

BAB II KAJIAN KONSEPTUAL

2.1 Penelitian Terdahulu

1. Satriyo, M. 2014. *Stres Kerja Terhadap Burnout Serta Implikasinya Pada Kinerja. Universitas Widyagama Malang*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh terjadinya stress dan burn out pada dosen di perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeksripsikan secara mendalam tentang keterkaitan stress kerja, burn out, dan kinerja.

Grandtheory yang dipilih oleh Satriyo adalah burn out menurut Maslach dan Leiter (1997) yang menyebutkan bahwa *burn out* merupakan proses psikologis yang dihasilkan oleh stres pekerjaan yang tidak terlepaskan dan menghasilkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian, dan perasaan pencapaian yang menurun. Dengan demikian, orang-orang yang burnout mengalami kelelahan secara emosional, fisik, dan spiritual.

Jenis penelitian ini adalah penelitian Studi Kasus (*Case Study*) dengan pendekatan kuantitatif, informan dalam penelitian ini berjumlah

Hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara langsung antara Stres Kerja terhadap *Burn out* yang ditunjukkan dengan nilai *standardized direct effect* sebesar 0,697. Penelitian ini menemukan pengaruh signifikan secara langsung antara *Burn out* terhadap Kinerja Dosen. Ini berarti bahwa semakin tinggi *Burn out* yang dialami oleh Dosen pada Universitas Widyagama Malang maka akan menyebabkan semakin menurunnya Kinerja. Demikian sebaliknya, apabila semakin rendah *Burn out* yang dialami oleh Dosen

pada Universitas Widyagama Malang maka akan menyebabkan semakin meningkatnya Kinerja.

2. Isra hayati, Suci Fitria 2018. Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan Pada BMT El-Munawar Medan. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh terjadinya hambatan di dalam pekerjaan karena terjadinya burn out, faktor terjadinya burn out dilatarbelakangi oleh pekerjaan yang berulang-ulang dan motivasi kerja yang menurun.

Grand theory yang digunakan dalam skripsi ini mengacu kepada teori menurut Nikki (2011) sebagai kehilangan kekuatan fisik atau emosional dan motivasi yang biasanya sebagai akibat dari stres berkepanjangan atau frustrasi, peran konflik, gaji atau upah yang rendah dan kurangnya sistem penghargaan terhadap kinerja yang mengakibatkan depresi

Penelitian ini merupakan penelitian analisis data dengan pendekatan kuantitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 15 orang yang diperoleh melalui *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa burnout berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan ditolaknya hipotesis H₀ melalui pengujian hipotesis dimana terdapat nilai t hitung (34,264) > t tabel (2,160), dengan nilai sig 0,000 < 0,05 menunjukkan H₀ ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan uji Determinasi Nilai R Square 0,989 atau 98,9% menunjukkan sekitar 98,9% variabel kinerja karyawan (Y) dipengaruhi oleh burnout (X). Sementara sisanya sebesar 1,1% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Maka

penulis menarik kesimpulan dalam penelitian ini variabel burnout mempunyai pengaruh positif sebesar 0,989 atau 98,9% terhadap kinerja karyawan pada BMT El-Munawar Medan.

3. Sara, F. 2021. Pengaruh *Burnout* Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Perkebunan Nusantara V Sei Galuh Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. UIN Sultan Syarif Kasim.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh terjadinya ketidakseimbangan tuntutan dengan kemampuan yang dimiliki karyawan sehingga memicu terjadinya stress kerja yang berujung kepada burn out.

Grand theory di dalam penelitian ini adalah Freudenberger (1974) yang menggambarkan fenomena ini seperti lilin yang terbakar lalu perlahan meleleh sampai akhirnya habis. Freudenberger mengatakan *burn out* sebagai suatu kondisi mental dan emosional serta kesalahan fisik karena stres yang berkelanjutan dan tidak dapat teratasi.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Informan di dalam penelitian ini berjumlah 404 orang yang diperoleh melalui *total sampling*.

Hasil rekapitulasi tanggapan kejenuhan kerja (*burnout*) menunjukkan bahwa sebesar 43,9% dalam katagori setuju, menjelaskan bahwa kejenuhan dalam bekerja (*burnout*) akan berdampak buruk terhadap kinerja yang dihasilkan karyawan. Sementara rekapitulasi mengenai kinerja (*job performance*) diperoleh persentase 78,5% dalam katagori setuju, menjelaskan bahwa kinerja yang baik dari karyawan akan membantu didalam pencapaian tujuan dari perusahaan. Pengujian

hipotesis menjelaskan kejenuhan kerja (*burnout*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan dengan besaran kontribusi pengaruh sebesar 83% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selanjutnya dapat diuraikan perbedaan dan persamaan pada tabel sebagai berikut:

Matriks 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Satrio, M (Widyagama Malang)	Stres Kerja Terhadap <i>Burnout</i> Serta Implikasinya Pada Kinerja.	2014	Variabel Penelitian tentang <i>Burnout</i> .	1. Metode penelitian 2. Lokasi pelaksanaan, 3. Subjek penelitian
2.	Isra Hayati, Suci Fitria (Muhammadiyah Sumatera utara)	Pengaruh <i>Burnout</i> Terhadap Kinerja Karyawan Pada BMT El-Munawar Medan	2018	Variabel Penelitian tentang <i>burnout</i> .	1. Metode penelitian 2. Lokasi pelaksanaan 3. Subjek penelitian
3.	Sara F (UIN Sultan Syarif Kasyim)	Pengaruh <i>Burnout</i> Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Perkebunan Nusantara V Sei Galuh Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar	2021	Variabel Penelitian tentang <i>burnout</i> .	1. Metode penelitian 2. Lokasi pelaksanaan 3. Subjek penelitian

Berdasarkan identifikasi penelitian terdahulu tersebut dapat diketahui bahwa ketiga penelitian terdahulu yang dipaparkan memiliki relevansi dengan penelitian yang dilaksanakan yaitu mengkaji secara mendalam tentang terjadinya burn out.

