

LAPORAN PRAKTIKUM INSTITUSI
KEPERCAYAAN DIRI KLIEN I DALAM WICARA PUBLIK
MITRA BINAAN PT CIKARANG LISTRINDO TBK
KABUPATEN BEKASI

Oleh:
Fahmi Rafli Arza
NRP. 2204154



PROGRAM STUDI PEKERJAAN SOSIAL
PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK KESEJAHTERAAN SOSIAL
BANDUNG
2025

LAPORAN PRAKTIKUM INSTITUSI
KEPERCAYAAN DIRI KLIEN I DALAM WICARA PUBLIK
MITRA BINAAN PT CIKARANG LISTRINDO TBK
KABUPATEN BEKASI

Oleh:
Fahmi Rafli Arza
NRP. 2204154

Telah disetujui pada tanggal 16 Oktober 2025

Oleh:

Pembimbing Utama



Dr. Didiet Widiowati, M.Si.

Pembimbing Pendamping



Ahmad Yaneri, S.ST, M.Kesos.

Mengetahui:

**Ketua Program Studi Pekerjaan
Sosial**

Program Sarjana Terapan

Politeknik Kesejahteraan Sosial



Dr. Denti Kardeti, M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur praktikan panjatkan kepada Allah SWT karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya praktikan mampu melaksanakan Praktikum Institusi dengan baik dan lancar serta dapat menyusun laporan praktikum institusi yang berjudul **“Kepercayaan Diri Klien I Dalam Wicara Publik Mitra Binaan PT Cikarang Listrindo TBK Kabupaten Bekasi”**. Adapun maksud dari pembuatan laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh ujian Praktikum institusi pada Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung.

Praktikan berterimakasih atas dukungan bimbingan serta partisipasi dari berbagai pihak yang telah membantu dalam melaksanakan praktikum sampai dengan penyusunan laporan ini. Pada kesempatan ini, praktikan mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu proses praktikum institusi hingga laporan penulisan ini dapat terselesaikan dengan baik. Maka dari itu, saya mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan selama praktikum berlangsung. Selain itu, praktikan juga mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah terlibat dalam praktikum institusi, sebagai berikut:

1. Suharma, S.Sos., MP ., Ph.D selaku Direktur Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung.
2. Dr. Denti Kardeti, M.Si selaku Ketua Program Studi Pekerjaan Sosial Program Sarjana Terapan Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung.
3. Dr. Rahmat Syarif Hidayat, S.St, MPSSp sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Pekerjaan Sosial Program Sarjana Terapan Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung.
4. Dr. Didiet Widiowati, M.Si dan Ahmad Yaneri, S.ST, M.Kesos selaku dosen supervisor yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan serta masukan yang sangat berharga kepada praktikan.

5. Pimpinan PT Cikarang Listrindo yang sudah memberikan ruang bagi praktikan untuk belajar dan menerima praktikan dengan baik
6. Ganuardi Pradipta, S.Tr.Sos, CSRA selaku *supervisor* lapangan yang selalu mengarahkan dan memberikan bimbingan kepada praktikan dengan jelas, sehingga praktikan dapat menjalankan praktik dengan baik.
7. Rekan-rekan anggota kelompok 8 yang telah bekerja sama dengan baik selama melakukan kegiatan Praktikum Institusi.

Praktikan menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam laporan praktikum institusi ini. Maka dari itu, kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga laporan praktikum institusi ini dapat menjadi langkah awal praktikum untuk meraih kesuksesan di masa depan.

Bandung, 06 Oktober 2025

Fahmi Rafli Arza

NRP 22.04.154

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR FOTO	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Praktikum Institusi.....	1
1.2 Tujuan dan manfaat Praktikum Institusi	2
1.2.1 Tujuan Praktikum Institusi	2
1.2.2 Manfaat Praktikum.....	3
1.3 Sasaran	4
1.4 Sistematika Penulisan Laporan	4
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL PRAKTIKUM INSTITUSI	6
2.1 Metode Pekerjaan Sosial	6
2.1.1 Pekerjaan Sosial dengan Indiiividu/Keluarga (<i>Case Work</i>)	6
2.1.2 Pekerjaan Sosial dengan Kelompok (<i>Group Work</i>) :.....	11
2.2 Tahapan dalam Proses Pekerjaan Sosial.....	16
2.2.1 Engagement	16
2.2.2 Asesment.....	18
2.2.3 Rencana Intervensi	19
2.2.4 Intervensi	20
2.2.5 Evaluasi.....	20
2.2.6 Terminasi dan Rujukan	21
2.3 Peranan Pekerja Sosial dalam Case Work dan Group Work	21
2.4 Tinjauan Konseptual yang terkait dengan kasus yang ditangani	23
2.4.1 Pekerjaan Sosial dalam Setting Industri	23

2.4.2 Kepercayaan Diri.....	25
2.5 Regulasi yang mendukung penanganan kasus	29
BAB III KONTEKS PRAKTIKUM INSTITUSI.....	30
3.1 Gambaran Umum Institusi Lokasi Praktikum	30
3.1.1 Profil PT Cikarang Listrindo Tbk.....	30
3.1.2 Ruang Lingkup Perusahaan.....	32
3.2 Program/Layanan yang diberikan Institusi	34
3.3 Profil Penerima Manfaat Program/Layanan Institusi.....	36
BAB IV PENANGANAN KASUS	40
4.1. Tahap Engagement,Intake,Contract	40
4.1.1. Tahap Engagement	40
4.1.2. Tahap Intake	41
4.1.3 Tahap Kontrak	42
4.2 Tahap Asesmen.....	43
4.2.1 Wawancara	43
4.2.2 Observasi.....	45
4.3 Tahap Rencana Intervensi	54
4.3.1 Proses Rencana Intervensi	54
4.3.2. Hasil Rencana Intervensi.....	54
4.4 Tahap Pelaksanaan Intervensi	56
4.4.1 Pelaksanaan Intervensi Individu (Casework).....	56
4.4.2 Pelaksanaan Intervensi Kelompok (Groupwork)	58
4.5 Tahap Evaluasi	60
4.6 Tahap Terminasi dan Rujukan.....	63
BAB V PRAKTIK BAIK PRAKTIKUM INSTITUSI	64
5.1 Integrasi/Keterkaitan/ Saling Melengkapi Metoda Case Work dan Group Work dan Capaian terbaik dari Praktikum Institusi.....	64
5.2 Refleksi Praktikan	65
5.2.1 Pengalaman Praktikum untuk Pengembangan Diri	65
5.2.2 Pengembangan Profesional Calon Pekerja Sosial.....	66
5.2.3 Dilema etik yang dihadapi dan solusinya.....	67

5.3 Keterlibatan Praktikan dalam Kegiatan Lainnya di Lokasi Sentra Terpadu/Sentra dan institusi lainnya	68
5.4 Tantangan Praktikum Institusi.....	74
BAB VI SIMPULAN DAN REKOMENDASI	76
6.1. Simpulan (Temuan-temuan penting selama Praktikum)	76
6.2 Rekomendasi (untuk pengembangan layanan di Sentra Terpadu/Sentra dan institusi lainnya).....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PLTGU PT Cikarang Listrindo Tbk.....	33
Gambar 4. 1 Saleeby's Strenght	48
Gambar 4. 2 Genogram Klien I.....	49
Gambar 4. 3 Pohon Masalah Klien I.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 ciri-ciri kepercayaan diri	27
Tabel 4. 1 Implementasi Kegiatan Engagement,Intake,Contract	40
Tabel 4. 2 Proses Wawancara Pengumpulan Data Asesmen	44
Tabel 4. 3 Perbandingan teori perilaku Kurang Percaya Diri dengan Kondisi Klien I.....	51
Tabel 4. 4 Tabel Rencana Intervensi	55
Tabel 4. 5 Evaluasi Klien I.....	60

DAFTAR FOTO

foto 4. 1 Engagement Klien L.....	41
foto 4. 2 Penandatanganan Inform Consent Klien I.....	43
foto 4. 3 Tahap Asesmen Klien I.....	44
foto 4. 4: Diskusi penyusunan Rencana Intervensi.....	54
foto 4. 5 Pelaksanaan Advice Giving & Afirmasi Positif.....	57
foto 4. 6 Pelaksanaan Advice Giving & Afirmasi Positif.....	58
foto 4. 7 Intervensi Kelompok (Group Work).....	60
foto 4. 8 Testimoni Hasil intervensi Klien I.....	63
foto 4. 9 Terminasi dengan Klien I.....	63
Foto 5. 1 Praktikan Berkesempatan Membantu Indonesian SDG'S Award	68
Foto 5. 2 Praktikan Membuat Artikel PT Cikarang Listrindo.....	69
Foto 5. 3 Praktikan Membuat Jurnal Ilmiah	69
Foto 5. 4 Praktikan membantu kegiatan posyandu & cek kesehatan gratis	70
Foto 5. 5 Praktikan membantu kelompok UMKM Suryatara	71
Foto 5. 6 Susunan kepanitiaan Event Green Festival 2025.....	71
Foto 5. 7 Uji trek Ekowisata di Desa Sindangsari, Sumedang.....	72
Foto 5. 8 Penyerahan berita acara & pembahasan lebih lanjut terkait kerjasama	72
Foto 5. 9 Pendampingan BAPPEDA Kabupaten Bekasi ke Desa Binaan	73
Foto 5. 10 Benchmarking ke Yayasan Kumala, Budidaya Maggot	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent klien I.....	81
Lampiran 2 Dokumen Group Work	82
Lampiran 3 Formulir terminasi Klien I.....	83
Lampiran 4 Daftar Hadir Case Conference 1.....	84
Lampiran 5 Berita Acara Case Conference.....	85
Lampiran 6 Daftar Hadir Supervisi.....	86
Lampiran 7 Daftar Hadir Case Conference II.....	87
Lampiran 8 Formulir Penilaian Kepercayaan Diri.....	88

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktikum Institusi

Politeknik Kesejahteraan Sosial (Poltekesos) Bandung menyelenggarakan Praktikum Institusi sebagai bagian dari kontinum praktikum di Poltekesos, yaitu diawali dengan Praktikum Laboratorium, Praktikum Institusi dan diakhiri dengan Praktikum Komunitas. Praktikum Institusi dilaksanakan pada setting primer dan sekunder. Hal ini sejalan dengan kompetensi yang diharapkan dikuasai mahasiswa agar mereka mampu menangani permasalahan kesejahteraan sosial dalam setting primer (*primary setting*) seperti kemiskinan, kedisabilitas, keterlantaran, ketunaan sosial, keterbelakangan, keterasingan dan perubahan lingkungan yang secara mendadak tidak menguntungkan, seperti bencana alam maupun bencana sosial. Mahasiswa juga diharapkan mampu bekerja sebagai calon pekerja sosial pada setting sekunder seperti bidang pendidikan, kesehatan, koreksional dan industri/*Corporate Social Responsibility*.

Kompetensi yang diharapkan dicapai mahasiswa meningkat untuk setiap praktikum. Mahasiswa diwajibkan meningkatkan kompetensinya pada Praktikum Laboratorium dalam penerapan nilai, pengetahuan dan keterampilan aras mikro, mezzo dan makro pada tahapan pertolongan engagement dan asesmen. Pendekatan pembelajaran mahasiswa yang diterapkan adalah shadowing, tandem dan mandiri. Kompetensi yang diharapkan dicapai dari Praktikum Institusi adalah penguasaan dan penerapan nilai, pengetahuan, keterampilan serta mengimplementasikannya dalam seluruh tahapan pertolongan pekerjaan sosial, yaitu engagement, asesmen, rencana intervensi, intervensi, evaluasi, terminasi dan rujukan secara mandiri.

Praktikum Institusi merupakan proses pembelajaran yang memadukan hasil belajar di kelas, pembekalan intensif sebelum praktikum, supervisi pra lapangan dan penerapan di lapangan pada konteks institusi atau lembaga pelayanan. Praktikum institusi dilakukan melalui penerapan kompetensi pekerjaan sosial aras mikro dan mezzo pada tahapan pertolongan engagement, asesmen, penyusunan rencana intervensi, pelaksanaan intervensi, evaluasi hingga terminasi dan rujukan mulai tanggal 05 Agustus 2025 hingga 26 September 2025 dilaksanakan di PLTGU Cikarang Listrindo Kabupaten Bekasi.

1.2 Tujuan dan manfaat Praktikum Institusi

1.2.1 Tujuan Praktikum Institusi

1. Tujuan umum

Tujuan umum Praktikum Institusi adalah mahasiswa mampu menguasai dan menerapkan kompetensi pekerjaan sosial generalis pada aras mikro dan mezzo pada semua tahapan pertolongan pekerjaan sosial mulai dari *engagement*, *asesmen*, penyusunan rencana intervensi, intervensi, evaluasi, sampai dengan terminasi dan rujukan.

2. Tujuan khusus

Adapun tujuan secara rinci dari pelaksanaan praktikum institusi adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan pengetahuan, nilai dan etika serta keterampilan *engagement*, *intake*, *contract* dalam penanganan masalah kesejahteraan sosial di setting industri.
- 2) Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan pengetahuan, nilai dan etika serta keterampilan asesmen dalam penanganan masalah kesejahteraan sosial di setting industri.
- 3) Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan pengetahuan, nilai dan etika serta keterampilan perencanaan intervensi sampai dengan intervensi dalam penanganan masalah kesejahteraan sosial di setting industri.

- 4) Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan pengetahuan, nilai dan etika serta keterampilan evaluasi dalam penanganan masalah kesejahteraan sosial di setting industri.
- 5) Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan pengetahuan, nilai dan etika serta keterampilan terminasi dalam penanganan masalah kesejahteraan sosial di setting industri.

1.2.2 Manfaat Praktikum

Pelaksanaan Praktikum Institusi Program Studi Pekerjaan Sosial yang dilaksanakan oleh Praktikan di PT Cikarang Listrindo Tbk. diharapkan dapat memberikan manfaat, yakni:

Dipahami dan diterapkannya tahapan pertolongan pekerjaan sosial generalis.

1. Manfaat bagi Klien

Manfaat yang didapatkan oleh klien selama proses pertolongan yakni klien mendapatkan bantuan profesional untuk mengidentifikasi permasalahan dan potensi yang dapat ditingkatkan guna memenuhi keberfungsian sosial klien serta optimalisasi perannya sebagai mitra binaan perusahaan.

2. Manfaat bagi Praktikan

- 1) Praktikan dapat meningkatkan kemampuan serta mengetahui dan merasakan langsung penerapan pengetahuan, nilai dan etika serta keterampilan dalam melakukan *engagement*, *intake*, *contract* serta *asesmen*, perencanaan intervensi dan pelaksanaan intervensi, evaluasi hingga terminasi dan rujukan dalam penanganan masalah kesejahteraan sosial dalam setting industri.
 - 2) Memahami bidang pelayanan dan *scope of work* sebagai Pekerja Sosial di bidang industri.
- #### **3. Manfaat bagi Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung**
- 1) Merupakan sarana pelaksanaan dan pengembangan Pendidikan vokasi pekerjaan sosial.
 - 2) Merupakan umpan balik bagi pengembangan kurikulum Program Poltekesos Bandung.
 - 3) Merupakan sarana pengembangan kompetensi dasar.

- 4) Sebagai sarana untuk menerapkan dan mengembangkan pendidikan pekerjaan sosial profesional khususnya di bidang pekerjaan sosial industri.
4. Manfaat bagi PT Cikarang Listrindo Tbk
 - 1) Memperoleh pemahaman tentang berbagai metode-metode penanganan masalah klien.
 - 2) Membantu dalam memecahkan masalah personal klien yang berhubungan dengan produktivitas kinerjanya sebagai *local hero* dan pembina di kelompok binaan perusahaan.
 - 3) Membangun model penanganan masalah komunitas yang kolaboratif, melibatkan masyarakat, institusi pendidikan, dan perusahaan.

1.3 Sasaran

Sasaran kegiatan praktikum institusi yang dilakukan praktikan adalah sebagai berikut:

1. Klien yang merupakan anggota Kelompok Mitra Binaan PT Cikarang Listrindo Tbk yang berkaitan dengan kebijakan, manajemen ataupun tata kelola perusahaan.
2. PIC/Koordinator atau orang-orang potensial dalam Kelompok Mitra Binaan PT Cikarang Listrindo Tbk yang berpengaruh atau dapat dipengaruhi yang berhubungan dengan pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT Cikarang Listrindo Tbk.
3. *Significant others* yang berpengaruh atau dapat dipengaruhi oleh sasaran utama dalam kegiatan praktikum institusi.

1.4 Sistematika Penulisan Laporan

Laporan Praktikum ini disusun berdasarkan sistematika penulisan laporan praktikum di lingkungan Poltekesos Bandung, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN memuat latar belakang, tujuan dan manfaat praktikum, sasaran kegiatan, waktu dan lokasi, serta sistematika laporan.

BAB II LANDASAN KONSEPTUAL PRAKTIKUM INSTITUSI memuat tentang metode, tahapan, peranan, teori yang melandasi pelaksanaan praktikum institusi serta kebijakan

yang sesuai dengan setting yang dipilih

- BAB III KONTEKS PRAKTIKUM** memuat tentang gambaran umum institusi yang meliputi profil perusahaan, nama, alamat, sejarah berdiri, lingkup dan jangkauan kerja, visi dan misi, serta program atau kegiatan yang ada.
- BAB IV PENANGANAN KASUS** memuat tentang hasil penanganan kasus yang dilakukan praktikan berdasarkan tahapan praktik pekerja sosial yang dimulai dari tahap *engagement intake contract* sampai dengan tahap terminasi dan rujukan
- BAB V PRAKTIK BAIK PRAKTIKUM INSTITUSI** memuat tentang integrasi/keterkaitan/ saling melengkapi metoda *case work* dan *group work* dan capaian terbaik dari praktikum institusi, refleksi praktikan (pengalaman praktikum untuk pengembangan diri dan pengembangan profesional calon pekerja sosial, dilema etik yang dihadapi dan solusinya), keterlibatan praktikan dalam kegiatan lainnya di PLTGU Cikarang Listrindo, dan tantangan praktikum institusi.
- BAB VI SIMPULAN DAN REKOMENDASI** Memuat tentang simpulan (temuan-temuan penting selama praktikum), dan rekomendasi (untuk pengembangan layanan di sentra terpadu/sentra dan institusi lainnya)

BAB II

LANDASAN KONSEPTUAL PRAKTIKUM INSTITUSI

2.1 Metode Pekerjaan Sosial

2.1.1 Pekerjaan Sosial dengan Individu/Keluarga (*Case Work*)

2.1.1.1 Pengertian

Menurut Rex A. Skidmore (1976:112) *Case work* merupakan proses membantu individu-individu untuk mencapai penyesuaian antara individu dengan lingkungan sosialnya. *Case work* bertujuan untuk meningkatkan, memperbaiki dan memperkuat keberfungsian sosial agar mampu menolong dirinya sendiri yang dilakukan secara terorganisir.

Pekerjaan Sosial dengan Individu (*Social Case Work*) ditujukan untuk membantu individu secara pribadi untuk menyelesaikan masalah pribadi dan sosial, *Social Case Work* dapat diarahkan untuk membantu klien menyesuaikan diri dengan lingkungan mereka atau untuk mengubah tekanan sosial dan ekonomi tertentu yang berdampak buruk pada mereka. *Social Case Work* disediakan oleh hampir setiap lembaga kesejahteraan sosial yang menawarkan layanan langsung kepada masyarakat. *Social Case Work* mencakup berbagai macam kegiatan, seperti konseling remaja yang melarikan diri, membantu orang yang menganggur mendapatkan pelatihan atau pekerjaan, konseling seseorang yang ingin bunuh diri, menempatkan orang yang ingin bunuh diri dan lain-lain. (Zastrow, 2017).

Robert L. Barker dan Helen H. Perlman dalam Hudri (1994: 58-59) mendefinisikan metode pekerjaan sosial dengan perorangan merupakan orientasi nilai dan bentuk praktek yang digunakan oleh pekerja sosial dimana konsep psikososial, tingkah laku manusia dan sistem- sistem diterjemahkan ke dalam keterampilan-keterampilan yang ditujukan untuk membantu individu dan keluarga dalam memecahkan masalah intra psikis, antar pribadi, sosial ekonomi dan lingkungan melalui relasi yang bersifat tatap muka (Robert L. Barker). Metode ini melibatkan interaksi langsung antara pekerja sosial dan

klien, di mana pekerja sosial berperan sebagai fasilitator yang membantu klien memahami dan menyelesaikan masalah yang dihadapi .

Case work terdiri dari beberapa tahapan, termasuk *engagement, assessment, planning, intervention, dan termination*. Setiap tahap memiliki tujuan spesifik, seperti membangun hubungan kepercayaan, mengevaluasi kebutuhan klien, merencanakan intervensi yang sesuai, serta menilai hasil dari intervensi tersebut. Pendekatan ini tidak hanya fokus pada masalah yang dihadapi klien, tetapi juga mempertimbangkan konteks sosial dan lingkungan yang mempengaruhi kehidupan mereka.

