

## **BAB II**

### **KAJIAN KONSEPTUAL**

#### **2.1 Tinjauan Tentang Transformasi**

Setiawan (2020) dalam karyanya Transformasi Perkotaan di Indonesia, transformasi dipahami sebagai suatu bentuk perubahan struktural yang bersifat mendasar dan berlangsung dalam jangka waktu yang relatif panjang. Perubahan ini didorong oleh berbagai faktor internal maupun eksternal yang memiliki karakteristik khusus dan signifikan. Transformasi mencerminkan pergeseran yang bersifat kompleks, meliputi berbagai dimensi kehidupan, dan menunjukkan kecenderungan terhadap keberlanjutan jangka panjang.

Transformasi tidak sekadar menggambarkan perubahan yang bersifat permukaan atau sederhana, melainkan melibatkan suatu proses yang dinamis, multidimensi, dan penuh dengan kerumitan. Proses ini terjadi secara bertahap, berlangsung lama, dipengaruhi oleh banyak faktor yang saling terkait, serta dapat diamati baik dari sisi bentuk maupun dampaknya. Setiap perubahan dalam konteks transformasi memiliki unsur-unsur yang bisa ditelusuri, sehingga memungkinkan untuk dibandingkan antara nilai dan elemen lama dengan yang baru, termasuk bentuk-bentuk campurannya.

Transformasi cenderung berkembang secara perlahan dan tidak terjadi secara instan. Ia terbentuk melalui interaksi berbagai faktor yang bersifat fundamental dan kompleks, yang sering kali sulit dijelaskan secara sederhana karena melibatkan pengaruh timbal balik yang tidak selalu jelas mana yang lebih dominan. Oleh karena itu, memahami transformasi memerlukan perspektif waktu yang panjang

agar dapat melihat proses dan siklus perubahan secara lebih utuh. Pendekatan ini memungkinkan kita tidak hanya memahami masa lalu dan masa kini, tetapi juga merumuskan arah dan visi masa depan.

Transformasi mencakup baik proses maupun manifestasi perubahan yang bersifat kompleks dan multidimensi, sehingga memerlukan pemahaman yang komprehensif. Dimensi transformasi dapat meliputi aspek fisik dan non-fisik, seperti ekonomi, sosial dan budaya. Pemahaman terhadap keterkaitan antara dimensi-dimensi tersebut serta hubungan sebab-akibat di dalamnya menjadi krusial untuk memperoleh gambaran menyeluruh. Dalam praktiknya, kajian mengenai transformasi kerap difokuskan pada dimensi tertentu, tergantung pada kepentingan penelitian atau pendekatan yang digunakan.

Transformasi dapat berkembang melalui proses yang direncanakan secara sistematis maupun secara alami atau organik. Proses ini melibatkan berbagai aspek penting, seperti kemampuan adaptasi, resistensi terhadap perubahan, ketangguhan dalam menghadapi tantangan, potensi kerusakan, serta peluang untuk menciptakan keberlanjutan.

Lebih lanjut, Setiawan (2020) mengadopsi pandangan Bentley (1999) yang mengidentifikasi enam unsur utama dalam proses transformasi, yaitu:

- a. Latar belakang sejarah atau kondisi awal,
- b. Pemicu atau kekuatan pendorong berupa faktor internal maupun eksternal,
- c. Proses, mekanisme dan dinamika perubahan yang berlangsung,
- d. Faktor-faktor khusus atau bentuk intervensi yang disengaja maupun yang direncanakan,
- e. Wujud atau hasil akhir dari perubahan, serta
- f. Arah atau harapan terhadap masa depan.

## **2.2 Tinjauan Penyandang Disabilitas**

### **2.2.1 Pengertian Penyandang Disabilitas**

Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Nomor 08 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial serta Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial, penyandang disabilitas diartikan sebagai individu yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik yang berlangsung dalam jangka waktu lama dan yang ketika berhadapan dengan berbagai hambatan dapat mengalami kesulitan dalam berpartisipasi secara penuh dan setara dalam kehidupan bermasyarakat.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas memberikan definisi serupa, yakni bahwa penyandang disabilitas adalah setiap orang yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama, yang dalam interaksi dengan lingkungannya dapat menghadapi hambatan yang menghalangi partisipasi secara penuh dan efektif, setara dengan warga negara lainnya.

Merujuk pada kedua regulasi tersebut, maka secara konseptual penyandang disabilitas dapat dipahami sebagai individu yang memiliki keterbatasan tertentu baik dari segi fisik, mental, intelektual, maupun sensorik yang mengakibatkan kesulitan dalam menjalankan peran dan fungsi sosialnya secara optimal. Keterbatasan tersebut kerap kali memunculkan hambatan dalam menjalin relasi sosial, mengakses layanan dan berkontribusi secara aktif di tengah masyarakat, sehingga membutuhkan perhatian dan perlindungan khusus agar hak-haknya dapat terpenuhi secara adil dan setara.

