

LAPORAN PRAKTIKUM INSTITUSI
KEPERCAYAAN DIRI KLIEN N.M MITRA BINAAN
PT CIKARANG LISTRINDO TBK
KABUPATEN BEKASI

Oleh:

Romeo Caesar

NRP: 2204071



PROGRAM STUDI PEKERJAAN SOSIAL
PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK KESEJAHTERAAN SOSIAL
BANDUNG

2025

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 **“Peningkatan Kepercayaan Diri Klien “N.M” Sebagai Ketua Kelompok Serasi 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., MP., Ph.D selaku Direktur Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung.
2. Dr. Denti Kardeti, M.Si selaku Ketua Program Studi Pekerjaan Sosial Program Sarjana Terapan Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung.
3. Dr. Rahmat Syarif Hidayat, S.St, MPSSp sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Pekerjaan Sosial Program Sarjana Terapan Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung.
4. Dr. Didiet Widiowati, M.Si selaku dosen *supervisor* yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan serta masukan yang sangat berharga kepada praktikan.
5. Ahmad Yaneri, S.ST, M.Kesos selaku dosen supervisor pendamping yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan serta masukan yang sangat berharga kepada praktikan.
6. Terhormat pimpinan PT Cikarang Listrindo yang sudah memberikan ruang untuk belajar dan menerima dengan baik mahasiswa praktikan
7. Ganuardi Pradipta, S.Tr.Sos, CSRA selaku *supervisor* lapangan yang selalu

mengarahkan dan memberikan bimbingan kepada praktikan dengan jelas, sehingga praktikan dapat menjalankan praktik dengan baik.

8. Kepada semua karyawan PT Cikarang Listrindo yang sudah menerima semua praktikan dengan baik dan memberikan arahan terkait tugas-tugas yang harus dikerjakan.
9. Seluruh pengurus kelompok binaan PT Cikarang Listrindo yang terbagi menjadi enam lokasi desa, atas keramahan dan relasi yang baik kepada kami para praktikan.
10. *Terima Kasih* kepada kelompok 18 praktikan di PLTGU Cikarang Listrindo Tbk yang sudah berusaha menyelesaikan praktikum institusi mulai dari tahapan seleksi, kegiatan praktikum, hingga penyusunan laporan ini dengan penuh semangat dan penuh keberanian untuk memulai terhadap hal-hal yang baru selama proses praktikum institusi berlangsung.

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

Bandung, 6 Oktober 2025
Penulis

Romeo Caesar
2204071

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR FOTO	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Praktikum Institusi.....	1
1.2. Tujuan dan manfaat Praktikum Institusi	2
1.3. Sasaran	3
1.4. Sistematika Penulisan Laporan	3
BAB II.....	5
LANDASAN KONSEPTUAL PRAKTIKUM INSTITUSI.....	5
2.1. Metode Pekerjaan Sosial.....	5
2.2. Tahapan dalam Proses Pekerjaan Sosial	10
2.3. Peranan Pekerja Sosial dalam Case Work dan Group Work	12
2.4. Tinjauan konseptual yang terkait dengan kasus yang ditangani	14
2.5. Regulasi yang mendukung penanganan kasus	23
BAB III	24
KONTEKS PRAKTIKUM INSTITUSI	24
3.1 Gambaran Umum Institusi Lokasi Praktikum.....	24
3.2 Program/Layanan yang Diberikan Institusi	27
3.3. Profil Penerima Manfaat Program/Layanan Institusi.....	28
BAB IV	30
PENANGANAN KASUS.....	30
4.1. Tahap Intake and Engagement.....	30
4.2. Tahap Asesmen	32
4.3. Tahap Rencana Intervensi.....	41
4.4. Tahap Intervensi.....	44
4.5. Tahap Evaluasi.....	51

4.6. Tahap Terminasi dan Rujukan	53
BAB V	54
PRAKTIK BAIK PRAKTIKUM INSTITUSI.....	54
5.1 Integrasi/Keterkaitan/ Saling Melengkapi Metoda Case Work dan Group Work dan Capaian terbaik dari Praktikum Institusi.....	54
5.2 Refleksi Praktikan	54
5.2.1 Pengalaman Praktikum	54
5.2.2 Pengembangan Diri dan Profesional.....	54
5.2.3 Dilema Etik	55
5.3 Keterlibatan Praktikan dalam kegiatan lainnya di PT Cikarang Listrindo Tbk	55
5.4 Tantangan Praktikum Institusi	57
BAB VI	58
SIMPULAN DAN REKOMENDASI	58
6.1 Simpulan	58
6.2 Rekomendasi.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Tim Pelaksana Community Development	26
Gambar 4. 2 asesmen tools ecomap	38
Gambar 4. 3 asesmen tools Salleby's Strength	39

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Kegiatan Wawancara	32
Tabel 4. 2 Kondisi Biologis Klien N.M.....	35
Tabel 4. 3 Kondisi Psikologis klien N.M.....	36
Tabel 4. 4 Kondisi Sosial Klien N.M.....	36
Tabel 4. 5 Kondisi Spirituall Klien N.M.....	36
Tabel 4. 6 Tabel indikator dari Self Confidence	40
Tabel 4. 7 Tabel Rencana Intervensi.....	43
Tabel 4. 8 Tabel Langkah penerapan Teknik intervensi casework.....	44
Tabel 4. 9 Skenario kegiatan Intervensi Klien N.M.....	47
Tabel 4. 10 Profil Kelompok	49
Tabel 4. 11 Tabel sebelum dan sesudah.....	52
Tabel 4. 12 Testimoni	53

DAFTAR FOTO

Foto 4. 1 Tahap Engangement awal Bersama klien N.M	31
Foto 4. 2 Wawancara dengan klien N.M	34
Foto 4. 3 Kegiatan Intervensi bersama klien N.M	44
Foto 4. 4 Kegiatan Intervensi Self Help Group	50
Foto 4. 5 Kegiatan Terminasi dengan klien N.M.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan	62
Lampiran 2 Inform concern dan form terminasi	65
Lampiran 3 Berita Acara Case Conference.....	66
Lampiran 4 Daftar Hadir Kegiatan	67

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Praktikum Institusi

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

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

Praktikum Institusi merupakan proses pembelajaran yang memadukan hasil belajar di kelas, pembekalan intensif sebelum praktikum, supervisi pra lapangan dan penerapan di lapangan pada konteks institusi atau lembaga

pelayanan. Praktikum institusi dilakukan melalui penerapan kompetensi pekerjaan sosial aras mikro dan mezzo pada tahapan pertolongan *engagement*, asesmen, penyusunan rencana intervensi, pelaksanaan intervensi, evaluasi hingga terminasi dan rujukan mulai tanggal 5 Agustus 2025 hingga 27 September 2025 dilaksanakan di PLTGU Cikarang Listrindo.

1.2. Tujuan dan manfaat Praktikum Institusi

1.1.1 Tujuan Praktikum

1) Tujuan Umum

Secara umum, praktikum institusi ini dilaksanakan untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan pengetahuan, nilai dan keterampilan pekerjaan sosial mikro dalam penanganan masalah kesejahteraan sosial dalam dunia kerja di setting industri.

2) Tujuan Khusus

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

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

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

1.1.2 Manfaat Praktikum

Adapun manfaat dari pelaksanaan praktikum institusi adalah sebagai berikut:

1. Dapat meningkatkan kemampuan mahasiswa serta mengetahui secara langsung penerapan pengetahuan, nilai dan etika serta keterampilan dalam melakukan *engagement, intake, contract* dalam penanganan masalah kesejahteraan sosial dalam setting industri.
2. Dapat meningkatkan kemampuan mahasiswa serta mengetahui secara langsung penerapan pengetahuan, nilai dan etika serta keterampilan dalam melakukan baik asesmen, perencanaan intervensi dan pelaksanaan intervensi, evaluasi hingga terminasi dalam penanganan masalah kesejahteraan sosial dalam setting industri.

1.3. Sasaran

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

1.4. Sistematika Penulisan Laporan

Mahasiswa diwajibkan membuat laporan akhir yang memuat keseluruhan kegiatan praktikum yang telah dijalankan dengan sistematika sebagai berikut:

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

BAB II LANDASAN KONSEPTUAL PRAKTIKUM INSTITUSI Memuat tentang metode pekerjaan sosial, tahapan dalam proses pekerjaan sosial, peranan pekerja sosial dalam *case work* dan *group work*, tinjauan konseptual yang terkait dengan kasus yang ditangani, dan regulasi yang mendukung penanganan kasus.

BAB III KONTEKS PRAKTIKUM INSTITUSI Memuat tentang gambaran umum institusi lokasi praktikum, program/layanan yang diberikan institusi, dan profil penerima manfaat program/layanan institusi.

BAB IV PENANGANAN KASUS Memuat tentang tahap *intake and engagement*, tahap asesmen, tahap rencana intervensi, tahap intervensi, tahap evaluasi, dan tahap terminasi dan rujukan.

BAB V PRAKTIK BAIK PRAKTIKUM INSTITUSI Memuat tentang integrasi/keterkaitan/ saling melengkapi metoda *case work* dan *group work* dan capaian terbaik dari praktikum institusi, refleksi praktikan (pengalaman praktikum untuk pengembangan diri dan pengembangan profesional calon pekerja sosial, dilema etik yang dihadapi dan solusinya), keterlibatan praktikan dalam kegiatan lainnya di PLTGU Cikarang Listrindo, dan tantangan praktikum institusi.

BAB VI SIMPULAN DAN REKOMENDASI Memuat tentang simpulan (temuan-temuan penting selama praktikum), dan rekomendasi (untuk pengembangan layanan di sentra terpadu/sentra dan institusi lainnya).

BAB II

LANDASAN KONSEPTUAL PRAKTIKUM INSTITUSI

2.1. Metode Pekerjaan Sosial

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

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

Pekerjaan sosial merupakan profesi pertolongan profesional dalam memberikan pertolongan kepada klien. Selain menggunakan metode dalam proses intervensinya, pekerja sosial juga menggunakan berbagai teknik pekerjaan sosial dalam intervensi kepada klien. Adapun beberapa teknik pekerjaan sosial. Menurut (Iskandar, 2013), teknik tersebut antara lain sebagai berikut:

- 1) *Small Talk*, merupakan suatu teknik yang berhubungan dengan percakapan yang tidak langsung. *Small talk* dipergunakan pada saat permulaan kontak antara pekerja sosial dengan klien. *Small talk* tidak bisa dicampur aduk dengan dialog, karena bukan merupakan pertukaran gagasan atau informasi, tetapi hanya merupakan suatu alat untuk memecahkan (kebekuan), kebisuan sehingga menimbulkan suatu reaksi untuk melakukan pembicaraan.
- 2) *Support*, merupakan teknik pemberian semangat atau dorongan untuk menumbuhkan tingkah laku positif dari klien dengan dukungan terhadap aspek-aspek tertentu seperti kekuatan internal.

- 3) *Reassurance*, merupakan teknik yang digunakan untuk memberikan suatu jaminan kepada klien bahwa situasi yang ia perjuangkan akan dapat dicapai dan ia mempunyai kemampuan untuk memecahkan masalah-masalahnya.
- 4) *Logical Discussion*, teknik yang digunakan untuk membantu klien memahami masalah mereka melalui diskusi yang terstruktur dan logis. Menurut Florence Hollis dalam David (2008), teknik ini melibatkan analisis situasi klien secara mendalam, mengidentifikasi pola-pola perilaku, dan mengeksplorasi berbagai solusi yang mungkin. Tujuannya adalah untuk membantu klien melihat masalah mereka dari perspektif yang lebih objektif dan rasional, sehingga mereka dapat membuat keputusan yang lebih baik.
- 5) *Counseling*, teknik yang lebih berfokus pada aspek emosional dan psikologis dari masalah klien. Dalam *Social Case Work*, counseling bertujuan untuk memberikan dukungan emosional, membantu klien mengatasi stres, dan meningkatkan kesejahteraan mental mereka. Menurut Johnson dan Camille (2019), *counseling* melibatkan mendengarkan aktif, empati, dan pemberdayaan klien untuk menemukan solusi atas masalah mereka sendiri. Teknik ini sering digunakan untuk membantu klien mengembangkannya keterampilan coping dan strategi untuk menghadapi tantangan hidup.
- 6) *Encouragement*, menurut Toseland dan Rivas (2017), *encouragement* membantu anggota kelompok merasa dihargai dan diakui, yang pada gilirannya meningkatkan rasa percaya diri dan keterlibatan mereka. Teknik ini melibatkan pemberian pujian, pengakuan atas usaha dan pencapaian, serta dorongan positif yang konsisten. Dengan menggunakan *encouragement*, fasilitator kelompok dapat menciptakan lingkungan yang mendukung dan inklusif, yang memungkinkan anggota kelompok untuk berkembang dan mencapai tujuan bersama.

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

membantu klien untuk “menantang” diri sendiri, empati tingkat mahir, *self disclosure*/membuka diri pekerja sosial; Keterampilan Asesmen: menyusun instrumen asesmen, mind mapping, observasi, triangulasi, wawancara, penggunaan tools (genogram, ecomap, *life roadmap*, diagram venn, *body mapping*). Selain itu, mahasiswa dapat menggunakan tools lain yang sudah baku (*psychological testing*) dan ukuran-ukuran yang ada dalam DSM-V, dengan melakukan pengukuran sendiri atau menggunakan hasil pengukuran yang telah dilakukan profesional di institusi praktikum; melaksanakan konferensi kasus, konferensi keluarga dan menuliskan laporannya; keterampilan menyusun rencana intervensi dan intervensi, keterampilan melakukan evaluasi dan terminasi.

2.2.2. Pekerjaan Sosial dengan Kelompok (*Group Work*)

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

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

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

- 1) **Kelompok Percakapan Sosial (*Social Conversation Groups*)** Percakapan sosial bertujuan untuk menguji dan menentukan seberapa dalam sebuah hubungan dapat dikembangkan diantara orang-orang yang belum saling mengenal dengan baik. Percakapan sosial cenderung berubah tanpa tujuan karena tidak terdapat topik yang teragenda secara formal. Namun meskipun individu dalam anggota memiliki tujuan sendiri, tetapi tujuan tersebut tidak perlu menjadi agenda kelompok secara keseluruhan.
- 2) **Kelompok Rekreasi (*Recreation Groups*)** Kelompok rekreasi ini bertujuan untuk memberikan kegiatan yang bersifat spontan, tidak harus ada pemimpin, tempat dan peralatan seadanya yang aksesnya bersifat praktis, sehingga menimbulkan kesenangan seperti aktivitas permainan terbuka di lapangan.
- 3) **Kelompok Rekreasi Keterampilan (*Recreation Skill Groups*)** Kelompok rekreasi keterampilan memiliki tujuan untuk meningkatkan keterampilan sekaligus memberikan kesenangan. Kelompok rekreasi keterampilan ini setidaknya memerlukan adanya penasehat, pelatih dan instruktur, dan lebih berorientasi pada aturan permainan seperti olahraga atau kesenian yang dapat meningkatkan keterampilan namun dapat dilakukan dengan cara yang menyenangkan.
- 4) **Kelompok Pendidikan (*Educational Groups*)** Kelompok pendidikan ini berfokus untuk memperoleh pengetahuan dan mempelajari keterampilan yang lebih kompleks. Dalam kelompok pendidikan biasanya terdapat pemimpin yang profesional yang ahli dan terlatih dalam bidang tertentu, seperti praktik keterampilan dalam mengurus bayi (*baby sister*), kursus otomotif, ataupun pelatihan untuk menjadi orang tua yang efektif.
- 5) **Kelompok Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan (*Problem Solving Decision Making*)** Kelompok ini dibentuk untuk menciptakan pelayanan-pelayanan sosial secara bersama-sama. Pemberi pelayanan menggunakan pertemuan kelompok untuk mencapai tujuan suatu rencana pengembangan bagi sekelompok klien. Sedangkan, penerima pelayanan yang potensial dapat membentuk kelompok untuk menemukan pendekatan dalam memenuhi kebutuhannya.

