

BAB II

KAJIAN KONSEPTUAL

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan peneliti sebagai bahan acuan dan referensi dalam melaksanakan penelitian. Informasi pada penelitian skripsi ini diambil dari penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan, baik mengenai kekurangan atau kelebihan yang sudah ada. Selain itu, peneliti juga menggali teori-teori yang berkaitan dengan judul sebagai bahan landasan teori ilmiah. Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi adalah sebagai berikut:

1. Jurnal Maydha Rahmat Mustafa dengan judul “Hubungan Antara *Self Disclosure* dengan *Resiliensi* pada Remaja di Panti Asuhan Darussalam.” Universitas Diponegoro Semarang tahun 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *self disclosure* dengan *resiliensi* pada remaja di Panti Asuhan Darussalam. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu sampel jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 58 remaja. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan dua alat ukur yaitu skala *self disclosure* (27 item, $\alpha=0.897$) dan skala *resiliensi* (27 item, $\alpha=0.897$).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Maydha Rahmat Mustafa, dari uji korelasi dengan menggunakan pendapat *Spearman's Rho* diperoleh hasil bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *self disclosure* dengan *resiliensi* pada remaja di Panti Asuhan Darussalam ($r = 0,104$; $p = 0,436$).

Faktor-faktor lain yang diduga berpengaruh terhadap *resiliensi* pada remaja di panti asuhan perlu diteliti lebih lanjut.

Perbedaan antara penelitian yang dilakukan Maydha Rahmat Mustafa dengan peneliti adalah metode penelitian, di mana Maydha menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.

2. Skripsi Zehrotut Toyyebah dengan judul “Pengaruh Pengungkapan Diri di Media Sosial terhadap Perkembangan Identitas Diri Siswa SMAN 2 Pamekasan.” Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengungkapan diri di media sosial terhadap perkembangan identitas diri siswa SMAN 2 Pamekasan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif yang dilakukan pada siswa SMAN 2 Pamekasan dengan 96 siswa dan pengambilan sampel dilakukan dengan teknik acak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zehrotut, pengumpulan data yang dilakukan menggunakan dua skala, yaitu *Revised Self-disclosure Scale (RSDS)* dan skala *EOM EIS-2 revision (Extended Version of the Objective Measure of Ego Identity Status)*. Analisis data yang digunakan untuk menguji pengaruh pengungkapan diri di media sosial ini adalah analisis korelasi *product moment*.

Penelitian ini menunjukkan hasil mayoritas siswa SMA 2 Pamekasan memiliki tingkat pengungkapan diri di media sosial dalam kategori sedang dengan jumlah perhitungan sebanyak 47,9%. Pada identitas diri siswa SMAN 2 Pamekasan yang berada pada status *Identity diffusion* berjumlah 26 orang (27,1%), *Identity*

foreclosure berjumlah 22 orang (22,9%), *identity moratorium* berjumlah 23 orang (24%) dan *Identity achievement* berjumlah 25 orang (26%). Dari analisis tersebut menunjukkan bahwa pengungkapan diri di media sosial memiliki pengaruh terhadap status *diffusin* dengan nilai $sig = 0,002$ atau $p < 0,05$ dan status *identity foreclosure* dengan nilai $sig = 0,004$ atau $p < 0,05$.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Zehrotut Toyzebah dengan peneliti adalah subjek penelitian dan metode penelitian, di mana Zehrotut menjadikan siswa SMA sebagai subjek penelitian dan metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, sedangkan peneliti menjadikan penerima manfaat di panti asuhan sebagai subjek penelitian dan menggunakan metode penelitian kualitatif.

3. Jurnal Ester, Diny Atrizka, Achmad Irvan Dwi Putra dengan judul “Peran *Self Disclosure* terhadap *Resiliensi* pada Remaja di Panti Asuhan.” Jurnal Psikologi, Vol. 3, No. 2 bulan Februari 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *self disclosure* dengan *resiliensi* pada remaja. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *mix method*. Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *Pearson Product Moment Correlation*. Sampel dalam penelitian ini adalah 90 remaja dengan 58 laki-laki dan 32 perempuan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ester dan yang lainnya, *self disclosure* dan *resiliensi* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap remaja yang tinggal di panti asuhan. Penelitian ini menjelaskan bahwa *Self disclosure* memiliki pengaruh dalam meningkatkan *resiliensi* dan menjadi faktor penting dalam individu.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Ester dengan peneliti adalah metode penelitian dan konsep penelitian, Ester menggunakan metode penelitian kuantitatif dan menjadikan *resiliensi* sebagai konsep penelitian, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendampingan sosial sebagai konsep penelitian.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti, Judul Penelitian, Bentuk Penerbit, Tahun Penerbit	Persamaan	Perbedaan
1.	Maydha Rahmat Mustafa, Hubungan Antara <i>Self Disclosure</i> dengan <i>Resiliensi</i> pada Remaja di Panti Asuhan Darussalam, Jurnal Empati, Vol.8, No. 1, Januari 2019.	a. Fokus penelitian sama-sama meneliti tentang <i>self disclosure</i> anak di panti asuhan.	a. Teori yang digunakan Maydha adalah teori Spearman's Rho, sedangkan peneliti menggunakan teori Wrightsman. b. Metode penelitian Maydha menggunakan metode kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. c. Hasil temuan penelitian Maydha adalah tidak terdapat hubungan positif yang signifikan antara <i>self disclosure</i> dengan <i>resiliensi</i> , sedangkan hasil temuan peneliti adalah kondisi pengungkapan diri anak yang masih ada pada tingkat basa-basi sekedar kesopanan.
2.	Zehrotut Toyyebah, Pengaruh Pengungkapan Diri di Media Sosial terhadap Perkembangan Identitas Diri Siswa SMAN 2 Pamekasan, skripsi, tahun 2017	a. Fokus penelitian sama-sama meneliti tentang pengungkapan diri (<i>self disclosure</i>).	a. Teori yang digunakan Zehrotut adalah <i>Revised Self-disclosure Scale</i> dan <i>Extended Version of the Objective Measure of Ego Identity Status</i> , sedangkan peneliti menggunakan teori Wrightsman. b. Metode penelitian yang digunakan Zehrotut adalah metode penelitian kuantitatif,

