

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan tentang Kesejahteraan Sosial

Konsep kesejahteraan sosial merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk mencapai kesejahteraan sosial yang adil dan merata untuk seluruh lapisan masyarakat, oleh sebab itu sangat penting bahwa setiap individu harus mendapatkan hidup layak dan sejahtera secara fisik, mental, sosial, pendidikan, spiritual, dll. Dalam konsep kesejahteraan sosial, kesejahteraan dipahami sebagai kondisi di mana individu merasa puas karena terpenuhi segala kebutuhan di dalam kehidupannya seperti terpenuhi kebutuhan dasar seseorang seperti makanan, sandang, pangan, pendidikan, sosial, kesehatan, dll. Lalu kesejahteraan sosial juga mengandung nilai-nilai seperti keadilan, kesetaraan, dan perlindungan kepada individu atau kelompok yang rentan.

2.1.1 Pengertian Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial merupakan suatu kondisi seseorang merasakan kondisi sejahtera, kondisi terpenuhinya segala kebutuhan warga agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, sehingga dapat melakukan fungsi sosialnya secara baik dan benar agar segala kebutuhan dapat terpenuhi serta dapat mengembalikan keberfungsian sosial yang dimiliki oleh seseorang. Sejalan dengan hal ini Friedlander dalam Fahrudin (2014) mengemukakan bahwa kesejahteraan sosial adalah:

Social welfare is the organized system of social services and institutions, designed to aid individuals and groups to attain satisfying standards of life and health, and personal and social relationships that permit them to develop their full capacities and to promote their well

being in harmony with the needs of their families and the community.
(Fahrudin, 2014)

Definisi di atas menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial merupakan usaha-usaha dan lembaga-lembaga sosial yang dilakukan dan memiliki tujuan untuk membantu individu maupun kelompok dalam mencapai standar hidupnya secara baik dan teratur. Dalam mencapai standar hidup yang baik ini perlu memadai beberapa hal yang dibutuhkan oleh seseorang mulai dari kesehatan, pendidikan, sosial, dan lainnya. Kesejahteraan sosial juga dilakukan dalam mencapai relasi perseorangan maupun sosial agar dapat mengembangkan segala kemampuan yang dimiliki secara penuh dalam rangka memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan agar mendapatkan kesejahteraan sosial baik kebutuhan lingkungan maupun masyarakat.

Konsep kesejahteraan sosial yakni suatu keadaan yang lebih baik, kebahagiaan dan kemakmuran yang dimiliki oleh seseorang. Keadaan yang lebih baik ini dimaksudkan seseorang memiliki kehidupan yang lebih baik dari sebelumnya, merasa sejahtera dapat memenuhi segala kebutuhan yang harus dipenuhi dalam kehidupan yang dijalankannya. Kesejahteraan sosial yang diungkapkan Midgley (1995) terdiri dari tiga elemen yang sangat penting yaitu:

“A condition of social welfare (or social well-being) is conceived of as comprising three elements. They are, first, the degree to which social problems are to managed. Second, the extent to which needs are met and finally, the degree to which opportunities for advancement a provided. These three elements apply to individuals, families, groups, communities and even whole societies” (Midgley, 1995)

Definisi di atas menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial sebagai *“a condition or state of human wel-being”*. Kondisi sejahtera terjadi manakala

kehidupan manusia aman dan bahagia karena kebutuhan dasarnya yang terpenuhi mulai dari kesehatan gizi, kesehatan, pendidikan, tempat tinggal dan pendapatan dapat dipenuhi, serta manakala manusia memperoleh perlindungan dari risiko-risiko utama yang mengancam kehidupannya. Dalam definisi tersebut juga menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang baik secara individu, keluarga, kelompok dan masyarakat serta sistem sosial yaitu lembaga dan jaringan sosial dalam memenuhi/merespon kebutuhan dasar, melaksanakan peranan sosial, serta menghadapi goncangan dan tekanan yang terjadi dalam kehidupannya.

Kesejahteraan sosial merupakan sebuah kerangka yang digunakan dalam mewujudkan kebutuhan yang diperlukan sehingga mencapai kesejahteraan yang tinggi untuk seseorang tersebut. Ilmuwan sosial mendefinisikan kesejahteraan sosial dengan tinggi rendahnya kehidupan manusia. Menurut Fahrudin menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial adalah:

Ilmu terapan yang mempelajari dan mengembangkan kerangka ideologis dan metodologis yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, termasuk melalui pengelolaan urusan sosial; memenuhi kebutuhan hidup masyarakat dan memaksimalkan peluang pengembangan bagi anggota masyarakat. (Fahrudin, 2014)

Definisi di atas menunjukkan bahwa kesejahteraan sosial merupakan bentuk program-program, bantuan materi, dan pelayanan-pelayanan termasuk ada undang-undang yang mendasari hal tersebut, sehingga kesejahteraan sosial dapat mencapai kondisi yang sejahtera. Kegiatan dan bantuan materi yang diberikan berdasarkan peraturan tertentu. Kesejahteraan sosial ini diharapkan sebagai kegiatan yang

dusahakan untuk mencapai keadaan sejahtera dapat memenuhi segala kebutuhan hidupnya dengan baik.

Kesejahteraan sosial akan terjadi ketika terpenuhi segala kebutuhan baik materil, spiritual, dan lainnya. Kesejahteraan sosial ini dapat terpenuhi apabila dilakukan cara atau strategi yang tepat baik di lingkungan keluarga, masyarakat sehingga dapat mengalami kesejahteraan sosial. Sejalan dengan pendapat tersebut Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial sebagai berikut:

Kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 ini mendefinisikan bahwa kesejahteraan sosial merupakan suatu hal ideal yang ingin dicapai oleh semua orang. Usaha untuk mencapai kesejahteraan memang tidak mudah pasti ada halangan maupun rintangan untuk mencapai kesejahteraan yang diinginkan. Namun dengan adanya undang-undang tersebut seseorang perlu untuk mendapatkan kesejahteraan sosialnya sendiri dengan kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spritual, dan sosial bagi warga negara, agar memiliki kehidupan yang layak sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya dengan baik.

2.1.2 Tujuan Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial merupakan suatu kondisi seseorang terpenuhi segala kebutuhannya agar mendapatkan kondisi sejahtera dalam kehidupannya. Kesejahteraan sosial tentunya memiliki tujuan agar seseorang memiliki kehidupan

yang layak dan sejahtera. Menurut Fahrudin (2014) 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. (Fahrudin, 2014)

Selain itu, Schneiderman (1972) dalam Fahrudin 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 orang seorang dan kelompok; norma-norma yang menyangkut pelaksanaan peranan anak-anak, remaja, dewasa, orang tua, peranan pria dan wanita; norma-norma yang berhubungan dengan penyelesaian konflik dalam masyarakat, dan lain-lain.

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; mengintensifkan fungsi-fungsi pemeliharaan berupa kompensasi, (re) sosialisasi, peningkatan kemampuan menjangkau fasilitas-fasilitas yang ada bagi golongan masyarakat yang memperlihatkan penyimpangan tingkah laku misalnya kelompok remaja dan kelompok lain dalam masyarakat.

c. Perubahan Sistem

Mengadakan perubahan ke arah berkembangnya suatu sistem yang lebih efektif bagi anggota masyarakat (Effendi, 1982; Zastrow,1982). Dalam mengadakan perubahan itu, sistem kesejahteraan sosial merupakan instrumen 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 dan adil pula (Fahrudin, 2014)

2.1.3 Fungsi - Fungsi Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial selain memiliki tujuan untuk mencapai taraf kehidupan yang sejahtera dan terpenuhinya segala kebutuhan dalam kehidupannya, kesejahteraan sosial juga memiliki fungsi yang berhubungan dengan penyesuaian sosial dan relasi sosial sehingga diharapkan peranan sosial yang ada dan terganggu dalam keberlangsungannya dapat kembali sesuai dengan tujuan yang diinginkan, dalam hal ini keberfungsian sosial masyarakat juga dapat kembali normal.

Fungsi-fungsi kesejahteraan sosial meliputi berbagai fungsi yang sejalan dengan tujuan kesejahteraan sosial yaitu untuk mengembalikan disfungsi sosial sehingga dapat menjalankan aktivitas sehari-hari secara baik dan mendapatkan kesejahteraan. Terdapat fungsi-fungsi kesejahteraan sosial menurut Friedlander dan Apte dalam Fahrudin, adalah sebagai berikut :

- a. Fungsi Pencegahan (*preventive*) Kesejahteraan sosial ditujukan untuk memperkuat individu, keluarga, dan masyarakat supaya terhindar dari masalah-masalah 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.
- 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 mencangkup kegiatan-kegiatan untuk membantu mencapai tujuan sektor atau bidang pelayanan kesejahteraan sosial. Fungsi kesejahteraan sosial ini dapat di terapkan dalam praktik pekerjaan sosial profesional dan dalam pemecahan masalah yang terjadi (Fahrudin, 2014)

Definisi di atas disebutkan bahwa kesejahteraan sosial memiliki empat fungsi yang dimana fungsi-fungsi tersebut berperan dalam fungsi pencegahan terhadap permasalahan sosial yang terjadi, pada fungsi penyembuhan juga berperan untuk membantu penyembuhan dari permasalahan sosial yang terjadi, lalu ada fungsi pengembangan yang di mana dalam permasalahan yang terjadi dapat dilakukan pengembangan untuk membentuk inovasi yang baru, dan terakhir fungsi penunjang yang di mana mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan seperti pelayanan sosial, dll.

2.1.4 Usaha Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial

Usaha kesejahteraan sosial atau *social welfare services* pada umumnya hanya disebut sebagai pelayanan sosial atau *social services*. Ada salah satu pengertian menurut Cassidy seperti dikutip oleh Friedlander (1980) dalam Fahrudin yang mengatakan bahwa:

Usaha kesejahteraan sosial sebagai kegiatan-kegiatan terorganisasi yang terutama dan secara langsung berhubungan dengan pemeliharaan, perlindungan, dan penyempurnaan sumber-sumber manusia, dan kegiatan ini meliputi usaha-usaha asistensi sosial, asuransi sosial, kesejahteraan anak, pencegahan kriminalitas, kesehatan mental, kesehatan masyarakat, pendidikan, rekreasi, perlindungan buruh dan perumahan. (Fahrudin, 2014)

Selain itu dalam UU No.6 Tahun 1974 pasal 2 ayat 2 disebutkan juga mengenai usaha kesejahteraan sosial bahwa usaha kesejahteraan sosial adalah semua upaya, program, dan kegiatan yang diitujukan untuk mewujudkan, membina, memelihara, memulihkan dan mengembangkan kesejahteraan sosial. Sementara dalam UU No.11 Tahun 2009 dinyatakan juga mengenai usaha kesejahteraan sosial merupakan:

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

Pengertian di atas mengenai usaha kesejahteraan sosial, pekerjaan sosial memegang peranan sentral yaitu sebagai “*meta-institution*”. Hal ini berarti bahwa dalam usaha kesejahteraan sosial, baik yang dilaksanakan pemerintah maupun masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung, maka profesi pekerjaan sosial merupakan profesi utama di dalamnya.