2.1.1.2 Tujuan

Metode case work dalam pekerjaan sosial memiliki beberapa tujuan utama yang sangat penting. Pertama, tujuan utama dari case work adalah untuk membantu individu atau keluarga mengatasi masalah yang mereka hadapi, baik itu masalah sosial, emosional, maupun ekonomi. Melalui hubungan yang terjalin antara pekerja sosial dan klien, diharapkan klien dapat memahami dan menemukan solusi untuk permasalahan mereka.

Kedua, case work bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial klien dengan memberikan dukungan dan sumber daya yang diperlukan. Ini mencakup pengembangan keterampilan dan kemampuan klien untuk berfungsi lebih baik dalam masyarakat.

Ketiga, metode ini juga berfokus pada pengembangan diri klien, sehingga mereka dapat menjadi lebih mandiri dan mampu mengatasi tantangan hidup di masa depan. Dengan demikian, case work tidak hanya berfungsi sebagai intervensi sementara, tetapi juga sebagai alat untuk memberdayakan individu agar dapat mencapai kesejahteraan jangka panjang.

2.1.1.3 Teknik dan Keterampilan

Berikut ini adalah beberapa teknik yang bisa diterapkan dalam *case work* di antaranya:

1) *Small Talk*

Teknik ini digunakan oleh pekerja sosial pada saat kontak permulaan

dengan klien. Tujuan utama small talk adalah terciptanya suatu suasana yang dapat memberikan kemudahan bagi keduanya untuk melakukan pembicaraan sehingga hubungan selanjutnya dalam proses intervensi akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Biasanya small talk dimulai oleh pekerja sosial untuk membuka agar klien dapat berbicara.

2) *Advice Giving*

Teknik ini berhubungan dengan upaya memberikan pendapat yang didasarkan pada pengalaman pribadi atau hasil pengamatan pekerja sosial dan upaya meningkatkan suatu gagasan yang didasarkan pada pendapat-pendapat atau digambarkan dari pengetahuan profesional. Nasihat dilakukan dengan memberikan saran atau rekomendasi kepada klien mengenai langkah-langkah yang dapat diambil untuk mengatasi masalah yang dihadapinya.

3) *Logical Discussion*

Teknik yang digunakan untuk membantu klien memahami masalah mereka melalui diskusi yang terstruktur dan logis. Menurut Florence Hollis dalam David (2008), teknik ini melibatkan analisis situasi klien secara mendalam, mengidentifikasi pola-pola perilaku, dan mengeksplorasi berbagai solusi yang mungkin. Tujuannya adalah untuk membantu klien melihat masalah mereka dari perspektif yang lebih objektif dan rasional, sehingga mereka dapat membuat keputusan yang lebih baik.

4) *Counseling*

Teknik yang lebih berfokus pada aspek emosional dan psikologis dari masalah klien. Dalam *Social Case Work*, *counseling* bertujuan untuk memberikan dukungan emosional, membantu klien mengatasi stres, dan meningkatkan kesejahteraan mental mereka. Menurut Johnson dan Camille (2019), *counseling* melibatkan mendengarkan aktif, empati, dan pemberdayaan klien untuk menemukan solusi atas masalah mereka sendiri. Teknik ini sering digunakan untuk membantu klien mengembangkan keterampilan coping dan strategi untuk menghadapi tantangan hidup.

5) *Encouragement*

Menurut Toseland dan Rivas (2017), *encouragement* membantu anggota kelompok merasa dihargai dan diakui, yang pada gilirannya meningkatkan rasa percaya diri dan keterlibatan mereka. Teknik ini melibatkan pemberian pujian, pengakuan atas usaha dan pencapaian, serta dorongan positif yang konsisten. Dengan menggunakan *encouragement*, fasilitator kelompok dapat menciptakan lingkungan yang mendukung dan inklusif, yang memungkinkan anggota kelompok untuk berkembang dan mencapai tujuan bersama.

6) *Support*

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

Keterampilan dalam *case work* sangat penting bagi pekerja sosial untuk dapat memberikan dukungan yang efektif kepada klien. Beberapa keterampilan utama yang diperlukan dalam *case work* meliputi:

(1) Mendengarkan

Keterampilan seorang pekerja sosial untuk menerima dan memahami secara mendalam apa yang disampaikan oleh klien, bukan hanya sekadar mendengar kata-kata, tetapi juga melibatkan pemahaman terhadap perasaan, pikiran, dan pengalaman yang mendasari ucapan klien.

(2) Observasi

Observasi adalah praktek memperhatikan ciri-ciri tentang orang, sesuatu atau situasi, dan dalam konteks *case work*, tujuannya adalah untuk menggunakan data yang diamati untuk memahami klien dan situasinya.

(3) Wawancara

Wawancara *case work* merujuk pada pertemuan pekerja sosial dan klien dalam percakapan tatap muka. Ini bukan percakapan biasa tetapi aktivitas profesional pada sisi pekerja sosial, karena percakapan tersebut dilaksanakan untuk tujuan spesifik atau umum, diantaranya untuk memperoleh informasi dari atau menyampaikan informasi kepada klien, untuk mempelajari dan menilai masalah klien dan situasi terkait dan/atau untuk memberikan pertolongan.

(4) Pencatatan

Pencatatan dilakukan untuk mencatat fakta atau urutan aktivitas atau peristiwa. Keterampilan ini bertujuan untuk membantu dalam diagnosa dan perawatan, memungkinkan wawancara dan intervensi yang lebih efektif, termasuk berguna sebagai pedoman bagi pekerja baru dalam memperbaiki kesalahan yang lewat.

Selain itu juga dalam setiap prosesnya terdapat keterampilan yang perlu dikuasai/digunakan, berikut adalah keterampilan dari setiap tahapan penyelesaian masalah klien:

Keterampilan pekerjaan sosial dengan individu/keluarga (*case work*) di antaranya Komunikasi tingkat dasar: attending, mendengarkan aktif, empati tingkat dasar, memberikan umpan balik; Komunikasi tingkat menengah: Empati dan probing; Komunikasi tingkat mahir: membantu klien menyampaikan “ceritanya”, membantu klien untuk “menantang” diri sendiri, empati tingkat mahir, self disclosure/membuka diri pekerja sosial;

Keterampilan Asesmen: menyusun instrumen asesmen, mind mapping, observasi, triangulasi, wawancara, penggunaan tools (genogram, ecomap, life roadmap, diagram venn, body mapping). Selain itu, mahasiswa dapat menggunakan tools lain yang sudah baku (psychological testing) dan ukuran-ukuran yang ada dalam DSM-V, dengan melakukan pengukuran sendiri atau menggunakan hasil pengukuran yang telah dilakukan profesional di institusi praktikum; melaksanakan konferensi kasus, konferensi keluarga dan menuliskan laporannya; keterampilan menyusun rencana intervensi dan intervensi, keterampilan melakukan evaluasi dan terminasi.

2.1.2 Pekerjaan Sosial dengan Kelompok (Group Work) :

2.1.2.1 Pengertian

Menurut (Payne, 2016) mengemukakan bahwa group work adalah metode intervensi pekerjaan sosial yang memanfaatkan dinamika hubungan dalam kelompok sebagai alat pertolongan bagi individu- individu yang menjadi anggota kelompok tersebut. Selanjutnya menurut Robert L.Barker dalam (Favourita et al., 2016), social group work merupakan sebuah orientasi dan metode intervensi pekerjaan sosial dimana sejumlah kecil orang-orang yang mempunyai minat atau masalah yang sama mengadakan pertemuan secara teratur dan melibatkan diri dalam kegiatan yang dirancang untuk mencapai tujuan bersama.

Lindsay mendefinisikan pekerja sosial kelompok sebagai salah satu metode pekerja sosial yang bertujuan, memberikan informasi, melalui pengalaman kelompok yang bertujuan, untuk membantu individu dan kelompok untuk memenuhi kebutuhannya, untuk membantu klien dalam menyelesaikan masalah pribadi, kelompok, organisasi dan masyarakat. Metode ini dilakukan sebagai upaya perubahan berencana yang memandang bahwa individu-individu mengalami pertumbuhan dan perubahan melalui proses dan interaksi di dalam kelompok (Dubois & Miley, 1992).

2.1.2.2 Tujuan

Menurut Albert S. Alisi dalam Garvin (1987), tujuan pekerjaan sosial dengan kelompok, yaitu:

1. Korektif, bertujuan untuk memberikan pengalaman dalam hal perbaikan dan pengembangan terhadap disfungsi personal dan disfungsi sosial.
2. Preventif, bertujuan untuk mencegah adanya perpecahan antara pribadi dan sosial dimana terjadi sebuah kemunduran yang membahayakan.
3. Pertumbuhan dan perkembangan yang normal, bertujuan untuk memudahkan proses pertumbuhan dan pengembangan normal pada anggota kelompok terutama pada masa tertentu yang menekan dalam siklus kehidupan.
4. Peningkatan pribadi, bertujuan untuk meningkatkan pribadi melalui hubungan antarpribadi yang berarti dan merangsang (*stimulating*).
5. Tanggung jawab dan partisipasi warga, bertujuan untuk menanamkan nilai demokratis dalam kelompok dengan ikut terlibat secara bertanggung jawab baik sebagai anggota, individu, maupun sebagai partisipasi aktif dalam masyarakat.

2.1.2.3 Tipe-tipe Kelompok Pekerjaan Sosial dengan Kelompok (*Group Work*)

Garvin (1987) mengemukakan tipe-tipe kelompok yang dapat dijadikan alternatif pemecahan masalah dalam pekerjaan sosial dengan kelompok, yaitu:

1. Kelompok Percakapan Sosial (*Social Conversation Groups*)

Percakapan sosial bertujuan untuk menguji dan menentukan seberapa dalam sebuah hubungan dapat dikembangkan diantara orang-orang yang belum saling mengenal dengan baik. Percakapan sosial cenderung berubah tanpa tujuan karena tidak terdapat topik yang ter agenda secara formal. Namun meskipun individu dalam anggota memiliki tujuan sendiri, tetapi tujuan tersebut tidak perlu menjadi agenda kelompok secara keseluruhan.

2. Kelompok Rekreasi (*Recreation Groups*)

Kelompok rekreasi ini bertujuan untuk memberikan kegiatan yang bersifat spontan, tidak harus ada pemimpin, tempat dan peralatan seadanya

yang akomodasinya bersifat praktis, sehingga menimbulkan kesenangan seperti aktivitas permainan terbuka di lapangan.

3. Kelompok Rekreasi Keterampilan (*Recreation Skill Groups*)

Kelompok rekreasi keterampilan memiliki tujuan untuk meningkatkan keterampilan sekaligus memberikan kesenangan. Kelompok rekreasi keterampilan ini setidaknya memerlukan adanya penasehat, pelatih dan instruktur, dan lebih berorientasi pada aturan permainan seperti olahraga atau kesenian yang dapat meningkatkan keterampilan namun dapat dilakukan dengan cara yang menyenangkan.

4. Kelompok Pendidikan (*Educational Groups*)

Kelompok pendidikan ini berfokus untuk memperoleh pengetahuan dan mempelajari keterampilan yang lebih kompleks. Dalam kelompok pendidikan biasanya terdapat pemimpin yang profesional yang ahli dan terlatih dalam bidang tertentu, seperti praktik keterampilan dalam mengurus bayi (*baby sister*), kursus otomotif, ataupun pelatihan untuk menjadi orang tua yang efektif.

5. Kelompok Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan

Kelompok ini dibentuk untuk menciptakan pelayanan-pelayanan sosial secara bersama-sama. Pemberi pelayanan menggunakan pertemuan kelompok untuk mencapai tujuan suatu rencana pengembangan bagi sekelompok klien. Sedangkan, penerima pelayanan yang potensial dapat membentuk kelompok untuk menemukan pendekatan dalam memenuhi kebutuhannya.

6. Kelompok Bantu Diri (*Self Help Groups*)

Kelompok bantu diri adalah kelompok yang dibentuk oleh sesama yang datang bersama-sama untuk saling membantu dan mencapai tujuan khusus yang bersifat sukarela, guna memenuhi kebutuhan yang sama, menanggulangi masalah yang mengganggu kehidupan, serta berusaha membawa perubahan sosial yang diinginkan.

7. Kelompok Sosialisasi (*Socialization Groups*)

Kelompok sosial ini dianggap sebagai tipe kelompok yang menjadi fokus utama Group Work. Kelompok ini bertujuan untuk mengembangkan atau

mengubah sikap dan perilaku anggota kelompok agar lebih dapat diterima secara sosial, dapat mengembangkan keterampilan sosial, meningkatkan kepercayaan diri, dan merencanakan masa depan.

8. Kelompok Penyembuhan (*Therapeutic Groups*)

Kelompok penyembuhan ini terdiri dari orang-orang yang memiliki masalah emosional yang agak berat, seperti orang-orang yang mempunyai kepribadian ganda, kelainan jiwa, histeris dan sebagainya. Tujuan dari kelompok ini adalah membuat anggota agar dapat mengeksplorasi masalah-masalah mereka secara mendalam, kemudian mengembangkan satu atau lebih strategi untuk mengatasi masalah tersebut.

9. Kelompok Melatih Kepekaan (*Sensitivity Group*)

Kelompok ini berkaitan dengan pengalaman kelompok dimana orang-orang saling berhubungan secara pribadi dengan dekat, dan sikap keterbukaan diri sangat diperlukan. Tujuan dari kelompok ini yaitu untuk memperbaiki masalah kesadaran antar pribadi.

2.1.2.4 Teknik dan Keterampilan

Menurut Zastrow (2010) keterampilan group work yang paling esensial adalah keterampilan kepemimpinan. Keterampilan dalam kelompok adalah perilaku atau kegiatan yang membantu kelompok mencapai tujuannya menyelesaikan tugas-tugasnya, dan membantu anggota mencapai tujuan pribadi mereka. Baik pekerja maupun anggota menggunakan keterampilan kepemimpinan, meskipun pekerja biasanya lebih sering menggunakannya.

Menurut Garvin (1987) teknik-teknik dalam *group work* adalah sebagai berikut:

1. Teknik untuk mengubah persepsi individu

Salah satu fungsi penting dalam Teknik ini adalah bahwa kelompok berpengaruh dalam mengubah persepsi anggota tentang realita. Gagasan reliabilitas bertumpu pada argumen bahwa ketika beberapa orang melihat hal yang sama, kemungkinan besar hal tersebut akan menghasilkan pandangan yang berbeda dari tiap orang.

2. Teknik mengubah kognisi individu

Pada teknik ini mengubah kognisi individu dalam kelompok bisa menjadi tugas yang kompleks dan penting. Pekerja sosial sering kali berusaha untuk membantu individu dalam kelompok untuk mengatasi pikiran atau keyakinan yang mungkin menghambat perkembangan mereka. Salah satu teknik utama yang digunakan dalam intervensi kelompok untuk meningkatkan pemahaman anggota tentang cara perilaku mereka memengaruhi orang lain adalah dengan menggunakan komentar proses. Fasilitator atau pekerja sosial memperkenalkan teknik ini dengan membimbing anggota untuk merenungkan interaksi yang baru saja terjadi dalam kelompok. Ini berfokus pada saat itu dan di tempat itu.

3. Teknik mengubah perasaan individu

Mengubah perasaan individu (*affects*) adalah bagian penting dari pekerjaan untuk membantu anggota kelompok merasa lebih baik dan berfungsi lebih baik secara emosional. Bagian ini dapat disebut "Ekspresi Emosi," karena selain membantu anggota kelompok untuk menjadi lebih rileks dan kurang tegang dalam situasi tertentu, dampak utama dari kelompok adalah meningkatkan kesadaran dan kemampuan anggota untuk mengungkapkan emosi mereka. Ini dapat difasilitasi oleh pekerja sosial melalui berbagai metode, salah satunya adalah dengan meminta anggota untuk memberikan umpan balik kepada individu tentang jenis emosi yang dia komunikasikan, baik melalui kata-kata maupun ekspresi nonverbal.

4. Teknik untuk mengubah tindakan seseorang

Dalam konteks pekerja sosial dengan kelompok, mengubah tindakan individu adalah hal yang esensial untuk membantu anggota kelompok mencapai perubahan positif dalam kehidupan mereka. Pekerja sosial dapat memberikan *reward* kepada anggota kelompok termasuk dengan pendekatan *trial and error* anggota dapat mencoba perilaku dalam permainan peran atau menggambarkan tindakan potensial, dan anggota lain dapat membantu mengevaluasi hasil dari perilaku tersebut.

5. Teknik membantu individu untuk menyelesaikan masalah

Dalam konteks yang sesuai dengan teknik penyelesaian masalah, proses pemecahan masalah kelompok yang terkait dengan masalah anggota dapat menjadi pengalaman yang sangat berharga bagi anggota tersebut.

6. Teknik menyusun peran anggota

Pekerja sosial untuk secara efektif mendefinisikan dan mendelegasikan tugas kepada setiap anggota dalam suatu kelompok. Garvin menekankan pentingnya setiap anggota memiliki peran yang jelas dan saling melengkapi untuk mencapai tujuan kelompok. Pekerja sosial perlu memahami karakteristik dan kekuatan setiap anggota, kemudian menyusun peran yang sesuai dengan kemampuan dan minat mereka.

Keterampilan pekerjaan sosial dalam kelompok (*group work*) di antaranya adalah sebagai berikut:

Keterampilan membangun komunikasi dan relasi dengan kelompok (Kontak awal, membangun kontrak); Keterampilan menggunakan tools: asesmen kebutuhan kelompok, asesmen menentukan tipe kelompok, asesmen perubahan perilaku anggota kelompok, asesmen proses kelompok, asesmen kekompakan kelompok, asesmen leadership function analysis, asesmen team climate questionnaire, asesmen people skill inventory. Keterampilan menetapkan tipe kelompok sesuai kebutuhan klien dan memilih teknik-teknik kelompok sesuai tipe kelompok.

2.2 Tahapan dalam Proses Pekerjaan Sosial

2.2.1 Engagement

Birkenmaier (2017:9) berpendapat engagement/keterlibatan merupakan proses membangun hubungan antara pekerja sosial, klien, dan lingkungan klien. Engagement dengan klien tidak hanya memerlukan keterampilan komunikasi dan hubungan yang efektif dengan individu tetapi juga pembentukan hubungan kolaborasi yang signifikan dengan lingkungan klien dan dengan sistem layanan yang relevan.

Sukoco (2021) menyatakan pada tahap ini, klien meminta bantuan kepada badan sosial atau badan sosial secara aktif mencari orang yang membutuhkan pertolongan. Kemudian badan sosial mendelegasikan tugas pertolongan kepada pekerja sosial. Klien dan pekerja sosial pertama kali bertemu. Pada tahap ini pekerja sosial perlu membangun relasi pertolongan agar klien mempunyai kepercayaan (trust) akan diri dan kompetensi pekerja sosial. Sambil membangun relasi pertolongan, pekerja sosial melakukan wawancara untuk menanyakan hal hal yang berkaitan dengan klien, masalah, dan lingkungan sosialnya. Di tahap ini mulai terjadi keterlibatan pekerja sosial dalam diri, situasi, dan masalah klien. Pekerja sosial menciptakan komunikasi dan merumuskan hipotesa-hipotesa pendahuluan mengenal permasalahan klien.

Sukoco (2021) orang yang mempunyai masalah biasanya berusaha untuk menghubungi orang lain yang dapat menolongnya. Orang tersebut dapat sendiri atau bersamasama dengan keluarganya mendatangi pekerja sosial guna mendapatkan pelayanan pertolongan (helping service). Di sini pekerja sosial siap untuk memberikan pelayanan dan menyediakan sumber bagi siapa saja yang membutuhkan dan memenuhi persyaratan untuk itu. Tahap ini dinamakan sebagai engagement.

Tahapan engagement merupakan tahap awal dalam praktik pertolongan pekerjaan sosial, yaitu kontak awal pekerja sosial bertemu pertama kali dengan klien. Pada tahap awal ini, pekerja sosial hanya dapat memperoleh pengetahuan tentang klien, situasi, dan kesadaran dirinya secara umum, pekerja sosial juga berupaya untuk memahami dan sekaligus mengevaluasi klien. Pekerja sosial harus bisa menumbuhkan rasa percaya terhadap klien bahwa sebagai penolong dalam hal ini pekerja sosial mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh klien. Kontrak yang disepakati setelahnya merupakan tahapan kesepakatan keterlibatan antara pekerja sosial dengan klien dalam jangka waktu tertentu. *Engagement, intake, dan contract* pada dasarnya merupakan tahapan awal dari kedua belah pihak, baik pekerja sosial maupun calon klien.

Pada tahap awal ini terjadi relasi antara klien dan juga pekerja sosial. Adapun tugas pekerja sosial pada tahap engagement, intake, dan kontrak adalah pekerja sosial harus menciptakan iklim yang kondusif dan komunikasi yang efektif dengan klien sehingga menumbuhkan relasi pertolongan sehingga klien tidak kembali pada permasalahan. Adapun tugas pekerja sosial pada tahap engagement, intake, contract adalah :

1. Melibatkan diri dalam situasi tersebut;
2. Menciptakan komunikasi dengan semua orang yang terlibat;
3. Mulai mendefinisikan ukuran-ukuran/parameter yang berkaitan dengan hal hal yang mereka laksanakan;
4. Menciptakan suatu struktur kerja awal/pendahuluan.

