* adaptif akan membantu mengurangi distress jangka pendek dan panjang, termasuk menghindari situasi yang menyebabkan distress, memecahkan masalah, dan berdamai dengan situasi. Namun, penghindaran yang berterusan dapat berbahaya dan mencegah pemecahan masalah dan berdamai dengan situasi. Meskipun strategi pertempuran efektif dalam jangka pendek, ia akan menimbulkan masalah dalam jangka panjang. Penggunaan alkohol dan zat yang berlebihan, agresif, dan mencederai diri sendiri dengan sengaja adalah beberapa contoh strategi yang berpotensi merugikan (Maramis dan Maramis, 2009: 318).

2.6 Tinjauan Stress Kerja

2.6.1 Pengertian Stress Kerja

Stress merupakan situasi dan tuntutan yang dirasa menekan, menantang, membebani dan melebihi sumber daya. Stress diakibatkan adanya ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki individu, semakin tinggi kesenjangan terjadi semakin tinggi juga stress yang dialami individu. Pengertian stress menurut (Robbins dan Coulter, 2010:16), adalah

Stres merupakan reaksi negatif dari orang-orang yang mengalami tekanan berlebih yang dibebankan kepada mereka akibat tuntutan, hambatan, atau peluang yang terlampaui banyak

Handoko (2001:200) mengungkapkan stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan.

Fincham & Rhodes dalam Munandar (2001:374) Stres didasarkan pada asumsi bahwa yang disimpulkan dari gejala-gejala dan tanda – tanda faal, perilaku, psikologikal dan somatik, adalah hasil dari tidak/kurang adanya kecocokan antara orang (dalam arti kepribadiannya, bakatnya, dan kecakapannya) dan lingkungannya, yang mengakibatkan ketidakmampuannya untuk menghadapi berbagai tuntutan terhadap dirinya secara efektif.

Perasaan tertekan yang dialami pekerja ketika mereka menghadapi pekerjaan mereka dikenal sebagai stres kerja (Mangkunegara, 2013: 155). Beehr dan Newman (dalam Luthans, 2006: 441) mendukung pendapat ini dengan mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi yang muncul dari interaksi manusia dengan pekerjaannya. Mereka menggambarkan stres kerja sebagai perubahan yang memaksa manusia untuk menyimpang dari fungsi normal mereka.

Luthan (2006: 441) menjelaskan perbedaan antara stres dan kecemasan:

- a. Stres bukan masalah kecemasan, yang artinya bahwa, kecemasan terjadi dalam lingkup emosional dan psikologis, sementara stress terjadi dalam lingkup emosional, psikologis, dan juga fisik. Stres dapat disertai dengan kecemasan, tetapi keduanya tidak sama.
- b. Stres bukan hanya ketegangan saraf: ketegangan saraf mungkin dihasilkan oleh stress, tetapi keduanya tidak sama. Orang yang pingsan menunjukkan stress, dan beberapa orang mengendalikannya serta tidak menunjukkannya melalui ketegangan saraf.

c. Stres bukan sesuatu yang selalu merusak, buruk atau dihindari. Eustres tidak merusak atau buruk, tetapi merupakan sesuatu yang perlu dicari, bukannya dihindari. Stres tidak dapat dielakkan, kuncinya adalah bagaimana kita menangani stress.

2.6.2 Jenis-Jenis Stres

Berney dan Selye (Dewi, 2012:107) mengungkapkan ada empat jenis stres:

a. *Eustres (good stres)*

Merupakan stress yang menimbulkan stimulus dan kegairahan, sehingga memiliki efek yang bermanfaat bagi individu yang mengalaminya. Contohnya Seperti: tantangan yang muncul dari tanggung jawab yang meningkat, tekanan waktu, dan tugasberkualitas tinggi.

