

## **BAB II**

### **TINJAUAN KONSEPTUAL**

#### **2.1 Teori yang Relevan**

Dalam penelitian terkait keterampilan komunikasi Pekerja Sosial dalam pendampingan sosial remaja di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Sosial Bina Remaja Jombang Provinsi Jawa Timur perlu mengacu pada teori yang relevan dengan topik penelitian sehingga dijelaskan sebagai berikut.

##### **2.1.1 Teori Komunikasi Interpersonal**

###### **2.1.1.1 Definisi Komunikasi**

Claude Shannon dan Warren Weaver (dalam Nurudin, 2017) mengungkapkan bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh memengaruhi satu sama lainnya, baik itu sengaja atau tidak disengaja. Pendapat dari Ambarjaya (2012, hlm. 11) menyatakan bahwa keterampilan komunikasi adalah penyampaian dan memahami pesan dari satu orang kepada orang lain. Selanjutnya, Chatab (2007, hlm. 29) mengungkapkan bahwa keterampilan komunikasi merupakan kemampuan mengadakan hubungan lewat saluran komunikasi manusia atau media, sehingga pesan atau informasinya dapat dipahami dengan baik.

Glicken (2007) menyatakan bahwa “*Generalist practitioners communicate effectively with a wide range of people for the purpose of helping clients. Effective communication includes listening well, being emphatic, warm and genuine; and having an understanding of unclear or incongruent verbal and nonverbal communication.*” Artinya, bahwa para praktisi generalis (Pekerja Sosial generalis)

berkomunikasi secara efektif dengan sejumlah orang untuk tujuan membantu/menolong klien. Komunikasi efektif yang dimaksud adalah mencakup mendengarkan dengan baik, bersikap empatik, hangat/ramah, dan murni dari hati yang paling dalam, serta memiliki pemahaman yang baik terhadap komunikasi verbal maupun nonverbal yang tidak jelas atau tidak ‘nyambung’.

Dari pernyataan di atas disimpulkan bahwa keterampilan komunikasi adalah proses menguraikan dan menilai kemampuan individu dalam menyampaikan dan memahami pesan melalui berbagai saluran komunikasi baik verbal, nonverbal, maupun melalui media. Proses ini melibatkan identifikasi dan pengolahan untuk memahami interaksi manusia yang saling memberikan umpan balik untuk memastikan pesan atau informasi dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh pihak lain.

Menurut Sutrisno (2017:22) menjelaskan komunikasi terbagi dalam beberapa jenis yaitu:

#### 1. Komunikasi verbal

Komunikasi verbal adalah karakteristik khusus dari manusia. Kemampuan untuk menggunakan komunikasi verbal secara efektif sangat penting, karena dengan komunikasi verbal memungkinkan identifikasi tujuan, mengembangkan strategi dan perilaku untuk mencapai tujuan. Dibedakan menjadi dua jenis antara lain:

- 1) Lisan, proses pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar mempengaruhi tingkah dan perilaku penerima.

- 2) Tertulis, jika keputusan yang akan disampaikan oleh pemimpin dikodekan dalam simbol tertulis yaitu kertas atau di tempat lain yang dapat dibaca.

## 2. Komunikasi nonverbal

Komunikasi yang menciptakan dan menukar pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, suara, kontak mata, ekspresi wajah, jarak jauh dan sentuhan. Dalam hal ini, situasi komunikasi yang tidak terkait dengan kata-kata yang diucapkan atau ditulis sehingga orang dapat mengekspresikan perasaan mereka melalui ekspresi wajah, nada dan sebagainya.

3. Komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dengan ciri yaitu:
  - 1) Komunikasi dimulai dari manajemen puncak dan kemudian mengalir melalui tingkat manajemen ke garis terendah.
  - 2) Tujuan utama komunikasi dari atas kebawah yaitu dengan memberikan arahan, informasi, instruksi serta saran dan penilaian kepada karyawan/pegawai dengan memberikan informasi kepada anggota organisasi tentang tujuan dan kebijaksanaan organisasi.
  - 3) Pesan atau berita ke bawah dapat dalam bentuk penulisan atau lisan, dan biasanya disampaikan melalui catatan, laporan atau dokumen lain, buletin, rapat/pertemuan, dan percakapan dengan melalui interaksi orang per orang atau kelompok kecil.
  - 4) Kelemahannya adalah informasi yang diterima bagian bawah tidak lengkap seperti aslinya.

4. Komunikasi dari bawah ke atas (*upward communication*) dengan ciri yaitu:
  - 1) Fungsinya untuk memberikan informasi pada tingkat manajemen yang lebih tinggi tentang apa yang terjadi pada tingkat yang lebih rendah.
  - 2) Jenis komunikasi ini meliputi laporan berkala, penjelasan, ide, dan permintaan untuk keputusan.
  - 3) Harus ada rasa percaya kepada bawahan sebagai *feedback* menerima baik buruknya informasi.
5. Komunikasi lateral atau horizontal dengan ciri yaitu:
  - 1) Komunikasi di antara anggota dalam kelompok kerja yang sama. Yaitu komunikasi yang dilakukan antara sesama rekan kerja, antar pegawai dengan pegawai lainnya.

Sedangkan menurut Effendi (dalam Riany, 2023) bentuk-bentuk komunikasi dirangkum ke dalam tiga jenis yaitu:

1. Komunikasi pribadi
  - 1) Intrapersonal atau intrapribadi, adalah komunikasi yang dilakukan hanya kepada diri sendiri. Orang yang bersangkutan berperan sebagai komunikator maupun komunikan sehingga berbicara sendiri. Contoh kegiatannya adalah berdoa, bersyukur, berimajinasi.
  - 2) Interpersonal atau interpersonal, adalah komunikasi yang terjadi melalui proses pertukaran makna antar individu (terjadi dialog). Dapat terjadi bila:
    - (1) Melibatkan perilaku verbal dan nonverbal
    - (2) Adanya umpan balik pribadi
    - (3) Terjadi hubungan/interaksi yang berkesinambungan

(4) Bersifat saling persuasif

## 2. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok dapat diartikan sebagai tatap muka dari tiga atau lebih individu guna memperoleh maksud dan tujuan yang dikehendaki. Seperti berbagi informasi, pemeliharaan diri atau pemecahan masalah. Komunikasi kelompok merupakan komunikasi yang dilakukan oleh beberapa orang lain atau sekelompok orang. Ada empat elemen penting dalam bentuk komunikasi ini yakni interaksi tatap muka, jumlah partisipan, maksud dan tujuan, dan kemampuan anggota dalam menumbuhkan karakteristik pribadi anggota lainnya.

## 3. Komunikasi Massa

Komunikasi massa merupakan bentuk komunikasi yang menggunakan saluran (media) dalam menghubungkan komunikator dan komunikan secara massal, ditujukan ke orang dengan jumlah banyak, bertempat tinggal yang jauh, anonim, dan heterogen. Pesannya bersifat umum, disampaikan secara serentak, cepat dan selintas.

### 2.1.1.2 Definisi Komunikasi Interpersonal

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. Burleson (dalam Hargie, 2021) juga mendefinisikan komunikasi interpersonal adalah proses sosial yang kompleks bagi orang-orang yang telah menjalani

hubungan komunikatif bertukar pesan dalam upaya menghasilkan makna bersama dan mencapai tujuan sosial.

Joseph A. DeVito (2016:35) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal dapat terjadi dalam berbagai bentuk termasuk melalui telepon, email, dan media sosial. DeVito menekankan pada komunikasi langsung mempunyai kelebihan tapi komunikasi jarak jauh tetap menciptakan hubungan yang disignifikan. Sedangkan Deddy Mulyana (2005) menyatakan : “komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal.” (Mulyana, 2005:73).