Lebih lanjut, kontribusi penelitian yang sudah dilaksanakan dengan penelitian yang dilaksanakan peneliti adalah dengan memahami penelitian terdahulu peneliti dapat pandangan baru sehingga proses pengumpulan data tidak dilakukan secara monoton namun memberikan hasil baru yang dapat memberikan pandangan lain dari *burn out* diluar penelitian yang sebelumnya dilaksanakan.

Melalui penelitian terdahulu, terdapat perbedaan di dalam konteks penelitian khususnya terdapat pada perbedaan subjek penelitian yang mana pada penelitian ini subjeknya adalah pendamping sosial program keluarga harapan, selanjutnya penggunaan metode penelitian yang dilaksanakan menggunakan kualitatif deskriptif, selain itu lokasi penelitian yang dilaksanakan pun berbeda yaitu di Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur. Lebih lanjut peneliti juga menggunakan dasar keilmuan Pekerjaan Sosial Kemiskinan sehingga hasil penelitian ini memiliki dasar keilmuan yang dapat dipertanggungjawabkan, peneliti juga menyediakan usulan program sehingga terdapat upaya pemecahan masalah.

2.2 Teori yang Relevan dengan Penelitian

Setiap penelitian harus disertai dengan pemikiran pemikiran teoritis, teori adalah untuk menerangkan atau menjelaskan mengapa gejala spesifik atau proses tertentu terjadi. Teori menguraikan jalan pikiran menurut kerangka yang logis artinya mendudukan masalah penelitian yang telah dirumuskan di dalam kerangka teoritis yang relevan, yang mampu menerangkan masalah tersebut.

2.2.1 Burn Out

2.2.1.1. Pengertian *Burn Out*

Istilah *burn out* pertama kali dikemukakan oleh Freudenberger, seorang ahli psikologi klinis yang sangat familiar dengan respon stres yang di tunjukan oleh para staf yang melayani masyarakat, pada tahun 1974, Cordes & Dougherty (1993) mengemukakan bahwa burn out merupakan penggambaran dari sindrom pschycological stress yang menunjukkan respon negatif sebagai hasil dari tekanan pekerjaan. Pekerja yang mengalami burn out menjadi berkurang energi dan ketertarikannya pada pekerjaan. Selanjutnya, beberapa peneliti melihat burn out sebagai bagian dari stress.

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa burn out adalah suatu kondisi yang menggambarkan sindrom stres psikologis yang muncul sebagai respons negatif terhadap tekanan dalam pekerjaan. Individu yang mengalami burn out mengalami penurunan energi dan minat terhadap pekerjaannya. Beberapa peneliti menganggap burn out sebagai bagian dari stres.

Kreitner dan Kinicki (1992: 78) mengemukakan bahwa “burnout adalah akibat dari stres yang berkepanjangan dan terjadi ketika seseorang mulai mempertanyakan nilai-nilai pribadinya”. Burn out adalah kondisi di mana seseorang kehilangan energi psikis maupun fisik. Biasanya hal itu disebabkan oleh situasi kerja yang tidak mendukung atau tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Biasanya burn out dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional yang intens. Kekurang jelasan hak dan tanggung jawab kerja serta konflik peran (misalnya tuntutan kerja tidak konsisten dengan nilai-nilai yang

diyakini) dapat berkontribusi. Salah satu persoalan yang muncul berkaitan dengan diri individu di dalam menghadapi tuntutan organisasi yang semakin tinggi dan persaingan yang keras di tempat kerja karyawan itu adalah stres. Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal.

Berdasarkan pernyataan di atas dampak dari stres yang berkepanjangan timbul ketika seseorang mulai meragukan nilai-nilai dirinya sendiri. Burn out adalah keadaan di mana seseorang kehilangan energi baik secara mental maupun fisik. Umumnya, kondisi ini disebabkan oleh lingkungan kerja yang tidak mendukung atau tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhan individu. Biasanya, burn out ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang sangat kuat. Kurangnya kejelasan dalam tugas dan tanggung jawab pekerjaan serta konflik peran (seperti adanya tuntutan kerja yang tidak konsisten dengan nilai-nilai yang diyakini) dapat menjadi faktor kontribusi. Salah satu masalah yang timbul saat individu menghadapi tekanan tinggi dari organisasi dan persaingan yang ketat di tempat kerja adalah stres. Tingkat stres yang berlebihan akan berdampak negatif pada kemampuan individu untuk berinteraksi secara normal dengan lingkungannya.

Davis dan Newstrom (1985:109) menyatakan sebagai berikut:

Pemadaman (*burn out*) adalah situasi dimana karyawan menderita kelelahan kronis, kebosanan, depresi, dan menarik diri dari pekerjaan. Pekerja yang padam lebih gampang mengeluh, menyalahkan orang lain bila ada masalah, lekas marah, dan menjadi sinis tentang karier mereka. Penjelasan umum tentang pemadaman adalah bahwa sumber energi seseorang telah dikuras oleh stres yang berlebihan dan berkepanjangan. Karakteristik utama dari pemadaman (*burn out*) adalah kelelahan emosional, menarik diri dari pergaulan dan merasa berprestasi rendah.

Berdasarkan pernyataan dari Davis dan Newstrom dapat dipahami bahwa burn out merupakan situasi dimana karyawan merasa adanya rasa menderita, terbebani, stress dan depresi sehingga tidak mampu untuk melakukan kegiatan-kegiatan sehari-hari dengan maksimal.