- 6) **Kelompok Bantu Diri (*Self Help Groups*)** Kelompok bantu diri adalah kelompok yang dibentuk oleh sesama yang datang bersama-sama untuk saling membantu dan mencapai tujuan khusus yang bersifat sukarela, guna memenuhi kebutuhan yang sama, menanggulangi masalah yang mengganggu kehidupan, serta berusaha membawa perubahan sosial yang diinginkan.
- 7) **Kelompok Sosialisasi (*Socialization Groups*)** Kelompok sosial ini dianggap sebagai tipe kelompok yang menjadi fokus utama *Group Work*. Kelompok ini bertujuan untuk mengembangkan atau mengubah sikap dan perilaku anggota kelompok agar lebih dapat diterima secara sosial, dapat mengembangkan keterampilan sosial, meningkatkan kepercayaan diri, dan merencanakan masa depan.
- 8) **Kelompok Penyembuhan (*Therapeutic Groups*)** Kelompok penyembuhan ini terdiri dari orang-orang yang memiliki masalah emosional yang agak berat, seperti orang-orang yang mempunyai kepribadian ganda, kelainan jiwa, histeris dan sebagainya. Tujuan dari kelompok ini adalah membuat anggota agar dapat mengeksplorasi masalah-masalah mereka secara mendalam, kemudian mengembangkan satu atau lebih strategi untuk mengatasi masalah tersebut.
- 9) **Kelompok Melatih Kepekaan (*Sensitivity Group*)** Kelompok ini berkaitan dengan pengalaman kelompok dimana orang-orang saling berhubungan secara pribadi dengan dekat, dan sikap keterbukaan diri sangat diperlukan. Tujuan dari kelompok ini yaitu untuk memperbaiki masalah kesadaran antar pribadi.

Teknik-Teknik dalam *Group Work* Menurut Garvin (1987) yaitu teknik untuk mengubah persepsi individu, *Techniques for Changing Individual Cognitions* (Teknik Mengubah Kognisi Individu), *Techniques for Changing Individual Affects* (Teknik Mengubah Perasaan Individu), dan *Techniques for Changing Individual Actions* (Teknik untuk Mengubah Tindakan Seseorang).

Praktikan menggunakan tipe *Self Help Group* dalam intervensi kelompok SERASI karena pendekatan ini sesuai dengan kebutuhan anggota kelompok, termasuk klien N.M, yang mengalami permasalahan dalam hal kepercayaan diri dan kemampuan komunikasi publik. Melalui *Self Help Group*, anggota kelompok dapat

saling berbagi pengalaman, memberi dukungan emosional, dan memotivasi satu sama lain untuk mengatasi rasa minder saat berbicara di depan umum. Praktikkan berperan sebagai fasilitator yang membantu jalannya diskusi, namun anggota kelompoklah yang menjadi penggerak utama dalam proses belajar dan perubahan. Kegiatan seperti *sharing session*, *roleplay spontan*, dan pemberian umpan balik dilakukan untuk memperkuat rasa percaya diri, menumbuhkan keberanian berbicara, serta membangun kesadaran bahwa setiap anggota memiliki potensi dan kekuatan masing-masing. Dengan cara ini, kelompok SERASI tidak hanya menjadi wadah pembelajaran, tetapi juga menjadi ruang dukungan sosial yang mendorong peningkatan kapasitas personal dan sosial anggota secara berkelanjutan.

2.2. Tahapan dalam Proses Pekerjaan Sosial

2.2.1. Engagement

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

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

2.2.2. Asesmen

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

- 1) Sifat permasalahan klien, termasuk perhatian khusus terhadap peran-peran yang klien dan hal penting lainnya yang sulit dijalankan;
- 2) Keberfungsian klien (kekuatan, keterbatasan, aset pribadi dan kekurangan) serta hal penting lainnya;
- 3) Motivasi klien untuk mengatasi masalah;
- 4) Relevansi faktor lingkungan yang turut mendukung timbulnya masalah; dan 5) Sumber-sumber yang tersedia atau dibutuhkan untuk mengurangi/menghilangkan kesulitan klien.

2.2.3. Rencana Intervensi

Birkenmaier (2017:9) mengemukakan bahwa perencanaan merupakan bagian integral dari proses perubahan. Rencana menggambarkan cara pekerja sosial dan klien akan bekerja untuk mencapai sasaran klien. Mengembangkan rencana mengharuskan klien dan pekerja sosial untuk menilai atau mengevaluasi opsi, sumber daya, hambatan, preferensi klien, dan sasaran yang disepakati, bersama dengan metode yang ditetapkan untuk mencapai sasaran tersebut.

2.2.4. Intervensi

Dalam bukunya yang berjudul *The Practice of Generalist Social Work*, Birkenmaier (2017:10) berpendapat bahwa intervensi mengacu pada

tindakan pelaksanaan pekerjaan yang akan memungkinkan klien dan praktisi untuk mencapai tujuan yang disepakati dalam penilaian. Dalam beberapa kasus, intervensi dapat melibatkan pekerja sosial yang mendengarkan dan merenungkan situasi klien, membantu klien memikirkan situasi tersebut dan perannya di dalamnya, dan memfasilitasi kesempatan untuk menciptakan situasi yang berbedadan lebih disukai.

2.2.5. Evaluasi

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

2.2.6. Terminasi dan Rujukan

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

2.3. Peranan Pekerja Sosial dalam Case Work dan Group Work

Menurut Pincus dan Minahan (1973:15), fungsi peran pekerjaan sosial dalam case work adalah:

1. Membantu meningkatkan kemampuan orang dan menggunakan secara lebih efektif kemampuannya menghadapi dan memecahkan masalah (help people enhance and more effectively utilize their own problem-solving and coping capacities).
2. Membangun hubungan awal di antara orang dengan sistem-sistem sumber (establish initial linkages between people and resource systems).

3. Memfasilitasi interaksi dan memodifikasi serta membangun relasi baru antara orang dengan sistem sumber kemasyarakatan (facilitate interaction and modify and build new relationships between people and societal resource systems).
4. Memfasilitasi interaksi dan memodifikasi serta membangun relasi antara orang di dalam sistem sumber (facilitate interaction and modify and build relationships between people within resource systems).
5. Memberi sumbangan untuk pengembangan dan perubahan kebijakan masyarakat (contribute to the development and modification of society policy).
6. Menyalurkan atau mendistribusikan sumber material (dispense material resource).
7. Memberi layanan sebagai agen kontrol sosial. (serve as agent of social control)

Menurut Toseland & Rivas (2017) , peranan Pekerjaan Sosial dalam intervensi Group Work untuk membantu klien mencapai tujuan terdapat peran peran berikut yang paling utama yaitu:

1) Enabler

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

1) Broker

Mengidentifikasi sumber daya masyarakat yang dapat membantu anggota melaksanakan rencana pengobatan mereka; menghubungkan anggota dengan sumber daya ini.

2) Mediator

Menyelesaikan perselisihan, konflik, atau pandangan yang berlawanan dalam kelompok atau antara anggota dan orang atau organisasi lain; mengambil sikap netral dan membantu anggota mencapai penyelesaian atau kesepakatan yang dapat diterima bersama.

3) Advokat

Mewakili kepentingan dan kebutuhan anggota; membantu anggota memperoleh layanan dan sumber daya.

4) Pendidik

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

2.4. Tinjauan konseptual yang terkait dengan kasus yang ditangani

2.4.1 Pekerjaan Sosial dalam Setting Industri

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

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

1. Kebijakan, Perencanaan dan Administrasi

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

departemen perusahaan.

2. Praktik langsung dengan individu, keluarga dan populasi khusus

Tugas Pekerja Sosial dalam bidang ini meliputi intervensi krisis crisis intervention, asesmen (penggalian) masalah masalah personal dan pelayanan rujukan, pemberian konseling bagi pecandu alkohol dan obat-obatan terlarang pelayanan dan perawatan sosial bagi anak-anak pekerja dalam perusahaan atau organisasi serikat kerja, dan pemberian counseling bagi pensiunan atau pekerja yang menjelang pensiun.

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

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

2.4.2 Kepercayaan Diri

1. Definisi Kepercayaan Diri

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

dan sebuah factor dalam kekuatan interpersonal, yang ditandai dengan perasaan nyaman dan tenang dalam situasi komunikasi interpersonal.

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

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

2. Ciri-ciri Kepercayaan Diri

Kepercayaan diri mempunyai karakteristik atau ciri-ciri yang terdiri dari beberapa macam. Menurut Lauster (2012) terdapat empat ciri yang di antaranya:

- 1) Percaya pada kemampuan sendiri yaitu suatu keyakinan atas diri sendiri terhadap segala fenomena yang terjadi yang berhubungan dengan kemampuan individu untuk mengevaluasi serta mengatasi fenomena yang terjadi tersebut.
- 2) Bertindak mandiri dalam mengambil sebuah keputusan dalam hidup, yang

dilakukan secara mandiri atau tanpa adanya keterlibatan orang lain dalam pengambilan keputusan yang diambil.

- 3) Memiliki rasa positif terhadap diri sendiri yaitu adanya penilaian yang baik dari dalam diri sendiri, baik dari pandangan maupun Tindakan yang dilakukan yang menimbulkan rasa positif terhadap diri dan masa depannya.
- 4) Berani mengungkapkan pendapat. Adanya suatu sikap untuk mampu mengutarakan sesuatu dalam diri yang ingin diungkapkan kepada orang lain tanpa adanya paksaan atau rasa yang dapat menghambat pengungkapan tersebut. Menurut Mardatillah (2010) seseorang yang memiliki kepercayaan diri tentunya memiliki ciri ciri, yakni: (1) Mengenal dengan baik kekurangan dan kelebihan yang dimilikinya, lalu lebih memilih untuk mengembangkan potensi yang dimilikinya, (2) Membuat standar atas pencapaian tujuan hidupnya lalu memberikan penghargaan jika berhasil dan bekerja lagi jika belum tercapai; (3) Tidak menyalahkan orang lain atas kekalahan atau ketidakberhasilannya, namun lebih banyak untuk evaluasi diri sendiri, (4) Mampu mengatasi perasaan tertekan, kecewa dan rasa ketidakmampuan yang menghinggapinya, (5) Mampu mengatasi rasa kecemasan dalam dirinya; (6) Tenang dalam menjalankan dan menghadapi segala sesuatu; (7) Berpikir positif, dan (8) Maju terus tanpa harus menoleh ke belakang.

Menurut (Rakhmat, 2018) orang yang tidak percaya diri mempunyai ciri cenderung menghindari situasi komunikasi, dalam berdiskusi ia akan lebih banyak terdiam dan jika dalam berpidato ia akan berbicara terputah-putah. Individu yang tidak percaya diri dapat merasakan berbagai gejala. Gejala yang ditampilkan dapat berupa gejala kognitif, fisik, emosi dan perilaku. Gejala fisik yang muncul di antaranya detak jantung semakin cepat, lutut bergetar, kejang perut, mual dan sulit bernafas. Gejala kognitif yang dapat muncul ketika seseorang tidak merasa percaya diri di antaranya cenderung mengulang kata, gugup, tidak dapat berpikir sehingga orang tersebut tidak tahu harus berbuat apa. Selanjutnya gejala emosional, di antaranya rasa takut, malu, panik dan rasa tidak mampu.

3. Faktor yang mempengaruhi Kepercayaan Diri

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

- 1) Terbentuknya kepribadian yang baik sesuai dengan proses perkembangan yang melahirkan kelebihan-kelebihan tertentu.
- 2) Pemahaman seseorang terhadap kelebihan-kelebihan yang dimilikinya dan melahirkan keyakinan kuat untuk bisa berbuat segala sesuatu dengan memanfaatkan kelebihan-kelebihannya.
- 3) Pemahaman dan reaksi positif terhadap kelemahan-kelemahan yang dimilikinya agar tidak menimbulkan rasa sulit menyesuaikan diri.
- 4) Pengalaman di dalam menjalani berbagai aspek kehidupan dengan penggunaan segala kelebihan yang ada pada dirinya.

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

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

2.4.3 Teknik *Decision Making Exercises*

Teknik *decision making exercises* merupakan salah satu metode dalam praktik pekerjaan sosial yang digunakan untuk membantu klien membuat keputusan secara sadar, rasional, dan bertanggung jawab. Teknik ini berfungsi untuk mengembangkan kemampuan klien dalam mengidentifikasi masalah, menilai berbagai alternatif solusi, mempertimbangkan konsekuensi dari setiap pilihan, serta menentukan keputusan terbaik berdasarkan nilai dan tujuan hidupnya. Melalui teknik ini, pekerja sosial berperan sebagai fasilitator yang membantu klien menumbuhkan kepercayaan diri dan *self-efficacy* dalam menghadapi situasi sulit. Konsep ini dijelaskan dalam buku *The Social Work Skills Workbook* oleh Cournoyer (2011).

Latihan pengambilan keputusan juga menjadi bagian penting dalam pengembangan keterampilan *problem solving* baik di tingkat mikro maupun mezzo.

Teknik ini mendorong klien untuk menilai secara menyeluruh dampak sosial dan emosional dari setiap keputusan yang diambil sehingga klien menjadi lebih reflektif, terarah, dan mandiri dalam menentukan tindakan yang tepat sesuai situasi yang dihadapi. Pandangan ini dikemukakan oleh Zastrow (2010) dalam karyanya *Introduction to Social Work and Social Welfare*.

Teknik *decision making exercises* digunakan oleh praktikan karena klien menunjukkan keraguan dan kurang tegas dalam mengambil keputusan, terutama saat menghadapi konflik antaranggota kelompok atau forum formal. Melalui teknik ini, klien dibimbing untuk melatih kemampuan berpikir logis, menimbang pro dan kontra dari setiap tindakan, serta meningkatkan ketegasan dan rasa percaya diri dalam membuat keputusan. Teknik ini dianggap relevan karena mendukung pengembangan kemampuan kepemimpinan, komunikasi asertif, dan tanggung jawab sosial klien dalam menjalankan perannya sebagai Ketua Serasi.