No.	Nama Peneliti, Judul Penelitian, Bentuk Penerbit, Tahun Penerbit	Persamaan	Perbedaan
			<p>sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.</p> <p>c. Hasil penelitian Zehrotut menunjukkan pengungkapan diri di media sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perkembangan identitas diri siswa, sedangkan hasil temuan peneliti adalah kondisi pengungkapan diri anak yang masih ada pada tingkat basa-basi sekedar kesopanan.</p>
3.	<p>Ester, Diny, Achmad., Peran <i>Self Disclosure</i> terhadap Resiliensi pada Remaja di Panti Asuhan, <i>Psychopolytan: Jurnal Psikologi</i>, Vol. 3 No.2, Februari 2020</p>	<p>a. Fokus penelitian sama-sama meneliti tentang <i>self disclosure</i>.</p> <p>b. Subjek penelitian sama-sama anak yang remaja yang tinggal di panti asuhan.</p>	<p>a. Teori yang digunakan oleh Ester adalah teori Devito yaitu <i>amount, valence, accuary/honesty, intention, dan intimacy</i>, sedangkan peneliti menggunakan teori Wrightsman.</p> <p>b. Metode penelitian yang digunakan Ester adalah <i>mix method</i> penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.</p> <p>c. Hasil penelitian Ester adalah <i>self disclosure</i> dan <i>resiliensi</i> memiliki hubungan yang positif dan signifikan, sedangkan hasil temuan peneliti menunjukkan kondisi pengungkapan diri anak yang masih ada pada tingkat basa-basi sekedar kesopanan.</p>

Kebaruan pada penelitian ini mengenai pengungkapan diri (*self disclosure*) yang diamati berdasarkan interaksi penerima manfaat dalam aktivitas pendampingan sosial di PPSA Pamardi Utomo Kabupaten Boyolali. Adapun pendampingan sosial yang

dimaksud adalah aktivitas bimbingan mental, bimbingan fisik, bimbingan sosial, bimbingan belajar, interaksi anak dengan sesama penerima manfaat, dan interaksi anak dengan pekerja sosial.

Pengungkapan diri pada penelitian ini mengacu pada teori Wrightsman dalam aspek kehadiran, keaktifan dalam bertanya jawab, keaktifan dalam berinteraksi, menyatakan gagasan atau pendapat, menyatakan keinginan, ekspresi, dan respons anak penerima manfaat di PPSA Pamardi Utomo Kabupaten Boyolali. Berbeda dengan penelitian terdahulu, di mana kebaruan pada penelitian ini ditemukan bahwa pengungkapan diri (*self disclosure*) anak perlu diamati melalui perilaku keterbukaan anak dalam komunikasi non verbal dalam pendampingan sosial sebagai bentuk pendekatan berdasarkan perspektif pekerjaan sosial.

2.2 Teori yang relevan dengan Penelitian

2.2.1 Pengungkapan Diri (*Self Disclosure*)

2.2.1.1 Pengertian Pengungkapan Diri (*Self Disclosure*)

Menurut Wringhtsman dalam buku (Dayakisni & Hudaniah, 2015:76) pengungkapan diri (*self disclosure*) adalah proses menghadirkan diri yang diwujudkan dalam kegiatan membagi perasaan dan informasi dengan orang lain. Pengungkapan diri ini dapat berupa pengungkapan pendapat, pengungkapan ide atau gagasan, dan rasa percaya diri dalam mengungkapkan sesuatu.

Pengungkapan diri dapat disebut sebagai proses berbagi informasi dengan orang lain. Informasi yang dimaksud adalah pengalaman pribadi, perasaan, rencana masa depan, mimpi dan lain sebagainya. Proses pengungkapan diri ini membutuhkan

pemahaman waktu, tempat, dan tingkat kedekatan. Kunci keberhasilan pengungkapan diri adalah kepercayaan diri.

Komunikasi yang dilakukan pada saat pengungkapan diri merupakan pernyataan-pernyataan tidak disengaja yang menyangkut diri sendiri, gerakan non verbal yang tidak disadari, dan pengakuan terbuka semuanya dapat termasuk ke dalam komunikasi pengungkapan diri (Aw, 2011:16).

2.2.1.2 Tingkatan-tingkatan Pengungkapan Diri

Komunikasi *interpersonal* terdapat tingkatan-tingkatan yang berbeda dalam pengungkapan diri. Menurut Powel dalam buku (Dayakisni & Hudaniah, 2015:76) tingkatan-tingkatan pengungkapan diri dalam komunikasi *interpersonal* yaitu sebagai berikut:

1. Basi-basi, yaitu tingkat pengungkapan diri yang rendah, walaupun terdapat keterbukaan di antara individu, tetapi tidak terjadi hubungan antar pribadi. Masing-masing individu berkomunikasi basa-basi sekedar kesopanan.
2. Membicarakan orang lain, yaitu komunikasi yang membicarakan tentang orang lain atau hal-hal yang di luar dirinya. Walaupun pada tingkat ini komunikasi lebih mendalam tetapi pada tingkat ini individu tidak mengungkapkan diri.
3. Menyatakan gagasan atau pendapat, pada tingkatan ini sudah mulai menjalin hubungan yang erat. Individu mulai mengungkapkan dirinya kepada individu lain.
4. Perasaan, yaitu setiap individu dapat memiliki gagasan atau pendapat yang sama tetapi perasaan atau emosi yang menyertai gagasan atau pendapat setiap individu dapat berbeda-beda. Setiap hubungan yang menginginkan pertemuan antar pribadi

yang sungguh-sungguh, haruslah didasarkan atas hubungan yang jujur, terbuka dan menyatakan perasaan-perasaan mendalam.

5. Hubungan puncak, yaitu pengungkapan diri telah dilakukan secara mendalam, individu yang menjalin hubungan antar pribadi dapat menghayati perasaan yang dialami individu lainnya. Segala persahabatan yang mendalam dan sejati haruslah berdasarkan pada pengungkapan diri dan kejujuran yang mutlak.