Definisi lain dikemukakan oleh Maslach dan Goldberg (1998: 63) yang menjelaskan bahwa “burn out sebagai sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penghargaan yang rendah terhadap diri (low personal accomplishment)”. Sedangkan Pines dan Arosen dalam Cooper (1996:98) mendefinisikan bahwa “burn out sebagai suatu keadaan kelelahan secara fisik, emosi dan mental yang disebabkan keterlibatan dalam jangka waktu yang panjang pada situasi yang secara emosional penuh dengan tuntutan”

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, jadi dapat disimpulkan bahwa burn out merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, merasa tidak berdaya, merasa tidak ada harapan, merasa terjebak kesedihan yang mendalam secara terus menerus menimbulkan rasa lelah dan ketidakberdayaan, merasa kekurangan energi untuk bekerja, bersikap kasar terhadap orang lain dan tidak peduli dengan lingkungan sekitar.

2.2.1.2. Aspek- aspek Burn Out

Menurut Pines dan Aronson dalam Tetrich & Quich, (2002) dikemukakan bahwa *burn out* terdiri dari tiga aspek, meliputi:

1. Kelelahan fisik

Kelelahan fisik, yaitu suatu kelelahan yang dapat dilihat pada gejala-gejala sakit fisik dan berkurangnya energi fisik pada seseorang. Sakit fisik ditandai dengan

sakit kepala, sakit punggung, rentan terhadap penyakit, tegang pada otot leher dan bahu, susah tidur dan perubahan kebiasaan makan serta energi yang rendah.

2. Kelelahan emosional

Kelelahan emosional, yaitu suatu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya. Kelelahan emosional antara lain adalah rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, perasaan tidak ingin menolong orang lain, sering mengeluh, tidak dapat dikontrol (suka marah), tidak peduli dengan orang lain.

3. Kelelahan mental

Kelelahan mental adalah suatu kondisi kelelahan pada individu yang berhubungan dengan rendahnya penghargaan diri sendiri. Kelelahan mental ditandai dengan perasaan tidak berharga, rasa gagal, selalu menyalahkan, konsep diri yang rendah, kurang bersimpati dengan orang lain.

Kelelahan fisik adalah kelelahan yang terlihat melalui gejala sakit fisik dan energi fisik yang menurun, seperti sakit kepala, sakit punggung, rentan terhadap penyakit, tegang pada otot leher dan bahu, gangguan tidur, dan energi yang rendah. Kelelahan emosional terkait dengan perasaan pribadi yang membuat individu merasa tidak berdaya, seperti rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, kurang motivasi untuk membantu orang lain, sering mengeluh, dan sulit mengendalikan emosi. Kelelahan mental adalah kondisi kelelahan yang terkait dengan rendahnya penghargaan diri, ditandai dengan perasaan tidak berharga, rasa gagal, sering menyalahkan diri sendiri, konsep diri yang rendah, dan kurang empati terhadap orang lain.

Menurut Maslach dan Goldberg (1998) kondisi-kondisi yang menandai burn out terdiri dari tiga aspek, yaitu :

1. Kelelahan emosional

Kelelahan emosional adalah perasaan terlalu berat secara emosional dan kehabisan salah satu sumber daya emosional akibat adanya beban kerja yang berlebihan dan konflik personal. Kelelahan emosional terdiri dari kelelahan fisik dan emosi yang ditandai dengan kekurangan energi seperti kehilangan semangat dan motivasi untuk melakukan aktivitas.

2. Depersonalisasi

Depersonalisasi adalah suatu upaya untuk melindungi diri dari tuntutan emosional yang berlebihan dengan bersikap negatif, kasar menjaga jarak dengan penerima layanan, menjauh dari lingkungan sosial dan cenderung tidak peduli terhadap lingkungan dan orang-orang sekitar.

3. Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri

Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri (*low personal accomplishment*) dimana individu tidak pernah merasa puas dengan hasil kerja sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya ataupun orang lain.

Berdasarkan uraian tersebut maka dalam mengidentifikasi burnout pada karyawan secara khusus pendamping sosial, peneliti akan menggunakan aspek-aspek burnout yang dikemukakan oleh Pines dan Aronson dalam Tetrich & Quich (2002) yaitu kelelahan fisik, kelelahan emosional dan kelelahan mental. Hal tersebut dikarena aspek tersebut lebih sesuai mengukur subjek penelitian.

2.2.1.3. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Burn Out

Faktor –faktor yang mempengaruhi Burnout terdiri dari lima faktor berikut pendapat Schaufeli dan Buunk, (2003) sebagai berikut:

1. Banyaknya tuntutan pekerjaan (*quantitative job demands*)

Pekerja yang mengalami kelebihan pekerjaan dan tekanan waktu berakibat pada kelelahan emosional. Tuntutan pekerjaan dapat dijelaskan seperti jumlah jam kerja, intensitas kontaklangsung dengan penerima layanan, beban kasus penerima layanan dan rumitnya permasalahan yang dihadapi penerima layanan. Permasalahan peran (*role problems*). Konflik peran dan ambiguitas peran sering berhubungan dengan terjadinya *burn out*. *Role conflict* terjadi ketika tuntutan pekerjaan dalam waktu bersamaan tidak dapat dipertemukan. Sedangkan *role ambiguity* terjadi ketika pekerja memiliki peran ganda yang harus dilakukan secara bersamaan dalam pekerjaannya. Serta pekerja kurang memiliki informasi untuk setiap peran yang harus dilaksanakan sehingga timbul ambiguitas pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya.

2. Kurangnya dukungan sosial (*lack of social support*)

Dukungan sosial berfungsi menahan dampak *stressors*. Pekerja yang menerima banyak dukungan sosial akan lebih mampu untuk menanggulangi tuntutan pekerjaan. Sumber dukungan sosial dapat diperoleh dari atasan, rekan kerja, teman, komunitas, keluarga, *peer* dan team.

