

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keterampilan sosial sebagai Pekerja Sosial sangat diperlukan agar pemberian layanan kepada para penerima manfaat dapat maksimal. Pekerja Sosial perlu mempelajarinya agar memudahkan dalam interaksi serta memperoleh respon positif maupun negatif. Patric, N.J (dalam Karimizzah, 2020) menyebutkan bahwa keterampilan sosial sebagai seperangkat kemampuan yang diharapkan dapat membantu individu berinteraksi dengan orang lain di dalam masyarakat. Ciri-ciri keterampilan sosial salah satunya disebut dalam Rani (2024) yaitu keterampilan berkomunikasi. Keterampilan ini sangat diperlukan dalam menjalin hubungan sosial yang baik berupa pemberian umpan balik dan perhatian terhadap lawan bicara, dan menjadi pendengar yang responsif. Sebagai Pekerja Sosial yang berkomunikasi dengan orang-orang dari berbagai latar belakang profesional dan budaya termasuk klien saat menyediakan pelayanan harus mampu menyesuaikan komunikasi. Menurut Siporin (dalam Mulyaningsih, 2021), komunikasi merupakan suatu pertukaran informasi, pengiriman pesan, penerimaan pesan, dan pengenalan atau umpan balik di antara dua orang atau lebih. Hal itu menunjukkan bahwa komunikasi sebagai proses yang melibatkan respon antara dua orang atau lebih.

Dalam konteks praktik pekerjaan sosial sendiri tujuan komunikasi berkaitan dengan kepentingan pelaksanaan tahapan praktik yang memerlukan teknik komunikasi yang efektif dan produktif. Glicken (dalam Tukino, 2018)

menyatakan bahwa para praktisi generalis (Pekerja Sosial generalis) berkomunikasi secara efektif dengan sejumlah orang untuk tujuan membantu/menolong klien yang mencakup mendengarkan dengan baik, bersikap empati, hangat/ramah, dan murni dari hati yang paling dalam, serta memiliki pemahaman baik terhadap komunikasi verbal maupun non verbal. Hal tersebut diterapkan Pekerja Sosial dalam segala jenis lingkup intervensi dengan mengutamakan komunikasi interpersonal sebagai tonggak utama keberhasilan komunikasi dalam membangun relasi bersama klien (individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat).

Penelitian ini disusun dengan merujuk pada penelitian terdahulu yang relevan. Penelitian pertama dilakukan oleh Alwindani & Rahmawati (2022) berjudul “Komunikasi Pekerja Sosial dengan Anak Jalanan UPT Puskesmas Dinas Sosial Kota Bandung” sebagai jurnal studi deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk komunikasi interpersonal antara Pekerja Sosial dan anak jalanan serta hambatan yang muncul. Komunikasi interpersonal Pekerja Sosial berpengaruh positif terhadap terciptanya keterbukaan, keakraban, dan kesamaan persepsi dengan anak jalanan. Hal ini membuat anak lebih nyaman, terjalin hubungan yang harmonis, dan memperkuat kepercayaan selama berada di UPT PSBR Jombang. Adapun hambatan komunikasi yang didapat dari penelitian adalah faktor bahasa yang menyebabkan kurangnya pemahaman pekerja sosial terhadap keluhan yang disampaikan anak jalanan. Hambatan lainnya yaitu psikologis karena kebanyakan dari mereka sudah tidak stabil disebabkan sebelumnya menghadapi lingkungan yang sangat keras misalkan mereka sering lupa apa yang baru saja saya sampaikan. Hal ini berdampak pada pemahaman

pesan yang tidak tersampaikan dengan baik dan memicu penolakan yang menghambat pendampingan. Dengan demikian, faktor komunikasi interpersonal dianggap sangat signifikan memengaruhi kenyamanan dan keberhasilan hubungan Pekerja Sosial dengan anak jalanan sehingga diperlukan pelatihan komunikasi yang berfokus pada penguatan keterampilan membangun keakraban, keakraban, kesamaan persepsi, dan strategi membatasi hambatan sehingga Pekerja Sosial perlu menumbuhkan rasa aman, dihargai, dan percaya diri pada klien.