Dari beberapa definisi di atas bisa disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal atau *interpersonal communication* merupakan penyampaian dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih sebagai bentuk umpan balik dengan pertemuan langsung maupun perantara media jarak jauh untuk menunjukkan komunikasi verbal dan nonverbal sehingga memiliki makna yang sama. Roem (2019:1) menjelaskan ada enam tujuan komunikasi interpersonal di antaranya:

1. Menegal diri sendiri dan orang lain

Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan bagi kita untuk memperbincangkan tentang diri kita sendiri kepada orang lain sehingga memunculkan pandangan baru yang belum kita kenali. Dengan demikian kita lebih memahami sikap dan perilaku selama ini.

2. Mengetahui dunia luar

Komunikasi interpersonal membuat kita memahami lingkungan dengan baik yaitu objek, peristiwa, dan orang lain karena banyak informasi yang kita dapat seperti topik obrolan kita dengan teman atau keluarga berasal dari media massa.

3. Menciptakan dan memelihara hubungan

Komunikasi interpersonal bisa menciptakan dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain sehingga membantu kita mengurangi kesepian dan ketegangan bahkan membuat kita lebih positif.

4. Mengubah sikap dan perilaku

Kita banyak menggunakan waktu untuk mempersuasi orang melalui komunikasi interpersonal seperti menginginkan seseorang memilih cara tertentu, mendengarkan genre tertentu, mencoba makanan baru, dan percaya sesuatu baik atau tidak baik.

5. Bermain dan mencari hiburan

Contohnya saat kita bercerita dengan teman tentang liburan, membicarakan kegemaran atau kejadian lucu sehingga memberi suasana lepas dari keseriusan, kejenuhan, ketegangan.

6. Membantu orang lain

Contohnya saat kita memberi nasihat dan saran kepada teman yang menghadapi masalah dan berusaha menyelesaikan masalah tersebut sehingga tergambar bahwa salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah membantu orang lain.

### 2.1.1.2 Peran Komunikasi Interpersonal

Johnson (1981, sebagaimana dikutip dalam Roem, 2019, hlm. 6) menunjukkan beberapa peran yang disumbangkan oleh komunikasi interpersonal dalam rangka menciptakan kebahagiaan hidup manusia antara lain:

1. Komunikasi interpersonal membantu perkembangan intelektual dan sosial setiap manusia. Ketergantungan komunikasi kepada orang lain contohnya saat bayi kita hanya berkomunikasi pada ibu kemudian lingkungan komunikasinya semakin luas seiring bertambahnya usia.
2. Identitas atau jati diri seseorang terbentuk karena adanya komunikasi dengan orang lain dan mengetahui dirinya yang sebenarnya. Selama berkomunikasi dengan orang lain, baik sadar maupun tanpa sadar akan mengamati, memerhatikan dan mencatat semua tanggapan orang lain terhadap dirinya sehingga anak akan tahu bagaimana pandangan orang kepadanya.
3. Memahami realitas lingkungan sosial di sekelilingnya serta menguji kebenaran kesan dan pemahaman yang dimiliki seseorang dengan cara membandingkan pada realitas.
4. Kesehatan mental sebagian besar orang ditentukan pada kualitas komunikasi dengan orang lain terlebih pada orang yang sangat berpengaruh pada perkembangannya. Bila ada masalah dalam hubungan tersebut yang membuat cemas, sedih, menderita bahkan frustrasi maka ia akan menarik diri dan menghindar dari orang lain

#### 2.1.1.4 Indikator Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito (2013) indikator komunikasi dapat dilihat dari efektifitas komunikasi interpersonal yang terdiri dari 5 ciri berikut :

##### 1. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan adalah sikap dapat menerima pendapat/masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi kepada orang lain. Dapat disimpulkan keterbukaan yang dimaksud adalah dalam memberikan suatu informasi bersifat tidak tertutup atau terbuka dengan segala masukan yang diberikan. Keterbukaan terdiri dari tiga aspek yaitu:

- 1) Kesiediaan untuk membuka diri (kesediaan untuk membuka informasi mengenai diri sendiri yang biasanya disembunyikan).
- 2) Kesiediaan untuk bereaksi secara jujur terhadap pesan yang disampaikan. Keterbukaan diperlihatkan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain mengenai apa yang kita rasakan.
- 3) Mau mengakui pemikiran dan perasaan yang dirasakan. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang disampaikan adalah memang milik anda dan anda bertanggung jawab atasnya.

Keterbukaan juga bisa berpengaruh dalam memahami komunikasi keluarga seorang individu. Menon dan Mastrodicasa (2020) menekankan bahwa keterbukaan menciptakan lingkungan di mana individu sebagai anggota keluarga merasa nyaman untuk berbagi perasaan, pemikiran, dan pengalaman, memperkuat hubungan keluarga. Keterbukaan juga berperan dalam pembentukan identitas individu dalam keluarga. Mengutip Choi dan Bower (2019), keterbukaan

memungkinkan anggota keluarga untuk memahami nilai-nilai, keyakinan, dan tradisi yang melekat dalam keluarga. Hal ini dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan solidaritas di antara anggota keluarga, membantu merasa terhubung dengan warisan budaya dan sejarah keluarga (Alden & Taylor, 2018).

Teori keterbukaan sering kali mengacu pada konsep komunikasi yang terbuka dalam sebuah hubungan. Ini menekankan pentingnya berkomunikasi secara efektif dan terbuka dengan orang lain. Ketika membicarakan memberi dukungan, keterbukaan menjadi kunci dalam membangun hubungan kerja sama. Memberi dukungan melibatkan kemampuan untuk mendengarkan dengan empati, memahami kebutuhan dan perasaan seseorang, dan menyediakan bantuan yang sesuai. Keterbukaan dalam memberi dukungan berarti bersedia dalam memberi bantuan dengan bekerja sama dalam mencapai tujuan. Beberapa ruang lingkup keterbukaan meliputi:

1) Transparansi informasi

- (1) Berbagi informasi: kesediaan untuk berbagi data, ide, atau informasi yang relevan terkait proyek atau tujuan yang sedang dikerjakan.
- (2) Keterbukaan tentang proses: menyediakan akses terhadap proses pengambilan keputusan, perkembangan proyek, dan keputusan strategis.

2) Komunikasi terbuka

- (1) Dialog terbuka: mendorong dialog terbuka di antara semua pihak yang terlibat untuk memfasilitasi pertukaran gagasan dan pemikiran.
- (2) Menerima masukan: bersedia menerima masukan dari semua anggota tim atau pihak yang terlibat, tanpa memandang hierarki.

### 3) Kolaborasi tanpa batas

(1) Keterbukaan untuk kerja sama: kesediaan untuk bekerja dengan pihak lain di luar organisasi atau tim internal.

(2) Penggunaan teknologi dan alat kolaborasi: membuka diri terhadap penggunaan teknologi yang memfasilitasi kolaborasi, seperti *platform* kolaboratif, alat pengelolaan proyek, atau ruang kerja virtual.

### 4) Budaya terbuka dan inklusif

(1) Menciptakan lingkungan terbuka: membangun budaya di mana gagasan, perspektif, dan kontribusi dari semua pihak dihargai dan didengarkan.

(2) Menekankan keterlibatan: mengajak dan mengundang semua anggota tim atau pihak yang terlibat untuk berpartisipasi aktif dalam proses kolaborasi.

### 5) Fleksibilitas dan responsivitas

(1) Adaptasi terhadap perubahan: keterbukaan terhadap perubahan dalam lingkungan atau kebutuhan proyek, dan responsif terhadap dinamika yang berkembang.

(2) Fleksibilitas dalam perencanaan dan eksekusi: kemampuan untuk menyesuaikan rencana atau strategi jika diperlukan untuk memenuhi tujuan bersama.

## 2. Empati (*empathy*)

Empati adalah sikap seseorang atau kondisi seseorang yang dapat memahami dan merasakan suatu keadaan orang lain, dan melihat suatu permasalahan dari sudut pandang orang lain. Orang yang memiliki empati mampu memahami motivasi pengalaman orang lain, perasaan dan sikap orang lain. Empati berperan

dalam meningkatkan komunikasi individu dalam keluarga. Hal tersebut bisa diketahui dari kemampuan individu mendengarkan dengan empati. Menurut Fitzpatrick dan Ritchie (2018) hal tersebut memungkinkan individu bisa benar-benar memahami perasaan dan pandangan satu sama lain dalam anggota keluarganya, menciptakan rasa penghargaan dan kebersamaan.