2.2.1.3 Pedoman Pengungkapan Diri

Setiap orang harus mengambil keputusan individual menyangkut pengungkapan diri. Setiap keputusan akan didasarkan pada sejumlah variabel, seperti konsekuensi-konsekuensi yang dapat menimbulkan manfaat maupun bahaya. Pedoman berikut akan membantu individu sebelum mengambil keputusan untuk pengungkapan diri, di antaranya yaitu:

1. Motivasi pengungkapan diri

Pengungkapan diri perlu didorong oleh rasa berkepentingan terhadap suatu hubungan, baik dengan orang lain yang terlibat maupun diri sendiri.

2. Kepatutan pengungkapan diri

Pengungkapan diri harus sesuai dengan lingkungan dan hubungan antara individu yang mengungkapkan dan individu yang mendengarkan. Harus melihat situasi dan kondisi. Semakin masalah pribadi yang ingin diungkapkan, maka semakin dekat hubungan yang diperlukan.

3. Pengungkapan diri orang lain

Seseorang yang mengungkapkan diri kepada orang lain harus bersiap untuk mendengarkan tanggapan dari lawan bicaranya. Dengan begitu seseorang yang

mengungkapkan dirinya kepada orang lain juga harus memberikan kesempatan orang lain untuk mengungkapkan dirinya.

4. Beban yang mungkin ditimbulkan pengungkapan diri

Dalam mengungkapkan diri kepada orang lain perlu mempertimbangkan kesulitan atau beban yang akan timbul setelah pengungkapan tersebut (Samsinar & Rusnali, 2017:24).

Berdasarkan pedoman di atas, ada pedoman lain yang perlu diketahui pada saat menanggapi pengungkapan diri orang lain, yaitu sebagai berikut:

1. Memanfaatkan keterampilan mendengarkan yang efektif dan aktif

Jika ada individu yang mengungkapkan dirinya kepada kita, maka sikap yang perlu kita lakukan adalah menjadi pendengar yang aktif, empati dan berpikiran terbuka.

2. Dukungan dan kukuhkan pengungkapan

Seseorang harus memberikan dukungan kepada orang yang mengungkapkan dirinya kepada kita. Tidak perlu mengevaluasi selama pengungkapan diri, melainkan berikan dukungan baik secara verbal maupun non verbal.

3. Menjaga kerahasiaan

Dalam pengungkapan diri orang lain, kita harus menjaga kerahasiaannya. Pengungkapan diri biasanya terjadi pada orang-orang tertentu yang dipercayai dan mampu menjaga rahasia terhadap apa yang diungkapkannya, maka dari itu penting untuk memiliki orang-orang tertentu yang mampu menjaga kerahasiaan.

4. Jangan memanfaatkan pengungkapan diri orang lain untuk merugikannya

Menjaga hubungan agar tetap baik adalah dengan menjaga kepercayaan, salah satunya dengan cara tidak memanfaatkan pengungkapan diri orang lain untuk menjatuhkannya (Devito, 2011:72-73).

2.2.1.4 Fungsi Pengungkapan Diri (*Self Disclosure*)

Pengungkapan diri menurut Derlega dan Gzrelak (Bahiroh, 2019:17) memiliki beberapa fungsi, di antaranya yaitu:

1. Ekspresi, yaitu mengeluarkan perasaan yang ada di dalam hati dan pikiran sebagai bentuk ekspresi.
2. Penjernihan diri, yaitu untuk mengeluarkan segala keluh kesah yang ada di dalam diri individu, biasanya seorang individu akan bercerita mengenai masalah yang sedang dihadapinya kepada individu yang lain.
3. Keabsahan sosial, yaitu individu dapat melihat atau mendengar reaksi dari pendengar setelah individu tersebut mengungkapkan diri.
4. Kendali sosial, yaitu individu dapat mengemukakan bahkan menemukan suatu informasi mengenai dirinya.

2.2.1.5 Risiko Pengungkapan Diri (*Self Disclosure*)

Menurut Bochner dalam (Devito, 2011:69-70) adapun risiko-risiko ketika melakukan pengungkapan diri yaitu:

1. Penolakan pribadi dan sosial

Sering kali individu melakukan pengungkapan diri hanya kepada orang yang dapat dipercaya saja. Seseorang akan melakukan pengungkapan diri kepada individu lain yang dianggap dapat memberi dukungan. Namun, akan terjadi suatu penolakan

secara pribadi jika hal yang diungkapkan tidak disukai atau bertolak belakang oleh pendengar.

2. Kerugian material

Pengungkapan diri juga dapat berisiko pada kerugian material, seperti contohnya jika seorang guru mengungkapkan bahwa dirinya pernah menjadi perokok dan peminum berat kepada rekan kerjanya, maka ia akan dijauhi dan mendapatkan penugasan mengajar yang tidak menyenangkan.

3. Kesulitan *interpersonal*

Apabila reaksi individu lain tidak seperti yang diharapkan, kesulitan *interpersonal* dapat terjadi. Jika individu ditolak dan tidak didukung, maka hal tersebut akan menjadi kesulitan *interpersonal*.

2.2.1.6 Komunikasi Verbal dan Non Verbal

Mulyana (2010) dalam skripsi (Eliani, 2019:22-23) menjelaskan beberapa macam sifat pesan dalam komunikasi yang biasanya dilakukan oleh individu untuk berkomunikasi dengan individu yang lain, di antaranya yaitu:

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa verbal adalah sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan, dan maksud yang hendak disampaikan. Bahasa verbal digunakan melalui kata-kata. Adapun aspek dalam komunikasi verbal adalah perbendaharaan kata, kecepatan berbicara, intonasi suara, singkat, jelas, dan waktu yang tepat.

2. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah proses pertukaran pesan tidak menggunakan kata-kata, melainkan dengan ekspresi wajah yang mencerminkan suasana emosi seseorang, kontak mata yang merupakan sinyal alamiah dalam berkomunikasi, sentuhan yang bersifat spontan yang sering terjadi pada saat seseorang melakukan dukungan emosional, simpati, dan perhatian yang sungguh-sungguh, kemudian postur tubuh yang merefleksikan emosi serta tingkat kesehatannya, dan gerakan isyarat lainnya seperti menggerakkan tangan selama berbicara menunjukkan seseorang dalam keadaan stres dan bingung atau upaya untuk menghilangkan stres.