### 2.2.2 Jenis-Jenis Penyandang Disabilitas

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, terjadi perubahan dalam sistem klasifikasi penyandang disabilitas. Dalam Pasal 4 ayat (1) disebutkan bahwa ragam disabilitas terbagi ke dalam empat kategori utama, yaitu: disabilitas fisik, intelektual, mental, dan sensorik. Masing-masing jenis memiliki karakteristik yang berbeda sebagaimana dijelaskan berikut:

#### a. Disabilitas Fisik

Penyandang disabilitas fisik adalah individu yang mengalami gangguan pada sistem gerak tubuh, seperti kehilangan anggota tubuh (amputasi), kelumpuhan (baik layuh maupun kaku), paraplegi, *celebral palsy* (CP), dampak dari stroke, kusta, atau kondisi perawakan pendek (*dwarfisme*). Menurut Somantri (2007) yang dikemukakan dalam *White House Conference* disabilitas fisik merupakan kerusakan atau gangguan fungsi tubuh yang melibatkan tulang, otot, dan sendi yang menghambat aktivitas normal, dan dapat disebabkan oleh penyakit, kecelakaan, atau kondisi bawaan sejak lahir.

#### b. Disabilitas Intelektual

Disabilitas intelektual mengacu pada gangguan dalam kemampuan berpikir dan bernalar akibat tingkat kecerdasan yang berada di bawah rata-rata. Individu dalam kategori ini mencakup mereka yang mengalami keterlambatan belajar, memiliki disabilitas grahita, atau *sindrom Down*. Disabilitas ini ditandai oleh rendahnya kemampuan kognitif sebagaimana diukur melalui tes kecerdasan individual.

### c. Disabilitas Mental

Penyandang disabilitas mental merupakan individu yang mengalami gangguan serius dalam aspek psikologis yang dapat bersifat organik atau fungsional, sehingga mengganggu persepsi realitas. Dalam konteks ini, individu mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan dasar hidupnya serta menghadapi keterlambatan dalam fungsi sosial. Disabilitas mental meliputi gangguan dalam berpikir, emosi, maupun perilaku yang menghambat aktivitas sehari-hari secara signifikan.

### d. Disabilitas Sensorik

Disabilitas sensorik ditandai dengan gangguan pada satu atau lebih dari fungsi panca indera, meliputi disabilitas netra (penglihatan), disabilitas rungu (pendengaran), dan/atau disabilitas wicara. Menurut Hallahan dan Kauffman (1993), individu dengan disabilitas netra adalah mereka yang memiliki ketajaman penglihatan kurang dari 6/60 setelah koreksi maksimal, atau sama sekali kehilangan kemampuan melihat.

## **2.3 Tinjauan Penyandang Disabilitas Sensorik**

Disabilitas sensorik merupakan salah satu bentuk disabilitas yang secara resmi diakui dalam kerangka hukum nasional melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Undang-undang ini memberikan landasan yuridis bagi pemenuhan hak-hak serta pemberian kesempatan yang setara bagi seluruh penyandang disabilitas dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk mereka yang memiliki gangguan pada fungsi sensorik.

Disabilitas sensorik merujuk pada gangguan yang terjadi pada salah satu atau lebih dari pancaindera, yang berdampak pada kemampuan individu dalam

menerima, mengolah, dan merespons informasi dari lingkungan sekitarnya. Bentuk disabilitas sensorik yang disebutkan dalam peraturan tersebut meliputi tunanetra (gangguan penglihatan), tunarungu (gangguan pendengaran), tunawicara (gangguan bicara), serta kombinasi dari keduanya, seperti rungu-wicara, yaitu gangguan pada fungsi pendengaran sekaligus bicara.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 menegaskan pentingnya pengakuan serta perlindungan terhadap hak-hak penyandang disabilitas, khususnya mereka yang mengalami disabilitas sensorik. Tujuan utama dari regulasi ini adalah menciptakan lingkungan yang inklusif dan aksesibel, yang memungkinkan penyandang disabilitas untuk terlibat secara aktif dan setara dalam kehidupan sosial, ekonomi, budaya dan politik.

Sejumlah hak utama yang dijamin dalam undang-undang ini antara lain:

- a. Hak atas pendidikan: Penyandang disabilitas sensorik berhak memperoleh layanan pendidikan yang inklusif dan dapat diakses, termasuk penyediaan sarana belajar dan teknologi asistif sesuai kebutuhan mereka.
- b. Hak atas pekerjaan: Pemerintah maupun pihak swasta didorong untuk menyediakan kesempatan kerja yang setara bagi penyandang disabilitas sensorik, dengan menyesuaikan kondisi kerja agar inklusif.
- c. Hak atas aksesibilitas: Fasilitas umum wajib dirancang agar ramah disabilitas, termasuk penyediaan informasi dalam bentuk yang dapat diakses, seperti huruf braille, audio, maupun bahasa isyarat.