Empati juga bisa membentuk sikap individu dalam keluarga agar bisa mengurangi konflik dan meningkatkan kedamaian dalam keluarga. Ketika anggota keluarga merasa didengarkan dengan penuh perhatian dan dipahami, lebih cenderung untuk merespons dengan lebih terbuka dan kooperatif. Ini menciptakan lingkungan yang mendukung kolaborasi dan pemecahan masalah yang efektif dalam keluarga sehingga individu bisa berperan dengan baik dalam berkomunikasi.

Dalam konteks budaya, empati mendorong individu bisa memahami dan merasakan pengalaman serta perspektif orang lain membantu membangun hubungan yang lebih dalam dan saling pengertian di antara individu dari budaya yang berbeda. Melalui empati, seseorang dapat mengakui dan menghormati perbedaan, sehingga memungkinkan terciptanya komunikasi yang lebih efektif dan harmonis (Chen, 2015). Menurut Goleman (1996), ciri-ciri empati dibagi menjadi lima antara lain:

- 1) Ikut merasakan

Hal ini berarti individu mampu merasakan suatu emosi dan mampu mengidentifikasikan perasaan orang lain, seperti marah, sedih, cemburu, dll.

2) Dibangun berdasarkan kesadaran diri

Dengan meningkatkan kemampuan kognitif, khususnya kemampuan menerima perspektif orang lain dan mengambil alih perannya, individu akan memperoleh pemahaman terhadap perasaan orang lain dan emosi orang lain sehingga mereka lebih menaruh belas kasihan dan kemudian lebih banyak membantu orang lain

3) Peka terhadap bahasa isyarat

Emosi lebih sering diungkapkan individu melalui bahasa isyarat (non-verbal). Hal ini menunjukkan bahwa individu mampu membaca perasaan orang lain dalam bahasa isyarat (non-verbal) seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan gerak-geriknya.

4) Mengambil peran

Jika individu menyadari apa yang dirasakannya setiap saat, maka empati akan datang dengan sendirinya, dan individu tersebut akan bereaksi terhadap isyarat-isyarat orang lain dengan sensasi fisiknya sendiri dan timbul keinginan bertindak.

5) Kontrol emosi

Menyadari dirinya sedang berempati, maka individu tidak larut dalam masalah yang sedang dihadapi oleh orang lain.

3. Sikap positif (*positiveness*)

Ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap maksudnya adalah bahwa dalam berkomunikasi harus memiliki perasaan dan pikiran yang positif, bukan prasangka dan curiga. Sedangkan dalam bentuk perilaku artinya

bahwa tindakan yang dipilih harus relevan dengan tujuan komunikasi, yaitu secara nyata melakukan aktivitas untuk terjalin kerja sama. Sikap positif ini dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap antara lain:

- 1) Menghargai orang lain
  - 2) Berpikiran positif terhadap orang lain
  - 3) Tidak menaruh curiga secara berlebihan
  - 4) Meyakini pentingnya orang lain
  - 5) Memberikan pujian dan penghargaan
  - 6) Komitmen menjalin kerja sama.
4. Sikap mendukung (*supportive*)

Seseorang harus memiliki rasa positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi dan menciptakan komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif. Maksud dari sikap mendukung dalam berkomunikasi bahwa masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Oleh karena itu respon yang relevan adalah respon yang sifatnya spontan dan lugas, bukan yang berkelit. Pada saat pemaparan gagasan harus bersikap deskriptif naratif, bukan bersifat evaluatif, sedangkan pola pengambilan bersifat akomodatif, bukan intervensi yang disebabkan rasa percaya diri yang berlebihan.

5. Kesetaraan (*equality*)

Pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak (antara audien dan pemateri) sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Kesetaraan yang dimaksud berupa pengakuan atau kesadaran, serta

kerelaan untuk menempati diri setara (tidak ada yang superior ataupun inferior) dengan partner komunikasi. Adapun indikator kesetaraan ini meliputi:

- 1) Menempatkan diri setara dengan orang lain
- 2) Menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda
- 3) Mengakui pentingnya kehadiran orang lain
- 4) Tidak memaksakan kehendak
- 5) Komunikasi dua arah
- 6) Saling memerlukan
- 7) Suasana komunikasi akrab dan nyaman.

### **2.1.2 Teori Relasi Sosial**

#### **2.1.2.1 Definisi Relasi Sosial**

Teori interaksionisme simbolik dikembangkan oleh George Herbert Mead pada tahun 1920-an dan 1930-an (Jean-François Côté, 2015). Dalam teori ini, George Herbert Mead menganggap tindakan sebagai "unit sentral" teori. George Herbert Mead melakukan analisis tindakan dengan memfokuskan perhatiannya pada stimulus dan respon. Interaksi simbolik itu sendiri merupakan aktivitas khas manusia, yaitu berupa komunikasi atau pertukaran simbol yang memiliki makna. Esensi utama dari interaksionisme simbolik itu sendiri adalah fokus mempelajari. Mead menekankan bahwa simbol (termasuk bahasa) adalah alat utama dalam interaksi sosial. Melalui simbol, individu dapat berbagi makna, berkomunikasi, dan membangun realitas sosial bersama.

Interaksionisme simbolik menurut George Herbert Mead, merupakan pertukaran simbol atau pemberian makna dalam komunikasi di mana perilaku

individu dilihat sebagai proses yang memungkinkan individu tersebut membentuk dan mengatur perilakunya dengan mempertimbangkan ekspektasi orang lain menjadi lawan interaksi mereka (Baskoro, 2021: 37). Di samping itu Blummer mengatakan tindakan-tindakan bersama yang mampu membentuk struktur atau lembaga mungkin disebabkan oleh interaksi simbolis, yang dalam menyampaikan makna menggunakan isyarat dan bahasa. Melalui simbol-simbol yang telah memiliki makna, obyek-obyek yang dibatasi dan ditafsirkan, melalui proses interaksi makna-makna tersebut disampaikan pada pihak lain (Nasrullah, 2008:32).

Dari pernyataan tersebut, disimpulkan bahwa teori relasi sosial dalam perspektif interaksional simbolik adalah pandangan yang menekankan bahwa komunikasi melalui simbol dan pemberian makna menjadi dasar pembentukan dan pengaturan perilaku individu, dengan mempertimbangkan ekspektasi orang lain dalam interaksi. Selain itu, tindakan bersama yang membentuk struktur sosial atau lembaga terjadi melalui interaksi simbolis, di mana makna disampaikan melalui isyarat dan bahasa, serta ditafsirkan dalam proses interaksi.

#### 2.1.2.2 Konsep Relasi Sosial

Dalam teori interaksionisme simbolik terdapat tiga konsep yaitu pikiran (*mind*), diri (*self*) dan masyarakat (*society*). Tiga konsep tersebut saling berkaitan dan mempengaruhi satu sama lain karena sebagai cara individu berinteraksi melalui simbol yang berupa kata, gerak tubuh, peraturan, dan peran (Cahyani & Destiwati, 2021: 49). Tiga konsep yang mendasari pemikiran interaksi simbolik dijelaskan sebagai berikut.

### 1. Pikiran (*Mind*)

Kemampuan untuk menggunakan simbol yang mempunyai makna sosial yang sama, dimana tiap individu harus mengembangkan pikiran mereka melalui interaksi dengan individu lain. Pekerja Sosial menggunakan pikiran untuk memahami simbol seperti bahasa verbal dan non verbal (gerak tubuh dan ekspresi wajah) yang ditunjukkan remaja selama proses pendampingan. Simbol ini membantu Pekerja Sosial merespon sesuai hasil komunikasi yang ditunjukkan secara tepat.

