

**LAPORAN PRAKTIKUM INSTITUSI  
MASALAH DALAM KOMUNIKASI ASERTIF KLIEN ML  
MITRA BINAAN PT CIKARANG LISTRINDO TBK  
KABUPATEN BEKASI**

**Oleh:**

**Qesya Savira Maharani**

**NRP. 2204162**



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

**2025**

**LAPORAN PRAKTIKUM INSTITUSI  
MASALAH DALAM KOMUNIKASI ASERTIF KLIEN ML MITRA  
BINAAN PT CIKARANG LISTRINDO TBK  
KABUPATEN BEKASI**

Oleh:  
**Qesya Savira**  
NRP. 2204162

Telah disetujui pada tanggal : 13 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 “**Masalah dalam Komunikasi Asertif Klien ML Mitra Binaan Pt Cikarang Listrindo Tbk Kabupaten Bekasi**”. Ucapan terima kasih praktikan sampaikan kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan sehingga praktikan dapat menyelesaikan kegiatan Praktikum Institusi ini dengan baik.

Praktikan menyadari bahwa tanpa dukungan dari berbagai pihak maka praktikum institusi dan hasil laporan ini tidak akan selesai tepat pada waktunya dan sesuai dengan yang diharapkan. Pada kesempatan ini praktikan menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu selama proses kegiatan praktikum institusi hingga praktikan laporan ini, yaitu:

1. Suharna, S.Sos., M.P., 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., MPS.Sp selaku Kepala Laboratorium Program Studi Pekerjaan Sosial Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung.
4. Ibu Dr. Didiet Widiowati, M.Si dan Bapak Ahmad Yaneri, S.ST, M.Kesos selaku dosen pembimbing dalam pelaksanaan praktikum institusi kelompok 18 yang telah mendidik, membimbing dan membagikan ilmu yang bermanfaat bagi praktikan.
5. Ganuardi Pradipta, S.Tr.Sos, M.I.Kom, CSRS, CSRA., selaku supervisor lapangan sekaligus *Community Development Supervisor* di PT Cikarang Listrindo Tbk beserta jajarannya yang telah mengizinkan dan memberikan bimbingan kepada praktikan sehingga praktikan mampu melaksanakan praktikum institusi di di PT Cikarang Listrindo Tbk dengan baik.

6. Seluruh pengurus kelompok binaan PT Cikarang Listrindo Desa Wanajaya yang telah berbagi pengalaman, melibatkan praktikan dalam kegiatan kelompok serta relasi yang baik kepada praktikan.
7. Seluruh Dosen dan staf pegawai Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung yang telah membimbing dan membagikan ilmu serta pengalaman yang bermanfaat bagi praktikan.
8. Seluruh rekan seperjuangan Kelompok 18 praktikum institusi yang telah kebersamai seluruh proses pra, saat dan pasca praktikum institusi ini dengan suka dan duka dengan penuh semangat dan penuh keberanian untuk memulai hal-hal yang baru selama proses praktikum institusi berlangsung.

Laporan pelaksanaan praktikum institusi ini tentu masih jauh dari kesempurnaan, oleh karenanya praktikan mengharapkan adanya kritik ataupun saran dari semua pihak. Harapannya Laporan pelaksanaan praktikum institusi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Bandung, Oktober 2025

Qesyia Savira  
NRP 22.04.162

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Tujuan.....	2
1.2.1    Tujuan Umum .....	2
1.2.2    Tujuan Khusus .....	2
1.3    Manfaat.....	3
1.4    Sasaran.....	4
1.5    Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....</b>	<b>6</b>
2.1    Metode Pekerjaan Sosial .....	6
2.1.1    Pekerjaan Sosial dengan Individu/Keluarga (Case Work).....	6
2.1.2    Pekerjaan Sosial dengan Kelompok (Group Work).....	10
2.2    Tahapan dalam Proses Pekerjaan Sosial.....	14
2.2.1    Engagement.....	14
2.2.2    Asesmen .....	14
2.2.3    Rencana Intervensi .....	14
2.2.4    Intervensi.....	15
2.2.5    Evaluasi .....	15
2.2.6    Terminasi dan Rujukan .....	15
2.3    Peranan Pekerja Sosial dalam Casework Dan Groupwork.....	15
2.4    Tinjauan Konseptual terkait dengan Kasus yang Ditangani.....	17
2.4.1    Pekerja Sosial di Bidang Industri.....	17
2.4.2    Teori Sistem .....	17
2.4.3    Komunikasi Asertif .....	18

2.4.4	Aspek-aspek komunikasi asertif .....	19
2.5	Regulasi yang mendukung penanganan kasus .....	22
<b>BAB III KONTEKS PRAKTIKUM INTITUSI.....</b>		<b>23</b>
3.1	Gambaran Umum Institusi Lokasi Praktikum.....	23
3.1.1	Profil PT PLTGU Cikarang Listrindo.....	23
3.1.2	Prosedur Pelayanan Perusahaan.....	26
3.1.3	Pendanaan Perusahaan .....	26
3.2	Program/Layanan yang diberikan Institusi.....	27
3.2.1	Program Pelayanan Perusahaan .....	27
3.2.2	Sasaran dan Prasarana .....	27
3.2.3	Jaringan Kerja .....	27
3.3	Profil Penerima Manfaat Program/Layanan Institusi .....	28
<b>BAB IV PENANGANAN KASUS .....</b>		<b>31</b>
4.1	Tahap <i>Engagement, Intake and Contract</i> .....	31
4.1.1	Engagement.....	31
4.1.2	Intake.....	32
4.1.3	Contract.....	33
4.2	Tahap Asesmen .....	34
4.2.1	Wawancara.....	34
4.2.2	Observasi.....	35
4.2.3	Studi literatur.....	36
4.2.4	Hasil Asesmen.....	37
4.3	Tahap rencana intervensi.....	46
4.4	Tahap Intervensi .....	49
4.4.1	<i>Social Casework</i> .....	49
4.5	Tahap Evaluasi .....	55
4.6	Tahap Terminasi dan Rujukan .....	59
<b>BAB V PRAKTIK BAIK PRAKTIKUM INSTITUSI .....</b>		<b>61</b>
5.1	Integrasi/keterkaitan/ Saling Melengkapi Metoda Case Work dan Group Work dan Capaian terbaik dari Praktikum Institusi .....	61
5.2	Refleksi Praktikan .....	62
5.3	Keterlibatan Praktikan dalam Kegiatan Lainnya di PLTGU PT Cikarang Listrndo Tbk .....	63

5.4	Tantangan Praktikum Institusi.....	66
<b>BAB VI SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>		<b>69</b>
6.1	Simpulan.....	69
6.2	Rekomendasi .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>72</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Dokumentasi melakukan engagement kepada warga Desa Wanajaya .....	31
Gambar 2 Dokumentasi small talk bersama klien .....	32
Gambar 3 Kontrak dengan klien .....	33
Gambar 4 Wawancara bersama klien .....	34
Gambar 5 Wawancara praktikan dengan Significant Others .....	35
Gambar 6 Historymap Klien .....	40
Gambar 7 Ecomap Klien .....	41
Gambar 8 Analisis Saleebey's Strength Perspective Klien .....	43
Gambar 9 Analisis Pohon Masalah Klien.....	44
Gambar 10 Kegiatan Case Conference 1.....	46
Gambar 11 Dokumentasi kegiatan intervensi bersama klien .....	49
Gambar 12 Dokumentasi kegiatan intervensi bersama klien .....	51
Gambar 13 Dokumentasi kegiatan intervensi SGW bersama klien .....	54
Gambar 14 Dokumentasi evaluasi bersama klien.....	55
Gambar 15 Terminasi klien ML.....	59
Gambar 16 Dokumentasi keterlibatan praktikan dalam ajang ISDA .....	63
Gambar 17 Dokumentasi keterlibatan praktikan di Desa Wanajaya.....	64
Gambar 18 Dokumentasi kegiatan Monev & Upskilling.....	64
Gambar 19 Dokumentasi Benchmarking ke beberapa yayasan.....	65
Gambar 20 Dokumentasi kegiatan penanaman Mangrove di Desa Pantai Bahagia.....	65
Gambar 21 Dokumentasi kegiatan pemanenan sayur desa Wanajaya .....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Wawancara klien dan significant others .....	35
Tabel 2 Kondisi BPSS Klien.....	38
Tabel 3 Kondisi Ideal dan Realita Klien dari Perilaku Komunikasi Asertif .....	44
Tabel 4 Sistem Dasar Klien.....	48
Tabel 5 Rancangan kegiatan intervensi .....	48
Tabel 6 Intervensi kegiatan 'I Statement' menggunakan flipchart .....	50
Tabel 7 Intervensi kegiatan Assertive Communication Training: Confrontation and Empathy .....	52
Tabel 8 Intervensi kegiatan social groupwork.....	55
Tabel 9 Indikator keberhasilan perilaku klien .....	57
Tabel 10 Perbandingan hasil sebelum dan sesudah intervensi klien .....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Lembar Informed Consent Klien .....	72
Lampiran 2 Lembar Informed Consent Kelompok.....	72
Lampiran 3 Lembar Terminasi Klien .....	73
Lampiran 4 Berita Acara dan Daftar Hadir Case Conference I .....	74
Lampiran 5 Daftar Hadir Supervisi Lembaga .....	75
Lampiran 6 Daftar Hadir Case Conference II.....	76

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Kesejahteraan Sosial (Poltekesos) Bandung merupakan perguruan tinggi di bawah naungan Kementerian Sosial Republik Indonesia. Politeknik Kesejahteraan Sosial (Poltekesos) Bandung memiliki tiga program studi, yaitu prodi Pekerjaan Sosial, Rehabilitasi Sosial, dan Perlindungan dan Pemberdayaan Sosial. Proses pembelajaran yang tidak hanya dilakukan di dalam kelas (*classroom teaching*), tetapi juga di lapangan (*field teaching*). Proses pembelajaran di Poltekesos tidak hanya berlangsung di dalam kelas, tetapi juga di lapangan. Untuk menunjang pembelajaran lapangan sekaligus mengukur kemampuan mahasiswa, diselenggarakan rangkaian praktikum yang berkesinambungan. Rangkaian tersebut dimulai dari Praktikum Laboratorium, kemudian dilanjutkan dengan Praktikum Institusi, dan ditutup dengan Praktikum Komunitas.

Secara khusus, Praktikum Institusi dilaksanakan pada dua setting, yaitu primer dan sekunder, agar mahasiswa mampu menguasai kompetensi pekerjaan sosial sesuai dengan konteks permasalahan yang dihadapi masyarakat. 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*.

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. Melalui praktikum ini, mahasiswa diharapkan mampu menguasai kompetensi yang diharapkan yaitu berupa 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.

Penempatan lokasi praktikum institusi ditentukan oleh Poltekesos Bandung, lokasi praktikum tersebut tersebar di Sentra Terpadu/Sentra milik Kementerian Sosial, Unit Pelaksana Teknis Daerah milik Provinsi dan lembaga lainnya. Pada kesempatan ini, praktikan ditempatkan di lingkungan dunia industri melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR) di PT Cikarang Listrindo Tbk.

Selama pelaksanaan, praktikan mendapatkan bimbingan dari supervisor kampus baik secara luring maupun daring, di bawah arahan Ibu Dr. Didiet Widiowati, M.Si. dan Bapak Ahmad Yaneri, S.ST., M.Kesos. Selain itu, mahasiswa juga didampingi oleh pembimbing lapangan dari pihak PT Cikarang Listrindo Tbk, yaitu Bapak Ganuardi Pradipta, CSRA, yang memiliki pengalaman luas dalam pengembangan komunitas di sektor industri. Melalui bimbingan tersebut, pelaksanaan Praktikum Institusi diharapkan dapat mengasah kemampuan dan keterampilan mahasiswa sebagai calon pekerja sosial, khususnya dalam melaksanakan tahapan intervensi pada aras mikro dan mezzo.

## **1.2 Tujuan**

### **1.2.1 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.

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus Praktikum Institusi adalah mahasiswa mampu:

1. Menerapkan prinsip-prinsip dasar, nilai dan etika pekerjaan sosial dalam seluruh pelaksanaan praktikum.
2. Memahami dan menerapkan tahapan pertolongan pekerjaan sosial generalis.
3. Mengidentifikasi dan memahami beberapa teori yang digunakan dalam praktik pekerjaan sosial pada aras mikro dan mezzo serta regulasi yang relevan.
4. Memahami konteks praktikum dan sasaran praktikum di lembaga
5. Mempraktikan nilai, pengetahuan dan keterampilan pekerjaan sosial pada aras mikro dan mezzo, khususnya pada tahap pendekatan awal/engagement, asesmen, penyusunan rencana intervensi, intervensi, evaluasi, sampai dengan terminasi dan rujukan melalui penanganan kasus klien.

### **1.3 Manfaat**

Manfaat Praktikum Institusi bagi mahasiswa adalah memperoleh pembelajaran dalam:

1. Menerapkan prinsip-prinsip dasar, nilai dan etika pekerjaan sosial dalam seluruh pelaksanaan praktikum;
2. Memahami dan menerapkan tahapan pertolongan pekerjaan sosial generalis.
3. Mengidentifikasi dan dipahaminya beberapa teori yang digunakan dalam praktik pekerjaan sosial pada aras mikro dan mezzo serta regulasi yang relevan.
4. Memahami konteks praktikum dan sasaran praktikum di lembaga
5. Menerapkan nilai, pengetahuan dan keterampilan pekerjaan sosial pada aras mikro dan mezzo, khususnya pada tahap pendekatan awal/engagement asesmen, penyusunan rencana intervensi, intervensi, evaluasi, sampai dengan terminasi dan rujukan.
6. Menyelesaikan penanganan satu kasus klien di kelompok binaan PLTGU PT Cikarang Listrindo Tbk.

Manfaat praktikum bagi institusi/organisasi yang dijadikan lokasi praktikum, khususnya PT Cikarang Listrindo Tbk adalah mendapatkan dukungan dalam pelayanan untuk seluruh penerima manfaat dari berbagai jenis permasalahan yang dilayani sesuai kekhususan institusi. Institusi/organisasi juga dapat mendokumentasikan dan mempublikasikan praktik baik yang dilakukan oleh Mahasiswa Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung. Sedangkan manfaat bagi

klien ialah mendapatkan penanganan pekerjaan sosial dari praktikan untuk dapat meningkatkan kapasitas diri, penanganan masalah individu, dan mampu mengakses sumber-sumber yang ada di sekitar klien.

#### 1.4 Sasaran

Sasaran dalam pelaksanaan kegiatan Praktikum Institusi ini adalah sebagai berikut:

1. Salah satu anggota kelompok mitra binaan PLTGU PT Cikarang Listrindo Tbk yang ada di Desa Wanajaya, yaitu kelompok B2M004
2. Anggota kelompok B2M004 yang potensial, maupun kurang potensial yang berpengaruh atau dapat dipengaruhi yang berhubungan dengan pelaksanaan program Corporate Social Responsibility (CSR) PLTGU PT Cikarang Listrindo Tbk
3. Significant others yang berpengaruh atau dapat dipengaruhi oleh sasaran utama dalam kegiatan praktikum institusi ini.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Laporan Praktikum Institusi Prodi Pekerjaan Sosial sebagai berikut:

- BAB I** : **PENDAHULUAN** Memuat latar belakang, tujuan dan manfaat praktikum, sasaran kegiatan, serta sistematika laporan
- BAB II** : **LANDASAN KONSEPTUAL** Memuat konsep dan teori yang relevan tentang pekerja sosial, metode pekerjaan sosial, tahapan dalam proses pekerjaan sosial, peranan pekerja sosial dalam *casework* dan *groupwork*, tinjauan konseptua yang terkait dengan kasus yang ditangani, regulasi yang mendukung penanganan kasus.
- BAB III** : **KONTEKS PRAKTIKUM INSTITUSI** Memuat terkait gambaran umum lembaga lokasi praktikum, program/layanan yang diberikan institusi, profil penerima manfaat program/layanan institusi.

- BAB IV** : **PENANGANAN KASUS**, memuat tentang proses dan hasil penanganan kasus yang dilakukan oleh praktikan dalam tahap *intake and engagement*, asesmen, rencana intervensi, intervensi, evaluasi, terminasi dan rujukan
- BAB V** : **PRAKTIK BAIK PRAKTIKUM INSTITUSI** memuat mengenai integrasi proses intervensi pekerjaan sosial dengan metode *casework* dan *groupwork*, refleksi praktikan, keterlibatan praktikan dalam kegiatan lain, dan tantangan praktikum institusi
- BAB VI** : **SIMPULAN DAN SARAN** Memuat tentang simpulan dari ketercapaian tujuan praktikum dan penanganan kasus serta rekomendasi untuk ditindaklanjuti oleh Lembaga terkait.

## **BAB II**

### **LANDASAN KONSEPTUAL**

#### **2.1 Metode Pekerjaan Sosial**

Dalam praktiknya, pekerjaan sosial menggunakan beragam metode agar permasalahan klien dapat diselesaikan dengan tepat. Keberhasilan penanganan masalah sangat bergantung pada ketepatan pemilihan metode yang digunakan. Oleh karena itu, seorang pekerja sosial dituntut memiliki kemampuan dalam menerapkan berbagai metode pekerjaan sosial. Secara umum, metode pekerjaan sosial terbagi menjadi tiga, yaitu *case work*, *group work*, serta *community organization and community development*. Pada laporan ini pembahasan difokuskan pada aras mikro dan mezzo, yaitu metode *case work* dan *group work*. Penjelasan lebih lanjut mengenai kedua metode tersebut akan diuraikan berikut ini.