- d. Hak atas layanan kesehatan: Penyandang disabilitas sensorik memiliki hak untuk memperoleh layanan kesehatan yang layak, termasuk rehabilitasi dan layanan pendukung lainnya.

Melalui hadirnya Undang-Undang ini, diharapkan tumbuh kesadaran kolektif di tengah masyarakat mengenai pentingnya penghormatan terhadap hak-hak penyandang disabilitas sensorik. Selain itu, regulasi ini menekankan pentingnya kolaborasi antara keluarga, masyarakat, dan pemerintah dalam menciptakan kondisi yang memungkinkan penyandang disabilitas sensorik menjalani kehidupan yang mandiri, setara dan bermartabat.

## **2.4 Tinjauan Barista**

### **2.4.1 Pengertian Barista**

Secara etimologi, istilah barista berasal dari bahasa Italia yang secara umum merujuk pada seorang bartender, yaitu individu yang bertugas menyajikan berbagai jenis minuman, tidak terbatas pada kopi semata. Namun, seiring perkembangan budaya konsumsi kopi di Amerika dan Eropa, makna dari istilah ini mengalami penyempitan, sehingga kini lebih dikenal sebagai sebutan bagi seseorang yang memiliki keahlian dalam meracik dan menyajikan kopi. Di negara asalnya, Italia, istilah ini digunakan secara netral baik untuk laki-laki maupun perempuan, tanpa perbedaan bentuk kata (Heykal, 2018).

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), barista diartikan sebagai seseorang yang memiliki keahlian dalam meracik minuman kopi, seperti espresso, di kedai kopi atau kafe. Menekankan pada keterampilan teknis yang melekat dalam profesi barista sebagai pelaku utama dalam penyajian kopi berkualitas.

Edy Panggabean menegaskan bahwa barista tidak hanya sekadar peracik

kopi, tetapi juga seseorang yang memiliki pemahaman mendalam mengenai dunia perkopian. Hal ini mencakup pengetahuan tentang karakteristik biji kopi, metode penyeduhan, serta teknik penyajian yang tepat, yang semuanya memerlukan pelatihan dan pengalaman yang spesifik.

Menurut Barista *Guild of Indonesia* (BGI), barista merupakan seorang profesional yang secara khusus bekerja di bidang kopi dan memiliki kualifikasi serta pengalaman yang memadai untuk menyeduh kopi terutama minuman berbasis *espresso* dengan menampilkan keahlian dan menciptakan pengalaman rasa yang otentik serta bernilai kuliner bagi konsumen (Noprinah, 2022). Profesi ini bukan hanya berorientasi pada hasil akhir berupa minuman, tetapi juga pada proses dan keterampilan yang menjunjung tinggi kualitas serta estetika.

Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 370 Tahun 2013 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia dalam kategori penyediaan makanan dan minuman, menyatakan bahwa barista adalah individu yang secara profesional bertanggung jawab dalam meracik dan menyajikan minuman berbasis kopi. Pengertian ini memperkuat status barista sebagai bagian dari sektor formal yang memiliki standar kerja tersendiri dalam industri makanan dan minuman.

#### **2.4.2 Fungsi Barista**

Konteks operasional barista di kedai kopi memegang peranan sentral sebagai figur profesional yang sangat berpengaruh terhadap kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Keberhasilan sebuah sajian kopi baik dari segi rasa, estetika penyajian,

hingga pengalaman konsumen banyak ditentukan oleh keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh barista. Oleh karena itu, barista sering dipandang sebagai elemen kunci yang merepresentasikan citra dan mutu dari sebuah kedai kopi. Kepiawaian mereka dalam meracik kopi tidak hanya memberikan kenikmatan rasa bagi pelanggan, tetapi juga menciptakan pengalaman yang mendorong loyalitas dan kunjungan ulang. Secara umum, peran barista dalam kedai kopi dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori fungsional, yaitu:

a. *Front* Barista

*Front* barista berfungsi sebagai garda terdepan dalam interaksi dengan pelanggan. Mereka bertugas menyambut, memberikan penjelasan, dan menjawab pertanyaan terkait menu maupun layanan yang tersedia. Kemampuan komunikasi dan pemahaman produk menjadi aspek penting dalam peran ini, karena mereka berkontribusi dalam membangun kesan pertama dan kenyamanan.

b. Barista Profesional (Barista Pro)

Barista Pro adalah individu yang memiliki keterampilan teknis dan keahlian khusus dalam meracik berbagai jenis minuman berbasis kopi. Mereka bertanggung jawab terhadap proses pembuatan kopi mulai dari pemilihan bahan, teknik penyeduhan, hingga standar penyajian yang konsisten. Peran ini menuntut kompetensi tinggi dalam penguasaan alat, pemahaman karakteristik kopi, serta kreativitas dalam menciptakan sajian yang menarik dan berkualitas. Kedua peran ini saling melengkapi dan berkontribusi terhadap performa keseluruhan kedai kopi, baik dari sisi layanan maupun produk.