3. Kurangnya aktivitas regulasi diri (*lack of self-regulatory activity*)

Aktivitas regulasi diri berperan bagi pekerja dalam mencapai tujuan pekerjaannya. Kurangnya aktivitas regulasi diri ini menyebabkan pekerja

mengalami *burn out*. Bagi pekerja aktivitas regulasi diri ini terlihat seperti sikap otonom yang dimiliki pekerja terhadap pekerjaannya, pekerja terlibat dalam proses pembuatan keputusan terkait pekerjaannya, dan pekerja mendapatkan *feedback* yang membangun atas pekerjaan yang telah dilakukan.

4. Berhubungan dengan tuntutan klien (*client-related demands*)

Kondisi pekerjaan pada sektor *human service* yang tidak dielakkan adalah tingginya interaksi dengan klien yang bermasalah, frekuensi kontak dengan klien dalam kondisi kronis atau sakit parah, klien dalam kondisi kritis atau kematian klien menyebabkan pekerja terlibat secara emosional dalam menghadapi klien tersebut. Dalam jangka waktu lama kondisi ini dapat menjadi penyebab pekerja mengalami *burn out*.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka dapat dipahami faktor-faktor yang mempengaruhi *burn out* adalah banyaknya tuntutan pekerjaan, permasalahan peran, kurangnya dukungan sosial, kurangnya aktivitas regulasi diri, dan berhubungan dengan tuntutan klien.

2.2.1.4. Dampak- dampak Burn Out

Schaufeli dan Buunk (2003) mengemukakan bahwa pengelompokan dampak burn out menjadi lima kategori utama yaitu:

1. Manifestasi afektif

Individu yang terkena burn out terlihat murung, sedih dan memiliki perasaan depresi. Pada aspek afektif secara umum dapat diamati dampaknya seperti semangat yang rendah, suasana hati sedih dan murung yang lebih dominan. Individu mengalami kelelahan emosional karena sangat banyak energi yang

digunakan dalam jangka waktu yang lama. Individu menjadi cepat marah, sensitif, berperilaku bermusuhan dan curiga, tidak hanya terhadap penerima layanan, namun juga terhadap rekan kerja dan atasan.

2. Manifestasi kognitif

Berupa perasaan tidak berdaya, putus asa dan tidak bertenaga. Setelah ketidak berhasilannya dalam pekerjaan, individu merasa kehilangan arti pekerjaan. Terjadi penurunan keterlibatan pelayanan klien dan terjadi perubahan hubungan yang awalnya penuh empati, perhatian, dan pemahaman, berubah menjadi sinis, persepsi dehumanisasi terhadap penerima layanan yang ditandai dengan sikap negatif, pesimis, dan stereotyping. Pada level organisasi, pekerja yang menderita burn out merasa tidak ada penghargaan diri dari atasan maupun rekan kerja. Ia merasa kehilangan perhatian dari organisasi, suka mengkritik, tidak percaya pada manajemen, rekan kerja dan atasa. Kepuasan kerja dan komitmen kerja menurun serta munculnya intens meninggalkan pekerjaan.

3. Manifestasi fisik

Timbulnya keluhan psikosomatis seperti kelelahan fisik yang kronis, kelemahan fisik (weakness) dan low energy yang dialami oleh pekerja. Dalam beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kelelahan emosional dan depersonalization memiliki hubungan dengan frekuensi sakit berat seperti serangan jantung yang dialami oleh pekerja yang mengalami burn out.

4. Manifestasi perilaku

Dampak burnout pada perilaku yang merugikan bagi organisasi adalah ketidakhadiran di tempat kerja, berganti pekerjaan dan prestasi kerja yang rendah.

Secara individual dampak perilakunya adalah menarik diri dari pekerjaan yang dilakukannya.

5. Manifestasi motivasi

Menghilangnya motivasi intrinsik pada individu seperti hilangnya semangat, antusiasme, ketertarikan dan idealism. Sebaliknya muncul kekecewaan, ketidakpuasan dan menarik diri. Kondisi nyata dari individu pekerja yang mengalami burn out adalah menurunnya keterlibatan dengan penerima layanan.

Kelima dampak dari burn out merupakan hal yang sering terjadi dan dialami oleh para pekerja maupun orang yang mengalami burn out. Kondisi tersebutlah yang patut untuk diwaspadai sehingga berkurangnya potensi dampak negatif yang dialami.

Maslach dalam Ema ,(2004) mengungkapkan bahwa *burn out* berdampak bagi individu, orang lain,dan organisasi. Penjelasan secara rinci sebagai berikut :

1. Dampak pada individu terlihat adanya gangguan fisik seperti sulit tidur, rentan terhadap penyakit, munculnya gangguan psikosomatik, maupun gangguan psikologis yang meliputi penilaian yang buruk terhadap dirisendiri yang dapat mengarah pada terjadinya depresi.
2. Dampak burn out yang dialami individu terhadap orang lain dirasakan oleh penerima pelayanan dan keluarga.
3. Selanjutnya dampak burn out bagi organisasi adalah meningkatnya frekuensi tidak masuk kerja, berhenti dari pekerjaan atau job turnover, sehingga kemudian berpengaruh pada efektivitas dan efisiensi kerja dalam organisasi.