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

Pekerjaan Sosial dengan Individu/Keluarga (Case Work) adalah salah satu metode inti dalam pekerjaan sosial yang berfokus pada membantu individu atau keluarga untuk menghadapi dan menyelesaikan masalah pribadi atau sosial yang mereka alami melalui dukungan pekerja sosial yang bersifat mendalam dan berkelanjutan

Menurut Rex A Skidmore (Favourita, L. dkk. 2016:18) mendefinisikan casework,

“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.”

Social Casework 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)

Tujuan utama dari pekerjaan sosial case work adalah memberikan dukungan kepada klien agar mereka dapat meningkatkan kesejahteraan mereka secara keseluruhan. Beberapa tujuan utama dari case work adalah:

1) Membantu Klien dalam Pemecahan Masalah

Pekerjaan sosial berfokus pada membantu klien mengidentifikasi dan memahami masalah yang mereka hadapi. Pekerja sosial bertindak sebagai fasilitator untuk membantu klien menemukan solusi yang paling tepat (Hepworth et al., 2013).

2) Membangun Kemandirian Klien

Pekerja sosial mendorong klien untuk mengembangkan keterampilan yang memungkinkan mereka menangani masalah secara mandiri di masa depan. Ini mencakup pengembangan keterampilan emosional, sosial, dan perilaku (Suppes & Wells, 2013).

3) Meningkatkan Akses terhadap Sumber Daya

Pekerja sosial juga bertujuan untuk memastikan bahwa klien memiliki akses yang memadai terhadap sumber daya dan layanan yang dapat membantu mereka mengatasi masalah yang dihadapi (Zastrow, 2017).

Menurut Naomi Brill menyatakan bahwa terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan oleh pekerja sosial dalam menangani klien individu dan keluarga yaitu:

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. *Ventilation*

Teknik ini digunakan oleh pekerja sosial untuk membawa ke permukaan perasaan-perasaan dan sikap-sikap yang diperlukan, sehingga perasaan-perasaan dan sikap-sikap tersebut dapat mengurangi masalah yang dihadapi klien. Pekerja sosial dituntut untuk dapat menyediakan kemudahan bagi klien

dalam mengungkapkan emosinya secara terbuka. Tujuan ventilation adalah untuk menjernihkan emosi yang tertekan karena dapat menjadi penghalang bagi gerakan positif klien. Dengan membantu klien menyatakan perasaan-perasaannya, maka pekerja sosial akan lebih siap melaksanakan tindakan pemecahan masalah serta dapat memusatkan perhatiannya pada perubahan pada diri klien.

### 3. *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.

### 4. *Reassurance*

Teknik ini digunakan untuk memberikan jaminan kepada klien bahwa situasi yang diperjuangkannya dapat dicapai pemecahannya dan klien mempunyai kemampuan untuk menyelesaikan masalah-masalahnya. Reassurance harus dibuat realistic dan tidak dapat dilakukan terhadap kenyataan yang tidak benar. Pekerja sosial harus memberikan reassurance dalam waktu yang tepat dan memberikan kesempatan kepada klien untuk menyatakan perhatian dan kegagalannya secara wajar, oleh karena itu reassurance dilaksanakan dengan kesadaran bahwa penyesuaian dapat dilakukan dalam setiap situasi. Reassurance digunakan dengan menghargai kemampuan-kemampuan, perasaan-perasaan dan pencapaian-pencapaian klien.

### 5. *Confrontation*

Teknik ini digunakan pada saat klien menghadapi situasi sulit yang bertentangan dengan kenyataan. Pekerja sosial harus mengetahui bagaimana keadaan klien, mendinginkan perasaan-perasaan sakit sehingga klien dapat

keluar dari situasi yang menyakitkan. Confrontation sering digunakan dalam kegiatan terapi dengan tujuan agar klien dapat menerima perilaku dan dapat menyadari sikap-sikap dan perasaan-perasaannya. Pekerja sosial dapat mengembangkan beberapa pandangannya yang dapat memberikan motivasi kepada klien untuk mengubah perilakunya.

#### 6. *Advice Giving and Counselling*

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. Keberhasilan teknik ini ditentukan oleh kemampuan klien mempergunakannya dan kemampuan pekerja sosial membuat assessment yang valid.

#### 7. *Logical Discussion*

Teknik ini digunakan untuk memberikan kemampuan berpikir dan bernalar, untuk memahami dan menilai fakta dari suatu masalah, untuk melihat kemungkinan alternative pemecahannya dan untuk mengantisipasi serta melihat konsekuensi-konsekuensi dalam mengevaluasi hasilnya.

Keterampilan yang di butuhkan dalam metode casework atau aras mikro menurut pedoman praktikum institusi 2025 yaitu:

1. 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;
2. 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

3. Keterampilan melaksanakan konferensi kasus, konferensi keluarga dan menuliskan laporannya
4. Keterampilan menyusun rencana intervensi dan intervensi
5. Keterampilan melakukan evaluasi dan terminasi

### **2.1.2 Pekerjaan Sosial dengan Kelompok (Group Work)**

Group work adalah metode intervensi dalam pekerjaan sosial yang menggunakan dinamika kelompok untuk memecahkan masalah sosial atau psikososial yang dihadapi oleh individu dalam kelompok tersebut. Pekerja sosial bertindak sebagai fasilitator, menciptakan lingkungan di mana anggota kelompok dapat berbagi pengalaman dan belajar keterampilan sosial secara bersama-sama

Johnson dan Johnson (2013:89) menyatakan bahwa group work memungkinkan klien belajar dari pengalaman satu sama lain melalui interaksi kelompok, serta memperkuat kemampuan mereka dalam menghadapi permasalahan sosial."

Pekerjaan Sosial dengan Kelompok (Group Work) menurut Garvin adalah salah satu metode intervensi dalam pekerjaan sosial yang menggunakan kelompok sebagai sarana untuk mencapai tujuan sosial. Group work melibatkan interaksi antara anggota kelompok untuk mendukung perubahan perilaku, peningkatan keterampilan, atau penyelesaian masalah yang dialami oleh individu secara bersama-sama. Menurut Garvin (2017), tujuan utama dari pekerjaan sosial dengan kelompok adalah untuk meningkatkan kesejahteraan individu melalui interaksi sosial dan dukungan kelompok.

Menurut Rex A. Skidmore dan Milton E. Thackeray, dalam Garvin (1991) dengan buku berjudul Group work merumuskan bahwa tujuan pekerjaan sosial dengan kelompok adalah:

- (1) Membantu anggota-anggota kelompok untuk belajar berpartisipasi secara aktif dalam kehidupan kelompok sebagai pengalaman untuk menyumbangkan perasaan bertanggungjawab sebagai warga Negara yang aktif dan untuk meningkatkan partisipasi dalam kegiatankegiatan sosial, (2) Meningkatkan kemampuan anggota-anggota kelompok, mewujudkan potensi-potensi individual dan memperkaya mutu kehidupan anggota, (3) Memberi kesempatan bagi pertumbuhan secara wajar dan perluasan kemampuan anggota-anggota kelompok untuk melaksanakan fungsi sosialnya secara efektif, (4) Mencegah terjadinya masalah-masalah sosial

dari anggota kelompok, (5) Memberikan pelayanan-pelayanan atau pengalaman-pengalaman yang bersifat kolektif (penyembuhan) bagi anggota-anggota kelompok yang mengalami masalah.

Terdapat tipe-tipe kelompok dalam group work menurut Charles Zastrow (2017, hal: 71-74), meliputi:

1. Kelompok percakapan sosial (*social conversation groups*)  
Merupakan kelompok percakapan yang tidak memiliki agenda formal, topic percakapan dapat berubah sesuai keinginan anggota. Kelompok ini dapat digunakan untuk memastikan seberapa dalam relasi diantara orang-orang yang belum dikenal oleh pekerja sosial.
2. Kelompok rekreasi (*recreational groups*)  
Merupakan kelompok yang bertujuan untuk memebrikan aktivitas yang menyenangkan dan seringkali bersifat spontan.
3. Kelompok keterampilan rekreatif (*recreation-skill groups*)  
Kelompok ini bertujuan untuk memperbaiki beberapa ketarampilan dan pada saat yang sama melakukan aktivitas yang menyenangkan. Kelompok ini mensyaratkan keterlibatan pelatih/instruktur. Misalnya, melakukan aktivitas olahraga bersama seperti renang, bermain bola basket, pramuka, atau seni kelompok.
4. Kelompok edukasi (*educational groups*)  
Kelompok ini memberikan kesempatan kepada anggota untuk meningkatkan pengetahuan dan mempelajari keterampilan yang lebih kompleks. Misalnya, asertif training, management stress, praktik pengasuhan anak, pelatihan parenting, dan pelatihan adopsi.
5. Kelompok pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah (*problem solving and decision making group*)  
Pemberi dan penerima dari pihak penerima pelayanna-pelayanan sosial dapat secara bersama-sama terlibat dalam kegiatan. Pemberi pelayanan menggunakan pertemuan-pertemuan kelompok untuk mencapai tujuan suatu rencana pengembangan bagi seorang klien atau sekelompok klien. Kelompok harus dapat memutuskan bagaimana mengalokasikan sumber-sumber dana yang terbaik, juga memutuskan bagaimana memperbaiki pelaksanaan pelayanan bagi

klien, merubah keputusan-keputusan kebijakan dari lembaga, memutuskan bagaimana memperbaiki usaha-usaha koordinasi dengan lembaga-lembaga lain.

6. Kelompok bantu diri (*self help groups*)

Kelompok ini digunakan untuk membantu individu dengan berbagai masalah personal dan sosial. Kelompok bantu diri bersifat sukarela, jumlah anggota sedikit, untuk mencapai tujuan khusus. Pada umumnya, kelompok ini dibentuk oleh sebaya yang sama ingin memuaskan kebutuhan bersama dan mengatasi masalah-masalah personal dan sosial.

7. Kelompok sosialisasi (*socialization groups*)

Kelompok ini ditujukan untuk mengubah sikap dan perilaku anggota agar secara sosial lebih dapat diterima. Dalam kelompok ini, dilakukan upaya untuk mengembangkan keterampilan sosial, kepercayaan diri, dan fokus ke masa depan

8. Kelompok terapi (*therapy groups*)

Merupakan kelompok yang pada umumnya beranggotakan individu yang memiliki masalah personal dan emosional yang relative berat. Kelompok ini harus dipimpin oleh seorang ahli yang memahami perilaku manusia, dinamika kelompok, dan memiliki, kapasitas untuk melakukan konseling kelompok, menggunakan kelompok untuk membawa perubahan perilaku, dan menyadari bagaimana setiap anggota kelompok dipengaruhi oleh apa yang terjadi, dikembangkan di dalam kelompok . Terapis dalam kelompok ini seringkali menggunakan pendekatan psikoterapi seperti terapi realitas, terapi rasional, teori belajar, analisis transaksional, terapi client-center, terapi psikodrama, dan feminis terapi.

9. Kelompok sensitivitas (*sensitivity groups*)

Kelompok yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran interpersonal dan menggunakan pola interaksi yang lebih efektif. Filosofi dibalik kelompok sensitivitas adalah dengan meningkatnya kesadaran personal dan interpersonal maka anggota kelompok dapat secara lebih baik untuk menghindari dan mengatasi masalah personal yang muncul

Dalam praktik pekerjaan sosial, khususnya pada konteks *group work*, diperlukan sejumlah keterampilan agar intervensi berjalan efektif dan tujuan kelompok dapat tercapai. Berdasarkan pedoman praktikum institusi 2024, keterampilan yang perlu dikuasai dalam *social group work* adalah sebagai berikut:

1. Keterampilan membuat dan memelihara relasi dengan kelompok

Dalam keterampilan dalam membuat dan memelihara relasi dengan kelompok, ada 2 keterampilan yang harus dikuasai yaitu :

1) Kontak awal

Membangun hubungan yang positif sejak awal sangat penting untuk menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung bagi semua anggota kelompok. Kontak awal ini meliputi perkenalan, menjelaskan tujuan kelompok, dan mengidentifikasi harapan masing-masing anggota.

2) Membangun kontrak

Setelah kontak awal, penting untuk menetapkan kontrak yang jelas yang mencakup tujuan kelompok, peran setiap anggota, serta aturan dan batasan yang akan diikuti selama sesi. Kontrak ini berfungsi sebagai panduan yang membantu menjaga fokus dan komitmen anggota terhadap tujuan kelompok.

2. Keterampilan menggunakan alat asesmen

Dalam keterampilan menggunakan alat asesmen ada sejumlah keterampilan yang harus dikuasai yaitu :

- 1) Asesmen kebutuhan kelompok: mengidentifikasi kebutuhan spesifik kelompok untuk merancang intervensi yang sesuai.
- 2) Asesmen menentukan tipe kelompok: memahami jenis kelompok yang dibentuk untuk menyesuaikan pendekatan yang digunakan. Asesmen perubahan perilaku anggota kelompok Memonitor perubahan perilaku anggota sebagai hasil dari intervensi yang dilakukan.
- 3) Asesmen proses kelompok: menilai dinamika kelompok dan bagaimana interaksi antar anggota mempengaruhi proses dan hasil kelompok.
- 4) Asesmen kekompakan kelompok: mengevaluasi seberapa baik anggota kelompok saling bekerjasama dan mendukung satu sama lain.

- 5) Asesmen fungsi kepemimpinan: menganalisis peran pimpinan dalam kelompok dan bagaimana mereka memfasilitasi proses kelompok.
- 6) Asesmen iklim tim: menilai suasana keseluruhan dalam kelompok untuk memastikan lingkungan yang positif.
- 7) Asesmen inventaris keterampilan individu: mengidentifikasi keterampilan yang dimiliki setiap anggota untuk memaksimalkan kontribusi mereka dalam kelompok.

## **2.2 Tahapan dalam Proses Pekerjaan Sosial**

### **2.2.1 Engagement**

Engagement adalah proses membangun hubungan awal dengan klien. Hepworth et al. (2017:135) menyebutkan bahwa "engagement merupakan langkah pertama dalam pekerjaan sosial di mana pekerja sosial harus membangun hubungan yang penuh kepercayaan dengan klien untuk memfasilitasi kerja sama yang efektif dalam intervensi.

### **2.2.2 Asesmen**

Asesmen adalah tahap di mana pekerja sosial mengumpulkan dan menganalisis informasi tentang klien untuk memahami situasi mereka. Menurut Sheafor dan Horejsi (2003:68), "asesmen adalah proses berpikir di mana pekerja sosial menyimpulkan informasi yang dikumpulkan untuk memahami situasi klien dan menyediakan dasar untuk menyusun rencana aksi."

### **2.2.3 Rencana Intervensi**

Setelah asesmen dilakukan, pekerja sosial menyusun rencana intervensi yang sesuai dengan kebutuhan dan masalah klien. Zastrow (2019:223) menyatakan bahwa rencana intervensi harus berdasarkan hasil asesmen dan dirancang untuk memberikan solusi yang tepat dan terukur. Adapun Sheafor dan Horesjsi mengungkapkan bahwa ketika klien dan pekerja sosial telah selesai melakukan asesmen terhadap situasi, maka bergerak ke tahap selanjutnya, yaitu merumuskan suatu rencana tindak dan masuk ke dalam kontrak formal atau informal untuk menjalankan rencana. Selama fase ini, orang-orang dan organisasi tempat klien dan pekerja sosial bekerja untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkan dan

melakukan tindakan yang akan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan yang telah disepakati.

#### **2.2.4 Intervensi**

Tahap intervensi melibatkan implementasi rencana tindakan yang telah dirumuskan. Menurut Barker (2014:187), intervensi adalah proses di mana pekerja sosial menerapkan strategi yang telah direncanakan untuk mencapai perubahan yang diinginkan dalam situasi klien.

#### **2.2.5 Evaluasi**

Evaluasi merupakan langkah penilaian untuk menilai efektivitas intervensi. Zastrow (2017:265) menjelaskan bahwa evaluasi membantu pekerja sosial dan klien untuk menilai apakah tujuan intervensi telah tercapai dan menentukan apakah ada kebutuhan untuk penyesuaian lebih lanjut.

#### **2.2.6 Terminasi dan Rujukan**

Terminasi adalah akhir dari hubungan pekerja sosial dan klien setelah tujuan intervensi tercapai. Rujukan dapat dilakukan jika klien memerlukan layanan lebih lanjut. Menurut Hepworth et al. (2017:154), terminasi dan rujukan adalah tahap di mana pekerja sosial dan klien menutup hubungan kerja atau mengalihkan klien ke layanan yang lebih tepat jika diperlukan.

### **2.3 Peranan Pekerja Sosial dalam Casework Dan Groupwork**

Peran-peran pekerja sosial menurut Charles Zastrow (2015: 67-68) adalah sebagai berikut:

1. Enabler adalah seorang pekerja membantu individu atau kelompok untuk mengartikulasikan kebutuhan mereka, mengklarifikasi dan mengidentifikasi masalah mereka, mengeksplorasi strategi penyelesaian, memilih dan menerapkan strategi, dan mengembangkan kapasitas mereka untuk menangani masalah mereka sendiri secara lebih efektif.
2. Edukator/pendidik adalah peran pendidik melibatkan pemberian informasi kepada klien dan mengajarkan mereka keterampilan adaptif. Untuk menjadi pendidik yang efektif, pekerja harus terlebih dahulu memiliki pengetahuan. Selain itu, ia harus menjadi komunikator yang baik sehingga informasi tersampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh penerimanya.