Komunikasi nonverbal dalam buku (Winarti, 2012:80) menjelaskan bahwa *body language* yang terbentuk melalui isyarat-isyarat dengan mempergunakan anggota tubuh manusia merupakan bawaan khas setiap orang yang diperoleh akibat pengaruh genetik dan berkembang mengikuti pola perkembangan di lingkungan hidupnya beserta kebudayaan di mana seseorang hidup secara dominan. Pengaruh tersebut memberikan stimulasi terhadap otak yang selanjutnya merangsang susunan syaraf yang terbesar merata ke seluruh tubuh manusia hingga terjadi gerakan-gerakan tertentu yang merupakan perwujudan informasi dan perintah dari otak.

Tanggapan seseorang yang tidak menyetujui pembicaraan orang lain dapat diisyaratkan dengan gerakan tubuh yang diperlihatkan dengan menutup mulut dengan sebelah tangannya, menggosok-gosok telinga, menyentuh hidung, mengedipkan mata. Isyarat tersebut menginformasikan bahwa di dalam pikiran orang itu terdapat keinginan agar lawan bicaranya tidak meneruskan kebohongannya, tidak ingin melihat kebohongannya itu berlanjut, dan tidak mau mendengarnya lebih jauh lagi. Sebaliknya,

istarat-isyarat itu juga dapat dipergunakan untuk menyembunyikan kebohongan seseorang yang bertindak sebagai pembicara.

Bahasa tubuh sebagai bentuk komunikasi nonverbal mengkomunikasikan sikap dasar manusia, peran yang dimainkan, emosi yang dirasakan, arah pemikiran seseorang, hubungan dengan orang lain, dan pendapat yang sebenarnya terhadap orang lain. Seseorang dapat mengetahui orang lain marah atau tidak melalui ekspresi wajahnya yang tampak tegang atau tidak. Pada saat mendengarkan seseorang berbicara dan seseorang sebagai pendengar duduk memangkuk punggung bersandar malas pada kursi menandakan dirinya tidak peduli dengan omongan orang tersebut. Sebaliknya, apabila pada waktu berbicara seseorang mengambil sikap mematung dengan pandangan tajam yang menakutkan, memperlihatkan sikap yang tidak menunjukkan rasa hormat terhadap orang yang sedang dihadapi, sedangkan duduk dengan posisi yang sebentar-sebentar berubah dan kaki yang dipindah-pindahkan menunjukkan kegelisahan dan keinginan untuk segera beranjak dari situasi yang sedang dihadapi. Cara yang paling baik dalam menghadapi orang lain adalah memandang wajah orang yang sedang berbicara dan tidak membiarkan mata berkeliaran kesana-kemari.

2.2.2 Pendampingan Sosial

2.2.2.1 Pengertian Pendampingan Sosial

Pendampingan sosial menurut Edi Suharto dalam Artikel (Rustanto, 2016) merupakan bentuk interaksi dinamis antara kelompok miskin dan pekerja sosial untuk secara bersama-sama menghadapi beragam tantangan seperti halnya merancang program, memobilisasi sumber daya setempat, memecahkan permasalahan sosial, menciptakan atau membuka akses bagi pemenuhan kebutuhan dan menjalin kerja sama

dengan berbagai pihak yang relevan dengan konteks pemberdayaan masyarakat, perlindungan (*protecting*), dan pendukung (*supporting*).

2.2.2.2 Strategi Komunikasi Pendampingan Sosial

Pendampingan sosial dalam melakukan praktiknya perlu memiliki keterampilan komunikasi yang baik. Hal ini adalah bagian dari aspek profesionalitas sebagai pekerja sosial. Pendampingan sosial memerlukan *assessment* terlebih dahulu untuk mengetahui dan mengenali klien dengan baik. Menurut Sugiyanto dalam (Mujahid, 2019:203-205) menyatakan bahwa pendampingan sosial perlu melakukan langkah strategis untuk mengatasi kendala saat berkomunikasi dengan klien. Strategi tersebut di antaranya adalah:

1. *Assessment* menyeluruh

Pelaksanaan praktik pertolongan pendampingan sosial diperlukan *assesment* terlebih dahulu untuk mengidentifikasi masalah yang akan diselesaikan, *assessment* yang dilakukan tentunya adalah *assessment* menyeluruh kepada klien. Melalui langkah ini pendamping sosial akan mengetahui identitas klien, latar belakang klien, masalah klien, keluarga klien dan orang-orang yang ada di sekitarnya, lingkungan klien dan sebagainya.

2. Jalin relasi komunikasi alami dan non alami

Jalin komunikasi bersama klien sebaiknya dilakukan sesuai dengan kondisi klien. Misalnya, pendamping sosial menggunakan alat bermain dan sebagainya. Penggunaan alat bermain tersebut akan membuat klien merasa nyaman dan membuka diri, sehingga komunikasi akan berjalan lancar dan efektif. Hal yang perlu

diperhatikan selanjutnya adalah *setting* lingkungan yang dapat mempengaruhi kenyamanan pada saat berkomunikasi dengan klien.

3. Membangun hubungan yang dekat dengan klien

Membangun kedekatan dengan klien menjadi faktor lain dalam membangun komunikasi yang baik. Usaha membangun kedekatan ini perlu dilakukan secara terus-menerus, sehingga klien yang sebelumnya tertutup akan mengurangi rasa ragu dalam mengungkapkan diri.

4. Mengedepankan etika berkomunikasi

Etika berkomunikasi menurut Quiny dalam artikel (Tasya, 2022) di antaranya adalah:

- a. Menatap mata lawan bicara
- b. Menjaga intonasi dan kecepatan bicara
- c. Melontarkan pertanyaan
- d. Konfirmasi jika merasa ragu
- e. Perhatikan komunikasi non verbal

5. Menghindari kata-kata yang menyudutkan klien

Pemilihan kata yang baik dan santun senantiasa akan mendorong klien terbuka dan menerima kehadiran pendamping sosial. Kata-kata yang mendiskriminasi klien akan membuat klien menjadi tertutup, maka dari itu pendamping sosial perlu melakukan seleksi dalam berkata yang baik dan tidak menyudutkan klien.