2.2 Tinjauan Tentang Pekerjaan Sosial

2.2.1 Pengertian Pekerjaan Sosial

Kesejahteraan sosial dalam ilmunya memiliki suatu bidang yang berkesinambungan yaitu adanya pekerjaan sosial, dan dalam pekerjaan profesionalnya disebut dengan pekerja sosial. Adapun pengertian pekerjaan sosial menurut studi kurikulum yang disponsori oleh *the Council on Social Work Education* (1959) dalam Fahrudin dinyatakan bahwa:

Social work seeks to enhance the social functioning of individuals, singly and in groups, by activities focused upon their social relationships which constitute the interaction between man and his environment. These activities can be grouped into three functions: restoration of impaired capacity, provision of individual and social resources, and prevention of social dysfunction (Fahrudin, 2014)

Definisi di atas yaitu pekerjaan sosial berusaha untuk meningkatkan keberfungsian sosial individu, secara sendiri-sendiri atau dalam kelompok, dengan kegiatan-kegiatan yang dipusatkan pada hubungan-hubungan sosial mereka yang merupakan interaksi antara orang dan lingkungannya. Kegiatan-kegiatan ini dapat

dikelompokkan menjadi tiga fungsi: pemulihan kemampuan yang terganggu, penyediaan sumber-sumber individu dan sosial, dan pencegahan disfungsi sosial.

Berbeda dengan pengertian pekerjaan sosial yang diungkapkan juga menurut Siporin (1975) dalam Fahrudin mendefinisikan pekerjaan sosial sebagai berikut: *Social work is defined as a social institutional method of helping people to prevent and to resolve their social problems, to restore and enhance their social functioning* (Fahrudin, 2014)

Definisi di atas menjelaskan bahwa pekerjaan sosial sebagai metode kelembagaan sosial untuk membantu orang untuk mencegah dan memecahkan masalah-masalah sosial mereka. Lebih lanjut Siporin menyatakan bahwa pekerjaan sosial adalah suatu institusi sosial, suatu profesi pelayanan manusia, dan suatu seni praktik teknis dan alamiah. Pekerjaan sosial disini suatu bentuk profesi seseorang yang ditujukan untuk membantu seseorang dalam permasalahan sosial yang sedang dirasakan, setelah itu memberikan profesi pelayanan manusia dan selanjutnya akan diberikan solusi, saran yang baik dan tepat terkait dengan permasalahan sosial yang terjadi.

Pekerjaan sosial merupakan suatu profesi yang melakukan aktivitas untuk membantu seseorang ataupun kelompok yang memerlukan bantuan sehingga perlu adanya bantuan dari pekerjaan profesional yang mengerti dan fokus dalam melakukan kegiatan yang bersifat sosial. Sejalan dengan hal itu ada pengertian pekerjaan sosial yang diungkapkan oleh Zastrow, Charles dalam Wibawa yang mengatakan bahwa:

Pekerjaan sosial adalah aktivitas profesional untuk membantu individu, kelompok atau komunitas guna meningkatkan atau memperbaiki kapasitasnya untuk berfungsi sosial dan menciptakan kondisi masyarakat guna mencapai tujuan-tujuannya (Wibhawa et al., 2013)

Pengertian pekerjaan sosial menurut Zastrow di atas menjelaskan bahwa pekerjaan sosial merupakan praktek atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang yang profesional dan bertugas untuk membantu baik itu individu, kelompok, maupun masyarakat agar dapat kembali meningkatkan keberfungsian sosialnya kembali dan menciptakan kondisi yang sejahtera.

2.2.2 Tujuan Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial merupakan suatu profesi yang dalam hal ini memiliki tugas dan peran untuk melakukan dan meningkatkan keberfungsian sosial seseorang, agar dapat kembali pada fungsi sosial dengan baik sebagaimana mestinya. Pekerjaan sosial juga memiliki tujuannya menurut NASW dalam Fahrudin adalah:

1. Meningkatkan kemampuan-kemampuan orang untuk memecahkan masalah, mengatasi (*coping*), perkembangan.
2. Menghubungkan orang dengan sistem-sistem yang memberikan kepada mereka sumber-sumber, pelayanan-pelayanan, dan kesempatan-kesempatan.
3. Memperbaiki keefektifan dan bekerjanya secara manusiawi dari sistem-sistem yang menyediakan orang dengan sumber-sumber dan pelayanan-pelayanan.
4. Mengembangkan dan memperbaiki kebijakan sosial (Fahrudin, 2014)

Selain keempat tujuan itu, Zastrow (2008) dalam Fahrudin juga menambahkan empat tujuan lagi yang tentunya menambahkan tujuan pekerjaan sosial yang lebih terarah dalam melaksanakan tugas dan perannya yang dikemukakan oleh CSWE dalam Fahrudin sebagai berikut:

5. Meningkatkan kesejahteraan manusia dan mengurangi kemiskinan, penindasan, dan bentuk-bentuk ketidakadilan sosial lainnya.
6. Mengusahakan kebijakan, pelayanan, dan sumber-sumber melalui advokasi dan tindakan-tindakan sosial dan politik yang meningkatkan keadilan sosial dan ekonomi.
7. Mengembangkan dan menggunakan penelitian, pengetahuan, dan keterampilan yang memajukan praktik pekerjaan sosial.
8. Mengembangkan dan menerapkan praktik dalam konteks budaya yang bermacam-macam (Fahrudin, 2014)

2.2.3 Fungsi Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial merupakan bentuk pelayanan profesional yang diberikan pekerja sosial untuk membantu seseorang yang membutuhkan bantuan sehingga dicari solusi dan juga saran yang tepat dalam permasalahan sosial yang terjadi. Pekerjaan sosial yang dilakukan untuk membantu baik itu individu, kelompok, maupun masyarakat itu sudah berdasarkan ilmu pengetahuan dan juga keterampilan yang relevan sehingga dapat memberikan bantuan kepada yang membutuhkan, sehingga klien dapat meningkatkan keberfungsian sosialnya. Menurut Iskandar fungsi-fungsi dasar pekerjaan sosial di dalam sistem kesejahteraan sosial sebagai berikut:

- a. Mengembangkan, memelihara dan memperkuat sistem kesejahteraan sosial, sehingga dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar manusia. Di dalam fungsi ini dilakukan melalui upaya pelayanan sosial, perencanaan kesejahteraan sosial, perbaikan dan pemeliharaan penghasilan, administrasi kesejahteraan sosial dan aksi sosial.
- b. Menjamin standar subsistensi kesehatan dan kesejahteraan yang memadai bagi warga, yang mencakup tugas-tugas sebagai berikut:
 1. Mengembangkan sumber-sumber manusia untuk memenuhi kebutuhan dasar individu maupun kelompok.
 2. Mendistribusikan dan pemeratakan alokasi sumber-sumber ekonomi maupun sosial.
 3. Mencegah timbulnya kesengsaraan dan mengatasi kemelaratan individu.

4. Melindungi individu maupun keluarga dari bahaya-bahaya kehidupan dan membantu mereka yang mengalami bencana, kecacatan, ketidakmampuan fisik maupun mental dan sebagainya (Iskandar, 2013)

Menurut Iskandar bahwa fungsi di dalam praktek pekerjaan sosial guna membantu dan menjamin kesejahteraan sosial dengan adanya bantuan dari profesi pekerjaan sosial dalam memberikan pelayanan untuk membantu individu, kelompok, dan masyarakat. Fungsi-fungsi pekerjaan sosial yang sudah disebutkan di atas yaitu agar tugas-tugas yang dilakukan pekerja sosial ini sesuai dengan pengetahuan dan keterampilannya, sehingga tujuan dan fungsi dari pekerjaan sosial dapat terlaksana dengan baik.

2.2.4 Peran-peran Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial merupakan profesi profesional yang memberikan pertolongan dalam membantu individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat untuk mengembalikan dan meningkatkan keberfungsian sosial mereka dan agar mencapai suatu kesejahteraan sosial yang lebih baik. Peranan pekerjaan sosial menurut Sukoco (1995) bahwa:

- a. Sebagai pemercepat perubahan (*enabler*)
Sebagai *enabler*, seorang pekerja sosial membantu individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat dalam mengakses sistem sumber yang ada, mengidentifikasi masalah dan mengembangkan kapasitasnya agar dapat mengatasi masalah untuk pemenuhan kebutuhannya.
- b. Peran sebagai perantara (*broker*)
Peran sebagai perantara yaitu dengan menghubungkan individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat dengan lembaga pemberi pelayanan masyarakat dalam hal ini: Dinas Sosial dan pemberdayaan masyarakat serta pemerintah, agar dapat memberikan pelayanan kepada individu, kelompok dan masyarakat yang membutuhkan bantuan atau layanan masyarakat.

c. Pendidik (*educator*)

Dalam menjalankan peran sebagai pendidik, *community worker* diharapkan mempunyai kemampuan menyampaikan informasi dengan baik dan benar serta mudah diterima oleh individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat yang menjadi sasaran perubahan.

d. Tenaga ahli (*expert*)

Dalam kaitannya sebagai tenaga ahli, pekerja sosial dapat memberikan masukan, saran, dan dukungan informasi dalam berbagai area (individu-individu, kelompok-kelompok, dan masyarakat).

e. Perencana sosial (*social planner*)

Seorang perencana sosial mengumpulkan data mengenai masalah sosial yang dihadapi individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat, menganalisa dan menyajikan alternatif tindakan yang rasional dalam mengakses sistem sumber yang ada untuk mengatasi masalah pemenuhan kebutuhan-kebutuhan individu dan keluarga, kelompok, dan masyarakat.

f. Fasilitator

Pekerja sosial sebagai fasilitator, dalam peran ini berkaitan dengan menstimulasi atau mendukung pengembangan masyarakat. Peran ini dilakukan untuk mempermudah proses perubahan-perubahan individu, kelompok-kelompok dan masyarakat, menjadi katalis untuk bertindak dan menolong sepanjang proses pengembangan dengan menyediakan waktu, pemikiran dan sarana-sarana yang dibutuhkan dalam proses tersebut (Sukoco, 1995)

2.2.5 Metode Pekerjaan Sosial

Secara tradisional pekerjaan sosial dikatakan mempunyai tiga metode pokok dan tiga metode pembantu. Metode pokok tersebut adalah *social case work*, *social group work*, dan *community organization/community development*. Sedangkan metode pembantunya adalah *social work administration*, *social action*, dan *social work research* (Fahrudin, 2014). Menurut Zastrow, aktivitas praktik pekerjaan sosial di tiga wilayah tersebut meliputi:

Social casework, yang bertujuan untuk membantu individu secara tatap muka dan individual untuk mengatasi permasalahan personal dan sosial); *case*

management, yaitu peran pekerja sosial sebagai pengelola kasus klien yang didampingi dalam mencari menyelesaikan masalah agar dapat kembali keberfungsian sosialnya.