### 2. Diri (*Self*)

Kemampuan untuk merefleksikan diri tiap individu dari penilaian sudut pandang atau pendapat orang lain, dan teori interaksionisme simbolis adalah salah satu cabang dalam teori sosiologi yang mengemukakan tentang diri sendiri (*The-Self*) dan dunia luarnya. Membantu Pekerja Sosial memahami identitas dan harga diri remaja karena pengalaman dan latar belakang yang berbeda sehingga bisa membangun persepsi positif bagi Pekerja Sosial untuk percaya diri membantu remaja. Hal tersebut mencerminkan peran simbol dalam komunikasi untuk membangun dan menciptakan kepercayaan diri.

### 3. Masyarakat (*Society*)

Jejaring hubungan sosial yang diciptakan, dibangun, dan dikonstruksikan oleh tiap individu di tengah masyarakat, dan tiap individu tersebut terlibat dalam perilaku yang mereka pilih secara aktif dan sukarela, yang pada akhirnya mengantarkan manusia dalam proses pengambilan peran di tengah masyarakat. Dalam hal ini Pekerja Sosial membantu remaja memahami peran mereka dalam

masyarakat melalui dialog inklusif dan simbol untuk memfasilitasi penyesuaian harapan sosial (norma dan peran sosial remaja di masyarakat). Dengan demikian peran simbol dalam komunikasi bisa menciptakan hubungan yang positif antara Pekerja Sosial dengan remaja untuk mendukung pendampingan holistik.

### 2.1.2.3 Prinsip Relasi Sosial

Adapun prinsip utama dari teori relasi sosial dalam perspektif interaksi simbolik menurut Herbert Blumer (1969) antara lain:

1. *Meaning* (makna) yang berkembang melalui proses interaksi dan membangun relasi antar manusia.
2. *Language* (bahasa) yang memungkinkan komunikasi terjadi antar manusia jika saling memahami dan menggunakan bahasa yang sama.
3. *Thought* (pemikiran) yang menyediakan gagasan bagi manusia untuk mengkonversi makna, nama, dan simbol dari sesuatu yang tidak diketahui melalui cara berpikir.

## 2.2 Tinjauan tentang Pekerjaan Sosial

### 2.2.1 Definisi Pekerjaan Sosial

Max Siporin, D.S.W. di dalam bukunya yang berjudul *Introduction to Social Work Practice* mendefinisikan pekerjaan sosial sebagai berikut : "*Social Work is defined as a social institutional method of helping people to prevent and resolve their social problems, to restore and chance their social functioning*" (Siporin, 1975:3). Pekerjaan sosial didefinisikan sebagai suatu metode institusi sosial untuk membantu orang mencegah dan memecahkan masalah mereka serta untuk memperbaiki dan meningkatkan keberfungsian sosial mereka.

Menurut Charles Zastrow (2015), Pekerja Sosial didefinisikan sebagai profesional yang berkomitmen untuk membantu individu, keluarga, kelompok, dan komunitas dalam meningkatkan kesejahteraan mereka melalui penyediaan layanan sosial. Pekerja Sosial melakukan intervensi dengan memahami dan menangani masalah-masalah sosial, emosional, dan ekonomi yang memengaruhi individu atau kelompok, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup mereka.

Definisi di atas menunjukkan bahwa pekerjaan sosial merupakan profesi yang berkecimpung di dalam kegiatan pertolongan kepada manusia dan ditujukan kepada individu, kelompok, serta masyarakat agar mereka dapat meningkatkan kemampuan berfungsi sosialnya dan dapat mencapai tujuan hidupnya.

### 2.2.2 Tugas dan Fungsi Pekerjaan Sosial

Pincus dan Minahan (1973: 15), menyebutkan fungsi dan tugas dari pekerjaan sosial antara lain:

1. Membantu meningkatkan kemampuan orang dan menggunakan secara lebih efektif kemampuannya menghadapi dan memecahkan masalah.
2. Membangun hubungan awal di antara orang dengan sistem-sistem sumber.
3. Memfasilitasi interaksi dan memodifikasi serta membangun relasi baru antara orang dengan sistem sumber kemasyarakatan.
4. Memfasilitasi interaksi dan memodifikasi serta membangun relasi antara orang di dalam sistem sumber.
5. Memberi sumbangan untuk pengembangan dan perubahan kebijakan masyarakat.

6. Menyalurkan atau mendistribusikan sumber material.
7. Memberi layanan sebagai agen kontrol sosial.

### 2.2.3 Tujuan Pekerjaan Sosial

Adapun tujuan profesi pekerjaan sosial pada prinsipnya menurut Pincus dan Minahan (1973: 9) adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kemampuan orang untuk menghadapi dan memecahkan masalah (*enhance the problem solving and coping capacities of people*).
2. Mengkaitkan orang dengan sistem-sistem yang menyediakan bagi mereka sumber, pelayanan, dan kesempatan (*link people with systems that provide them with resources, service and opportunities*).
3. Mengupayakan agar sistem-sistem tersebut dilaksanakan secara manusiawi dan efektif (*promote the effective and humane operation of these systems*).
4. Memberikan sumbangan untuk perkembangan dan perbaikan kebijakan sosial (*contribute to the development and improvement of social policy*).

Dari sumber-sumber tersebut dapat disimpulkan bahwa pekerjaan sosial bertujuan meningkatkan kapasitas individu dalam menghadapi masalah, menghubungkan mereka dengan sistem sumber, serta mendorong sistem sosial yang lebih efektif sebagai agen kontrol sosial untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat atau mengembalikan keberfungsian sosial mereka.

### 2.2.4 Sistem Dasar Pekerjaan Sosial

Sukoco (1992) menjelaskan bahwa seorang Pekerja Sosial dalam menjalankan praktiknya menyesuaikan pada beberapa sistem dasar agar memudahkan dalam menjalankan layanan antara lain :

### 1. Sistem Pelaksana Perubahan

Menunjuk pada seseorang atau sekelompok yang memberikan bantuan yang secara khusus dipekerjakan atas dasar keahlian yang berbeda serta bekerja sama dengan sistem yang berbeda untuk tujuan mengadakan perubahan berencana.

### 2. Sistem Klien

Klien adalah setiap individu, kelompok, masyarakat yang diharapkan menerima layanan pelayanan dari pelaksana perubahan dan juga meminta bantuan maupun terlibat dalam pelayanan yang diberikan oleh Pekerja Sosial. Sistem klien dapat diperbesar bidang cakupannya atau diperkecil dengan menyertakan persetujuan kontrak layanan bersama Pekerja Sosial.

### 3. Sistem Sasaran

Orang-orang yang dijadikan sasaran perubahan dimana perubahan yang terjadi diharapkan dapat mempengaruhi dan pencapaian tujuan pertolongan. Seorang Pekerja Sosial bekerja sama dengan klien menentukan tujuan perubahan dan menentukan orang tertentu yaitu sasaran, agar tujuan dapat dicapai.

### 4. Sistem Kegiatan

Menunjuk orang-orang bersama-sama Pekerja Sosial berusaha untuk menyelesaikan tugas-tugas dan mencapai tujuan usaha-usaha perubahan. Tujuan penggunaan sistem kegiatan adalah untuk mempengaruhi orang-orang yang masih menjadi klien potensial agar beralih menjadi klien aktual.

#### 2.2.5 Metode dan Teknik Pekerjaan Sosial

Metode pekerjaan sosial merupakan suatu prosedur kerja yang teratur dan dilaksanakan secara sistematis digunakan oleh Pekerja Sosial dalam memberikan

pelayanan sosial. terdapat beberapa metode yang digunakan untuk membantu klien dalam mengatasi permasalahannya.