b. *Distress*

Merupakan stres yang memunculkan efek yang membahayakan bagi individu yang mengalaminya seperti: tuntutan yang tidak menyenangkan atau berlebihan yang menguras energi individu sehingga membuatnya menjadi lebih mudah jatuh sakit.

c. *Hyperstress*

Yaitu stress yang berdampak luar biasa bagi yang mengalaminya. Meskipun dapat bersifat positif atau negatif tetapi stress ini tetapsaja membuat individu

terbatasan kemampuan adaptasinya. Contoh adalah stres akibat serangan teroris.

d. *Hypostress*

Merupakan stress yang muncul karena kurangnya stimulasi. Contohnya, stres karena bosan atau karena pekerjaan yang rutin.

Dapat disimpulkan bahwa ada empat jenis stress yaitu *eustres*, *distres*, *hyperstres*, *hypostres*.

2.6.3 Gejala – gejala Stres Kerja

Beehr dan Newman (dalam Waluyo, 2009: 164-165) menyebutkan gejala-gejala stress yaitu:

a. Gejala psikologis

- 1) kecemasan, ketegangan, kebingungan dan mudah tersinggung
- 2) perasaan frustrasi, rasa marah, dan dendam (kebencian)
- 3) *sensitive* dan *hyperreactivity*
- 4) memendam perasaan, penarikan diri, dan depresi
- 5) komunikasi yang tidak efektif
- 6) perasaan terkucil dan terasing
- 7) kebosanan dan ketidakpuasan kerja
- 8) kelelahan mental, penurunan fungsi intelektual, dan kehilangan konsentrasi
- 9) kehilangan spontanitas dan kreativitas
- 10) menurunnya rasa percaya diri

b. Gejala Fisiologis

- 1) Meningkatnya denyut jantung, tekanan darah, dan kecenderungan mengalami penyakit kardiovaskular
- 2) Meningkatnya sekresi dari hormon stres (seperti: adrenalin dan nonadrenalin)
- 3) Gangguan *gastrointestinal* (gangguan lambung)
- 4) Meningkatnya frekuensi dari luka fisik dan kecelakaan
- 5) Kelelahan secara fisik dan kemungkinan mengalami sindrom kelelahan yang kronis
- 6) Gangguan pernapasan, termasuk gangguan dari kondisi yang ada
- 7) Gangguan pada kulit
- 8) Sakit kepala, sakit pada punggung bagian bawah, ketegangan otot
- 9) Gangguan tidur
- 10) Rusaknya fungsi imun tubuh, termasuk risiko tinggi kemungkinan terkena kanker

c. Gejala Perilaku

- 1) Menunda, menghindari pekerjaan, dan absen dari pekerjaan
- 2) Menurunnya prestasi (*performance*) dan produktivitas
- 3) Meningkatnya penggunaan minuman keras dan obat-obatan
- 4) Perilaku sabotase dalam pekerjaan
- 5) Perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan) sebagai pelampiasan, mengarah ke obesitas.

- 6) Perilaku makan yang tidak normal (kekurangan) sebagai bentuk penarikan diri dan kehilangan berat badan secara tiba-tiba, kemungkinan berkombinasi dengan tanda-tanda depresi.
- 7) Meningkatnya kecenderungan perilaku beresiko tinggi, seperti menyetir dengan tidak hati-hati dan berjudi
- 8) Meningkatnya agresivitas, vandalisme, dan kriminalitas
- 9) Menurunnya kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman
- 10) Kecenderungan untuk melakukan bunuh diri.