Group work, yaitu untuk memfasilitasi pengembangan individu baik intelektual, emosional, dan sosial melalui aktivitas kelompok; *Group therapy*, yaitu yang ditujukan untuk memfasilitasi individu agar dapat beradaptasi baik secara sosial, tingkah laku, dan emosional melalui proses kelompok; *Family therapy*, yaitu yang bertujuan untuk membantu keluarga yang mengalami permasalahan dalam berinteraksi, perilaku maupun emosi.

Community organizing, yaitu untuk memfasilitasi dan mendampingi masyarakat mengidentifikasi, merencanakan, mengorganisasi, mengkoordinasi dan mengadvokasi kebutuhan masyarakat dalam mencapai akses pelayanan sosial maupun hak kesejahteraan hidup lainnya; *Administration*, yaitu mengarahkan keseluruhan program lembaga pelayanan sosial; *Research*, yaitu penelitian mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan atau kesejahteraan sosial; *Supervision*, yaitu pendampingan dan pengarahan dalam praktek pekerjaan sosial; dan lain-lain (Zastrow, 2010).

2.2.6 Nilai dan Etika Pekerjaan Sosial

Layanan sosial (*social services*) pada masyarakat, sebagai seorang pekerja sosial mempunyai berbagai nilai-nilai dasar dan prinsip-prinsip dalam melakukan praktik perubahan sosial terencana (intervensi sosial). Dalam kaitan dengan nilai dan prinsip-prinsip dasar ini, Zastrow (2010) melihat ada tiga komponen dasar yang harus dipertimbangkan dan dielaborasi dalam mengembangkan profesi praktisi di

bidang pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial. Ketiga komponen dasar tersebut adalah:

1. Pengetahuan (*knowledge*)

Menurut pendapat Kahn (1969) pengetahuan adalah pemahaman teoretis ataupun praktis yang terkait dengan cabang-cabang ilmu pengetahuan (*science*); belajar; dan seni yang melibatkan penelitian maupun praktik serta pengembangan keterampilan. Sedangkan Allen Pincus dan Anne Minahan dalam Zastrow (2010: 97) melihat pengetahuan sebagai pemahaman yang dihasilkan dari suatu proses observasi secara ilmiah, sehingga hasilnya telah diverifikasi terlebih dahulu, serta dapat diverifikasi oleh mereka yang ingin menguji keabsahan dari hasil observasi tersebut.

2. Keterampilan (*Skill*)

Keterampilan merupakan hal yang sangat penting dalam suatu profesi pemberian bantuan (*helping profession*), serta menjadi prasyarat bila profesi tersebut ingin berkembang. Secara definitif, keterampilan didefinisikan sebagai kemampuan, keahlian ataupun kemahiran yang diperoleh dari praktik dan pengetahuan. Di sini, keterampilan tidak muncul sekadar dari suatu proses uji-coba belaka, tetapi keterampilan muncul karena adanya keterkaitan dengan pengetahuan yang dipelajari oleh seorang agen perubahan.

3. Nilai (*Value*)

Pincus dan Minahan menyatakan nilai adalah keyakinan, preferensi ataupun asumsi mengenai apa yang diinginkan atau dianggap baik oleh manusia (*Values are beliefs, preferences, or assumptions about what is desirable or good for humans*). Nilai yang dianut oleh seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain. Pincus dan Minahan dalam Zastrow melihat nilai bukan sebagai sesuatu yang kita lihat dari dunia kita berdasarkan apa yang kita ketahui, akan tetapi nilai lebih terkait dengan apa yang seharusnya terjadi (Zastrow, 2010)

Oleh karena itu setiap profesi tentunya memiliki kode etik dan juga nilai-nilai yang ada. Hal tersebut tentunya sangat diperlukan agar profesi yang dilakukan ini memiliki aturan dan norma agar dalam menjalankan profesi dijalankan secara profesional dan bermartabat dengan adanya nilai dan prinsip yang dianut dalam profesi tersebut.

Pengertian nilai-nilai pekerjaan sosial di atas ada beberapa prinsip dasar yang harus diperhatikan oleh agen perubahan. Prinsip-prinsip dalam pekerjaan sosial ini bersangkutan dengan etika yang dimiliki dan dijalankan pekerja sosial dalam memberikan pertolongan kepada klien. Di bawah ini akan diuraikan prinsip-prinsip dasar berdasarkan urutan yang dibuat Henry Maas (1977) dalam Isbandi, yaitu:

1. Penerimaan (*acceptance*)

Prinsip ini secara mendasar melihat bahwa praktisi harus berusaha menerima klien (*client*) mereka apa adanya, tanpa menghakimi klien tersebut. Kemampuan praktisi untuk menerima klien (pihak yang membutuhkan bantuan) -nya dengan sewajarnya akan dapat banyak membantu perkembangan relasi antar mereka.

2. Komunikasi (*communication*)

Prinsip komunikasi ini berkaitan erat dengan kemampuan praktisi untuk menangkap informasi ataupun pesan yang dikemukakan oleh klien. Pesan yang disampaikan klien dapat berbentuk pesan verbal, yang diungkapkan klien melalui ucapannya. Atau pesan tersebut dapat pula berbentuk pesan non-verbal, misalnya dari cara duduk klien, cara klien menggerakkan tangan, cara meletakkan tangan, dan sebagainya.

3. Individualisasi (*individualisation*)

Prinsip individualisasi, pada intinya menganggap setiap individu berbeda antara satu dengan yang lainnya, sehingga seorang praktisi haruslah berusaha memahami keunikan dari setiap klien. Karena itu, dalam proses pemberian bantuan harus berusaha mengembangkan intervensi yang sesuai dengan kondisi kliennya agar mendapatkan hasil yang optimal. Dengan adanya prinsip individualisasi ini maka praktisi diharapkan tidak menyamaratakan klien.

4. Partisipasi (*participation*)

Pada prinsip ini, praktisi didorong untuk menjalankan peran sebagai fasilitator. Dari peran ini, praktisi diharapkan akan mengajak kliennya untuk berpartisipasi aktif dalam menghadapi permasalahan yang dihadapinya. Karena tanpa partisipasi aktif dari klien, maka tujuan dari terapi tersebut sulit untuk tercapai.

5. Kerahasiaan (*confidentiality*)

Dalam prinsip ini, praktisi harus menjaga kerahasiaan dari kasus yang sedang ditanganinya. Sehingga kasus itu tidak dibicarakan dengan sembarang orang yang tidak terkait dengan penanganan kasus tersebut. Praktisi baru dapat membicarakan kasus tersebut ketika kasus tersebut sedang dibahas dalam suatu tim kerja.

6. Kesadaran Diri Petugas (*worker self-awareness*)

Prinsip kesadaran diri (*self-awareness*) ini menuntut praktisi untuk bersikap profesional dalam menjalin relasi dengan kliennya. Dalam

arti bahwa praktisi harus mampu mengendalikan dirinya sehingga tidak terhanyut oleh perasaan ataupun permasalahan yang dihadapi oleh kliennya. Praktisi di sini haruslah tetap rasional, tetapi mampu untuk menyelami perasaan kliennya secara objektif (Isbandi, 2015)

2.2.7 Metode dan teknik Pekerjaan Sosial (*Case Work*)

Pekerjaan sosial memiliki metode dan teknik yang digunakan untuk menangani masalah klien. Seorang pekerja sosial harus mengetahui metode praktik yang akan diberikan agar tidak salah dalam memberikan pelayanan kepada klien serta mengetahui apa yang dihadapi oleh klien. Dalam pekerjaan sosial ada beberapa metode yang dilakukan pada beberapa bidang salah satunya yaitu metode pekerjaan sosial (*social case work*). Adapun *social casework* (terapi individu dan keluarga) dikutip dari Wibhawa, Raharjo dan Budiarti yang menyatakan metode *social case work* yaitu:

Metode *social case work* bersifat individual - karenanya dikatakan pendekatan mikro, yaitu membantu individu-individu yang memiliki masalah, baik yang bersifat eksternal, artinya memiliki masalah yang bersumber dari lingkungan sosialnya maupun individu-individu yang mengalami masalah yang bersumber dari dalam dirinya sendiri. Dalam praktiknya, metode *social case work* mempunyai sifat-sifat psikososial. (Budi Wibhawa, 2010)

Penjelasan di atas menyatakan bahwa metode *social case work* merupakan metode dalam praktek pekerjaan sosial yang berupaya untuk membantu memecahkan permasalahan yang dialami oleh seseorang. *Social case work* membantu individu yang memiliki masalah baik masalah internal yang dihadapi terkait dengan dirinya sendiri, ataupun permasalahan eksternal yang berada di lingkungan sosialnya.

Pada pekerjaan praktek *social case work* ini seorang pekerja sosial melihat permasalahan yang dialami oleh seseorang dan berkaitan dengan kondisi

psikososial yang dimiliki individu tersebut, sehingga dapat dicari solusi yang tepat agar dapat kembali keberfungsian sosial individu tersebut. Selain itu menurut Perlman ada beberapa teknik yang dapat digunakan dalam pelaksanaan praktek pekerjaan *sosial case work* yaitu:

1. *Ventilation*

Teknik ini digunakan oleh pekerja sosial untuk membawa ke permukaan perasaan-perasaan dan sikap-sikap yang diperlukan, sehingga perasaan-perasaan dan sikap-sikap tersebut dapat mengurangi masalah yang dihadapi klien. Pekerja sosial dituntut untuk dapat menyediakan kemudahan bagi klien dalam mengungkapkan emosinya secara terbuka. Tujuan *ventilation* adalah untuk menjernihkan emosi yang tertekan karena dapat menjadi penghalang bagi gerakan positif klien.

2. *Support*

Teknik ini mengandung arti memberikan semangat, menyokong dan mendorong aspek-aspek dari fungsi klien, seperti kekuatan internalnya, cara berperilaku dan hubungannya dengan orang lain. *Support* harus didasarkan pada kenyataan dan pekerja sosial memberikan dukungan terhadap perilaku atau kegiatan-kegiatan positif dari klien. Pekerja sosial harus membantu klien apabila klien mengalami kegagalan dan sebaliknya lebih mendorong klien apabila berhasil.

3. *Advice Giving and Counseling*

Teknik ini berhubungan dengan upaya memberikan pendapat yang didasarkan pada pengalaman pribadi atau hasil pengamatan pekerja sosial dan upaya meningkatkan suatu gagasan yang didasarkan pada pendapat atau digambarkan dari pengetahuan profesional. Keberhasilan teknik ini ditentukan oleh kemampuan klien mempergunakannya dan kemampuan pekerja sosial membuat *assessment* yang valid.