#### 1. Metode *Social Case Work*

Friedlander (1996) dalam bukunya yang berjudul *Introduction to Social Welfare*, mendefinisikan *Social Case Work* adalah cara menolong seseorang dengan konsultasi untuk memperbaiki hubungan sosialnya sehingga memungkinkan tercapainya kehidupan yang memuaskan dan bermanfaat. Menurut Dobuis & Miley (2014:69) intervensi mikro dalam pekerjaan sosial meliputi individu, keluarga atau dalam kelompok kecil untuk memfasilitasi perubahan perilaku individu atau dalam relasinya dengan orang lain. Adapun teknik yang digunakan dalam metode ini oleh Brill (dalam Syamsi dan Haryanto, 2018) yaitu:

##### 1) *Small Talk*

*Small talk* atau pembicaraan ringan untuk memulai pembicaraan dengan klien.

##### 2) *Ventilation*

Ventilasi digunakan untuk membantu klien dalam mengungkapkan perasaan, pemikiran yang sedang disarakan dan pengalaman yang pernah dialami.

##### 3) *Support*

Pekerja Sosial memberikan semangat, menyokong, dan mendorong klien mengutarakan segala permasalahan yang menyangkut dirinya serta hubungannya dengan orang lain.

4) *Reassurance*

Teknik *reassurance* digunakan Pekerja Sosial untuk meyakinkan klien bahwa situasi yang diperjuangkan dapat dicapai pemecahannya dan klien memiliki kemampuan menyelesaikan masalahnya dengan mengerahkan segala kemampuan dan potensi yang dimilikinya.

5) *Confrontation*

Teknik ini digunakan saat klien menghadapi situasi sulit yang bertentangan dengan kenyataan dan sering digunakan dalam kegiatan terapi dengan tujuan agar klien dapat menerima perilaku dan dapat menyadari sikap-sikap dan perasaan-perasaannya.

6) *Conflict*

Konflik merupakan tipe stress yang terjadi manakala klien termotivasi oleh dua atau lebih kebutuhan dimana yang satu terpuaskan sementara kebutuhan yang lainnya tidak. Klien membutuhkan pengetahuan bagaimana mengatasinya apabila terjadi perbedaan perasaan yang cenderung meningkat.

7) *Manipulation*

Teknik ini merupakan keterampilan Pekerja Sosial dalam mengelola kegiatan, orang-orang dan sumber-sumber yang dapat digunakan dalam pemecahan masalah klien.

8) *Universalization*

Teknik ini digunakan melalui penerapan pengalaman-pengalaman dan kekuatan-kekuatan manusia dengan situasi yang dihadapi oleh klien. Tujuannya adalah untuk memberikan pengaruh kepada klien yang mengalami

situasi emosional yang berlebihan agar menyadari bahwa situasi yang sama juga dihadapi orang lain, menyumbang dan membandingkan pengetahuan tentang cara-cara pemecahannya kepada klien dan memperkuat hal-hal lainnya yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi klien.

9) *Advice Giving and Counselling*

Teknik ini diberikan apabila klien mengalami krisis yang hebat melalui pemberian nasihat dan bimbingan sehingga klien akan menghargai kemampuan Pekerja Sosial yang akhirnya berdampak pada timbulnya keinginan klien untuk menentukan nasibnya sendiri.

10) *Reward and Punishment*

Reward atau penghargaan diberikan untuk perilaku yang baik, sedangkan punishment (hukuman) diberikan untuk perilaku yang buruk.

11) *Logical Discussion*

Teknik ini digunakan agar klien mampu berfikir dan bernalar, serta mampu memahami dan menilai fakta dari masalah.

12) *Activities and Programs*

Teknik ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dan mengatasi kesulitan yang dihadapi klien melalui suatu sarana tertentu. Klien diberi kesempatan untuk mengungkapkan perasaan-perasaan tentang kesulitannya dan membawa keluar atau mengatasi secara langsung kebutuhan dan masalah tersebut pada tingkat non verbal atau situasi permainan.

### 13) *Reward and Punishment*

Reward diberikan untuk perilaku yang baik dan punishment (hukuman) diberikan untuk perilaku yang buruk. Tujuannya adalah untuk mengubah perilaku klien. Pekerja Sosial harus memiliki keterampilan khusus untuk mengetahui motif-motif perilaku dan metode penguatan (reinforcement).

### 14) *Role Rehearsal and Demonstration*

Teknik ini digunakan apabila cara-cara belajar perilaku baru diperlukan. Memiliki tujuan untuk meningkatkan fungsi sosial klien melalui latihan penampilan peranan baik melalui diskusi atau permainan. Pekerja Sosial dapat juga mendemonstrasikan bagaimana tindakan-tindakan tertentu dilakukan.

### 15) *Konseling*

Pelayanan konseling diberikan untuk terapi masalah-masalah emosional dan interpersonal individu dan keluarga dengan tujuan untuk mengatasi masalah-masalah sosial-emosional, seperti masalah posttraumatic stress disorder (PTSD).

## 2. Metode *Social Group Work*

Menurut *The National of Social Work*, *social group work* merupakan suatu pelayanan kepada kelompok, yang tujuan utamanya untuk membantu anggota kelompok memperbaiki penyesuaian sosial mereka dan tujuan keduanya untuk membantu kelompok mencapai tujuan-tujuan yang disepakati oleh masyarakat. Menurut Zastrow (2015), aktivitas praktik pekerjaan sosial salah satunya adalah *group work* untuk memfasilitasi pengembangan individu baik intelektual,

emosional, dan sosial melalui aktivitas kelompok. Teknik yang digunakan dalam metode ini adalah sebagai berikut :

1) Dinamika Kelompok

Kelompok terdiri dari dua atau lebih individu yang memiliki hubungan psikologis secara jelas antara anggota satu dengan lainnya dan berjalan dalam situasi yang dialami bertujuan meningkatkan nilai-nilai kerja sama kelompok.

2) Permainan Peran (*Role play*)

Teknik bermain peran secara berkelompok, peran yang dimainkan adalah peran-peran kondisi sosial yang dialami oleh anggota kelompok.

3) Diskusi

Teknik diskusi merupakan cara dan usaha bersama-sama untuk membahas suatu topik dengan melibatkan partisipasi anggota kelompok melalui pertukaran pendapat, pengetahuan dan pengalaman anggota kelompok sehingga anggota kelompok mampu menafsirkan, memberikan contoh, meringkas topik yang sedang dibahas.

4) Konfrontasi

Teknik konfrontasi dapat membantu anggota kelompok untuk mengungkapkan kecemasan-kecemasan dan kemarahan-kemarahan yang dirasakan anggota kelompok, untuk disampaikan kepada Pekerja Sosial. Pekerja Sosial harus mempersiapkan diri dengan sungguh-sungguh untuk memberikan respons (tanggapan) terhadap perasaan-perasaan tersebut.

5) Interpretasi

Interpretasi memberikan kesadaran pada anggota kelompok akan adanya hubungan antara dua rangkaian peristiwa yang saling berkaitan. Perilaku salah seorang anggota kelompok merupakan reaksi dari perilaku anggota kelompok yang lain (satu rangkaian peristiwa).

6) Atribusi

Teknik untuk menumbuhkan kesadaran yang dimiliki oleh anggota kelompok yang berasal dari dalam dirinya sendiri maupun dari lingkungannya, mengenai hakikat dan penyebab munculnya suatu peristiwa atau kejadian.

7) *Reinforcement*

Pekerja Sosial memberikan penguatan terhadap perilaku tertentu yang diharapkan dari klien. Penguatan dapat diberikan dengan cara memberi *reward* (hadiah) jika dia mampu melakukannya. *Reward* dapat berbentuk verbal (pujian), fisik (sentuhan hangat), dan material (uang, barang).

8) Pemberian Contoh (*Modelling*)

Pekerja Sosial membantu anggota kelompok untuk mempelajari tingkah laku, baik secara implisit (berbicara pelan), secara eksplisit (observasi terhadap tingkah laku Pekerja Sosial atau anggota kelompok lain pada saat bermain peran).