2.4.4 Teknik Roleplay

Teknik *roleplay* merupakan salah satu metode dalam praktik pekerjaan sosial yang bertujuan untuk membantu klien mengembangkan keterampilan sosial, komunikasi, dan kepercayaan diri melalui simulasi peran dalam situasi tertentu. Teknik ini memberikan kesempatan bagi klien untuk mempraktikkan perilaku yang diinginkan dalam lingkungan yang aman dan terkendali, sambil menerima umpan balik dari praktikan atau pekerja sosial. Melalui pendekatan ini, klien dapat mengeksplorasi berbagai cara berinteraksi, mengekspresikan diri, dan mengambil keputusan dengan lebih tepat. Konsep ini dijelaskan oleh Kadushin & Kadushin dalam buku *The Social Work Interview* (2013) sebagai salah satu strategi efektif dalam mengembangkan kemampuan interpersonal klien.

Praktikan menggunakan teknik *roleplay* karena sesuai dengan prinsip *Problem Based Learning (PBL)* yang menekankan pembelajaran aktif berbasis pengalaman nyata dan pemecahan masalah secara reflektif. Dalam konteks ini, klien tidak hanya menjadi penerima intervensi, tetapi juga berperan aktif dalam

menemukan solusi terhadap permasalahannya. Melalui simulasi situasi seperti berbicara di depan publik atau menghadapi anggota kelompok yang melanggar aturan, klien belajar berpikir kritis, mengambil keputusan, dan mengasah kemampuan komunikasi asertif. Penggunaan *roleplay* juga memperkuat teori *Social Learning* dari Bandura (1977), yang menekankan bahwa perubahan perilaku dapat terjadi melalui proses observasi, imitasi, dan latihan berulang dalam situasi yang menyerupai kondisi nyata.

2.4.5 Teknik *Advice Giving and Counseling*

Menurut Zastrow (2010), *advice giving and counseling* merupakan teknik dalam praktik pekerjaan sosial yang digunakan untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran kepada klien agar mampu memahami situasi yang dihadapi serta menemukan cara terbaik dalam mengatasinya. Teknik ini tidak hanya sebatas memberi nasihat, tetapi juga mengandung unsur konseling, di mana pekerja sosial membantu klien merefleksikan perasaan, berpikir kritis terhadap pilihan yang ada, dan menumbuhkan kemampuan mengambil keputusan secara mandiri. Menurut Corey (2013), teknik ini berfungsi untuk memperkuat kesadaran diri dan mengarahkan klien menuju perubahan perilaku positif melalui hubungan yang empatik, suportif, dan terstruktur.

Teknik *advice giving and counseling* digunakan dalam intervensi ini karena klien membutuhkan arahan praktis dalam meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan komunikasi publik. Klien cenderung ragu dan gugup ketika berbicara di depan umum serta kurang tegas dalam mengambil keputusan sebagai pemimpin. Oleh karena itu, teknik ini membantu praktikan memberikan saran yang realistis dan sesuai dengan kondisi klien, seperti penggunaan bahasa yang tepat, pengendalian ekspresi tubuh, serta cara bersikap asertif. Pendekatan konseling di dalamnya juga membantu klien mengeksplorasi rasa minder yang dialami, memahami potensi diri, dan menumbuhkan keyakinan untuk tampil lebih percaya diri dalam forum formal maupun saat memimpin kelompok.

2.4.6 Teori Yang Berkaitan

1. Teori Komunikasi Asertif

Komunikasi asertif merupakan bentuk komunikasi yang menekankan pada kemampuan individu untuk mengungkapkan pikiran, perasaan, serta kebutuhan secara jujur dan terbuka, namun tetap menghormati hak orang lain. Komunikasi ini dianggap penting dalam membangun hubungan interpersonal yang sehat karena mendorong keterbukaan tanpa menimbulkan konflik.

Menurut Alberti dan Emmons (2002), komunikasi asertif adalah keterampilan individu dalam mengekspresikan ide, perasaan, dan keinginan secara langsung, jujur, serta sesuai dengan hak diri dan orang lain. Lebih lanjut, Townend (2007) menjelaskan bahwa komunikasi asertif membantu seseorang mengembangkan harga diri dan kepercayaan diri, karena ia mampu menyatakan pandangannya tanpa rasa takut ditolak atau disalahpahami. Sementara itu, Lange dan Jakubowski (1976) menyatakan bahwa komunikasi asertif menciptakan keseimbangan antara kepentingan pribadi dan penghargaan terhadap orang lain, sehingga menghasilkan interaksi yang saling menghormati dan efektif. Dengan demikian, teori komunikasi asertif menjadi landasan penting dalam intervensi sosial, khususnya untuk meningkatkan kemampuan klien dalam menyampaikan pendapat dan mengambil peran aktif dalam komunikasi publik.

2. Teori Kepemimpinan

Teori kepemimpinan menjelaskan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan individu dalam memengaruhi, mengarahkan, dan memotivasi anggota kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Seorang pemimpin tidak hanya bertugas memberi instruksi, tetapi juga berperan sebagai fasilitator, inspirator, dan teladan dalam perilaku sosial. Menurut Robbins dan Judge (2017), kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk memengaruhi kelompok menuju pencapaian tujuan yang telah disepakati bersama. Northouse (2018) menambahkan bahwa kepemimpinan merupakan proses di mana seorang individu memengaruhi

sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama melalui hubungan sosial yang efektif. Selain itu, Yukl (2013) menekankan bahwa kepemimpinan adalah upaya sadar dari seorang individu untuk memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perilaku dan motivasi anggota kelompok, agar mereka berkomitmen terhadap pencapaian tujuan organisasi. Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, kepemimpinan tidak hanya berkaitan dengan posisi formal, tetapi juga kemampuan interpersonal, empati, dan keterampilan komunikasi yang mendorong perubahan sosial positif.

3. Teori Kepercayaan diri

Kepercayaan diri merupakan keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya untuk menghadapi berbagai situasi dan menyelesaikan tugas-tugas secara efektif. Individu yang memiliki kepercayaan diri tinggi biasanya berpikir positif terhadap dirinya sendiri, mampu membuat keputusan, dan tidak mudah bergantung pada orang lain. Menurut Lauster (2012), kepercayaan diri adalah sikap positif individu terhadap dirinya sendiri yang memungkinkannya mengembangkan penilaian yang realistis terhadap kemampuan dan potensi yang dimiliki. Selanjutnya, Bandura (1997) dalam teori self-efficacy-nya menyatakan bahwa kepercayaan diri seseorang terbentuk melalui pengalaman keberhasilan dan observasi terhadap kemampuan diri dalam mencapai tujuan. Sementara itu, Hakim (2002) berpendapat bahwa kepercayaan diri adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuan yang dimilikinya untuk melakukan sesuatu dengan baik tanpa rasa takut gagal. Berdasarkan teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan diri merupakan fondasi penting dalam membangun keberanian, kemandirian, serta kemampuan komunikasi yang efektif dalam kehidupan sosial dan profesional.

Menurut Lauster (2012), indikator kepercayaan diri (self-confidence) terdiri dari empat aspek utama yang mencerminkan sikap positif seseorang terhadap kemampuan dirinya sendiri. Keempat indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1) Percaya pada kemampuan sendiri

Individu memiliki keyakinan terhadap kemampuan yang dimilikinya untuk menghadapi berbagai situasi, menyelesaikan tugas, serta mengatasi permasalahan tanpa terlalu bergantung pada orang lain.

2) Bertindak mandiri dalam mengambil keputusan

Seseorang yang percaya diri mampu mengambil keputusan secara mandiri dan bertanggung jawab terhadap pilihannya tanpa mudah terpengaruh oleh pendapat orang lain.

3) Memiliki rasa positif terhadap diri sendiri

Individu menilai dirinya secara positif, memiliki pandangan optimis terhadap masa depan, dan menerima kelebihan maupun kekurangannya dengan sikap terbuka.

4) Berani mengungkapkan pendapat

Seseorang yang memiliki kepercayaan diri tidak ragu untuk menyampaikan ide, gagasan, atau perasaannya secara terbuka dan asertif, tanpa rasa takut ditolak atau disalahpahami oleh orang lain.

2.5. Regulasi yang mendukung penanganan kasus

1) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.

2) Undang-undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial

3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas

4) Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Perseroan Terbatas

5) Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup.

6) Surat Keterangan Peresmian Kelompok SERASI Desa Wangunharja sebagai kelompok binaan PLTGU Cikarang Listrindo.

7) Pedoman Praktikum Institusi Program Studi Pekerjaan Sosial Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung Tahun 2024.

BAB III

KONTEKS PRAKTIKUM INSTITUSI

3.1 Gambaran Umum Institusi Lokasi Praktikum

1) Nama Perusahaan

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

2) Alamat Perusahaan

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

3) Sejarah dan Latar Belakang Perusahaan

PT Cikarang Listrindo Tbk mulai beroperasi tahun 1993, dimana Cikarang Listrindo menjadi *Private Power Utility* yang beroperasi paling lama di Indonesia. Sebagai *Independent Power Producer (IPP)* pertama yang beroperasi sejak tahun 1993 PT Cikarang Listrindo Tbk, senantiasa berkomitmen untuk membangun sebuah bisnis berkelanjutan dan mendukung masyarakat.

Semangat Cikarang Listrindo juga yang menjadi latar belakang perusahaan ini memperkuat komitmen keberlanjutan dengan mendukung pencapaian SDGs. Hal ini tertanam dalam nilai-nilai perusahaan lewat prinsip STAR (*Service, Trustworthiness, Accountability, dan Reliability*), dimana perseroan berkontribusi dalam penerapan 17 SDGs.

Sejak berdiri sampai dengan sekarang, PT Cikarang Listrindo Tbk telah

menyalurkan listrik sejumlah 2.527 perusahaan yang tersebar di beberapa kawasan industri serta menghasilkan 31,8 GWh energi terbarukan dan penyaluran dana CSR sejumlah USD 1.674 ribu selama tahun 2021 yang membuat PT Cikarang Listrindo Tbk masih berpegang teguh pada latar belakang pendiriannya untuk berkomitmen menjalankan bisnis berkelanjutan serta mendukung dan berkontribusi pada lingkungan dan masyarakat lewat program-program CSR dan Pemberdayaan Masyarakatnya.

4) Ruang Lingkup Perusahaan

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

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

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.

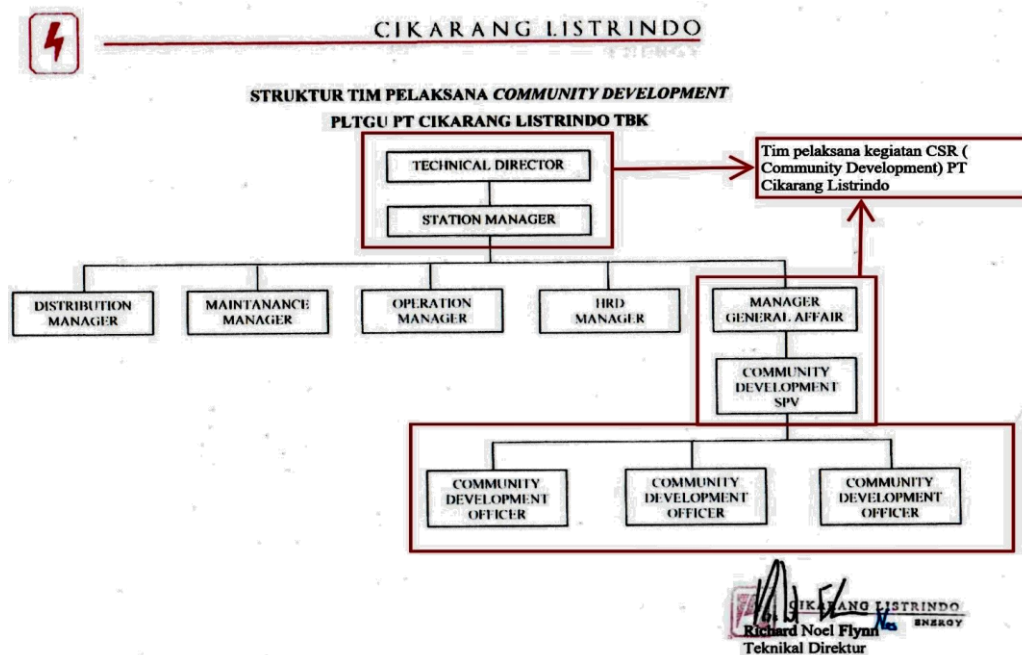
6) Tujuan Perusahaan

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.

7) Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Cikarang Listrindo Tbk adalah sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Struktur Tim Pelaksana *Community Development*

8) 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 Pantai Bahagia, dengan Kelompok Bahagia Berkarya (KEBAYA)
- (2) Desa Wangunharja, dengan Kelompok Percepatan Stunting Sehat, Sejahtera Berseri (SERASI)
- (3) Desa Kertarahayu, dengan kelompok Desa Wisata KITA
- (4) Desa Labansari, dengan Tim Kerja Masyarakat Siaga Bencana

(TKMSB), Kelompok Eco-Village, dan Kelompok Bank Sampah Barokah.

(5) Desa Karangraharja, dengan kelompok Bank Sampah Srikandi

(6) Desa Wanajaya, dengan kelompok tani Bersama Berkarya Membangun 004 (B2M004).

(7) Desa Sindangsari, dengan kelompok Srikandi

3.2 Program/Layanan yang Diberikan Institusi

3.2.1 Program Pelayanan

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

3.2.2 Program Pelayanan Perusahaan

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

Sesuai dengan komitmennya, PLTGU Cikarang Listrindo telah melakukan pemberdayaan melalui 7 (Tujuh) desa binaan dengan membentuk kelompok masing-masing. Pada *ring* 1, lokasi binaan bertempat di wilayah yang paling dekat dengan perusahaan, yaitu Desa Wangunharja yang berfokus pada kesehatan masyarakat dan Desa Karangraharja dengan fokus budidaya SDA. Untuk *ring* 2, lokasi terletak di Desa Labansari yang berfokus pada Tanggap Bencana dan Desa Sumberjaya dengan fokus pemberdayaan daur ulang kertas. Sedangkan *ring* 3 memiliki lokasi yang paling jauh dari perusahaan, yaitu Desa Kertarahayu yang berfokus pada Desa Wisata dan Desa Pantaibahagia, Kecamatan Muara Gembong.

3.3. Profil Penerima Manfaat Program/Layanan Institusi

1) Sejarah

Program Sehat Sejahtera Berseri (SERASI) merupakan program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) yang diinisiasi oleh PT Cikarang Listrindo Tbk, yang dimana program ini berkolaborasi Bersama pemerintah setempat dan komunitas lokal di Desa Wangunharja. Program Serasi ini dibentuk sebuah tim khusus untuk menanggulangi isu stunting dan isu kesehatan di masyarakat lainnya dengan memanfaatkan potensi SDM yang terdapat di 9 Posyandu Desa Wangunharja Kabupaten Bekasi.

2) Identitas Kelompok

Nama Kelompok	: Tim Sehat, Sejahtera, dan Berseri (SERASI)
Tahun Dibentuk	: 2022
Alamat	: Posyandu Desa Wangunharja
Jumlah Anggota	: 15 (lima belas)
Mitra Kelompok	: Pemdes Wangunharja, PLTGU Cikarang Listrindo, Puskesmas Mekarmukti, dan Posyandu Wangunharja.