2.2.1 Pendamping Sosial

Menurut Susanto (2014:77) mengemukakan bahwa “pendamping dalam masyarakat adalah orang yang terkategoriikan sebagai pengantar perubahan *Agent of Change*, baik yang berada dalam sistem sosial masyarakat bersangkutan (*Outsider Change Agents*)”. Sedangkan, pengertian pendamping menurut Huraerah, (2011:50) mengemukakan bahwa:

Pendamping atau pekerjaan sosial adalah praktik pekerjaan sosial, dalam kiprahnya dimasyarakat selalu berhadapan dan melayani orang (individu, kelompok, dan masyarakat) yang mengalami masalah sosial dengan maksud membantu mereka mengatasi masalah yang sedang dihadapinya.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pekerja sosial, yang juga dikenal sebagai pendamping sosial, melakukan praktik dalam bidang pekerjaan sosial yang melibatkan interaksi dan pelayanan kepada individu, kelompok, dan masyarakat yang menghadapi masalah sosial. Tujuannya adalah untuk membantu mereka mengatasi masalah yang mereka hadapi.

Konsep terkait pendampingan lainnya secara detail dijelaskan menurut Edi Suharto (2005:93) :

Pendampingan sebagai suatu strategi yang umum digunakan oleh pemerintah dan lembaga nonprofit dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas dari sumber daya manusia, sehingga mampu mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari permasalahan yang dialami dan berupaya untuk mencari alternative pemecahan masalah yang dihadapi.

Pernyataan Edi Suharto dapat dipahami bahwa pendampingan adalah suatu strategi yang sering digunakan oleh pemerintah dan organisasi nirlaba dalam upaya untuk meningkatkan mutu dan kualitas sumber daya manusia. Tujuan dari pendampingan adalah agar individu mampu mengenali dirinya sebagai bagian dari

masalah yang dihadapi dan berusaha mencari alternatif solusi untuk mengatasi masalah tersebut.

Menurut Ife dalam Habibullah (2011:101-116) tentang Pendamping PKH adalah sebagai berikut :

“Pendamping PKH memiliki kedudukan sebagai mitra pemerintah dan mitra masyarakat sehingga dituntut untuk menjembatani berbagai kepentingan yang datang dari pemerintah maupun kepentingan masyarakat”.

Peran pendamping PKH berdasarkan konsep peran *community worker* adalah sebagai berikut:

1. Keterampilan fasilitatif
2. Keterampilan mendidik
3. Keterampilan representasi/perwakilan masyarakat
4. Keterampilan teknis

Pendamping Sosial yaitu melakukan berbagai pendampingan dan sosialisasi terkait dengan PKH hingga mengkoordinasikan pengelolaan data/dokumen terkait dengan hasil validasi calon KPM PKH, hasil verifikasi komitmen komponen PKH, hasil pemutakhiran KPM PKH, realisasi penyaluran, bantuan PKH, serta data/dokumen PKH lainnya di kabupaten/kota lokasi tugas.

Tugas Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) menurut Susanto (2014:97) dijelaskan secara detail sebagai berikut :

1. Melakukan kegiatan sosialisasi PKH kepada aparat pemerintah di tingkat kecamatan dan desa/kelurahan, organisasi perangkat daerah, dan masyarakat umum
2. Melakukan pertemuan awal dan validasi data calon KPM PKH

3. Melakukan verifikasi komitmen kehadiran anggota KPM PKH pada layanan fasilitas pendidikan dan kesehatan pada waktu yang telah ditetapkan
4. Melakukan pendampingan KPM PKH dalam fasilitasi akses layanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial untuk pemenuhan komitmen dan kewajiban sesuai ketentuan;
5. Melakukan pemutakhiran data KPM PKH setiap terjadi perubahan;
6. Melakukan pertemuan peningkatan kemampuan keluarga (P2K2) bagi seluruh KPM PKH sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan;
7. Melakukan mediasi, fasilitasi dan advokasi kepada KPM PKH untuk memperoleh bantuan sosial PKH dan bantuan program komplementer lainnya.

Sedangkan kewajiban yang harus dilakukan Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) yang diatur oleh Peraturan Menteri Sosial No.1 Tahun 2018 guna meningkatkan optimalisasi keberhasilan program adalah sebagai berikut:

1. Membuat rencana kerja implementasi PKH di tingkat kecamatan dan disampaikan kepada Koordinator Kabupate dan Pekerja Sosial Supervisor;
2. Memfasilitasi pemecahan isu, penanganan keluhan dan kasus yang berasal dari KPM PKH;
3. Menyediakan informasi terkait PKH berdasarkan permintaan dari Koordinator Kabupaten/Kota dan Pekerja Sosial Supervisor, Koordinator Wilayah, Koordinator Regional, dan/atau Direktorat JSK melalui SimPKH atau media komunikasi lainnya;

4. Memastikan KPM PKH memperoleh penyaluran bantuan PKH dan program komplementer lainnya;
5. Mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis dan/atau pemantapan yang diselenggarakan oleh Kementerian Sosial maupun oleh Dinas/Instansi Sosial Pelaksana PKH;
6. Melaksanakan seluruh ketentuan dan kebijakan program sesuai Pedoman Operasional PKH dan ketentuan lain yang ditetapkan oleh Kementerian Sosial;
7. Bertanggung jawab dan melaporkan realisasi pelaksanaan PKH kepada Koordinator Kabupaten/Kota dan Pekerja Sosial Supervisor.

Berdasarkan pendapat tersebut pendamping sosial merupakan suatu proses relasi sosial antara pendamping dengan klien yang bertujuan untuk dapat memecahkan masalah dan segala persoalan yang ada, memperkuat dukungan, mendayagunakan berbagai sumber dan potensi yang ada dalam pemenuhan kebutuhan, serta dapat meningkatkan aktifitas klien terhadap pelayanan sosial dasar, lapangan kerja, serta fasilitas pelayanan publik lainnya departemen sosial dasar, dalam artian pendamping adalah suatu tugas yang dilakukan seseorang yang menjadi penghubung masyarakat dengan berbagai lembaga dan diperlukan sebagai pengembangan dan peningkatan kualitas masyarakat.