#### 2.2.6 Praktik Pekerjaan Sosial dengan Remaja

Menurut *International Federation of Social Workers* (IFSW), Pekerja Sosial yang terlibat dalam penanganan anak dan remaja harus memperhatikan Konvensi Hak Anak (KHA) serta prinsip-prinsip dan ketentuan yang berkaitan dengan anak-

anak. Sikap dan perilaku Pekerja Sosial seharusnya mencerminkan persyaratan konvensi hak anak, termasuk penerapan prinsip-prinsip umum dalam bekerja dengan anak-anak, seperti non-diskriminasi (sesuai dengan Pasal 2 KHA), kepentingan terbaik anak (sesuai dengan Pasal 3 KHA), hak anak untuk bertahan hidup dan berkembang (sesuai dengan Pasal 6 KHA), dan penghargaan terhadap pandangan anak (sesuai dengan Pasal 12 KHA), (Susilowati et al., 2021).

#### 2.2.6.1 Peran Pekerja Sosial dengan Remaja

Menurut Monks dan Haditono (dalam Hardianti, 2025), remaja merupakan seseorang yang berada di rentang usia 12-21 tahun dan menjadi masa transisi dari anak-anak ke dewasa sehingga pola pikir akan berubah dan berproses menuju dewasa. King juga merumuskan pengertian remaja sebagai perkembangan manusia yang ditandai dengan masa transisi dari anak-anak menuju dewasa yang biasanya dimulai pada usia 12 tahun dan berakhir pada usia 18-21 tahun. Di UPT PSBR Jombang, kriteria anak usia remaja berkisar antara 15-22 tahun yang belum menikah dan tidak bekerja sesuai Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak, Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM, serta Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Masa remaja merupakan masa peralihan antara masa kanak-kanak ke masa dewasa. Pada masa ini, remaja mengalami perkembangan mencapai kematangan fisik, mental, sosial dan emosional. Pada masa ini keadaan emosi remaja masih labil karena erat hubungannya dengan keadaan hormon. Emosi remaja lebih mendominasi dan menguasai diri mereka dari pikiran yang realistis (Mansur, 2009). Kesimpulan dari pernyataan tersebut adalah remaja sebagai fase transisi

perkembangan dari masa kanak-kanak ke dewasa yang berusia 10-24 tahun. Masa ini ditandai perubahan fisik, emosional, dan sosial yang signifikan serta menjadi periode penting membentuk identitas dan kemandirian seorang remaja.

Pekerjaan sosial dengan remaja menjadi bidang profesi penting yang berperan dalam memberikan pertolongan kepada anak. Dalam menjalankan tugasnya, Pekerja Sosial memiliki peranan sebagai berikut :

1. Pemercepat perubahan (*enabler*), seorang Pekerja Sosial anak membantu individu-individu, kelompok-kelompok, dan masyarakat dalam mengakses sistem sumber yang ada, mengidentifikasi masalah dan mengembangkan kapasitasnya agar dapat mengatasi masalah untuk pemenuhan kebutuhannya.
2. Perantara (*broker*), menghubungkan individu, kelompok, dan masyarakat dengan lembaga pemberi layanan masyarakat (pemerintah, swasta, sesuai kebutuhan klien).
3. Pendidik (*educator*), *social worker* diharapkan mempunyai kemampuan menyampaikan informasi dengan baik dan benar serta mudah diterima oleh klien menjadi sasaran perubahan.
4. Tenaga ahli (*expert*), Pekerja Sosial berperan memberikan masukan, saran, dukungan informasi kepada klien untuk tujuan kesejahteraan sosial dan perubahan sosial.
5. Perencanaan sosial (*social planner*), Pekerja Sosial berperan dalam mengumpulkan data mengenai masalah sosial yang dihadapi individu, kelompok, dan masyarakat.

Zastrow (2015) dalam bukunya yang berjudul *Introduction Social Work and Social Welfare* menjelaskan peran-peran Pekerja Sosial dan hal tersebut disesuaikan dengan ranah pendekatan kepada individu seperti anak. Adapun peran yang relevan dalam pendampingan Pekerja Sosial pada remaja misalnya sebagai fasilitator dan mediator. Dalam konteks pendampingan remaja, peran Pekerja Sosial berfokus pada membantu remaja mengatasi permasalahan psikososial dengan memberikan dukungan melalui penggunaan keterampilan komunikasi yang efektif.

Peran Pekerja Sosial sebagai fasilitator dalam mendukung remaja mengembangkan kesadaran diri seperti membangun rasa percaya diri atas segala potensi yang dimiliki maupun sebagai mediator dalam membantu remaja menyelesaikan konflik interpersonal dengan keluarga, teman sebaya, dan lingkungan sekitarnya. Dari kedua peran tersebut, keterlibatan menerapkan keterampilan komunikasi dengan baik bisa menjadi pendukung atau kunci untuk menciptakan hubungan empatik serta mendukung anak. Dengan demikian Pekerja Sosial tidak hanya sebatas mendampingi namun membangun lingkungan yang kondusif selama pendampingan mereka.

#### 2.2.6.2 Remaja

Menurut Al-Mighwar (2011) menyimpulkan dari berbagai pendapat, terdapat ciri-ciri masa remaja antara lain:

##### 1. Masa penting

Semua periode dalam kehidupan memang penting, tetapi ada perbedaan dalam tingkat kepentingannya. Adanya akibat yang langsung terhadap sikap dan tingkah

laku serta akibat-akibat jangka panjangnya menjadikan periode remaja lebih penting daripada periode lainnya.

## 2. Masa transisi

Pada fase ini, remaja bukan lagi seorang anak dan bukan juga orang dewasa. Kalau remaja berperilaku seperti anak-anak, ia akan diajari untuk bertindak sesuai dengan umurnya. Kalau remaja berusaha berperilaku sebagaimana orang dewasa, remaja sering kali dituduh terlalu besar ukurannya dan dimarahi karena mencoba bertindak seperti orang dewasa. Di lain pihak, status remaja yang tidak jelas ini juga menguntungkan karena status memberi waktu kepadanya untuk mencoba gaya hidup yang berbeda dan menentukan pola perilaku, nilai, dan sifat yang paling sesuai bagi dirinya

## 3. Masa remaja sebagai periode perubahan

Tingkat perubahan dalam sikap dan perilaku selama masa remaja sejajar dengan tingkat perubahan fisik. Selama awal masa remaja, ketika perubahan fisik terjadi dengan pesat, perubahan perilaku dan sikap juga berlangsung pesat. Kalau perubahan fisik menurun, maka perubahan sikap dan perilaku juga menurun.

## 4. Masa remaja sebagai usia bermasalah

Setiap periode perkembangan mempunyai masalahnya sendiri-sendiri, namun masalah masa remaja sering menjadi persoalan yang sulit diatasi baik oleh anak laki-laki maupun anak perempuan. Ketidakmampuan mereka untuk mengatasi sendiri masalahnya menurut cara yang mereka yakini, banyak remaja akhirnya menemukan bahwa penyelesaiannya tidak selalu sesuai dengan harapan mereka

#### 5. Masa remaja sebagai masa mencari identitas

Pada tahun-tahun awal masa remaja, penyesuaian diri terhadap kelompok masih tetap penting bagi anak laki-laki dan perempuan. Lambat laun mereka mulai mendambakan identitas diri dan tidak puas lagi dengan menjadi sama dengan teman-teman dalam segala hal, seperti sebelumnya. Status remaja yang mendua ini menimbulkan suatu dilema yang menyebabkan remaja mengalami “krisis identitas” atau masalah-masalah identitas ego pada remaja.

#### 6. Masa remaja sebagai usia yang menimbulkan ketakutan

Anggapan stereotip budaya bahwa remaja suka berbuat semaunya sendiri, yang tidak dapat dipercaya dan cenderung berperilaku merusak, menyebabkan orang dewasa yang harus membimbing dan mengawasi kehidupan remaja yang takut bertanggung jawab dan bersikap tidak simpatik terhadap perilaku remaja yang normal.