2.2.2 Asesment

Menurut Sukoco (2021: 178) Pada tahap asesmen, pekerja sosial mengumpulkan data tentang diri klien; lingkungan sosial, termasuk orang atau sistem sosial yang terkait dengan klien; dan masalah yang dialami/diderita klien. Pekerja sosial menaksir situasi, data, fakta-fakta dasar, perasaan-perasaan orang dan keadaan-keadaannya untuk dipahami dan dihayati. Pada dasarnya proses asesmen merupakan kelanjutan dari proses sebelumnya. Hepworth and Larsen (1986) dalam (Raharjo 2015: 33), mengemukakan tahap asesmen ini merupakan proses pengumpulan, penganalisaan data kedalam suatu formulasi yang menekankan dimensi vital sebagai berikut:

1. Sifat permasalahan klien, termasuk perhatian khusus terhadap peran-peran yang klien dan hal penting lainnya yang sulit dijalankan;
2. Keberfungsian klien (kekuatan, keterbatasan, aset pribadi dan kekurangan) serta hal penting lainnya;
3. Motivasi klien untuk mengatasi masalah;
4. Relevansi faktor lingkungan yang turut mendukung timbulnya masalah;

Pekerja sosial mengumpulkan semua data yang berhubungan dengan kesemuanya itu, kemudian menganalisanya serta membuat suatu kesimpulan.

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan pekerja sosial pada tahap assessment adalah pengumpulan data, pengecekan data, analisa data, dan penarikan kesimpulan.

Untuk membantu dalam mengumpulkan informasi mengenai kebutuhan kebutuhan dan karakteristik kelompok, maka praktikan memanfaatkan beberapa alat bantu atau instrumen yang mendukung proses asesmen terhadap klien sebagai berikut:

1. BPSS (BiopsikoSosial-Spiritual)

Alat assesmen ini merupakan model yang paling banyak digunakan oleh praktisi pekerjaan social. Kerangka Biopsikososial yang digunakan pada masalah individu dan keluarga telah diperluas hingga mencakup aspek spiritual. Salah satu praktisi yang meluaskan aspek ini adalah Hodge (2005) dalam Pujileksono (2018). Hodge membahas proses pengelolaan asesmen spiritual secara implisit dimana dia memberikan contoh pertanyaan untuk membantu menjalankan pendekatan, serta menawarkan saran untuk digunakan mengintegrasikan asesmen ini dengan pendekatan asesmen yang lebih tradisional.

2. Genogram

Genogram adalah diagram mirip dengan pohon keluarga. Hal ini dapat menjelaskan hubungan keluarga untuk dua atau tiga generasi (upaya untuk menggambarkan lebih dari tiga generasi menjadi sangat kompleks).

3. Saleeby's Strength and Barrier Model,

Di mana alat ini digunakan untuk melihat potensi yang bisa dimanfaatkan dalam upaya penyelesaian hambatan yang dialami dan hambatan yang dimiliki oleh klien I.

2.2.3 Rencana Intervensi

Birkenmaier (2017:9) mengemukakan bahwa perencanaan merupakan bagian integral dari proses perubahan. Rencana menggambarkan cara pekerja sosial dan klien akan bekerja untuk mencapai sasaran klien. Mengembangkan rencana mengharuskan klien dan pekerja sosial untuk menilai atau mengevaluasi opsi,

sumber daya, hambatan, preferensi klien, dan sasaran yang disepakati, bersama dengan metode yang ditetapkan untuk mencapai sasaran tersebut.

Menurut Sheafor dan Horejsi, setelah klien dan pekerja sosial menyelesaikan *asesmen* terhadap situasi, tahap berikutnya adalah merumuskan suatu rencana tindak dan masuk ke dalam kontrak formal maupun informal untuk menjalankan rencana tersebut. Pada fase ini, klien bersama pekerja sosial serta organisasi terkait bekerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan melaksanakan tindakan guna memenuhi kebutuhan yang telah disepakati. Dengan demikian, perencanaan berfungsi sebagai jembatan antara asesmen dan intervensi (Sheafor & Horejsi, 2008).

2.2.4 Intervensi

Dalam bukunya yang berjudul *The Practice of Generalist Social Work*, Birkenmaier (2017:10) berpendapat bahwa intervensi mengacu pada tindakan pelaksanaan pekerjaan yang akan memungkinkan klien dan praktisi untuk mencapai tujuan yang disepakati dalam penilaian. Dalam beberapa kasus, intervensi dapat melibatkan pekerja sosial yang mendengarkan dan merenungkan situasi klien, membantu klien memikirkan situasi tersebut dan perannya di dalamnya, dan memfasilitasi kesempatan untuk menciptakan situasi yang berbeda dan lebih disukai.

2.2.5 Evaluasi

Menurut Sukoco (2021:205) Pada tahap evaluasi merupakan unsur yang cukup penting dalam proses pertolongan, karena memungkinkan pekerja sosial maupun badan sosial memberikan respon dan pertanggung jawaban, baik kepada pemberi dana maupun kepada penerima pelayanan (sponsor dan klien). Dengan evaluasi, pekerja sosial juga mampu menguji keampuhan dan ketepatan alternatif intervensi yang diterapkannya. Di samping itu, pekerja sosial juga dapat memonitor faktor-faktor yang membawa keberhasilan dan yang mengakibatkan kegagalan.

Merupakan unsur yang penting dalam proses pertolongan yang memungkinkan pekerja sosial maupun badan sosial memberikan respon dan

pertanggungjawaban baik kepada pemberi dana maupun kepada penerima layanan. (Sukoco, 2021)

2.2.6 Terminasi dan Rujukan

Pengakhiran hubungan dengan klien, atau pemutusan hubungan kerja, merupakan area fokus yang sudah lama bagi pekerja sosial. Secara umum, proses pemutusan hubungan kerja mencakup peninjauan pekerjaan dan pencapaian, pembahasan perkembangan hubungan kerja, dan perencanaan untuk mempertahankan perubahan yang telah dicapai. (Birkenmaier, 2017, 10-11).

Merupakan tahap pengakhiran hubungan secara profesional serta merupakan pintu masuk bagi kontak selanjutnya atau yang akan datang. (Pekerja Sosial dan Proses Pertolongan : Dwi Heru Sukoco, 2021)

2.3 Peranan Pekerja Sosial dalam Case Work dan Group Work

Pekerja sosial dalam memberikan pertolongan kepada klien dapat menjalankan beberapa peranan sekaligus. Peranan-peranan tersebut disesuaikan dengan kondisi dan keadaan klien yang sedang ditanganinya. Menurut Edi Suharto (2007), model pelayanan sosial bagi karyawan merupakan bentuk atau tipe intervensi pekerjaan sosial yang paling umum dilakukan para pekerja sosial di perusahaan. Peranan-peranan pekerja sosial, seperti konselor, mediator, konfrontator konstruktif, pembela dan broker adalah beberapa yang paling sering dilakukan oleh pekerja sosial. Berikut penjelasan lebih lanjut terkait peranan-peranan pekerja sosial:

1. Konselor

Sebagai konselor, pekerja sosial memberikan assesmen dan konseling terhadap individu, keluarga atau kelompok. Sosiater membantu mereka mengartikulasikan kebutuhan, mengidentifikasi dan mengklarifikasi masalah, memahami dinamika atau penyebab masalah, menggali berbagai alternatif dan solusi, dan mengembangkan kemampuan mereka secara lebih efektif dalam menghadapi permasalahan yang timbul.

2. Broker

Ketika menjalankan peranan broker, pekerja sosial menghubungkan pegawai yang dibantunya dengan sumber-sumber yang terdapat di dalam maupun di luar perusahaan.

3. Mediator

Tugas utama pekerja sosial dalam menjalankan peran ini adalah menjembatani konflik antara dua atau lebih individu atau sistem serta memberikan jalan keluar yang dapat memuaskan semua pihak berdasarkan prinsip “sama-sama diuntungkan” (win-win solution). Menyelesaikan perselisihan, konflik, atau pandangan yang berlawanan dalam kelompok atau antara anggota dan orang atau organisasi lain; mengambil sikap netral dan membantu anggota mencapai penyelesaian atau kesepakatan yang dapat diterima bersama.

4. Analis atau Evaluator

Pekerja sosial mengumpulkan informasi dan mengevaluasi dinamika organisasi, lingkungan, kebijakan-kebijakan atau peraturan-peraturan dan dampaknya terhadap perusahaan. Sebagai contoh pekerja sosial menganalisis posisi kelembagaan dalam kaitannya dengan peraturan mengenai tempat kerja bebas obat-obatan terlarang (narkoba) dan implikasinya terhadap organisasi perusahaan apabila menerapkan prosedur pemeriksaan narkoba secara acak terhadap para pegawainya.

5. Pengembang Program Dalam melakukan peranan ini,

Pekerja sosial mengidentifikasi dan menerapkan program-program baru guna memenuhi kebutuhan perusahaan. Sebagai contoh, pekerja sosial mengembangkan sebuah program pelatihan kerja melalui kerjasama dengan Perguruan Tinggi setempat untuk memenuhi kebutuhan pegawai yang memenuhi kualifikasi perusahaan. Pekerja sosial dalam melakukan pertolongan kepada klien dapat menjalankan beberapa peranan secara langsung. Peranan tersebut ditentukan dari kondisi maupun situasi klien yang sedang ditanganinya. Dalam hal ini pekerja sosial dapat memainkan lebih dari satu peranan dalam melakukan intervensi kepada klien.

6. Enabler

Membantu anggota memanfaatkan sumber daya dan kekuatan mereka sendiri; mendorong anggota untuk berbagi pemikiran mereka dengan kelompok; mendukung budaya gotong royong antar anggota.

7. Pendidik

Menyajikan informasi baru untuk membantu menyelesaikan kekhawatiran anggota; mendemonstrasikan dan mencontohkan perilaku baru; memimpin permainan peran, simulasi, dan aktivitas untuk membantu anggota mempraktikkan cara-cara baru atau berbeda dalam berperilaku dalam situasi bermasalah.

2.4 Tinjauan Konseptual yang terkait dengan kasus yang ditangani

2.4.1 Pekerjaan Sosial dalam Setting Industri

1. Definisi Pekerjaan Sosial Industri

Menurut Suharto (2009) pekerjaan sosial industri dapat didefinisikan sebagai lapangan praktik pekerjaan sosial yang secara khusus menangani kebutuhan-kebutuhan kemanusiaan dan sosial di dunia kerja melalui berbagai intervensi dan penerapan metode pertolongan yang bertujuan untuk memelihara adaptasi optimal antara individu dan lingkungannya, terutama lingkungan kerja. Dalam konteks ini, pekerja sosial dapat menangani berbagai kebutuhan individu dan keluarga, relasi dalam perusahaan, serta relasi yang lebih luas antara tempat kerja dan masyarakat (NASW, 1971) atau yang lebih dikenal dengan istilah tanggung jawab perusahaan (Corporate Social Responsibility).

Pekerjaan sosial industri atau pekerjaan sosial di Perusahaan occupational social work merupakan profesi yang sangat penting dalam pemberian pelayanan sosial, baik yang bersifat pencegahan, penyembuhan maupun pengembangan masyarakat. Meski perusahaan-telah mulai melibatkan Pekerja Sosial Industri sejak tahun 2020, yang memiliki tugas menyelesaikan tanggung jawab sosial melalui program pengembangan masyarakat. Pekerja sosial berada dalam divisi Community Development Officier yang berada dibawah naungan Human Resource Development (HRD) PT. Cikarang Listrindo Tbk.

2. Peran Pekerja Sosial Industri

Pekerja Sosial sebagai agen perubahan yang bertugas mewujudkan keberfungsian sosial masyarakat agar terciptanya kesejahteraan sosial memiliki peran-peran tersendiri dalam menjalankan praktiknya. Dalam dunia industri, pekerja sosial memiliki tugas serta peranan tersendiri. Bidang tugas Pekerja Sosial yang bekerja dalam dunia industri dijelaskan oleh Johnson (1984:263-264), sebagai berikut:

1) Kebijakan, Perencanaan dan Administrasi

Bidang ini umumnya tidak melibatkan pelayanan sosial secara langsung. Sebagai contoh, perusahaan tidak melibatkan kebijakan untuk peningkatan karir, pengadministrasian program-program tindakan afirmatif, pengkoordinasian program-program jaminan sosial dan bantuan sosial bagi para pekerja, atau perencanaan kegiatan-kegiatan sosial dalam departemen-departemen perusahaan.

2) Praktik langsung dengan individu, keluarga dan populasi khusus Tugas Pekerja Sosial dalam bidang ini meliputi intervensi krisis crisis intervention, asesmen (penggalan) masalah-masalah personal dan pelayanan rujukan, pemberian counseling bagi pecandu alkohol dan obat-obatan terlarang pelayanan dan perawatan sosial bagi anak-anak pekerja dalam perusahaan atau organisasi serikat kerja, dan pemberian counseling bagi pensiunan atau pekerja yang menjelang pensiun.

3) Praktik yang mengkombinasikan pelayanan sosial langsung dan perumusan kebijakan sosial bagi Perusahaan

Pekerja Sosial untuk menjawab isu pemberhentian karyawan dan pada saat perasaan tidak aman timbul pada pegawai *declining mode*, dan juga pada saat terjadi *conflict of interest* pada karyawan seperti konflik karyawan dengan serikat kerja, dengan masyarakat lokal, dengan pemerintah, maupun dengan lembaga swadaya masyarakat yang berhubungan dengan perusahaan. Semua hal tersebut direalisasikan dalam bentuk pelayanan yang diberikan Pekerja Sosial industri.

PT Cikarang Listrindo melibatkan Pekerja Sosial dan mempercayakannya sebagai salah satu penyusun kebijakan dalam rencana strategis (renstra) dan rencana jangka panjang (renja) perusahaan dalam pengembangan masyarakat *community development*.

2.4.2 Kepercayaan Diri

1. Definisi Kepercayaan Diri

Lauter Peter dalam (Khoriroh, 2018) mengemukakan kepercayaan diri adalah suatu sikap atau keyakinan atas kemampuan diri sendiri sehingga dalam tindakan-tindakannya tidak terlalu cemas, merasa bebas untuk melakukan hal-hal yang sesuai dengan keinginan atau tanggung jawab atas perbuatannya, sopan dalam berinteraksi dengan orang lain, memiliki dorongan prestasi serta dapat mengenal kelebihan dan kekurangan sendiri. Ghufron dan Risnawati berpendapat dalam (Syaipul, 2018) Kepercayaan diri merupakan salah satu aspek kepribadian yang berupa keyakinan akan kemampuan diri seseorang sehingga tidak terpengaruh oleh orang lain dan dapat bertindak sesuai kehendak secara gembira, optimis, cukup toleran dan bertanggung jawab. Devito dalam (Rahmah, 2021) mengemukakan bahwa kepercayaan diri adalah sebuah kualitas efektifnya hubungan interpersonal dan sebuah factor dalam kekuatan interpersonal, yang ditandai dengan perasaan nyaman dan tenang dalam situasi komunikasi interpersonal.

Menurut Srivastava dalam (Reza, 2021) menjelaskan percaya diri merupakan salah satu sikap yang dimiliki oleh setiap individu yang memiliki pandangan positif terhadap dirinya dan situasinya. Keyakinan terhadap kemampuan diri sendiri dan sikap yang mempercayai atau mengandalkan diri sendiri. Menurut Hulukati menjelaskan percaya diri adalah sikap positif seorang individu yang memungkinkan dirinya untuk mengembangkan penilaian positif baik terhadap diri sendiri maupun terhadap lingkungan/situasi yang dihadapinya. Kepercayaan diri menurut Bandura dalam (Rahmah, 2021) merupakan suatu keyakinan yang dimiliki seseorang bahwa dirinya mampu berperilaku seperti yang dibutuhkan untuk mendapatkan hasil seperti yang diharapkan.

Selanjutnya Hakim dalam (Syaipul, 2018) kepercayaan diri merupakan salah satu syarat yang esensial bagi individu untuk mengembangkan aktivitas dan kreativitas sebagai upaya dalam mencapai prestasi. Namun demikian kepercayaan diri tidak tumbuh dengan sendirinya. Kepercayaan diri tumbuh dari proses interaksi yang sehat di lingkungan sosial individu dan berlangsung secara kontinu dan berkesinambungan. Rasa percaya diri tidak muncul begitu saja pada diri seseorang, ada proses tertentu di dalam pribadinya sehingga terjadilah pembentukan rasa percaya diri. Maka sesuai dengan pendapat beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan diri adalah sikap yang dimiliki oleh individu, yang meyakini akan kemampuan diri dan mengandalkan diri. Sehingga dalam segala tindakanya tidak dipengaruhi oleh orang lain.

2. Ciri-ciri Kepercayaan Diri

Rasa percaya diri mempunyai ciri-ciri atau ciri-ciri yang terdiri dari beberapa jenis. Menurut Lauster (dalam Wahyuni, 2008) terdapat empat ciri yang diantaranya:

- 1) Percaya pada kemampuan sendiri yaitu suatu keyakinan atas diri sendiri terhadap segala fenomena yang terjadi yang berhubungan dengan kemampuan individu untuk mengevaluasi serta mengatasi fenomena yang terjadi tersebut.
- 2) Bertindak mandiri dalam mengambil sebuah keputusan dalam hidup, yang dilakukan secara mandiri atau tanpa adanya keterlibatan orang lain dalam pengambilan keputusan yang diambil.
- 3) Memiliki rasa positif terhadap diri sendiri yaitu adanya penilaian yang baik dari dalam diri sendiri, baik dari pandangan maupun Tindakan yang dilakukan yang menimbulkan rasa positif terhadap diri dan masa depannya.
- 4) Berani mengungkapkan pendapat. Adanya suatu sikap untuk mampu mengutarakan sesuatu dalam diri yang ingin diungkapkan kepada orang lain tanpa adanya paksaan atau rasa yang dapat menghambat pengungkapan tersebut.

Dalam buku Iswindharmanjaya dan Agung (2010: 4) mengelompokkan beberapa ciri-ciri orang yang memiliki kepercayaan diri dengan yang tidak memiliki kepercayaan diri:

Tabel 2. 1 ciri-ciri kepercayaan diri

No	Orang yang memiliki kepercayaan diri	Orang yang tidak memiliki kepercayaan diri
1.	Bertanggung jawab terhadap keputusan yang dibuat sendiri	Tidak bertanggung jawab terhadap keputusan yang telah dibuat
2.	Mudah menyesuaikan diri dengan lingkungan	Malu dan canggung
3.	Mau bekerja keras untuk mencapai kemajuan	Tidak bisa menunjukkan kemampuan diri
4.	Pegangan hidup cukup kuat dan mampu mengembangkan motivasi	Tidak berani mengungkapkan ide-ide
5.	Yakin atas peran yang dihadapinya	Cenderung hanya melihat dan menunggu kesempatan
6.	Berani bertindak dan mengambil setiap kesempatan yang dihadapinya	Membuang-buang waktu dalam mengambil keputusan
7.	Menerima diri secara realistis	Rendah diri bahkan takut dan merasa tidak aman
8.	Menghargai diri secara positif	Apabila gagal akan cenderung menyalahkan orang lain
9.	Yakin atas kemampuannya sendiri dan tidak terpengaruh orang lain	Suka mencari pengakuan dari orang lain
10.	Optimisme, tenang dan tidak mudah cemas	Pesimisme, risau dan mudah cemas

3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Diri

Menurut Hakim (2002:1) menyatakan bahwa terdapat beberapa factor yang mempengaruhi kepercayaan diri, yaitu:

- 1) Terbentuknya kepribadian yang baik sesuai dengan proses perkembangan yang melahirkan kelebihan-kelebihan tertentu
- 2) Pemahaman seseorang terhadap kelebihan-kelebihan yang dimilikinya dan melahirkan keyakinan kuat untuk bisa berbuat segala sesuatu dengan memanfaatkan kelebihan-kelebihannya.

- 3) Pemahaman dan reaksi positif terhadap kelemahan-kelemahan yang dimilikinya agar tidak menimbulkan rasa sulit menyesuaikan diri.
- 4) Pengalaman di dalam menjalani berbagai aspek kehidupan dengan penggunaan segala kelebihan yang ada pada dirinya.

Menurut Widjaja (2016: 64) bahwa ada dua factor yang dapat mempengaruhi kepercayaan diri, yaitu:

- 1) Faktor internal, meliputi konsep diri, harga diri, kondisi fisik, penampilan fisik dan pengalaman hidup
- 2) Faktor eksternal, meliputi Pendidikan, lingkungan dan pengalaman hidup.

Selanjutnya terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepercayaan diri terutama saat berbicara di depan publik, diantaranya:

- 1) Tidak tahu apa yang harus dilakukan. Tidak tahu bagaimana memulai pembicaraan. Tidak dapat memperkirakan apa yang diharapkan pendengar.
- 2) Orang tidak percaya diri saat tampil di depan publik karena ia tahu akan dinilai, berhadapan dengan penilaian maka orang cenderung nervous.
- 3) Rasa tidak percaya diri dapat menimpa bukan hanya untuk pemula, bahkan mungkin orang-orang yang sudah mempunyai jam terbang tinggi. Hal tersebut terjadi apabila pembicara dihadapkan dengan situasi yang asing.