4. *Role Rehearsal*

Teknik ini digunakan apabila cara-cara belajar perilaku baru diperlukan. Pekerja sosial dapat meningkatkan fungsi sosial klien melalui latihan penampilan peranan baik melalui diskusi atau permainan peranan atau keduanya. Sebagai pengganti permainan peranan, pekerja sosial dapat juga mendemonstrasikan bagaimana tindakan-tindakan tertentu dilakukan. (Perlman, 2011)

2.3 Tinjauan tentang Remaja

2.3.1 Pengertian tentang Remaja

Masa remaja merupakan masa yang sangat penting dalam rentang kehidupan manusia, remaja merupakan masa transisi atau peralihan dari masa kanak-kanak menuju ke masa dewasa. Dalam kehidupan yang berjalan pasti seseorang akan mengalami masa remaja yang beranjak menuju dewasa, yang di mana pada masa ini banyak terjadi perubahan yang terjadi dari masa lalunya yaitu kana-kanak. Adapun pengertian remaja menurut Elizabeth B. Hurlock mengatakan bahwa remaja memiliki artian yaitu:

Adolescence atau remaja berasal dari kata latin (*adolescene*), kata bendanya *adolescentia* yang berarti remaja yang berarti “tumbuh” atau “tumbuh menjadi dewasa” bangsa orang-orang zaman purbakala memandang masa puber dan masa remaja tidak berbeda dengan periode-periode lain dalam rentang kehidupan anak dianggap sudah dewasa apabila sudah mampu mengadakan reproduksi” (Elizabeth, 1980)

Definisi remaja menurut Elizabeth B. Hurlock di atas menyatakan bahwa remaja merupakan seseorang yang bertumbuh menuju dewasa, yang dimana remaja mulai merasakan puber dalam rentang kehidupannya. Istilah *adolescence* yang dipergunakan saat ini, mempunyai arti yang sangat luas, yakni mencakup kematangan mental, sosial, emosional, pandangan ini di ungkapkan oleh Piaget dalam Elizabeth mengatakan:

Secara psikologis, masa remaja adalah usia dimana individu berintegasi dengan masyarakat dewasa, usia dimana anak tidak lagi merasa di bawah tingkat orang-orang yang lebih tua melainkan berada dalam tingkat yang sama, sekurang-kurangnya dalam masalah integrasi dalam masyarakat (dewasa) mempunyai aspek efektif, kurang lebih berhubungan dengan masa puber, termasuk juga perubahan intelektual yang mencolok. Transformasi intelektual yang khas dari cara berpikir remaja ini memungkinkannya untuk mencapai

integrasi dalam hubungan sosial orang dewasa, yang kenyataannya merupakan ciri khas yang umum dari periode perkembangan ini (Elizabeth, 1980)

Definisi di atas menjelaskan bahwa remaja merupakan usia di mana individu berintegrasi dan bertumbuh menjadi seseorang yang bisa mulai bersatu dengan masa dewasa, remaja di mana usia sudah mulai merasakan perubahan-perubahan yang dirasakan baik secara fisik maupun psikis. Dari cara berpikir remaja pun sudah mempunyai hubungan sosial dengan orang dewasa, sehingga remaja dapat dan harus mempunyai pandangan sendiri dan mengambil keputusan dalam hidupnya secara baik dan matang.

Definisi mengenai beberapa teori di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa masa remaja merupakan masa di mana seseorang yang berawal dari kanak-kanak lalu beranjak menuju fase menjadi remaja sebelum beranjak ke masa dewasa. Pada masa remaja ini merupakan tolak ukur yang penting karena seseorang memiliki banyak perubahan mulai dari fisiknya, sikap dan karakternya, perasaan mental dan emosionalnya, dll. Seseorang pada saat remaja menunjukkan pertumbuhan atau perkembangan dalam segala bidang diantaranya yaitu pertumbuhan dari segi fisik, sosial, sikap dan emosional semua akan terlihat berbeda karena menunjukkan masa remaja yang dalam persiapan menuju masa dewasa.

2.3.2 Teori Perkembangan Manusia (Teori Erik Erikson)

Teori perkembangan psikososial Erikson menjelaskan perkembangan kepribadian manusia dalam beberapa tingkatan. Teori perkembangan manusia oleh Erikson diungkapkan dan agar memahami bahwa setiap tingkatan siklus kehidupan pada teori Erikson, itu selalu menggunakan kata versus (vs). Hal tersebut

mengindikasikan adanya interaksi berlawanan pada setiap tahapan kehidupan, yaitu elemen sintonik (keadaan nyaman) dan elemen distonik (keadaan sebaliknya/kacau, sedih, dsb). Interaksi berlawanan ini sangat diperlukan untuk anak bisa beradaptasi secara benar. Berikut ini dapat dilihat delapan tahapan perkembangan menurut teori psikososial Erikson dalam Valentino Reyklyiv:

1. *Trust versus Mistrust* (sejak lahir hingga 1 tahun)

Pada tahapan ini permulaan pembentukan kepribadian setiap individu. Rasa percaya tumbuh dari adanya perasaan akan kenyamanan fisik dan rendahnya rasa ketakutan serta kecemasan tentang masa depan. Rasa percaya pada masa bayi membentuk harapan sepanjang hidup bahwa dunia adalah tempat yang baik dan menyenangkan. Menurut Erikson, pengharapan adalah keyakinan yang bersifat menetap akan kemungkinan dicapainya hasrat kuat.

2. *Autonomy versus Shame and Doubt* (usia 1-3 tahun)

Tahapan ini adalah tahap kedua perkembangan individu yang ditandai oleh perkembangan kemandirian. Anak di usia ini akan memasuki tahap mengenal dunia eksternal, yang mana anak akan mencoba mengenali dunia sekitarnya dengan mulut, mata dan tangan yang ia punya. Pada masa ini sampai batas-batas tertentu anak sudah mulai bisa berdiri sendiri, mencoba untuk duduk, berjalan, bermain, minum dari botol sendiri tanpa ditolong oleh orang tuanya, meskipun seringkali timbul keraguan bahkan meminta pertolongan dari orang tua atau pengasuhnya.

3. *Initiative versus Guilt* (3-6 tahun)

Masa ini sering disebut dengan masa pra sekolah (*Preschool Age*) yang ditandai dengan adanya kecenderungan *initiative - guilty*. Pada tahap ini, perkembangan anak ditandai dengan kemampuan prakarsa sesuai dengan tugas perkembangannya. Tahap ketiga ini juga dikatakan sebagai masa bermain. Tahap ini terjadi pada suatu periode tertentu saat anak menginjak usia 3 sampai 6 tahun, dan tugas yang harus diemban seorang anak pada masa ini ialah untuk belajar mempunyai gagasan (inisiatif) tanpa banyak terlalu melakukan kesalahan.

4. *Industry versus Inferiority* (usia 6-12 tahun)

Tahap ini terjadi pada anak saat memasuki sekolah dasar. Inisiatif anak membawanya berhubungan dengan berbagai pengalaman yang baru. Ketika anak memasuki masa anak pertengahan dan akhir, mereka mengarahkan kekuatannya untuk menguasai pengetahuan dan keterampilan intelektual. Sebagai kelanjutan dari perkembangan tahap sebelumnya, pada masa ini anak sangat aktif mempelajari apa saja

yang ada di lingkungannya. Anak memiliki perasaan bahwa ia mampu melakukan sesuatu sesuai dengan kemampuannya.

5. *Identity versus Confusion* (usia 12-18 tahun)

Tahap pada masa ini anak sudah mulai menjadi remaja. Masa ini merupakan masa pencarian identitas. Pada masa ini individu diperhadapkan untuk menemukan eksistensi dirinya (biasa disebut dengan pencarian jati diri). Akan ada berbagai macam gangguan yang harus diatasi agar dapat mencapai identitasnya. Apabila seorang remaja dalam mencari jati dirinya bergaul dengan lingkungan yang baik maka akan tercipta identitas yang baik pula. Jika tidak, maka akan terjadi krisis identitas.

6. *Intimacy versus Isolation* (usia 19-40 tahun)

Berbeda pada tahap yang sebelumnya, pada tahap ini seseorang memasuki fase dewasa muda. Setiap individu dalam tahap ini siap dan berusaha untuk menyatukan identitasnya dengan orang lain. Singkatnya, individu mulai belajar untuk bermasyarakat. Individu dalam tahapan ini tampil sebagai seseorang yang mencintai, memelihara persahabatan, dan pekerjaan, bahkan berbagi dengan orang lain. Beberapa hal tersebut akan menentukan kepercayaan dan harga diri individu dalam lingkungan orang seusianya.

7. *Generativity versus Stagnation* (usia 40-65 tahun)

Tahap terakhir mengenai terminologi Erikson, generasi ini memasuki tahapan semangat berbagi vs penyerapan diri dan stagnasi (Usia 40-65 tahun) atau disebut usia dewasa. Mereka yang berada pada tahap ini memiliki semangat untuk membantu generasi muda dalam mengembangkan dan menjalani hidup agar lebih berguna. Fakta seseorang sudah memiliki anak tidak menjamin dia memiliki semangat berbagi. Menurut Erikson, seseorang yang tidak memiliki keturunan dapat mengembangkan semangat berbagi dan perhatian mereka.

8. *Integrity versus Despair* (usia 65 tahun ke atas)

Kaum lanjut usia dalam tahapan ini harus menghadapi serangkaian kehilangan fisik dan sosial. Mereka kehilangan kekuatan fisik, kesehatan, kehilangan pekerjaan sehingga pendapatan mereka sekarang bergantung kepada dana pensiun. Seiring berjalannya waktu, mereka mulai kehilangan pasangan, kerabat atau teman-teman satu per satu. Erikson menyadari bahwa banyak penyesuaian fisik maupun sosial yang harus dilakukan para lansia (Valentino Reykliv Mokalul, 2021)

2.3.3 Perkembangan remaja

Seorang remaja dalam kehidupannya mengalami masa perkembangan yang akan dilakukan dalam kehidupan yang sedang dijalannya. Tentunya masa

perkembangan remaja merupakan masa yang banyak hal-hal yang akan dicari tahu demi kebutuhan remaja itu sendiri. Adapun pendapat Jahja yang mengatakan perkembangan remaja itu seperti:

a. Perkembangan Fisik

Menurut Elizabeth B. Hurlock dalam bukunya terdapat dua macam perubahan fisik pada fase remaja yaitu perubahan internal dan perubahan eksternal. Perubahan fisik internal adalah perubahan yang terjadi di dalam sistem atau organ tubuh manusia yang tidak dapat diamati secara langsung melalui kasat mata (harus menggunakan alat ukur tertentu), meliputi perubahan sistem pernafasan, sistem pencernaan, sistem peredaran darah, sistem endrokin dan jaringan tubuh. Sedangkan perubahan fisik eksternal adalah perubahan pada diri manusia yang bisa diamati secara langsung, seperti perubahan tinggi badan, berat badan, proporsi tubuh, organ reproduksi.

b. Perkembangan Sosial Emosional

Keadaan emosi di masa remaja dianggap sebagai “badai dan tekanan”, suatu masa dimana ketegangan emosi meninggi sebagai akibat dari perubahan fisik dan kelenjar. Ketegangan emosi ini diperoleh dari kondisi sosial yang mengelilingi remaja masa kini. Adapun meningginya emosi pada remaja karena berada dibawah tekanan sosial dan menghadapi kondisi baru, sedangkan masa kanak-kanak ia kurang mempersiapkan diri untuk menghadapi keadaan-keadaan tersebut.

c. Perkembangan Kognitif

Menurut Piaget seorang remaja aktif mengembangkan kemampuan kognitif mereka melalui informasi yang didapatkan, namun tidak langsung diterima begitu saja melainkan remaja telah mampu membedakan antara hal-hal atau ide-ide yang lebih penting dibandingkan ide lainnya, serta remaja dapat mengembangkan ide-ide tersebut hingga memunculkan suatu ide baru. Pemikiran masa remaja cenderung abstrak, logis, serta idealis. (Jahja, 2012)

Secara garis besar perkembangan remaja dapat dikategorikan menjadi tiga hal, perkembangan fisik, perkembangan sosial emosional, dan juga perkembangan kognitif. Ketiga hal ini merupakan perkembangan atau pertumbuhan yang terjadi di saat masa remaja, perubahan yang terjadi ini pun harus dibarengi dengan nilai dan

moral agar perkembangan remaja yang terjadi dapat terus sesuai dengan aturan yang berlaku.