#### 7. Masa remaja sebagai masa yang tidak realistik

Masa remaja cenderung memandang kehidupan melalui kaca mata berwarna merah jambu. Ia melihat dirinya sendiri dan orang lain sebagaimana yang ia inginkan dan bukan sebagaimana adanya, terlebih dalam hal harapan dan cita-cita. Harapan dan cita-cita yang tidak realistik ini, tidak hanya bagi dirinya sendiri tetapi juga bagi keluarga dan teman-temannya, menyebabkan meningginya emosi yang merupakan ciri dari awal masa remaja. Remaja akan sakit hati dan kecewa apabila orang lain mengecewakannya atau kalau ia tidak berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkannya sendiri.

## 8. Masa remaja sebagai ambang masa dewasa

Semakin mendekatnya usia kematangan yang sah, para remaja menjadi gelisah untuk meninggalkan stereotip belasan tahun dan untuk memberikan kesan bahwa mereka sudah hampir dewasa. Berpakaian dan bertindak seperti orang dewasa ternyata belum cukup. Oleh karena itu, remaja mulai memusatkan diri pada perilaku yang dihubungkan dengan status dewasa, yaitu merokok, minum minuman keras, menggunakan obat-obatan, dan terlibat dalam perbuatan seks bebas yang cukup meresahkan.

Kekhasan dalam perkembangan fase remaja dibandingkan dengan fase perkembangan lainnya membawa konsekuensi pada kebutuhan yang khas pula pada mereka. Menurut Garrison (Andi Mapirre, 1982) setidaknya ada tujuh kebutuhan khas remaja, yaitu :

1. Kebutuhan akan kasih sayang.
2. Kebutuhan akan keikutsertaan dan diterima dalam kelompok.
- 3 Kebutuhan untuk berdiri sendiri.
- 4 Kebutuhan untuk berprestasi.
- 5 Kebutuhan akan pengakuan dari orang lain.
- 6 Kebutuhan untuk dihargai.
- 7 Kebutuhan memperoleh falsafah hidup yang utuh.

Kebutuhan remaja juga dapat dibedakan menjadi dua jenis antara lain:

### 1. Kebutuhan fisik

Remaja memiliki kebutuhan fisik yang relatif sama dengan orang yang bukan remaja. Perbedaan kebutuhan tersebut berbeda dalam segi kuantitas saja karena

remaja memang memerlukan makan yang banyak untuk pertumbuhan dan perkembangan fisiknya. Jika kebutuhan fisik remaja tidak terpenuhi maka bukan saja pertumbuhan fisiknya tidak maksimal tetapi juga kesehatan fisik dan mentalnya dapat terganggu. Stagner (1961) menyatakan bahwa remaja yang kurang gizi menampilkan perilaku pemaarah, mudah tersinggung, pemurung atau emosi buruk lainnya.

## 2. Kebutuhan psikologis

Kebutuhan psikologis yang paling menonjol pada masa remaja adalah kebutuhan mendapatkan status, kemandirian, keakraban dan memperoleh filsafat hidup yang memuaskan untuk mengembangkan kodrat kemanusiaannya. Menurut Lewis dan Lewis (1993) kebutuhan remaja meliputi :

- 1) Kebutuhan jasmaniah.
- 2) Kebutuhan psikologis.
- 3) Kebutuhan ekonomi.
- 4) Kebutuhan sosial.
- 5) Kebutuhan politik.
- 6) Kebutuhan akan penghargaan.
- 7) Kebutuhan aktualisasi diri.

## **2.3 Tinjauan tentang Pendampingan Sosial**

### 2.3.1 Definisi Pendampingan

Pendampingan menurut Direktorat Bantuan Sosial yang dikutip oleh (Setianingsih, 2019) ialah suatu proses pemberian kemudahan yang diberikan pendamping kepada klien dalam mengidentifikasi kebutuhan pemecahan suatu

masalah serta mendorong dalam meningkatkan inisiatif dalam pengambilan keputusan sehingga dapat dicapainya suatu kemandirian. Pendampingan pada umumnya merupakan upaya untuk mengembangkan masyarakat ke dalam beragam potensi yang dipunyai setiap individu untuk kehidupan yang lebih baik. Selanjutnya pendampingan berarti bantuan dari pihak lain yang secara sukarela mendampingi satu orang atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan dan memecahkan masalah masing-masing individu atau kelompok.

Purwadarminta (2000:8) menyatakan pendampingan adalah suatu proses dalam menyertai dan menemani secara dekat, bersahabat dan bersaudara, serta hidup bersama-sama dalam suka dan duka, bahu-membahu dalam menghadapi kehidupan dalam mencapai tujuan bersama yang diinginkan. Dalam pendampingan, orang yang didamping adalah pemegang kendali utama sebab pendampingan yang dilakukan merupakan pertolongan antara pendamping dengan orang yang didampingi.

Dari pernyataan tersebut bisa disimpulkan bahwa pendampingan merupakan kegiatan dari individu atau kelompok luar untuk mengarahkan kelompok guna menambah kesadaran bahwa mereka perlu memenuhi kebutuhan dan potensi dari interaksi yang dibuat.

### 2.3.2 Definisi Pendampingan Sosial

Pendampingan sosial dapat diartikan sebagai interaksi dinamis antara kelompok miskin dan pekerja sosial untuk secara bersama-sama menghadapi beragam tantangan (Suharto, 2005:93). Hal ini juga sesuai dengan konteks pendampingan sosial pada remaja yaitu :

1. Merancang program perbaikan kehidupan sosial ekonomi.
2. Memobilisasi sumber daya setempat.
3. Memecahkan masalah sosial.
4. Menciptakan atau membuka akses bagi pemenuhan kebutuhan.
5. Menjalinkan kerja sama dengan berbagai pihak yang relevan dengan konteks pemberdayaan masyarakat.

### 2.3.2 Tugas atau Fungsi Pendampingan Sosial

Suharto (2005:95) menjelaskan pendampingan sosial berpusat pada empat bidang tugas atau fungsi yang dapat disingkat dalam akronim 4P antara lain:

1. Pemungkinan atau Fasilitasi

Fungsi yang berkaitan dengan pemberian motivasi dan kesempatan bagi masyarakat. Beberapa tugas pekerja sosial yang berkaitan dengan fungsi ini antara lain menjadi model (contoh), melakukan mediasi dan negosiasi, membangun konsensus bersama, serta melakukan manajemen sumber. Program penanganan masalah sosial pada umumnya diberikan kepada anggota masyarakat yang tidak memiliki akses terhadap sumber-sumber

Sumber adalah segala sesuatu yang dapat digunakan klien dan pekerja sosial dalam proses pemecahan masalah. Sumber dapat berupa sumber personal (pengetahuan, motivasi, pengalaman hidup, motivasi), sumber interpersonal (sistem pendukung yang lahir baik dari jaringan pertolongan alamiah maupun interaksi formal dengan orang lain), dan sumber sosial (respon kelembagaan yang mendukung kesejahteraan klien maupun masyarakat pada umumnya).

Pengertian manajemen di sini mencakup pengkoordinasian, pensistematisasian, dan pengintegrasian-bukan pengawasan (*controlling*) dan penunjukkan (*directing*). Pengertian manajemen juga meliputi pembimbingan, kepemimpinan, dan kolaborasi dengan pengguna atau penerima program PM. Dengan demikian, tugas utama pekerja sosial dalam manajemen sumber adalah menghubungkan klien dengan sumber-sumber sedemikian rupa sehingga dapat meningkatkan kepercayaan diri klien maupun kapasitas pemecahan masalahnya

## 2. Penguatan

Fungsi ini berkaitan dengan pendidikan dan pelatihan guna memperkuat kapasitas masyarakat (*capacity building*). Pendamping berperan aktif sebagai agen yang memberi masukan positif dan direktif berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya serta bertukar gagasan dengan pengetahuan dan pengalaman masyarakat yang didampinginya. Membangkitkan kesadaran masyarakat, menyampaikan informasi, melakukan konfrontasi, menyelenggarakan pelatihan bagi masyarakat adalah beberapa tugas yang berkaitan dengan fungsi penguatan sehingga semua pertukaran informasi pada dasarnya merupakan bentuk pendidikan.