Penelitian kedua oleh Nurfajrina, dkk (2023) yang berjudul “Pola Komunikasi Pekerja Sosial dalam Rehabilitasi Pekerja Seks Komersial di UPTD PPSKW Mattiro Deceng, Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan” dianggap relevan karena memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu membahas keterampilan komunikasi interpersonal Pekerja Sosial khususnya pada aspek kesetaraan dan keterbukaan. Penelitian ini menemukan pola komunikasi interpersonal dua arah secara langsung dan setara sebagai unsur penting menciptakan rasa nyaman, keterbukaan, dan kepercayaan antara Pekerja Sosial dan klien. Korelasi positif terlihat dari kemampuan Pekerja Sosial menempatkan diri sebagai teman bicara setara yang meningkatkan kepercayaan diri klien. Adapun korelasi negatif berasal dari latar belakang klien seperti trauma, tekanan ekonomi, kebutuhan seksual, pergaulan bebas yang menjadi hambatan psikologis dalam komunikasi. Temuan di lapangan menegaskan bahwa komunikasi interpersonal dalam rehabilitasi PSK dianggap efektif karena aspek yang ada yaitu aspek kesetaraan. Aspek kesetaraan yang dimaksud yaitu para Pekerja Sosial menempatkan dirinya sebagai seorang teman dan lawan bicara yang setara dengan

para penerima manfaat sehingga membuat penerima manfaat merasa nyaman dalam menceritakan kisah dan masalah. Oleh karena itu, Pekerja Sosial perlu mempertahankan pola komunikasi interpersonal secara setara dan langsung dan dua arah untuk meningkatkan kenyamanan klien. Hal ini bisa didukung dengan pengadaaan pelatihan keterampilan komunikasi bagi Pekerja Sosial di lembaga rehabilitasi sehingga mempercepat reintegrasi sosial.

Berdasarkan dua penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa keduanya sama-sama menegaskan pentingnya komunikasi interpersonal Pekerja Sosial dalam menciptakan hubungan yang nyaman, terbuka, dan saling percaya dengan klien. Namun, perbedaan terletak pada subjek dan konteks penelitian. Pada penelitian Alwindani & Rahmawati (2022) berfokus pada anak jalanan dengan hambatan utama berupa faktor bahasa dan kondisi psikologis akibat lingkungan keras. Penelitian Nurfajrina, dkk (2023) mengkaji pekerja seks komersial dewasa dengan latar belakang trauma, tekanan ekonomi, dan pergaulan bebas. Perbedaan lain ada pada metode yang digunakan karena kedua penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan responden klien usia 15-22 tahun di UPT PSBR Jombang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kecenderungan keterampilan komunikasi interpersonal Pekerja Sosial dari sisi persepsi klien yang mendapat layanan pendampingan residensial dengan keterbatasan SDM.

Ketika pendampingan remaja sudah dilakukan dengan sangat baik, tetap saja terdapat kemungkinan terjadi disfungsi sosial kemampuan individu dalam

lingkungan (*Person in Environment*) jika berada di luar pengawasan Pekerja Sosial. Kenyataan ini terlihat ketika tidak semua remaja pernah melakukan bimbingan mandiri secara rutin dan hanya mengandalkan bimbingan formal sesuai jadwal. Meskipun Pekerja Sosial sudah memberikan tawaran untuk membangun kedekatan tersebut, relasi dua arah belum terbentuk secara maksimal karena klien cenderung memilih mengikuti arahan Peksos dan tidak semua klien mau berinisiatif. Kekurangan tersebut bisa menyebabkan hubungan antara Pekerja Sosial dengan klien kurang kuat karena keterbukaan atas masalah yang klien hadapi, kendala, atau kebutuhan tidak secara transparan diketahui Pekerja Sosial. Adanya hambatan dalam pemahaman emosional dari para klien yang merasa kesulitan mengungkapkan perasaan akibat pengalaman yang pernah dialami bahkan jika klien yang memiliki riwayat traumatik bisa menjadi penghambat proses rehabilitasi. Pekerja Sosial yang kurang menerapkan keterampilan komunikasi interpersonal akan kesulitan dalam menentukan intervensi karena pelayanan harus dapat berjalan efektif jika interaksi terjadi secara lebih mendalam dan mendukung. Hal ini menimbulkan potensi komunikasi yang kurang relevan serta menghambat proses pendampingan holistik.