2.3.4 Ciri-Ciri Remaja

Masa remaja adalah suatu masa perubahan, pada masa ini terjadi perubahan-perubahan yang sangat pesat yakni baik secara fisik, maupun psikologis, ada beberapa perubahan yang terjadi selama masa remaja. Yudrik Jahja mengatakan ada beberapa ciri-ciri yang dialami oleh remaja dalam kehidupannya di antaranya yaitu:

- a. Peningkatan emosional yang terjadi secara cepat pada remaja awal yang dikenal sebagai masa *strong* dan masa *stress*. Peningkatan emosional ini merupakan hasil dari perubahan fisik terutama hormon yang terjadi pada masa remaja. Pada masa ini banyak tuntutan dan tekanan yang ditunjukkan pada remaja misalnya mereka di harapkan untuk tidak lagi bertingkah seperti anak-anak, mereka harus lebih mandiri dan tanggung jawab.
- b. Perubahan yang cepat secara fisik yang juga disertai kematangan seksual. Terkadang perubahan ini membuat remaja merasa tidak yakin akan diri dan kemampuan mereka sendiri. Perubahan fisik yang terjadi secara cepat baik perubahan internal maupun eksternal. Perubahan internal seperti sistem sirkulasi, pencernaan, dan sistem respirasi. Sedangkan perubahan eksternal seperti tinggi badan, berat badan, dan proporsi tubuh sangat berpengaruh terhadap konsep diri remaja.
- c. Perubahan yang menarik bagi dirinya dan hubungan dengan orang lain. Selama masa remaja banyak hal-hal yang menarik bagi dirinya dibawa dari masa kanak-kanak digantikan dengan hal menarik yang baru dan lebih menantang. Hal ini juga dikarenakan adanya tanggung jawab yang lebih besar pada masa remaja, maka remaja diharapkan untuk dapat mengarahkan ketertarikan mereka pada hal-hal yang lebih penting.
- d. Kebanyakan remaja bersikap ambivalen dalam menghadapi perubahan yang terjadi, tetapi disisi lain mereka takut akan tanggung jawab yang menyertai kebebasan tersebut, serta meragukan kemampuan mereka sendiri untuk memikul tanggung jawab tersebut. (Jahja, 2012)

Definisi penjelasan di atas yang dimaksud dengan ciri-ciri remaja menurut para tokoh di atas, maka ciri-ciri remaja yaitu remaja mempunyai masa-masa yang dilalui dan penting dalam kehidupan yang dijalani oleh remaja tersebut. Remaja akan merasakan masa di mana dia beralih dari masa kanak-kanak dan menuju dewasa, sehingga remaja ini berada pada posisi tengah dan sangat penting melihat ciri dan karakteristik remaja serta strategi yang dihadapi oleh remaja dalam kehidupannya agar dia semakin kuat dan siap pada masa dewasa nantinya.

2.3.5 Tugas Perkembangan Remaja

Perkembangan psikososial pada masa remaja menurut Erick H. Erikson adalah berada pada tahapan kelima dari delapan tahapan yaitu menemukan identitas atau mengalami kebingungan identitas. Remaja menemukan identitasnya dengan memaknai identitas yang dimilikinya mulai dari masa lalu, masa dimana dia berada dan bayangan identitas di masa depannya.

Masa remaja dalam tahapan perkembangan psikososialnya berada pada tahapan *identity* (identitas) *versus identity confusion* (kebingungan identitas). Yang dimaksud dengan identitas (*identity*) di sini adalah konsep tentang diri yang koheren yang terdiri dari tujuan, nilai dan keyakinan yang menjadi komitmen kuat seseorang. Menurut Erikson, tugas utama remaja adalah memecahkan krisis identitas dan kebingungan identitas, membangun identitas yang unik yang mereka miliki, menjalin hubungan dengan lingkungan agar diakui keberadaannya dan menciptakan hubungan yang bermakna dengan orang lain. (Rusuli, 2022)

Perkembangan masa remaja difokuskan pada upaya meninggalkan sikap-sikap, perilaku kekanak-kanakan untuk mencapai kemampuan bersikap dan berperilaku dewasa. Adapun tugas-tugas pada perkembangan masa remaja menurut Elizabet B.Hurlock sebagai berikut:

- a. Mampu menerima keadaan fisiknya
- b. Mampu menerima dan memahami pengaruh seks usia dewasa.
- c. Mampu membina hubungan baik dengan anggota kelompok yang berlainan jenis.
- d. Mencapai kemandirian emosional.
- e. Mencapai kemandirian ekonomi.
- f. Mengembangkan konsep dan keterampilan intelektual yang sangat diperlukan untuk melakukan pengaruh sebagai anggota masyarakat
- g. Memahami dan menginternalisasikan nilai-nilai orang dewasa dan orang tua.
- h. Mengembangkan perilaku tanggung jawab sosial yang diperlukan untuk memasuki dunia dewasa. (Elizabeth, 1980)

2.4 Tinjauan tentang Belajar

2.4.1 Pengertian Belajar

Belajar selalu ada dan dialami dalam kehidupan kita, bukan hanya melibatkan penguasaan suatu kemampuan atau masalah akademik, tetapi juga pada perkembangan emosional, interaksi sosial, dan juga perkembangan pribadi. Belajar merupakan sesuatu yang berproses dan merupakan unsur penting yang dilalui oleh seseorang, salah satu belajar yang dapat dilakukan oleh seseorang yaitu dengan masuk ke dalam masing-masing tingkatan pendidikan. Adapun pengertian belajar menurut Sardirman (2014) yaitu:

Dalam pengertian luas, belajar dapat diartikan sebagai kegiatan psiko-fisik menuju ke perkembangan pribadi seutuhnya. Kemudian dalam arti sempit, belajar dimaksudkan sebagai usaha penguasaan materi ilmu pengetahuan yang merupakan sebagian kegiatan menuju terbentuknya kepribadian seutuhnya (Sardirman A.M, 2014)

Definisi di atas menyatakan bahwa belajar dapat diartikan dalam arti yang luas dan sempit, dan pengertiannya merupakan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dalam mencapai ilmu pengetahuan yang nantinya akan membentuk kepribadian yang sesungguhnya agar mencapai tujuan yang diinginkan dan diharapkan.

Selain itu Thorndike, salah seorang pendiri aliran teori belajar tingkah laku mengemukakan teorinya dalam Sardirman, yang menyatakan mengenai pengertian belajar yang dapat didefinisikan merupakan suatu perubahan tingkah laku, dan lebih jelasnya adalah:

Belajar adalah proses interaksi antara stimulus (yang mungkin berupa pikiran, perasaan, atau gerakan) dan respons (yang juga bisa berupa pikiran, perasaan, atau gerakan). Jelasnya yaitu perubahan tingkah laku dapat berwujud sesuatu yang konkret (dapat diamati) atau yang non konkret (tidak bisa diamati) (Sardirman A.M, 2014)

Definisi di atas menyatakan bahwa belajar merupakan salah satu proses adanya interaksi yang dilakukan oleh seseorang dengan lingkungannya. Hal ini menyatakan berupa pikiran, perasaan, dan gerakan yang menyatu agar seseorang melakukan proses belajar sehingga dapat terjadi perubahan tingkah laku baik yang dapat diamati maupun tidak dapat diamati.

2.4.2 Tujuan Belajar

Belajar yang dilakukan oleh seseorang ini tidak hanya semata-mata ingin melakukan hal tersebut, namun belajar yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan yang ingin dicapainya. Menurut Sardirman (2014) secara umum ada tiga tujuan belajar yang dalam hal ini seseorang akan mengalami

perubahan tingkah laku yang dilakukan agar dapat memperoleh pengetahuan, *skill* maupun keterampilan, tujuan belajar tersebut yaitu:

1. Untuk memperoleh pengetahuan hasil dari kegiatan belajar dapat ditandai dengan meningkatnya kemampuan berpikir seseorang. Jadi, selain memiliki pengetahuan baru, proses belajar juga akan membuat kemampuan berpikir seseorang menjadi lebih baik. Dalam hal ini, pengetahuan akan meningkatkan kemampuan berpikir seseorang, dan begitu juga sebaliknya kemampuan berpikir akan berkembang melalui ilmu pengetahuan yang dipelajari.
2. Menanamkan konsep dan keterampilan-keterampilan yang dimiliki setiap individu adalah melalui proses belajar. Penanaman konsep membutuhkan keterampilan, baik itu keterampilan jasmani maupun rohani. Sedangkan keterampilan rohani cenderung lebih kompleks, karena bersifat abstrak.
3. Membentuk sikap kegiatan belajar juga dapat membentuk sikap seseorang. Dalam hal ini, pembentukan sikap mental peserta didik akan sangat berhubungan dengan penanaman nilai-nilai sehingga menumbuhkan kesadaran di dalam dirinya. Dalam proses menumbuhkan sikap mental, perilaku, dan pribadi anak didik, seorang guru harus melakukan pendekatan yang bijak dan hati-hati (Sardirman A.M, 2014)

2.4.3 Ciri-Ciri dan Jenis Belajar

Proses belajar yang dilakukan oleh seseorang dapat dikenali melalui beberapa karakteristiknya, ada ciri-ciri yang dapat di lihat dalam proses belajar. Mengacu pada definisi dan tujuan belajar di atas, Sardirman (2014) mengatakan beberapa hal yang menggambarkan ciri-ciri belajar:

- a. Terjadi perubahan tingkah laku (kognitif, afektif, psikomotor, dan campuran) baik yang dapat diamati maupun yang tidak dapat diamati secara langsung.
- b. Perubahan tingkah laku hasil belajar pada umumnya akan menetap atau permanen.
- c. Proses belajar umumnya membutuhkan waktu tidak sebentar dimana hasilnya adalah tingkah laku individu.
- d. Beberapa perubahan tingkah laku yang tidak termasuk dalam belajar adalah karena adanya hipnosa, proses pertumbuhan, kematangan, hal gaib, mukjizat, penyakit, kerusakan fisik.