### 2.4.3 Tugas Barista

Seorang barista memiliki tanggung jawab utama dalam meracik dan menyajikan minuman kopi, khususnya yang berbasis espresso. Tugas ini tidak sekadar melibatkan aktivitas pembuatan kopi secara rutin, melainkan menuntut keterampilan profesional yang diperoleh melalui pelatihan khusus, mencakup penguasaan teknik penyeduhan espresso serta variasi minuman lainnya seperti latte dan cappuccino, yang memerlukan ketepatan dalam takaran, perbandingan komposisi, dan konsistensi rasa.

Kompetensi teknis, seorang barista juga dituntut untuk memiliki pemahaman mendalam mengenai dunia kopi, khususnya berkaitan dengan standar kualitas dalam setiap tahapan penyajian. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap minuman yang disajikan tidak hanya memenuhi ekspektasi rasa, tetapi juga mencerminkan kualitas profesional dari penyajiannya. Salah satu keterampilan penting yang harus dikuasai adalah kemampuan dalam mengoperasikan mesin kopi, termasuk menyesuaikan berbagai variabel seperti volume air, jenis dan tingkat gilingan biji kopi, serta waktu ekstraksi yang tepat.

Penguasaan pada teknik mesin, barista juga diharapkan mahir dalam berbagai metode penyeduhan manual (*manual brewing*), yang membutuhkan ketelitian, kepekaan rasa, serta pemahaman mengenai karakteristik kopi secara menyeluruh. Kemampuan ini menjadi elemen fundamental yang harus dimiliki oleh setiap individu yang ingin berprofesi sebagai barista. Lebih dari sekadar meracik dan menyajikan kopi, barista juga berperan sebagai komunikator dan

edukator dalam memperkenalkan budaya kopi kepada pelanggan. Dengan memberikan pelayanan yang ramah, informatif dan menyajikan kopi berkualitas tinggi, barista turut menciptakan pengalaman konsumen yang menyenangkan, yang menjadi nilai tambah dalam interaksi antara pelanggan dan kedai kopi secara keseluruhan.

#### **2.4.4 Karier Barista**

Hoffman (2018) profesi barista bukan sekadar pekerjaan teknis dalam menyajikan kopi, melainkan sebuah jalur karier yang memiliki struktur jenjang yang jelas dan menuntut penguasaan keterampilan yang terus berkembang. Karier seorang barista umumnya dimulai dari posisi *Junior Barista*, yaitu tahap awal di mana individu mempelajari dasar-dasar pembuatan kopi, teknik penggilingan, pengaturan takaran, penggunaan mesin espresso, serta pelayanan dasar kepada pelanggan. Pada tahap ini, pembelajaran bersifat intensif dan berfokus pada pemahaman fundamental tentang kopi dan etika pelayanan. Setelah menguasai keterampilan dasar, barista dapat naik ke jenjang *Senior Barista*, yang tidak hanya memiliki kemampuan teknis lebih mendalam, tetapi juga mulai bertanggung jawab membimbing barista junior, menjaga konsistensi rasa, dan mengelola kualitas produk yang disajikan.

Jenjang karier dapat berkembang menjadi *Head Barista* atau *Lead Barista*, posisi yang memiliki tanggung jawab dalam mengatur operasional harian di area bar kopi, memastikan standar prosedur operasional (*Standard Operating Procedure/SOP*) terpenuhi, serta mengoordinasikan tim untuk mencapai target kualitas dan efisiensi kerja. Pada tingkat yang lebih strategis,

seorang barista berpengalaman dapat menempati posisi *Coffee Trainer* atau *Coffee Educator*, yang berfokus pada pelatihan barista baru, penyusunan kurikulum pelatihan, dan pengembangan inovasi minuman berbasis kopi. Puncak karier di bidang ini dapat berupa *Coffee Shop Manager*, *Roaster*, bahkan *Coffee Consultant* atau *Business Owner* yang memiliki kafe sendiri. Hoffmann (2018) menegaskan bahwa perkembangan karier barista bergantung pada kombinasi keterampilan teknis, kemampuan manajerial, pengetahuan mendalam tentang kopi, serta komitmen terhadap kualitas dan inovasi. Dengan demikian, karier barista tidak hanya memberikan peluang pengembangan profesional, tetapi juga membuka ruang bagi kreativitas dan kepemimpinan di industri kopi yang dinamis.