2.2.2.3 Tujuan Pendampingan Sosial

Tujuan pendampingan sosial erat kaitannya dengan hakikat pekerjaan sosial yang merupakan suatu profesi tanggung jawab dalam memperbaiki dan

mengembangkan interaksi antar individu, kelompok, dan atau masyarakat agar dapat mengatasi permasalahannya serta mencapai kesejahteraan dalam kehidupannya menurut Istian Hermawati dalam Skripsi (Tazkiyah, 2012:19).

2.2.2.4 Fungsi Pendampingan Sosial

Pendamping sosial perlu melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan pendampingan sosial. Menurut Istian Hermawati dalam Skripsi (Tazkiyah, 2012:20) fungsi pelaksanaan tugas tersebut adalah untuk:

1. Membantu klien meningkatkan dan menggunakan kemampuannya secara efektif untuk melaksanakan tugas-tugas kehidupan dan memecahkan masalah mereka.
2. Mengaitkan klien dengan sistem sumber.
3. Mempermudah interaksi, mengubah dan menciptakan relasi antar individu serta sistem sumber kemasyarakatan, maupun relasi di dalam lingkungan sistem sumber.
4. Memberikan sumbangan bagi perubahan, perbaikan serta perkembangan serta perkembangan kebijakan dan perundang-undangan sosial.
5. Meratakan sumber-sumber material.
6. Bertindak sebagai pelaksana kontrol sosial.

2.2.2.5 Metode Praktik Pekerjaan Sosial

Metode praktik pekerjaan sosial dalam melakukan pendampingan sosial merupakan rangkaian kerja yang teratur dan sistematis yang akan dilakukan oleh pendamping sosial dalam memberikan pelayanan sosial kepada klien. Metode ini terdiri dari tiga macam model, yaitu sebagai berikut:

1. Metode bimbingan sosial perorangan (*social case work*)

Metode *social case work* merupakan rangkaian kerja untuk memberikan bantuan kepada individu yang didasarkan atas pengetahuan, pemahaman, serta penggunaan teknik-teknik secara terampil yang diterapkan untuk membantu individu dalam memecahkan masalahnya dan mampu berfungsi sosial dengan mandiri.

2. Metode bimbingan sosial kelompok (*social group work*)

Metode *social group work* merupakan rangkaian kerja yang diterapkan pekerja sosial dalam membimbing individu yang terikat di dalam kelompok.

3. Metode bimbingan sosial organisasi (*social community organization* atau *community development*)

Metode *CO/CD* merupakan suatu metode dan proses untuk membantu masyarakat dengan mendorong mereka agar dapat mengorganisasikan diri dalam menentukan kebutuhan dan tujuannya, serta menggali dan memanfaatkan sumber yang ada untuk mencapai kesejahteraannya secara mandiri (Tazkiyah, 2012:21).

2.2.2.6 Peran Pendampingan Sosial

Menurut Robert J. Dan Harold L. Peranan umum pendamping sosial (Tazkiyah, 2012:21) adalah sebagai berikut:

1. Menjangkau, mengidentifikasi kebutuhan dengan menjangkau klien di dalam masyarakat.
2. *Broker*; membantu sasaran atau penerima pelayanan untuk mengakses pelayanan yang dibutuhkannya melalui pemberian informasi.

3. *Advokat*, membantu sasaran atau penerima pelayanan untuk memperoleh pelayanan yang selama ini sulit dijangkaunya, serta memperluas jangkauan pelayanan hingga dapat digunakan oleh semua pihak yang membutuhkannya.
4. *Evaluator*, mengumpulkan informasi dan menganalisis kebutuhan sasaran atau masyarakat guna menentukan alternatif tindakan atau rencana intervensi.
5. Pengajar, memberikan fakta dan keterampilan.
6. *Data Manager*, mengumpulkan dan menganalisis data guna pengambilan keputusan.
7. *Administrator*, merencanakan dan melaksanakan pelayanan atau program pelayanan.

2.2.3 Tinjauan tentang *Engagement*

2.2.3.1 Pengertian *Engagement*

Engagement merupakan suatu tahap pekerja sosial dalam memulai orientasi terhadap dirinya, khususnya mengenai tugas-tugas yang ditanganinya. Awal keterlibatan ini menjadi penyebab pekerja sosial mempunyai tanggung jawab untuk menjalin hubungan klien dalam berbagai cara yang berbeda. Di fase ini pekerja sosial selanjutnya harus mampu menciptakan komunikasi yang efektif, karena banyak klien yang merasa ragu dan tidak yakin apakah mereka akan mendapatkan pertolongan yang sesuai dengan apa yang mereka inginkan atau tidak.

Engagement merupakan unsur yang sangat penting bagi pekerja sosial, artinya jika pekerja sosial tidak mampu menciptakan suasana kondusif dan komunikasi efektif pada sesi awal, maka klien akan melakukan terminasi atau tidak pernah kembali lagi.

Suasana kondusif serta komunikasi yang efektif memungkinkan klien untuk mencurahkan perasaan dan menginformasikan masalahnya.

Menurut Carl I. Hoveland dalam bukunya (Zamroni, 2009:4) menyebutkan bahwa komunikasi adalah suatu proses menstimulasi dari seorang individu terhadap individu lain dengan menggunakan simbol-simbol yang berarti, selanjutnya terapeutik adalah berupa simbol kata untuk mengubah perilaku.

2.2.3.2 Model-Model Situasi dalam *Engagement*

Adapun model-model situasi dalam *engagement* menurut (Sukoco, 2021:182-183), yaitu sebagai berikut:

1. Klien datang secara sukarela untuk meminta bantuan (*voluntary application*)

Klien menyadari bahwa dirinya memiliki masalah dan memungkinkan mereka telah melakukan usaha penyelesaian masalah, namun tidak atau belum berhasil. Mereka kemudian menyadari akan kebutuhannya untuk meminta tolong kepada pekerja sosial.