- e. Proses belajar dapat terjadi dalam interaksi sosial di suatu lingkungan masyarakat dimana tingkah laku seseorang dapat berubah karena lingkungannya (Sardirman A.M, 2014)

Definisi di atas berarti bahwa ciri-ciri belajar adalah terjadinya perubahan tingkah laku seseorang yang dapat diamati dan perubahan dari tingkah laku yang dilakukan ini umumnya akan menetap. Namun tergantung dengan adanya lingkungan yang dimiliki dalam melakukan proses belajar maka akan mengalami perubahan yang baik dan bahkan lebih baik. Proses belajar yang dilakukan juga terkadang membutuhkan waktu yang lama, namun dengan seiring berjalannya waktu akan banyak perubahan tingkah laku yang baik dari proses belajar yang dilakukan dengan baik.

2.4.4 Faktor yang mempengaruhi belajar

Belajar dan pembelajaran merupakan dua kegiatan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Belajar yang dilakukan oleh seseorang tentunya memiliki faktor yang mendorong atau memicu seseorang tersebut untuk melakukan proses belajar. Adapun pengertian menurut Arden N. Frandsen dalam Sardirman (2014) menyatakan ada beberapa hal yang mendorong seseorang untuk belajar, yakni:

- a. Adanya sifat ingin tahu dan ingin menyelidiki dunia yang lebih luas
- b. Adanya sifat yang kreatif pada orang yang belajar dan adanya keinginan untuk selalu maju
- c. Adanya keinginan untuk mendapatkan simpati dari orang tua, guru, dan teman-temannya
- d. Adanya keinginan untuk memperbaiki kegagalan yang lalu dengan usaha yang baru, baik dengan kooperasi maupun dengan kompetisi
- e. Adanya keinginan untuk mendapatkan rasa aman bila menguasai pelajaran
- f. Adanya ganjaran atau hukuman sebagai akhir dari belajar (Sardirman A.M, 2014)

Definisi di atas menyatakan bahwa seseorang memiliki faktor yang mendorong untuk melakukan proses belajar yang nantinya akan mendapatkan tujuan dan hasil yang diinginkan sehingga proses belajar yang dilakukan mendapatkan dampak yang baik untuknya maupun lingkungannya. Berbeda dengan Maslow dalam Sardirman (2014) mengemukakan dorongan-dorongan untuk belajar itu adalah sebagai berikut:

- a. Adanya kebutuhan fisik
- b. Adanya kebutuhan akan rasa aman, bebas dari ketakutan
- c. Adanya kebutuhan akan kecintaan dan penerimaan dalam hubungan dengan orang lain
- d. Adanya kebutuhan untuk mendapatkan kehormatan dari masyarakat
- e. Sesuai dengan sifat seseorang untuk mengemukakan atau menyetengahkan diri (Sardirman A.M, 2014)

Definisi di atas menyatakan mengenai dorongan seseorang dalam melakukan aktivitas belajar dengan memenuhi kebutuhan diri sendiri seperti kebutuhan secara fisik, rasa aman, bebas berpendapat, kebutuhan akan cinta dan kasih sayang, dll. Dengan dorongan yang ada dan dipenuhi secara tepat dan baik maka akan berdampak baik juga untuk hasil yang akan dicapai.

2.4.5 Teori Belajar Sosial

Teori pembelajaran sosial merupakan perluasan dari teori belajar perilaku yang tradisional (behavioristik). Teori pembelajaran sosial ini dikembangkan oleh Albert Bandura (1986). Teori ini menerima sebagian besar dari prinsip-prinsip teori-teori belajar perilaku, tetapi memberi lebih banyak penekanan pada efek-efek dari isyarat-isyarat pada perilaku, dan pada proses-proses mental internal. Salah satu asumsi paling awal mendasari teori pembelajaran sosial Bandura adalah

manusia cukup fleksibel dan sanggup mempelajari bagaimana kecakapan bersikap maupun berperilaku.

Bandura yakin bahwa tindakan mengamati memberikan ruang bagi manusia untuk belajar tanpa berbuat apapun. Manusia belajar dengan mengamati perilaku orang lain. *Vicarious learning* adalah pembelajaran dengan mengobservasi orang lain. Fakta ini menantang ide behavioris bahwa faktor-faktor kognitif tidak dibutuhkan dalam penjelasan tentang pembelajaran. Bila orang dapat belajar dengan mengamati, maka mereka pasti memfokuskan perhatiannya, mengkonstruksikan gambaran, mengingat, menganalisis, dan membuat keputusan-keputusan yang mempengaruhi pelajaran. Bandura percaya penguatan bukan esensi pembelajaran. Meski penguatan memfasilitasi pembelajaran, namun bukan syarat utama. Pembelajaran manusia yang utama adalah mengamati model-model, dan pengamatan inilah yang terus menerus diperkuat (Bandura, 1986)

2.5 Tinjauan tentang *Burnout*

2.5.1 Pengertian tentang *Burnout*

Istilah *burnout* pertama kali ditemukan oleh Herbert Freudenberger. Semenjak Freudenberger pada (1974) dalam Bhanugopan (2004) mengenalkan istilah *burnout* (kelelahan belajar), sejak itu pula terminologi kelelahan belajar berkembang menjadi pengertian yang meluas dan digunakan untuk memahami gejala kejiwaan pada diri seseorang.

Pengertian *burnout* oleh beberapa para ahli menyatakan terkait dengan pengertian *burnout*. *Burnout* dapat terjadi kepada siapapun karena berbagai faktor yang dialami, salah satunya karena aktivitas yang terus dilakukan tanpa henti atau

istirahat. Salah satu ahli yaitu Pines dan Maslach menyatakan pengertian *burnout* yaitu:

Burnout merupakan sindrom kelelahan, baik secara fisik maupun mental yang termasuk di dalamnya berkembang konsep diri yang negatif, kurangnya konsentrasi serta perilaku kerja yang negatif (Maslach, C. Leither, 2013)

Definisi di atas menyebutkan bahwa *burnout* merupakan keadaan yang membuat suasana di dalam pekerjaan menjadi dingin, tidak menyenangkan, dedikasi dan komitmen menjadi berkurang, performansi, prestasi pekerja menjadi tidak maksimal. Hal ini juga membuat pekerja menjaga jarak, tidak mau terlibat dengan lingkungannya. *Burnout* juga dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara usaha dengan apa yang di dapat dari pekerjaan. Pendapat lain tentang *burnout* diutarakan oleh Cherniss dalam Dilla S. Kirani (2023) yang menyebutkan bahwa:

Burnout merupakan sebuah sikap dan perilaku menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, seperti menghindarkan diri dari orang lain, bersikap sinis, melakukan banyak absen (bolos), tidak masuk kerja tepat waktu, dan keinginan *resign* (S.Kirani, 2023)

Definisi *burnout* di atas menyatakan bahwa *burnout* merupakan sebuah sikap dan perilaku karena suatu keadaan yang mengakibatkan perubahan tingkah laku seperti menarik diri, menghindar dari orang lain dan lingkungan, bersikap sinis dan negatif, dan menurunnya kemauan dalam melakukan suatu aktivitas. *Burnout* yang dialami seseorang ini berakibat buruk kepada diri sendiri maupun lingkungan yang ada di sekitar juga

Selain itu menurut Baron & Greenberg dalam Dilla S. Kirani (2023) mengatakan *burnout* adalah kelelahan emosional, jiwa, dan raga serta didukung

perasaan rendah diri (*low-self-esteem*) dan rendahnya kepercayaan pada kemampuan diri (*low-self-efficacy*) (S.Kirani, 2023)

Definisi di atas menyatakan bahwa *burnout* merupakan kelelahan yang dialami oleh seseorang itu diakibatkan karena adanya kelelahan baik secara emosional, jiwa, dan raga serta didukung dengan perasaan negatif yang timbul dari diri sendiri seperti perasaan rendah diri, dan hilangnya rasa kepercayaan pada kemampuan diri sendiri, hal ini akan berdampak buruk pada kondisi seseorang jika *burnout* tersebut tidak segera diatasi dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kejenuhan belajar (*burnout*) adalah sindrom psikologis yang disebabkan adanya rasa kelelahan yang luar biasa yang terjadi kepada seseorang yang merasa lelah atau jenuh baik secara fisik, mental, maupun emosional, yang menyebabkan seseorang terganggu dan terjadi penurunan pencapaian prestasi pribadi dalam proses pembelajaran yang dilakukan.

2.5.2 Faktor-Faktor Penyebab *Burnout*

Burnout yang dialami oleh seseorang ini memiliki faktor-faktor penyebab seseorang dapat mengalami *burnout* dalam aktivitas yang sedang dilakukan, ada salah satu pendapat menurut ahli Slivar (2001) mengemukakan bahwa faktor yang menjadi penyebab terjadinya *burnout* di sekolah adalah sebagai berikut:

- a. Adanya tuntutan sekolah untuk para siswa yang mengharuskan tercapainya hasil yang baik. Dengan adanya hal tersebut maka siswa menjadi terbebani.
- b. Tidak adanya ruang gerak yang cukup bagi para siswa sehingga tingkat kreativitas yang ada pada siswa menjadi terbatas, dan mereka enggan untuk berpartisipasi terlalu aktif dalam proses pembelajaran.
- c. Kurangnya penghargaan yang diberikan untuk para siswa. Pemberian penghargaan dan pujian secara berkala akan menjadikan

siswa dapat lebih bersemangat kembali untuk berprestasi. Karena mereka merasa bahwa sekolah mengapresiasi kerja keras mereka untuk berprestasi.