Selain itu, dukungan dalam komunikasi seharusnya dapat memberikan rasa aman dan penguatan bagi klien terkadang belum sepenuhnya diterapkan dengan optimal. Pekerja Sosial sering kali dihadapkan pada beban kerja yang tinggi sehingga bisa mempengaruhi kualitas perhatian dan sikap kepada klien. Fenomena yang terjadi dalam kesenjangan kesetaraan dalam komunikasi pasti pernah terjadi oleh Pekerja Sosial yang memiliki posisi otoritas dalam proses rehabilitasi tanpa

disadari seperti contohnya lebih mendominasi dalam percakapan. Ketika interaksi didominasi oleh satu pihak, klien bisa merasa kurang diberi ruang mengungkapkan perasaan mereka terutama klien yang memiliki perasaan sensitif. Hal ini bisa mengurangi rasa percaya diri klien dan berpartisipasi aktif dalam proses rehabilitasi dan terkesan hanya mengikuti alur dan arahan saja sesuai peraturan yang ada. Masalah ini tidak hanya terbatas pada aspek hubungan interpersonal antara Pekerja Sosial dan klien, tetapi juga berdampak pada efektivitas program rehabilitasi sosial yang dijalankan oleh UPT PSBR Jombang sehingga keterampilan komunikasi menjadi tantangan besar apabila tidak dikelola dengan baik.

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana keterampilan komunikasi interpersonal Pekerja Sosial dalam melakukan layanan pendampingan bagi remaja, khususnya dalam kondisi keterbatasan waktu dan SDM. Meskipun Pekerja Sosial telah menerapkan keterampilan komunikasi yang dimiliki, namun terdapat kemungkinan pendekatan yang diberikan belum memenuhi kebutuhan klien. Ketidakseimbangan rasio jumlah klien dengan Pekerja Sosial menyebabkan waktu interaksi menjadi terbatas sehingga komunikasi menjadi kurang mendalam dan menyulitkan Pekerja Sosial untuk memahami permasalahan kompleks yang dihadapi remaja. Kondisi ini menghambat terbangunnya hubungan saling percaya selama proses pendampingan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif terbukti berpengaruh positif terhadap kenyamanan, keterbukaan, dan kepercayaan klien. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menggali dan meningkatkan keterampilan komunikasi

interpersonal Pekerja Sosial agar layanan pendampingan sosial remaja dapat berlangsung lebih responsif, bermakna, dan sesuai dengan kebutuhan klien.

Penelitian ini didasarkan pada beberapa teori yang relevan untuk memahami keterampilan komunikasi interpersonal Pekerja Sosial dalam pendampingan remaja. Salah satu teori utama yang digunakan adalah teori keterampilan komunikasi interpersonal (Hargie, 2011) yang menjelaskan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal mencakup kemampuan mendengarkan aktif dengan memberikan umpan balik yang disampaikan melalui pesan yang jelas disertai penerapan pentingnya empati karena klien akan lebih menganggap Pekerja Sosial meluangkan waktu untuk mendengar dan bisa membangun hubungan baik antar mereka. Hal tersebut akan membangun komunikasi yang efektif sehingga Pekerja Sosial memerlukan keterampilan dasar ini untuk membangun *trust building* (positif).

Teori kedua adalah teori relasi sosial dari George Herbert Mead dalam perspektif interaksionisme simbolik yang mana individu memahami makna dari komunikasi berbentuk simbol seperti bahasa, ekspresi, atau tindakan. Ada tiga konsep utama yang diterapkan menjadikan Pekerja Sosial perlu mendengarkan aktif dan memahami emosi klien (*mind* atau pikiran), Pekerja Sosial harus mencerminkan empati dan kepekaan kondisi klien (*self* atau diri), dan Pekerja Sosial sebagai penghubung antara klien dan masyarakat dalam memahami norma dan menyelesaikan konflik sebagai bentuk adaptasi (*society* atau masyarakat). Dengan demikian Pekerja Sosial perlu memahami simbol tersebut baik *verbal* maupun *nonverbal* untuk menciptakan interaksi yang efektif.