2.2.2 Program Keluarga Harapan (PKH)

Menurut Jones dalam Arif Rohman (2009:101) menyebutkan program merupakan salah satu komponen dalam suatu kebijakan yang menjalankan secara rinci sebagai berikut :

PKH merupakan program lintas kementerian dan lembaga, karena aktor utamanya adalah dari Badan Perencanaan Pembangunan Nasional,

Kementerian Sosial, Kementerian Kesehatan, Kementerian Pendidikan, Kementerian Agama, Kementerian Komunikasi dan Informatika, dan Badan Pusat Statistik

Sejak tahun 2007 Pemerintah Indonesia sudah melaksanakan PKH sebagai upaya penanggulangan kemiskinan, program ini juga dikenal dengan istilah *Conditinal Cash Transfer* (CCT) dan dianggap telah berhasil menanggulangi kemiskinan yang sedang dihadapi oleh negara-negara termaksud di Indonesia.

Pendampingan menurut Direktorat Bantuan Sosial merupakan suatu proses memberikan kemudahan kepada klien dalam mengidentifikasi kebutuhan ataupun dalam memecahkan suatu permasalahan dan mendorong tumbuhnya inisiatif dalam proses pengambilan keputusan sehingga kemandirian dapat diwujudkan. Pendampingan dalam Program Keluarga Harapan (PKH) diperlukan untuk mempercepat proses pencapaian salah satu tujuan Program Keluarga Harapan (PKH) yaitu menciptakan perubahan perilaku dan kemandirian dalam mengakses layanan kesehatan, layanan pendidikan, dan layanan kesejahteraan sosial. Pendampingan Program Keluarga Harapan (PKH) bertujuan memastikan anggota keluarga penerima manfaat Program Keluarga Harapan (PKH) menerima hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan dan persyaratan penerima manfaat Program Keluarga Harapan (PKH).

Rahayu (2012:130) mengemukakan bahwa tujuan dari Program Keluarga Harapan (PKH) adalah mengurangi angka dan memutus rantai kemiskinan, meningkatkan kualitas SDM, dan merubah perilaku klien yang relatif kurang mendukung peningkatan kesejahteraan. Sedangkan Tujuan khusus PKH dalam

rangka percepatan pencapaian target *Millennium Development Goals* (MDGs) adalah :

1. Meningkatkan status sosial ekonomi klien.
2. Meningkatkan status kesehatan dan gizi ibu hamil, ibu nifas, anak balita, dan anak usia 5-7 tahun yang belum masuk sekolah dasar dari keluarga sangat miskin.
3. Meningkatkan akses dan kualitas pelayanan dan pendidikan dan kesehatan.
4. Meningkatkan taraf pendidikan anak-anak keluarga sangat miskin.

Tujuan utama dari Program Keluarga Harapan (PKH) adalah untuk mengurangi angka kemiskinan dan memutus rantai kemiskinan, meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), serta mengubah perilaku klien yang cenderung tidak mendukung peningkatan kesejahteraan. PKH juga memiliki tujuan khusus dalam rangka mempercepat pencapaian target *Millennium Development Goals* (MDGs).

Berdasarkan penjelasan dari berbagai pihak dapat disimpulkan bahwa Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan salah satu program dari Kementerian Sosial yang bertujuan untuk mengentaskan kemiskinan serta mendukung tercapainya keberfungsian sosial dari masyarakat. Program ini diadaptasi dari Amerika yang mulanya dikenal dengan istilah *Conditional Cash Transfer* (CCT), setelah pelaksanaannya program ini menuai banyak tanggapan dan hasil yang positif sehingga terus menerus dilaksanakan.

2.2.3 Kajian Pekerjaan Sosial dengan Kemiskinan

Pekerjaan sosial merupakan suatu profesi yang ada guna membantu mereka yang mengalami permasalahan sosial atau membantu dalam meningkatkan kesejahteraan sosial dari masyarakat. Pekerjaan sosial sudah berkembang sejak lama di Indonesia. Banyak tokoh maupun organisasi dari ikatan pekerja sosial saat ini yang mengemukakan teori tentang pekerjaan sosial.

National Association of Social Workers (1973: 138) mengungkapkan bahwa:

"Social work is the professional activity of helping individuals, families, groups, or communities enhance or restore their capacity for social functioning or creating societal conditions favourable to their goals."

International Federation of Social Workers (2014) *"Social work is a practice-based profession and academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people."*

Berdasarkan kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pekerjaan sosial merupakan suatu kegiatan profesional yang berbasis kepada disiplin akademis untuk membantu individu, keluarga, kelompok atau masyarakat untuk meningkatkan atau mengembalikan kapasitas mereka atau menciptakan suatu kondisi yang dapat menunjang dalam mencapai tujuan mereka.

Amoye (2019) mengemukakan bahwa beberapa tugas dari pekerja sosial kemiskinan atau pekerja sosial makro yakni sebagai berikut:

1. Merencanakan, mengatur, mengoordinasikan program dengan instansi kelompok yang terkait dengan masalah sosial masyarakat.

2. Mempromosikan dan mengoordinasikan kegiatan lembaga, kelompok, dan individu untuk memenuhi kebutuhan yang teridentifikasi.
3. Mengkaji dan menilai kekuatan dan kelemahan sumber daya yang ada.
4. Menginterpretasikan kebutuhan, program, dan layanan kepada agensi, kelompok, dan individu untuk memenuhi kebutuhan yang teridentifikasi.
5. Menjaga kontak dengan perwakilan organisasi lain untuk bertukar dan memperbarui informasi tentang sumber daya dan layanan yang tersedia.