- d. Kurangnya hubungan interpersonal yang terjalin antara siswa dengan siswa maupun siswa dengan guru. Dengan adanya hal tersebut maka jika terdapat masalah dari salah satu siswa maka masalah tersebut sulit untuk dipecahkan karena kurangnya komunikasi yang terjalin.
- e. Besarnya harapan orangtua yang diberikan untuk anaknya, sehingga para siswa menjadi takut untuk gagal. Selain harapan, kritik-kritik yang selalu dilontarkan atas kesalahan yang dilakukan oleh siswa dan pemberian hukuman yang tidak menyenangkan atas prestasi yang dimiliki. Dari hal tersebut mengakibatkan siswa akan terus merasa terancam berada di sekolah.
- f. Adanya perbedaan pandangan untuk siswa dari sekolah, teman, keluarga dan lingkungan sekitar untuk prestasi belajar yang telah dicapainya. (Slivar, 2001)

2.5.3 Proses terbentuknya *Burnout*

Burnout atau kejenuhan belajar tidak terjadi begitu saja, *burnout* yang terjadi kepada seseorang terjadi karena adanya banyak proses atau aktivitas yang telah dilalui oleh individu secara terus menerus tanpa adanya istirahat. Sejalan dengan pendapat Freudenber dan Utara yang memaparkan 12 tahap yang menjadi latar belakang terbentuknya kejenuhan yaitu sebagai berikut:

- a. Paksaan untuk membuktikan bahwa dirinya layak untuk orang lain. Hal ini membuat individu bekerja keras untuk membuat orang lain melihat potensi dirinya.
- b. Individu bekerja keras agar orang lain tidak merubah pandangan terhadap dirinya dan orang lain tidak lari dari dirinya.
- c. Terlalu kerasnya mereka bekerja maka individu akan mulai mengesampingkan kebutuhan-kebutuhan pokok mereka, seperti makan, tidur dan bersantai ria dengan keluarga maupun teman-teman.
- d. Munculnya gejala-gejala fisik individu yang disebabkan karena perubahan gaya hidup yang dilakukan.
- e. Keinginan untuk mendapatkan nilai-nilai yang lebih baik dari lingkungan sosialnya sehingga mereka akan sibuk untuk hal tersebut dan mengesampingkan kebutuhan pokok dan hubungannya dengan orang-orang terdekatnya.

- f. Munculnya perasaan yang seharusnya tidak dimiliki, seperti mulai tidak mempunyai toleransi dengan orang lain, tidak mempunyai perasaan simpati atas masalah orang lain, terlalu agresif dan selalu menyalahkan orang lain atas masalah yang ada.
- g. Mengisolasi diri atau menarik diri dari kehidupan sosial karena terlalu kerasnya mereka bekerja.
- h. Mulai muncul perasaan malu, takut dan apatis karena terlalu kerasnya pekerjaan dan tekanan yang dimiliki.
- i. Individu mulai kehilangan jati dirinya karena mereka beranggapan bahwa mereka telah menjadi mesin orang lain.
- j. Kekosongan-kekosongan yang mulai muncul dari dalam diri membuat individu mulai putus asa, dan individu mulai melakukan pelarian dengan berbagai macam hal mulai dari melakukan seks bebas, merokok, meminum minuman keras, dan hal-hal negatif lainnya.
- k. Perasaan terpuruk yang mulai dirasakan seperti ketidakpedulian, keputusasaan, kelelahan dan mengabaikan masa depan yang ada.
- l. Jika individu ini sudah mulai jenuh akan kegiatannya maka mereka akan mencoba untuk melarikan diri hal tersebut terkadang disertai dengan perasaan ingin membunuh dirinya sendiri karena situasi yang ada sekarang (Bahrer-Kohler, 2012)

Penjelasan di atas menyatakan bahwa seseorang atau seorang siswa dapat mengalami *burnout* yang tidak terjadi begitu saja, tetapi ada proses yang terbentuk sehingga seseorang dapat mengalami *burnout*. Sehingga hal ini akan mengakibatkan buruk yang berdampak pada diri sendiri, termasuk pada lingkungan sekitar juga.

2.5.4 Dimensi *Burnout*

Burnout yang dialami oleh seseorang ini pasti memiliki dimensi ataupun hal yang menyebabkan seseorang dapat mengalami *burnout* saat melakukan aktivitas dalam kehidupan sehari-harinya. Sejalan dengan hal ini ada pengertian Maslach & Leiter (1997) yang menyebutkan terdapat tiga dimensi dari *burnout* yaitu, *exhaustion*, *cynicism* dan *ineffectiveness*.

- a. *Exhaustion* merupakan dimensi *burnout* ketika merasa kelelahan, mereka merasa kewalahan baik secara emosional maupun fisik. Energi mereka terasa terkuras habis dan tidak dapat bersantai serta memulihkan diri. Ketika mereka bangun di pagi hari, mereka sama lelahnya dengan mereka hendak tidur.
- b. *Cynicism* merupakan dimensi *burnout* yang ditandai dengan sikap sinis, mereka bersikap dingin dan menjauhi pekerjaan dan orang-orang di tempat lingkungannya. Mereka meminimalkan keterlibatannya dalam pekerjaan dan bahkan melepaskan cita-citanya. Di satu sisi, sinisme adalah upaya untuk melindungi diri dari kelelahan dan rasa kecewa.. Namun bersikap negatif dapat sangat merusak kesejahteraan dan kemampuan seseorang untuk bekerja secara efektif.
- c. *Ineffectiveness* merupakan dimensi ketika orang merasa tidak efektif, mereka semakin merasa tidak mampu. Setiap proyek baru tampak luar biasa. Dunia tampak bersecongkol melawan setiap upaya mereka untuk mencapai kemajuan, dan apa yang telah mereka capai mungkin tampak sepele. Mereka kehilangan kepercayaan kemampuan mereka untuk membuat perbedaan. Dan ketika mereka kehilangan kepercayaan pada diri mereka sendiri, orang lain juga kehilangan kepercayaan pada mereka. (Maslach, C & Leiter, 1997)

Dimensi *burnout* dari pernyataan di atas yaitu, kejenuhan belajar yang dialami seseorang pasti akan mengalami perasaan itu dengan waktu yang berbeda-beda. Seseorang yang sedang mengalami kesulitan untuk melakukan proses pembelajaran, maka dari itu diadakan bimbingan dan akan membantu seseorang tersebut untuk menyelesaikan masalahnya.

2.5.5 Aspek-Aspek *Burnout*

Burnout belajar yang terjadi oleh seorang siswa sangat dipengaruhi oleh beberapa aspek, tiga aspek *burnout* yang dikemukakan oleh Pines dan Maslach (2013) dalam S. Dilla Kirani mengatakan bahwa seseorang yang mengalami *burnout* akan mengalami kelelahan fisik, emosional dan mental. Gambaran ketiga komponen tersebut adalah:

- a. Kelelahan fisik (*physical exhaustion*) yaitu suatu kelelahan yang bersifat sakit fisik dan energi fisik. Sakit fisik dicirikan seperti sakit kepala, demam, sakit punggung (rasa ngilu), rentan terhadap penyakit, tegang pada otot leher dan bahu, sering terkena flu, susah tidur dan mual-mual, gelisah dan perubahan kebiasaan makan. Energi fisik dicirikan seperti energi rendah, rasa letih yang kronis dan lemah.
- b. Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) yaitu kekurangan energi emosional yang berupa suatu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Kelelahan ini dicirikan antara lain rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, perasaan tidak menolong, ratapan yang tiada henti, tidak dapat dikontrol (suka marah), dan tidak berdaya.
- c. Kelelahan mental (*mental exhaustion*) yaitu suatu kondisi kelelahan pada individu yang berhubungan dengan rendahnya penghargaan diri dan dipersonalisasi. Kelelahan mental ini dicirikan antara lain merasa tidak berharga, rasa benci, rasa gagal, tidak peka, sinis, kurang bersimpatik dengan orang lain, mempunyai sikap negatif terhadap orang lain, cenderung merasa bodoh dengan dirinya, acuh tak acuh, pilih kasih, dll (Pines dan Maslach (2013) dalam S.Kirani, 2023)

2.5.6 Indikator *Burnout*

Sesuai dengan aspek-aspek di atas, maka dapat diperoleh indikator dari adanya (*burnout*) kejenuhan belajar yang dapat di lihat apa saja hal yang dapat memicu seseorang untuk mengalami *burnout* dalam aktivitas seseorang yang terus dilakukan tanpa henti. Sejalan dengan hal ini menurut Schaufeli & Enzmann (1998) mengatakan mengenai indikator *burnout* yaitu:

- a. Kelelahan emosi : Perasaan depresi, rasa sedih, kelelahan emosional, kemampuan mengendalikan emosi, ketakutan yang tidak berdasar, dan kecemasan.
- b. Kelelahan fisik : gejala yang terjadi pada kelelahan fisik adalah seperti sakit kepala, mual, pusing, gelisah, otot-otot sakit, gangguan tidur, masalah seksual, penurunan berat badan, kurangnya nafsu makan, sesak napas, siklus menstruasi yang tidak normal, kelelahan fisik, kelelahan kronis, kelemahan tubuh, tekanan darah tinggi.
- c. Kelelahan kognitif : Ketidakberdayaan, kehilangan harapan dan makna hidup, ketakutan dirinya menjadi “gila”, perasaan tidak berdaya dan dirinya tidak mampu untuk melakukan sesuatu, perasaan gagal yang selalu menghantui, penghargaan diri yang rendah, lupa, tidak dapat mengerjakan tugas-tugas yang kompleks,

kesepian, penurunan daya tahan dalam menghadapi frustrasi yang dirasakan.

- d. Kehilangan motivasi : kehilangan semangat, kehilangan idealisme, kecewa, pengunduran diri dari lingkungan, kebosanan dan demoralisasi. (Schaufeli & Enzmann, 1998)

2.2.7 Cara Mengatasi *Burnout*

Pada dasarnya *burnout* yang dialami oleh seorang siswa bisa diminimalisir dengan cara yang strategis dan tepat untuk diberikan dan dilakukan kepada siswa tersebut agar perlahan siswa dapat keluar dari permasalahannya salah satunya permasalahan *burnout* yang dialami dalam proses pembelajaran yang dilakukan. *Burnout* yang dialami oleh seorang siswa ini berkaitan dengan tekanan yang dirasakan oleh siswa tersebut dalam proses pembelajaran yang dilakukan, sehingga memicu siswa tersebut mengalami *burnout*.