Robbins & Coulter (2010: 17) mengungkapkan tentang gejala-gejala stres sebagai berikut:

- a. Fisik Perubahan dalam metabolisme, bertambahnya detak jantung dan napas, naiknya tekanan darah, sakit kepala, dan potensi serangan jantung.
- b. Perilaku Perubahan dalam produktivitas, ketidakhadiran, perputaran kerja, perubahan pola makan, peningkatan konsumsi alkohol atau rokok, berbicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.
- c. Psikologis Ketidakpuasan kerja, tekanan, kecemasan, lekas marah, kebosanan, dan penundaan

2.6.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Stres

Hurrell, dkk (dalam Munandar, 2014: 381) mengungkapkan bahwa faktor pembuat stres dalam lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

- a. Faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan, diantaranya:
 - 1) Tuntutan fisik (bising, paparan, getaran, *hygiene*)

- 2) Tuntutan tugas (sif kerja, beban kerja berlebih ataukah sedikit) atau *workload*
- b. Peran individu dalam organisasi, meliputi:
- 1) Konflik peran: a) Pertentangan antara tugas yang dilakukan dengan tanggung jawab yang dimiliki b) Tugas yang harus dilakukan yang menurut padangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya c) Tuntutan dari atasan, rekan, bawahan, atau orang lain yang dianggap penting bagi seseorang d) Pertentangan dengan prinsip-prinsip pribadinya saat melakukan tugas.
 - 2) Ketidakjelasan peran mencakup a) ketidakjelasan tujuan b) ketidakjelasan tanggung jawab c) ketidakjelasan prosedur kerja d) ketidakjelasan apa yang diharapkan e) ketidakpastian unjuk-kerja pekerjaan
 - 3) Pengembangan karier mencakup hal-hal berikut: a) Peluang untuk memanfaatkan posisi sepenuhnya b) Peluang untuk menggunakan keterampilan yang baru c) Penyuluhan karier yang membantu dalam membuat keputusan tentang karier. Adapun hal-hal yang termasuk di dalamnya adalah ketidakamanan pekerjaan, promosi yang berlebihan, dan promosi yang berkurang.
- c. Hubungan Pekerjaan: Sangat penting untuk menjaga hubungan yang baik dengan kelompok kerja.
- d. Struktur organisasi: Sejauh mana karyawan dapat berpartisipasi dan membantu.

- e. Tuntutan dari luar pekerjaan: Ini termasuk masalah keluarga, krisis kehidupan, kesulitan keuangan, keyakinan pribadi, konflik, dan tuntutan perusahaan..

2.7 Tinjauan Disabilitas

2.7.1 Pengertian Disabilitas

Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, penyandang cacat atau disabilitas adalah setiap orang yang mengalami kelainan fisik atau mental yang dapat menyulitkannya untuk melakukan aktivitas atau tugas secara layak. Menurut UU Nomor 11 Tahun 2009 mengenai Kesejahteraan Sosial menjelaskan disabilitas merupakan bagian dari masyarakat yang mempunyai kehidupan kurang layak secara kemanusiaan serta mempunyai kriteria masalah sosial (Syafi, 2014). Sedangkan menurut UU Nomor 39 Tahun 1999 mengenai HAM menjelaskan bahwa disabilitas dikatakan sebagai kelompok rentan dalam masyarakat yang mempunyai hak serta perlindungan khusus (Umar, 2015).

Menurut glosarium penyelenggaraan kesejahteraan sosial, disabilitas (kecacatan) adalah ketidakmampuan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan tertentu sebagaimana layaknya orang normal yang disebabkan oleh kondisi impairment (kehilangan atau ketidakmampuan) yang berhubungan dengan usia dan masyarakat di mana seseorang hidup. Disabilitas, juga dikenal sebagai cacat, adalah mereka yang mengalami keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik yang berlangsung lama dan dapat menghalangi mereka untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dalam masyarakat berdasarkan kesetaraan dengan orang lain.

Prasetyo (2014) menyatakan bahwa disabilitas adalah hilangnya atau keterbatasan seseorang dalam berpartisipasi dalam aktivitas sehari-hari di masyarakat, bukan hanya karena masalah fisik atau psikis tetapi juga karena hambatan sosial yang berkontribusi..