2. Klien tidak mau datang secara sukarela (*involuntary application*)

Banyak peristiwa yang menunjukkan bahwa beberapa klien berusaha untuk mengatasi hal-hal yang berlawanan dengan keinginannya. Situasi-situasi kritis yang menyebabkan klien tidak mempunyai alternatif, antara lain adalah kemiskinan ekstrim, kecacatan, bencana alam, maupun tekanan sosial dari individu-individu dan institusi-institusi yang berpengaruh terhadap dirinya yang hanya dapat dipenuhi dengan rujukan. Selama di sana, mereka biasanya segan untuk meminta bantuan. Mereka merasa dipaksa datang kepada pekerja sosial. Di sini pekerja sosial

mempunyai tugas yang paling awal untuk berhubungan dan berkenalan dengan keseganan-keseganan tersebut.

3. Pekerja sosial berusaha untuk mencari klien (*reaching out effort by worker*)

Pekerja sosial mempunyai tanggung jawab untuk membantu orang-orang yang bermasalah. Oleh karena itu pekerja sosial akan sering keluar kantor untuk melibatkan dirinya dengan mencari orang yang tidak aktif meminta bantuan atau tidak dirujuk oleh lembaga dan pekerja sosial lain agar mereka dapat memperoleh bantuan. Mereka mungkin menyadari akan kebutuhannya, tetapi belum tentu mau, atau tidak mampu mewujudkan, tidak mempunyai motivasi, dan tidak mampu untuk memenuhinya sendiri.

2.2.3.3 Tahapan dalam Praktik Langsung

Engagement merupakan salah satu bagian dari proses pertolongan pekerjaan sosial, bagian dari praktik langsung yang dimulai dari tahap *preparatory activities*, *engagement activities*, dan *intake activities*. Tujuannya adalah untuk membangun hubungan profesional (Sheafor & Horejsi, 1938:250) yaitu sebagai berikut:

1. *Preparatory activities*

Pekerja sosial harus tahu, apakah klien masuk ke dalam kriteria layanan di lembaga atau tidak. Pekerja sosial harus mengenal karakteristik klien. Apakah karakter klien tertutup, kecil hati, pemaarah, mudah tersinggung, atau kurang motivasi dan karakter lainnya.

2. *Engagement activities*

Secara umum ada beberapa poin penting yang harus diperhatikan di dalam proses aktivitas *engagement*, di antaranya yaitu:

- a. Mengucapkan salam dan berbicara terhadap klien dengan cara yang tidak mengancam serta membuat klien merasa aman dan nyaman.
- b. Menunjukkan minat dan perhatian yang tulus kepada klien terhadap permintaan, masalah dan situasinya.
- c. Menjelaskan kewajiban, aturan atau etika pekerja sosial mengenai hak kerahasiaan informasi klien.
- d. Membentuk klien mengartikulasi dan memperjelas keperhatian atau keinginannya.
- e. Memahami tentang harapan-harapan klien kepada lembaga dan pekerja sosial.
- f. Mengidentifikasi ketakutan atau kesalahpahaman yang mungkin klien miliki tentang pekerja sosial, lembaga dan layanan.
- g. Menjelaskan persyaratan-persyaratan untuk mengakses layanan.
- h. Mendiskusikan pandangan klien yang sistematis mengenai layanan.

Adapun unsur penting dalam melakukan aktivitas *engagement* (Cummins, Sevel , & Pedrick, 2013:71) sebagai berikut:

- a. Hubungan profesional

Maksud dan tujuan dari hubungan profesional antara klien dan pekerja sosial yaitu atas kesadaran, kesengajaan dan datang dalam tujuan yang mengacu pada sistem nilai keseluruhan profesi. Salah satu aspek penting dalam melibatkan klien adalah membangun hubungan baik. Ketika klien merasa dimengerti, dihormati dan dihargai, mereka lebih cenderung untuk membuka diri, ini adalah hasil dari hubungan yang akan membuat kecemasan klien dari waktu ke waktu akan berkurang sebagai peningkatan harga diri mereka.

b. Membangun empati

Empati adalah upaya untuk memahami klien sesuai dengan sudut pandang klien, memahami klien dari sudut pandangnya, memahami mereka melalui konteks kehidupan mereka, membuat komitmen untuk memahami kesalahpahaman antaracara pandang klien dan realitas yang obyektif.

3. *Intake activities*

Intake activities adalah langkah awal dalam penerimaan berkas klien yang berlanjut dengan langkah pekerja sosial memutuskan apakah calon klien bisa diterima sebagai klien sesuai dengan *job description* dan kompetensi pekerja sosial (Roberts & Greene, 2008:545). Adapun hal-hal penting dalam *intake activities*, yaitu:

- a. Menilai urgensi kebutuhan klien.
- b. Menjelaskan tanggung jawab klien dan pekerja sosial selama proses pertolongan.
- c. Menjelaskan tanggung jawab klien untuk memberikan informasi yang dirasa sangat pribadi untuk menilai masalah atau situasi klien.
- d. Menjelaskan asas kerahasiaan bahwa setiap informasi yang klien berikan aman.
- e. Membuat kontrak awal, jangkauan waktu, tempat dan frekuensi pertemuan.
- f. Menjelaskan prosedur yang akan diikuti dan belajar memahami batasan kegiatan proses pertolongan.

2.2.4 Praktik Pekerjaan Sosial dengan Anak

2.2.4.1 Definisi Pekerjaan Sosial dengan Anak

Pekerjaan sosial menurut Max Siporin dalam (Sukoco, 2021:11) mengidentifikasi sebagai suatu metode institusi sosial untuk membantu orang

mencegah dan memecahkan masalah mereka serta untuk memperbaiki dan meningkatkan keberfungsian sosial mereka.