Pada metode *social case work* ini ada salah satu teknik yang dinamakan teknik ventilasi, di mana teknik ini merupakan suatu cara yang dilakukan agar seseorang dapat mengekspresikan perasaan emosional yang dirasakan. Hal ini sejalan dengan pengertian ventilasi menurut Sugeng Pujileksono dan Mira Wuryanti yang mengatakan:

Ventilasi berarti membantu klien untuk mengungkapkan perasaan yang kuat ketika ia ragu-ragu untuk melakukannya karena ketidakpastiannya mengenai respon pekerja sosial atau karena klien tidak memiliki kata-kata untuk mengungkapkan perasaannya. Tujuan teknik ventilasi adalah untuk memberikan kesempatan klien mengungkapkan perasaan atau emosinya melalui kata-kata (*verbalising perasaan*). *Verbalising* perasaan klien memungkinkan pemahaman tentang keadaan emosionalnya. (Sugeng P, 2019)

Selain itu ada juga salah satu tokoh yang menyatakan bahwa ada cara-cara dalam mengatasi *burnout*, hal ini dilakukan agar seseorang dapat memiliki caranya tersendiri yang akan mendorong seseorang untuk kembali beraktivitas secara baik

dan benar. Sejalan dengan itu menurut Zastrow dalam Edi Suharto, bahwa cara mengatasi *burnout* adalah:

- a. Perumusan tujuan dan waktu.
- b. Berpikiran positif.
- c. Mengubah pikiran yang menimbulkan *burnout*.
- d. Teknik relaksasi.
- e. Melakukan latihan olahraga.
- f. Melakukan kegiatan luar atau hobi.
- g. Melakukan hal-hal yang menyenangkan.
- h. Sistem dukungan sosial.
- i. Variasi kerja.
- j. Humor.
- k. Mengubah atau menyesuaikan dengan kejadian-kejadian yang membuat stres. (Suharto E, 2007)

2.6 Tinjauan tentang Motivasi Belajar

2.6.1 Pengertian Motivasi Belajar

Belajar merupakan usaha dan kegiatan yang dilakukan individu untuk memperoleh suatu perubahan tingkah laku yang baru sebagai hasil dari proses interaksi individu dengan lingkungannya, serta hal yang dilakukan untuk dapat memperoleh sesuatu hal yang baru dan lebih baik lagi. Ada juga pendapat menurut Sardirman (2014) yang menyatakan mengenai motivasi yaitu:

Motivasi dapat dikatakan serangkaian usaha untuk menyediakan kondisi-kondisi tertentu, sehingga seseorang mau dan ingin melakukan sesuatu, dan bila ia tidak suka, maka akan berusaha untuk meniadakan atau mengelakkan perasaan tidak suka itu. Motivasi dapat dirangsang oleh faktor dari luar tetapi motivasi itu adalah tumbuh di dalam diri seseorang. (Sardirman A.M, 2014)

Definisi di atas menyatakan bahwa motivasi serangkaian usaha yang dilakukan oleh seseorang karena ingin melakukan sesuatu. Maka karena adanya keinginan tersebut seseorang merasa terangsang dari dalam tubuhnya sendiri untuk

melakukan sesuatu yang di mana hal ini akan berdampak baik pada perubahan tingkah lakunya.

Adapun pendapat lain yang menyatakan mengenai pengertian motivasi yang dimiliki oleh seseorang ini harus dengan adanya dorongan pada diri seseorang untuk melakukan suatu aktivitas. Sejalan dengan hal ini menurut Hamzah B.Uno yang dimaksud dengan motivasi adalah:

Motivasi adalah dorongan dasar yang menggerakkan seseorang bertingkah laku. Dorongan ini berada pada diri seseorang yang menggerakkan untuk melakukan sesuatu yang sesuai dengan dorongan dalam dirinya. Oleh karena itu, perbuatan seseorang yang didasarkan atas motivasi tertentu mengandung tema sesuai dengan motivasi yang mendasarinya (Hamzah B.Uno, 2016)

Definisi di atas mengatakan bahwa menurut Hamzah B.Uno motivasi merupakan suatu dorongan yang terjadi dari diri seseorang untuk berusaha mengadakan perubahan tingkah laku di dalam dirinya agar menjadi pribadi yang lebih baik lagi dari sebelumnya. Sama halnya motivasi yang dibangun dalam proses belajar ini akan meningkatkan aktivitas belajar siswa sehingga motivasi akan meningkatkan aktivitas belajarnya.

Motivasi dan belajar dua hal yang saling berkaitan dan mempengaruhi satu sama lain, dalam hal perubahan tingkah laku seseorang agar motivasi ini menjadi penguat dalam proses pembelajaran agar terus dapat dijalankan dengan baik. Semua harapan dan cita-cita yang dimiliki oleh seorang siswa tidak akan tercapai apabila dalam proses pembelajaran tidak disertai dengan motivasi belajar yang tinggi. Motivasi belajar merupakan salah satu aspek yang dimiliki oleh semua orang agar dapat bergairah dalam melakukan proses belajar.

2.6.2 Fungsi Motivasi Belajar

Fungsi motivasi belajar dalam proses belajar mengajar, sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pada diri seseorang, sebab seseorang yang tidak mempunyai motivasi dalam belajar, tak akan mungkin melakukan aktivitas belajar. Hal ini sejalan dengan pendapat Maslow dalam Syaiful Bahri D (2002) sangat percaya bahwa tingkah laku manusia dibangkitkan dan diarahkan oleh kebutuhan-kebutuhan tertentu, seperti kebutuhan fisiologis, rasa aman, penghargaan aktualisasi diri, mengetahui dan mengerti, dan kebutuhan estetik. Kebutuhan inilah menurut Maslow yang mampu memotivasi tingkah laku individu.

Motivasi belajar akan senantiasa menentukan intensitas usaha belajar bagi para siswa. Sehingga kedepannya siswa memiliki dorongan yang kuat dalam melakukan proses pembelajaran di sekolah. Sehubungan hal tersebut Sardirman (2014) menjelaskan ada tiga fungsi motivasi antara lain:

1. Mendorong manusia untuk berbuat, jadi sebagai penggerak atau motor yang melepaskan energi. Motivasi dalam hal ini merupakan motor penggerak dari setiap kegiatan yang akan dikerjakan;
2. Menentukan arah perbuatan, yakni ke arah tujuan yang hendak dicapai. Dengan demikian motivasi dapat memberikan arah dan kegiatan yang harus dikerjakan sesuai dengan rumusan tujuannya;
3. Menyeleksi perbuatan, yakni menentukan perbuatan-perbuatan apa yang harus dikerjakan yang serasi guna mencapai tujuan, dengan menyisihkan perbuatan-perbuatan yang tidak bermanfaat bagi tujuan tersebut (Sardirman A.M, 2014)

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa fungsi motivasi belajar merupakan sesuatu yang dilakukan oleh seseorang dengan tujuan agar seseorang dapat menjalankan proses belajar dengan baik dan mendapatkan prestasi yang lebih baik. Dengan begitu seseorang akan melakukan suatu usaha

yang sungguh-sungguh dilakukan karena memiliki motivasi yang baik untuk mencapai usaha dan impian yang ingin di capai.

2.6.3 Teori Kebutuhan Dasar Manusia

Salah satu pendapat ahli yaitu Abraham Maslow beranggapan bahwa semua motivasi terjadi sebagai reaksi atas persepsi seseorang individu atas lima macam tipe dasar kebutuhan. Menurut Maslow terdapat 5 macam kebutuhan dasar yang senantiasa dialami seseorang individu. Teori hierarki kebutuhannya sendiri Maslow menyebutkan sebagai sintesis atau perpaduan teori yang holistik dinamis.

Kebutuhan dasar tersebut dijabarkan seperti di bawah ini:

a. Kebutuhan Fisiologis (*Physiological Needs*)

Kebutuhan fisiologis terdiri dari kebutuhan dasar, dan yang bersifat primer. Kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan yang paling kuat dan mendesak yang harus dipenuhi paling utama oleh manusia dalam menjalankan kehidupan kesehariannya. Ini berarti bahwa pada diri manusia besar sekali kemungkinan bahwa motivasi yang paling besar ialah kebutuhan fisiologis dan bukan yang lain-lainnya.

b. Kebutuhan Akan Rasa Aman (*Safety Needs*)

Setelah kebutuhan fisiologis terpenuhi, maka akan muncul kebutuhan akan keamanan, atau kebutuhan akan kepastian. Orang yang merasa tidak aman memiliki kebutuhan akan keteraturan dan stabilitas serta akan berusaha keras menghindari hal-hal yang bersifat asing dan tidak diharapkan. Kebutuhan akan keamanan merefleksikan keinginan untuk mengamankan imbalan-imbalan yang telah dicapai dan untuk melindungi diri sendiri terhadap bahaya, cedera, ancaman, kecelakaan, kerugian atau kehilangan.

c. Kebutuhan Untuk Diterima (*Social Needs*)

Setelah kebutuhan fisiologikal dan keamanan selesai dipenuhi, maka perhatian sang individu beralih pada keinginan untuk mendapatkan kawan, cinta dan perasaan diterima. Sebagai makhluk sosial, manusia senang apabila mereka disenangi, dan berusaha memenuhi kebutuhan sosial pada waktu mereka bekerja, dengan jalan membantu kelompok-kelompok formal maupun informal, dan mereka bekerja sama dengan rekan-rekan sekerja mereka, dll

d. Kebutuhan Untuk Dihargai (*Self Esteem Needs*)

Pada tingkatan keempat hierarki Maslow, terlihat kebutuhan individu akan penghargaan, atau juga dinamakan orang kebutuhan "ego". Kebutuhan ini berhubungan dengan hasrat yang untuk

memiliki citra positif dan menerima perhatian, pengakuan, dan apresiasi dari orang lain.

e. *Kebutuhan Aktualisasi-Diri (Self Actualization)*

Kebutuhan ini adalah kebutuhan untuk mengalami pemenuhan diri, yang merupakan kategori kebutuhan tertinggi. Kebutuhan ini diantaranya adalah kebutuhan untuk mengembangkan potensi yang ada pada diri sendiri secara menyeluruh, meningkatkan kemampuan diri, dan menjadi orang yang lebih baik (Maslow, 1984)

2.6.4 Teori Motivasi Berprestasi

Seseorang yang memiliki motivasi tinggi pasti akan berpengaruh pada prestasi dalam proses pembelajarannya. Seorang siswa harus memiliki motivasi yang kuat jika ingin mencapai tujuan yang diharapkan, serta hal itu akan berpengaruh juga dengan prestasi yang dicapai dalam pembelajarannya. Motivasi untuk mengerahkan cadangan energi potensial tersebut menurut McClelland terpusat pada tiga bentuk kebutuhan, yaitu:

- a. Kebutuhan akan prestasi (nAch) yang muncul dalam diri seseorang akan mendorong seseorang dengan kuat untuk mengatasi segala tantangan dan hambatan dalam upaya mencapai tujuan. Dengan demikian, siswa yang menunjukkan motivasi berprestasi yang tinggi, menandakan bahwa kebutuhan mereka akan berprestasi termasuk tinggi.
- b. Kebutuhan kekuatan (nPow) adalah keinginan untuk memiliki pengaruh, menjadi yang berpengaruh, dan mengendalikan individu lain. Individu dengan nPow tinggi suka bertanggung jawab, berjuang untuk mempengaruhi individu lain, senang ditempatkan dalam situasi yang kompetitif dan berorientasi status, serta cenderung lebih khawatir dengan wibawa dan mendapatkan pengaruh atas individu lain daripada kinerja yang efektif.
- c. Kebutuhan ketiga adalah hubungan (nAff). Kebutuhan ini telah mendapatkan perhatian yang paling sedikit dari para peneliti. Individu dengan motif hubungan yang tinggi berjuang untuk persahabatan, lebih menyukai situasi-situasi yang kooperatif daripada situasi situasi yang kompetitif, dan menginginkan hubungan-hubungan yang melibatkan tingkat pengertian mutual yang tinggi (Mc Clelland, 1988)

Definisi di atas bahwa menurut McClelland setiap individu memiliki kebutuhan sendiri-sendiri sesuai dengan karakter dan juga pola pikir yang membentuk sikap dan perlakuan seseorang tersebut. Lalu kebutuhan-kebutuhan dalam motivasi berprestasi juga menjelaskan bahwa setiap individu memiliki dorongan yang kuat untuk berhasil dalam kehidupannya.