3) Visi dan Misi

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

- (1) Menurunkan Angka Stunting dengan Teliti Pada Aspek Pendataan serta Pengukuran Bayi dan Anak
- (2) Menghadirkan Inovasi Makanan Bernutrisi Kepada Anak dan Balita
- (3) Meningkatkan Pengetahuan Antar Kader Posyandu & TP. PKK Sebagai Garda Depan Pencegahan Stunting
- (4) Menekan Angka Kematian Bayi dengan Memberikan Pengetahuan Gizi dan Pola Hidup Sehat Khusus Pada Ibu Hamil

(5) Menciptakan Kolaborasi Multipihak dalam Pencegahan dan Pengentasan Stunting

(6) Kegiatan Kelompok Serasi

1) Pelatihan Pemahaman Gizi Seimbang dan Pengukuran

Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan pengetahuan Tim Serasi dalam memahami konsep gizi seimbang dan teknik pengukuran yang tepat. Kegiatan ini merupakan bagian dari program Kelompok Serasi, yang mencakup pelatihan khusus tentang pemahaman gizi seimbang dan pengukuran. Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan Tim Serasi dapat lebih kompeten dalam menerapkan prinsip-prinsip gizi seimbang dalam berbagai konteks, serta mampu melakukan pengukuran yang akurat untuk mendukung kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

2) Program Budidaya Ikan Lele dan Tanaman Katuk

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

3) Kegiatan Pengukuran dan Pendataan pada Anak dan Balita

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

BAB IV

PENANGANAN KASUS

4.1. Tahap Intake and Engagement

Praktikan memulai tahap *intake and engagement* dengan melakukan pendekatan awal kepada klien N.M pada kegiatan posyandu dan bakti sosial yang diselenggarakan oleh PT Cikarang Listrindo Tbk di Desa Wangun Harja RT 08. Kegiatan ini diikuti oleh kelompok SERASI (Sehat Sejahtera Berseri), di mana klien berperan sebagai ketua kelompok. Pertemuan pertama yang dilakukan pada 27 Agustus 2025 menjadi momen penting bagi praktikan untuk mengenal klien, memahami konteks sosialnya, serta membangun hubungan profesional yang positif sebagai dasar pelaksanaan intervensi. Dalam kegiatan tersebut, praktikan memperhatikan dinamika sosial antara klien dan anggota kelompok, yang menunjukkan bahwa klien memiliki posisi penting dalam kegiatan masyarakat namun masih tampak berhati-hati dalam berinteraksi dengan pihak eksternal.

Praktikan kemudian melakukan proses *intake* dengan memperkenalkan diri secara formal, menjelaskan tujuan dari kegiatan praktikum, serta menjabarkan rencana intervensi yang akan dilakukan. Untuk menciptakan suasana yang nyaman, praktikan menggunakan keterampilan komunikasi dasar seperti *small talk*, *active listening*, dan empati agar klien merasa dihargai dan aman untuk berbagi cerita. Melalui percakapan ringan, praktikan membangun rapport yang menjadi dasar kepercayaan antara klien dan praktikan. Pendekatan ini penting dalam pekerjaan sosial, karena keberhasilan intervensi sangat bergantung pada adanya hubungan profesional yang hangat dan saling menghargai antara pekerja sosial dan klien.

Praktikan menyampaikan *informed consent* kepada klien yang berisi penjelasan mengenai kerahasiaan data, hak dan kewajiban klien, serta tujuan dari intervensi. Praktikan memastikan bahwa klien memahami setiap poin dalam kontrak kerja sama tersebut. Setelah diberikan penjelasan, klien N.M menyatakan kesediaannya untuk mengikuti proses intervensi secara penuh. Berdasarkan hasil

wawancara awal, praktikan menemukan bahwa klien merupakan seorang wirausaha di bidang konveksi dan penjualan pakaian, sekaligus menjabat sebagai Ketua SERASI, kelompok perempuan binaan PT Cikarang Listrindo Tbk. Namun, pada tahap awal ini, permasalahan klien belum tergali secara mendalam, karena klien lebih banyak berbicara mengenai aktivitas organisasinya dibandingkan perasaan dan tantangan pribadi yang dihadapinya.

Engagement kemudian dilanjutkan dalam kegiatan *Monitoring and Evaluation* (Monev) serta *Upskilling* Desa Binaan PT Cikarang Listrindo Tbk, di mana klien tampil sebagai perwakilan kelompok SERASI untuk memaparkan program kerja satu tahun ke depan bagi Desa Wangun Harja. Dalam kesempatan tersebut, praktikan mengamati kemampuan komunikasi publik klien yang masih terlihat gugup dan kurang percaya diri saat berbicara di hadapan audiens formal. Selain itu, engagement juga dilakukan saat kegiatan benchmarking desa binaan PT Cikarang Listrindo, di mana praktikan memperkuat hubungan dengan klien melalui pendekatan informal seperti menyapa, berdialog ringan, dan memberikan dukungan verbal. Melalui rangkaian interaksi tersebut, praktikan berhasil membangun hubungan profesional yang kuat dengan klien, sehingga klien semakin terbuka terhadap proses asesmen dan intervensi yang akan dilakukan pada tahap selanjutnya.



Foto 4. 1 Tahap *Engagement* awal bersama klien N.M

4.2. Tahap Asesmen

Asesmen dilakukan oleh praktikan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai kondisi, permasalahan, kebutuhan, potensi, serta sistem sumber yang dimiliki oleh klien. Proses ini dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, serta penggunaan alat bantu asesmen seperti BPSS, Ecomap, dan Salleby's Strength Perspective. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pendekatan triangulasi sumber dan metode, sehingga hasil asesmen dapat menggambarkan situasi klien secara komprehensif. Melalui proses tersebut, praktikan mampu mengidentifikasi gejala-gejala yang muncul, memahami faktor penyebab permasalahan, serta menentukan fokus masalah utama yang akan menjadi dasar dalam penyusunan rencana dan pelaksanaan intervensi pada tahap selanjutnya.

4.2.1 Wawancara

Tabel 4. 1 Kegiatan Wawancara

No.	Kegiatan	Hari/Tgl	Tujuan	Keterampilan
1	Wawancara Klien N.M	Sabtu, 30-8-2025	Asesmen awal	Attending, Mendengarkan secara aktif, empati, memberikan umpan balik
2	Wawancara Klien N.M	Senin, 1-9-2025	Asesmen	Attending, Mendengarkan secara aktif, empati, memberikan umpan balik
2	Wawancara Klien N.M	Selasa, 2-9-2025	Asesmen di rumah ibu N.M menggunakan BPSS, <i>Salleby's Strenght</i> , dan Ecomap	Menyusun <i>instrument</i> asesmen observasi, wawancara, Penggunaan <i>Tools</i>
3	Wawancara Klien N.M	Rabu, 3-9-2025	Klarifikasi Potensi dan juga permasalahan klien N.M	Triangulasi data

Kegiatan asesmen melalui wawancara dilakukan oleh praktikan sebagai langkah awal untuk menggali kondisi, permasalahan, kebutuhan, serta potensi yang dimiliki oleh klien N.M secara mendalam. Proses wawancara ini dilakukan

sebanyak empat kali, dimulai pada tanggal 30 Agustus 2025 sebagai asesmen awal. Pada tahap ini, praktikan menggunakan keterampilan dasar pekerjaan sosial seperti *attending*, mendengarkan secara aktif, menunjukkan empati, serta memberikan umpan balik positif untuk membangun rasa percaya dan kenyamanan dengan klien. Praktikan juga melakukan *small talk* seperti menanyakan kabar dan aktivitas sehari-hari untuk mencairkan suasana serta membangun *rapport*. Melalui pendekatan ini, klien terlihat lebih terbuka dalam menceritakan pengalamannya sebagai Ketua SERASI serta mengungkapkan perasaan minder dan kurang percaya diri saat berbicara di depan publik.

Wawancara kedua dilakukan pada tanggal 1 September 2025 sebagai tindak lanjut dari asesmen awal dengan fokus memperdalam pemahaman mengenai permasalahan inti klien. Pada sesi ini, praktikan menerapkan keterampilan *probing* dan *clarifying* untuk menggali lebih detail penyebab rasa minder klien dalam forum formal.

Praktikan juga menggunakan teknik *paraphrasing* untuk memastikan pemahaman yang tepat terhadap pernyataan klien dan memperlihatkan empati dalam setiap responsnya. Selanjutnya, pada tanggal 2 September 2025 wawancara dilakukan di rumah klien untuk menerapkan instrumen asesmen seperti BPSS, *Salleby's Strength and Barrier Model*, dan *Ecomap*. Melalui alat tersebut, praktikan menganalisis aspek biologis, psikologis, sosial, dan spiritual klien serta mengamati dinamika lingkungan sosial dan dukungan keluarga.

Wawancara keempat dilakukan pada tanggal 3 September 2025 untuk klarifikasi data dan triangulasi informasi dengan narasumber lain yang mengenal klien. Hal ini bertujuan memperkuat validitas data dan memastikan hasil asesmen yang komprehensif. Seluruh rangkaian wawancara ini menjadi landasan dalam memahami fokus masalah klien dan menyusun intervensi yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan kapasitasnya.



Foto 4. 2 Wawancara dengan klien N.M

4.2.3 Observasi

Tahap observasi ini dilakukan ketika klien N.M tampil mewakili kelompok SERASI dalam kegiatan *Monitoring and Evaluation (Monev) and Upskilling* desa binaan PT Cikarang Listrindo. Pada kesempatan tersebut, klien berperan sebagai Ketua SERASI yang menyampaikan rencana kerja kelompok untuk satu tahun ke depan. Selama proses presentasi berlangsung, praktikan mengamati bahwa klien tampak gugup, minder, dan beberapa kali mengungkapkan secara verbal bahwa dirinya merasa tegang. Selain itu, penyampaiannya terlihat kurang lancar dan cenderung bingung dalam menyusun kalimat saat berbicara di depan audiens. Kondisi tersebut dapat dipahami karena kegiatan tersebut dihadiri oleh berbagai pihak yang memiliki jabatan penting, seperti para *local heroes* dari desa binaan, ketua RT, dosen dari President University, serta beberapa *Head of Department* PT Cikarang Listrindo. Kehadiran tokoh-tokoh tersebut menjadi salah satu faktor yang memicu rasa gugup dan rendah diri klien, terutama ketika memasuki sesi tanya jawab yang menuntut kemampuan berbicara spontan di depan publik. Observasi yang dimaksud adalah proses pengamatan yang dilakukan praktikan dengan menggunakan indra penglihatan dan pendengaran terhadap kondisi serta perilaku klien. Observasi dilaksanakan baik pada saat wawancara maupun ketika klien mengikuti kegiatan di forum, sehingga dapat menampilkan sekaligus menginformasikan gejala permasalahan maupun potensi yang dimiliki klien

1. Identitas Klien

Nama Inisial : Klien N.M
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Umur : 37 Tahun
 Tempat, Tanggal lahir : Kuningan, 30-12-1987
 Klien
 Status Pernikahan : Menikah
 Agama : Islam
 Pendidikan Terakhir : SMA
 Pekerjaan : Wirausaha (Usaha Konveksi & Jualan Baju)
 Alamat : Jl. Darma Kusuma, Wangunharja, Kec.
 Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat

2. BPSS (Bio-Psiko-Sosial-Spiritual)

Tabel 4. 2 Kondisi Biologis Klien N.M

No	Aspek Biologis	5	4	3	2	1	Keterangan
1	Kondisi fisik umum	<input checked="" type="checkbox"/>					Cukup sehat namun mudah lelah karena aktivitas padat.
2	Kondisi kesehatan umum		<input checked="" type="checkbox"/>				Memiliki riwayat tifus dan gangguan lambung.
3	Pola makan dan tidur			<input checked="" type="checkbox"/>			Pola tidak teratur karena kesibukan kerja dan organisasi.
4	Mobilitasi/Bergerak	<input checked="" type="checkbox"/>					Aktif bergerak dan mandiri dalam kegiatan harian.
5	Kedisabilan (Ketidak mampuan fisik)				<input checked="" type="checkbox"/>		Tidak memiliki disabilitas, hanya mudah lelah.

Tabel 4. 3 Kondisi Psikologis klien N.M

	Aspek Psikologis	5	4	3	2	1	Keterangan
1	Emosi Tenang dan Stabil		<input checked="" type="checkbox"/>				Terkadang gugup namun mampu mengendalikan diri.
2	Pennilaian diri (konsep diri)			<input checked="" type="checkbox"/>			Sering merasa minder dibanding orang lain.
3	Inisiatif	<input checked="" type="checkbox"/>					Aktif dan mau mencoba hal baru dalam peran sosial.
4	Percaya pada kemampuan diri			<input checked="" type="checkbox"/>			Kurang percaya diri saat berbicara di forum formal.
5	Kemampuan Aserif			<input checked="" type="checkbox"/>			Cenderung terlalu baik dan menghindari konflik.

Tabel 4. 4 Kondisi Sosial Klien N.M

	Aspek Sosial	5	4	3	2	1	Keterangan
1	Kemampuan Berinteraksi	<input checked="" type="checkbox"/>					Aktif berkomunikasi dengan warga dan anggota kelompok.
2	Hubungan dengan anggota SERASI		<input checked="" type="checkbox"/>				Hubungan baik, namun kurang tegas sebagai pemimpin.
3	Kemampuan berkomunikasi di forum formal			<input checked="" type="checkbox"/>			Masih gugup dan berbicara pelan.
4	Peran sosial di masyarakat	<input checked="" type="checkbox"/>					Aktif di kegiatan RT, Posyandu, dan UMKM.
5	Kemampuan menyelesaikan konflik sosial			<input checked="" type="checkbox"/>			Cenderung menunda penyelesaian konflik agar tidak menyinggung.

Tabel 4. 5 Kondisi Spirituall Klien N.M

	Aspek Spiritual	5	4	3	2	1	Keterangan
1	Ketaatan Beribadah	<input checked="" type="checkbox"/>					Rutin beribadah dan aktif kegiatan keagamaan.
2	Semangat beraktivitas	<input checked="" type="checkbox"/>					Antusias menjalankan tanggung jawab sosial.
3	Pandangan terhadap masalah		<input checked="" type="checkbox"/>				Melihat masalah sebagai ujian, berpikir positif.
4	Nilai spiritual dan kehidupan sosial	<input checked="" type="checkbox"/>					Menjadikan kegiatan sosial sebagai bentuk ibadah.
5	Dukungan moral dan spiritual keluarga	<input checked="" type="checkbox"/>					Didukung penuh oleh suami dan keluarga.

1. Aspek Biologis

Klien N.M berada dalam kondisi fisik yang cukup baik meskipun memiliki riwayat tifus dan gangguan lambung. Pola makan dan tidur yang tidak teratur akibat kesibukan sebagai ibu, pemimpin organisasi, dan pelaku usaha menyebabkan kelelahan fisik. Namun, klien tetap mampu menjalankan aktivitas harian secara mandiri dan menunjukkan ketahanan tubuh yang baik dalam menjalankan perannya di berbagai bidang.