Pekerjaan sosial dengan anak merupakan salah satu bidang pekerjaan sosial yang di samping itu pekerja sosial juga menekuni bidang pekerjaan sosial disabilitas, lansia dan sebagainya menurut Ashman dalam (Susilowati, 2020:1). Nancy Boyd (2009) dalam (Tasya, 2022:2) menjelaskan bahwa peran profesi pekerjaan sosial dapat membantu mengatasi persoalan anak-anak dan keluarga. Persoalan anak harus mendapatkan perhatian khusus baik sebagai individu, anggota keluarga, maupun bagian dari lingkungan sosialnya. Praktik pekerjaan sosial dengan anak perlu memperhatikan lingkungan sosial yang sangat berdampak pada anak dan keluarga selain memperhatikan kondisi biologis dan emosional anak. Pekerja sosial juga harus memperhatikan prinsip hak anak yang menjadi kepentingan terbaik anak, tanpa adanya diskriminasi melainkan partisipasi dan tumbuh kembang anak.

Menurut *National Assosiation of Social Work* (2005) kesejahteraan anak merupakan suatu bidang praktik spesialis yang dipengaruhi dan memberikan kontribusi terhadap evaluasi kebijakan, penelitian dan model praktik pekerjaan sosial. Sistem kesejahteraan anak merupakan suatu upaya untuk membantu anak dan keluarganya yang berada dalam kondisi rentan. Sistem kesejahteraan anak ditunjukkan untuk memberikan dukungan kepada keluarga dan melindungi anak dari bahaya-bahaya yang mengancam kehidupan mereka, khususnya bagi anak yang memiliki potensi untuk mengalami penelantaran.

Menurut Uwin & Hogg dalam (Susilowati, 2020:4) praktik pekerja sosial dalam bidang anak dan keluarga harus memiliki kompetensi pekerjaan sosial secara umum

yang diperoleh dari pendidikan tinggi serta kompetensi khusus untuk bekerja dengan anak. Standar kecakapan yang harus dimiliki pekerja sosial di antaranya memahami:

- 1) teori-teori pekerjaan sosial, nilai dan metode untuk melakukan praktik pekerjaan sosial dengan anak;
- 2) undang-undang dan kebijakan yang berlaku berkaitan dengan penanganan anak dan keluarga;
- 3) memahami tahapan perkembangan anak dan memiliki keterampilan;
- 4) komunikasi dan improvisasinya;
- 5) *assessment* sesuai dengan *frame work assessment*;
- 6) *safe guarding, child protection* dan bagaimana membedakannya;
- 7) melakukan keterampilan analisis kritis secara efektif;
- 8) melakukan perencanaan yang efektif;
- 9) pencatatan;
- 10) bekerja di/dan sekitar organisasi; dan
- 11) menjaga diri sebagai pekerja sosial.

2.2.4.2 Pedoman Praktik Pekerjaan Sosial dalam Anak

Nation Association of Social Work (NASW) menetapkan tentang pedoman praktik pekerjaan sosial di bidang kesejahteraan anak, di antaranya sebagai berikut:

1. Menunjukkan Komitmen Kepada Nilai dan Etika Pekerjaan Sosial

Pelayanan yang diberikan oleh pekerja sosial dalam anak harus disertai dengan nilai dan etika pekerjaan sosial, seperti mengupayakan keadilan sosial, menghormati harga diri manusia, memandang pentingnya hubungan klien, integritas dan kompetensi. Tanggung jawab yang harus dilakukan pekerja sosial dalam bidang ini, seperti menghormati diri sendiri, klien, teman sejawat, petugas lainnya, profesi pekerjaan sosial, dan masyarakat. Pekerja sosial juga perlu memahami kebijakan dan peraturan pemerintah pusat maupun lokal.

2. Kualifikasi, Pengetahuan, dan Persyaratan Praktik

Pekerja sosial yang bekerja pada bidang anak perlu memiliki latar belakang pendidikan pekerjaan sosial dari tingkat sarjana ataupun master. Menguasai pengetahuan kerja yang berasal dari teori dan praktik di bidang kesejahteraan anak maupun undang-undang kesejahteraan anak. Pengetahuan tentang perkembangan anak dan orang dewasa, dampak trauma, pengasuhan dan dinamika keluarga, sistem komunitas di mana anak dan keluarga tinggal.

3. Pengembangan Profesional Pekerja Sosial di Bidang Kesejahteraan Anak

Pekerja sosial harus berusaha untuk mengupayakan pengetahuan dan keterampilan untuk dapat memberikan pelayanan kepada anak, pemuda dan keluarganya secara tepat.

4. Advokasi

Pekerja sosial yang bekerja di bidang ini harus melakukan upaya advokasi agar terjadi perubahan di dalam sistem sumber sehingga sistem sumber tersebut dapat memberikan pelayanan secara lebih baik kepada anak dan keluarganya.

5. Kolaborasi

Pekerja sosial harus mampu melakukan kolaborasi *interdisipliner* dan *interorganisasional* untuk mendukung, meningkatkan, dan memberikan pelayanan yang efektif kepada anak dan keluarganya untuk menjamin anak dan keluarga mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan tanpa terjadi duplikasi pelayanan.

6. Menjaga Catatan dan Kerahasiaan Informasi Klien

Aspek terhadap informasi tentang klien perlu dijaga keamanannya, catatan perlu dijaga menurut peraturan yang berlaku. Pekerja sosial harus mampu menggunakan

teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan tanpa harus melanggar hak dan privasi klien.

7. Kompetensi Budaya

Pekerja sosial harus terus berupaya mengembangkan pengetahuan dan pemahaman khusus sehubungan dengan sumber-sumber yang sesuai dengan budaya anak dan keluarganya. Ketika memberikan pelayanan kepada anak dan keluarga, pekerja sosial harus mengeksplorasi peranan spiritual, agama, jenis kelamin, status sosial ekonomi, dan usia yang dapat menjadi faktor pengaruh pelayanan.

8. *Assessment*

Pekerja sosial pada bidang mana pun perlu melakukan *assessment* awal yang komprehensif tentang anak dan sistem keluarganya untuk mengumpulkan informasi penting. *Assessment* perlu dilakukan untuk merumuskan rencana pelayanan bagi anak dan keluarga.