2.7.2 Jenis-jenis Disabilitas

Jenis penyandang disabilitas menurut UU No. 8 Tahun 2016 adalah sebagai berikut:

1. Penyandang Disabilitas fisik yaitu terganggunya fungsi gerak, antara lain amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, *celebral palsy* (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil.;
2. Penyandang Disabilitas intelektual yaitu terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata, antara lain lambat belajar, disabilitas grahita dan *down syndrom*;
3. Penyandang Disabilitas mental yaitu terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku, antara lain:
 - a. Psikososial di antaranya skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas, dan gangguan kepribadian; dan
 - b. Disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial di antaranya autis dan hiperaktif; dan/atau
4. Penyandang Disabilitas sensorik yaitu terganggunya salah satu fungsi dari panca indera, antara lain disabilitas netra, disabilitas rungu, dan/atau disabilitas wicara.

Seseorang dapat mengalami salah satu jenis disabilitas di atas secara tunggal, ganda, atau multi selama waktu yang lama, paling singkat enam bulan, dan/atau dapat bertahan selamanya. Tenaga medis, sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menetapkan keadaan ini. Orang dengan disabilitas ganda atau multi adalah mereka yang mengalami dua atau lebih jenis gangguan, seperti gangguan rungu-wicara atau gangguan netra-tuli.

2.7.3 Karakteristik Disabilitas

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1991 mendefinisikan berbagai jenis penyandang disabilitas di Indonesia, dengan ketentuan bahwa "Jenis kelainan peserta didik terdiri atas kelainan fisik, mental, dan/atau perilaku. Kelainan fisik meliputi tunanetra, tunadaksa, dan tunarungu. Kelainan mental meliputi tunagrahita ringan dan sedang. Kelainan perilaku meliputi tunalaras. Peserta didik dapat juga terwujud sebagai kelainan ganda."

A. Tunadaksa

Aziz (2014) menyatakan bahwa kriteria atau kategori difabel diklasifikasikan berdasarkan jenis kelainan perilaku, mental, dan fisik; salah satu kategori ini adalah tunadaksa. Tunadaksa biasanya adalah orang yang mengalami kelainan atau kecacatan pada sistem otot, tulang, dan persendian akibat kecelakaan atau kerusakan otak yang mengganggu komunikasi, persepsi, koordinasi, perilaku, gerak, dan adaptasi yang membutuhkan layanan informasi khusus.

Ada beberapa karakteristik dari tunadaksa, yaitu (Aziz, 2014) :

- 1) Kognitif: Tunadaksa ortopedi dan saraf berbeda dalam hal masalah kognitif. Indeks kecerdasan (IQ) adalah representasi nyata dari kognitif.
- 2) Intelegensi. Para ahli membuat tes yang dimodifikasi khusus untuk mengukur kecerdasan penyandang tunadaksa. Hasil dari kelainan *cerebral palsy*—kelainan yang diderita secara langsung—lebih sulit untuk belajar dan mengembangkan kecerdasan daripada penyandang tunadaksa umumnya.
- 3) Kepribadian. Beberapa hal yang menghambat perkembangan kepribadian penyandang tunadaksa termasuk: a) Terhambatnya aktivitas normal, yang menyebabkan mereka merasa frustrasi; b) Timbulnya kekhawatiran yang berlebihan dari orang tua, yang dapat menghambat perkembangan kepribadian karena pola asuh yang terlalu melindungi biasanya terjadi; dan c) Perlakuan orang sekitar yang membeda-bedakan, yang menyebabkan penyandang tunadaksa merasa berbeda dengan orang lain. d) Fisik: Karena bagian tubuh mereka tidak sempurna, penyandang tunadaksa tidak memiliki potensi yang utuh. e) Bahasa atau bicara: Penyandang tunadaksa polio memiliki perkembangan bahasa atau bicara yang tidak normal, dibandingkan dengan penyandang cerebral palsy yang biasanya mengalami masalah dengan artikulasi, fonasi, dan sistem respirasi.
- 4) Perkembangan Emosi. Selain itu, usia ketika ketunadaksaan mulai terjadi memengaruhi perkembangan emosi. Ketunadaksaan sejak lahir tidak sama dengan tunadaksa baru.