## **2.5 Tinjauan Pemberdayaan**

Pemberdayaan merujuk pada suatu proses strategis yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas individu maupun kelompok agar mampu memperoleh kendali yang lebih besar atas kehidupan mereka sendiri, baik dalam dimensi sosial, ekonomi, politik, maupun psikologis. Tujuan utama dari proses ini adalah untuk membuka akses terhadap sumber daya yang relevan, mendorong partisipasi aktif dalam masyarakat, serta memperkuat kemampuan dalam pengambilan keputusan yang berdampak langsung terhadap kesejahteraan hidup mereka.

Menurut John Friedmann (1992), pemberdayaan merupakan pendekatan dalam pembangunan yang menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat terutama kelompok-kelompok yang rentan dan terpinggirkan dalam mengakses sumber daya

serta memengaruhi kebijakan publik yang berdampak pada kehidupan mereka.

Friedmann mengelompokkan pemberdayaan ke dalam empat dimensi utama, yaitu:

- a. Pemberdayaan Ekonomi, yang mencakup peningkatan akses terhadap sumber daya ekonomi guna mendorong kesejahteraan secara finansial bagi individu maupun kelompok.
- b. Pemberdayaan Sosial, yakni keterlibatan aktif dalam kehidupan komunitas serta pengakuan atas hak-hak sosial yang dimiliki.
- c. Pemberdayaan Psikologis, yang merujuk pada peningkatan rasa percaya diri, keberdayaan personal, serta kemampuan dalam membuat keputusan secara mandiri.
- d. Pemberdayaan Politik, yaitu partisipasi dalam proses-proses pengambilan keputusan dan perumusan kebijakan yang memengaruhi kehidupan sosial-politik masyarakat.

Konsep pemberdayaan sering diterapkan dalam berbagai program pembangunan sosial yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup kelompok-kelompok marjinal, seperti penyandang disabilitas, perempuan, maupun masyarakat berpenghasilan rendah. Program-program ini umumnya mencakup pelatihan keterampilan, perluasan akses terhadap pekerjaan, serta peningkatan kompetensi individu agar mereka dapat hidup lebih mandiri, berdaya saing, dan mampu berkontribusi secara aktif dalam kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat.

## **2.6 Tinjauan Pekerjaan Sosial**

### **2.6.1 Pengertian Pekerjaan Sosial**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial, Pasal 1 menyatakan bahwa pekerja sosial adalah individu yang

memiliki pemahaman teoritis, keterampilan praktis, serta menjunjung nilai-nilai dalam praktik pekerjaan sosial, dan telah memperoleh sertifikasi kompetensi secara resmi. Adapun praktik pekerjaan sosial diartikan sebagai suatu bentuk intervensi profesional yang dilakukan secara terencana, sistematis, berkelanjutan, dan berada dalam pengawasan yang tepat, yang bertujuan untuk mencegah terjadinya disfungsi sosial, serta memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial pada tingkat individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat.

Pekerjaan sosial sendiri merupakan sebuah profesi kemanusiaan yang dijalankan oleh pekerja sosial maupun tenaga ahli lainnya dalam rangka mendorong pemulihan fungsi sosial serta pencapaian taraf kesejahteraan hidup yang optimal. Profesi ini bersifat dinamis dan berkembang sesuai dengan perubahan sosial, tantangan zaman, serta aspirasi masyarakat.

Suharto (2009) menegaskan bahwa pekerjaan sosial merupakan profesi pertolongan kemanusiaan yang memiliki fokus utama pada pemberdayaan individu agar mampu menolong dirinya sendiri. Dalam pelaksanaannya, praktik pekerjaan sosial bertumpu pada integrasi nilai-nilai etis, ilmu pengetahuan, dan keterampilan profesional, serta berlandaskan pada prinsip keberfungsian sosial (*social functioning*) sebagai tujuan utama.

Praktik pekerjaan sosial dapat dipahami sebagai bentuk kegiatan profesional yang dilaksanakan oleh tenaga ahli di bidang kesejahteraan sosial, yang berorientasi pada upaya untuk mengembalikan, mempertahankan, dan meningkatkan kapasitas individu, kelompok, dan masyarakat dalam menjalankan fungsi sosialnya secara optimal, guna mewujudkan kondisi kehidupan yang lebih sejahtera.

### 2.6.2 Tugas Pekerja Sosial

Tugas seorang pekerja sosial mencakup berbagai aspek intervensi sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan individu dan masyarakat. Menurut Schwarts dalam Suharto (2009), terdapat sejumlah peran strategis yang dapat dijalankan oleh pekerja sosial, antara lain:

- a. Mengidentifikasi kesesuaian antara persepsi masyarakat mengenai kebutuhan mereka dengan tuntutan sosial yang mereka hadapi. Dalam hal ini, pekerja sosial berperan sebagai jembatan yang menyelaraskan kebutuhan subjektif masyarakat dengan realitas sosial yang ada.
- b. Mendeteksi hambatan-hambatan yang mengganggu upaya masyarakat dalam mengenali dan memperjuangkan kepentingannya, termasuk kepentingan dari pihak-pihak signifikan yang memiliki pengaruh dalam kehidupan mereka. Pekerja sosial membantu masyarakat dalam mengatasi rasa frustrasi akibat keterbatasan dalam memahami atau mengakses sumber daya sosial.
- c. Memberikan kontribusi berupa data, ide, nilai, serta konsep yang sebelumnya tidak diketahui atau tidak dimiliki oleh masyarakat, tetapi memiliki potensi untuk membantu mereka memahami dan menghadapi permasalahan sosial yang dihadapi secara lebih rasional dan terarah.
- d. Menanamkan visi, harapan, dan aspirasi yang selaras dengan nilai-nilai pekerjaan sosial, sebagai bentuk investasi dalam membangun hubungan yang sehat antara individu dan lingkungan sosialnya, serta dalam rangka mewujudkan kesejahteraan sosial yang berkelanjutan.

- e. Merumuskan kondisi dan batas-batas dari suatu situasi sosial yang menjadi dasar dalam pembentukan sistem hubungan antara pekerja sosial dan masyarakat. Hal ini diperlukan untuk menciptakan struktur interaksi yang jelas, efektif, dan etis dalam praktik kerja sosial.

Melalui fungsi-fungsi tersebut, pekerja sosial tidak hanya bertindak sebagai pelaksana layanan, tetapi juga sebagai fasilitator, edukator, dan agen perubahan sosial yang berorientasi pada transformasi kesejahteraan masyarakat.

### **2.6.3 Peran Pekerja Sosial**

Mengacu pada pandangan Parcons, Jorgensen, dan Hernandez yang dikutip dalam Suharto (2009), pekerja sosial memegang sejumlah peran strategis dalam pelaksanaan pendampingan sosial yang bersifat langsung dan kontekstual terhadap individu, kelompok, maupun komunitas. Peran-peran ini mencerminkan dimensi profesionalitas serta tanggung jawab etis pekerja sosial dalam intervensi sosial. Adapun peran-peran tersebut meliputi:

- a. Konselor

Sebagai konselor, pekerja sosial menerapkan teknik konseling yang merupakan bagian dari pendekatan *social casework*, yakni intervensi sosial yang berfokus pada individu melalui hubungan langsung secara personal (*one-to-one relationship*). Peran ini tidak dapat dijalankan secara sembarangan, karena membutuhkan kompetensi profesional yang diperoleh melalui pendidikan formal serta pengalaman praktik yang memadai. Konseling dalam konteks ini bertujuan untuk membantu klien mengatasi permasalahan pribadinya secara terarah dan mendalam.

- b. Motivator

Dalam peran sebagai motivator, pekerja sosial bertugas membangkitkan kepercayaan diri klien terhadap kapasitasnya sendiri dalam menghadapi dan memperbaiki kondisi yang sedang dialami. Dorongan motivasional yang diberikan pekerja sosial hanya akan efektif apabila klien memiliki keyakinan internal untuk berubah. Oleh karena itu, pekerja sosial berupaya menciptakan suasana psikologis yang mendukung tumbuhnya harapan dan semangat pada diri klien.

c. Fasilitator

Pekerja sosial bertindak sebagai fasilitator dengan membantu klien mencapai tujuan perubahan yang telah disepakati secara partisipatif. Dalam posisi ini, pekerja sosial tidak hanya memampukan klien menghadapi tekanan situasional atau transisional, tetapi juga mempercepat proses perubahan melalui koordinasi dan kolaborasi lintas sektor dengan berbagai pihak yang relevan.

d. Broker

Sebagai broker, pekerja sosial menghubungkan klien dengan sumber daya dan layanan sosial yang tersedia, serta memastikan kualitas dan kecocokan dari barang atau pelayanan yang diberikan. Peran ini mencakup tiga aspek utama: menjembatani klien dengan lembaga atau pihak yang memiliki akses terhadap sumber daya, menjamin keterjangkauan layanan, dan mengawasi efektivitas distribusi manfaat termasuk kebutuhan dasar seperti pangan, sandang, papan, layanan kesehatan, konseling, dan pengasuhan anak.

e. Edukator

Dalam peran sebagai edukator, pekerja sosial memberikan informasi, edukasi, serta bimbingan kepada klien dan keluarganya mengenai sistem pelayanan sosial atau

kebijakan yang relevan. Edukasi ini bertujuan agar klien dapat membuat keputusan yang tepat dan rasional demi kepentingan terbaiknya.

f. Advokat

Sebagai advokat, pekerja sosial berperan dalam membela hak dan kepentingan klien, terutama mereka yang berada dalam posisi rentan atau termarginalkan. Menurut Mickelson dalam Sheafor et al., advokasi dalam konteks pekerjaan sosial mencakup tindakan langsung untuk mewakili, membela, melindungi, atau mendorong terwujudnya kebijakan serta keputusan yang berpihak pada klien, baik pada tingkat individu, kelompok, maupun komunitas. Tujuannya adalah untuk menegakkan prinsip keadilan sosial secara inklusif.