Masalah yang akan timbul jika keterampilan komunikasi tidak diketahui manakah yang sesuai kebutuhan di lapangan akan memiliki dampak panjang pada pendampingan remaja serta berpengaruh pada kualitas pelayanan dari kebijakan yang ada. Hal ini terlihat dari keterbatasan SDM Pekerja Sosial di unit pelayanan sosial bina remaja tersebut yang tidak seimbang dengan total klien. Dari ketidakseimbangan ini menyebabkan minimnya interaksi secara intens bisa menyebabkan remaja yang merasa kurang dipahami dan berpotensi menutup diri dari masalah. Minimnya komunikasi yang efektif bisa menyebabkan tidak kuatnya hubungan saling percaya antara Pekerja Sosial dengan klien (remaja) yang mempengaruhi kualitas layanan karena merasa kewalahan dan klien tidak yakin saat diberi dukungan. Oleh karena itu, perlu mengetahui keterampilan komunikasi Pekerja Sosial apa yang relevan agar mampu memberikan pendekatan dan pendampingan responsif pada kebutuhan klien.

Penelitian tentang keterampilan komunikasi Pekerja Sosial dalam pendampingan remaja memiliki relevansi dalam praktik pekerjaan sosial dengan anak karena remaja masih dikategorikan anak yang berusia di bawah 18 tahun dan belum menikah sesuai UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak dan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM. Fokus penelitian ini dilakukan di UPT PSBR Jombang sebagai unit layanan dari Provinsi Jawa Timur untuk meningkatkan kesejahteraan sosial bagi anak putus sekolah yang memiliki masalah sosial dan ekonomi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Harapannya penelitian ini bisa memberikan kontribusi untuk memperbaiki

kualitas layanan pendampingan di institusi seperti UPT PSBR misalnya penyediaan pelatihan keterampilan komunikasi Pekerja Sosial dan peningkatan jumlah SDM.

Menurut Permenpan No. 30 Tahun 2020 Pekerja Sosial memiliki tugas penyelenggaraan kesejahteraan sosial meliputi pendekatan awal, pengungkapan dan pemecahan masalah, penyusunan rencana intervensi, intervensi, evaluasi, terminasi dan rujukan, serta bimbingan dan pembinaan lanjut. Dalam konteks layanan residensial bagi remaja, pelaksanaan tugas tersebut membutuhkan keterampilan komunikasi interpersonal yang kuat karena menjadi fondasi terciptanya hubungan saling percaya dan lingkungan yang aman bagi klien. Melalui komunikasi yang efektif, pekerja sosial dapat mengidentifikasi kebutuhan spesifik remaja, memotivasi partisipasi mereka dalam proses intervensi, serta mengatasi hambatan psikologis yang sering muncul akibat latar belakang permasalahan yang kompleks. Keterampilan seperti penggunaan bahasa yang sesuai, empati, dan mendengarkan aktif sangat penting agar pekerja sosial mampu memahami dinamika emosional klien remaja. Tanpa komunikasi yang memadai, risiko miskomunikasi, rendahnya keterlibatan klien, dan gagalnya pencapaian tujuan pendampingan akan meningkat. Oleh karena itu, penguatan keterampilan komunikasi interpersonal pekerja sosial menjadi urgensi utama untuk memastikan efektivitas layanan residensial remaja serta keberlanjutan hasil intervensi ketika mereka kembali ke masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik melakukan kajian lebih mendalam tentang **Keterampilan Komunikasi Interpersonal**

## **Pekerja Sosial dalam Pendampingan Sosial Remaja di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Sosial Bina Remaja Kabupaten Jombang Provinsi Jawa Timur.**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial dalam Pendampingan Sosial Remaja di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Sosial Bina Remaja Kabupaten Jombang Provinsi Jawa Timur?”. Peneliti memfokuskan pada sub-sub problematik sebagai berikut :