5) Perkembangan sosial. Keanekaragaman pengaruh perkembangan yang bersifat negatif meningkatkan kemungkinan kesulitan dalam penyesuaian diri bagi penyandang tunadaksa.

B. Tunanetra

Tunanetra merupakan orang yang tidak dapat melihat namun bukan berarti buta melainkan masih bisa melihat sebagian, karena tunanetra dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori. Hal ini sesuai dengan Scholl (dalam Aziz, 2014) yang mengatakan bahwa seseorang yang mengalami gangguan penglihatan adalah orang yang rusak penglihatannya walaupun dibantu dengan perbaikan, masih mempunyai pengaruh yang merugikan bagi dirinya. Aziz (2014) mengatakan bahwa penyandang tunanetra adalah individu yang indra penglihatannya (kedua-duanya) tidak berfungsi sebagai saluran penerima informasi dalam kegiatan sehari-hari seperti orang awas.

Menurut Aziz (2014), karakteristik tunanetra terdiri dari tiga macam, meliputi :

- 1) Fisik, secara umum tidak berbeda dengan orang normal lainnya hanya saja perbedaan itu terletak pada penglihatannya. Gejala tunanetra yang dapat diamati dari segi fisik diantaranya mata juling, sering berkedip, menyipitkan mata, kelopak mata merah, mata infeksi, gerakan mata tak beraturan, dan lain-lain.
- 2) Perilaku, ada beberapa gejala tingkah laku yang tampak pada seseorang yang mengalami gangguan penglihatan. Pertama, menggosok mata

berlebihan. Kedua, menutup atau melindungi mata sebelah, memiringkan atau mencondongkan mata kepala ke depan. Ketiga, sukar membaca atau dalam mengerjakan pekerjaan lain yang sangat memerlukan bantuan mata. Keempat, berkedip lebih banyak daripada biasanya atau lekas marah apabila mengerjakan suatu pekerjaan. Kelima, membawa bukunya ke dekat mata. Keenam, tidak dapat melihat benda-benda yang agak jauh. Ketujuh, menyipitkan mata atau mengkerutkan dahi. Kedelapan, tidak tertarik perhatiannya pada objek penglihatan. Kesembilan, janggal dalam bermain yang memerlukan kerjasama tangan dan mata. Kesepuluh, menghindari tugas-tugas yang memerlukan penglihatan atau memerlukan penglihatan jarak jauh.

3) Psikis, dalam hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut: a) Mental atau intelektual. Secara intelektual tunanetra tidak beda jauh dengan orang normal. b) Sosial. Hubungan sosial ini terjadi pertama kali pada kedua orang tua dan anggota keluarga lainnya. Apabila anggota keluarga tidak siap menerima kehadiran penyandang tunanetra maka berakibat pada perkembangan kepribadiannya dengan berbagai masalah, seperti curiga pada orang lain, perasaan mudah tersinggung dan ketergantungan yang berlebihan. c) Akademis. Secara akademis orang normal dengan tunanetra memiliki perbedaan salah satunya pengalaman-pengalaman yang kurang terintegrasi, pemahaman yang kurang baik, kosakata cenderung definitive sehingga hal ini yang dapat membedakan tunanetra dengan orang normal atau orang awas.

C. Tunarungu

Menurut Aziz (2014) tunarungu adalah orang yang mengalami gangguan pendengaran sehingga mengakibatkan ketidakmampuan mendengar, mulai dari tingkatan yang ringan sampai yang berat sekali, yang dikategorikan tuli dan kurang dengar. Dampak langsung dari ketunarunguan adalah terhambatnya komunikasi lisan baik secara ekspresif maupun reseptif sehingga sulit berkomunikasi dengan lingkungan orang mendengar yang lazim menggunakan bahasa verbal sebagai alat komunikasi.