2. Aspek Psikologis

Klien memiliki motivasi dan semangat tinggi dalam berkontribusi bagi masyarakat serta menunjukkan empati yang baik. Namun, ia mengalami kendala pada kepercayaan diri dan kemampuan komunikasi publik, terutama di forum formal dan di hadapan tokoh masyarakat. Klien cenderung ragu dan kurang tegas dalam mengambil keputusan karena takut menyinggung orang lain. Meskipun begitu, ia memiliki kesadaran diri dan kemauan kuat untuk memperbaiki diri, yang menjadi modal penting dalam proses intervensi.

3. Aspek Sosial

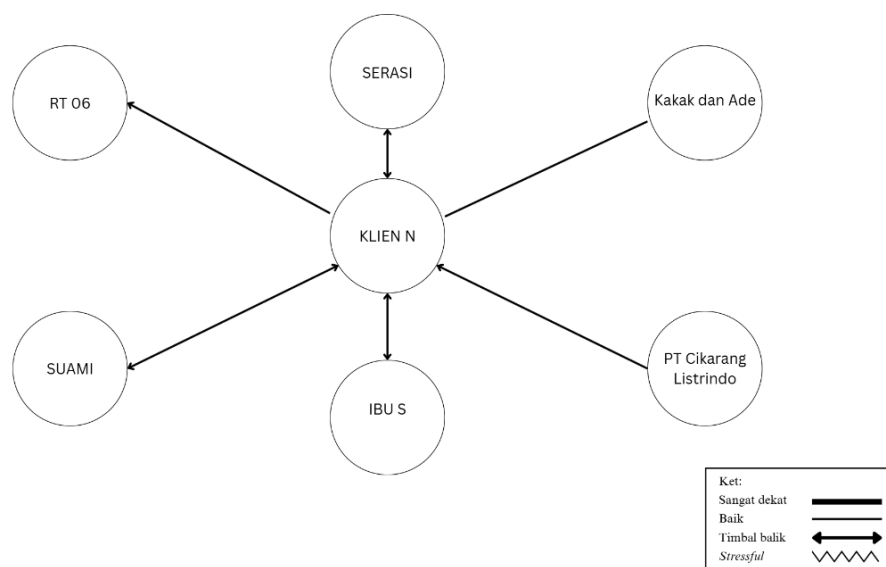
Klien aktif dalam berbagai kegiatan sosial seperti kelompok SERASI, Posyandu, dan UMKM. Ia memiliki hubungan sosial yang luas dan positif, baik dengan masyarakat maupun rekan sesama kader. Namun, dalam kepemimpinan, klien masih menghadapi kesulitan dalam menegur anggota atau mengelola konflik secara tegas. Dukungan sosial dari lingkungan sekitar menjadi faktor protektif yang membantu klien tetap berfungsi sosial dengan baik.

4. Aspek Spiritual

Klien menunjukkan tingkat spiritualitas yang tinggi dengan menjadikan aktivitas sosial sebagai bentuk pengabdian kepada Tuhan. Ia memiliki pandangan positif terhadap kehidupan, mampu bersyukur, dan menjadikan nilai-nilai agama sebagai pedoman dalam bertindak. Spiritualitas ini memberikan ketenangan batin serta menjadi sumber kekuatan utama bagi klien untuk tetap berkomitmen dan berkontribusi dalam berbagai kegiatan sosial.

Secara keseluruhan, hasil asesmen BPSS menunjukkan bahwa klien N.M memiliki keseimbangan fungsional yang baik, dengan kekuatan utama terletak pada aspek sosial dan spiritual. Permasalahan utama yang masih perlu dikembangkan adalah aspek psikologis, khususnya dalam hal kepercayaan diri, komunikasi asertif, dan ketegasan kepemimpinan.

3. Ecomap



Gambar 4. 1 asesmen tools ecomap

Berdasarkan hasil ecomap, klien N.M memiliki hubungan timbal balik dengan Ibu S selaku wakil ketua SERASI karena sering berkoordinasi, serta menjalin hubungan baik dengan kakak dan adiknya di Kuningan meskipun terbatas melalui komunikasi handphone.

PT Cikarang Listrindo berperan sebagai sumber daya penting yang memberi dukungan, sementara dengan suaminya terdapat hubungan timbal balik dalam mencari nafkah dan dukungan organisasi. Selain itu, klien juga aktif memberikan kontribusi bagi RT 06 sebagai penggerak dalam kegiatan masyarakat, sehingga ia tidak hanya menerima dukungan, tetapi juga berperan sebagai pemberi sumber daya bagi lingkungannya.

4. Salleby's Strength Perspective

KEKUATAN	
LINGKUNGAN	<ul style="list-style-type: none"> • Program CSR PT Cikarang Listrindo (Serasi, Posyandu, UMKM) memberi dukungan bagi pemberdayaan perempuan. • Adanya potensi pasar dari warga sekitar untuk usaha baju dan konveksi. • Dukungan dari Puskesmas/Posyandu untuk pemantauan kesehatan. • Pelatihan UMKM atau kewirausahaan. • Jaringan sosial yang luas dari organisasi yang diikutinya.
	<ul style="list-style-type: none"> • Aktif di masyarakat: Ketua Serasi, penggerak RT 07, terlibat dalam Posyandu dan UMKM. • Memiliki usaha sendiri (konveksi & jualan baju keliling). • Dikenal ramah, komunikatif, dan memiliki gaya bicara yang lembut. • Mendapat dukungan penuh dari suami dan keluarga. • Sudah dipercaya masyarakat untuk memimpin kelompok sosial.
	<ul style="list-style-type: none"> • Kurang percaya diri (minder) saat tampil di depan umum atau menghadapi tokoh masyarakat. • Kurang tegas dalam memimpin organisasi (cenderung terlalu baik, menghindari konfrontasi). • Mengalami masalah kesehatan: riwayat tifus, gangguan lambung, diare, pola makan dan tidur tidak teratur. • Kesulitan dalam mengatur pelanggan usaha yang sering mencicil pembayaran. • Kurang memahami teknologi (literasi digital rendah).
PERSONAL	
KELEMAHAN	

Gambar 4. 2 asesmen tools Salleby's Strength

Berdasarkan asesmen menggunakan Salleby's Strength Perspective, klien N.M memiliki kekuatan yang signifikan baik secara personal maupun lingkungan, seperti perannya yang aktif di masyarakat sebagai Ketua Serasi, dukungan penuh dari keluarga, usaha mandiri yang dimilikinya, serta dukungan eksternal melalui program CSR PT Cikarang Listrindo, Puskesmas, dan pelatihan UMKM. Namun, klien juga memiliki kelemahan berupa rasa minder dan kurang percaya diri ketika tampil di depan publik, kurang tegas dalam memimpin, kondisi kesehatan yang rentan, serta keterbatasan literasi digital.

Dari sisi lingkungan, tantangan yang dihadapi mencakup persaingan usaha, fluktuasi ekonomi, beban peran ganda, serta tuntutan adaptasi teknologi. Oleh karena itu, intervensi difokuskan pada peningkatan kepercayaan diri, ketegasan kepemimpinan, manajemen kesehatan, dan literasi digital agar klien mampu memaksimalkan potensi serta mengatasi hambatan yang ada.

Tabel 4. 6 Tabel indikator dari *Self Confidence*

Indikator Self Confidence (Lauster, 2012)	Kondisi Klien
Percaya pada kemampuan sendiri. kemampuan seseorang untuk berkembang sehingga mereka dapat mengenal kemampuan mereka sendiri dan tidak bergantung pada orang lain.	Klien N.M belum sepenuhnya percaya pada kemampuan dirinya, terutama saat berada di forum formal. Ia merasa tidak sepadan dengan tokoh masyarakat yang dianggap lebih berpendidikan, sehingga muncul rasa minder. Namun, pada forum nonformal, ia sudah menunjukkan kemampuan berbicara yang cukup baik.
Bertindak mandiri dalam mengambil keputusan. Yang berarti, seseorang dapat mengambil keputusan secara mandiri atau tanpa bantuan orang lain.	Dalam perannya sebagai Ketua Serasi, klien masih ragu-ragu dalam mengambil keputusan yang bersifat tegas, terutama ketika harus menegur anggota. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan dirinya dalam bertindak mandiri belum optimal, meskipun ia memiliki potensi kepemimpinan.
Memiliki rasa positif terhadap diri sendiri. Memiliki perasaan positif terhadap diri sendiri berarti memiliki penilaian yang positif terhadap diri sendiri, termasuk pandangan dan tindakan yang diambil, yang menghasilkan perasaan positif terhadap diri sendiri dan masa depan.	Klien cenderung membandingkan dirinya dengan orang lain yang dianggap lebih tinggi status maupun pendidikannya. Hal ini membuatnya kurang memiliki penilaian positif terhadap dirinya sendiri. Meski demikian, ia tetap bersemangat untuk aktif di masyarakat dan berusaha berkontribusi.
Berani mengungkapkan pendapat. Sikap individu untuk memiliki kemampuan dalam mengungkapkan perasaan dalam diri yang ingin disampaikan kepada orang lain tanpa merasa terhalang atau terhalang oleh hal-hal yang menghambat pengungkapan perasaan tersebut.	Klien sudah mampu mengungkapkan pendapat, tetapi sering dilakukan dengan nada bercanda atau ragu, agar tidak menyinggung orang lain. Keberanian ini lebih tampak dalam forum kecil atau nonformal, sementara dalam forum formal masih lemah.

5. Potensi dan Sumber

Potensi dan sumber daya yang dimiliki klien N.M terlihat dari perannya yang aktif dalam organisasi sebagai Ketua SERASI sekaligus penggerak masyarakat, yang mencerminkan rasa tanggung jawab dan kepemimpinan yang kuat. Selain itu, ia memiliki kemampuan wirausaha yang baik melalui usaha konveksi dan jualan baju yang dijalankannya. Dukungan lain juga datang dari sikap ramah, berpikir positif, dan kebaikan hati yang membuatnya disenangi oleh lingkungan sekitar. Potensi ini semakin diperkuat dengan adanya dukungan sosial dari keluarga, kelompok SERASI, serta PT Cikarang Listrindo yang menjadi mitra binaan, sehingga klien memiliki kekuatan internal maupun eksternal untuk mendukung keberfungsian sosialnya.

6. Penyebab dan Akibat Permasalahan

1. Penyebab

Permasalahan yang dialami klien N.M disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah latar belakang pendidikan terakhir yang hanya sampai tingkat SMA, sehingga ia merasa tidak sepadan dengan tokoh masyarakat seperti dosen, camat, atau pejabat desa yang menurutnya memiliki status dan pengetahuan lebih tinggi. Hal ini menimbulkan rasa minder saat berada di forum formal. Selain itu, keterampilan komunikasi publik klien dalam forum formal masih terbatas karena ia lebih terbiasa menggunakan bahasa sehari-hari di forum nonformal. Sifat pribadinya yang ramah dan cenderung menghindari konflik juga membuatnya kurang tegas, terutama ketika harus menegur anggota kelompok. Rasa khawatir menyinggung orang lain semakin memperkuat sikapnya yang tidak berani mengambil keputusan secara tegas. Kurangnya pengalaman dan latihan berbicara di forum besar turut memperburuk rasa percaya diri klien dalam berkomunikasi.

2. Permasalahan

Akibat dari kondisi tersebut, pesan yang disampaikan klien di forum formal menjadi kurang jelas dan tidak kuat, sehingga sering kali tidak memberikan pengaruh yang signifikan bagi audiens. Hal ini juga berdampak pada kepemimpinannya sebagai Ketua Serasi yang menjadi kurang efektif, terutama dalam mengatur anggota dan mengambil keputusan penting. Potensi besar yang dimiliki klien sebagai pemimpin sekaligus mitra binaan PT Cikarang Listrindo tidak dapat berkembang secara maksimal. Selain itu, perasaan minder dan gugup yang dialami klien semakin meningkat setiap kali ia harus tampil di depan umum. Jika tidak diatasi, hal ini akan semakin menurunkan rasa percaya diri klien, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif terhadap keberlangsungan organisasi maupun usaha pribadi yang dijelankannya.

4.3. Tahap Rencana Intervensi

Tahapan rencana intervensi pekerja sosial meliputi penilaian (asesmen) untuk memahami masalah klien, perencanaan yang menetapkan tujuan dan strategi,

pelaksanaan intervensi dengan melibatkan klien dan sumber daya yang ada, serta evaluasi untuk mengukur kemajuan dan melakukan revisi jika diperlukan, yang diakhiri dengan terminasi atau penghentian layanan. Tujuannya adalah memberikan bantuan terencana yang efektif untuk meningkatkan keberfungsian sosial dan kesejahteraan klien.

1. Proses Rencana Intervensi

Proses rencana intervensi dilakukan melalui tahapan identifikasi masalah klien, penetapan tujuan intervensi, pemilihan metode dan teknik yang relevan (problem solving, decision making, role playing, dan advice giving), serta penentuan indikator keberhasilan. Intervensi dilaksanakan secara bertahap melalui case work dan group work, dengan menekankan pada peningkatan kepercayaan diri, kemampuan komunikasi publik, serta ketegasan kepemimpinan klien N.M.

2. Hasil Rencana Intervensi

1) Tujuan

a. Tujuan Umum

Meningkatkan kepercayaan diri, komunikasi publik, dan ketegasan kepemimpinan klien N.M agar lebih efektif menjalankan perannya sebagai Ketua SERASI.

b. Tujuan Khusus

- (1) Klien mampu menyampaikan pendapat atau kritik secara asertif tanpa merasa minder.
- (2) Klien berani tampil dalam minimal satu kegiatan publik selama periode intervensi.
- (3) Klien mempraktikkan teknik problem solving dan decision making dalam minimal dua simulasi kasus konflik kelompok.
- (4) Klien menunjukkan keberanian mengekspresikan diri dengan komunikasi tegas baik saat roleplay maupun kegiatan nyata.

3. Sistem Dasar Praktik Pekerjaan Sosial

(1) Sistem Klien

Merupakan sistem yang menjadi sasaran pertolongan. Sistem klien dalam kasus ini adalah klien N.M.

(2) Sistem Pelaksana Perubahan

Merujuk pada sekelompok pihak yang berperan dalam memberikan pertolongan atau pelayanan dalam praktikan sendiri yang berperan sebagai konselor, motivator, dan fasilitator.

(3) Sistem Sasaran

Sistem Sasaran adalah pihak-pihak yang dijadikan sasaran perubahan atau pengaruh agar tujuan dapat tercapai. Dalam kasus ini yang menjadi sistem sasaran klien N.M, pihak lain yang terlibat adalah anggota Tim Serasi.

(4) Sistem Kegiatan

Sistem kegiatan merupakan seluruh upaya atau kegiatan yang akan dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan pertolongan kepada klien N.M dalam usaha untuk menangani permasalahan klien.