3. Broker adalah seorang broker menghubungkan individu dan kelompok yang membutuhkan bantuan (dan tidak tahu di mana bantuan itu tersedia) dengan layanan masyarakat.
4. Mediator adalah peran mediator melibatkan intervensi dalam perselisihan antara pihak-pihak untuk membantu mereka menemukan kompromi, mendamaikan perbedaan, atau mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak. Mediator tetap netral, tidak berpihak pada salah satu pihak, dan memastikan mereka memahami posisi kedua belah pihak. Mereka dapat membantu mengklarifikasi posisi, mengidentifikasi miskomunikasi tentang perbedaan, dan membantu mereka yang terlibat menyampaikan kasus mereka dengan jelas.
5. Negosiator adalah seorang negosiator mempertemukan mereka yang berkonflik atas satu atau beberapa isu dan berusaha mencapai tawar-menawaran kompromi untuk mencapai kesepakatan yang dapat diterima bersama. Mirip seperti mediasi, negosiasi melibatkan pencarian jalan tengah yang dapat diterima semua pihak. Namun, tidak seperti mediator, yang merupakan peran netral, seorang negosiator biasanya bersekutu dengan salah satu pihak yang terlibat.
6. Koordinator adalah seseorang yang mengkoordinasikan orang lain agar tetap bersama-sama dan mengelola kinerja mereka. Pekerja sosial di lembaga perlu mengambil peran sebagai manajer kasus untuk mengoordinasikan layanan dari berbagai lembaga untuk menghindari duplikasi dan mencegah layanan yang beragam memiliki tujuan yang saling bertentangan.
7. Advokat adalah partisan yang secara eksklusif melayani kepentingan klien atau kelompok. Sebagai advokat, seorang pekerja sosial berupaya memberdayakan klien atau kelompok dengan mengamankan perubahan yang menguntungkan dalam satu atau lebih kebijakan kelembagaan.
8. Fasilitas kelompok adalah seseorang yang bertindak sebagai pemimpin kegiatan kelompok. Kelompok dapat berupa kelompok terapi, kelompok pendidikan, kelompok swadaya, kelompok kepekaan, kelompok terapi keluarga, atau kelompok dengan fokus lain.

## **2.4 Tinjauan Konseptual terkait dengan Kasus yang Ditangani**

### **2.4.1 Pekerja Sosial di Bidang Industri**

Pekerjaan sosial dalam setting industri atau yang dikenal dengan pekerjaan sosial industri (PSI), merupakan bidang praktik yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan sosial dan kemanusiaan di dunia kerja melalui beragam intervensi dan penerapan metode pertolongan. Tujuan utamanya adalah menjaga keseimbangan antara individu dengan lingkungan kerjanya. Dalam pelaksanaannya, PSI tidak terbatas pada kegiatan Community Development (Comdev) atau Corporate Social Responsibility (CSR) saja, melainkan juga mencakup penanganan kebutuhan individu maupun keluarga, hubungan antarpegawai dalam perusahaan, hingga hubungan yang lebih luas antara tempat kerja dengan masyarakat.

Dalam National Association of Social Workers (NASW), 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.

### **2.4.2 Teori Sistem**

Talcott Parsons (1951) mendefinisikan teori sistem sosial sebagai suatu kerangka yang memandang masyarakat sebagai sistem yang terdiri dari bagian-bagian atau elemen yang saling berkaitan dan saling menyatu dalam keseimbangan. Setiap bagian dalam sistem tersebut memiliki fungsi yang berbeda-beda namun saling berhubungan, sehingga perubahan pada satu bagian akan memengaruhi bagian lainnya. Parsons menekankan bahwa sistem sosial selalu terarah pada terciptanya keseimbangan (equilibrium) dan keteraturan sosial, di mana seluruh elemen sistem akan beradaptasi terhadap perubahan baik dari dalam maupun luar masyarakat.

Dalam bukunya *The Social System*, Parsons menjelaskan bahwa interaksi sosial terjadi antara dua atau lebih individu dalam suatu lingkungan tertentu, dan

interaksi ini tidak hanya terbatas pada individu, tetapi juga melibatkan kelompok, institusi, dan organisasi. Sistem sosial menurut Parsons adalah "interaksi antara dua atau lebih individu di dalam suatu lingkungan tertentu", di mana bagian-bagian sistem membentuk satu kesatuan demi tercapainya tujuan tertentu.

### 2.4.3 Komunikasi Asertif

Townend (2007:36) dalam bukunya yang berjudul *Assertiveness and Diversity* mengungkapkan komunikasi asertif sebagai berikut:

*Assertiveness is about self-respect and respect for others, of communicating from an I'm OK: You're OK life position with other people. The language of assertive communication reflects the values and beliefs that underpin assertiveness, of self-awareness and awareness of other people, in particular of being aware of choices that we are making in terms of how we interpret situations, and how we behave towards others. Assertive communication is a language of connection in which each person is self aware and aware of others, physically, emotionally, intellectually, and spiritually. When people are communicating with each other assertively they are listening to each other, asking questions and talking about what they notice and observe, think, and imagine, and how they feel openly and honestly; they are connected to themselves and to others.*

Arti dari pendapat Townend yaitu Asertivitas adalah tentang harga diri dan menghormati orang lain, berkomunikasi dari diri sendiri yang baik, maupun pada posisi kehidupan yang baik dengan orang lain. Komunikasi asertivitas adalah bahasa koneksi dimana setiap orang sadar diri dan sadar akan orang lain, secara fisik, emosional, intelektual, dan spiritual. Ketika orang berkomunikasi secara asertif, mereka mendengarkan satu sama lain, mengajukan pertanyaan dan berbicara tentang apa yang diperhatikan, amati, pikirkan, bayangkan, dan bagaimana merasakan secara terbuka dan jujur; saling terhubung dengan diri sendiri dan orang lain.

Sedangkan menurut Martin Winkler & Gunborg Palme (dalam Barida, 2016) mengemukakan bahwa komunikasi asertif adalah kemampuan dalam mengekspresikan kebutuhan dan hak, perasaan positif atau negatif tanpa melanggar hak-hak dan batasan orang lain, mengekspresikan pikiran dan ide-ide, mengidentifikasi dan mengungkapkan perasaan, menentukan dan menghormati batas-batas, serta cara berkomunikasi dan mendengarkan yang terbuka, langsung dan jujur.

Berdasarkan paparan ahli diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi asertif adalah kemampuan seseorang untuk mengeskpresikan kebutuhan, hak, perasaan, pikiran, dan gagasannya secara terbuka, tegas, serta jujur tanpa melanggar hak orang lain. Komunikasi ini menekankan adanya sikap saling menghormati, baik terhadap diri sendiri maupun orang lain, dengan cara menyampaikan pesan secara jelas dan tenang, serta mendengarkan secara aktif. Dengan demikian, komunikasi asertif menciptakan keseimbangan antara ketegasan dan rasa hormat dalam berinteraksi.

#### **2.4.4 Aspek-aspek komunikasi asertif**

Aspek-aspek utama dalam komunikasi asertif mencakup beberapa elemen kunci yang mempengaruhi efektivitas dalam menyampaikan pendapat dan mempertahankan hak pribadi tanpa bersikap agresif atau pasif. Berikut adalah kesimpulan mengenai aspek-aspek komunikasi asertif yang dijelaskan oleh Paterson (2022):

##### **1. Menyampaikan Pendapat (*Giving Your Opinion*)**

Individu yang asertif mampu mengungkapkan pendapatnya secara jelas dan langsung tanpa ragu atau takut ditolak. Hal ini melibatkan penggunaan "I statement" seperti "Saya merasa..." atau "Menurut saya..." untuk menyampaikan perspektif tanpa memaksakan pendapat kepada orang lain. Menghormati perbedaan pendapat juga menjadi bagian penting dari komunikasi asertif, di mana seseorang dapat tetap teguh pada pandangannya tanpa harus mengkritik atau merendahkan pihak lain.

##### **2. Menerima dan Memberikan Umpan Balik Positif (*Receiving and Giving Positive Feedback*)**

Sebagian orang masih sulit untuk menerima pujian atau umpan balik positif, terutama jika mereka memiliki kebiasaan meremehkan diri sendiri. Orang yang asertif mampu menerima pujian dengan ucapan terima kasih sederhana tanpa merasa perlu merendahkan diri atau mengembalikan pujian secara berlebihan. Begitu pula dalam memberikan umpan balik positif, penting untuk bersikap tulus dan spesifik, misalnya dengan mengatakan, "Saya sangat menghargai kerja kerasmu dalam proyek ini, hasilnya sangat baik."

3. Menerima dan Memberikan Umpan Balik Negatif (*Receiving and Giving Negative Feedback*)

Kritik atau umpan balik negatif harus disampaikan dengan cara yang membangun, bukan menyerang. Fokusnya adalah pada tindakan atau perilaku, bukan pada karakter seseorang. Misalnya, alih-alih mengatakan, "Kamu selalu terlambat," lebih baik menggunakan pendekatan asertif seperti, "Saya merasa kesulitan jika rapat kita selalu tertunda. Bisakah kita mencoba datang lebih tepat waktu?" Sebaliknya, dalam menerima kritik, seseorang yang asertif tidak langsung defensif, tetapi mendengarkan, mengklarifikasi, dan merespons dengan cara yang konstruktif.

4. Menegaskan Penolakan dengan Asertif (*The Assertive No*)

Salah satu keterampilan penting dalam komunikasi asertif adalah kemampuan mengatakan "tidak" tanpa rasa bersalah atau takut menyinggung orang lain. Penolakan yang asertif dilakukan dengan jelas, tanpa memberi alasan berlebihan atau bersikap agresif. Contohnya, jika seseorang meminta bantuan saat sedang sibuk, jawaban asertif bisa berupa, "Maaf, saya tidak bisa membantu sekarang karena saya sedang menyelesaikan tugas lain."

5. Membuat Permintaan Tanpa Mengontrol Orang Lain (*Making Requests Without Controlling Others*)

Seseorang dapat mengajukan permintaan dengan jelas tanpa memaksakan kehendak dalam komunikasi asertif. Hal ini dilakukan dengan memberikan pilihan kepada lawan bicara dan menghormati keputusannya. Misalnya, "Saya akan sangat terbantu jika kamu bisa menyelesaikan laporan ini sebelum sore. Apakah itu memungkinkan?" Dengan cara ini, permintaan terdengar sopan dan tidak memaksa, sehingga meningkatkan kemungkinan diterima.

6. Mengelola Konfrontasi Secara Konstruktif (*Countdown and Constructive Confrontation*)

Konfrontasi dalam komunikasi asertif bukan berarti mencari konflik, melainkan menghadapi perbedaan atau masalah dengan cara yang tenang dan rasional. Pendekatan countdown mengacu pada kesiapan sebelum menghadapi situasi sulit, seperti mengidentifikasi masalah, menyiapkan argumen yang logis, serta mengelola

emosi agar tetap tenang saat berkomunikasi. Dalam konfrontasi konstruktif, seseorang menekankan solusi daripada menyalahkan, misalnya dengan mengatakan, "Saya merasa kurang nyaman dengan cara kita membagi tugas. Bisakah kita mencari solusi bersama agar lebih adil?"

#### 7. Perilaku Nonverbal (*Nonverbal Behavior*)

Komunikasi asertif tidak hanya bergantung pada kata-kata tetapi juga pada ekspresi nonverbal seperti postur tubuh, kontak mata, intonasi suara, dan gestur. Bahasa tubuh yang asertif mencerminkan rasa percaya diri dan keterbukaan, seperti berdiri atau duduk tegap, menjaga kontak mata yang wajar, serta menggunakan nada suara yang jelas dan tenang. Jika perilaku verbal dan nonverbal tidak selaras (misalnya, mengatakan "saya tidak marah" tetapi dengan ekspresi tegang), pesan yang diterima oleh lawan bicara cenderung membingungkan.

Sejalan dengan pandangan tersebut, Lange & Jakubowski (dalam Eskin, 2003) juga menegaskan bahwa individu yang mampu berkomunikasi secara asertif akan menunjukkan perilaku bahwa ia dapat:

##### 1. Menghormati hak orang lain dan diri sendiri.

Individu yang memiliki perilaku asertif selalu menghargai hak orang lain tanpa mengesampingkan hak dirinya sendiri. Mereka dapat mendengarkan dan memahami pendapat orang lain tanpa harus selalu menyetujuinya. Selain itu, mereka tidak akan mencampuri keputusan yang telah dibuat oleh orang lain, tetapi tetap memberikan penghormatan terhadap pilihan tersebut.

##### 2. Berani mengemukakan pendapat

Seseorang yang asertif tidak ragu untuk mengungkapkan pendapatnya, baik dalam diskusi kelompok maupun situasi formal seperti rapat. Mereka tetap percaya diri dalam menyampaikan pemikirannya, meskipun berbicara dengan orang yang memiliki kedudukan lebih tinggi. Namun, mereka tetap menjaga etika dalam berkomunikasi dan menghargai pandangan orang lain agar tercipta interaksi yang sehat.

##### 3. Bertindak Jujur

Kejujuran menjadi prinsip utama dalam perilaku asertif, di mana seseorang selalu berkata jujur dalam segala situasi. Mereka tidak menyembunyikan fakta atau

memberikan informasi yang menyesatkan demi kepentingan pribadi. Dengan bersikap jujur, mereka dapat menjaga kepercayaan dalam hubungan sosial serta menghindari konflik akibat ketidakjujuran.

#### 4. Memperhatikan situasi dan kondisi.

Orang yang asertif memiliki kepekaan terhadap situasi dan mampu menyesuaikan sikapnya dengan kondisi yang ada. Mereka mempertimbangkan waktu dan keadaan sebelum berbicara atau bertindak agar tidak menyinggung perasaan orang lain. Dengan pemahaman situasi yang baik, mereka dapat menjaga hubungan interpersonal tetap harmonis dan nyaman

#### 5. Bahasa tubuh.

Individu dengan perilaku asertif tidak hanya mengandalkan kata-kata, tetapi juga memperkuat komunikasinya dengan bahasa tubuh yang sesuai. Mereka menggunakan kontak mata, tersenyum, dan menunjukkan ekspresi yang mendukung agar lawan bicara merasa dihargai. Dengan bahasa tubuh yang baik, mereka dapat membangun komunikasi yang lebih efektif dan meningkatkan kepercayaan dalam interaksi sosial.

### **2.5 Regulasi yang mendukung penanganan kasus**

1. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
2. Tujuan Pembangunan Berkelanjutan 2030
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2012 Tentang Tanggung Jawab Sosial Dan Lingkungan Perseroan Terbatas
5. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Tanggung Jawab Sosial Dan Lingkungan Badan Usaha
6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan Dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup.

## **BAB III**

### **KONTEKS PRAKTIKUM INTITUSI**

#### **3.1 Gambaran Umum Institusi Lokasi Praktikum**

##### **3.1.1 Profil PT PLTGU Cikarang Listrindo**

###### **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**

PT 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 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 lima kawasan industri di wilayah Cikarang dan Cibitung untuk periode 30 tahun sejak 11 Desember 2006. Pada 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

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 sama. Pada tahun 2021, Perseroan menyelesaikan pemasangan sistem biofuels handling yang memungkinkan pemanfaatan bahan bakar nabati, seperti cangkang sawit dan serpihan kayu untuk menggantikan sebagian batubara. Sejak berdiri sampai dengan tahun 2022 PT Cikarang Listrindo Tbk telah menyalurkan listrik sebanyak 4.413 GWh dengan jumlah pelanggan industri 2.595 pelanggan.

#### 4. Ruang Lingkup Perusahaan

PT Cikarang Listrindo adalah penyedia tenaga listrik swasta satu-satunya yang menjadi Private Power Utility untuk lima kawasan industri nama, yaitu kawasan Industri Jababeka, MM-2100, East Jakarta Industrial Park, Hyundai Inti Development dan Lippo Cikarang. Didukung 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.

## 5. 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.

## 6. Pilar Perusahaan

Pilar Perseroan disusun untuk menopang secara kokoh kegiatan operasional untuk mencapai visi dan misi Perseroan. 4 (empat) pilar PT Cikarang Listrindo Tbk yang diterapkan dalam kegiatan operasional Perseroan adalah sebagai berikut:

- 1) Unggul dalam Proses Kerja Keberlanjutan.
- 2) Unggul dalam Hubungan dengan Pemangku Kepentingan.
- 3) Unggul dalam Tata Kelola Perusahaan.
- 4) Unggul dalam SDM.

## 7. 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.

## 8. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Cikarang Listrindo Tbk adalah sebagai berikut:



## 9. 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 enam 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 Wangunharja dengan kelompok Percepatan Penanganan Penurunan Angka Stunting (SERASI) Sehat, Sejahtera, Berseri.
- 2) Desa Karangharja dengan kelompok Bank Sampah, kelompok Budidaya Maggot, kelompok Budidaya Ikan Patin, Nila dan Lele. Selain itu terdapat juga kelompok BUMDesa Gatot Kaca.
- 3) Desa Labansari dengan Tim Kerja Masyarakat Siaga Bencana (TKMSB), kelompok Eco-Village dan kelompok Bank Sampah Barokah.
- 4) Desa Sumberjaya dengan kelompok Pengolahan Limbah Kertas Yayasan ODGJ Al-Fajar Berseri.
- 5) Desa Kertarahayu dengan kelompok Desa Wisata KITA
- 6) Desa Muaragembong dengan Kelompok Bahagia Berkarya (KEBAYA) yang berfokus dalam pemudidayaan tanaman mangrove dan olahan makanan minuman mangrove.
- 7) Desa Wanajaya, dengan Kelompok Tani Bersama Berkarya Membangun 004 (B2M004).

### 3.1.2 Prosedur Pelayanan Perusahaan

Pelayanan yang dilakukan oleh PT Cikarang Listrindo Tbk adalah menjual listrik kepada pelanggan secara langsung dengan melakukan perjanjian jual beli tenaga listrik secara langsung.