Ciri-ciri tunarungu menurut Sumadi dan Talkah (dalam Aziz, 2014) sebagai berikut :

- a. Secara fisik penyandang tunarungu memiliki ciri khas. Pertama, cara berjalan biasanya cepat dan agak membungkuk yang disebabkan adanya kemungkinan kerusakan pada alat pendengaran bagian keseimbangan. Kedua, gerak matanya cepat. Ketiga, gerak anggota badannya cepat dan lincah yang terlihat ketika berkomunikasi. Keempat, pada waktu bicara pernapasannya pendek dan agak terganggu. Kelima, dalam keadaan biasa pernapasannya pendek.
- b. Inteligensi. Secara umum memiliki kesamaan dengan orang normal hanya saja perlu pemahaman yang lebih untuk bisa memahami pengertian-pengertian yang abstrak.
- c. Emosi. Tunarungu kurang memahami bahasa lisan sehingga dalam berkomunikasi sering menimbulkan kesalahpahaman. Apabila hal ini terus berlanjut akan mempengaruhi perkembangan kepribadiannya, seperti

menutup diri, keragu-raguan, agresif atau sebaliknya dan menampilkan kebimbangan.

d. Sosial. Secara umum sama seperti orang normal yang membutuhkan interaksi dengan lingkungan sekitar, antar individu, dan sebagainya.

e. Bahasa. Tunarungu miskin perbendaharaan kata, sulit mengartikan ungkapan bahasa yang mengandung arti kiasan dan abstrak, serta kurang menguasai irama dan gaya bahasa.

2.8 Peran Pekerja Sosial Dalam *Coping Strategy* Dalam Meminimalisir Stres Kerja

Adanya konflik di tempat kerja dapat menyebabkan stres kerja, yang dapat menyebabkan gejala seperti cemas, ketakutan, sedih, jenuh, dan bosan dengan keadaan dan pekerjaan. Dengan demikian, pekerja sosial menggunakan pendekatan PIE (*Person In Environment*) untuk menjelaskan dan mengklasifikasikan masalah umum yang ditangani oleh pekerja sosial selama proses keberfungsian sosialnya. Pendekatan PIE dapat membantu individu dalam mengembalikan keberfungsian sosial dalam situasi stres di tempat kerja dan teguran dari atasan karena masalah biologis, psikologis, dan juga masalah kesehatan lainnya.

Ketika keberfungsian sosialnya berjalan dengan baik dan didukung oleh kemampuan individu dan sistem pelayanan sosial yang ada di masyarakat dan tempat kerjanya, coping strategy sendiri dapat terjadi. Untuk mengurangi stres di tempat kerja, Peran Pekerja Sosial Dalam *Coping Strategy* Dalam Meminimalisir Stres Kerja, adalah :

1. Peran dalam Model Pelayanan Sosial Bagi Pegawai (*the employee service model*), peranan pekerjaan sosial dalam kaitannya dengan model ini dan kaitannya dalam meminimalisir stres kerja ialah:
 - a. Konselor; sebagai konselor, pekerja sosial memberikan asesmen dan konseling terhadap individu, karyawan disabilitas, maupun kelompok. Pekerja sosial membantu mereka mengartikulasikan kebutuhan, mengidentifikasi, dan mengklarifikasi masalah, memahami dinamika atau penyebab stres kerja, menggali berbagai alternatif dan solusi, dan mengembangkan kemampuan *coping strategy* secara lebih efektif dalam menghadapi permasalahan yang timbul.
 - b. Broker; pekerja sosial menghubungkan karyawan yang dibantunya dengan sumber-sumber yang terdapat di dalam maupun di luar perusahaan. Sebagai contoh, dalam membantu pegawai yang mengalami stres kerja karena kejenuhan dan bosan dengan pekerjaan, juga adanya perilaku karyawan yang *Absenteeism* atau kemangkiran kerja atau perilaku membolos kerja dikarenakan rendahnya motivasi pekerja, perasaan-perasaan malas, tidak berguna, tidak merasa memiliki perusahaan, atau sakit fisik dan psikis lainnya. pekerja sosial memberikan *referral* (rujukan) kepada perusahaan agar tersedianya jenjang karir bagi pegawai karyawan disabilitas maupun karyawan normal.