4. Rancangan kegiatan atau program

Tabel 4. 7 Tabel Rencana Intervensi

Kegiatan	Roleplay dan Advice Giving	Self Help Group:
Waktu	13-17 September 2025	13 September 2025
Tempat	Rumah Klien	Posyandu RT 08
Tujuan	Meningkatkan kepercayaan diri dalam <i>public speaking</i> , dan ketegasan kepemimpinan klien N.M agar lebih baik ketika melakukan komunikasi publik dalam forum formal	
Tujuan Khusus	(1) Klien mampu menyampaikan pendapat atau kritik secara asertif tanpa merasa minder. (2) Klien berani tampil dalam minimal satu kegiatan publik selama periode intervensi. (3) Klien mempraktikkan teknik problem solving dan decision making dalam minimal dua simulasi kasus konflik kelompok. (4) Klien menunjukkan keberanian mengekspresikan diri dengan komunikasi tegas baik saat roleplay maupun kegiatan nyata.	
Metode dan Teknik	<i>Social Case Work</i> 1) <i>Roleplay</i> 2) <i>Decision Making</i> 3) <i>Advice Giving and Counseling</i>	<i>Social Group Work</i> 1) <i>Sharing Session</i> dengan <i>Active Listening</i>

Kegiatan	Roleplay dan Advice Giving	Self Help Group:
		2) Diskusi Kelompok dengan <i>Brainstorming</i> 3) <i>Roleplay</i> dengan Feedback Konstruktif 4) Refleksi dengan <i>Advice Giving & Motivasi</i>
Indikator Keberhasilan	1) Klien mampu berbicara di depan kelompok dengan suara lebih lantang dan jelas. 2) Klien berani mengungkapkan pendapat tanpa rasa minder. 3) Klien menunjukkan sikap lebih tegas dalam roleplay maupun diskusi kelompok. 4) Klien merasa lebih percaya diri setelah mengikuti sesi sharing dan refleksi.	

4.4. Tahap Intervensi

4.4.1 *Social Case Work*



Foto 4. 3 Kegiatan Intervensi bersama klien N.M

Tabel 4. 8 Tabel Langkah penerapan Teknik intervensi *casework*

No	Teknik	Langkah Penerapan
1	<i>decision making exercises</i>	Langkah pertama dimulai dengan praktikan melakukan <i>small talk</i> untuk mencairkan suasana dan membangun kedekatan dengan klien. Setelah rapport terbentuk, praktikan menyampaikan tujuan kegiatan dan menjelaskan pentingnya pengambilan keputusan dalam perannya sebagai pemimpin. Selanjutnya, praktikan memberikan beberapa pertanyaan berbentuk cerita yang menggambarkan situasi nyata di kelompok,

No	Teknik	Langkah Penerapan
		khususnya terkait penanganan konflik antar anggota. Klien diajak menjawab, mempertimbangkan alternatif solusi, menimbang pro dan kontra dari setiap pilihan, lalu menentukan keputusan yang paling tepat. Praktikan menutup sesi dengan memberikan umpan balik positif terhadap cara berpikir klien.
2	<i>Roleplay</i> Komunikasi Publik	Pada sesi ini, praktikan meminta klien menyusun kalimat sambutan untuk lomba dengan tema “Pola Asuh Anak dan Remaja di Era Digital.” Setelah itu, klien diminta berlatih membacakan sambutan di depan praktikan seolah berada di hadapan publik. Langkah selanjutnya, praktikan mengamati cara klien berbicara, mulai dari intonasi, kontak mata, ekspresi, hingga sikap tubuh. Praktikan kemudian memberikan arahan, seperti mengucapkan dengan suara lebih lantang, menjaga kontak mata dengan audiens, dan menambahkan ekspresi ramah. Klien diminta mengulang latihan sesuai masukan yang diberikan, hingga komunikasi lebih lancar dan meyakinkan.
3	<i>Roleplay</i> Pemecahan masalah kelompok	Langkah pertama dimulai dengan memberikan simulasi kasus bahwa salah satu anggota kelompok sering terlambat hadir rapat. Klien diminta mempraktikkan responnya, dan pada awalnya ia menegur dengan bercanda. Praktikan kemudian mengarahkan langkah berikutnya, yaitu mengubah gaya komunikasi dengan menyusun kalimat sopan namun tetap tegas. Klien berlatih mengulang teguran tersebut beberapa kali, sambil memperbaiki intonasi suara dan bahasa tubuhnya. Praktikan memberikan arahan agar teguran disampaikan dengan jelas, nada suara mantap, tetapi tetap disertai senyum untuk menjaga suasana tetap baik.
4	<i>Advice giving and counseling</i>	Sesi ini dilakukan sebagai penutup intervensi. Praktikan memulai dengan memberikan umpan balik terhadap hasil <i>roleplay</i> yang sudah dilakukan klien. Selanjutnya, praktikan menyampaikan langkah-langkah praktis untuk komunikasi publik, seperti menyusun kalimat sederhana dan langsung, menjaga kontak mata saat berbicara, serta mengatur nada suara agar terdengar lebih tegas. Praktikan juga memberi nasihat agar klien membiasakan diri konsisten menegur anggota dengan cara asertif, bukan hanya bercanda atau menunda. Sesi ditutup dengan motivasi agar klien lebih percaya diri dalam setiap kesempatan berbicara di depan umum maupun saat memimpin kelompok.

Intervensi pertama dilakukan pada tanggal 13 September 2025 bertempat di Posyandu RT 08. Pada tahap awal, praktikan membangun suasana melalui small talk dengan menanyakan kabar serta kondisi klien. Setelah rapport terbentuk, praktikan mulai melakukan intervensi dengan teknik *decision making exercise*

dengan melakukan *Problem base learning*. Praktikan memberikan beberapa pertanyaan berbentuk cerita yang berkaitan dengan situasi nyata dalam kelompok, khususnya mengenai penanganan konflik dan dinamika organisasi. Dari kegiatan ini, klien diarahkan untuk melatih kemampuan berpikir rasional dalam mempertimbangkan pilihan serta mengambil keputusan yang lebih tepat dan tegas.

Intervensi kedua dilaksanakan pada tanggal 17-18 September 2025. Fokus kegiatan adalah melatih keterampilan komunikasi public klien melalui *roleplay*. Pertama, klien diminta menyusun kalimat sambutan dan narasi yang berkaitan dengan topik “Pola Asuh Anak dan Remaja di Era Digital”, sesuai dengan tema yang akan ia sampaikan pada perlombaan antar kecamatan tanggal 25 September 2025. Dalam sesi ini, klien berlatih membacakan naskah dengan suara lebih lantang, menjaga kontak mata, serta menggunakan ekspresi ramah. Praktikan memberikan arahan terkait perbaikan intonasi, pemilihan kata, dan sikap tubuh agar komunikasi lebih meyakinkan.

Setelah *roleplay* pertama, kegiatan dilanjutkan dengan *roleplay* kedua yang berfokus pada latihan *problem solving*. Klien diminta mempraktikkan respon saat menghadapi anggota kelompok yang datang terlambat. Pada awalnya, klien menegur dengan bercanda, namun praktikan kemudian mengarahkan agar ia menggunakan kalimat yang sopan namun tegas. Latihan dilakukan berulang hingga klien mampu mengucapkan teguran dengan suara jelas, intonasi mantap, dan tetap disertai senyum agar tidak menyinggung perasaan anggota.

Praktikan memberikan *advice giving & counseling* sebagai penutup. Saran yang diberikan mencakup penggunaan kalimat sederhana dan langsung, menjaga kontak mata dengan audiens, serta mengatur nada suara agar terdengar tegas. Praktikan juga menekankan pentingnya konsistensi dalam menegur anggota secara asertif, bukan bercanda atau menunda, sehingga klien dapat membangun citra kepemimpinan yang lebih kuat.

Tabel 4. 9 Skenario kegiatan Intervensi Klien N.M

No	Isi kegiatan Intervensi	Perasaan Klien
1	<p>R: Misalnya begini, Bu. Dalam kegiatan bakti sosial nanti, ada dua anggota yang sama-sama ingin jadi penanggung jawab konsumsi. Keduanya punya alasan dan merasa paling mampu. Kalau ibu di posisi itu, apa yang akan ibu lakukan?</p> <p>K: Hmm... biasanya saya biarkan dulu mereka diskusi, nanti saya lihat siapa yang paling semangat.</p> <p>R: Oke, itu langkah awal yang bagus. Tapi bagaimana kalau mereka sama-sama ngotot dan tidak mau mengalah?</p> <p>K: Aduh, itu sering banget kejadian, Rom. Biasanya saya akhirnya tunjuk aja salah satu yang paling sering bantu kegiatan sebelumnya.</p> <p>R: Jadi ibu menggunakan pengalaman sebelumnya sebagai pertimbangan, ya?</p> <p>K: Iya, soalnya kalau terlalu lama didiamkan malah nggak jadi-jadi keputusannya.</p> <p>R: Nah, menurut ibu, keputusan itu sudah adil belum untuk anggota yang satunya lagi?</p> <p>K: Ya... mungkin belum sepenuhnya, Rom. Kadang yang satunya jadi agak kecewa.</p> <p>R: Kalau begitu, kira-kira apa cara lain yang bisa ibu lakukan supaya keputusan tetap cepat tapi juga terasa adil untuk semua anggota?</p> <p>K: Mungkin saya bisa tanya pendapat anggota lain, siapa yang lebih cocok. Jadi keputusan bukan cuma dari saya.</p> <p>R: Bagus, Bu! Berarti ibu sudah mempertimbangkan partisipasi kelompok dalam proses pengambilan keputusan. Menurut ibu, kelebihan dari cara itu apa?</p> <p>K: Jadi semua merasa dilibatkan, nggak ada yang merasa kalah atau tersisih.</p> <p>R: Tepat sekali, Bu. Nah, kekurangannya apa kira-kira?</p> <p>K: Kadang kalau terlalu banyak pendapat, malah makin lama mutusannya.</p> <p>R: Betul, itu tantangan dalam kepemimpinan. Jadi penting bagi ibu untuk menyeimbangkan antara kecepatan dan keadilan dalam mengambil keputusan.</p>	<p>Selama pelaksanaan <i>decision making exercise</i>, klien N.M terlihat antusias namun sempat sedikit ragu di awal karena takut keputusannya dianggap salah oleh anggota. Namun, setelah sesi berlangsung, klien mulai lebih percaya diri dan terbuka dalam mengemukakan pandangannya. Ia merasa latihan ini membantunya memahami bahwa keputusan yang baik tidak hanya harus cepat, tetapi juga mempertimbangkan keadilan dan perasaan anggota kelompok. Klien juga mengaku merasa lebih siap untuk bersikap tegas namun tetap menghargai pendapat orang lain dalam mengambil keputusan sebagai seorang pemimpin.</p>
2	<p>Situasi: Klien berlatih pembukaan narasi lomba tentang "<i>Pola Asuh Anak dan Remaja di Era Digital</i>".</p> <p>Praktikan (R): Oke bu, sekarang kita coba ya, mulai dari salam, perkenalan diri, dan menyebutkan audiens yang hadir.</p> <p>Klien (K): Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh. Perkenalkan nama saya N.M... emm... saya dari Serasi.</p>	<p>Klien awalnya gugup dan minder, merasa bingung saat berbicara spontan. Setelah diarahkan, ia mulai lebih lantang, menjaga kontak mata, dan tersenyum. Klien merasa lega dan termotivasi karena berhasil menyusun pembukaan dengan baik.</p>

No	Isi kegiatan Intervensi	Perasaan Klien
	<p>R: Bagus bu. Nah, coba tambahkan penyebutan audiens formal, misalnya: “<i>Yang terhormat Ibu Camat, para Dewan Juri, serta hadirin yang saya hormati.</i>” Bisa dicoba ulang?</p> <p>K: Baik. Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh. Yang terhormat Ibu Camat, yang saya hormati Dewan Juri, serta hadirin yang saya hormati. Perkenalkan saya N.M, Ketua Serasi.</p> <p>R: Bagus sekali, suaranya sudah lantang. Sekarang tambahkan sedikit senyum ya bu, supaya lebih ramah.</p> <p>K: (Mengulang dengan senyum) Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh... (melanjutkan dengan lebih percaya diri).</p> <p>R: Nah, mantap sekali bu. Kalau gugup, tarik napas dulu, lalu bicara perlahan.</p>	
3	<p>Situasi: Praktikan berperan sebagai anggota Serasi yang sering datang terlambat ke rapat.</p> <p>R (sebagai anggota): (Masuk rapat dengan terlambat) Maaf bu, saya telat lagi, tadi ada urusan.</p> <p>K: (tersenyum canggung) Hehe iya, gapapa.</p> <p>R (kembali sebagai praktikan): Bu, coba kita ganti caranya. Jangan hanya bercanda, tapi coba sampaikan dengan sopan dan tegas. Misalnya: “<i>Saya harap ke depannya bisa datang lebih tepat waktu supaya rapat berjalan lancar.</i>” Bisa ibu coba?</p> <p>K: Baik. (Dengan suara lebih jelas) “<i>Saya harap ke depannya bisa datang lebih tepat waktu supaya rapat berjalan lancar.</i>”</p> <p>R: Bagus, coba sekali lagi dengan nada yang lebih mantap, tapi tetap disertai senyum agar tidak menyinggung.</p> <p>K: (Mengulang dengan intonasi lebih tegas dan senyum) “<i>Saya harap ke depannya bisa hadir lebih tepat waktu agar rapat kita berjalan dengan baik.</i>”</p> <p>R: Nah, itu sudah bagus bu. Nada suara tegas, tapi tetap sopan.</p>	<p>Klien sempat canggung dan hanya menegur dengan bercanda karena takut menyinggung. Setelah dibimbing, ia mulai berani menggunakan kalimat sopan tapi tegas. Perasaannya menjadi lebih percaya diri dan lega karena sadar bisa tegas tanpa menyinggung.</p>
4	<p>R: Jadi bu, ada beberapa hal yang perlu diingat saat berbicara di depan publik: Gunakan kalimat sederhana dan jelas, supaya mudah dipahami. Jangan lupa kontak mata dengan audiens, itu menunjukkan percaya diri. Atur intonasi suara agar terdengar tegas, tidak terlalu pelan. Kalau gugup, tarik napas dalam-dalam sebelum mulai bicara.</p> <p>R: Sedangkan untuk menghadapi anggota di organisasi, ibu perlu konsisten bersikap asertif. Tegas bukan berarti keras, tapi menyampaikan maksud dengan jelas dan tetap menghargai orang lain. Kalau ibu bisa melatih ini terus, kepercayaan diri ibu sebagai pemimpin pasti semakin meningkat.</p>	<p>Klien merasa tenang dan tercerahkan dengan saran praktis tentang komunikasi publik. Ia menjadi lebih optimis, bersyukur, dan bersemangat untuk tampil percaya diri serta lebih tegas sebagai pemimpin.</p>

No	Isi kegiatan Intervensi	Perasaan Klien
	<p>K: Iya, saya jadi lebih paham sekarang. Ternyata bisa tegas tanpa harus menyinggung.</p> <p>R: Betul bu, dan itu akan membuat ibu semakin dihargai baik oleh anggota maupun masyarakat.</p>	

4.4.2 Social Group Work

Tabel 4. 10 Profil Kelompok

Tipe Kelompok	: Self Help Group
Jumlah anggota	: 5 Orang
Identitas Klien	: N (47 Tahun) T (31 Tahun) I (44 Tahun) Y (50 Tahun)
Dasar Menggunakan Tipe Kelompok tersebut	: Praktikan menggunakan tipe Self Help Group karena di dalam kelompok SERASI terdapat beberapa anggota yang mengalami permasalahan serupa, yaitu kurang percaya diri dalam melakukan komunikasi publik. Beberapa anggota mengaku sering merasa gugup ketika harus berbicara di depan umum, terutama saat memegang mikrofon atau berhadapan dengan banyak audiens. Bahkan, beberapa di antaranya mengalami kondisi <i>blank</i> atau kehilangan fokus ketika berbicara. Melalui pendekatan Self Help Group, praktikan menciptakan ruang saling berbagi pengalaman dan dukungan emosional antaranggota, sehingga mereka dapat belajar dari pengalaman satu sama lain serta menumbuhkan keberanian untuk berbicara dan berinteraksi di forum publik dengan lebih percaya diri.