Jack Rothman dalam Edi Suharto (2014) berasumsi bahwa terdapat tiga model dalam memahami konsepsi tentang pengembangan masyarakat antarlain adalah:

1. *Model Locality Development* (Pengembangan Masyarakat Lokal)

Pengembangan model masyarakat lokal adalah “proses yang ditujukan untuk menciptakan kemajuan sosial dan ekonomi bagi masyarakat melalui partisipasi aktif serta inisiatif anggota masyarakat itu sendiri”. Pengembangan masyarakat lokal lebih berorientasi pada tujuan proses (*process goal*) dibandingkan tujuan tujuan hasil (*product goal*) dan setia anggota masyarakat memiliki tanggung jawab untuk menentukan tujuan dan memilih strategi yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut. Pekerja sosial makro yang menggunakan model ini membantu masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan mengembangkan kemampuan masyarakat dalam mencapai tujuan-tujuan yang diharapkan.

2. *Model Social Planning* (Perencanaan Sosial)

Perencanaan sosial merujuk pada proses pragmatis untuk menentukan keputusan dan menetapkan tindakan dalam memecahkan masalah sosial tertentu menyampaikan bahwa model perencanaan sosial berorientasi pada tujuan tugas (task goal).

3. *Model Social Action* (Aksi Sosial)

Model aksi sosial bertujuan untuk merubah secara fundamental terhadap kelembagaan dan struktur masyarakat melalui proses pendistribusian kekuasaan, sumber, dan pengambilan keputusan. Melalui model ini, masyarakat diorganisir melalui proses penyadaran, pemberdayaan dan tindakan-tindakan aktual untuk mengubah struktur kekuasaan agar lebih memenuhi prinsip demokrasi, pemerataan, dan keadilan menyampaikan bahwa model ini berorientasi pada tujuan proses dan tujuan hasil.

Breger et all dalam Netting et all (2004) menyebutkan tiga kategori strategi dalam pengembangan masyarakat. Setiap kategori strategi memiliki beberapa taktik di dalamnya. Berikut penjelasan dari strategi dan taktik:

1. Kolaborasi (*Collaboration*)

Kolaborasi merupakan strategi yang sistem sasaran setuju dengan sistem tindakan bahwa perubahan diperlukan dan didukung alokasi sumber. Dua taktik dalam strategi kolaborasi yakni sebagai berikut:

1) Implementasi

Taktik implementasi merupakan taktik yang digunakan ketika sisten tindakan dan sasaran bekerja bersama secara kooperatif.

2) Membangun Kapasitas

Taktik ini meliputi partisipasi dan pemberdayaan. Partisipasi mengacu pada aktifitas yang melibatkan anggota sistem klien dalam upaya perubahan. Pemberdayaan merupakan proses pertolongan kelompok atau masyarakat untuk memperoleh pengaruh politik atau otoritas legal yang relevan.

2. Kampanye (*Campaign*)

Kampanye merupakan strategi yang sistem sasaran ingin berkomunikasi dengan sistem tindakan tetapi sedikit konsensus bahwa perubahan dibutuhkan atau sistem sasaran mendukung perubahan tetapi tidak mengalokasikan sumber. Tiga taktik dalam strategi kampanye yakni sebagai berikut:

- 1) Pendidikan
- 2) Persuasi
- 3) Seruan melalui Media Massa

3. Kontes (*Contest*)

Kontes merupakan strategi yang sistem sasaran melawan perubahan dan/atau alokasi sumber dan tidak terbuka untuk komunikasi lebih jauh tentang oposisi. Tiga taktik dalam strategi kontes yakni sebagai berikut:

- 1) Negosiasi dan Tawar Menawar
- 2) Aksi Kelompok Besar dan Masyarakat

Taktik ini mengacu pada persiapan, latihan, dan mengorganisasikan orang yang ingin membentuk kelompok penekan dan advokasi untuk perubahan melalui berbagai tindakan kolektif seperti boikot dan sebagainya.

- 3) Tuntutan Hukum Aksi Kelas

Taktik ini mengacu pada keadaan di mana keseluruhan dituntut karena pelanggaran hukum dan temuan pengadilan akan dikenakan pada seluruh kelas. Taktik ini digunakan pada populasi yang rentan seperti gelandangan, penyakit mental dan sebagainya di mana mereka tidak memiliki kapasitas atau sumber untuk melindungi hak mereka.

Isbandi (2008) menggabungkan keterampilan dengan peran, karena di dalam peran terdapat beberapa kegiatan-kegiatan yang harus mampu dilakukan oleh seorang pekerja sosial masyarakat yakni sebagai berikut:

1. Keterampilan untuk mempercepat perubahan dengan cara:
2. Keterampilan menghubungkan individu ataupun kelompok dalam masyarakat yang membutuhkan bantuan ataupun layanan masyarakat dengan lembaga yang menyediakan layanan masyarakat.
3. Keterampilan memberikan masukan, saran, dan dukungan informasi dalam berbagai area terutama dalam perencanaan sosial yang berkaitan dengan model intervensi pendekatan pengembangan masyarakat.
4. Keterampilan untuk mengumpulkan data mengenai masalah sosial yang terdapat di dalam komunitas kemudian menganalisisnya dan menyajikan alternatif yang rasional untuk menangani masalah tersebut.
5. Keterampilan dalam membela kelompok masyarakat yang membutuhkan suatu bantuan ataupun layanan dan mampu melakukan persuasi terhadap kelompok profesional ataupun kelompok elite tertentu guna mencapai tujuan yang diharapkan.

6. Keterampilan untuk melakukan perubahan institusional yang lebih mendasar dengan mengalihkan sumber daya ataupun kekuasaan kepada kelompok yang kurang mendapatkan keuntungan.