4. Indikator Kepercayaan Diri

Berdasarkan beberapa teori yang sudah dijelaskan sebelumnya tentang kepercayaan diri, dapat disimpulkan dalam beberapa indicator menurut karakteristik atau cirinya yaitu sebagai berikut:

- 1) Tidak adanya perasaan takut untuk tampil di depan umum
- 2) Percaya akan kemampuan atau kompetensi diri
- 3) Berani menerima dan menghadapi penolakan orang lain
- 4) Berani menjadi diri sendiri
- 5) Memiliki pengendalian diri yang baik (tidak moody)
- 6) Memiliki internal locus of control (memandang keberhasilan atau kegagalan bergantung pada usaha sendiri dan tidak mudah menyerah pada nasib atau keadaan serta tidak bergantung atau mengharapkan bantuan orang lain)

- 7) Mempunyai cara pandang yang positif
- 8) Memiliki harapan yang realistis terhadap diri sendiri
- 9) Selalu bersikap tenang dalam mengerjakan sesuatu
- 10) Mampu menyesuaikan diri dan berkomunikasi di berbagai situasi.

2.5 Regulasi yang mendukung penanganan kasus

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan terbatas

Kebijakan yang mengatur lokasi pelayanan pekerja sosial industri terdapat dalam UU No. 40 Tahun 2007 tentang perseroan terbatas.

- 2) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Perseroan terbatas

Salah satu pelayanan dalam praktik pekerja sosial industri adalah di bidang Corporate Social Responsibility (CSR) atau Tanggung Jawab Sosial Lingkungan yang dimiliki oleh setiap Perusahaan sesuai dengan aturan yang berlaku dalam kebijakan tentang Tanggung Jawab Sosial Lingkungan dan Perseroan Terbatas.

- 4) Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan
- 5) Undang-undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial
- 6) Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Tanggung Jawab Sosial Dan Lingkungan Badan Usaha
- 7) Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Program Penilaian Peringkat Kinerja

BAB III

KONTEKS PRAKTIKUM INSTITUSI

3.1 Gambaran Umum Institusi Lokasi Praktikum

3.1.1 Profil PT Cikarang Listrindo Tbk

1. Nama Perusahaan

Perusahaan tempat pelaksanaan praktikum institusi adalah PT Cikarang Listrindo Tbk, tepatnya di salah satu kawasan pembangkit di kawasan industri Jababeka yaitu PLTGU Cikarang Listrindo Jababeka Plant.

2. Alamat Perusahaan

PLTGU Cikarang Listrindo terletak di Jalan Jababeka Raya, Blok R. Desa Wangunharja, Kecamatan Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. Kode Pos 17550. PT Cikarang Listrindo Tbk memiliki 3 (tiga) kawasan pembangkit 1 (satu) kantor pusat. Adapun 3(tiga) kawasan pembangkit yang diantaranya kawasan Industri Jababeka, kawasan Industri MM-2100 dan kawasan Babelan. Adapun alamat dari kantor pusat perusahaan World Trade Centre 1, Lantai 17 Jalan Jend. Sudirman Kav. 29-31 Jakarta.

3. Sejarah dan Latar Belakang Perusahaan

Perseroan resmi berdiri pada tanggal 28 Juli 1990 dengan nama PT Cikarang Listrindo, berdasarkan Akta No. 187 oleh Lukman Kirana, S.H., Notaris di Jakarta. Perseroan memperoleh izin No. 29/MMP/KKI- III/1992 tertanggal 17 Maret 1992 dari Menteri Muda Perindustrian, untuk secara eksklusif memasok listrik ke 5 (lima) kawasan industri di wilayah Cikarang dan Cibitung yang terakhir diperbaharui oleh Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral melalui surat keputusannya No. 5045- 12/43/600.3/2006 yang memberikan kepada Perseroan “Izin Usaha Listrik untuk Memasok Listrik bagi Publik” untuk memasok listrik ke 5 (lima) kawasan industri di wilayah Cikarang dan Cibitung untuk periode

PT Cikarang Listrindo Tbk mulai beroperasi tahun 1993, Perseroan mulai resmi beroperasi dan memproduksi tenaga listrik melalui pembangkit listrik berbahan bakar gas berkapasitas total 60 MW di Jababeka, Cikarang. Kapasitas produksi listrik Perseroan kemudian terus dikembangkan melalui penambahan pembangkit listrik berbahan bakar gas maupun uap dan pada tahun 2016, total kapasitas mencapai 864 MW, dengan kapasitas cadangan sebesar 2x109 MW, salah satunya terletak di MM-2100. Ekspansi usaha terus berlanjut, dan pada tahun 2017 Perseroan mulai mengoperasikan pembangkit listrik berbahan bakar batubara di Babelan yang merupakan pembangkit listrik ketiga, dengan kapasitas 2x140 MW, yang dilengkapi dengan system transmisi 150 kV sepanjang kurang lebih 30 km.

Komitmen Perseroan dalam mengembangkan energi terbarukan diwujudkan pertama kali pada tahun 2018, melalui pilot project Pembangkit Listrik Tenaga Surya (PLTS) Atap sebesar 52,5 kWp yang dipasang di kantor operasional Jababeka. Selanjutnya Perseroan mulai mengkomersialkan opsi penggunaan sumber listrik dengan energi terbarukan kepada pelanggan pada tahun 2019 dan memulai inisiatif penggunaan bahan bakar nabati untuk menggantikan sebagian batubara di tahun yang samadimana Cikarang Listrindo menjadi Private Power Utility yang beroperasi paling lama di Indonesia.

Sebagai Independent Power Producer (IPP) pertama yang beroperasi sejak tahun 1993 PT Cikarang Listrindo Tbk, senantiasa berkomitmen untuk membangun sebuah bisnis berkelanjutan dan mendukung masyarakat. Semangat Cikarang Listrindo juga yang menjadi latar belakang perusahaan ini memperkuat komitmen keberlanjutan dengan mendukung pencapaian SDGs. Hal ini tertanam dalam nilai-nilai perusahaan lewat prinsip STAR (Service, Trustworthiness, Accountability, dan Reliability), dimana perseroan berkontribusi dalam penerapan 17 SDGs.

Sejak berdiri sampai dengan sekarang, PT Cikarang Listrindo Tbk telah menyalurkan listrik sejumlah 2.527 perusahaan yang tersebar di beberapa

kawasan industri serta menghasilkan 31,8 GWh energi terbarukan dan penyaluran dana CSR sejumlah USD 1.674 ribu selama tahun 2021 yang membuat PT Cikarang Listrindo Tbk masih berpegang teguh pada latar belakang pendiriannya untuk berkomitmen menjalankan bisnis berkelanjutan serta mendukung dan berkontribusi pada lingkungan dan masyarakat lewat program-program CSR dan Pemberdayaan Masyarakatnya.

3.1.2 Ruang Lingkup Perusahaan

PT Cikarang Listrindo adalah penyedia tenaga listrik swasta satu-satunya yang menjadi Private Power Unlity untuk 5 (lima) kawasan industri nama, yaitu kawasan Industri Jababeka, MM-2100, East Jakarta Industrial Park, Hyundai Inti Development dan Lippo Cikarang. Didikang perkembangan infrastruktur yang pesat di sekitar kawasan industri dan potensi penyaluran listrik kepada lahan- lahan yang belum diutilisasi, akan memungkinkan perseroan untuk berkembang seiring dengan pertumbuhan kawasan industri.

Cikarang Listrindo memiliki fasilitas pembangkit listrik kelas dunia dan tim manajemen dengan pengalaman kumulatif selama lebih dari 250 tahun di industri pembangkit listrik serta rekam jejak yang solid dalam Pembangunan dan pengelolaan, pemeliharaan dan pengembangan usaha.

1. Visi dan Misi Perusahaan

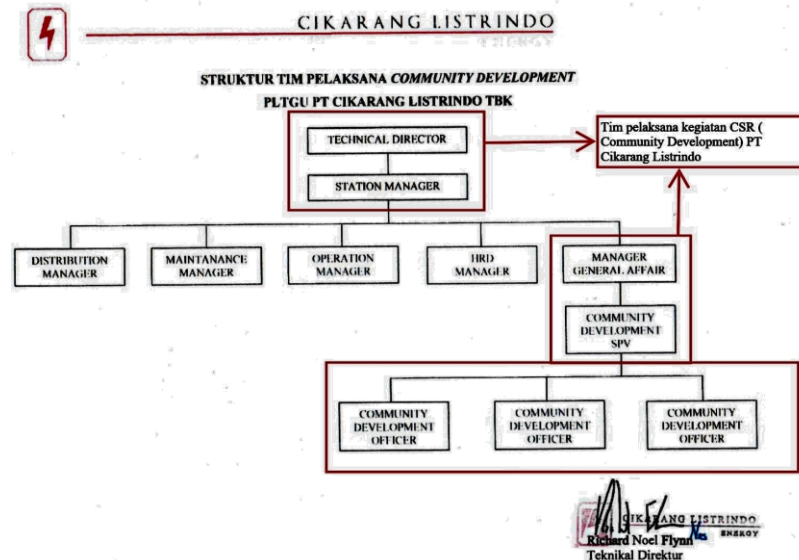
Adapun Visi dari PT Cikarang Listrindo Tbk, yaitu "Menjadi produsen listrik kelas dunia". Misi dari PT Cikarang Listrindo, Tbk adalah, "Unggul dalam industri penyediaan tenaga listrik dengan kerjasama tim yang baik untuk memenuhi kebutuhan klien akan tenaga listrik yang aman, andal, bersih dan efisien dengan cara yang ramah dan profesional.

2. Tujuan Perusahaan

Sejalan dengan visi dan misi perusahaan, PT Cikarang Listrindo Tbk bertujuan menjadi produsen pada pemasok listrik kelas dunia sehingga memenuhi kebutuhan tenaga listrik yang aman, handal, bersih dan efisien.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Cikarang Listrindo Tbk adalah sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PLTGU PT Cikarang Listrindo Tbk

4. Jumlah Kelompok Binaan Program CSR Perusahaan

Pada lokasi praktik di salah satu kawasan milik PT Cikarang Listrindo Tbk, yakni PLTGU PT Cikarang Listrindo Tbk, perseroan memiliki tujuh desa binaan dengan kelompoknya masing-masing yang merupakan implementasi dari pelaksanaan program tanggung jawab sosial perusahaan. Adapun desa-desa tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Desa Muaragembong yang terletak di Pantai Bahagia, dengan Kelompok Bahagia Berkarya (KEBAYA) yang berfokus dalam pembudidayaan tanaman mangrove dan olahan makanan & minuman dari mangrove
- 2) Desa Wangunharja, dengan Kelompok Percepatan Stunting Sehat, Sejahtera Berseri (SERASI) program yang dijalankan berfokus pada Kesehatan Masyarakat
- 3) Desa Kertarahayu, dengan kelompok Desa Wisata KITA
- 4) Desa Labansari, dengan Tim Kerja Masyarakat Siaga Bencana (TKMSB), Kelompok Eco-Village, dan Kelompok Bank Sampah Barokah.
- 5) Desa Karangraharja, dengan kelompok Bank Sampah Srikandi

- 6) Desa Wanajaya, dengan kelompok tani Bersama Berkarya Membangun 004 (B2M004).
- 7) Desa Sindangsari, program Sindangsari Wana Gumbira (SAWARGI), dengan kelompok SAWARGI dan aquaponik.

3.2 Program/Layanan yang diberikan Institusi

1. Program Pelayanan

PT Cikarang Listrindo Tbk memberikan pelayanan pasokan listrik lewat sumber energi utama yang berasal dari gas dan batu bara. Di mana sumber energi ini berasal dari pembangkit listrik yang terletak di tiga lokasi yaitu di Jababeka, Babelan, MM2100 dengan total kapasitas sebesar 1.144 MW.

2. Program Pelayanan Perusahaan

Dalam kaitannya dengan CSR sebagai bentuk Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) dari perusahaan, PLTGU Cikarang Listrindo memiliki beberapa program yang berkaitan dengan pemberian bantuan dan pemberdayaan masyarakat di daerah sekitar perusahaan yang potensial dan termasuk dalam ring lokasi binaan perusahaan.

Sesuai dengan komitmennya, PLTGU Cikarang Listrindo telah melakukan pemberdayaan melalui 6 (enam) desa binaan dengan membentuk kelompok masing-masing. Pada ring 1, lokasi binaan bertempat di wilayah yang paling dekat dengan perusahaan, yaitu Desa Wangunharja yang berfokus pada kesehatan masyarakat dan Desa Karangraharja dengan fokus budidaya SDA. Untuk ring 2, lokasi terletak di Desa Labansari yang berfokus pada Tanggap Bencana dan Desa Sumberjaya dengan fokus pemberdayaan daur ulang kertas. Sedangkan ring 3 memiliki lokasi yang paling jauh dari perusahaan, yaitu Desa Kertarahayu yang berfokus pada Desa Wisata dan Desa Pantaibahagia, Kecamatan Muara Gembong.

3. Pendanaan Perusahaan

PT Cikarang Listrindo Tbk merupakan Perusahaan swasta penyedia listrik pertama yang tercatat dalam Bursa Efek Indonesia (BEI) dan memberikan tingkat pengembalian yang konsisten kepada para pemegang

saham. Selain merupakan Perusahaan terbuka, PT Cikarang Listrindo Tbk juga melayani lebih dari 2.500 pelanggan yang terdiri dari beberapa perusahaan multinasional dan besar serta terdiversifikasi di berbagai sektor industri. Perseroan juga memasok listrik ke PLN melalui perjanjian jual beli tenaga listrik.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pendanaan dari PT Cikarang Listrindo Tbk terdapat dua pemasok utama, yakni dari investasi saham di Bursa Efek Indonesia (BEI) yang saat ini ada sejumlah 19.746 pemegang saham dan juga keuntungan dari proses jual beli tenaga listrik.

4. Sasaran dan Prasarana

PT Cikarang Listrindo Tbk sebagai salah satu perseroan pembangkit listrik tertua yang pertama memiliki dan mengoperasikan pembangkit listrik dengan sumber energi utama berasal dari gas, batubara dan tenaga surya. Pembangkit listrik ini terdapat di tiga lokasi dengan total kapasitas terpasang sebesar 1.234 MVA, serta ada PLTS atap dengan kapasitas terpasang sebesar 12.5 MWp.

Selain itu PT Cikarang Listrindo juga memiliki infrastruktur kelistrikan berupa jalur transmisi 150Kv sepanjang 30 Km yang menghubungkan tiga lokasi pembangkit tenaga listrik. Serta jalur distribusi 20Kv yang membentang sepanjang 1.715 Km untuk memasok listrik kepada pelanggan di lima Kawasan industri.

5. Jaringan Kerja

Jaringan kerja PT Cikarang Listrindo Tbk terbagi di lima Kawasan industri utama, yaitu Kawasan Industri Jababeka, MM-2100, East Jakarta Industrial Park, Hyundai Inti Development, Lippo Cikarang serta berbagai industri yang beroperasi di Kawasan-kawasan tadi. Selain itu, jaringan kerja perseoran terjalin lewat lebih 2.500 pelanggan yang terdiri dari Perusahaan-perusahaan multinasional ada besar dari tiap sektor mulai dari otomotif, elektronik, plastik dan lain-lain.

6. Program Pemberdayaan Masyarakat Perusahaan

Dalam kaitannya dengan CSR sebagai bentuk Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) dari Perusahaan, PLTGU Cikarang Listrindo memiliki beberapa program yang berkaitan dengan pemberian bantuan dan pemberdayaan masyarakat di daerah sekitar perusahaan yang potensial dan termasuk dalam ring 1 (satu) lokasi binaan Perusahaan.

Sesuai dengan komitmennya, PTGU Cikarang Listrindo telah melakukan pemberdayaan melalui 6 (enam) desa binaan dengan membentuk kelompok di setiap desa binaannya. Pada ring 1 (satu), lokasi binaan bertempat di wilayah yang paling dekat dengan Perusahaan yaitu Desa Wangunharja yang berfokus pada Kesehatan Masyarakat dan Desa Karangharja dengan fokus budidaya Sumber Daya Alam.

Untuk ring 2 (dua), lokasi terletak di Desa Labansari yang berfokus pada tanggap bencana dan Desa Sumberjaya dengan fokus pemberdayaan daur ulang kertas. Sedangkan ring 3 (tiga) memiliki lokasi yang paling jauh dari Perusahaan, yaitu Kertarahayu yang berfokus pada Desa Wisata dan Desa Muaragembong dengan fokus pembudidayaan mangrove.

3.3 Profil Penerima Manfaat Program/Layanan Institusi

Praktikan sendiri mengambil fokus di Desa Wangunharja dengan Kelompok Binaan yang bernama (SERASI) Sehat, Sejahtera, Berseri berfokus pada bidang percepatan, penanganan stunting. Adapun penjelasan lebih lanjut sebagai berikut:

1. Latar belakang dan tujuan kelompok

Desa Wangunharja merupakan salah satu desa yang berada di Kabupaten Bekasi. Desa ini terletak di Kawasan Industri Jababeka yang diliputi oleh berbagai Perusahaan dan Sebagian besar wilayahnya merupakan wilayah industri. Dekatnya akses Desa dengan wilayah industri ini tidak lantas membuat desa ini terbebas dari permasalahan, terutama di dalam

permasalahan Kesehatan masyarakat.

Polusi dan limbah yang dihasilkan dari berbagai aktivitas Perusahaan mengakibatkan anak balita disana banyak yang tumbuh kembangnya menjadi terhambat akibat menghirup udara yang tidak bersih. Prevalensi stunting di Desa Wangunharja termasuk ke dalam jumlah angka stunting tertinggi di Kabupaten Bekasi pada tahun 2021. Stunting merupakan permasalahan gizi kronis akibat kurangnya asupan gizi dalam jangka waktu Panjang sehingga mengakibatkan terganggunya pertumbuhan pada anak. Selain itu hal tersebut juga disebabkan oleh kurangnya edukasi para orangtua dan kader posyandu mengenai pentingnya menjaga asupan gizi anak dan berperilaku hidup bersih dan sehat.

PT Cikarang Litrindo berlandaskan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan terbatas serta dalam PP Nomor 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan terbatas membentuk sebuah kelompok yang bernama SERASI (Sehat, Sejahtera, Berseri) yang memiliki fokus percepatan penurunan angka stunting di Desa Wangunharja. Perseroan menggandeng Tim SERASI dalam pembuatan program pemenuhan gizi anak melalui pemanfaatan lahan untuk menjadi kolam ikan dan tanaman katuk guna meningkatkan gizi anak di Desa Wangunharja.

Hal ini sejalan dengan poin SDGs tentang Good Health and Wellbeing yang sejalan dengan visi dari PT Cikarang Litrindo Tbk yakni menjadi produsen listrik kelas dunia yang berkomitmen untuk turut berkontribusi dalam mewujudkan Sustainable Development Goals (SDGs).

2. Identitas Kelompok:

Nama Kelompok	Kelompok Tim Sehat, Sejahtera, dan Berseri (SERASI)
Alamat	Posyandu Desa Wangunharja
Jumlah Anggota	15 Orang
Mitra Kelompok	Pemdes Wangunharja, PLTGU PT

	Cikarang Listrindo, Puskesmas Mekarmukti, dan Posyandu Wangnharja
--	--

3. Visi dan Misi

Visi, Mewujudkan Desa Wangunharja Zero Stunting dan Menciptakan Sumber Daya Manusia Yang Sehat, Mandiri, dan Produktif. Misinya yaitu sebagai berikut:

- 1) Menurunkan Angka Stunting dengan Teliti Pada Aspek Pendataan serta Pengukuran Bayi dan Anak
 - 2) Menghadirkan Inovasi Makanan Bernutrisi Kepada Anak dan Balita
 - 3) Meningkatkan Pengetahuan Antar Kader Posyandu & TP. PKK Sebagai Garda Depan Pencegahan Stunting
 - 4) Menekan Angka Kematian Bayi dengan Memberikan Pengetahuan Gizi dan Pola Hidup Sehat Khusus Pada Ibu Hamil
 - 5) Menciptakan Kolaborasi Multipihak dalam Pencegahan dan Pengentasan Stunting
 - 6) Kegiatan Kelompok Serasi
- (1) Pelatihan Pemahaman Gizi Seimbang Dan Pengukuran.

Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan pengetahuan Tim Serasi dalam memahami konsep gizi seimbang dan teknik pengukuran yang tepat. Kegiatan ini merupakan bagian dari program Kelompok Serasi, yang mencakup pelatihan khusus tentang pemahaman gizi seimbang dan pengukuran.

Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan Tim Serasi dapat lebih kompeten dalam menerapkan prinsip-prinsip gizi seimbang dalam berbagai konteks, serta mampu melakukan pengukuran yang akurat untuk mendukung kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

(2) Program Budidaya Ikan Lele Dan Tanaman Katuk

Program budidaya ikan lele dan tanaman katuk ini bertujuan untuk memanfaatkan lahan yang tersedia sebagai salah satu sumber penyedia bahan Pemberian Makanan Tambahan (PMT). Kegiatan ini merupakan bagian dari program Kelompok Serasi, yang mencakup budidaya ikan lele dan tanaman katuk secara terpadu. Dengan adanya program ini, diharapkan dapat meningkatkan ketersediaan bahan pangan bergizi serta mendukung kesejahteraan masyarakat melalui pemanfaatan lahan secara optimal dan berkelanjutan.

(3) Kegiatan Pengukuran Dan Pendataan Pada Anak Dan Balita

Kegiatan pengukuran dan pendataan pada anak dan balita ini merupakan bagian dari program Kelompok Serasi dan dilaksanakan setiap bulan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mendampingi kader Posyandu dalam mengimplementasikan pemahaman yang telah diberikan sebelumnya. Dengan pengukuran dan pendataan yang rutin, Tim Serasi dapat memantau pertumbuhan dan perkembangan anak serta balita secara berkala, memastikan bahwa intervensi gizi dan kesehatan yang tepat dapat diberikan tepat waktu. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan Posyandu dan mendukung kesehatan anak-anak.

BAB IV PENANGANAN KASUS

4.1. Tahap Engagement, Intake, Contract

Pada tahap ini adalah tahap penting dalam proses penyelesaian masalah klien, di mana pekerja sosial membangun hubungan saling percaya sebagai dasar interaksi selanjutnya. Tahap ini menekankan penerimaan, empati, dan keterbukaan agar klien merasa aman untuk berbagi masalah. Prosesnya dimulai dengan menciptakan suasana kondusif, menggunakan komunikasi hangat dan mudah dipahami. Kegiatan yang praktikan lakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Implementasi Kegiatan Engagement, Intake, Contract

Kegiatan	Uraian Kegiatan
Waktu	16-26 Agustus 2025
Tempat	Posyandu Kamboja 2 Desa Wangunharja
Sasaran	Calon Klien
Teknik	Small talk, Wawancara, Observasi, recording
Praktik	Engagement, Intake dan Contract
Alat	Buku catatan, Dokumentasi
Tujuan	Membangun kepercayaan awal dengan calon klien, Menjalin kontrak

4.1.1. Tahap Engagement

Pada tahap *engagement*, pada tanggal 16 Agustus 2025 praktikan melakukan *community involvement* dengan membantu warga Desa Wangunharja RT 08 untuk mempersiapkan peringatan Hari Ulang Tahun Republik Indonesia ke 80, kegiatan yang praktikan lakukan yaitu membantu mempersiapkan Yel-yel bagi peserta karnaval, mempersiapkan kostum karnaval, membantu membuat tumpeng hias.

Tentu dari kegiatan tersebut membuat praktikan praktikan berkesempatan membangun kedekatan dengan masyarakat setempat.

Engagement selanjutnya praktikan lakukan pada tanggal 23 Agustus saat membantu Kelompok SERASI (Sehat,Sejahtera,Berseri) dalam kegiatan POSYANDU & bakti sosial kesehatan yang dilaksanakan di RT 08 RW 04 Desa Wangunharja. Dari kegiatan ini praktikan mengamati dan mencari tahu kira-kira siapa yang cocok untuk praktikan bantu menyelesaikan permasalahan/hambatan dari individu tersebut.

Praktikan melihat bahwa ada ibu berinisial "I" dalam kegiatan Posyandu yang tampak selalu tertawa dan bercanda dengan rekan kelompok SERASI. Namun, ketika pembina Posyandu memintanya untuk berbicara di depan publik, beliau langsung menolak dengan tegas. Kondisi tersebut membuat praktikan tertarik untuk menggali lebih dalam informasi terkait klien I, sehingga praktikan melakukan engagement secara personal. Calon klien I menerima kedatangan praktikan dengan baik, dan sebagai tindak lanjut, praktikan menjadwalkan pertemuan selanjutnya untuk melaksanakan tahap berikutnya.



foto 4. 1 Engagement Klien L

Sumber: dokumentasi pribadi praktikan, 2025

4.1.2. Tahap Intake

Pada tahap intake, praktikan melakukan pertemuan yang telah dijadwalkan sebelumnya yakni pada tanggal 24 Agustus 2025. Pada pertemuan ini, praktikan memulai dengan melakukan small talk untuk pendekatan awal dengan klien. Praktikan menjelaskan maksud dan tujuan praktikan menemui Klien I serta

memberi alasan mengapa klien disarankan dan terpilih menjadi sasaran perubahan. Serta bagaimana dukungan yang diberikan dapat membantu Ibu I dalam dan meningkatkan kepercayaan dirinya ketika berkomunikasi di depan publik. Hal tersebut dilakukan untuk membangun kepercayaan diantara klien dengan praktikan.

4.1.3 Tahap Kontrak

Setelah menjelaskan maksud dan tujuan praktikan kepada klien, Selanjutnya praktikan melanjutkan membahas mengenai perkembangan Tim SERASI pada saat ini dan kedudukan klien di Tim SERASI. Percakapan kemudian berlanjut dengan pembahasan tentang kondisi spesifik klien, yang bertujuan untuk memahami permasalahan serta kebutuhan klien secara lebih mendalam.

Memasuki proses kontrak, praktikan sebelumnya sudah mempersiapkan informed consent untuk ditandatangani oleh klien, apabila klien menyetujui untuk dilakukan pendampingan. Kesepakatan yang terbentuk dituangkan dalam sebuah kontrak kerja, yang mencakup komitmen klien untuk berpartisipasi aktif dalam proses intervensi sosial.

Praktikan juga menjelaskan setiap point yang tertera serta tujuan dari kesepakatan yang akan dilakukan. Penandatanganan kontrak dilakukan pada 24 Agustus 2025 di kediaman klien. Praktikan menggunakan teknik komunikasi yang mendukung agar klien merasa nyaman dan terbuka. Melalui pendekatan yang bersifat dialogis, klien diberi kesempatan untuk menyampaikan pandangan dan perasaannya terkait situasi yang dihadapi.

Adapun hasil yang diperoleh setelah tahapan engagement, intake, dan contract adalah sebagai berikut:

1. Terjalannya relasi yang baik dan rasa percaya (trust-building) antara Praktikan dan klien I.
2. Praktikan berhasil memperoleh informasi awal yang relevan dari klien (obtaining & releasing client information) untuk proses intervensi lebih lanjut.
3. Tercapainya kesepakatan/kontrak yang jelas antara Praktikan dan klien I, yang akan menjadi landasan pelaksanaan proses pekerjaan sosial ke depannya.



foto 4. 2 Penandatanganan Inform Consent Klien I

Sumber: dokumentasi pribadi praktikan, 2025

4.2 Tahap Asesmen

Setelah melakukan penandatanganan kontrak maka dilanjutkan dengan melakukan proses assessment atau disebut juga dengan tahap pengumpulan, penganalisisan data terkait kondisi, permasalahan, kebutuhan, potensi dan sumber yang dapat dimanfaatkan untuk membantu proses intervensi kedepannya. Praktikan melaksanakan tahapan asesmen sebanyak 2x kepada klien I, 1x dengan rekan klien (selaku ketua Kelompok SERASI) & pembina dari kelompok yang klien I ikuti. Tahapan ini dilakukan praktikan melalui triangulasi data untuk dapat menjustifikasi informasi kegiatan yang praktikan lakukan adalah sebagai berikut:

4.2.1 Wawancara

Praktikan melaksanakan wawancara sebagai metode utama dalam proses penggalian data. Wawancara dan observasi dilakukan untuk memahami kebutuhan, permasalahan, potensi, dan sumber daya Ibu I yang berhubungan dengan kehidupannya sehari-hari. Tahapan kegiatan wawancara dilakukan dengan pendekatan yang ramah dan terbuka untuk menciptakan kenyamanan, sehingga Ibu I dapat berbagi informasi dengan lebih bebas.

Tabel 4. 2 Proses Wawancara Pengumpulan Data Asesmen

No	Kegiatan	Hari/Tanggal	Tujuan
1.	Wawancara klien (I)	Kamis/28 Agustus 2025	Penggalian informasi terkait Klien I, Pengungkapan masalah, Kekuatan/potensi klien I
2.	Wawancara Klien (I)	Sabtu/30 Agustus 2025	Penggunaan tools asesment
2.	Wawancara Pembina Tim SERASI (R)	Sabtu/01 September 2025	Pandangan Pembina terhadap klien I selaku anggota dan juga saudara
3.	Wawancara Ibu (N) Ketua Tim SERASI	Senin/02 September 2025	Pandangan ibu NM selaku ketua terhadap kinerja klien I di dalam kelompok
5.	Wawancara klien (I)	Rabu/03 September 2025	Justifikasi dan pengungkapan permasalahan Klien I



foto 4. 3 Tahap Asesmen Klien I

Sumber: dokumentasi pribadi praktikan, 2025

4.2.2 Observasi

Observasi yang dimaksud adalah melakukan pengamatan menggunakan indra penglihatan dan pendengaran mengenai kondisi dan perilaku klien. Observasi ini dilakukan ketika klien melakukan kegiatannya di suatu forum yang menampilkan dan menginformasikan symptom masalah maupun potensi klien. Praktikan juga memperhatikan interaksi Ibu I dengan kelompok SERASI dan warga sekitar, serta saat Ibu I berbicara mengenai permasalahan yang dihadapi, termasuk penurunan kepercayaan diri dan kesulitan berinteraksi sosial di depan banyak orang.

Dalam proses pengumpulan data dan asesmen, praktikan menerapkan teknik yang telah dipelajari selama perkuliahan, seperti small talk untuk membangun keakraban, facilitation expression of feelings dan ventilation untuk membantu Ibu I mengungkapkan perasaannya, serta wawancara dengan keterampilan mendengar aktif, mencatat, mengamati, dan mengajukan pertanyaan yang mendalam. Selain teknik-teknik di atas, adapun alat asesmen yang digunakan selama beberapa sesi asesmen, yakni:

1. Instrumen BPSS

Manfaat dari instrument ini yaitu untuk mengetahui keberfungsian klien dari beberapa aspek, diantaranya; aspek biologis, psikologis, sosial dan aspek spiritual dari klien I.

2. Saleeby's Strength and Barrier Model

Di mana alat ini digunakan untuk melihat potensi yang bisa dimanfaatkan dalam upaya penyelesaian hambatan yang dialami dan hambatan yang dimiliki oleh klien I.

3. Genogram

Merupakan bentuk diagram assessment berupa peta antar tiga generasi atau lebih yang berfokus pada pola dan hubungan antar anggota keluarga klien I.

Adapun hasil dari asesmen yang dilakukan oleh praktikan terhadap Klien I dengan menggunakan alat – alat asesmen yang telah dijelaskan diatas adalah sebagai berikut:

1) Identitas Klien I

Inisial Nama	I
Jenis Kelamin	Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir	Bekasi/ 11 Juli 1981
Usia	44 Tahun
Pendidikan Terakhir	SLTA
Jumlah Anak	3
Daerah Asal	Lemah abang
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga
Kelompok	Tim SERASI (Bendahara), Kader PKK,Kader Posyandu Melati III
Alamat	Jl. Pasir Limus RT 07, Desa Wangunharja

2) Kondisi Biologis, Psikologis, Sosial, Spiritual

(1) Aspek Biologis

Kondisi fisik klien I secara umum cukup dibilang sehat, yang dimana klien memiliki rekam medis yang cukup baik, tidak memiliki riwayat penyakit yang berat. Postur tubuh klien berbentuk Piknis, dengan ciri-ciri tubuh; bulat, badan agak pendek, muka bulat dan mempunyai banyak lemak sehingga urat/pembuluh darah tidak terlihat.

Menurut Kretschmer dalam (Sarwono, 2000) mengemukakan orang yang memiliki bentuk tubuh piknis (bentuk tubuh bulat, aga pendek, wajah bulat lebar) merupakan orang yang mudah bergaul, suka humor, mudah menyesuaikan dengan situasi yang baru, lekas memaafkan orang lain akan tetapi kurang percaya diri. Klien I juga selalu berpenampilan rapih dan wangi di setiap kegiatan.

(2) Aspek Psikologis

Kondisi psikologis klien saat dilakukan wawancara sangat tenang, hangat dan menjawab setiap pertanyaan dengan lugas. Berbeda dengan kondisi awal klien saat contract, klien sangat khawatir dan takut bilamana klien tidak sesuai dengan harapan praktikan.

Gesture nya memperlihatkan bahwa klien banyak ingin bercerita. Klien termasuk orang yang mudah bergaul, namun selalu pintar untuk menyembunyikan rahasia dibalik tawanya. Klien merasa lebih aman ketika diwawancarai oleh praktikan, ditunjukkan dengan klien menceritakan segala permasalahan emosional nya yang selama ini klien pendam.

(3) Aspek Sosial

Klien cukup dekat dengan lingkungan masyarakat sekitarnya, klien selalu ikut berpartisipasi di dalam setiap kegiatan kemasyarakatan. Selain itu klien juga banyak mengikuti beberapa kelompok/organisasi yang diantaranya; Kelompok Kader Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga, Kader Posyandu dan Tim SERASI.

Klien cukup terbiasa berinteraksi namun cukup susah untuk berkomunikasi terutama komunikasi interpersonal atau berbicara di depan publik. Hal tersebut secara tidak langsung menjadi hambatan bagi klien, karena dengan itu klien tidak bisa menyampaikan pendapatnya dan menjadi pembicara. Padahal di dalam kelompoknya klien ditugaskan untuk sering menjadi pembicara untuk memberikan edukasi kepada ibu-ibu di posyandu.

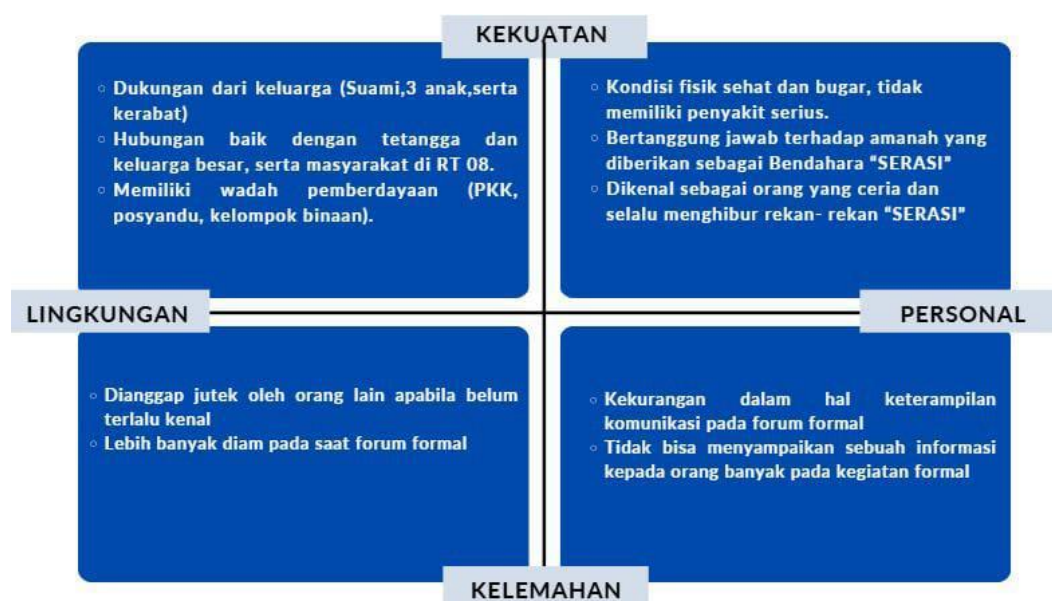
(4) Aspek Spiritual

Klien merupakan pemeluk agama Islam yang taat, dua anak klien bersekolah di Pondok Pesantren diluar Cikarang. Klien juga aktif mengikuti kajian-kajian atau majelis talim di sekitar Desa Wangunharja. Selain dari aspek keagamaan klien

juga memiliki motivasi hidup yang tinggi, ditandai dengan klien ingin selalu improve untuk kedepannya.

Klien merasa sangat senang bisa bergabung di Tim SERASI yang dikelilingi orang-orang hebat. Klien sangat bertanggung jawab dengan Amanah yang sudah diberikan oleh Perusahaan kepadanya sebagai Bendahara Tim SERASI. Klien terus memegang teguh komitmen dan keikhlasan dalam menjalankan sesuatu.

3) Saleeby's Strength Klien I



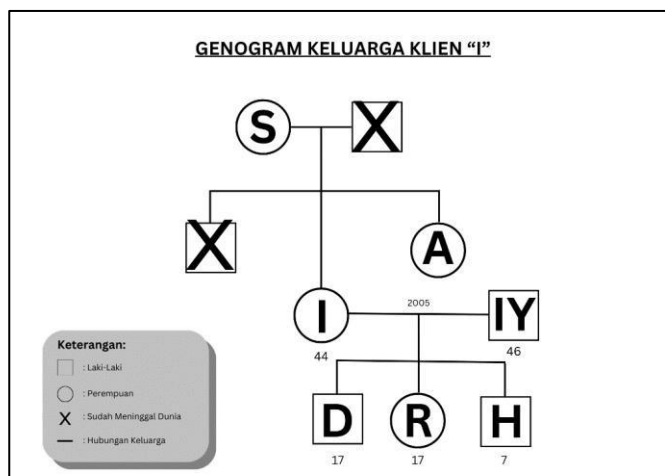
Gambar 4. 1 Saleeby's Strength

Sumber: Hasil Olah Data Praktikan 2025

Hasil identifikasi kekuatan dan hambatan pada gambar di atas, ada beberapa kekuatan dan potensi yang dimiliki oleh klien I yang baik untuk dikembangkan baik untuk kelompok Serasi maupun untuk diri sendiri. DKlien I dikenal dengan individu yang bertanggung jawab dalam menjalankan amanah, serta memiliki kepribadian ceria dan mampu menciptakan suasana menyenangkan di antararekan-rekan SERASI.

Di sisi lain, klien I juga menghadapi hambatan yang berpengaruh terhadap pengembangan potensinya, yaitu rasa takut untuk berbicara di depan umum serta kecenderungan untuk lebih banyak diam ketika berada dalam forum yang bersifat formal.

4) Genogram



Gambar 4. 2 Genogram Klien I

Sumber: Hasil Olah Data Praktikan 2025

Klien "I" memiliki 2 saudara kandung, 1 (satu) kakak dan 1 (adik). Ibu klien berprofesi sebagai tukang pijit ternama di salah satu wilayah yang berada di Cikarang Utara. Hingga sampai saat ini hubungan keduanya sangat baik. Klien menikah dengan suami "IY" dan dikarunai 3 (tiga) anak, yang pertama "D" duduk di bangku sekolah SMA, kedua "R" saat ini duduk di bangku sekolah SMP menjadi satu-satunya anak yang mondok di Pondok Pesantren dan yang terakhir "H" yang masih duduk di bangku Sekolah Dasar.

5) Deskripsi Kasus

Saat praktikan melakukan *Community Involvement* dalam kegiatan Posyandu & Bakti Sosial Kesehatan, praktikan sudah sedikitnya banyak tahu tentang klien I. karena pada saat itu klien I terlihat menjadi satu-satunya orang yang selalu tertawa, namun disaat Pembina menyuruh nya untuk berbicara di depan klien I langsung menolak dengan tegas.

Posisi klien I di Tim SERASI terbilang sangat potensial karena sebagai Bendahara Umum. Selain itu klien I juga dipercaya sebagai ketua posyandu Melati 2. Banyak organisasi/kelompok yang klien I ikuti, namun klien memiliki permasalahan yang berfokus pada dirinya.

Dalam kesehariannya klien I berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga dengan dikaruniai 3 (tiga) anak dan 1 (satu) suami. Suami dari klien I bekerja di Perusahaan ternama di Desa Wangunharja dan menjabat sebagai seorang Manager. Suami klien I melarang klien untuk bekerja dan lebih memilih untuk diam di rumah untuk mengurus anak-anak.

Klien I merasa jenuh dan pada akhirnya klien I memutuskan untuk ikut bergabung dengan kelompok-kelompok yang ada di lingkungan rumahnya, hal tersebut bertujuan untuk mencari kegiatan agar tidak terlalu jenuh jika terus berada di rumah. Berdasarkan informasi dari significant other Pembina Tim SERASI (R) klien I merupakan orang yang gigih, cekatan dan humoris, maka dari itu klien diajak untuk bergabung di Tim SERASI.

Namun dalam perjalanannya klien I menghadapi hambatan, yakni kurangnya kepercayaan diri klien jika harus berbicara di depan publik. Klien sering merasa minder, takut salah dan tidak enak terhadap rekan-rekan kelompok SERASI Hal tersebut terjadi karena Klien sebelumnya selalu disibukkan dengan pekerjaan-pekerjaan rumah serta adanya larangan dari suami untuk ikut berkegiatan di luar rumah.

Menurut informasi yang didapat dari Ibu (N) selaku ketua kelompok SERASI. Klien I ini seringkali merasa tidak percaya diri ketika diberi panggung untuk berbicara. Hal itu terjadi tidak hanya di dalam kelompok SERASI, melainkan di berbagai kegiatan juga. Faktor lingkungan keluarga juga mempengaruhi klien I, baru-baru ini suami klien mengizinkan klien untuk ikut berkegiatan di luar rumah.