Praktikan melaksanakan intervensi *social group work* pada tanggal 13 September 2025 dengan membentuk kelompok kecil yang terdiri dari empat anggota Serasi yang memiliki permasalahan komunikasi dan kurang percaya diri. Praktikan menjelaskan maksud serta tujuan kegiatan, kemudian membuat kontrak kerahasiaan untuk menjaga privasi setiap anggota. Setelah kontrak disepakati, praktikan membuka sesi dengan suasana yang terbuka dan penuh penghargaan.

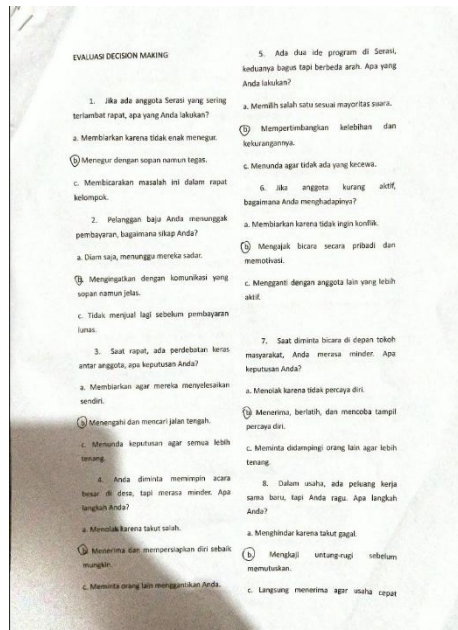
Klien N.M dan anggota kelompok lainnya mengikuti kegiatan sharing session, di mana masing-masing diberi kesempatan untuk bercerita mengenai pengalaman dan permasalahan komunikasi, termasuk rasa minder saat berbicara di depan umum. Terdapat salah satu anggota yang sharing pengalaman dan juga bagaimana dia mengatasi masalah tersebut dengan cara mempersiapkan sebelum melakukan wawancara tersebut, anggota lain mendengarkan dan bertanya saling melakukan sharing satu sama lain. Anggota kelompok saling memberikan *feedback* positif, dukungan emosional, serta berbagi pengalaman pribadi, sehingga tercipta suasana saling menguatkan. Anggota kelompok kemudian melakukan roleplay bersama, dengan latihan presentasi spontan yang mencakup pembukaan, isi, dan penutup. Latihan ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan diri, melatih spontanitas, dan mengasah keterampilan public speaking dalam suasana aman dan mendukung.

Praktikan menutup kegiatan dengan memberikan *advice giving & counseling* terkait cara menyusun presentasi, penggunaan bahasa yang tepat, pengendalian ekspresi, serta strategi menjaga ketenangan ketika berbicara di depan audiens. Melalui kegiatan ini, klien N.M dan anggota kelompok lainnya terdorong untuk lebih percaya diri, mampu mengatasi rasa minder, serta berani tampil berbicara di depan umum.



Foto 4. 4 Kegiatan Intervensi *Self Help Group*

4.5. Tahap Evaluasi



Gambar 4. 3 Soal Evaluasi *decision making*

Praktikan melakukan monitoring perkembangan klien sejak tanggal 19–21 September 2025 melalui aplikasi WhatsApp. Monitoring difokuskan pada kesiapan klien menjelang lomba, terutama terkait kepercayaan dirinya dalam berkomunikasi di depan publik. Praktikan menanyakan kabar klien, mengecek persiapan materi, serta menggali perasaan klien ketika membayangkan tampil di forum formal.

Dari hasil monitoring, terlihat klien mulai menunjukkan sikap lebih positif, berani, dan bertanggung jawab, meskipun masih tampak rasa gugup terutama saat membayangkan berbicara spontan atau menghadapi sesi tanya jawab.

Praktikan kemudian melakukan evaluasi secara langsung di rumah klien pada tanggal 22 September 2025. Evaluasi dilakukan dengan menilai konsistensi klien dalam latihan public speaking, keberanian dalam menegur anggota secara asertif, serta kesiapan menghadapi lomba. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa klien mengalami perkembangan cukup signifikan, terlihat dari kemampuannya menyusun kalimat sambutan dengan lebih jelas, suara lebih lantang, dan sikap tubuh lebih tenang.

Praktikan melengkapi evaluasi dengan memberikan instrumen soal problem solving untuk mengukur kemampuan pengambilan keputusan. Hasilnya, klien berhasil memperoleh skor 82/100, yang menunjukkan adanya peningkatan keterampilan dalam mengelola masalah dan membuat keputusan dibandingkan kondisi awal sebelum intervensi.

Monitoring dan evaluasi membuktikan bahwa intervensi yang dilakukan mampu meningkatkan kepercayaan diri, komunikasi publik, dan ketegasan kepemimpinan klien, meskipun masih ada ruang pengembangan lebih lanjut dalam aspek spontanitas berbicara. Praktikan juga melakukan evaluasi pasca perlombaan yang di laksanakan pada tanggal 25 September 2025 di konfirmasi dari klien setelah di bantu persiapan dan juga latihan yang dilakukan, klien menjadi lebih tenang ketika tampil pada tanggal 25 tersebut dan juga apa yang akan disampaikan menjadi ada gambaran yang lebih jelas.

Klien menunjukkan perkembangan positif dalam komunikasi; mampu menyusun kalimat dengan lebih jelas dan melakukan roleplay dengan lancar, termasuk simulasi berbicara di depan tokoh masyarakat. Ia lebih percaya diri, tegas sebagai pemimpin, dan berani menegur anggota yang terlambat. Melalui intervensi group work, klien memperoleh pengetahuan baru, terlatih berbicara spontan di depan kelompok, serta memiliki pola pikir lebih berani untuk tampil di depan umum.

Tabel 4. 11 Tabel sebelum dan sesudah

Sebelum	Sesudah
klien sering merasa minder, berbicara dengan suara pelan, kurang tegas, serta cenderung menghindari komunikasi langsung ketika menghadapi konflik. Klien juga merasa tidak percaya diri karena membandingkan dirinya dengan tokoh masyarakat yang dianggap lebih tinggi pendidikan dan statusnya.	klien menunjukkan sikap lebih berani dan bertanggung jawab dalam menghadapi tantangan, termasuk persiapan mengikuti lomba. Meskipun masih kurang percaya diri dalam berbicara spontan atau menghadapi sesi tanya jawab, klien mulai lebih siap dan percaya pada kemampuannya. Dari hasil evaluasi melalui instrumen problem solving, klien berhasil meraih skor 82/100, yang menandakan adanya peningkatan keterampilan pengambilan keputusan serta perkembangan positif dalam aspek komunikasi dan kepemimpinan, meskipun tetap diperlukan latihan lanjutan untuk penguatan kepercayaan diri.

4.6. Tahap Terminasi dan Rujukan

Tabel 4. 12 Testimoni

Dari	Hasil Testimoni
Klien N.M	<i>“Ibu yang makasi, dapet pelajaran dari romeo, jadi ada bahan materi bacaan untuk persiapan perlombaan, dan juga dapet pelajaran yang bermanfaat, ada hasil Latihan yang nyangkut-nyangkut di otak, berguna sekali apa lagi untuk persiapan lomba nanti tanggal 25 sept”</i>
Bendahara kelompok serasi	<i>“Perkembangan dari klien n.m lebih baik dari sebelumnya, bicaranya jadi lebih lancar”</i>
Bu Bidan Wangunharja	<i>“Dibanding dulu apa lagi sewaktu masih awal menjadi ketua sekarang sudah menjadi lebih baik”</i>

Tahap terminasi dilaksanakan pada tanggal 23 September 2025 di rumah klien N.M sebagai bentuk pemutusan hubungan kontrak antara praktikan dengan klien. Kegiatan ini dilakukan setelah seluruh intervensi selesai. Dalam proses terminasi, praktikan memberikan apresiasi atas keterbukaan dan kerja sama klien selama pendampingan, sekaligus menyampaikan umpan balik mengenai perkembangan yang telah dicapai, seperti keberanian berbicara di depan publik dan kemampuan menyampaikan pendapat dengan lebih tegas.

Pada tahapan ini, praktikan tidak melakukan rujukan tambahan karena masalah utama klien sudah dapat ditangani melalui intervensi. Praktikan tetap memberikan motivasi agar klien konsisten berlatih public speaking, menerapkan komunikasi asertif dalam kepemimpinan, dan menjaga rasa percaya diri dalam forum formal. Terminasi ini sekaligus menjadi penguatan bagi klien untuk melanjutkan perubahan positif secara mandiri dalam perannya sebagai Ketua Serasi maupun dalam kehidupan sehari-hari.

BAB V

PRAKTIK BAIK PRAKTIKUM INSTITUSI

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

Metode case work dan group work dalam praktik ini saling melengkapi karena case work memungkinkan praktikan menggali masalah klien N.M secara personal, seperti rasa minder, kurang percaya diri, dan kurang tegas, lalu memberikan intervensi berupa problem solving, decision making, roleplay public speaking, serta advice giving dan counseling, sedangkan group work melalui self-help group memperkuat intervensi tersebut dengan memberi ruang latihan dalam kelompok kecil, dukungan emosional, dan feedback dari anggota yang memiliki masalah serupa; keterpaduan keduanya menghasilkan capaian terbaik berupa meningkatnya kepercayaan diri, kemampuan komunikasi publik, dan ketegasan kepemimpinan klien, yang terlihat dari keberanian menyampaikan sambutan dengan jelas, menegur anggota secara asertif, serta tampil lebih percaya diri di forum.

5.2 Refleksi Praktikan

5.2.1 Pengalaman Praktikum

Praktikum ini memberikan saya kesempatan untuk menerapkan berbagai teori dan metode pekerjaan sosial dalam situasi nyata. Saya belajar bagaimana melakukan asesmen yang komprehensif, merancang rencana intervensi, dan mengevaluasi hasilnya. Melalui interaksi langsung dengan klien, saya dapat memahami lebih dalam tentang kebutuhan dan tantangan yang mereka hadapi, serta bagaimana memberikan dukungan yang efektif.

5.2.2 Pengembangan Diri dan Profesional

Pengalaman ini sangat berharga untuk pengembangan diri saya. Saya belajar untuk lebih empati, sabar, dan mampu mendengarkan dengan baik. Selain

itu, saya juga mengembangkan keterampilan komunikasi dan kemampuan untuk bekerja dalam tim. Dari sisi profesional, saya mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang etika pekerjaan sosial, pentingnya kerahasiaan, dan bagaimana menjaga batas profesional dalam hubungan dengan klien.

5.2.3 Dilema Etik

Selama pelaksanaan praktikum, praktikan dihadapkan pada dilema etik ketika klien awalnya tidak setuju untuk memberikan izin praktikan menanyakan tentang dirinya kepada orang lain. Klien merasa hal tersebut menyangkut ranah privasi yang sebaiknya tidak dibagikan. Untuk mengatasi situasi ini, praktikan berusaha memberikan pemahaman dan meyakinkan klien bahwa pertanyaan yang diajukan kepada pihak lain semata-mata bertujuan untuk keperluan triangulasi data, yaitu memastikan keakuratan informasi melalui sumber tambahan, dan tidak akan melanggar prinsip kerahasiaan. Setelah dijelaskan secara jelas dan terbuka, klien akhirnya memahami maksud praktikan dan memberikan persetujuan.

5.3 Keterlibatan Praktikan dalam kegiatan lainnya di PT Cikarang Listrindo Tbk

5.3.1 ISDA 2025 (*Indonesia Sustainable Development Goals Awards 2025*)

Praktikan di PLTGU Cikarang Listrindo terlibat dalam berbagai kegiatan lainnya, termasuk persiapan untuk *Indonesia Sustainable Development Goals Awards* (ISDA). Praktikan berperan dalam penyusunan materi persiapan ISDA mulai dari pengisian form dan juga pembuatan *Powerpoint* yang dimana tentang PL Non B3 “*Ecotrail Project: Repurposed Wood Paths For Mangrove Preservation Di Desa Pantai Bahagia Muara Gembong*” , mendukung pembuatan materi pemaparan untuk persiapan lomba ISDA, dan ikut serta dalam sesi pemaparan materi ISDA bersama Departemen HSE PLTGU Cikarang Listrindo. Keterlibatan ini mencakup berbagai aspek mulai dari penyusunan materi hingga presentasi, menunjukkan kontribusi praktikan dalam mendukung keberhasilan perusahaan dalam kompetisi tersebut.

5.3.2 Kelompok SERASI

Dalam kegiatan kelompok SERASI, praktikan turut berpartisipasi pada kegiatan posyandu dan bakti sosial yang diselenggarakan PT Cikarang Listrindo Tbk di Desa Wangun Harja RT 08. Kegiatan ini dilaksanakan sebanyak dua kali selama masa praktikum 27 Agustus 2025 dan 25 September 2025. Adapun kegiatan yang dilakukan mencakup pemeriksaan kesehatan bagi warga desa, pelayanan posyandu anak-anak, serta pemberian obat pencegahan cacangan dan upaya pencegahan stunting pada anak.

5.3.3 *Benchmarking* Desa Binaan PT Cikarang Listrindo Tbk

Kegiatan benchmarking desa binaan dilaksanakan pada tanggal 30 Agustus 2025 dengan tujuan melakukan studi banding di Jakarta Utara kepada KPK (Komunitas Pemilah Kreatif) di Kalibaru serta mengunjungi Yayasan Kumala (Kreatif Usaha Mandiri Alami) atau Bank Sampah Kumala. Dalam kegiatan ini, peserta melihat langsung praktik pengelolaan sampah, mulai dari pengolahan limbah kertas menjadi produk baru seperti kertas daur ulang, paper bag, hingga tempat tisu. Selain itu, terdapat pula bank sampah sebagai sarana pengelolaan mandiri, serta budi daya maggot yang dimanfaatkan sebagai solusi ramah lingkungan dalam mengolah limbah organik.