9. Intervensi

Intervensi dirancang untuk meningkatkan kondisi klien yang positif dan melibatkan anak serta keluarganya, anggota tim lain seperti petugas sekolah, dan pemberi pelayanan lain secara tepat. Intervensi ini hendaknya didasarkan pada *assessment* yang berkelanjutan, serta diperlukan dokumentasi dan monitor agar dapat dianalisis sebagai bahan evaluasi dari pelaksanaan intervensi.

10. *Family Engagement*

Pekerja sosial perlu melibatkan keluarga sebagai *partner* di dalam proses *assessment*, intervensi dan upaya penyatuan kembali.

11. Pelibatan Anak

Pekerja sosial harus memahami dan mengenali kemampuan dan kekuatan, kebutuhan-kebutuhan khusus anak sehubungan dengan perkembangan keterampilan personal dan kehidupannya. Implementasi intervensi pekerja sosial harus sesuai dengan perkembangan anak. Pekerja sosial harus memberikan penghargaan kepada anak dan mendukung anak dalam mengembangkan keterampilan pembuatan keputusan, pencapaian tujuan, dan memperoleh kesuksesan.

12. *Permanency Planning*

Pekerja sosial yang berhadapan dengan anak yang mengharuskan anak ditempatkan di luar keluarganya, perlu membuat rencana penempatan anak di keluarga lain yang dapat memberikan rasa nyaman dan aman kepada anak. Pekerja sosial dalam hal ini juga perlu bersama anak-anak dalam mengidentifikasi dan mempertahankan hubungan dengan keluarga, teman-teman, atau individu lain yang mempunyai kedekatan dengan anak, kecuali jika ada larangan dari aspek hukum.

13. Supervisi

Pekerja sosial yang bekerja di bidang kesejahteraan anak sebagai supervisor memiliki tanggung jawab untuk mendorong perkembangan dan menjaga lingkungan kerja yang positif yang dapat mempermudah perkembangan keterampilan pekerja sosial, menciptakan rasa aman, dan menjamin dilaksanakannya pelayanan yang berkualitas kepada klien.

14. Administrator

Pekerja sosial yang bertindak sebagai administrator yaitu meningkatkan budaya organisasional yang dapat mendukung terlaksananya pelayanan yang efektif kepada anak dan keluarga, serta menciptakan lingkungan bagi dilaksanakannya supervisi dan aktivitas profesional lainnya (Susilowati, 2020:6-10).

2.2.5 Sistem Sumber Pekerjaan Sosial

Allen Pincus dan Anne Minahan dalam (Sukoco, 2021:51) mengidentifikasi sistem sumber pekerjaan sosial menjadi tiga bagian, di antaranya yaitu:

1. Sistem sumber informal atau alamiah

Sistem sumber informal atau alamiah dapat berupa keluarga, teman, tetangga, maupun orang-orang lain yang bersedia membantu. Bantuan yang dapat digali dan dimanfaatkan dari sumber-sumber alamiah tersebut adalah dukungan emosional, kasih sayang, nasihat, informasi, dan pelayanan konkrit lainnya.

2. Sistem sumber formal

Sistem sumber formal adalah keanggotaannya di dalam suatu organisasi atau asosiasi formal yang bertujuan untuk meningkatkan minat anggota mereka. Sistem sumber tersebut juga dapat memantu anggotanya untuk bernegosiasi dan memanfaatkan sistem sumber kemasyarakatan.

3. Sistem sumber kemasyarakatan

Sistem sumber kemasyarakatan dapat berupa rumah sakit, badan-badan sosial, badan-badan adopsi, program-program latihan kerja, pelayanan resmi, dan sebagainya. Orang di dalam kehidupannya terkait dengan sistem sumber kemasyarakatan, seperti sekolah, pusat-pusat perawatan anak, penempatan-

penempatan tenaga kerja, program-program tenaga kerja, dan sebagainya. Orang terkait dengan badan-badan pemerintah dan pelayanan-pelayanan umum lainnya seperti: kepolisian, tempat-tempat rekreasi, dan pelayanan perumahan.

2.2.6 Sistem Dasar Pekerjaan Sosial

Sistem dasar pekerja sosial menurut Pincus & Minahan dalam (Sukoco, 2021:167) menyatakan bahwa aktor-aktor yang terlibat dalam sistem intervensi terbagi menjadi empat sistem, di antaranya yaitu:

1. Sistem pelaksana perubahan (*change agent system*)

Sistem pelaksana perubahan adalah sekelompok orang yang bertugas memberikan bantuan atas dasar keahlian yang berbeda dan bekerja sama dengan sistem yang berbeda. Pelaksana perubahan yang utama adalah orang yang bertanggung jawab. Pelaksana perubahan dapat berupa seseorang pemberi bantuan yang secara khusus dipekerjakan untuk tujuan mengadakan perubahan berencana.

2. Sistem klien (*client system*)

Sistem klien yang dimaksud dapat berupa individu, kelompok, maupun masyarakat. Klien adalah setiap orang yang diharapkan menerima pelayanan dari pelaksana perubahan dan juga yang meminta bantuan dan terlibat dalam pelayanan yang diberikan oleh pekerja sosial. Orang tersebut akan dijadikan klien dan terjadi kontrak pertolongan. Sistem klien dapat diperbesar bidang cakupannya atau diperkecil. Sistem klien adalah orang yang telah memberikan kewenangan atau meminta bantuan di dalam usaha perubahan dan melibatkan diri mereka. Suatu persetujuan atau kontrak dengan pekerja sosial.

3. Sistem sasaran (*the target system*)

Sistem sasaran adalah orang-orang yang dijadikan sasaran perubahan di mana perubahan yang terjadi diharapkan dapat mempengaruhi pencapaian tujuan pertolongan. Seorang pekerja sosial bekerja sama dengan klien dalam menentukan tujuan perubahan dan menentukan orang tertentu yaitu sasaran, agar tujuan dapat dicapai.

4. Sistem kegiatan (*the action system*)

Sistem kegiatan adalah orang-orang yang bersama-sama dengan pekerja sosial untuk menyelesaikan tugas-tugas dan mencapai tujuan usaha perubahan. Tujuan penggunaan sistem kegiatan adalah untuk mempengaruhi orang-orang yang masih menjadi klien potensial agar beralih menjadi klien aktual.