### 3.1.3 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.

## **3.2 Program/Layanan yang diberikan Institusi**

### **3.2.1 Program Pelayanan Perusahaan**

PT Cikarang Listrindo Tbk memberikan pelayanan pasokan listrik melalui sumber energi utama yang berasal dari gas dan batubara. Dimana sumber energi ini berasal dari pembangkit listrik yang terletak di tiga lokasi dengan total kapasitas sebesar 1.234 MVA.

### **3.2.2 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.

### **3.2.3 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 dan besar dari tiap sektor mulai dari otomotif, elektronik, plastik, dll. Posisinya sebagai perusahaan terbuka, jaringan kerja PT Cikarang Listrindo Tbk memiliki rekanan seperti pada alinea diatas. Namun, tidak hanya itu saja, dalam pelaksanaan program

pemberdayaan masyarakat, PT Cikarang Listrindo Tbk juga bekerja sama dengan beberapa mitra, seperti Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi, BPBD Kabupaten Bekasi, Pemerintah Desa, Konsultan Proper, kelompok-kelompok kemasyarakatan,

### **3.3 Profil Penerima Manfaat Program/Layanan Institusi**

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 pendauran 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.

Praktikan mengambil fokus pada salah satu kelompok mitra binaan Program Pemberdayaan Masyarakat yang berlokasi di Desa Wanajaya, yakni Kelompok Urban Farming B2M004 (Bersama Berkarya Membangun RT 004). Adapun penjelasan lebih lanjut tentang B2M004 adalah sebagai berikut:

#### **1. Latar Belakang Kelompok**

Program Integrated Urban Farming di Sekitar Jalur Transmisi MB37 (PERISAI NEGERI) adalah program pertanian dan budidaya ikan air tawar di perkotaan bagi kelompok tani Bersama Berkarya Membangun 004 (B2M004), kelompok tani warga RT 04, RW 10, Desa Wanajaya, Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi.

Berawal dari inisiasi Hendro Junaedy sebagai ketua RT pada akhir tahun 2023 untuk memanfaatkan lahan tidur di bawah lintasan transmisi milik PT Cikarang Listrindo Tbk, sampai saat ini PERISAI NEGERI menjadi wadah bagi

kurang lebih 100 orang warga RT 04 untuk dapat mengembangkan potensi, kemampuan, dan keahliannya di dalam kegiatan pertanian dan perikanan air tawar sehingga meningkatkan ketahanan pangan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Atas dasar itulah, kemudian diperkuat berdasarkan hasil rekomendasi kegiatan pemetaan sosial yang dilakukan oleh PT Cikarang Listrindo Tbk, pada tahun 2023 di Desa Wanajaya, dibentuklah kelompok Urban Farming (B2M004) yang menjadi mitra binaan perusahaan.

## 2. Biodata Kelompok

- 1) Nama Kelompok : Kelompok B2M004
- 2) Tahun Berdiri : 2023
- 3) Alamat : Villa Mutiara Jaya, RT 04, RW 10, Desa Wanajaya Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi
- 4) Jumlah Anggota : 104 KK
- 5) Mitra Kelompok : Pemerintah Desa Wanajaya, PT Cikarang Listrindo

## 3. Tujuan Kelompok

Tujuan Kelompok B2M004 termaktub dalam visi dan misi yang menjadi target pencapaian yang diupayakan oleh kelompok ini, di antaranya:

### 1) Visi

Menjadikan warga RT. 04 sejahtera cukup sandang pangan dan sehat.

### 2) Misi

- (1) Menumbuh kembangkan semangat bekerja, berkarya dan Meningkatkan kemampuan, potensi yang dimiliki warga.
- (2) Membebaskan iuran bulanan RT secara bertahap
- (3) Membantu kewajiban iuran BPJS kesehatan secara bertahap
- (4) Membantu kebutuhan sembako warga yang berkesinambungan
- (5) Membantu warga mempersiapkan masa pensiun
- (6) Menciptakan lapangan pekerjaan untuk warga
- (7) Menciptakan tambahan penghasilan warga
- (8) Menumbuhkembangkan kreatifitas anak muda

## 4. Program dan Kegiatan Kelompok

### 1) Budidaya Ikan Air Tawar (Lele)

Pada kegiatan ini dilengkapi dengan kolam terpal (Bioflok) sebanyak 12 buah. Kolam terpal ini digunakan untuk tempat pembudidayaan ikan air tawar (lele) mulai dari pembibitan hingga pemanenan. Selain itu, dilengkapi pula lemari penyimpanan pakan lengkap dengan bahan pakan, vitamin, peralatan panen, dan sebagainya.

### 2) Lahan Pertanian

Kegiatan ini adalah kegiatan bercocok tanam di lahan yang dimana lahan pertaniannya yang terbagi menjadi lima lahan garapan yang digunakan untuk bercocok tanam seperti sawi, kangkung, bayam, cabai, tomat, dll. Selain itu juga lahan pertanian dilengkapi dengan saung, sistem perairan, sistem kelistrikan, alat-alat pertanian dan wifi.

## BAB IV PENANGANAN KASUS

### 4.1 Tahap *Engagement, Intake and Contract*

EIC merupakan tahap awal dalam praktik pekerjaan sosial ketika melakukan pertolongan. Dalam tahap ini pekerja sosial menjalin relasi dan *trust building* dengan target sasaran agar nantinya dapat menjali relasi dan berakhir pada kontrak kesepakatan menjalin hubungan antara praktikan dan klien. Pada pelaksanaannya, praktikan melakukan tahap EIC ini dengan rincian sebagai berikut:

#### 4.1.1 Engagement



*Gambar 1 Dokumentasi melakukan engagement kepada warga Desa Wanajaya*

Tahap engagement menjadi proses awal dalam praktik intervensi pekerjaan sosial. Dalam proses engagement praktikan memulai proses dengan mengunjungi salah satu desa binaan PT Cikarang Listrindo Tbk yaitu Desa Wanajaya tepatnya di Perumahan Villa Mustika Jaya, RT 04, RW 10, Desa Wanajaya, Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi pada tanggal 16 Agustus 2025. Dalam kegiatan tersebut praktikan melakukan small talk dengan memantu ibu-ibu yang sedang panen kebun dan bapak-bapak yang sedang memberikan pakan lele.

Dalam rentang waktu 17–25 Agustus 2025, praktikan kembali melakukan kegiatan engagement dengan rutin mengunjungi warga kelompok B2M004. Kegiatan ini diisi dengan transect walk untuk mengenal lebih dekat kondisi masyarakat sekaligus batas wilayah RT 04, RW 10. Dari kegiatan ini diketahui

bahwa wilayah tersebut terdiri dari 100 kepala keluarga yang terbagi ke dalam lima kelompok dasa wisma (dawis), dengan setiap dawis beranggotakan 15–20 keluarga. Mayoritas warganya bekerja sebagai pegawai pabrik yang sudah memasuki usia pra-pensiun, sementara para ibu sebagian besar berperan sebagai ibu rumah tangga. Kondisi ini mendorong warga bersama tokoh lokal (local hero) untuk mencari kegiatan maupun usaha yang bisa menjadi tambahan pemasukan sekaligus mengisi waktu luang. Hal ini penting karena ketika masa pensiun tiba dan sumber penghasilan berhenti, mereka berisiko menghadapi kesulitan ekonomi.

Kelompok B2M004 di bagi menjadi dua unit kelompok, yaitu unit perikanan dan unit pertanian. Untuk unit perikanan beranggotakan bapak-bapak yang dinamakan kelompok Mina Tirta Jaya (MTJ) dan unit pertanian oleh ibu-ibu yang terbagi dalam lima kelompok dawis yang dinamakan kelompok tani B2M004. tiap dawis mengurus lahan garapannya sendiri, mulai dari menggemburkan tanah, menyemai bibit, menyiram, hingga memanen dan memasarkan hasilnya. Keuntungan dari penjualan dimasukkan ke kas kelompok masing-masing, yang selanjutnya dimanfaatkan untuk kebutuhan sosial maupun iuran bulanan. Sementara itu, kelompok Mina Tirta Jaya bertanggung jawab pada kegiatan pembenihan, pemberian pakan, dan pengelolaan kualitas air kolam lele secara rutin setiap minggu. Melalui keterlibatan ini, praktikan berusaha menumbuhkan kedekatan serta kepercayaan masyarakat, sehingga tercipta suasana akrab yang dapat memperkuat kerja sama dan mendukung kelancaran proses pembelajaran ke depannya.

#### 4.1.2 Intake



*Gambar 2 Dokumentasi small talk bersama klien*

Tahap intake ini bertujuan untuk menimbulkan rasa nyaman dan menghasilkan keterbukaan calon klien dalam menyampaikan situasi dan kondisinya secara general tidak diperdalam. Pada tahap ini, praktikan memulai dengan melakukan small talk dan menanyakan terkait kelompok B2M004 serta persepsinya mengenai kegiatan pengembangan yang dilakukan oleh PT Cikarang Listrindo Tbk. Tahap intake dilaksanakan pada tanggal 26 Agustus 2025 dengan menggunakan teknik small talk. Calon klien tampak lebih nyaman dan terbuka dengan praktikan serta terjalin relasi yang berlanjut pada kontrak antara calon klien dengan praktikan. Kemudian pada saat intake praktikan menyampaikan maksud dan tujuan kepada bapak ML untuk menjadikan beliau klien. Praktikan menggunakan keterampilan komunikasi sederhana dengan memberikan feedback setiap ucapan yang beliau sampaikan. Kemudian pada akhir pertemuan praktikan memberikan kesempatan bapak ML untuk dapat menentukan apakah beliau bersedia menjadi klien atau tidak sesuai dengan prinsip Self Determination.

#### 4.1.3 Contract



*Gambar 3 Kontrak dengan klien*

Tahap contract dilakukan sebagai bentuk kesepakatan formal mengenai kesediaan calon klien untuk menjadi klien praktikan selama proses praktikum berlangsung. Pada tahap ini, praktikan terlebih dahulu menjelaskan tujuan kegiatan, kemudian menyampaikan isi pernyataan dalam kontrak. Calon klien diberikan kebebasan penuh untuk menyetujui atau menolak tanpa adanya unsur paksaan. Pelaksanaan tahap contract berlangsung pada 28 Agustus 2025 dengan menggunakan informed consent. Dalam kesempatan tersebut, calon klien

menyetujui seluruh pernyataan yang tercantum dan menandatangani kontrak bersama praktikan. Dengan demikian, secara formal Bapak ML telah ditetapkan sebagai klien praktikan selama masa praktikum. Adapun hasil dari tahapan engagement, intake, dan contract yang dilaksanakan praktikan adalah sebagai berikut:

- 1) Terbangunnya relasi sosial dan rasa percaya (trust building) antara praktikan dengan klien;
- 2) Praktikan berhasil memperoleh informasi awal dari klien;
- 3) Terjalinnnya kesepakatan atau kontrak antara praktikan dengan klien ML.

## **4.2 Tahap Asesmen**

Tahap asesmen merupakan proses penggalan data untuk mengetahui latar belakang, permasalahan, kebutuhan, kondisi, serta potensi yang dimiliki Bapak ML. Kegiatan ini dilaksanakan di Saung Kebun, Desa Wanajaya, pada tanggal 29 Agustus – 3 September 2025. Dalam tahap ini, praktikan menggali informasi secara menyeluruh melalui wawancara, observasi, dan studi literatur yang berkaitan dengan permasalahan klien. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi gejala-gejala yang muncul dan menetapkan fokus masalah yang sedang dihadapi oleh Bapak ML. Adapun rincian hasil pengumpulan data dan asesmen dapat diuraikan sebagai berikut::

### **4.2.1 Wawancara**



*Gambar 4 Wawancara bersama klien*



*Gambar 5 Wawancara praktikan dengan Significant Others*

Praktikan menggunakan wawancara sebagai metode utama dalam penggalan data untuk memahami kebutuhan, permasalahan, potensi, serta sumber daya yang dimiliki Bapak ML. Dalam pelaksanaannya, praktikan juga menggunakan triangulasi data dengan mewawancarai *significant others* dari Bapak ML. Melalui kombinasi wawancara tersebut, diperoleh informasi yang lebih lengkap, valid, dan akurat mengenai kondisi klien. Seluruh hasil wawancara antara praktikan dengan Bapak ML maupun dengan *significant others* kemudian disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

No	Kegiatan	Hari/Tanggal	Hasil
1.	Wawancara Klien ML	30 Agustus 2025	Informasi data diri, kondisi, dan peran di kelompok
2.	Wawancara Klien ML	31 Agustus 2025	Penggunaan tools asesmen BPSS, history map, ecomap, salley's strenght perspective
3.	Wawancara Ibu FD sebagai istri dari klien ML	4 September 2025	Pengungkapan karakter dan kondisi keluarga Klien ML
4.	Wawancara Bapak LH sebagai teman di tempat kerja dan organisasi	5 September 2025	Justifikasi dan pengungkapan pengalaman selama bekerja dengan klien ML
5.	Wawancara Mas AG sebagai <i>coordinator</i> pihak PT Cikarang Listrindo untuk Desa Wanajaya	5 September 2025	Justifikasi dan pengungkapan kinerja serta karakter Klien ML selama menjadi mitra binaan

*Tabel 1 Wawancara klien dan significant others*

#### 4.2.2 Observasi

Praktikan melakukan pengamatan terhadap sikap, perilaku, ekspresi, dan karakter yang ditunjukkan oleh Bapak ML selama berinteraksi dan berkegiatan bersama warga serta kelompok B2M004, termasuk pada saat proses wawancara berlangsung. Observasi ini juga mencakup penjelasan Bapak ML mengenai potensi dirinya, antara lain ketertarikan dalam mengembangkan perancangan kelompok B2M004 di masa depan, khususnya dengan menambah unit kelompok peternakan serta pembangunan fasilitas pendukung. Meskipun demikian, beliau menyadari

adanya tantangan yang dihadapi, terutama keterbatasan sumber daya manusia dalam proses pelaksanaannya.

#### **4.2.3 Studi literatur**

Studi literatur yang dilakukan praktikan melalui penelusuran data yang berhubungan dengan keterlibatan Bapak ML dalam program B2M004 dan mencari berbagai sumber bacaan yang relevan untuk mendukung analisis mengenai kemampuan komunikasi Bapak ML dalam berinteraksi dengan masyarakat di lingkungannya.

Dalam tahap asesmen ini, praktikan menerapkan sejumlah teknik yang telah dipelajari selama perkuliahan. Teknik yang digunakan antara lain small talk untuk membangun suasana akrab, ventilation guna membantu Bapak ML mengekspresikan pengalaman dan perasaannya, serta wawancara dengan keterampilan mendengar aktif, mencatat, mengamati, dan mengajukan pertanyaan mendalam. Proses asesmen yang telah dilakukan kemudian dituangkan ke dalam penggunaan tools assessment sebagai berikut:

##### **1. Instrumen BPSS**

Merupakan alat asesmen yang digunakan pekerja sosial untuk menggali kondisi klien secara menyeluruh, meliputi aspek biologis (kesehatan fisik, kebutuhan dasar), psikologis (emosi, pola pikir, perilaku), sosial (hubungan dengan keluarga, teman, lingkungan), dan spiritual (nilai, keyakinan, makna hidup). Tujuannya agar pekerja sosial memahami masalah klien secara keseluruhan, bukan hanya dari satu sisi.

##### **2. History map**

Adalah alat visual untuk memetakan perjalanan hidup klien, termasuk pengalaman masa lalu, peristiwa penting, hingga faktor-faktor yang memengaruhi kehidupannya saat ini. History map membantu pekerja sosial melihat pola, tantangan, dan kekuatan dalam sejarah hidup klien, sehingga bisa menjadi dasar dalam menyusun intervensi.

##### **3. Ecomap**

Merupakan diagram atau peta yang menggambarkan hubungan klien dengan berbagai sistem di sekitarnya, seperti keluarga, teman, sekolah, tempat

kerja, lembaga sosial, atau komunitas. Ecomap menunjukkan tingkat kedekatan, dukungan, atau konflik dalam relasi klien dengan lingkungannya, sehingga pekerja sosial bisa memahami jaringan sosial klien dan potensi sumber daya yang dapat dimanfaatkan.

#### 4. Salleby's strenght perspective

Adalah pendekatan asesmen yang dikembangkan oleh Dennis Saleebey, yang berfokus pada kekuatan, potensi, dan kemampuan klien, bukan hanya pada masalah atau kelemahan. Perspektif ini membantu pekerja sosial melihat klien sebagai individu yang memiliki sumber daya internal maupun eksternal untuk bangkit, sehingga intervensi lebih menekankan pada pemberdayaan daripada sekadar memperbaiki kekurangan.

#### 4.2.4 Hasil Asesmen

##### 1. Identitas Klien

Nama	: ML
Jenis kelamin	: Laki-laki
Tempat, tanggal lahir	: Klaten, 16 Oktober 1968
Usia	: 57 Tahun
Pendidikan terakhir	: SMK
Status	: Menikah
Alamat	: Desa Wanajaya
Pekerjaan terakhir	: Penjaga Toko
Peran	: - Sekretaris RT 04 - Bendahara Koperasi - Tim Pengembangan Infrastruktur Kelompok B2M004 - Anggota Kelompok Mitra Tirta Wanajaya

Bapak ML adalah seorang laki-laki berusia 57 tahun, pensiunan karyawan PT Suzuki Motor, dengan latar belakang pendidikan terakhir di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Selama bekerja, beliau aktif dalam organisasi serikat buruh pekerja PUK SPAMK FSPMI PT Suzuki Indomobil Motor selama 10 tahun (2005–2015). Organisasi ini berperan dalam menjembatani hubungan industrial, mewakili pekerja, serta terlibat dalam penyusunan perjanjian kerja bersama dan penyelesaian perselisihan. Dalam organisasi tersebut, Bapak ML pernah menjabat sebagai sekretaris hingga akhirnya dipercaya menjadi ketua.