#### **2.6.4 Bidang Tugas Pekerja Sosial**

Menurut Edi Suharto (2014), pekerja sosial menjalankan lima bidang utama dalam praktik profesionalnya yang dirumuskan dalam akronim 5P, yakni: Pemungkinan, Penguatan, Perlindungan, Penyokongan, dan Pemeliharaan. Masing-masing fungsi ini mencerminkan peran strategis pekerja sosial dalam mendampingi individu maupun komunitas secara berkelanjutan dan kontekstual. Berikut penjelasannya:

a. Pemungkinan

Fungsi ini berkaitan erat dengan pemberian motivasi dan fasilitasi akses terhadap sumber daya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam menjalankan fungsi ini, pekerja sosial dapat bertindak sebagai role model, mediator, negosiator, pembangun konsensus, serta manajer sumber daya. Pemungkinan mencakup kemampuan pekerja sosial dalam mengidentifikasi, memobilisasi, dan mengoordinasikan sumber daya yang dapat digunakan dalam proses pemecahan

masalah oleh klien. Sumber daya tersebut dapat bersifat personal (misalnya: pengetahuan, motivasi, pengalaman hidup), interpersonal (dukungan sosial dari lingkungan sekitar), maupun institusional (respon kelembagaan dan layanan publik). Tugas utama pekerja sosial adalah menghubungkan klien dengan sumber daya tersebut secara efektif, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan diri dan kapasitas adaptif klien dalam menghadapi tantangan.

#### b. Penguatan

Fungsi ini menitikberatkan pada upaya pendidikan dan pelatihan yang bertujuan memperkuat kapasitas individu atau masyarakat. Dalam hal ini, pekerja sosial berperan sebagai fasilitator pembelajaran yang tidak hanya memberikan informasi dan arahan, tetapi juga berinteraksi secara reflektif dan partisipatif dengan pengetahuan lokal yang dimiliki masyarakat dampingan. Beberapa bentuk implementasi fungsi penguatan antara lain adalah membangkitkan kesadaran kritis, menyampaikan informasi yang relevan, memberikan konfrontasi positif, serta menyelenggarakan pelatihan dan lokakarya guna memperluas wawasan dan keterampilan masyarakat.

#### c. Perlindungan

Fungsi ini menekankan pada peran advokatif pekerja sosial dalam menjalin hubungan dengan lembaga-lembaga eksternal untuk melindungi kepentingan kelompok dampingan. Aktivitas perlindungan meliputi pencarian sumber daya pendukung, melakukan advokasi kebijakan, penggunaan media untuk kampanye sosial, serta membangun jaringan kemitraan antar institusi. Di samping itu, pekerja sosial juga menjalankan peran sebagai konsultan yang dapat diajak berdiskusi

dalam proses pemecahan masalah. Fungsi konsultatif ini tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga bertujuan untuk memperluas pemahaman klien atas berbagai alternatif tindakan, serta membantu mengidentifikasi prosedur-prosedur yang tepat dalam pengambilan keputusan.

d. Penyokongan

Mengacu pada serangkaian keterampilan teknis dan praktis, fungsi penyokongan menuntut pekerja sosial untuk dapat berkontribusi langsung dalam mendukung perubahan sosial. Tugas-tugas yang termasuk dalam fungsi ini mencakup analisis sosial, pengelolaan dinamika kelompok, pembangunan relasi interpersonal, negosiasi, komunikasi efektif, serta manajemen dan pemanfaatan sumber daya, termasuk dana. Pekerja sosial dalam hal ini diharapkan mampu menjalankan fungsi operasional yang memperkuat kapasitas klien maupun masyarakat untuk menjalani proses perubahan secara konstruktif.

e. Pemeliharaan

Fungsi ini berkaitan dengan upaya menjaga kondisi sosial yang seimbang dan kondusif, khususnya dalam memastikan distribusi kekuasaan dan kesempatan yang adil di tengah masyarakat. Dalam kerangka pemberdayaan, pemeliharaan mencerminkan pentingnya keseimbangan sosial dan harmonisasi relasi antar kelompok, sehingga tercipta iklim inklusif yang memungkinkan setiap individu memiliki akses yang setara terhadap sumber daya dan peluang kehidupan yang layak.