- c. Pembela; sebagai pembela pekerja sosial membantu pegawai memperoleh pelayanan dan sumber, yang karena sesuatu sebab, tidak bisa diperolehnya sendiri. Dipinjam dari profesi di bidang hukum, peranan ini menuntut tugas dan aktivitas yang sangat dinamis dan aktif. Atas nama pegawai yang dibelanya, pekerja sosial memimpin pengumpulan data dan menghadapi peraturan-peraturan perusahaan untuk memodifikasi posisi posisi yang ada atau mengubah kebijakan-kebijakan yang berlaku. Biasanya Pekerja sosial yang bekerja dibawah serikat buruh atau menjadi konsultan eksternal.
- d. Mediator; ketika adanya karyawan yang mengalami stres kerja karena ditegur oleh atasan di sebuah perusahaan atau pabrik industri, tugas pertama pekerja sosial adalah menjembatani konflik antara dua atau lebih individu atau sistem serta memberikan jalan keluar yang dapat memuaskan semua pihak berdasarkan prinsip sama-sama diuntungkan.
- e. Pendidik & pelatih; dimana stres kerja karyawan disabilitas biasanya dipicu oleh keterbatasannya dalam berkomunikasi, peran pekerja sosial disini adalah diadakannya pelatihan BISINDO (Bahasa Isyarat Indonesia) untuk atasan perusahaan dan mengadakan sosialisai untuk karyawan lainnya sehingga dapat mengurangi rasa stress dalam berbicara. Pekerja sosial memberikan informasi dan penjelasan mengenai sikap-sikap

tertentu yang diperlukan karyawan. Memberi pelatihan mengenai manajemen stres atau menunjukkan contoh-contoh perilaku positif yang dapat ditiru oleh karyawan.

2. Model Pelayanan Sosial bagi Majikan atau organisasi perusahaan, peranan pekerjaan sosial dalam kaitannya dengan model ini dan kaitannya dalam meminimalisir stres kerja ialah:
 - a. Konsultan; pekerja sosial bekerjasama dengan pihak lain untuk meningkatkan kemampuan pihak perusahaan dalam memahami berbagai aspek dinamika organisasi dan kemanusiaan serta meningkatkan kemampuan perusahaan dalam mengatasi masalah. Dimana di perusahaan industri adanya suatu masalah baik itu dari birokrasi maupun kebijakan yang akhirnya memicu rasa stress dalam pekerjaan, ketika fasilitas yang tidak terpenuhi untuk kelancaran perusahaan dan juga karyawan.
 - b. Analisis atau evaluator; pekerja sosial mengumpulkan informasi dan mengevaluasi dinamika organisasi, lingkungan, kebijakan-kebijakan atau peraturan-peraturan dan dampaknya terhadap perusahaan. Perusahaan industri diperlukan adanya evaluator dalam mengevaluasi kebijakan yang dianut oleh sebuah perusahaan apakah kebijakan tersebut merata bagi seluruh karyawan atau hanya sebagian kepentingan saja. Juga bukan hanya menjalankan kebijakan dan pemenuhan kewajiban Undang-Undang semata tetapi realisasi di lapangan juga yang harus dievaluasi apakah

karyawan dan yang terlibat di perusahaan menjalankan dengan baik dan sesuai atau tidak.

2.9 Kerangka Konseptual

Tabel 2.9 Tabel Kerangka Konseptual