Pengalaman yang dimiliki klien, membuat Bapak ML dipercaya oleh warga untuk memegang sejumlah kepengurusan di lingkungan masyarakat. Saat ini, Bapak ML menjabat sebagai Sekretaris RT 04, Bendahara Koperasi, anggota kelompok Mina Tirta Jaya, serta anggota sekaligus tim perencanaan pembangunan B2M004. Dari pengalaman dan peran yang dijalankan, terlihat bahwa Bapak ML memiliki kemampuan komunikasi yang cukup baik. Beliau dikenal vokal, terbiasa menyampaikan pendapat apa adanya sesuai realita, bahkan cenderung blak-blakan tanpa memfilter ucapannya.

## 2. Kondisi BPSS

<b>Biologis</b>	<b>Psikologis</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klien ML memiliki berat badan 59 kg dengan tinggi badan 167 cm</li> <li>• Klien memiliki postur kurus tegap dengan warna kulit sawo matang</li> <li>• Anggota tubuh lengkap dan berfungsi dengan baik</li> <li>• Rajin menjaga kebersihan dan berpenampilan rapih</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klien memiliki gaya bicara tegas, intonasi keras dan cenderung dominan</li> <li>• Kurang menunjukkan empati saat berbicara, dimana bahasa tubuh dan kontak mata tidak diarahkan kepada praktikan</li> <li>• Terbuka menyampaikan keluhan pada rekan kelompok yang dipercaya</li> </ul>
<b>Sosial</b>	<b>Spiritual</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klien mudah bergaul dan aktif berinteraksi dengan warga</li> <li>• Klien dikenal sebagai pribadi yang dapat diandalkan</li> <li>• ML mempunyai hubungan yang kurang harmonis dengan keluarganya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klien memeluk agama islam dan berpegang teguh pada ajarannya</li> <li>• Mempunyai prinsip hirup “tidak menyusahkan orang, dan bisa bermanfaat bagi sesama”</li> </ul>

*Tabel 2 Kondisi BPSS Klien*

### 1) Biologis

Klien memiliki berat badan 59 kg dengan tinggi badan 167 cm, yang mana jika dilihat secara penampilannya ia memiliki postur tubuh kurus tegap, kulitnya berwarna sawo matang, wajah yang berbentuk oval, mata yang besar dan rambut pendek yang bergelombang. Secara keseluruhan, anggota tubuhnya lengkap dan berfungsi dengan baik, sehingga tidak ada hambatan fisik dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Penampilannya juga mencerminkan perawatan diri yang baik, terlihat dari kebiasaan menjaga kerapian dan kebersihan diri.

## 2) Psikologis

Klien ML memiliki gaya berbicara yang tegas dengan intonasi keras sehingga sering kali terlihat lebih dominan dalam percakapan. Saat proses wawancara, klien jarang mengarahkan gesture tubuh maupun kontak mata kepada praktikan. Hal ini memberi kesan bahwa dirinya kurang menunjukkan empati dalam komunikasi. Meskipun demikian, ketika menghadapi suatu persoalan, klien justru bersikap terbuka dan memilih untuk menyampaikan keluhan serta permasalahannya kepada rekan kelompok yang dianggap dapat dipercaya. Dengan begitu, dapat terlihat bahwa klien memiliki kecenderungan untuk mengekspresikan masalah secara terbuka, meskipun cara berkomunikasi masih kurang memperhatikan perasaan orang lain.

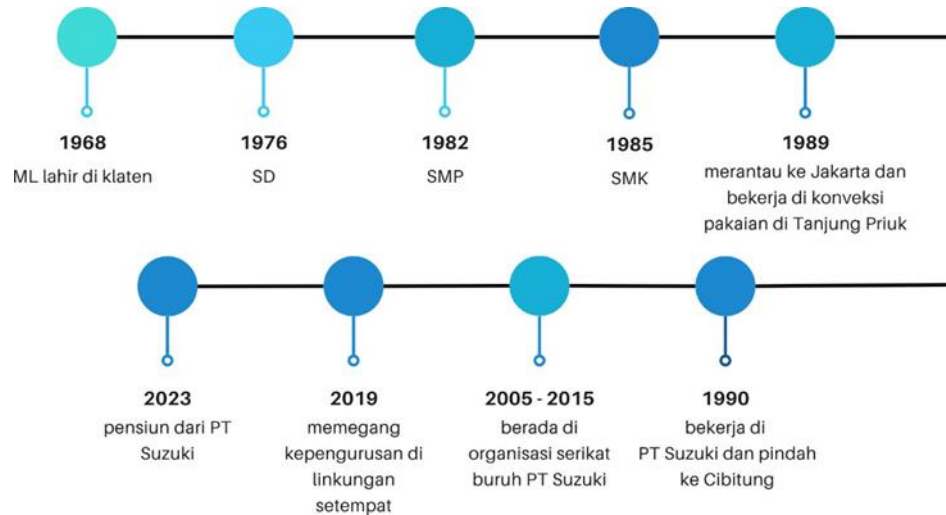
## 3) Sosial

Secara sosial, klien ML menunjukkan kemampuan interaksi yang tinggi dan mudah beradaptasi dengan lingkungan sekitarnya. Ia dikenal aktif dalam kegiatan kemasyarakatan serta memiliki peran penting dalam berbagai kepengurusan di tingkat lokal, yang mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap dirinya. Namun, tingkat keterlibatan sosial yang intens tersebut berdampak pada keterbatasan waktu bersama keluarga, sehingga menimbulkan jarak emosional dan kurangnya keharmonisan dalam hubungan dengan anak maupun istri.

## 4) Spiritual

Bapak ML menganut agama Islam dan memiliki keyakinan yang kuat terhadap ajaran agamanya. Keyakinan tersebut menjadi sumber ketenangan batin sekaligus pedoman moral dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Ia memegang prinsip sederhana, yaitu *“yang penting tidak menyusahkan orang lain dan bisa memberi manfaat bagi sesama, itu sudah cukup”*. Prinsip ini tercermin dalam sikap serta keterlibatannya di berbagai kegiatan sosial masyarakat.

### 3. Historymap



*Gambar 6 Historymap Klient*

#### Keterangan:

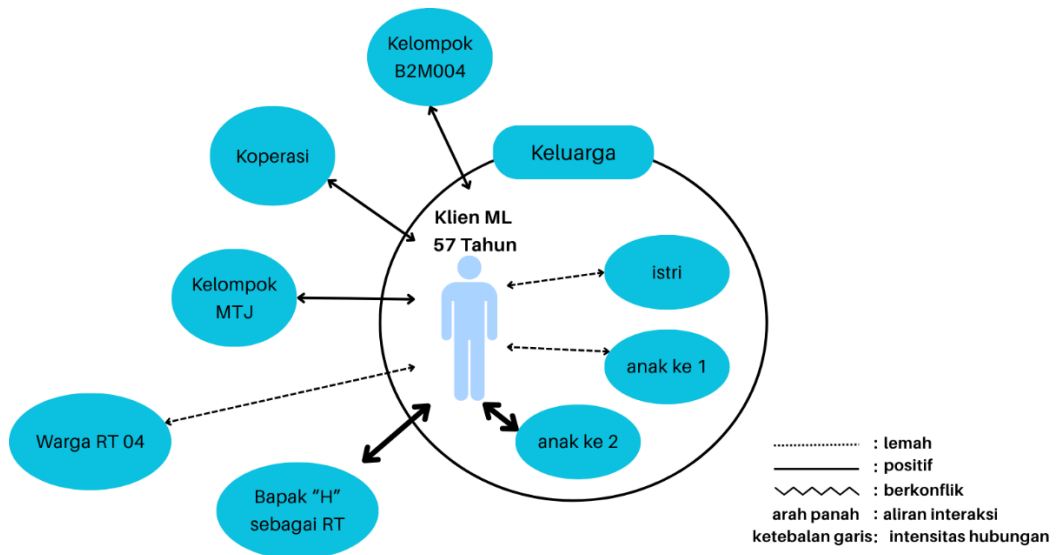
ML lahir pada tahun 1968 di Klaten, Jawa Tengah dan tumbuh dalam kondisi keluarga sederhana dengan kehidupan kampung yang keras. Keterbatasan ekonomi membuatnya harus bekerja keras sejak muda dan memupuk tekad untuk membantu meringankan beban keluarga. Setelah menyelesaikan pendidikan hingga SMK pada tahun 1985, ia memutuskan untuk merantau ke Jakarta pada tahun 1989, bekerja di konveksi pakaian Tanjung Priuk demi mendukung perekonomian keluarga di kampung.

Tahun 1990, ML mendapat kesempatan bekerja di PT Suzuki dan menetap di Cibitung. Karier panjangnya di perusahaan ini tidak hanya menjadikannya sebagai karyawan, tetapi juga mengantarkan dirinya aktif dalam serikat buruh PT Suzuki pada periode 2005–2015. Pengalaman ini membentuk karakter komunikasinya yang tegas, lugas, dan vokal dalam menyuarakan pendapat, meskipun terkadang terkesan keras bagi lawan bicara.

Seiring waktu, ML mulai aktif dalam lingkungan sosial, khususnya sejak 2019 ketika dipercaya memegang kepengurusan masyarakat setempat. Setelah pensiun pada 2023, ia lebih banyak berfokus pada kegiatan kemasyarakatan di desa binaan dan kelompok warga. Namun, gaya komunikasi yang terbentuk dari

pengalaman panjang di dunia kerja dan organisasi masih memengaruhi interaksinya sehari-hari, sehingga kadang menimbulkan kesalahpahaman dengan orang lain.

#### 4. Ecomap



Gambar 7 Ecomap Klien

Keterangan:

##### 1) Istri

Hubungan klien dengan istrinya tergolong lemah. Kesibukan klien dalam berbagai kegiatan masyarakat membuat ia jarang berada di rumah. Akibatnya, komunikasi dengan istri menjadi minim. Bahkan, beberapa kali pesan untuk istrinya lebih sering disampaikan melalui anak kedua. Kondisi ini menunjukkan adanya jarak emosional dan kurangnya interaksi langsung antara klien dengan pasangannya.

##### 2) Anak Pertama

Hubungan klien dengan anak pertama juga tergolong lemah. Minimnya keberadaan klien di rumah membuat perannya sebagai ayah tidak maksimal. Anak pertama pernah mengalami konflik serius hingga meninggalkan rumah bertahun-tahun. Meskipun kini sudah kembali ke rumah, hubungan dengan klien tetap kurang dekat dan belum terbangun komunikasi yang baik.

3) Anak kedua

Berbeda dengan anak pertama, hubungan klien dengan anak kedua dapat dikatakan dekat dan positif. Klien sering berkomunikasi dengan anak kedua, terutama dalam urusan menjaga toko yang dimiliki keluarga. Selain itu, anak kedua juga kerap menjadi perantara komunikasi antara klien dan istrinya. Hal ini menunjukkan adanya kedekatan emosional serta kepercayaan yang lebih besar dari klien terhadap anak kedua dibandingkan anggota keluarga lainnya.

4) Kelompok masyarakat (B2M004, MTJ, Koperasi)

Klien memiliki hubungan yang positif dan saling mendukung dengan kelompok masyarakat tempat ia berada. Ia aktif berkontribusi serta menjalin interaksi dalam berbagai kegiatan bersama.

5) Pak RT

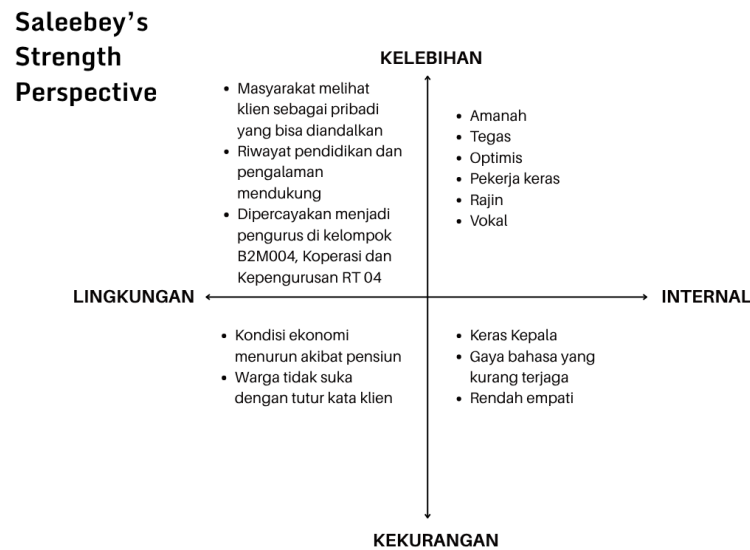
Hubungan klien dengan Pak RT termasuk sangat dekat dan positif. Klien sering berkoordinasi dalam kegiatan yang ada di masyarakat, bahkan dipercaya menjadi pengganti Pak RT dalam memberikan sosialisasi atau edukasi ketika Pak RT berhalangan hadir.

6) Warga RT 04

Hubungan sosial antara klien dan warga RT 04 tergolong lemah. Interaksi yang terjalin cenderung kaku dan renggang akibat gaya komunikasi klien yang sering kali mengandung unsur sarkasme. Pola komunikasi tersebut menimbulkan persepsi negatif di kalangan warga, sehingga memicu perasaan tersinggung dan ketidaknyamanan yang berdampak pada renggangnya hubungan sosial antara klien dan masyarakat sekitar.

5. Saleebey's Strength Perspective

Analisis dan triangulasi data diperkuat melalui penerapan pendekatan Saleebey's Strength Perspective sebagai landasan konseptual untuk mengidentifikasi potensi, kapasitas, serta sumber daya positif yang dimiliki klien dalam proses intervensi.



*Gambar 8 Analisis Saleebey's Strength Perspective Klien*

## 6. Gejala Masalah

Hasil asesmen mengindikasikan adanya sejumlah gejala yang berkaitan dengan perilaku komunikasi asertif klien. Identifikasi gejala ini dilakukan dengan mengaitkan indikator perilaku komunikasi asertif sebagaimana yang dijelaskan oleh Lange & Jakubowski (dalam Eskin, 2003). Perbandingan antara aspek teoretis dan kondisi faktual tersebut memberikan gambaran mengenai bentuk-bentuk perilaku yang menunjukkan ketidaksesuaian terhadap prinsip komunikasi asertif. Adapun kondisi-kondisi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

	<b>Kondisi Klien ML</b>
<b>Menghormati Hak Orang Lain &amp; Diri Sendiri</b> Mampu mendengarkan dan memahami pendapat orang lain tanpa harus selalu menyetujuinya.	Klien dapat menghormati hak diri sendiri dan orang lain, dimana ia mampu untuk menolak dan mempunyai pendapat untuk memilih.
<b>Berani Mengemukakan Pendapat</b> Mampu menyampaikan pendapat dengan percaya diri dan tetap menjaga etika serta menghargai pandangan lawan bicara.	Klien sangat berani menyampaikan pendapatnya, tetapi seringkali dengan bahasa ceplas-ceplos tanpa etika komunikasi yang halus.
<b>Bertindak Jujur</b> Jujur dalam komunikasi dan menjaga kepercayaan	Klien jujur, tetapi kejujuran tidak diimbangi dengan kehati-hatian dalam penyampaian.
<b>Memperhatikan Situasi dan Kondisi</b> Individu peka terhadap situasi dan mampu menyesuaikan sikap agar tidak menyinggung.	Klien kaku dan tidak peka. Ia menggunakan gaya bicara yang sama (ceplas-ceplos) di hampir setiap situasi, tanpa memandang kondisi atau karakter orang yang diajak bicara.

<p><b>Bahasa Tubuh</b> Menggunakan kontak mata, senyum, ekspresi ramah, tubuh mendukung komunikasi.</p>	<p>Bahasa tubuh dan nada bicara klien cenderung dominan dan konfrontatif, yang membuat warga merasa takut atau segan.</p>
---	---

*Tabel 3 Perbandingan Kondisi Ideal dan Realita Klien dari Perilaku Komunikasi Asertif*

Dari hasil perbandingan tersebut, ditemukan sejumlah gejala yang tampak pada diri klien. Gejala ini diperoleh baik dari penuturan klien saat wawancara, keterangan dari *significant others*, maupun hasil observasi langsung yang dilakukan oleh praktikan. Adapun gejala-gejala yang muncul antara lain sebagai berikut:

- 1) Klien menyampaikan kejujuran dan ketegasannya tanpa filter, sehingga seringkali dianggap tidak sopan, sarkas dan menyakiti hati orang lain.
- 2) Klien kaku dan tidak peka terhadap konteks. Ia menggunakan gaya bicara yang sama (ceplas-ceplos) di semua situasi dan kepada semua orang.
- 3) Gaya bicara dan sikap tubuh klien yang cenderung dominan/konfrontatif membuat sebagian besar warga merasa segan dan takut untuk berinteraksi atau menegurinya.
- 4) Klien cenderung tidak menyadari atas perilakunya karena ia yakin cara bicaranya sudah tepat dan tidak perlu diubah.
7. Fokus Permasalahan, Penyebab dan Dampak masalah



*Gambar 9 Analisis Pohon Masalah Klien*

Fokus permasalahan klien ML terletak pada **kurangnya keterampilan komunikasi asertif**. Berdasarkan hasil asesmen melalui wawancara significant others dan observasi langsung, klien memiliki karakter dengan gaya komunikasi yang lugas dan sarkas, serta vokal dalam menyuarakan pendapat, meskipun terkadang terkesan keras bagi lawan bicara.