Sumber adalah sesuatu yang memiliki nilai guna/manfaat, baik yang sudah tersedia maupun yang harus digali/ditemukan kemudian dimobilisasi, sehingga dapat dimanfaatkan untuk pemenuhan kebutuhan dan pemecahan masalah (Windriyanti, 2016). Pekerja sosial melakukan praktik pertolongan harus dapat memanfaatkan sistem sumber yang ada. Pincus dan Minahan (1973) mengategorikan sistem sumber sebagai berikut:

1. Sistem sumber alamiah/informal

Sumber bantuan yang diperoleh atau dipergunakan dari adanya ikatan emosional, seperti nasihat, kasih sayang/cinta, dukungan emosional ataupun dukungan material dari keluarga, sahabat, ataupun lingkungan tetangga.

2. Sistem sumber formal

Sumber bantuan yang diperoleh atau dimanfaatkan dengan memenuhi persyaratan yaitu dengan status keanggotaan seseorang dalam organisasi tertentu yang bersifat formal, misalnya keanggotaan dalam serikat buruh, perhimpunan wali murid, organisasi profesi, koperasi, dan lain sebagainya.

3. Sistem sumber kemasyarakatan

Lembaga-lembaga yang didirikan oleh pemerintah maupun swasta yang memberikan layanan kepada semua orang/umum/publik, misalnya rumah sakit, Lembaga Bantuan Hukum (LBH), badan-badan sosial, dan sebagainya.

Menurut *Internasional Federation of Social Worker/IFSW* (Dubois & Miley, 2005:4) yang dimaksud

Pekerjaan sosial atau *sosial work* adalah profesi yang mendorong perubahan sosial, memecahkan sebuah masalah yang kaitannya dengan relasi kemanusiaan, memberdayakan, dan membebaskan masyarakat untuk menciptakan kesejahteraan. Berdasarkan defenisi pekerjaan sosial merupakan sebuah aktivitas dalam menolong individu, kelompok atau masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki kapasitas mereka untuk menciptakan kondisi-kondisi masyarakat yang kondusif dalam mencapai tujuannya.

Pekerjaan sosial merupakan suatu profesi pertolongan dan suatu bidang keahlian yang mempunyai tanggung jawab untuk memperbaiki interaksi di antara orang dengan lingkungan sosialnya baik individu maupun kelompok, sehingga mempunyai kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas kehidupan mereka. Berhasil tidaknya pelayanan sosial kepada klien tergantung bagaimana seorang pekerja sosial dapat melaksanakan perannya secara maksimal. Dalam rangka pendampingan masyarakat, pekerja sosial memiliki beberapa peranan, yaitu:

1. Peranan Perantara (*Broker Role*)

Dalam peranan ini, pekerja sosial bertindak sebagai perantara di antara klien (individu dan kelompok) dengan sistem sumber (bantuan materi dan non materi/pelayanan) yang ada di masyarakat. Pengetahuan yang diperlukan oleh seorang broker dalam hal ini meliputi pengetahuan tentang masyarakat, kebutuhan manusia, sistem sumber, cara membentuk relasi. Dalam melaksanakan peranan sebagai broker, pekerja sosial perlu melakukan asesmen kebutuhan masyarakat, yaitu untuk mengetahui tingkat dan jenis kebutuhan, pendistribusian kebutuhan,

prosedur untuk mengakses pelayanan, pola-pola pelayanan yang dibutuhkan serta hambatan-hambatan yang akan ditemui dalam menggunakan pelayanan, juga data tentang biaya yang diperlukan untuk bisa menjangkau kebutuhan-kebutuhan tersebut.

2. Peranan Pemungkin (*Enabler Role*)

Peranan enabler adalah peranan yang paling sering digunakan dalam profesi pekerjaan sosial karena peranan ini diilhami oleh konsep pemberdayaan dan difokuskan pada kompetensi, kapasitas dan kemampuan klien untuk menolong dirinya sendiri. Oleh sebab itu, klien diharuskan melakukan sesuatu dengan kemampuan yang dimilikinya dan bertanggung jawab terhadap perubahan yang terjadi pada dirinya dan lingkungannya. Sedangkan pekerja sosial hanya berperan membantu klien untuk menentukan kekuatan-kekuatan dan unsur-unsur yang ada dalam diri klien sendiri termasuk untuk menghasilkan perubahan yang diinginkan atau untuk mencapai tujuan yang dikehendaki oleh klien. Jadi peran pekerja sosial adalah berusaha untuk memberikan peluang agar fungsi-fungsi klien tidak terhambat.

3. Peranan Penghubung (*Mediator Role*)

Peranan pekerja sosial sebagai mediator menggunakan teknik-teknik tertentu yang disesuaikan dengan nilai-nilai yang ada. Pekerja sosial bertindak untuk mencari kesepakatan, meningkatkan rekonsialisasi berbagai perbedaan, untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan, dan untuk berintervensi pada bagian-bagian yang sedang konflik, termasuk di dalamnya membicarakan segala persoalan dengan cara kompromi dan persuasif. Peran yang dilakukan pekerja sosial adalah

membantu menyelesaikan konflik di antara dua sistem atau lebih. Dalam hal ini perilaku pekerja sosial yaitu harus tetap memelihara posisi netral tidak memihak pada salah satu dan menjaga nilai-nilai profesional sehingga mampu menemukan solusi akhir konflik dan diharapkan terjalin kerjasama di antara keduanya.

Beberapa identifikasi tersebut menunjukkan peran nyata pekerja sosial sebagai broker dimana pekerja sosial bertindak sebagai perantara antara klien dan sumber daya masyarakat, membentuk jaringan kerja, dan melakukan asesmen kebutuhan. Sebagai enabler dimana pekerja sosial membantu klien menggunakan kekuatan dan unsur dalam diri mereka sendiri untuk mencapai perubahan. Serta menjadi mediator yang ditunjukkan dengan pekerja sosial mencapai kesepakatan dan menyelesaikan konflik antara sistem atau lebih.