## 3. Perlindungan

Fungsi ini berkaitan dengan interaksi antara pendamping dengan lembaga-lembaga eksternal atas nama dan demi kepentingan masyarakat dampingannya. Pekerja sosial dapat bertugas mencari sumber-sumber, melakukan pembelaan, menggunakan media, meningkatkan hubungan masyarakat, dan membangun

jaringan kerja. Fungsi perlindungan juga menyangkut tugas pekerja sosial sebagai konsultan, orang yang bisa diajak berkonsultau dalam proses pemecahan masalah.

Konsultasi pemecahan masalah tidak hanya berupa pemberian dan penerimaan saran-saran, melainkan merupakan proses yang ditujukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pilihan-pilihan dan mengidentifikasi prosedur-prosedur bagi tindakan-tindakan yang diperlukan. Konsultasi dilakukan sebagai bagian dari kerja sama yang saling melengkapi antara sistem klien dan pekerja sosial dalam proses pemecahan masalah. Pekerja sosial membagi secara formal pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya, sedangkan klien membagi pengalaman per-sonal, organisasi atau kemasyarakatan yang pernah diperoleh semasa hidupnya.

#### 4. Pendukungan

Mengacu pada aplikasi keterampilan yang bersifat praktis yang dapat mendukung terjadinya perubahan positif pada masyarakat. Pendamping dituntut tidak hanya mampu menjadi manajer perubahan yang mengorganisasi kelompok, melainkan pula mampu melaksanakan tugas-tugas teknis sesuai dengan berbagai keterampilan dasar, seperti melakukan analisis sosial, mengelola dinamika kelompok, menjalin relasi, bernegosiasi, berkomunikasi, dan mencari serta mengatur sumber dana.

#### 2.3.3 Strategi Pendampingan Sosial

Kegiatan pendampingan sosial seringkali dilakukan atau melibatkan dua strategi utama antara lain pelatihan dan advokasi atau pembelaan masyarakat yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Pelatihan

Pelatihan dilakukan terutama untuk meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan kemampuan masyarakat mengenai hak dan kewajibannya serta meningkatkan keterampilan individu, keluarga dalam mengatasi masalah dan memenuhi kebutuhan hidupnya.

2. Advokasi atau pembelaan masyarakat.

Bentuk keberpihakan pekerja sosial terhadap kehidupan masyarakat yang diekspresikan melalui serangkaian tindakan politis yang dilakukan secara terorganisir untuk mentransformasikan hubungan-hubungan kekuasaan. Tujuan advokasi adalah untuk mencapai perubahan kebijakan tertentu yang bermanfaat bagi penduduk yang terlibat dalam proses tersebut (Suharto, 2005:103).

#### **2.4 Kerangka Pemikiran**

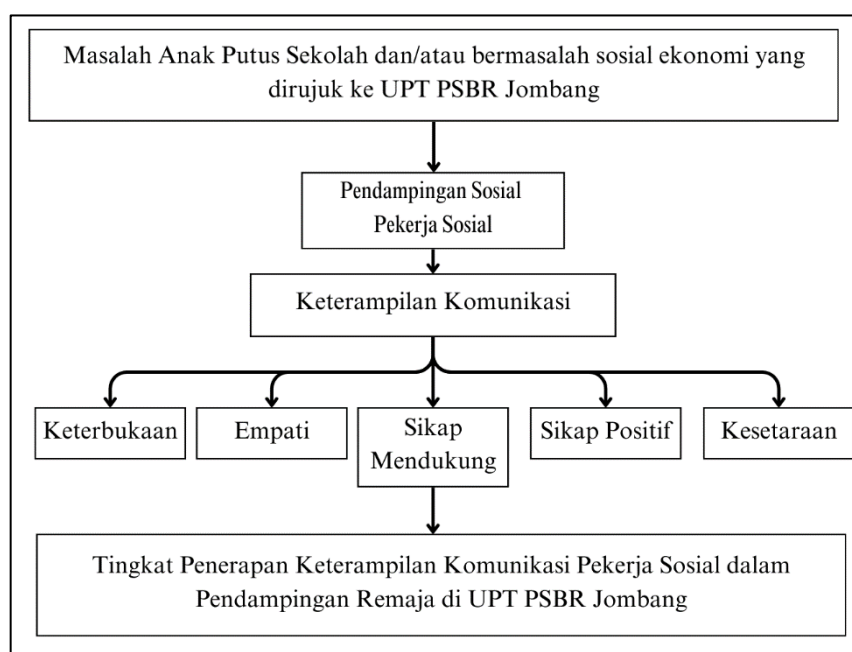
Remaja sebagai penerima manfaat di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Sosial Bina Remaja (UPT PSBR) Jombang Provinsi Jawa Timur mendapatkan layanan dari pekerja sosial yang bertugas di unit tersebut. Berdasarkan data UPT PSBR Jombang tahun 2025, jumlah Pekerja Sosial yang aktif sebanyak dua orang dengan jumlah klien binaan mencapai sekitar 50 orang remaja. Perbandingan ini menunjukkan rasio 1 Pekerja Sosial untuk 25 klien. Dalam layanan residensial, Pekerja Sosial memiliki peran tidak hanya pada bimbingan formal yang terjadwal, tetapi juga pada pendampingan di luar sesi formal untuk memenuhi kebutuhan individu klien, termasuk dalam membangun komunikasi interpersonal.

Berdasarkan kondisi tersebut, keterampilan komunikasi interpersonal menjadi aspek penting dalam pelaksanaan layanan residensial di UPT PSBR Jombang. Dalam ketiga bentuk intervensi pekerja sosial yaitu intervensi mikro, mezzo, dan makro, komunikasi interpersonal yang efektif menjadi inti dari proses pendampingan (Canary, 2004). Komunikasi yang efektif Pekerja Sosial membangun kepercayaan, menciptakan hubungan yang positif, serta mencegah atau mengatasi konflik dengan klien. Penerapan komunikasi yang baik juga memberi ruang bagi pekerja sosial untuk menjelaskan perannya secara jelas dan melibatkan klien secara aktif, terutama ketika klien berada dalam situasi tertekan.

Interaksi yang terjalin melalui keterampilan komunikasi interpersonal akan mendorong remaja penerima manfaat untuk berani dan mampu mengungkapkan permasalahan yang dihadapi secara tenang, terbuka, dan transparan. Hal ini memudahkan Pekerja Sosial memahami kondisi emosional remaja, keinginan mereka dalam menyelesaikan masalah, serta harapan mereka terhadap pelayanan selama berada di UPT PSBR Jombang. Apabila keterampilan komunikasi dapat diterapkan secara optimal dalam seluruh aspeknya, Pekerja Sosial akan lebih mudah memberikan pelayanan dan dukungan, sekaligus meminimalkan kesenjangan hubungan dengan klien. Kondisi tersebut juga mendukung keberhasilan intervensi pekerja sosial dalam konteks *Person in Environment*, yaitu membantu klien berfungsi sosial secara efektif dalam lingkungannya.

Penelitian ini difokuskan pada lima aspek keterampilan komunikasi interpersonal, yaitu keterbukaan, empati, sikap positif, sikap mendukung, dan kesetaraan. Melalui pengukuran terhadap kelima aspek ini, penelitian bertujuan

memberikan gambaran yang akurat mengenai keterampilan komunikasi interpersonal Pekerja Sosial dalam pendampingan sosial remaja di UPT PSBR Jombang, sehingga hasilnya dapat menjadi dasar pengembangan strategi pelayanan yang tepat dan sesuai kebutuhan klien. Dengan demikian, perlu adanya kerangka pemikiran yang mempermudah pembaca memahami maksud peneliti sebagai berikut :



Bagan 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian tentang Keterampilan Komunikasi Pekerja Sosial dalam Pendampingan Remaja di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Sosial Bina Remaja (UPT PSBR) Jombang?