Karakter tersebut terbentuk melalui pengalaman hidup yang penuh tantangan sejak usia muda, serta peran klien sebagai *leader* di lingkungan kerja dan aktivis serikat buruh yang menuntut ketegasan, keberanian, dan kemampuan vokal dalam menyampaikan pendapat. Pola komunikasi seperti ini terbukti efektif ketika klien berada pada konteks kerja dan organisasi, di mana ketegasan merupakan bentuk kepemimpinan yang dibutuhkan. Namun, kebiasaan tersebut kemudian melekat dan menjadi bagian dari karakter pribadi klien, tanpa disertai kemampuan adaptasi terhadap konteks sosial yang berbeda. Dalam kehidupan bermasyarakat yang lebih majemuk dan sensitif terhadap norma sosial, gaya komunikasi tersebut justru menimbulkan gesekan dan ketegangan antarindividu.

Informasi yang diperoleh dari Bapak LH, rekan klien di lingkungan kerja maupun organisasi, menunjukkan bahwa gaya komunikasi klien sering kali menimbulkan respons negatif dari warga. Pola tutur kata yang cenderung langsung tanpa melihat kondisi dengan bahasa yang frontal dan bernada tinggi kerap membuat masyarakat merasa tersinggung maupun terluka secara emosional, sehingga sebagian warga memilih untuk menjaga jarak dan menghindari interaksi. Kondisi tersebut berdampak pada penurunan tingkat partisipasi sosial, di mana sejumlah warga bahkan menolak untuk terlibat dalam kegiatan kolektif yang diselenggarakan di tingkat desa. Fenomena ini menggambarkan adanya hambatan komunikasi interpersonal yang berimplikasi terhadap menurunnya kohesi sosial di lingkungan tempat tinggal klien.

Klien menunjukkan ketidaksadaran terhadap konsekuensi negatif dari gaya komunikasinya yang dinilai kurang sesuai dengan norma sosial masyarakat. Persepsi subjektif klien yang meyakini bahwa cara bicaranya tidak menimbulkan masalah menjadikannya kurang terbuka terhadap perubahan perilaku komunikasi. Masyarakat sekitar pun enggan memberikan umpan balik atau teguran karena

munculnya rasa segan terhadap karakter dominan serta kemampuan vokal yang kuat pada diri klien. Situasi tersebut berkontribusi pada terbentuknya ketegangan dan miskomunikasi dalam interaksi sosial, yang kemudian berimplikasi terhadap penurunan keharmonisan antarwarga serta terganggunya koordinasi dalam kegiatan bersama. Dampak paling nyata tercermin dari berkurangnya partisipasi warga dalam program binaan desa, yang turut mempengaruhi efektivitas pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat yang dijalankan oleh PT Cikarang Listrindo di Desa Wanajaya..

### 4.3 Tahap rencana intervensi

#### 1. Proses penyusunan rencana intervensi



*Gambar 10 Kegiatan Case Conference 1*

Proses penyusunan rencana intervensi dilakukan oleh praktikan pada tanggal 6 September 2025 pukul 14.10 WIB di saung kebun dawis 1. Pada tahap ini, praktikan menjelaskan maksud dan tujuan dari perumusan kegiatan yang akan dilakukan dengan klien. Pada tahap ini praktikan menggunakan teknik *support, advice giving and counselling, dan logical discussion*.

Hasil analisis serta rancangan rencana intervensi dipresentasikan oleh praktikan kepada supervisor dan pihak PT Cikarang Listrindo melalui kegiatan *Case Conference I* yang dilaksanakan pada hari Senin, 8 September 2025 pukul 13.30–14.30 WIB. Kegiatan ini dihadiri oleh praktikan, kelompok praktikan, supervisor atau dosen pembimbing, serta perwakilan perusahaan yang diwakili oleh *Community Development Officer (CDO)*. Forum ini menjadi wadah untuk

membahas hasil pengumpulan data, asesmen yang telah dilakukan, serta rencana intervensi yang akan dijalankan.

## 2. Hasil penyusunan rencana intervensi

Adapun hasil dari rencana intervensi ini meliputi tujuan umum dan tujuan khusus intervensi, system dasar praktik pekerjaan sosial dan rancangan program/kegiatan intervensi. Berikut penjelasan masing-masing dari penyusunan rencana intervensi sebagai berikut:

### 1) Tujuan Umum

Meningkatkan kemampuan komunikasi asertif klien agar dapat menyampaikan pendapat secara jujur, tegas, dan tetap menghargai orang lain sehingga tercipta interaksi sosial yang lebih harmonis di lingkungan masyarakat.

### 2) Tujuan Khusus

- (1) Klien mampu mengenali gaya komunikasi yang dimiliki.
- (2) Klien menyadari bahwa gaya komunikasinya memiliki dampak negatif.
- (3) Klien menunjukkan upaya untuk lebih selektif dan terkendali dalam berkomunikasi sehari-hari.

## 3. Sistem Dasar Praktik Pekerjaan Sosial

Sistem dasar praktik pekerjaan sosial mencakup peran dan tanggung jawab berbagai pihak yang terlibat dalam pelaksanaan intervensi. Pihak-pihak ini terbagi ke dalam beberapa sistem, yaitu sistem pelaksana perubahan, sistem klien, sistem sasaran, dan sistem kegiatan. Masing-masing sistem memiliki peran yang saling melengkapi untuk mencapai tujuan intervensi. Adapun pembagian sistem tersebut dapat dilihat pada matriks berikut:

No	Sistem	Sasaran	Peran	Tugas
1.	Sistem Sasaran	Klien ML	Pihak yang menjadi fokus utama intervensi	Menerima layanan dan kegiatan yang diberikan
2.	Sistem Klien	Anggota kelompok B2M004	Pihak pendukung yang ikut terlibat	Membantu dan mendukung klien dalam melaksanakan kegiatan/layanan
3.	Sistem Pelaksana perubahan	Praktikan	Fasilitator	Memfasilitasi Kegiatan pelayanan

4.	Sistem Kegiatan	Praktikan, klien dan anggota kelompok B2M004	Pihak yang melaksanakan kegiatan atau layanan	Melaksanakan semua rincian kegiatan pelayanan
----	-----------------	--	---	---

Tabel 4 Sistem Dasar Klien

## 4. Rancangan program kegiatan

<i>'I Statement' menggunakan flipchart</i>	Tujuan	Klien menyadari pola bicaranya serta memahami dampak dan kesesuaian penggunaannya dalam berbagai situasi.
	Tanggal	15 September 2025
	Tempat	Di Rumah Klien
	Metode & Teknik	<i>Social Casework (logical discussion, assertive confrontation dan assertive empathy)</i>
	Indikator keberhasilan	Klien mampu mengenali dan menganalisis cara bicaranya sendiri, memahami dampak yang ditimbulkan, serta menilai kesesuaiannya dalam berbagai situasi.
<i>Assertive Communication Training: Confrontation and Empathy</i>	Tujuan	Membantu klien mampu merumuskan dan mempraktikkan cara menyesuaikan gaya bicaranya, agar komunikasi asertifnya lebih efektif dan diterima positif.
	Tanggal	17 September 2025
	Tempat	Di Warung Toko Klien
	Metode & Teknik	<i>Social Casework (logical discussion, confrontation)</i>
	Indikator keberhasilan	Klien mampu melakukan simulasi percakapan dengan pilihan bahasa yang lebih sopan/empatik serta menunjukkan kesadaran reflektif melalui pernyataan
<i>Social Conversation Group</i>	Tujuan	Membuka ruang bagi anggota untuk berbagi pengalaman, manfaat, evaluasi, dan harapan kedepannya terhadap kelompok B2M004
	Tanggal	18 September 2024
	Tempat	Tempat pertemuan kelompok B2M004
	Metode & Teknik	<i>Social Groupwork (Focus Group Discussion) dan Socialization Group</i>
	Indikator keberhasilan	Klien mampu berbicara lebih halus dan terstruktur, menahan diri dari ceplas-ceplos, menghargai pendapat orang lain, serta menunjukkan interaksi yang lebih positif dalam kelompok.

Tabel 5 Rancangan kegiatan intervensi

#### 4.4 Tahap Intervensi

Tahap intervensi dilaksanakan berdasarkan rencana yang telah disusun sebelumnya. Implementasi kegiatan dilakukan oleh praktikan pada tanggal 15–20 September 2025. Rincian mengenai pelaksanaan intervensi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

##### 4.4.1 Social Casework

###### 1. 'I Statement' menggunakan Flipchart



Gambar 11 Dokumentasi kegiatan intervensi bersama klien

Kegiatan *casework* dilakukan dengan menggunakan teknik "I Statement", yang merupakan salah satu bagian dari teknik komunikasi asertif. Teknik ini kemudian diterapkan dalam kegiatan yang dirancang untuk membantu klien ML merefleksikan gaya bicara yang dimilikinya. Dalam kegiatan ini, praktikan memfasilitasi klien untuk mengenali pola komunikasinya melalui media *flipchart*, di mana klien diajak menuliskan dan memilih pernyataan yang menggambarkan dirinya terkait gaya bicara, dampak yang dirasakan, serta situasi ketika gaya bicara tersebut muncul.

'I Statement' menggunakan Flipchart		
1.	Nama kegiatan	Merefleksi gaya bicara klien ML menggunakan flipchart
2.	Tujuan Kegiatan	Klien menyadari pola bicaranya serta memahami dampak dan kesesuaian penggunaannya dalam berbagai situasi.
3.	Sasaran	Klien ML
4.	Tempat	Rumah Klien
5.	Waktu	15 September 2025
6.	Sistem Dasar Praktik Pekerja Sosial	a) Sistem pelaksana perubahan (Praktikan) b) Sistem Sasaran (Klien ML) c) Sistem Kegiatan (Praktikan dan Klien)

7.	Alat dan Bahan	Kertas karton, kertas notes mini
8.	Metode dan Teknik	<i>Social Casework (small talk, explanation, ventilation)</i>
9.	Langkah-langkah Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Praktikan menyusun tiga pertanyaan utama yang dituliskan pada kertas karton untuk menggali aspek komunikasi interpersonal klien. Pertanyaan tersebut mencakup: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gaya bicara yang menjadi karakter saya?</li> <li>- Dampak yang saya rasakan dari gaya bicara ini?</li> <li>- Situasi apa yang cocok menggunakan gaya bicara ini?</li> </ul> </li> <li>2) Praktikan menyiapkan beberapa opsi jawaban pada kertas notes kecil untuk setiap pertanyaan yang diajukan.</li> <li>3) Praktikan mendatangi klien</li> <li>4) Praktikan memulai pembicaraan dengan small talk</li> <li>5) Praktikan meminta klien mengungkapkan pengalaman selama berinteraksi dengan masyarakat</li> <li>6) Praktikan menjelaskan kegiatan intervensi yang akan dilakukan</li> <li>7) Praktikan meminta klien untuk memilih dan mengidentifikasi opsi jawaban dari setiap pertanyaan yang diajukan berdasarkan pengalaman dan perasaan yang dialaminya.</li> <li>8) Jawaban yang dipilih klien kemudian ditempel atau dipetakan pada media yang telah disiapkan.</li> <li>9) Pada akhir sesi, praktikan menutup kegiatan intervensi dengan memberikan apresiasi kepada klien.</li> </ol>
10.	Hasil Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Klien mampu mengenali dan menganalisis karakteristik gaya bicaranya sendiri,</li> <li>2) Klien menyadari serta memahami dampak yang muncul dari cara bicaranya.</li> <li>3) Klien mampu menilai dan menentukan situasi yang tepat saat menggunakan gaya bicaranya tersebut</li> </ol>

*Tabel 6 Intervensi kegiatan 'I Statement' menggunakan flipchart*

Kegiatan intervensi menggunakan teknik *I Statement*, praktikan memfasilitasi klien untuk melakukan refleksi terhadap pola komunikasinya melalui media flipchart berisi beberapa pernyataan terkait gaya berbicara, dampak yang dirasakan, serta situasi penggunaannya. Berdasarkan hasil refleksi, klien mengidentifikasi gaya komunikasinya sebagai tegas, ceplas-ceplos, jujur, dan apa adanya. Bagi klien, gaya tersebut mencerminkan ketulusan, kejujuran, serta keterbukaan dirinya dalam menyampaikan pendapat.

Dari sudut pandang klien, cara berkomunikasi yang lugas dan langsung dianggap membawa dampak positif, karena ia merasa lebih dihormati dan

dianggap sebagai pribadi yang berani serta tidak berbelit-belit dalam berbicara. Ia juga meyakini bahwa gaya komunikasinya mampu menciptakan suasana social yang lebih akrab dan terbuka, sebab ia menilai kejujuran dan spontanitas dalam berbicara sebagai bentuk keakraban dan kedekatan antarwarga.

Gaya komunikasi tersebut paling sering muncul ketika klien berada dalam situasi diskusi dan bercanda bersama warga atau rekan kelompok. Dalam konteks diskusi, klien terbiasa menyampaikan pendapat secara langsung tanpa basa-basi, dengan alasan agar pembicaraan lebih efisien dan keputusan dapat segera diambil. Menurutnya, ketegasan dan intonasi yang kuat diperlukan untuk menunjukkan keseriusan dan tanggung jawab dalam berpendapat. Sementara itu, dalam situasi bercanda, klien menilai gaya ceplas-ceplos sebagai cara menciptakan suasana santai dan mempererat hubungan sosial.

## 2. *Assertive Communication Training: Confrontation and Empathy*



*Gambar 12 Dokumentasi kegiatan intervensi bersama klien*

Kegiatan *casework* dilakukan dengan menggunakan teknik *Assertive Confrontation* dan *Assertive Empathy*, yang merupakan bagian dari komunikasi asertif. Kedua teknik ini diterapkan dalam kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan komunikasi asertif klien melalui diskusi reflektif dan simulasi percakapan. Dalam prosesnya, praktikan memberi kesempatan kepada klien untuk meninjau kembali gaya komunikasinya yang cenderung ceplas-ceplos dan sering menimbulkan kesalahpahaman di masyarakat. Klien diajak untuk memahami bagaimana ucapannya dipersepsikan oleh orang lain, serta dilatih mencari alternatif penyampaian yang lebih tepat dengan tetap menekankan keseimbangan antara ketegasan dan empati. Melalui latihan ini, klien diharapkan

mampu berkomunikasi secara tegas namun tetap menghargai perasaan orang lain, sehingga interaksi sosialnya menjadi lebih positif dan dapat diterima oleh masyarakat.

<i>Assertive Communication Training: Confrontation and Empathy</i>		
1.	Nama kegiatan	Kegiatan berupa diskusi reflektif bersama klien atas jawaban yang telah dipilih, kemudian dilanjutkan dengan simulasi percakapan.
2.	Tujuan Kegiatan	Membantu klien mampu merumuskan dan mempraktikkan cara menyesuaikan gaya bicaranya, agar komunikasi interpersonal -nya lebih efektif dan diterima positif.
3.	Sasaran	Klien ML
4.	Tempat	Warung Toko Klien
5.	Waktu	17 September 2025
6.	Sistem Dasar Praktik Pekerja Sosial	a) Sistem pelaksana perubahan (Praktikan) b) Sistem Sasaran (Klien ML) c) Sistem Kegiatan (Praktikan dan Klien)
7.	Alat dan Bahan	Alat perekam, buku catatan
8.	Metode dan Teknik	<i>Social Casework (logical discussion, confrontation)</i>
9.	Langkah-langkah Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Praktikan mendatangi klien</li> <li>2) Praktikan memulai pembicaraan dengan <i>small talk</i></li> <li>3) Praktikan mengenalkan kegiatan intervensi yang akan dilakukan</li> <li>4) Sesi diskusi dibuka dengan meninjau kembali opsi-opsi jawaban yang sebelumnya telah dipilih klien.</li> <li>5) Praktikan melakukan simulasi percakapan berdasarkan situasi nyata yang pernah dialami.</li> <li>6) Klien memberi respon atau tanggapan pada simulasi percakapan tersebut.</li> <li>7) Praktikan mengonfrontasi jawaban klien dengan sudut pandang masyarakat agar klien memahami bagaimana komunikasinya dipersepsikan orang lain.</li> <li>8) Praktikan mengajak klien untuk berpikir mencari bentuk komunikasi yang lebih bisa diterima oleh masyarakat</li> <li>9) Klien mempraktikkan bentuk komunikasi yang lebih baik</li> <li>10) Praktikan memberikan saran kepada klien untuk secara bertahap mengurangi dan memperbaiki gaya komunikasinya.</li> <li>11) Sesi intervensi ditutup dengan apresiasi dari praktikan kepada klien.</li> </ol>
10.	Hasil Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Klien mampu menyadari gaya bicaranya serta dampaknya bagi orang lain.</li> <li>2) Klien berlatih memilih respon komunikasi yang lebih tepat dan diterima masyarakat.</li> <li>3) Klien menunjukkan ketersediaan untuk lebih selektif dalam menggunakan gaya bicaranya</li> </ol>

*Tabel 7 Intervensi kegiatan Assertive Communication Training: Confrontation and Empathy*

Kegiatan intervensi *Assertive Communication Training* dengan pendekatan konfrontatif dan empati, praktikan mengajak klien untuk meninjau kembali dua situasi nyata yang pernah terjadi di lapangan, yaitu saat kerja bakti pembuatan toilet dan saat menurunkan genteng. Melalui metode *logical discussion* dan simulasi percakapan, klien diarahkan untuk merefleksikan kembali ucapan dan sikap yang ia tunjukkan dalam kedua peristiwa tersebut. Praktikan memfasilitasi proses dengan menanyakan bagaimana perasaan klien ketika situasi itu berlangsung, apa tujuan dari ucapannya, serta bagaimana perasaan orang lain yang mendengarnya.