Gambar 4. 3 Pohon Masalah Klien I

Sumber: Hasil Olah Data Praktikan 2025

6) Gejala masalah yang dipilih

Berdasarkan hasil assessment, terlihat beberapa gejala atau symptom yang merujuk pada kurangnya kepercayaan diri klien I terutama dalam *Public Speaking*.

Untuk itu dilakukan perbandingan antara teori dengan kondisi realistik klien yang dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 3 Perbandingan teori perilaku Kurang Percaya Diri dengan Kondisi Klien I

ke Perilaku Kurang Percaya Diri menurut Bandura dalam (Khoriroh, 2018)	Kondisi Klien I
<p>Jika seseorang mempunyai rasa percaya diri kurang, ia akan menunjukkan perilaku yang berbeda dengan orang pada umumnya seperti tidak bisa berbuat banyak, selalu ragu dalam menjalankan tugas, tidak berani berbicara banyak jika tidak mendapat dukungan dan lain sebagainya kekurangan- kekurangan yang dirasakan.</p>	<p>Menurut hasil penuturan klien, dirinya selalu ragu jika dihadapkan dengan beberapa pilihan di kehidupannya Saat klien diusulkan untuk menghadiri salah satu event PT Cikarang Listrindo, klien merasa ragu untuk melaksanakan usulan tersebut. Klien selalu merasa ada yang lebih pantas daripada dirinya</p>

Orang yang merasa tidak percaya diri cenderung memposisikan diri sebagai korban, mengasihani diri sendiri, mudah menyerah dan mengaggap dirinya tidak mempunyai kemampuan yang berarti	Menurut hasil informasi yang didapat dari kerabat klien yaitu ibu 'H' bahwa klien 'i' selalu menganggap dirinya tidak bisa dan selalu membanding- bandingkan dengan orang lain. Klien menganggap bahwa orang lain selalu lebih hebat dari dirinya
Seseorang yang tidak mempunyai rasa percaya diri akan takut bereksperimen, tidak kreatif, sehingga kemampuannya kurang berkembang dan menyebabkan semakin merosotnya rasa percaya dirinya.	Menurut informasi yang didapat dari ketua kelompok "SERASI" ibu 'N' bahwasannya dengan sikap klien yang selalu tidak ingin berbicara di dalam sebuah forum formal membuat klien tidak bisa berkembang dengan baik, atau sikap klien yang sering menolak jika diajak perform membuat klien tidak mempunyai pengalaman untuk tampil di depan orang banyak. Karena klien hanya ingin mengandalkan orang yang lebih dominan.

Berdasarkan hasil asesmen tersebut, digunakan perhitungan (scoring) dengan skala likert. Ketentuan scoring pernyataan positif, yaitu 5 (Selalu), 4 (Sering), 3 (Kadang-kadang), 2 (Pernah), 1 (Tidak pernah) dan untuk scoring pernyataan negatif yaitu 1 (Selalu), 2 (Sering), 3 (Kadang-kadang), 4 (Pernah), 5 (Tidak pernah). Diketahui hasil scoring adalah 56 dengan pernyataan positif 25 dan pernyataan negatif 31. Setelah mengetahui hal tersebut, kemudian praktikan memakai rumus skala likert untuk menentukan jumlah nilai yang seharusnya, interval nilai dan penyelesaian akhir (kesimpulan).

Jumlah Score Tertinggi: $5 \times 25 = 125$

Jumlah Score Terendah: $1 \times 25 = 25$

Rumus Interval

Jumlah Score Tertinggi/Jumlah Jawaban:

$125/5 = 25$

Total Score/Skor Tertinggi x 100:

$56/125 \times 100 = 44,8\%$ (Tidak Percaya Diri)

Hasil skor menunjukkan bahwa klien mengalami ketidakpercayaan diri

7) Penyebab dan Akibat Permasalahan

(1) Penyebab:

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Klien I diketahui memiliki hambatan dalam hal kepercayaan diri saat berkomunikasi di depan publik, terutama dalam situasi yang bersifat formal. Klien tampak gugup, ragu, dan kurang yakin terhadap kemampuan dirinya ketika harus berbicara di hadapan banyak orang atau dalam forum resmi. Namun demikian, dalam konteks nonformal seperti percakapan sehari-hari atau kegiatan sosial santai, klien mampu berkomunikasi dengan baik, menunjukkan ekspresi yang terbuka, serta dapat menyampaikan pendapatnya secara jelas. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi klien sebenarnya tergolong baik, namun dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan diri yang rendah ketika menghadapi situasi yang dianggap menuntut atau penuh penilaian.

Hambatan tersebut diduga muncul akibat beberapa faktor. Salah satunya adalah pengalaman negatif di masa lalu, di mana klien pernah merasa malu atau mendapatkan tanggapan yang kurang mendukung saat berbicara di depan umum, sehingga memunculkan rasa takut untuk mengulangi pengalaman serupa. Selain itu, klien juga memiliki kecenderungan menetapkan standar yang tinggi terhadap performanya sendiri, yang menimbulkan kekhawatiran berlebihan untuk tampil sempurna. Faktor lingkungan sosial turut berpengaruh, misalnya kurangnya kesempatan untuk berlatih berbicara dalam forum formal serta adanya pandangan bahwa kemampuan berbicara di depan publik adalah hal yang sulit atau eksklusif.

(2) Akibatnya:

Dari beberapa penyebab yang telah diuraikan di atas maka menimbulkan sebuah akibat. Akibat utamanya klien tidak dapat berkembang secara optimal di Tim SERASI bilamana rasa kurang percaya diri ini tidak segera diintervensi. Selain itu lambat laun hal ini akan menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan tugas Tim SERASI sebagai mitra binaan.

4.3 Tahap Rencana Intervensi

4.3.1 Proses Rencana Intervensi

Setelah menyelesaikan tahapan assessment dan menentukan fokus masalah, praktikan kemudian Menyusun rencana penanganan masalah melalui diskusi Bersama klien I. Kegiatan ini dilaksanakan pada 07 September 2025 di kediaman klien. Pada tahapan ini, praktikan menjelaskan maksud dan tujuan dari perumusan kegiatan yang akan dilakukan dengan klien menggunakan Teknik dasar pekerja sosial seperti advice giving & counseling, Afirmasi Positive, & Teknik cermin.



foto 4. 4: Diskusi penyusunan Rencana Intervensi

Sumber: dokumentasi pribadi praktikan, 2025

4.3.2. Hasil Rencana Intervensi

1. Tujuan

Secara umum, proses intervensi dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan diri klien I dalam berbagai hal. Adapun tujuan khusus dari proses intervensi adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan *self awareness (kesadaran diri)* Klien I
- 2) Mengembangkan potensi yang dimiliki oleh klien I
- 3) Meningkatkan kepercayaan diri klien I terutama dalam berbicara di didepan publik (*Public Speaking*)

2. Sistem Dasar Praktik Pekerjaan Sosial

1) Sistem Klien

Sistem klien dalam kasus ini adalah Kelompok SERASI,PT Cikarang Listrindo

2) Sistem Pelaksana Perubahan

Sistem pelaksana adalah pihak yang merancang serta menjalankan strategi perubahan yaitu praktikan sebagai fasilitator & motivator

3) Sistem Sasaran

Dalam hal ini yang menjadi sistem sasaran adalah Klien "I"

4) Sistem Kegiatan

Dalam hal ini yang menjadi sistem sasaran adalah Klien "I"

3. Rancangan Kegiatan/Program

Adapun rancangan intervensi untuk peningkatan kepercayaan diri klien yakni melalui *Advice Giving* & Afiriasi Positif, dilaksanakan, sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Tabel Rencana Intervensi

Kegiatan	<i>Advice Giving</i> , Teknik cermin, dan afirmasi positif	<i>Self Help Group</i>
Waktu	2-12 September 2025	13 September 2025
Tempat	Rumah Klien I	Posyandu RT 08
Tujuan	Meningkatkan kepercayaan diri klien dalam wicara publik serta menyadarkan klien bahwa ia memiliki potensi untuk bisa berbicara di depan publik	Memfasilitasi anggota kelompok SERASI sebagai wadah bagi anggota untuk saling berbagi pengalaman, memberikan dukungan emosional, dan mengembangkan keterampilan komunikasi dalam suasana yang aman dan suportif.
Metode dan Teknik	<i>Case Work</i> 1) Advice giving 2) Teknik cermin 3) Afiriasi positive	<i>Group Work</i> 1) Sharing Session 2) Diskusi kelompok 3) Roleplay 4) Refleksi, advice giving, Motivasi
Indikator Keberhasilan	1) Klien mampu berbicara di depan publik dengan lebih tenang, jelas, tidak ada ketakutan di dalam dirinya 2) Klien berani mengungkapkan pendapat tanpa ada rasa takut salah. 3) Klien sadar bahwa ia sebenarnya mampu untuk dapat berbicara di depan publik 4) Klien merasa percaya diri dalam berkomunikasi di depan banyak orang	

	dengan forum yang bersifat formal
--	-----------------------------------

4.4 Tahap Pelaksanaan Intervensi

4.4.1 Pelaksanaan Intervensi Individu (*Casework*)

Intervensi dilaksanakan sesuai dengan susunan rencana yang telah terbentuk, yaitu mulai tanggal 2-12 September 2025. Adapun Langkah dalam pelaksanaan intervensi kepada klien I (*Casework*) adalah sebagai berikut:

No	Tanggal Pelaksanaan	Kegiatan/Layanan yang di berikan
1.	2&6 September 2025	<i>Advice Giving</i>
2.	4&9 September 2025	Teknik Cermin
3.	7&12 September 2025	Afirmasi Positif

Sebelum pelaksanaannya, praktikan terlebih dahulu melakukan pembinaan hubungan dengan klien I agar dapat menciptakan kenyamanan dan relasi yang baik dalam proses pelaksanaannya. Hubungan baik menjadi suatu prasyarat dalam pelaksanaan intervensi ini, untuk dapat menciptakan hubungan baik, dalam hal ini praktikan menerapkan sikap dasar seperti empati. Praktikan membuka perbincangan awal melalui teknik *small talk* agar jarak antara praktikan dengan klien I tidak terlihat mencolok dan menciptakan suasana rileks. Setelah itu, dengan persetujuan klien I, maka praktikan melanjutkan secara tersirat melaksanakan proses intervensi dengan menerapkan teknik *advice giving*, *Afirmasi Positif*, Teknik Cermin.

Pada saat proses praktik, saya selaku praktikan melakukan intervensi kepada klien dengan menggunakan teknik *Advice Giving* dan Afirmasi Positif. Melalui *Advice Giving*, saya memberikan saran kepada klien untuk melatih keterampilan berbicara di depan umum secara bertahap. Saya menyarankan klien agar memulai dari lingkup kecil, seperti berbicara di hadapan teman dekat atau kelompok belajar, sebelum kemudian mencoba pada forum yang lebih

luas. Hal ini bertujuan untuk mengurangi rasa cemas dan meningkatkan rasa percaya diri secara perlahan.

Selain itu, saya menggunakan Afirmasi Positif dengan cara menekankan pada klien bahwa ia sebenarnya memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Saya menyampaikan bahwa cara klien mengungkapkan gagasan dalam percakapan sehari-hari sudah jelas, runtut, dan mudah dipahami orang lain. Afirmasi ini diberikan untuk membantu klien menyadari potensi yang sudah ada dalam dirinya, sehingga ia dapat lebih yakin bahwa ia mampu tampil di depan publik.



foto 4. 5 Pelaksanaan Advice Giving & Afirmasi Positif

Sumber: dokumentasi pribadi praktikan, 2025

Praktikan juga menerapkan teknik Cermin, yaitu dengan mengajak klien berlatih berbicara di depan cermin. Melalui teknik ini, klien dapat melihat ekspresi wajah, gerakan tubuh, serta mendengarkan intonasi suaranya sendiri. Latihan ini membantu klien lebih menyadari kelebihan maupun hal-hal yang masih perlu diperbaiki, sekaligus menumbuhkan rasa percaya diri karena ia dapat membayangkan dirinya sedang berbicara di hadapan audiens.

Dengan kombinasi *Advice Giving*, Afirmasi Positif, dan Cermin, saya berusaha menumbuhkan kesadaran sekaligus keyakinan dalam diri klien, bahwa ia sebenarnya memiliki kemampuan yang diperlukan untuk berbicara di depan umum, asalkan ia terus berlatih dan memberi ruang bagi dirinya untuk berkembang.



foto 4. 6 Pelaksanaan Teknik Cermin

Sumber: *Sumber: dokumentasi pribadi praktikan, 2025*

4.4.2 Pelaksanaan Intervensi Kelompok (*Groupwork*)

Pada tanggal 13 September 2025, praktikan memfasilitasi pembentukan kelompok bagi anggota kelompok SERASI yang menghadapi hambatan serupa, yakni kurangnya keberanian berbicara di depan publik. Praktikan menggunakan tipe kelompok *self help group* melalui mekanisme kelompok ini, anggota saling memberikan dukungan, berbagi pengalaman terkait berkomunikasi di depan publik, serta berlatih mengembangkan keterampilan komunikasi. Kegiatan yang dilakukan pada kelompok ini adalah Sharing pengalaman masing-masing anggota terkait ketakutan dan cara mengatasi ketakutan yang mereka ketahui dalam berkomunikasi di depan publik, *Role Play* masing-masing anggota bermain peran untuk menyampaikan sesuatu yang bersifat formal. Penayangan video dalam mengatasi gugup, grogi dan meningkatkan kepercayaan diri.

Praktikan memulai kegiatan dengan menjelaskan tujuan kelompok, yaitu menciptakan ruang aman bagi anggota untuk melatih keterampilan berbicara dan mengembangkan rasa percaya diri. Melalui mekanisme *self help group*, peran utama ditekankan pada partisipasi aktif anggota, sementara praktikan hanya berfungsi sebagai fasilitator. Anggota didorong untuk saling mendukung, menceritakan pengalaman pribadi, serta berlatih secara langsung melalui simulasi berbicara di depan publik. Proses ini memperkuat *sense of belonging* dan meningkatkan motivasi karena setiap anggota merasa tidak

sendirian menghadapi hambatan yang sama.

1. Tujuan dibentuknya kelompok ini adalah sebagai berikut:
 - 1) Membentuk kelompok dengan tipe *self help group* untuk anggota SERASI yang memiliki hambatan serupa, yaitu kurangnya keberanian berbicara di depan publik.
 - 2) Menyediakan wadah bagi anggota untuk saling berbagi pengalaman, memberikan dukungan emosional, dan mengembangkan keterampilan komunikasi dalam suasana yang aman dan suportif.
 - 3) Mendorong anggota untuk meningkatkan kepercayaan diri dan keberanian berbicara melalui latihan praktik secara bertahap.
 - 4) Meningkatkan kemampuan refleksi diri, karena anggota dapat menilai perkembangan pribadi melalui masukan dari teman sebaya
2. Hasil dari dibentuknya kegiatan Kelompok ini adalah sebagai berikut:
 - 1) Terbentuknya kelompok swadaya dengan dinamika positif, di mana setiap anggota memiliki kesempatan menyampaikan pengalaman pribadi terkait rasa takut berbicara di depan orang lain.
 - 2) Anggota menunjukkan sikap saling mendukung, misalnya dengan memberikan umpan balik dan dorongan setelah salah satu anggota melakukan simulasi berbicara.
 - 3) Terjadi proses *peer learning* yang efektif, karena anggota belajar dari pengalaman satu sama lain, sekaligus mengurangi perasaan isolasi bahwa hambatan ini dialami sendirian.
 - 4) Sebagian anggota mulai menunjukkan peningkatan keberanian untuk mencoba berbicara di depan kelompok kecil, meskipun masih ada yang membutuhkan waktu adaptasi lebih panjang.



foto 4. 7 Intervensi Kelompok (Group Work)

Sumber: Dokumentasi praktikan 2025

4.5 Tahap Evaluasi

Kegiatan evaluasi dirancang oleh praktikan untuk menilai keberhasilan proses intervensi. Pelaksanaan evaluasi dijabarkan ke dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Evaluasi Klien I

Evaluasi pelaksanaan intervensi terhadap Klien "I"	
Waktu	Dilakukan setelah keseluruhan rangkaian intervensi telah terlaksana yaitu, 21 September 2025
Lokasi	Rumah Klien I
Alat Ukur	Praktikan memberikan Formulir penilaian kepercayaan diri dalam berkomunikasi di depan publik, yang nantinya dihitung dengan skala likert.

Proses	<p>a) Evaluasi proses</p> <p>Intervensi dapat terlaksana dengan baik di setiap tahapannya sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah direncanakan, meskipun masih ada kendala di beberapa hal dan tujuan intervensi yang belum tercapai secara maksimal</p> <p>b) Evaluasi hasil</p> <p>Klien telah menunjukkan beberapa peningkatan dalam hal kepercayaan diri yang tertera di dalam perhitungan likert.</p>
--------	--

Berdasarkan hasil intervensi tersebut, digunakan perhitungan (scoring) dengan skala likert. Ketentuan scoring pernyataan positif, yaitu 5 (Selalu), 4 (Sering), 3 (Kadang-kadang), 2 (Pernah), 1 (Tidak pernah) dan untuk scoring pernyataan negatif yaitu 1 (Selalu), 2 (Sering), 3 (Kadang-kadang), 4 (Pernah). Berdasarkan 5 (Tidak pernah). Diketahui hasil scoring adalah 65 dengan pernyataan positif 35 dan pernyataan negatif 30. Setelah mengetahui hal tersebut, kemudian praktikan memakai rumus skala likert untuk menentukan jumlah nilai yang seharusnya, interval nilai dan penyelesaian akhir (kesimpulan).

Jumlah Score Tertinggi: $5 \times 25 = 125$

Jumlah Score Terendah: $1 \times 25 = 25$

Rumus Interval

Jumlah Score Tertinggi/Jumlah Jawaban:

$$125/5 = 25$$

Total Score/Skor Tertinggi x 100:

$$65/125 \times 100 = 52\% \text{ (Cukup Percaya Diri)}$$

Hasil pengukuran kepercayaan diri menunjukkan adanya peningkatan sebesar 7,2% setelah dilakukan intervensi bersama praktikan. Peningkatan ini

dapat dikategorikan sebagai hasil yang baik, mengingat proses intervensi dilakukan dalam waktu yang relatif singkat namun mampu memberikan perubahan positif.

Untuk mengetahui faktor perkembangan klien dalam peningkatan *self confidencenya*, praktikan meminta testimoni dari Klien I, Ketua Tim SERASI, Ibu bidan selaku pembina dari Kelompok SERASI berikut merupakan hasil testimoninya:

1. Testimoni klien I:

"Alhamdulillah, saya senang sekali bisa dibantu. Dulu kalau disuruh ngomong di depan banyak orang suka grogi banget, tangan dingin ama gemeter dan kalau memegang mic langsung blank. Tapi setelah dapat arahan dan latihan dari fahmi, ibu jadi lebih percaya diri, lebih aga tenang, ternyata ibu sebenarnya bisa ya memang karena kurang latihan aja kali yaa dan ibu juga mulai berani menyampaikan pendapat dalam pengajian. Terima kasih banyak ya fahmi, ilmunya bermanfaat sekali buat ibu." Klien I

2. Testimoni Ketua Tim SERASI:

"Tentu ada peningkatan ya fahmi, dulu Ibu "I" kalau disuruh ngomong di depan pasti nggak mau dan kalau memegang mic pasti langsung di oper ke temannya yang lain. Dan saya amati waktu itu dia lebih percaya diri mi ketika ada kesempatan berbicara di depan." Ibu N.

3. Testimoni Pembina Kelompok Serasi:

"Saya senang lihat ibu "I" sekarang lebih berani ngomong di depan banyak orang. Dulu mah nggak mau kalau disuruh ngomong, sekarang saya lihat sudah percaya diri. Terimakasihh yaa". Ibu R

TESTIMONI

- **Testimoni Dari Klien I**
 "Alhamdulillah, saya senang sekali bisa dibantu. Dulu kalau disuruh ngomong di depan banyak orang suka grogi banget, tangan dingin ama gemeter dan kalau megang mic langsung blank. Tapi setelah dapat arahan dan latihan dari fahmi, ibu jadi lebih percaya diri, lebih aga tenang, ternyata ibu sebenarnya bisa ya memang karena kurang latihan aja kali yaa dan ibu juga mulai berani menyampaikan pendapat dalam pengajian. Terima kasih banyak ya fahmi, ibunya bermanfaat sekali buat ibu."
- **Testimoni Dari Rekan Klien N (Ketua SERASI)**
 "Tentu ada peningkatan ya fahmi, dulu ibu "I" kalau disuruh ngomong di depan pasti nggak mau dan kalau megang mic pasti langsung di opes ke temannya yang lain. Dan saya amat waktu itu dia lebih percaya diri mi ketika ada kesempatan berbicara di depan."
- **Testimoni Dari Bu Bidan Wangunharja**
 "Saya senang lihat ibu "I" sekarang lebih berani ngomong di depan banyak orang. Dulu mah nggak mau kalau disuruh ngomong, sekarang saya lihat sudah percaya diri. Terimakasih yaa".




foto 4. 8 Testimoni Hasil intervensi Klien I

Sumber: dokumentasi pribadi praktikan, 2025

4.6 Tahap Terminasi dan Rujukan

Tahapan ini dilakukan dengan cara melakukan pengakhiran intervensi kepada klien I dalam proses pelayanan pertolongan yang dilakukan praktikan dengan klien dan sistem sasaran. Tahapan ini dilakukan setelah pelaksanaan proses evaluasi yang telah dilaksanakan, yaitu pada 23 September 2025 di rumah klien.