5.3.4 Uji Coba Trek Wisata Tamankehati Kiarapayung

Praktikan turut berpartisipasi dalam kegiatan uji coba trek wisata di Taman Kehati Kiarapayung, Desa Sindangsari, yang diselenggarakan oleh Dinas Lingkungan Hidup (DLH) pada tanggal 16 September 2025. Kegiatan ini merupakan bagian dari program pengembangan desa binaan PT Cikarang Listrindo Tbk, yang bertujuan memperkenalkan jalur wisata baru sekaligus meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya konservasi keanekaragaman hayati. Dalam kegiatan tersebut, praktikan hadir bersama perwakilan PT Cikarang Listrindo serta beberapa instansi terkait lainnya untuk melakukan uji coba langsung terhadap trek wisata yang dikembangkan,

sekaligus mempelajari konsep pengelolaan lingkungan berkelanjutan di kawasan konservasi tersebut.

5.3.5 Pembuatan Video untuk PROPER hijau di Muara Gembong

Praktikan juga terlibat dalam kegiatan pembuatan video untuk program PROPER Hijau yang dilaksanakan di wilayah Muara Gembong, Kabupaten Bekasi. Kegiatan ini dilakukan bersama beberapa perwakilan praktikan serta staf dan pegawai PT Cikarang Listrindo Tbk. Proses pengambilan video dilakukan di Desa Pantai Bahagia dan Muara Bendera, dengan tujuan untuk mengenalkan potensi eduwisata Muara Gembong sebagai bagian dari upaya pelestarian lingkungan dan pemberdayaan masyarakat pesisir. Melalui kegiatan ini, praktikan memperoleh pengalaman langsung dalam dokumentasi lapangan serta memahami bagaimana perusahaan mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan edukasi dalam program Corporate Social Responsibility (CSR) yang berorientasi pada keberlanjutan.

5.4 Tantangan Praktikum Institusi

Tantangan utama yang dialami praktikan selama menjalani praktikum adalah penyesuaian dengan waktu kerja di perusahaan yang cukup padat dan terkadang bertabrakan dengan tugas akademik dari Poltekesos, khususnya dalam pelaksanaan intervensi. Kondisi ini membuat praktikan baru dapat melaksanakan tahap engagement pada akhir Agustus. Perbedaan jadwal dan beban kerja menjadi tantangan tersendiri dalam membagi waktu antara kewajiban institusi dengan tanggung jawab praktikum. Selain itu, kesibukan dalam menyelesaikan pekerjaan perusahaan sering kali membuat praktikan harus lebih cermat mengatur waktu untuk melakukan kegiatan intervensi. Namun, hal ini juga memberikan insight baru dan pengalaman berharga bagi praktikan karena dapat mempelajari dinamika dunia kerja secara langsung sekaligus mengembangkan kapasitas diri. Tantangan lainnya adalah perbedaan kondisi lingkungan, terutama cuaca panas di lokasi praktikum yang cukup menyulitkan bagi praktikan sebagai mahasiswa yang berasal dari daerah dingin. Meski demikian, tantangan tersebut justru menjadi pengalaman baru yang mendorong praktikan untuk beradaptasi lebih baik dalam lingkungan sosial maupun lingkungan kerja.

BAB VI

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil praktikum institusi yang dilaksanakan, praktikan berhasil menerapkan prinsip, nilai, dan etika pekerjaan sosial dalam situasi nyata. Praktikan tidak hanya menyelesaikan tugas akademik dari kampus, tetapi juga terlibat langsung dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh PT Cikarang Listrindo Tbk melalui program *Community Development* (Comdev). Kegiatan tersebut mencakup pendampingan kelompok binaan, pelaksanaan posyandu, bakti sosial, benchmarking desa binaan, hingga uji coba trek wisata. Praktikan juga melaksanakan intervensi kepada klien N.M melalui metode case work dan group work, yang menghasilkan capaian berupa peningkatan kepercayaan diri, kemampuan komunikasi publik, serta ketegasan dalam memimpin. Proses intervensi ini menunjukkan bahwa pendekatan pekerjaan sosial dapat membantu klien mengatasi rasa minder, meningkatkan kemampuan berbicara di depan umum, dan memperkuat perannya sebagai pemimpin kelompok.

Praktikum ini memberikan pengalaman berharga bagi praktikan untuk mengintegrasikan teori dengan praktik, mengembangkan keterampilan komunikasi, empati, problem solving, serta memahami dinamika kerja sama lintas sektor. Praktikan juga memperoleh wawasan baru mengenai pentingnya kolaborasi antara dunia akademik dan dunia industri dalam mendukung pemberdayaan masyarakat. Dengan demikian, praktikum institusi ini tidak hanya memperkaya kapasitas individu praktikan, tetapi juga memberikan kontribusi nyata bagi kelompok binaan dan masyarakat sekitar.

Berdasarkan hasil praktikum institusi yang dilaksanakan, praktikan tidak hanya menyelesaikan tugas akademik dari kampus, tetapi juga berhasil menerapkan prinsip, nilai, dan etika pekerjaan sosial dalam situasi nyata di lapangan. Praktikan

terlibat langsung dalam kegiatan yang dirancang oleh PT Cikarang Listrindo Tbk melalui program Community Development (Comdev), seperti pemberdayaan masyarakat, pendampingan kelompok binaan, kegiatan posyandu, bakti sosial, benchmarking desa binaan, hingga uji coba trek wisata.

Praktikan juga dalam setiap momen kegiatan berpraktik secara aktif, secara konkret seperti:

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 teori-teori pekerjaan sosial pada aras mikro dan mezzo serta regulasi yang relevan.
4. Memahami konteks praktikum dan sasaran praktikum di lembaga.
5. Mempraktikkan nilai, pengetahuan, dan keterampilan pekerjaan sosial pada tahapan engagement, asesmen, penyusunan rencana intervensi, intervensi, evaluasi, hingga terminasi dan rujukan dalam penanganan kasus klien.

Dengan demikian, seluruh rangkaian kegiatan praktikum telah dilaksanakan dengan baik. Praktikan memperoleh banyak pengetahuan, pengalaman, dan wawasan baru yang menjadi bekal penting untuk mengembangkan kapasitas profesional serta berkontribusi dalam perubahan sosial yang lebih besar dan berkelanjutan di masyarakat.

6.2 Rekomendasi

1. Lembaga Pelaksana Praktikum Institusi (Akademik)

Diharapkan lembaga akademik melakukan evaluasi menyeluruh terhadap tujuan dan indikator keberhasilan praktikum institusi, terutama yang terkait dengan kebutuhan dunia industri.

Evaluasi ini penting agar pelaksanaan praktikum lebih relevan dengan tantangan lapangan yang dihadapi mahasiswa. Selain itu, perlu adanya

penyesuaian waktu dan durasi pelaksanaan praktikum agar mahasiswa dapat lebih optimal dalam menjalankan perannya, sehingga proses pembelajaran menjadi lebih efektif dan menghasilkan pengalaman yang bermakna.

2. PT Cikarang Listrindo Tbk

Pihak perusahaan diharapkan dapat meningkatkan intensitas komunikasi dan interaksi dengan kelompok binaan melalui kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara rutin. Hal ini bertujuan agar keberlangsungan program pemberdayaan tetap terjaga sesuai dengan tujuan awal, sekaligus memungkinkan adanya penyesuaian jika terjadi hambatan atau perubahan kebutuhan di lapangan. Selain itu, disarankan agar perusahaan menyelenggarakan program pengembangan kapasitas yang terencana dan berkelanjutan bagi kelompok binaan, khususnya para *local heroes*. Penguatan kapasitas ini akan meningkatkan kemampuan, kemandirian, serta keberlanjutan dampak positif dari program CSR yang dijalankan.

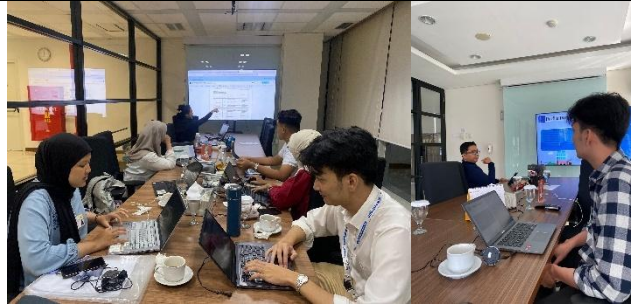
DAFTAR PUSTAKA

- Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (2002). *Your Perfect Right: Assertiveness and Equality in Your Life and Relationships*. San Luis Obispo, CA: Impact Publishers.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: W. H. Freeman and Company.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Rooney, G. D., Strom-Gottfried, K., & Larsen, J. A. (2010). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Belmont: Brooks/Cole Cengage Learning.
- Lauster, P. (2012). *Tes Kepribadian: Bagaimana Mengenal dan Memahami Diri Sendiri*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- NASW (National Association of Social Workers). (1971). *Social Work in Industry: Policy Statement*. Washington, DC: NASW Press.
- Saleebey, D. (2006). *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. Boston: Allyn and Bacon.
- Soekanto, S. (2012). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sudjana, N. (2005). *Metode dan Teknik Pembelajaran Partisipatif*. Bandung: Falah Production.
- Suharto, E. (2009). *Membangun Masyarakat, Memberdayakan Rakyat: Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Zastrow, C. (2010). *Introduction to Social Work and Social Welfare: Empowering People*. Belmont, CA: Brooks/Cole Cengage Learning.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan

Meeting Indonesian SDGs Award 2025



Benchmarking Desa Binaan



Uji Coba Trek Wisata Tamankehati Kiarapayung



Kelompok SERASI



Case Conference 1



Case Conference 2



Bimbingan Supervisi



Supervisi Lembaga



Negosiasai bersama Balitbangda



Kegiatan Terminasi dengan klien N.M



Lampiran 2 Inform concern dan form terminasi

FORMULIR TERMINASI / PENGAKHIRAN LAYANAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Klien N.M
 Jenis Kelamin : Pria
 Alamat : Resa Wigan Lari

Telah menerima layanan berikut ini:

No	Tanggal	Jenis & Detail Layanan
1.	2 Septe 2025	Asesmen Individu
2.	13 Septe 2025	Intervensi Group work
3.	13 Septe 2025	Intervensi case work Problem Solving
4.	17 Septe 2025	Intervensi case work roleplay and home going & casing
5.	22 Septe 2025	Monitoring dan evaluasi

Demikian ini menyatakan bahwa pengakhiran layanan dilakukan pada:
 Hari/Tanggal: 23 Septe 2025
 Bertempat di: Rumah klien

Kesepulahan:
 Pengakhiran layanan dilakukan karena: Klien N.M sudah selesai menjalankan proses 'Intervensi' yaitu Penastagan Kepercayaan diri

Penerima Layanan: [Signature] Nani Maryani
 Praktikan: [Signature]
 Supervisor Lapangan: [Signature] Ganiardi Pradipta, STs Sos. M.Kom.

27 September 2025
 Praktikan: [Signature]
 Informan: [Signature] (Nani Maryani)

**INFORMED CONSENT
KEGIATAN KELOMPOK (ARAS-MEZZO)**

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

Pernyataan	Klien 1		Klien 2		Klien 3		Klien 4		Klien 5	
	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
Saya bersedia memberikan informasi tentang diri saya terlebi, identitas dan permasalahan yang sedang dialami	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Semua informasi yang telah saya berikan berhak dicatat, direkam dan dituliskan dalam laporan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Semua informasi yang diberikan akan di jaga kerahasiaannya dalam kelompok	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saya bersedia ada dalam kelompok dan mengikuti kegiatan hingga selesai	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apabila diperlukan saya menyetujui praktikum untuk menuliskan segala informasi terkait diri saya kepada rekan sejawat, supervisor dan pihak-pihak yang berkaitan demi kepentingan terbaik saya	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Yang memberikan persetujuan:

Klien 1: [Signature]
 Klien 2: [Signature]
 Klien 3: [Signature]
 Klien 4: [Signature]
 Klien 5: [Signature]

Lampiran 3 Berita Acara Case Conference

BERITA ACARA PELAKSANAAN CASE CONFERENCE

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

Jumlah peserta hadir 19 orang (daftar hadir terlampir)

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,

Supervisor Lapangan

Ketua Kelompok 18



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



Shiva Apriyana Tazkiyah

SUSUNAN ACARA CASE CONFERENCE

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

HASIL CASE CONFERENCE

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

Lampiran 4 Daftar Hadir Kegiatan

DAFTAR HADIR SUPERVISI DAN PENJEMPUTAN PRAKTIKUM INSTITUSI PT CIKARANG LISTRINDO TBK 2025

Hari, tanggal : Jumat, 26 September 2025
Waktu : 08.00 - selesai
Tempat : PT Cikarang Listrindo Tbk

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Ahmad Yensoni	Dosen	
2.	Conward Pradipra	Section Head	
3.	Romeo Caesar	Mahasiswa	
4.	Nurul Amelia	"	
5.	Shiva Apriyana	"	
6.	Salma Fauzani	Mahasiswa	
7.	Putri Wita T	Mahasiswa	
8.	Fahri Rizki Arza	Mahasiswa	
9.	M Hilmy Nuruz	Mahasiswa	
10.	Chesya Savira	Mahasiswa	
11.	Agus Setiawan	PTCL Condev	
12.	Beverly Kandiah	PTCL Condev	
13.	Linaer Hanna Pransil I	Mahasiswa	
14.	Bunga Goudy Fancy	Mahasiswa	

DAFTAR HADIR CASE CONFERENCE I

Hari/Tanggal: Senin, 8 September 2025
Waktu : 09.30 -
Tempat : Training Room 1

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Agus Setiawan	Condev Staff	
2.	Diatiet	supervisor	
3.	Shiva Apriyana	Mahasiswa	
4.	Salma Fauzani	Mahasiswa	
5.	Bunga Goudy F.	Mahasiswa	
6.	Linaer Hanna P. I.	Mahasiswa	
7.	Fahri Rizki Arza	Mahasiswa	
8.	Romeo Caesar	Mahasiswa	
9.	Putri Wita Erlina	Mahasiswa	
10.	Chesya Savira	Mahasiswa	
11.	M Hilmy Nuruz	Mahasiswa	
12.	Nurul Amelia	Mahasiswa	
13.	Beverly Kandiah	Condev PTCL	
14.	Conward Pradipra	Condev PTCL	

DAFTAR HADIR CASE CONFERENCE II PRAKTIKUM INSTITUSI PT CIKARANG LISTRINDO TBK 2025

Hari, tanggal : Rabu, 24 September 2025
Waktu : 09.00 - selesai
Tempat : PT Cikarang Listrindo Tbk

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Nurul Amelia	Mahasiswa	
2.	Conward Pradipra	Section Head	
3.	Romeo Caesar	Mahasiswa	
4.	Shiva Apriyana	"	
5.	Salma Fauzani	Mahasiswa	
6.	Fahri Rizki Arza	Mahasiswa	
7.	M Hilmy Nuruz	Mahasiswa	
8.	Chesya Savira	Mahasiswa	
9.	Putri Wita Erlina	Mahasiswa	
10.			
11.	Agus Setiawan	PT CL Condev	
12.	Beverly Kandiah	PTCL Condev	
13.	Linaer Hanna Pransil I	Mahasiswa	
14.	Bunga Goudy Fancy	Mahasiswa	