Tahap simulasi menjadi momen penting dalam proses pembelajaran interpersonal. Klien diajak memerankan kembali situasi kerja bakti melalui dua versi pendekatan, yakni versi pertama sebagaimana perilaku komunikasi yang biasa ia lakukan, dan versi kedua dengan penerapan gaya bicara yang lebih empatik serta asertif. Pada versi awal, klien menunjukkan kecenderungan berbicara secara spontan dan sarkas tanpa mempertimbangkan reaksi lawan bicara. Setelah menerima umpan balik dan melakukan refleksi bersama, klien mulai menyesuaikan cara penyampaian dengan mempertimbangkan perspektif dan perasaan warga lain, misalnya, mengubah komentar bernada sindiran menjadi bentuk pertanyaan terbuka yang lebih menghargai.

Proses intervensi tersebut memperlihatkan perkembangan kesadaran klien terhadap makna komunikasi asertif yang sejati, yaitu keseimbangan antara keberanian menyampaikan pendapat dan kemampuan memahami emosi serta konteks sosial lawan bicara. Klien menyadari bahwa dengan menambahkan empati dan memilih diksi yang lebih halus, pesan yang disampaikan dapat diterima dengan lebih baik tanpa menyinggung orang lain.

### 3. *Socialization Group*

Kegiatan groupwork yang dilakukan dengan tipe kelompok *socialization* dengan teknik *focus group discussion* (FGD). Dalam kegiatan ini, klien bersama anggota kelompok B2M004 diajak untuk berbagi pengalaman, persepsi, dan evaluasi mengenai keberadaan serta kontribusi kelompok. Proses ini mendorong anggota kelompok, termasuk klien, untuk lebih terbuka, belajar



		<p>9) Anggota diajak membaca, menanggapi, dan mendiskusikan jawaban yang telah ditempel untuk memperkaya perspektif bersama.</p> <p>10) Praktikan menyimpulkan hasil diskusi dan menutup kegiatan.</p>
10.	Hasil Kegiatan	<p>1) Klien mampu berbicara lebih halus dan terstruktur.</p> <p>2) Klien dapat menahan diri dari ucapan ceplas-ceplos.</p> <p>3) Klien menunjukkan sikap menghargai dan aktif berinteraksi positif.</p>

*Tabel 8 Intervensi kegiatan social groupwork*

#### 4.5 Tahap Evaluasi



*Gambar 14 Dokumentasi evaluasi bersama klien*

Pada tahap evaluasi, praktikan menilai proses serta hasil yang diperoleh selama pelaksanaan praktik pekerjaan sosial. Evaluasi mencakup seluruh tahapan, mulai dari *engagement*, *intake* dan *contract*, pengumpulan data atau asesmen, perencanaan intervensi, hingga pelaksanaan intervensi. Berikut disajikan uraian lebih lanjut mengenai evaluasi proses dan evaluasi hasil.

##### 1. Evaluasi proses

Proses intervensi berjalan dengan cukup baik, ditandai dengan keterlibatan aktif klien dalam setiap tahap kegiatan. Pada awalnya, klien menunjukkan sikap terbuka dan bersedia menceritakan pengalaman serta gaya bicaranya sehari-hari. Praktikan menggunakan metode *logical discussion* yang dikombinasikan dengan simulasi percakapan sehingga klien tidak hanya diajak berdiskusi, tetapi juga berlatih langsung memilih kata yang lebih tepat dalam situasi tertentu.

Selama proses simulasi, klien terlihat mulai menyadari perbedaan dampak antara gaya bicara yang ceplas-ceplos dengan gaya bicara yang lebih sopan dan

adaptif. Klien mampu mengeksplorasi sendiri alternatif kata-kata yang lebih halus. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran awal terhadap pentingnya menyesuaikan bahasa dengan situasi dan lawan bicara. Walaupun belum sepenuhnya berubah karena faktor kebiasaan dan karakter yang sudah melekat sejak lama, klien tetap menunjukkan komitmen untuk berusaha mengurangi gaya bicara yang kasar dan mulai mempertimbangkan kondisi lawan bicara. Proses intervensi ini juga membantu membangun refleksi diri klien, sehingga ia lebih peka terhadap kemungkinan orang lain merasa tersinggung.

## 2. Evaluasi hasil

Evaluasi hasil bertujuan untuk menggambarkan perubahan yang dialami klien setelah pelaksanaan praktik pekerjaan sosial, khususnya setelah intervensi dilakukan. Perubahan tersebut diukur melalui observasi perilaku klien dengan menggunakan tabel monitoring indikator perilaku sebagaimana disajikan di bawah ini.

Indikator Keberhasilan Perilaku	Tercapai	Belum Tercapai	Kondisi Ril
<b>Menghormati hak orang lain &amp; diri sendiri</b>			
Klien mampu mendengarkan dengan penuh perhatian saat orang lain berbicara tanpa memotong pembicaraan.	✓		Klien mampu menahan diri dan mendengarkan pembicara sampai selesai.
Tidak ada warga yang merasa direndahkan atau disepelkan ketika klien berbicara.		✓	Terkadang klien tanpa sadar masih melontarkan perkataan yang sarkas
Klien menerima adanya perbedaan pendapat tanpa merasa terancam atau marah.	✓		Klien menerima adanya perbedaan persepsi tanpa rasa marah
<b>Berani Mengemukakan Pendapat</b>			
Klien menyampaikan ide atau pendapat dengan suara jelas, nada wajar, dan sikap percaya diri.		✓	Klien masih menggunakan intonasi suara yang keras saat berpendapat
Klien bisa berpartisipasi dalam diskusi tanpa menimbulkan suasana canggung atau konflik.	✓		Klien aktif terlibat menyampaikan pendapat dalam kegiatan diskusi
Menyampaikan pendapat dengan alasan logis	✓		Klien selalu berpendapat dengan fakta yang nyata dan logis.
<b>Bertindak Jujur</b>			

Mengatakan apa yang sebenarnya dirasakan atau dipikirkan tanpa manipulasi.	✓		Klien selalu bicara apa adanya yang ia rasakan/pikirkan.
Ucapan jujur klien tidak lagi menyinggung atau menyakiti orang lain karena disampaikan dengan cara yang sopan.		✓	Klien belum bisa sepenuhnya mengontrol ucapan jujurnya yang cenderung sarkas
<b>Memperhatikan Situasi dan Kondisi</b>			
Mampu menyesuaikan cara berbicara dengan siapa lawan bicara	✓		Klien mulai menyesuaikan cara bicara dengan karakter lawan bicara
Peka terhadap kondisi emosional lawan bicara dan menyesuaikan waktu serta tempat berkomunikasi.	✓		Klien mulai menyesuaikan dan peka terhadap situasi dan kondisi saat berkomunikasi
Mengetahui kapan harus berbicara dan kapan mendengarkan.	✓		Klien tahu kapan gilirannya bicara dan tidak memonopoli percakapan.
<b>Bahasa Tubuh</b>			
Menatap lawan bicara dengan kontak mata yang wajar	✓		Klien mulai menatap mata lawan bicara saat berkomunikasi
Memiliki postur tubuh terbuka (tidak menyilangkan tangan, tidak membelakangi lawan bicara).		✓	Klien kadang masih menyilangkan tangan dan kaki yang menunjukkan sikap tertutup atau defensif.
Bahasa tubuh klien mendukung komunikasi yang lebih ramah (misalnya tersenyum, anggukan kepala).	✓		Klien mulai menunjukan Bahasa tubuh yang lebih ramah berupa mengangguk

*Tabel 9 Indikator keberhasilan perilaku klien*

Adapun uraian perbandingan mengenai perubahan kondisi klien secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

<b>Sebelum intervensi</b>	<b>Sesudah intervensi</b>
Klien berbicara secara ceplas-ceplos di hampir setiap kesempatan, tanpa filter	Lebih terkontrol, mencoba menyesuaikan dengan situasi dan karakter lawan bicara.
Klien menganggap gaya bicaranya sebagai karakter positif tanpa menyadari dampak negatif pada orang lain.	Klien menyadari bahwa gaya bicaranya dapat menyakiti atau menyinggung perasaan orang lain. Ia memahami adanya kesenjangan antara maksudnya dan makna yang diterima orang lain.
Klien tidak melihat adanya masalah yang perlu diubah dari gaya bicaranya.	Klien tidak sepenuhnya dapat berubah, namun mengusahakan akan lebih selektif dalam menggunakan gaya bicaranya.

*Tabel 10 Perbandingan hasil sebelum dan sesudah intervensi klien*

Sebelum intervensi, klien cenderung berbicara secara ceplas-ceplos hampir di setiap kesempatan tanpa adanya filter atau pertimbangan terlebih dahulu. Ia menilai gaya bicara tersebut sebagai sesuatu yang positif, mencerminkan kejujuran dan keterusterangan dirinya. Namun, klien tidak menyadari bahwa gaya bicara tersebut sering kali menimbulkan dampak negatif bagi orang lain, seperti menyinggung perasaan atau menimbulkan kesalahpahaman. Karena sudah terbiasa dengan gaya komunikasi itu, klien juga tidak melihat adanya masalah yang perlu diperbaiki, sehingga merasa tidak perlu melakukan perubahan terhadap cara ia berkomunikasi.

Sesudah dilakukan intervensi, klien mulai menunjukkan perubahan dengan lebih mampu mengendalikan gaya bicaranya. Ia berusaha menyesuaikan ucapan dengan situasi dan karakter lawan bicara, sehingga tidak sekadar menyampaikan pendapat secara blak-blakan. Kesadaran baru juga muncul bahwa gaya bicara yang selama ini dianggap positif ternyata bisa menyinggung dan melukai orang lain. Klien memahami adanya kesenjangan antara maksud yang ia sampaikan dengan makna yang ditangkap oleh orang lain.

Walaupun demikian, perubahan yang terjadi belum sepenuhnya menyeluruh. Klien mengakui bahwa gaya bicaranya sudah menjadi bagian dari karakternya, sehingga sulit dihilangkan sepenuhnya. Meski begitu, ia berkomitmen untuk lebih selektif dalam menggunakannya, terutama dengan orang-orang yang belum terlalu dekat. Dengan demikian, hasil intervensi menunjukkan adanya peningkatan kesadaran diri dan usaha pengendalian, meski masih dibutuhkan waktu dan latihan agar kebiasaan komunikasi yang lebih adaptif dapat terbentuk secara konsisten.

#### 4.6 Tahap Terminasi dan Rujukan



*Gambar 15 Terminasi klien ML*

Terminasi dilakukan pada tanggal 25 September 2025, bersamaan dengan pemutusan kontrak antara praktikan dan klien. Pada tahap ini, praktikan melakukan refleksi bersama klien mengenai proses intervensi yang telah dilaksanakan. Klien menyadari bahwa gaya bicaranya yang ceplas-ceplos dapat menimbulkan dampak negatif bagi orang lain, dan ia berkomitmen untuk lebih berhati-hati serta menyesuaikan bahasa dengan situasi maupun karakter lawan bicara. Walaupun perubahan yang terjadi belum sepenuhnya menyeluruh, klien sudah memiliki kesadaran baru dan niat untuk menerapkan komunikasi yang lebih adaptif dalam interaksi sosialnya.

Sebagai bagian dari upaya tindak lanjut setelah intervensi, praktikan memberikan rujukan kepada pihak PT Cikarang Listrindo Tbk agar klien dapat terus mengembangkan kapasitas dirinya melalui kegiatan yang terstruktur dan mampu menunjang peran klien dalam kelompok masyarakat maupun lingkungan sekitar, sehingga lebih adaptif, efektif, dan mampu memberikan kontribusi positif. Adapun rujukan kegiatan tersebut adalah:

1. Pelatihan Komunikasi Asertif

Kegiatan ini bertujuan untuk melatih keterampilan dasar dalam berkomunikasi, baik secara lisan maupun non-verbal, agar klien mampu menyampaikan pesan dengan lebih jelas, sopan, dan sesuai situasi. Pelatihan ini juga membantu meningkatkan kemampuan mendengarkan aktif serta membangun interaksi yang lebih sehat dengan orang lain.

2. Program Pengembangan Kepemimpinan Masyarakat.

Kegiatan ini diharapkan dapat membantu klien mengasah kemampuan dalam memimpin, berkoordinasi, serta menjadi figur yang lebih bijak dan adaptif dalam interaksi sosial, sehingga mampu memberi dampak positif baik bagi dirinya sendiri maupun bagi lingkungan binaan PT Cikarang Listrindo.

## **BAB V**

### **PRAKTIK BAIK PRAKTIKUM INSTITUSI**

#### **5.1 Integrasi/keterkaitan/ Saling Melengkapi Metoda Case Work dan Group Work dan Capaian terbaik dari Praktikum Institusi**

Dalam proses praktikum, metode case work dan group work saling terintegrasi dan melengkapi. Melalui *case work*, praktikan melakukan intervensi individual kepada klien untuk membantu meningkatkan kesadaran diri terhadap gaya bicara yang cenderung ceplas-ceplos dan kurang sopan. Pendekatan ini memungkinkan klien merefleksikan kebiasaannya, memahami dampak komunikasinya terhadap orang lain, serta berkomitmen untuk lebih selektif dalam menyesuaikan bahasa sesuai situasi dan karakter lawan bicara.

Sementara itu, metode group work memberikan ruang bagi klien dan warga lain untuk berinteraksi dalam konteks kelompok, khususnya melalui *socialization group* yang bertujuan meningkatkan keterampilan sosial dan memperkuat hubungan antaranggota masyarakat. Melalui diskusi kelompok mengenai pengalaman dalam program binaan, klien dapat melihat secara langsung dinamika komunikasi, merasakan atmosfer kerja sama, serta belajar menempatkan dirinya dalam relasi sosial yang lebih setara.

Integrasi kedua metode ini saling melengkapi dimana *case work* memperkuat kesadaran pribadi klien, sedangkan *group work* memberi kesempatan nyata untuk klien mempraktikkan komunikasi adaptif dalam lingkungan sosialnya. Capaian terbaik dari praktikum institusi bersama klien adalah munculnya perubahan sikap berupa kesadaran baru, komitmen klien untuk menyesuaikan gaya bicara, dan tanda awal peningkatan kualitas komunikasi interpersonal. Walaupun perubahan belum sepenuhnya menyeluruh, keberhasilan ini menjadi fondasi penting bagi keberlanjutan hubungan sosial yang lebih harmonis, sekaligus mendukung kelancaran program binaan di Desa Wanajaya.

## 5.2 Refleksi Praktikan

### 1. Dilema etik yang dihadapi

Praktikan menghadapi dilema etik ketika berinteraksi dengan klien yang memiliki usia lebih senior, pengalaman hidup yang luas, serta posisi sosial yang cukup berpengaruh di masyarakat. Kondisi ini membuat praktikan merasa canggung untuk menyampaikan masukan secara langsung, karena berisiko dianggap menggurui atau merendahkan klien. Dilema ini berkaitan dengan prinsip etika pekerjaan sosial, yaitu menjaga rasa hormat, martabat, dan otonomi klien dalam setiap proses intervensi.

Selain itu, dilema etik muncul ketika praktikan harus menyeimbangkan antara kejujuran profesional dengan kenyamanan klien. Praktikan harus menyampaikan bahwa gaya bicara klien dapat menyinggung orang lain, namun di sisi lain tetap menjaga agar klien tidak merasa disalahkan atau dipermalukan. Situasi ini menuntut sensitivitas etik dalam memilih kata-kata dan pendekatan yang tepat.

Solusi yang ditempuh adalah dengan menggunakan pendekatan empati dan reflektif, yaitu mengajak klien merefleksikan pengalamannya melalui diskusi terbuka, simulasi percakapan, dan alat bantu seperti *meta chart*. Praktikan juga menegaskan bahwa tujuan intervensi bukanlah mengubah pribadi klien secara paksa, melainkan mendukung klien agar lebih sadar dan selektif dalam berkomunikasi. Dengan cara ini, dilema etik dapat diminimalisasi, hubungan profesional tetap terjaga, dan intervensi berjalan lebih efektif.

### 2. Pengalaman Praktikum untuk pengembangan Diri

Praktikum ini memberikan pengalaman berharga yang mendukung pengembangan diri praktikan sebagai calon pekerja sosial. Praktikan tidak hanya mengandalkan teori mengenai CSR yang diperoleh di kelas, tetapi juga mendapatkan kesempatan untuk mempelajari langsung praktiknya di lapangan. Melalui pengalaman ini, wawasan praktikan semakin terbuka mengenai hubungan antara dunia industri dengan masyarakat. Praktikan menyadari bahwa keberadaan program CSR bukan sekadar kegiatan formalitas, melainkan upaya strategis untuk

membangun citra positif perusahaan yang tidak hanya di mata konsumen, tetapi juga di hadapan masyarakat, pemerintah, serta perusahaan besar lainnya.

### 3. Pengalaman Praktikum untuk Pengembangan Profesional Calon Pekerja Sosial

Selama proses praktikum, praktikan memperoleh kesempatan untuk berkontribusi langsung dalam memahami peran pekerja sosial di dunia industri. Praktikan belajar mengintegrasikan prinsip pekerjaan sosial dengan kepentingan bisnis perusahaan melalui program CSR, sekaligus terlibat aktif dalam kegiatan *community involvement* di desa binaan untuk membangun kepercayaan dan hubungan yang harmonis. Pengalaman ini memperlihatkan bahwa pekerja sosial industri berfungsi sebagai penghubung antara perusahaan dengan masyarakat. Selain itu, praktikan juga memahami bahwa CSR bukan hanya soal memberikan donasi yang berpotensi menimbulkan ketergantungan, melainkan tentang bagaimana perusahaan mampu merancang, mengevaluasi, dan mengembangkan program pemberdayaan sehingga masyarakat dapat mandiri, memperoleh pengetahuan, serta merasakan manfaat jangka panjang dari keterlibatan tersebut.