Praktikan dalam hal ini menyampaikan hasil intervensi berupa kekurangan maupun kelebihan, serta menjelaskan prinsip pekerja sosial dan bagaimana klien tidak dapat bergantung terus menerus kepada pertolongan praktikan. Praktikan juga memberikan formulir terminasi yang menunjukkan bukti bahwa pengakhiran layanan dari praktikan serta tidak melakukan rujukan tambahan.



foto 4. 9 Terminasi dengan Klien I

BAB V

PRAKTIK BAIK PRAKTIKUM INSTITUSI

5.1 Integrasi/Keterkaitan/ Saling Melengkapi Metoda Case Work dan Group Work dan Capaian terbaik dari Praktikum Institusi

Integrasi adalah suatu proses pembauran menyatukan berbagai komponen atau unsur menjadi satu kesatuan yang utuh untuk membentuk keserasian. Dalam praktik pekerjaan sosial, penggunaan berbagai metode intervensi secara terintegrasi merupakan pendekatan yang efektif untuk menangani kompleksitas permasalahan klien. Keterkaitan metode case work dan group work bisa saling berkelanjutan agar dapat saling melengkapi untuk memberikan intervensi yang komprehensif.

Integrasi metode case work dan group work dalam praktikum ini menunjukkan pendekatan yang komprehensif dalam menangani permasalahan klien. Case work dilakukan melalui advice giving, afirmasi positif, dan teknik cermin, yang berfokus pada peningkatan kesadaran diri klien terhadap potensinya, terutama dalam hal kepercayaan diri dan kemampuan berbicara di depan publik. Melalui advice giving, pekerja sosial memberikan arahan dan saran praktis; melalui afirmasi positif, klien diperkuat dengan kalimat-kalimat motivatif untuk menumbuhkan keyakinan pada dirinya; sedangkan teknik cermin membantu klien melihat dirinya secara lebih jujur sehingga ia benar-benar menyadari bahwa ia mampu berbicara di depan publik dengan percaya diri.

Sementara itu, group work dilaksanakan melalui bentuk self-help group dengan melibatkan klien bersama individu lain yang memiliki pengalaman dan permasalahan serupa. Self-help group memberi ruang bagi klien untuk saling berbagi pengalaman, memberikan dukungan emosional, serta membangun strategi bersama dalam menghadapi kesulitan. Dalam dinamika kelompok ini, klien mendapat dorongan semangat dan motivasi dari teman-teman kelompok, yang semakin memperkuat keyakinan dirinya untuk tampil berbicara di depan publik dengan lebih percaya diri.

Kedua metode ini saling terkait dan melengkapi. Case work dengan teknik advice giving, afirmasi positif, dan cermin menjadi dasar bagi klien untuk

menyadari potensi yang dimilikinya, sementara self-help group menjadi wadah nyata untuk mencoba, melatih, dan mengembangkan kepercayaan diri tersebut dalam suasana yang mendukung.

Perkembangan klien juga terlihat jelas ketika ia berada dalam kelompok. Ia menjadi lebih terbuka, lebih percaya diri, dan berani berbicara di depan orang lain. Umpan balik dari teman-teman kelompok turut membantu klien melihat kemajuannya, sekaligus menjadi motivasi untuk terus memperbaiki diri. Suasana kebersamaan dalam kelompok membuat klien merasa tidak sendiri dan lebih optimis dalam menghadapi tantangan.

Capaian terbaik dari praktikum ini terlihat dari meningkatnya kesadaran diri klien terhadap potensi yang dimilikinya, terutama dalam hal kepercayaan diri dan kemampuan berbicara di depan publik. Melalui case work dengan teknik *advice giving*, afirmasi positif, dan cermin, klien semakin yakin bahwa ia mampu tampil di hadapan orang lain. Kemajuan ini kemudian diperkuat dalam *self-help group*, di mana klien mendapat dukungan, motivasi, serta semangat dari teman-teman kelompok. Hal tersebut mendorong klien untuk lebih berani berbicara di depan publik, mengembangkan keterampilan sosial, serta membangun rasa kebersamaan dalam suasana yang positif dan mendukung perubahan berkelanjutan.

5.2 Refleksi Praktikan (Pengalaman Praktikum untuk pengembangan Diri dan Pengembangan Profesional Calon Pekerja Sosial, Dilema etik yang dihadapi dan solusinya)

5.2.1 Pengalaman Praktikum untuk Pengembangan Diri

Praktikum ini memberikan pengalaman berharga bagi pengembangan diri praktikan sebagai calon pekerja sosial. Praktikan banyak belajar mengenai penerapan pekerjaan sosial dalam setting industri, khususnya melalui program CSR perusahaan. Praktikan juga mendapat kesempatan untuk berinteraksi dengan berbagai pihak, mulai dari karyawan perusahaan, penerima manfaat program CSR, hingga pemerintah desa setempat. Pengalaman menangani klien turut mengasah kemampuan praktikan dalam melakukan asesmen dan intervensi.

Selain itu, praktikan belajar untuk lebih peka terhadap dukungan sosial dari kelompok, di mana motivasi dan dorongan dari anggota mampu menumbuhkan semangat untuk melakukan perubahan. Praktikum ini juga meningkatkan kemampuan adaptasi praktikan, melatih kemampuan praktikan untuk menyesuaikan strategi intervensi dengan situasi yang ada di dunia kerja industri.

5.2.2 Pengembangan Profesional Calon Pekerja Sosial

Praktikum ini memberikan kesempatan bagi praktikan untuk memperluas pemahaman tentang peran pekerja sosial di dunia industri. Melalui keterlibatan dalam program Corporate Social Responsibility (CSR), praktikan belajar bagaimana prinsip-prinsip pekerjaan sosial dapat diintegrasikan dengan tujuan bisnis perusahaan. Hal ini membuka wawasan bahwa pekerja sosial tidak hanya berperan di ranah pelayanan sosial tradisional, tetapi juga dapat menjadi jembatan antara kepentingan perusahaan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam proses praktikum, praktikan mengasah kemampuan penting seperti melakukan asesmen cepat terhadap kebutuhan masyarakat, merancang intervensi yang sesuai dengan keterbatasan waktu dan sumber daya, serta menyusun evaluasi program. Keterampilan ini menuntut kepekaan sosial sekaligus kemampuan berpikir strategis, sehingga program yang dirancang tidak hanya bermanfaat sesaat, tetapi juga memiliki potensi keberlanjutan.

Selain itu, pada praktikum institusi ini menekankan pentingnya kolaborasi multidisiplin. Praktikan berlatih bekerja sama dengan pihak perusahaan, masyarakat desa binaan, serta pemangku kepentingan lainnya. Kolaborasi tersebut memperkuat keterampilan komunikasi, koordinasi, dan negosiasi, yang merupakan kompetensi esensial bagi pekerja sosial dalam menghadapi kompleksitas dunia kerja modern.

Secara keseluruhan, pengalaman ini memperkaya pengembangan profesional praktikan dengan membekali pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang relevan untuk bekerja di sektor industri. Praktikum menjadi fondasi penting bagi

pemahaman bahwa pekerja sosial dapat berperan sebagai fasilitator, pendamping, sekaligus mitra strategis dalam menciptakan program sosial yang berkelanjutan.

5.2.3 Dilema etik yang dihadapi dan solusinya

Salah satu dilema etik yang dihadapi praktikan saat melakukan intervensi terhadap Klien I adalah terkait isu kepercayaan diri dan kesadaran bahwa ia sebenarnya mampu berbicara di depan publik. Di satu sisi, praktikan perlu mendorong Klien I agar menyadari potensi dirinya untuk dapat berperan lebih aktif dalam Kelompok Serasi (Sehat, Sejahtera, Berseri) maupun dalam masyarakat. Namun, di sisi lain, praktikan juga harus menghargai otonomi Klien I dan menyadari bahwa proses peningkatan kepercayaan diri merupakan hal yang sensitif serta membutuhkan waktu. Praktikan menghadapi dilema antara mendorong Klien I untuk lebih terbuka dalam melatih keterampilan berbicara di hadapan orang lain atau menghargai kondisi emosionalnya yang membuatnya merasa lebih nyaman jika keterlibatannya terbatas.

Untuk mengatasi dilema ini, praktikan memilih melakukan pendekatan bertahap dengan menggunakan beberapa strategi, yaitu *advice giving* dengan memberikan saran praktis seperti memulai berbicara di depan keluarga atau teman dekat sebelum tampil di forum yang lebih besar, afirmasi positif dengan memberikan penguatan dan penghargaan atas setiap usaha kecil yang dilakukan Klien I agar kepercayaan dirinya meningkat, serta teknik cermin dengan melatih keterampilan komunikasi, misalnya praktikan memosisikan diri sebagai audiens lalu meminta Klien I mempraktikkan cara berbicara, kemudian memberikan umpan balik secara reflektif agar klien menyadari kekuatan maupun area yang dapat ditingkatkan.

Dengan demikian, Klien I tetap merasa dihargai dan didukung, sekaligus secara perlahan menyadari kapasitasnya untuk lebih percaya diri tampil di ruang publik dan berkontribusi dalam kelompok maupun lingkungan sosialnya.

5.3 Keterlibatan Praktikan dalam Kegiatan Lainnya di Lokasi Sentra Terpadu/Sentra dan institusi lainnya

1. Indonesian SDG'S Award tim Health, Safety, Environment(Pengurangan Emisi dengan Metode Bang & Clean)

Pada tanggal 12 Agustus 2025 praktikan berkesempatan membantu tim Health,Safety,Environment (HSE) PT Cikarang Listrindo Tbk dalam mengerjakan formulir Indonesian SDG'S Award terkait pengurangan aspek emisi dengan metode bang & clean. Praktikan bertanggung jawab penuh dalam pengisian formulir, pembuatan presentasi power point, pengaturan ruang Zoom Meeting dengan juri Indonesian SDG'S Award. Dari kegiatan ini tentu menambah pengetahuan praktikan terkait bagaimana sebuah perusahaan memiliki tanggung jawab sosial & lingkungan (TJSL) dari apa yang sudah perusahaan tersebut lakukan kepada lingkungan & masyarakat sekitar.



Foto 5. 1 Praktikan Berkesempatan Membantu Indonesian SDG'S Award

Sumber: dokumentasi pribadi praktikan, 2025

2. Membuat artikel publikasi

Praktikan membuat jurnal publikasi PT Cikarang Listrindo terkait penerapan Circular Economy di Panti ODGJ Yayasan Al-Fajr Berseri Desa Sumberjaya. Dalam artikel ini dijelaskan bahwa limbah yang berasal dari sisa makanan yang kita ketahui bahwa itu adalah salah satu penyumbang jumlah sampah yang paling banyak bisa dimanfaatkan dan diolah menjadi pupuk selain itu juga memperdayakan ODGJ tingkat ringan yang mampu untuk bekerja dan mengikuti arahan. Dari kegiatan ini menambah pengetahuan praktikan bahwa dari sisa limbah makanan bisa memberdayakan ODGJ dan menghasilkan produk yang bermanfaat.

**PT Cikarang Listrindo Tbk Inisiasi penerapan Circular Economy di Panti ODGJ
Yayasan Al Fajar Berseri Desa Sumberjaya**

Ekonomi sirkular adalah sebuah sistem di mana produk dan material di daur ulang, digunakan kembali, diperbaiki, untuk meminimalkan limbah dan memaksimalkan nilai sumber daya, sehingga dari hasil olahan produk tersebut bisa memiliki nilai jual yang bisa dimanfaatkan dalam membantu meningkatkan perekonomian (Walter R. Stahel, 1970).

Pada umumnya, limbah yang dihasilkan berasal dari sisa makanan dan sampah organik. Data *Worldbank* memprediksi di tahun 2050 mendatang, volume sampah global diproyeksikan akan naik mencapai 3,4 miliar ton sehingga *circular economy* menjadi solusi efektif dalam mengatasi permasalahan sampah sisa makanan yang semakin bertambah. Berkenaan dengan hal tersebut, PT. Cikarang Listrindo PLTGU Jababeka turut berkomitmen dalam mengimplementasikan *circular economy* di salah satu desa binaan yaitu Desa Sumberjaya tepatnya di Panti ODGJ Yayasan Al Fajar Berseri.

Foto 5. 2 Praktikan Membuat Artikel PT Cikarang Listrindo

Sumber: dokumentasi pribadi praktikan, 2025

3. Membuat Jurnal Ilmiah Terkait Strategi Public Affairs Programm Tanggung Jawab Sosial & Lingkungan Studi Kasus PT Migas Utama Jabar.

Saya selaku praktikan menyusun jurnal ilmiah dengan judul “Strategi Public Affairs Program Tanggung Jawab Sosial & Lingkungan Studi Kasus PT Migas Utama Jabar di Wilayah Operasional Desa Mayangan, Kecamatan Legon Kulon, Kabupaten Subang.” Jurnal ilmiah ini dibuat sebagai bagian dari hasil kegiatan praktik lapangan, dengan tujuan untuk menganalisis bagaimana program tanggung jawab sosial dan lingkungan yang dijalankan oleh PT Migas Utama Jabar dapat dipahami sebagai strategi public affairs dalam membangun hubungan positif antara perusahaan dan masyarakat sekitar.

Abstrak

Penelitian ini mengkaji strategi Public Affairs yang diterapkan oleh PT Migas Utama Jabar (MUJ) dalam mengelola program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) di wilayah operasional Desa Mayangan, Kabupaten Subang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peran strategis TJSL dalam mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan serta menjaga hubungan positif antara industri migas dan masyarakat lokal. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumen yang melibatkan pihak perusahaan, pemerintah daerah, dan penerima manfaat program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MUJ menerapkan strategi Public Affairs yang kolaboratif dengan menekankan komunikasi transparan, keterlibatan pemangku kepentingan, dan manajemen isu. Program utama mencakup konservasi mangrove, pemberdayaan ekonomi pelaku usaha kecil, serta dukungan bagi kelompok rentan. Pendekatan ini memperkuat kepercayaan publik, meningkatkan citra sosial perusahaan, dan mendorong kesejahteraan masyarakat sekaligus meminimalkan dampak lingkungan. Penelitian menyimpulkan bahwa strategi Public Affairs yang dirancang dengan baik tidak hanya memenuhi kewajiban regulasi, tetapi juga menciptakan nilai bersama jangka panjang bagi perusahaan dan masyarakat.

Kata kunci: Public Affairs, Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan, keterlibatan pemangku kepentingan, strategi komunikasi, pembangunan berkelanjutan, industri migas.

Foto 5. 3 Praktikan Membuat Jurnal Ilmiah

Sumber: dokumentasi pribadi praktikan, 2025

4. Membantu kelompok SERASI dalam kegiatan posyandu dan cek kesehatan gratis.

Praktikan membantu kelompok SERASI (Sehat, Sejahtera, Berseri) dalam kegiatan posyandu untuk ibu & anak dengan mengukur lingkaran lengan, lingkaran kepala, berat badan, dan tinggi badan bagi masyarakat Desa Wangunharja serta membantu memberikan Pemberian Makanan Tambahan (PMT) bagi anak SD di sekitar Desa Wangunharja, praktikan juga turut membantu mempersiapkan cek kesehatan gratis bagi warga Desa Wangunharja.



Foto 5. 4 Praktikan membantu kegiatan posyandu & cek kesehatan gratis

Sumber: Dokumentasi Praktikan, 2025

5. Membantu Kelompok Umkm Suryatara dalam Memproduksi Kacang Umpet

Praktikan membantu kelompok UMKM Suryatara dalam memproduksi kacang umpet yang akan di titipkan di warung sekitar Desa Wangunharja, praktikan membantu dari proses pembuatan adonan hingga pengemasan dari kacang umpet. Kegiatan ini sebagai pendekatan masyarakat sekitar dan bertujuan dalam upaya membangun kepercayaan dengan masyarakat sekitar.



Foto 5. 5 Praktikan membantu kelompok UMKM Suryatara

Sumber: dokumentasi pribadi praktikan, 2025

6. Menjadi Ketua Panitia Event Green Festival di Desa Kertarahayu

Praktikan berkesempatan untuk merancang sebuah kegiatan di salah satu desa binaan PT Cikarang Listrindo Tbk terkait pembuatan karya tulis ilmiah ditujukan untuk siswa/siswi di seluruh Kabupaten/Kota Bekasi dengan tema Waste Management. Hasil dari kegiatan ini bertujuan untuk mempromosikan Desa Wisata Kertarahayu serta melatih keterampilan siswa/siswi dalam membuat artikel ilmiah waste management.

Susunan Panitia

No	Nama	Jabatan
Pembina		
1.	Iwan	Pembina
Panitia Inti		
1.	Wandi Umar Mulyana	Ketua Pokdarwis
2.	Fahmi Raffi Arza	Ketua Panitia
3.	Mulyana	Sekretaris
4.	Ambi	Bendahara
Divisi Acara dan Peralatan		
1	Vanto	Anonesta

Foto 5. 6 Susunan kepanitiaian Event Green Festival 2025

Sumber: dokumentasi pribadi praktikan, 2025

7. Menghadiri Uji Trek Ekowisata di Desa Sindangsari Sumedang

Praktikan kebersamai dengan delegasi dari PT Cikarang Listrindo untuk menghadiri uji coba trek Ekowisata di Desa Sindangsari, Sumedang. Desa Sindangsari merupakan Desa Binaan terjauh dari PT Cikarang Listrindo sehingga

dari kegiatan ini selain menghadiri undangan sekaligus bersilaturahmi dan memonitoring perkembangan dari Desa Sindangsari.



Foto 5. 7 Uji trek Ekowisata di Desa Sindangsari, Sumedang

Sumber: dokumentasi pribadi praktikan, 2025

8. Penyerahan Berita Acara Kegiatan Kerjasama dengan BALITBANGDA Kabupaten Bekasi

Praktikan mendampingi pihak PT Cikarang Listrindo terkait penyerahan berita acara kegiatan kerjasama dengan BALITBANGDA Kabupaten Bekasi, dalam kegiatan ini selain menyerahkan berita acara juga membahas tindak lanjut kerjasama apa saja dari pihak PT Cikarang Listrindo dengan BALITBANGDA Kabupaten Bekasi.



Foto 5. 8 Penyerahan berita acara & pembahasan lebih lanjut terkait kerjasama pada 2026 mendatang

Sumber: dokumentasi praktikan, 2025

9. Mendampingi BAPPEDA Kabupaten Bekasi untuk membuat video Awarding di Muara Gembong

Praktikan berkesempatan untuk turut membantu BAPPEDA Kabupaten Bekasi dalam pembuatan video awarding di salah satu Desa Binaan PT Cikarang Listrindo Tbk. Praktikan membantu locak hero apa yang seharusnya disampaikan pada video, selain itu juga dari kegiatan ini prraktikan dan pihak PT Cikarang Listrindo bertujuan untuk memonitoring perkembangan dari Desa Muara Gembong serta hambatan apa yang selama ini dirasakan oleh warga Desa Muara Gembong.



Foto 5. 9 Pendampingan BAPPEDA Kabupaten Bekasi ke Desa Binaan PT Cikarang Listrindo

Sumber: Dokumentasi pribadi praktikan, 2025

10. Benchmarking ke yayasan KUMALA, pengolahan maggot, kelompok pemuda Kreatif.

Praktikan melaksanakan benchmarking ke Yayasan KUMALA, program pengolahan maggot, dan kelompok pemuda kreatif untuk mempelajari praktik inovasi sosial yang beragam. Dari Yayasan KUMALA, praktikan memahami strategi pemberdayaan masyarakat melalui advokasi dan penguatan kapasitas

generasi muda. Pada program pengolahan maggot, praktikan melihat bagaimana inovasi pengelolaan sampah organik dapat memberikan dampak lingkungan sekaligus nilai ekonomi melalui produk pakan ternak dan pupuk organik. Sementara dari kelompok pemuda kreatif, praktikan belajar bahwa kolaborasi, kreativitas, serta pemanfaatan teknologi digital menjadi kunci dalam menciptakan peluang usaha berbasis potensi lokal. Benchmarking ini memberikan wawasan bahwa keberhasilan inisiatif sosial membutuhkan kombinasi antara inovasi, partisipasi masyarakat, dan keberlanjutan.