1. Bagaimana keterampilan Pekerja Sosial dalam menunjukkan keterbukaan selama pendampingan remaja?
2. Bagaimana keterampilan Pekerja Sosial dalam berempati selama pendampingan remaja?
3. Bagaimana keterampilan Pekerja Sosial dalam memberikan dukungan selama pendampingan remaja?
4. Bagaimana keterampilan Pekerja Sosial dalam menunjukkan sikap positif selama pendampingan remaja?
5. Bagaimana keterampilan Pekerja Sosial dalam menjunjung kesetaraan selama pendampingan remaja?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mendeskripsikan secara lebih mendalam dan faktual mengenai keterampilan komunikasi Pekerja Sosial dalam melakukan pendampingan remaja di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Sosial Bina Remaja Jombang Provinsi Jawa Timur sebagai berikut :

1. Keterampilan komunikasi Pekerja Sosial dalam aspek keterbukaan.
2. Keterampilan komunikasi Pekerja Sosial dalam aspek empati.
3. Keterampilan komunikasi Pekerja Sosial dalam aspek sikap mendukung.
4. Keterampilan komunikasi Pekerja Sosial dalam aspek sikap positif.
5. Keterampilan komunikasi Pekerja Sosial dalam aspek kesetaraan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut :

##### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan secara teoritis dapat menambah pengetahuan, memberikan sumbangan pemikiran, dan pengembangan ilmu pada praktik pekerjaan sosial khususnya dalam bidang pekerjaan sosial dengan anak untuk memahami keterampilan komunikasi interpersonal Pekerja Sosial dalam pendampingan remaja di unit pelayanan sosial milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

##### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi para remaja sebagai penerima manfaat UPT PSBR Jombang, diharapkan bisa mengikuti pelayanan pendampingan dengan lebih baik, lebih semangat, dan bisa menerapkan ilmu pengetahuan serta keterampilan yang diberikan saat kembali ke masyarakat.
2. Bagi Pekerja Sosial di UPT PSBR Jombang, diharapkan bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya penerapan keterampilan

komunikasi secara efektif dan profesional menyesuaikan kebutuhan di lapangan.

3. Bagi UPT PSBR Jombang yang berada di bawah Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran bagi pengambil kebijakan sehingga dapat memberikan kontribusi berupa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan program pemecahan masalah dalam pelaksanaan pelayanan pekerjaan sosial ke depannya agar bisa meningkatkan kualitas profesi.
4. Bagi Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk penelitian selanjutnya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam rangka mempermudah menyusun penelitian, peneliti perlu menjelaskan sistematika penulisan skripsi secara garis besar yang disusun menggunakan tata cara dan sistematika penulisan berdasarkan Pedoman Penulisan Skripsi:

**BAB I** PENDAHULUAN, memuat tentang latar belakang pemilihan topik penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II** KAJIAN KONSEPTUAL, memuat teori (meliputi teori keterampilan komunikasi, teori relasi sosial), tinjauan tentang keterampilan komunikasi, tinjauan tentang Pekerja Sosial, tinjauan tentang pendampingan, tinjauan tentang remaja, tinjauan tentang UPT PSBR Jombang, serta kerangka pemikiran.

- BAB III METODE PENELITIAN, memuat tentang desain penelitian yang akan dilakukan, definisi operasional, penjelasan latar belakang, data, teknik pengumpulan data, dan sumber data, populasi dan sampel, uji validitas dan reliabilitas alat ukur, teknik analisa data, jadwal dan langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan.
- BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, memuat hasil penelitian dan pembahasan sesuai topik yang diteliti.
- BAB V USULAN PROGRAM, memuat dasar pemikiran, nama program, tujuan program, sasaran program, pelaksana program, metode dan teknik, langkah-langkah dan waktu pelaksanaan, rencana anggaran biaya, indikator keberhasilan, serta analisis kelayakan program.
- BAB VI SIMPULAN DAN SARAN, memuat kesimpulan dan saran dari hasil penelitian untuk peningkatan penerapan keterampilan pekerja sosial di UPT PSBR Jombang.