## 5.3 Keterlibatan Praktikan dalam Kegiatan Lainnya di PLTGU PT Cikarang Listrndo Tbk

1. Berkontribusi dalam Ajang SDG's Award (ISDA) 2025 bersama Departemen Environment



*Gambar 16 Dokumentasi keterlibatan praktikan dalam ajang ISDA*

Praktikan turut berperan dalam proses persiapan perusahaan mengikuti ISDA 2025, khususnya pada kategori penghematan energi. Tugas yang dijalankan

meliputi pengisian formulir sesuai format yang ditentukan, melengkapi data yang diperlukan, serta menyusun bahan presentasi sebagai pendukung pemaparan hasil dari formulir yang telah diisi.

## 2. Kegiatan Eduwisata di desa wanajaya yang didatangi Yayasan SLB Bina Mandiri Al-Hakim



*Gambar 17 Dokumentasi keterlibatan praktikan di Desa Wanajaya*

Praktikan ikut mendampingi kelompok Dawis dan kelompok lele di Desa Wanajaya dalam kegiatan panen sayur kangkung dan ikan lele. Kegiatan ini sekaligus menjadi sarana edukasi dan hiburan bagi anak berkebutuhan khusus untuk melepas kejenuhan dari aktivitas belajar di kelas.

## 3. Monev & Upskilling Desa Binaan PT Cikarang Listrindo Tbk



*Gambar 18 Dokumentasi kegiatan Monev & Upskilling*

Praktikan turut berperan dalam membantu memastikan jalannya kegiatan Monitoring dan Upskilling yang diselenggarakan PT Cikarang Listrindo Tbk agar berlangsung kondusif. Kegiatan ini bertujuan untuk mengevaluasi program yang

telah berjalan di desa binaan sekaligus menyusun rencana pengembangan desa ke arah yang lebih baik di masa mendatang.

#### 4. Benchmarking ke KPK (komunitas pemilahan kreatif), pengelolaan magot, dan Yayasan Kumala yang berada di Jakarta Utara



*Gambar 19 Dokumentasi Benchmarking ke beberapa yayasan*

Praktikan mengikuti kegiatan benchmarking bersama para local hero ke pengelola sampah organik dan anorganik di Jakarta Utara. Kegiatan ini menjadi sarana belajar dan bertukar pengalaman terkait pemilahan sampah, budidaya magot beserta manfaatnya, serta pemanfaatan limbah non-B3 menjadi produk kreatif bernilai ekonomi seperti paper bag dari kertas bekas dan dekorasi dari kayu mahoni yang juga melibatkan komunitas anak punk sebagai upaya pemberdayaan.

#### 5. Penanaman 10.000 Mangrove di Desa Pantai Bahagia



*Gambar 20 Dokumentasi kegiatan penanaman Mangrove di Desa Pantai Bahagia*

Praktikan turut berpartisipasi dalam kegiatan Penanaman 10.000 Mangrove yang dilaksanakan di kawasan Konservasi Pantai Bahagia pada 14 Agustus 2025. Kegiatan ini merupakan bagian dari upaya PT Cikarang Listrindo

dalam mendukung pelestarian lingkungan pesisir dan mitigasi perubahan iklim. Praktikan terlibat langsung dalam proses penanaman mangrove bersama komunitas lokal, serta membantu koordinasi lapangan untuk memastikan kegiatan berjalan lancar.

#### 6. Pemanenan Hasil Kebun di Desa Wanajaya



*Gambar 21 Dokumentasi kegiatan pemanenan sayur desa Wanajaya*

Praktikan berpartisipasi membantu ibu-ibu Dawis dalam kegiatan pemanenan sayur yang sudah waktunya dipetik. Praktikan turut terlibat langsung mulai dari proses mencabut kangkung dari tanah, membersihkannya, hingga mengikat menjadi beberapa ikatan sesuai harga jual. Setelah itu, sayuran dikemas ke dalam plastik sebelum dipasarkan.

#### 7. Ikut Memeriahkan Kegiatan 17 Agustus di Desa Wanajaya

Praktikan berpartisipasi aktif dalam rangkaian perayaan HUT RI di Desa Wanajaya. Keterlibatan praktikan meliputi menjadi petugas upacara, mengikuti lomba, serta membantu sebagai panitia pada acara malam puncak, sehingga turut memeriahkan suasana kebersamaan dan kegembiraan masyarakat dalam memperingati 17 Agustus.

### 5.4 Tantangan Praktikum Institusi

Selama menjalani praktikum, praktikan menghadapi beberapa tantangan utama. Dalam penerapan teori pada praktik individu maupun keluarga, praktikan dituntut untuk cepat memahami kondisi klien serta mampu mengaplikasikan teori-teori sosial secara tepat dalam waktu yang terbatas. Situasi ini sering kali membatasi kesempatan praktikan untuk melakukan analisis secara lebih mendalam.

Padatnya jadwal kerja di institusi juga menjadi tantangan tersendiri. Praktikan harus menyeimbangkan antara tugas praktik individu dengan keterlibatan dalam berbagai kegiatan institusi. Hal ini menuntut adanya disiplin, keterampilan manajemen waktu, serta kemampuan organisasi yang baik agar dapat memenuhi ekspektasi akademik maupun kebutuhan institusi secara seimbang.

## **BAB VI**

### **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **6.1 Simpulan**

Pelaksanaan praktikum institusi di PLTGU PT Cikarang Listrindo Tbk, khususnya di tim Community Development atau Corporate Social Responsibility (CSR), praktikan tidak hanya menjalankan tugas akademik yang berlandaskan kompetensi, prinsip, nilai, dan etika pekerjaan sosial, tetapi juga memperoleh pembelajaran baru mengenai dunia kerja, khususnya bidang CSR. Melalui praktikum ini, praktikan diberi kesempatan mengikuti berbagai kegiatan perusahaan yang menuntut pengembangan keterampilan, pemahaman, serta kemampuan dalam menghadapi situasi nyata masyarakat di lapangan. Praktikan terlibat dalam program pemberdayaan masyarakat, pendampingan kelompok binaan, penyaluran bantuan, hingga kegiatan sosial yang berdampak langsung pada masyarakat, baik di sekitar perusahaan maupun lebih luas.

Keterlibatan tersebut memberikan pengalaman berharga bagi praktikan dalam memahami peran pekerja sosial pada konteks CSR perusahaan, yaitu sebagai penghubung antara masyarakat dengan perusahaan, sekaligus agen perubahan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Praktikan juga menyadari bahwa persoalan kemiskinan bukan hanya tanggung jawab pemerintah, melainkan menjadi tanggung jawab bersama lintas sektor, termasuk industri, LSM, NGO, media, akademisi, dan masyarakat itu sendiri. Dari pengalaman ini, praktikan memahami bahwa CSR berperan penting, tidak hanya dalam merancang dan melaksanakan program pemberdayaan, tetapi juga dalam menjembatani keresahan masyarakat akibat operasional industri dan memberikan peningkatan citra perusahaan di mata masyarakat maupun pemerintah.

Selama pelaksanaan praktikum, praktikan secara aktif menerapkan pengetahuan dan keterampilan pekerjaan sosial, di antaranya:

1. Praktikan menerapkan prinsip-prinsip dasar, nilai dan etika pekerjaan sosial dalam seluruh pelaksanaan praktikum
2. Praktikan dapat memahami dan menerapkan tahapan pertolongan pekerjaan sosial generalis
3. Praktikan mengidentifikasi dan memahami beberapa teori yang digunakan dalam praktik pekerjaan sosial pada aras mikro dan mezzo serta regulasi yang relevan
4. Praktikan memahami konteks praktikum dan sasaran praktikum di lembaga
5. Serta praktikan mengaplikasikan nilai, pengetahuan dan keterampilan pekerjaan sosial pada aras mikro dan mezzo di seluruh tahapan intervensi melalui penanganan kasus klien.

Seluruh rangkaian kegiatan praktikum ini memberikan banyak pengetahuan, keterampilan, dan wawasan baru bagi praktikan. Hal tersebut menjadi bekal penting untuk

melangkah sebagai calon pekerja sosial yang berperan dalam mendorong perubahan sosial yang lebih besar, berkelanjutan, serta memberi manfaat bagi masyarakat luas.

## **6.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi yang tentunya ingin praktikan sampaikan baik kepada pihak PT Cikarang Listrindo Tbk maupun pihak akademik sebagai penyelenggara, diantaranya:

- 1) Diperlukan koordinasi yang lebih optimal antara pihak perusahaan dan lembaga pendidikan guna menetapkan jadwal pelaksanaan praktikum yang terencana dan tidak bersifat mendesak, sehingga praktikan memiliki kesempatan untuk melakukan persiapan yang lebih matang. Pembekalan yang diberikan oleh Lembaga memiliki peran strategis dalam membekali mahasiswa dengan pemahaman dan kesiapan menghadapi dinamika dunia kerja, khususnya dalam konteks penerapan keilmuan di lapangan.
- 2) Perlu adanya perencanaan praktikum institusi yang lebih matang dengan penetapan durasi pelaksanaan yang lebih panjang, khususnya pada penempatan di lingkungan industri. Penambahan waktu tersebut penting mengingat adanya tugas tambahan dari perusahaan yang cukup menyita waktu, sehingga praktikan memerlukan ruang yang lebih leluasa untuk menyeimbangkan antara tanggung jawab institusional dan pelaksanaan intervensi sosial. Pengaturan ini juga diharapkan dapat memungkinkan praktikan memberikan pelayanan sosial secara lebih optimal kepada penerima manfaat.
- 3) Secara keseluruhan, PLTGU PT Cikarang Listrindo Tbk telah memberikan dukungan yang signifikan, baik berupa fasilitas, kesempatan keterlibatan langsung, maupun pengalaman praktis yang memperkaya wawasan akademik dan profesional praktikan. Dukungan tersebut menjadi faktor penting dalam tercapainya tujuan pembelajaran selama masa praktikum. Oleh karena itu, diharapkan sinergi dan komitmen positif tersebut dapat terus dipertahankan serta dikembangkan pada pelaksanaan praktikum tahun-tahun berikutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barker, R. L. (2016). *The Social Work Dictionary*. NASW Press.
- Dr. Farida Aryani, M. (2022). *KETERAMPILAN ASERTIF UNTUK REMAJA*. Bengkulu: EL MARKAZI.
- Fadilah, N. (2025). *Skripsi Komunikasi Asertif Penyandang Disabilitas Fisik di Pusat Pelayanan Sosial Griya Harapan Difabel Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat*. Bandung: Politeknik Kesejahteraan Sosial .
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H., & Strom-Gottfried, K. (2017). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Cengage.
- Muya Barida, M. (2016). *MODUL ASSERTIVENESS TRAINING UNTUK MENINGKATKAN KOMUNIKASI ASERTIF*. Yogyakarta : K-Media.
- Parsons, T. (1951). *The Social System*. England: Routledge & Kegan.
- Paterson, R. J. (2022). *The Assertiveness Workbook\_ How to Express Your Ideas and Stand Up for Yourself at Work and in Relationships*. Oakland: New Harbinger Publications.
- Townend, A. (2007). *Assertiveness and Diversity*. London: Palgrave Macmillan.
- Zastrow, C. (2017). *Introduction to Social Work and Social Welfare:Empowering People, Twelfth Edition*. Canada: Nelson Education,Ltd.

## LAMPIRAN

**INFORMED CONSENT  
(PERNYATAAN PERSETUJUAN UNTUK MENJADI INFORMAN)**

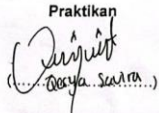
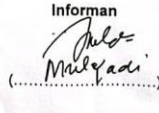
Kegiatan ini bersifat sukarela, sehingga anda boleh setuju maupun menolak sebagai klien/informan. Apabila anda setuju untuk diwawancarai oleh praktikan Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung, dibawah ini terdapat beberapa pernyataan disampingnya sesuai pilihan anda dan tidak ada paksaan apapun. Saya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

Nama : Mulyadi  
 Usia : 57  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Alamat : Blok N. 60 / 1  
 Status : PM/Orang Tua/Wali/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 ✓ 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.	✓	

Cibinua, 28 Agustus 2025

Praktikan  
  
(Dicky Sastra...)
Informan  
  
(Mulyadi...)

Lampiran 1 Lembar Informed Consent Klien

LEMBAR PERSETUJUAN MENGIKUTI KEGIATAN (INFORMED CONSENT)

Bekasi, 18 September 2025

Nama Kegiatan : Pembinaan Menganalisa Perilaku  
 Tipe Kelompok : Individual  
 Fasilitator : Henny, Rizka, Bunga  
 Tanggal/Waktu : 18 September 2025  
 Lokasi : Dua Waduk, Cibinua




1. Informasi Kegiatan  
 Kegiatan ini bertujuan membantu anggota kelompok saling berbagi pengalaman, dukungan, dan strategi praktis dalam mengelola waktu secara efektif. Fasilitator hanya berperan sebagai pendamping, sedangkan proses belajar terutama berasal dari pengalaman dan diskusi antar anggota kelompok.

2. Hak Peserta  
 • Memperoleh penjelasan menyeluruh mengenai tujuan, metode, dan alur kegiatan.  
 • Menolak atau menghentikan partisipasi kapan saja tanpa konsekuensi negatif.  
 • Menyampaikan pendapat dan pertanyaan dalam suasana yang aman dan saling menghargai.  
 • Mendapat jaminan bahwa informasi pribadi dan diskusi kelompok akan dijaga kerahasiannya.





3. Kerahasiaan  
 Seluruh informasi pribadi dan pengalaman yang dibagikan selama pertemuan akan dirahasiakan. Setiap anggota kelompok diharapkan tidak menyebarkan informasi yang didapat dari diskusi kepada pihak luar.

4. Pernyataan Persetujuan  
 Dengan menandatangani formulir ini, saya menyatakan bahwa:  
 Telah menerima penjelasan mengenai tujuan, proses, manfaat, dan potensi risiko kegiatan.  
 Memahami bahwa keikutsertaan bersifat sukarela dan dapat dihentikan kapan saja.  
 Bersedia menjaga kerahasiaan informasi yang dibagikan oleh anggota lain.

Anggota Kelompok
Anggota Kelompok
Anggota Kelompok
Anggota Kelompok

  
(Mulyadi...)
  
(SUPARDI...)
  
(Dicky Sastra...)
(.....)




Anggota Kelompok
Anggota Kelompok
Anggota Kelompok
Anggota Kelompok

  
(Rizka...)
  
(Bunga...)
  
(Henny...)
  
(Dicky Sastra...)

Anggota Kelompok
Anggota Kelompok

(.....)
(.....)

Fasilitator
Fasilitator
Fasilitator

  
(Rizka...)
  
(Bunga...)
  
(Henny...)

Lampiran 2 Lembar Informed Consent Kelompok

### FORMULIR TERMINASI / PENGAKHIRAN LAYANAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : MULYADI

Jenis Kelamin: LAKI-LAKI

Alamat : BLOK M 6015

Telah menerima layanan berikut ini:

No	Tanggal	Jenis & Detail Layanan
1.	16 - 28 Agustus 2025	Engagement, Intake & Contract
2.	29 Agustus - 5 Sept 2025	Asemen
3.	6 - 11 September	Pencara Intervensi
4.	12 - 20 September	Intervensi
5.	21 - 24 September	Evaluasi




Dengan ini menyatakan bahwa pengakhiran layanan dilakukan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 25 September 2025

Bertempat di : Wana Jaya

Kesepakatan :

Pengakhiran layanan dilakukan karena : Tujuan Intervensi sebagian besar telah dicapai oleh klien ML.

Penerima Layanan	Praktikan	Supervisor Lapangan
		
MULYADI	Desya .S	Ganuardi Pradipta, S.Tr.Sos., M.I.Kom.

**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~~ PLTGU PT Cikarang Listrindo Tbk dengan hasil case conference terlampir.


Jumlah peserta hadir 14 orang (daftar hadir terlampir)

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,

Supervisor Lapangan

Ketua Kelompok 18

  
Ganaudi 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**

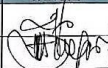
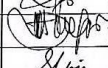
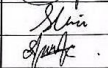
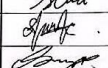
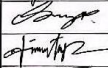
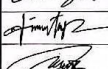
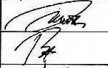
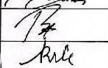
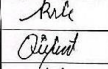
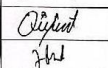
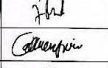
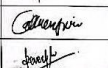
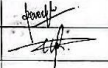
1. Materi Case Conference
2. Pembahasan Kasus
3. Tanya jawab dalam case conference

**DAFTAR HADIR CASE CONFERENCE I**

Hari/Tanggal: Senin, 8 September 2025

Waktu : 09.30 -

Tempat : Training Room 1

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Ags Sekawan	Conduc Staff	
2.	Diatiet	super visor	
3.	Shiva Apriyana	mahasiswa	
4.	Salma Fauzani	Mahasiswa	
5.	Bunga Gendy F.	Mahasiswa	
6.	Lintang Hening P. I.	Mahasiswa	
7.	Fanni Rafi Arza	Mahasiswa	
8.	Romeo Caesar	Mahasiswa	
9.	PETRI WIRA ERASANTI	Mahasiswa	
10.	Qesya Savira	Mahasiswa	
11.	M Himy Nurin	Mahasiswa	
12.	Nurul Amelia	Mahasiswa	
13.	Beverly Kordiah	Conduc PTCL	
14.	Ganaudi Pradipta	Conduc PTCL	