Foto 5. 10 Benchmarking ke Yayasan Kumala, Budidaya Maggot

Sumber: dokumentasi pribadi praktikan, 2025

5.4 Tantangan Praktikum Institusi

Praktikum di institusi menghadirkan tantangan nyata bagi praktikan, terutama dalam menerapkan teori ke dalam kondisi lapangan. Klien yang ditemui bukanlah keluarga dengan kesulitan ekonomi berat, melainkan individu atau kelompok yang sebenarnya mampu secara finansial dalam kehidupan sehari-hari. Namun, mereka masih memiliki hambatan yang memengaruhi aktivitasnya sebagai mitra binaan PT Cikarang Listrindo, misalnya keterbatasan dalam mengelola usaha kecil, kurangnya akses jaringan, atau kendala dalam penguasaan teknologi.

Dalam praktiknya, dinamika lapangan tidak selalu sejalan dengan teori. Misalnya, teori pemberdayaan menekankan pentingnya partisipasi aktif klien dalam merumuskan solusi, namun di lapangan sebagian mitra binaan justru pasif dan lebih menunggu arahan dari institusi. Ada pula klien yang secara teori dianggap sudah mandiri secara ekonomi, tetapi tetap mengalami hambatan personal seperti

kurangnya rasa percaya diri untuk mengembangkan usaha. Kondisi ini menuntut praktikan untuk menyesuaikan pendekatan, lebih sabar dalam membangun kepercayaan, serta kreatif dalam mencari strategi pendampingan.

Selain itu, jadwal kegiatan institusi yang padat menambah tantangan tersendiri, sehingga praktikan harus cermat dalam mengatur waktu dan prioritas. Dengan dukungan mentor dan rekan kerja, praktikan belajar menafsirkan teori sebagai panduan yang fleksibel, bukan aturan kaku. Pengalaman ini bukan hanya mengasah keterampilan teknis, tetapi juga membangun ketahanan mental, profesionalisme, dan identitas sebagai calon pekerja sosial yang mampu berkembang dalam berbagai situasi.

BAB VI

BAB VI SIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1. Simpulan (Temuan-temuan penting selama Praktikum)

Berdasarkan hasil praktikum institusi yang telah dilakukan oleh praktikan di PLTGU PT Cikarang Listrindo Jababeka Tbk, khusus nya di tim Community Development (Comdev) atau Corporate Social Responsibility (CSR), praktikan tidak hanya sekedar menjalankan tugas dari kampus serta menerapkan kompetensi, prinsip-prinsip, nilai dan etika pekerjaan sosial dalam pelaksanaan praktikum. Kegiatan yang dilakukan praktikan merupakan suatu proses pembelajaran hal baru terutama di bidang dunia kerja/CSR.

Dalam kegiatan ini praktikan diberikan kesempatan untuk mengikuti berbagai kegiatan perusahaan yang menuntut praktikan untuk mengembangkan kemampuan dan pemahaman dalam menghadapi situasi nyata di lapangan. Praktikan terlibat dalam kegiatan yang dirancang oleh tim Community Development (Comdev), seperti program pemberdayaan masyarakat, pendampingan kelompok binaan perusahaan, kegiatan penyuluhan bersama stakeholders terkait, pemberian bantuan, serta kegiatan sosial lainnya yang berdampak langsung pada masyarakat luas yang tidak hanya di sekitar perusahaan. Melalui keterlibatan ini, praktikan mendapat pengalaman berharga dalam memahami peran pekerja sosial atau social worker dalam seting sekunder industri/CSR di perusahaan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta pentingnya kolaborasi antara perusahaan, pemerintah, masyarakat, media massa, dan akademisi untuk menciptakan dampak positif yang berkelanjutan.

Kesempatan untuk bekerja bersama tim juga memberikan wawasan kepada praktikan bahwa pentingnya komunikasi, manajemen waktu, dan kerja sama dalam menyukseskan program-program yang direncanakan, Praktikan belajar bahwa peran pekerja sosial dalam industri/CSR bukan hanya tentang memberikan bantuan materi, tetapi lebih kepada menciptakan program-program yang dapat memberdayakan masyarakat agar mereka bisa mandiri dan berdaya secara ekonomi serta juga memberikan profit kepada perusahaan. Secara keseluruhan, praktikum

di PT Cikarang Listrindo Jababeka Tbk memberikan pengalaman berharga bagi praktikan dalam bidang pekerjaan sosial di konteks industri/CSR.

Praktikan juga tidak hanya menambah wawasan dan keterampilan, tetapi juga memperdalam pemahaman tentang bagaimana perusahaan berperan dalam mengintegrasikan tanggung jawab sosial ke dalam kegiatan operasionalnya. Dalam setiap kegiatan, praktikan aktif menerapkan nilai, prinsip, dan etika pekerjaan sosial, memahami serta mempraktikkan tahapan pertolongan generalis, mengidentifikasi teori yang relevan pada aras mikro dan mezzo, serta menyesuaikannya dengan konteks dan sasaran praktikum.

Melalui proses tersebut, praktikan berkesempatan mengasah keterampilan mulai dari engagement, asesmen, perencanaan intervensi, pelaksanaan, evaluasi, hingga terminasi dan rujukan dalam penanganan kasus. Seluruh rangkaian kegiatan memberikan wawasan bahwa peran pekerja sosial di bidang CSR tidak hanya sebatas bantuan langsung, melainkan lebih pada upaya pemberdayaan masyarakat agar mandiri dan berdaya. Pengalaman ini menjadi langkah penting bagi praktikan untuk berkontribusi sebagai bagian dari perubahan sosial yang lebih luas dan berkelanjutan.

6.2 Rekomendasi (untuk pengembangan layanan di Sentra Terpadu/Sentra dan institusi lainnya)

1. Lembaga Pelaksana Praktikum Institusi (Akademik)

Evaluasi menyeluruh terhadap tujuan dan indikator keberhasilan praktikum institusi menjadi sangat penting, terutama ketika dikaitkan dengan relevansi dunia industri. Praktikum tidak seharusnya hanya menjadi formalitas akademik, tetapi harus berfungsi sebagai jembatan nyata bagi mahasiswa untuk memahami dinamika lapangan kerja, khususnya dalam konteks pekerjaan sosial di sektor industri.

Penyesuaian waktu dan durasi pelaksanaan praktikum perlu diperhatikan. Hal ini bertujuan agar mahasiswa tidak hanya sekadar hadir, tetapi juga mampu menginternalisasi keterampilan dan pengalaman yang relevan. Dengan demikian, pengalaman praktikum menjadi proses pembelajaran yang lebih efektif, sekaligus memberikan bekal kompetensi yang lebih mendalam bagi mahasiswa ketika terjun ke dunia kerja.

2. PT Cikarang Listrindo Tbk

Dalam konteks tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), PT Cikarang Listrindo Tbk memiliki peran strategis dalam mendampingi kelompok binaan. Intensitas komunikasi dan interaksi yang lebih rutin melalui monitoring dan evaluasi akan membantu memastikan keberlangsungan program, sekaligus memungkinkan adanya penyesuaian cepat bila ditemukan hambatan atau perubahan kebutuhan di lapangan.

Selain itu, penting bagi perusahaan untuk mengembangkan kapasitas kelompok binaan, khususnya figur-figur kunci atau local heroes. Program pengembangan kapasitas yang terencana dan berkelanjutan tidak hanya meningkatkan keterampilan dan kemandirian kelompok, tetapi juga memperkuat keberlanjutan dampak sosial dari program CSR. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya dilihat sebagai pemberi bantuan, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam pemberdayaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Birkenmaier, J. (2017). *The Practice of Generalist Social Work*.
- Charles Zastrow. 2017. *Introduction to Social Work and Social Welfare*. Series: Volume 12e. ISBN: 9781305388338.
- Edi Suharto. (2009). *Pekerjaan Sosial di Dunia Industri: Memperkuat CSR (Corporate Social Responsibility)*. Bandung: Alfabet.
- Garvin, C. D. (2017). *Handbook of Social Work with Groups*. New York: The Guilford Press.
- Iskandar. (2013). *Teknik Pekerjaan Sosial dengan Individu*. Jakarta: Prenada
- Johnson, E.J., Huggins, C.L. (2019). Components of the Social Casework Method. In: *Social Casework Methodology: A Skills Handbook for the Caribbean Human Services Worker*. SpringerBriefs in Social Work. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-27319-4_6
- Kurniawan, Reza. (2021). Hubungan antara Konsep Diri, Kepercayaan Diri dengan Kemampuan Komunikasi Interpersonal dalam Proses Pembelajaran pada Mahasiswa. Padang: Universitas Andalas
- Lauster, P. (2012). *Tes Kepribadian*, Jakarta: Bumi Aksara
- Mardatillah. (2010). *Pengembangan Diri*. STIE Balikpapan: Madani.
- Noviyanti, I. A., & Lisnawati. (2019). Perbedaan Psikoedukasi “TAPIS” Melalui Metode Latihan Gugus Tugas dan Presentasi Terhadap Pengetahuan Internet Sehat dan Aman Pada Orangtua WACANA, 11(1), 89-1051. Pearson.
- Pedoman Praktikum Institusi Program Studi Pekerjaan Sosial Program Sarjana Terapan Tahun 2025
- Pincus, A., & Minahan, A. (1973). *Social Work Practice: Model and Method*. F.E. Peacock Publishers. Prenada Media.

Raharjo, H. (2015). Teknik dan Strategi dalam Pekerjaan Sosial. Jakarta: Penerbit Rahmah, Siti (2021). Psikoedukasi: Membangun kepercayaan Diri Dalam

Berkomunikasi Interpersonal. Jakarta: Universitas Esa Unggul.

Rakhmat, J. (2018). Psikologi Komunikasi. Universitas Bina Bangsa Getsempena. Retrieved from repository.bbg.ac.id

Sukoco, D. H. (2021). *Pekerjaan Sosial Dan Proses Pertolongan* (1st ed.). Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung.

Sutinah. (2020). Psikoedukasi dalam Mengatasi Perilaku Kecemasan. *Jurnal Psikologi Integratif*, 6(2), 190-212

Syaipul A. (2018). Pengaruh Kepercayaan Diri (Self Confidence) Berbasis Ekstrakurikuler Pramuka Terhadap Prestasi Belajar Matematika Siswa SMA Negeri 6 Kota Bengkulu. *Jurnal Pendidikan Matematika Raflesia*, 3(2). DOI: 10.33369/jpmr.v3i2.7520.

Toseland, R. W., & Rivas, R. F. (2017). *An introduction to group work practice* (8th ed.). Pearson.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent klien I

INFORMED CONSENT (PERNYATAAN PERSETUJUAN UNTUK MENJADI INFORMAN)

Kegiatan ini bersifat sukarela, sehingga anda boleh setuju maupun menolak sebagai klien/informan. Apabila anda setuju untuk diwawancarai oleh praktikan Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung, dibawah ini terdapat beberapa pernyataan disampingnya sesuai pilihan anda dan tidak ada paksaan apapun. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ibu Irma
 Usia : 46 tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Jl Pasir Emas RT 07 Wargaharja
 Status : PM Orang Tua/Wall/Pendamping/Pekerja Sosial
*lingkari salah satu

*berikan tanda centang (✓)

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya bersedia menjadi informan/klien dan memberikan informasi diri saya serta keluarga saya, atau terkait dengan hambatan yang saya alami.	✓	
2.	Apabila saya kesulitan dalam memberikan informasi, maka saya mengizinkan praktikan untuk bertanya pada pihak lain yang mengetahui tentang saya.	✓	
3.	Untuk semua informasi yang saya berikan, maka saya memperbolehkan untuk: a. Dicatat b. Direkam c. Dituliskan dalam Laporan	✓	
4.	Apabila diperlukan, praktikan dapat memotret/mengambil video diri saya, keluarga saya, keadaan tempat tinggal saya, dan apapun yang diperlukan.	✓	
5.	Semua informasi yang telah diberikan akan dijaga kerahasiannya oleh praktikan.	✓	
6.	Apabila diperlukan, saya mengizinkan praktikan untuk mendiskusikan segala informasi yang didapat kepada rekan sejawat, supervisor, dan pihak-pihak yang berkaitan.	✓	

Wargaharja 29-08-2025

Praktikan


(Fahmi Rafii Arza ...)

Informan


(.....)

Lampiran 2 Dokumen Group Work






INFORMED CONSENT
KEGIATAN KELOMPOK (ARAS-MEZZO)


Kegiatan ini bersifat sukarela sehingga anda boleh setuju atau menolak. Di bawah ini ada beberapa pertanyaan yang tersedia, silahkan memberi tanda centang (✓) pada kolom setuju atau tidak setuju terhadap pertanyaan di bawah ini sesuai dengan pilihan anda tanpa paksaan.

Pertanyaan	Klien 1		Klien 2		Klien 3		Klien 4		Klien 5	
	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
Saya bersedia memberikan informasi tentang diri saya terkait identitas dan permasalahan yang sedang dialami	✓		✓		✓		✓			
Semua informasi yang telah saya berikan berhak dicatat, direkam dan dituliskan dalam laporan	✓		✓		✓		✓			
Semua informasi yang diberikan akan di jaga kerahasiaannya dalam kelompok	✓		✓		✓		✓			
Saya bersedia ada dalam kelompok dan mengikuti kegiatan hingga selesai	✓		✓		✓		✓			
Apabila diperlukan saya mengijinkan praktikan untuk mendiskusikan segala informasi terkait diri saya kepada rekan sejawat, supervisor dan pihak-pihak yang berkaitan demi kepentingan terbaik saya	✓		✓		✓		✓			

Yang memberikan persetujuan,

Klien 1 Klien 2 Klien 3 Klien 4 Klien 5

Yang menilai,

 (Fahri Rafu A.)

LEMBAR OBSERVASI (KELOMPOK)

Nama (Yang dinilai) : Irma
 Hari, Tanggal : 13-09-2025

Petunjuk: Berilah tanda centang (✓) pada angka yang sesuai dengan pengamatan Anda terhadap anggota kelompok

No	Aspek yang dinilai	1	2	3	4	5	Catatan
1.	Anggota berpartisipasi aktif dalam kegiatan kelompok.			✓			
2.	Anggota berani mengambil giliran saat kegiatan role play berlangsung.				✓		
3.	Anggota mampu menyampaikan kembali materi dengan jelas.			✓			
4.	Anggota memberikan feedback positif atau dukungan kepada sesama.					✓	
5.	Anggota dapat menerima masukan dengan sikap terbuka.			✓			
6.	Anggota terlibat aktif dalam diskusi, baik dengan pertanyaan maupun tanggapan.				✓		
7.	Anggota menghargai pendapat dan kesempatan berbicara orang lain.			✓			
8.	Anggota menunjukkan kerja sama yang baik dengan sesama anggota kelompok.			✓			
9.	Anggota menjaga suasana kelompok tetap kondusif dan saling mendukung.				✓		
10.	Anggota berusaha menyampaikan pendapatnya dengan bahasa yang jelas.			✓			

Nama (Yang menilai) :

Skala Penilaian:
 1 = Sangat Kurang
 2 = Kurang
 3 = Cukup
 4 = Baik
 5 = Sangat baik

Lampiran 3 Formulir terminasi Klien I

FORMULIR TERMINASI / PENGAKHIRAN LAYANAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : I

Jenis Kelamin: Perempuan

Alamat : Desa Wangunharja RT 06/04

Telah menerima layanan berikut ini:

No	Tanggal	Jenis & Detail Layanan
1.	16-26 Agustus 2025	Engagement //
2.	28 Agt - 4 Sep 2025	Asesmen
3.	5-10 September 2025	Rencana Intervensi
4.	12-19 September 2025	Intervensi
5.	20-23 September 2025	Evaluasi - terminasi




Dengan ini menyatakan bahwa pengakhiran layanan dilakukan pada:

Hari/Tanggal : 25 September 2025

Bertempat di : Rumah Klien I

Kesepakatan :

Pengakhiran layanan dilakukan karena : terdapat peningkatan keyakinan dan kepercayaan pada klien I dalam berkomunikasi, serta kesepakatan masa penyelesaian di awal kontrak bahwa berakhir di tanggal yang disepakati.

Penerima Layanan	Praktikan	Supervisor Lapangan
		
I	Fahmi Rafi Arza	Ganuardi Pradipta, S.Tr.Sos., M.I.Kom.









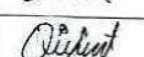
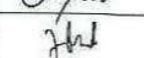
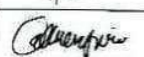
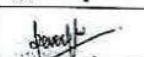


Lampiran 4 Daftar Hadir Case Conference 1

DAFTAR HADIR CASE CONFERENCE I

Hari/Tanggal: Senin, 8 September 2025

Waktu : 09.30 -

Tempat : Training Room 1

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Agas Setiawan	Comdev Staff	
2.	Didiet	supervisor	
3.	Shiva Apriyana	Mahasiswa	
4.	Salma Fauzani	Mahasiswa	
5.	Bunga Gendy F.	Mahasiswa	
6.	Lintar Haning P. I.	Mahasiswa	
7.	Fahmi Rafii Arza	Mahasiswa	
8.	Romeo Czesar	Mahasiswa	
9.	PETRI WITA ERASANTI	Mahasiswa	
10.	Desya Savira	Mahasiswa	
11.	M Himy Nurudin	Mahasiswa	
12.	Nurul Amelia	Mahasiswa	
13.	Beverly Kandiah	Comdev PTCL	
14.	Ganvira Pradipta	Comdev PTCL	

Lampiran 5 Berita Acara Case Conference

BERITA ACARA PELAKSANAAN CASE CONFERENCE

Pada hari Senin, tanggal 8 September 2025 pukul 09.30 - 19.00 WIB telah dilaksanakan pembahasan kasus (*Case Conference*) tahap I pada kegiatan Praktikum Institusi Kelompok 18 Program Studi Pekerjaan Sosial Program Sarjana Terapan Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung. Bertempat di ~~Training Room 1~~ PLTGU PT Cikarang Listrindo Tbk dengan hasil *case conference* terlampir.

Jumlah peserta hadir 19 orang (daftar hadir terlampir)

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,

Supervisor Lapangan

Ketua Kelompok 18




Ganuardi Pradipta, S.Tr.Sos, M.I.Kom,
CSRS, CSRA.

Shiva Apriyana Tazkiyah

SUSUNAN ACARA CASE CONFERENCE

1. Pembukaan oleh praktikan
2. Paparan materi case conference
3. Pembahasan kasus
4. Tanya jawab
5. Do'a
6. Penutup dan Dokumentasi

HASIL CASE CONFERENCE

1. Materi Case Conference
2. Pembahasan Kasus
3. Tanya jawab dalam case conference

Lampiran 8 Formulir Penilaian Kepercayaan Diri

Formulir Penilaian Kepercayaan Diri Dalam Berkomunikasi di Depan Publik

DATA DIRI RESPONDEN
 Tanggal Pengisian : ___/___/___
 Nama : _____
 Usia : tahun
 Jenis Kelamin : L / P
 Pendidikan Terakhir : _____
 Pekerjaan : _____

Petunjuk:
 Berikut terdapat 25 pernyataan terkait kemampuan berkomunikasi di depan publik. Beri tanda (✓) sesuai kondisi Anda pada kolom jawaban.

Skala Jawaban:
 5 = Selalu
 4 = Sering
 3 = Kadang-kadang
 2 = Pernah
 1 = Tidak Pernah

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
		Selalu	Sering	Kadang-kadang	Pernah	Tidak Pernah
1	Saya percaya diri saat menyampaikan pendapat di depan banyak orang.					
2	Saya merasa gugup berlebihan saat harus berbicara di depan publik.					
3	Saya yakin pesan saya akan dipahami audiens.					
4	Saya khawatir membuat kesalahan					

	ketika berbicara di depan orang banyak.					
5	Saya dapat menjaga kontak mata dengan audiens saat berbicara.					
6	Saya selalu mempersiapkan materi sebelum berbicara di depan umum.					
7	Saya bingung ketika ditanya audiens secara tiba-tiba.					
8	Saya mampu mengalihkan topik dengan pengalaman pribadi.					
9	Saya kesulitan menyusun ide secara runtut ketika berbicara.					
10	Saya bisa mengelola waktu presentasi dengan baik.					
11	Saya berbicara dengan intonasi yang jelas dan meyakinkan.					
12	Saya sering memundak atau menghindari tatapan audiens.					
13	Saya dapat menggunakan gerakan tubuh untuk memperjelas pesan.					
14	Saya merasa tangan saya kaku dan tidak tahu harus bergerak bagaimana.					
15	Saya tersenyum dan terlihat ramah saat berbicara.					
16	Saya berani menjawab pertanyaan					

	audiens dengan tenang.					
17	Saya merasa minder jika ada audiens yang lebih pintar dari saya.					
18	Saya dapat mengajak audiens berpartisipasi dalam pembicaraan.					
19	Saya sulit fokus jika audiens terlihat tidak memperhatikan.					
20	Saya mampu menyesuaikan bahasa sesuai dengan siapa audiens saya.					
21	Saya bisa mengendalikan rasa cemas sebelum berbicara di depan publik.					
22	Saya sering gemetar saat berdiri di depan banyak orang.					
23	Saya tetap tenang walau ada gangguan kecil saat berbicara.					
24	Saya merasa suara saya bergetar karena gugup.					
25	Saya semakin bersemangat setelah mendapat respon positif audiens.					

Formulir Penilaian Kepercayaan Diri Dalam Berkomunikasi di Depan Publik