## 2.7 Tinjauan Pekerjaan Sosial Disabilitas

Pekerjaan Sosial memiliki tanggung jawab besar dan memainkan peran penting bagi peningkatan kesejahteraan orang dengan disabilitas. Sejatinya, Pekerja Sosial merupakan salah satu profesi yang telah berkontribusi besar terhadap perkembangan pelayanan untuk orang dengan disabilitas di dalam masyarakat, baik dalam ranah mikro, mezzo, maupun makro. Dalam praktik kerjanya, Pekerja Sosial bekerja dengan orang dengan disabilitas dari berbagai kategori usia, baik dalam ranah anak dan keluarga maupun orang dewasa dan lansia. Juga, dalam memberikan pelayanan bagi orang dengan disabilitas, Pekerja Sosial selayaknya bekerja sama dengan profesional lainnya untuk memberikan pelayanan yang optimal dan menyeluruh sesuai dengan kebutuhan dari penerima pelayanan. Beragam peran yang dijalankan oleh Pekerja Sosial, mulai dari asesmen hingga intervensi, tidak akan lepas dari pengaruh kebijakan, peraturan, perundang-undangan tentang orang dengan disabilitas; perilaku masyarakat; maupun kemajuan teknologi dalam masyarakat yang mana memungkinkan orang dengan disabilitas untuk berpartisipasi secara penuh dalam masyarakat. Salah satunya yaitu berkontribusi dalam pemberian pelayanan rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas, keluarganya, maupun masyarakat pada umumnya.

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2017 tentang Standar Habilitasi dan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas dikemukakan bahwa upaya penyediaan layanan habilitasi dan rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas bersifat penting untuk dilakukan. Menurut Ife (2014), saat bekerja dengan populasi disabilitas, para pekerja sosial tidak lagi hanya mendefinisikan

“kebutuhan” akan tetapi mencari “hak” mana yang akan dijawab melalui “kebutuhan-kebutuhan” orang dengan disabilitas. Lebih jauh menganjurkan pekerja sosial bekerja dengan populasi disabilitas menggunakan pendekatan berbasis hak, atau *Rights-based perspective*. Kemajuan teknologi dan informasi saat ini juga menjadi sebuah tuntutan penting bagi seorang Pekerja Sosial untuk lebih melek dalam memanfaatkannya secara positif untuk memberikan pelayanan optimal bagi orang dengan disabilitas. Sebagai contoh, beberapa lembaga kemasyarakatan non-pemerintah saat ini tengah aktif menyebarluaskan penggunaan teknologi bagi orang dengan penyandang disabilitas dimana dengan menggunakan smartphone, orang dengan disabilitas dapat lebih mudah memilih jalan yang aman untuk dilalui ketika berjalan kaki di jalan raya dibandingkan dengan menggunakan tongkat untuk berjalan. Ife (2014) menyebutkan dalam bukunya bahwa dalam bekerja dengan populasi disabilitas, pekerja sosial harus bisa membedakan dua kelompok besar, yaitu kelompok yang karena kedisabilitasannya, kapasitas individual untuk mengambil keputusan dan mewakili kepentingan dirinya sendiri terkurangi seperti misalnya orang dengan disabilitas intelektual atau disabilitas mental dan kelompok yang kedisabilitasannya tidak mengurangi kapasitas mereka untuk mengambil keputusan dan melakukan advokasi oleh diri sendiri seperti misalnya orang dengan disabilitas fisik atau sensorik. Lebih lanjut, menurut Ife (2014) jika pekerja sosial telah berhasil mengidentifikasi kelompok disabilitas tersebut, maka peran-peran pekerja sosial dapat lebih terarah.

Ife (2014) mengajukan dalam karyanya bahwa saat pekerja sosial bekerja dengan kelompok yang dengan kedisabilitasannya tidak mengurangi kapasitas

orang dengan dengan disabilitas untuk mengambil keputusan atau melakukan *self-advocacy*, pekerja sosial berperan untuk memutuskan hambatan mereka untuk berpartisipasi, melawan diskriminasi dan meningkatkan kepercayaan diri mereka. Sementara itu untuk bekerja dengan kelompok yang dengan kedisabilitasannya kemudian individu dengan disabilitas menjadi berkurang kapasitasnya untuk mengambil keputusan dan mewakili dirinya sendiri, maka pekerja sosial berperan untuk bekerja “atas nama” orang dengan disabilitas tersebut (Ife, 2014). Konsekuensi dari mengetahui kelompok dampak dari kedisabilitas seorang individu, maka peran pekerja sosial dalam tiga level utama praktik pekerjaan sosial adalah diantaranya di tingkat mikro, pekerja sosial melakukan konseling individual dengan orang disabilitas untuk meningkatkan kepercayaan diri orang dengan disabilitas, kemudian di tingkat mezzo, pekerja sosial bekerja dengan keluarga orang dengan disabilitas untuk dapat mengakses layanan-layanan yang diperlukan untuk memenuhi hak-hak orang dengan disabilitas. Di tingkat makro, pekerja sosial dapat terlibat dalam aksi sosial bersama dengan orang dengan disabilitas dan organisasi orang dengan disabilitas untuk menyuarakan hak-hak mereka, selain juga mempengaruhi kebijakan sosial berkaitan dengan perlindungan sosial bagi populasi disabilitas.

Pekerja Sosial memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang kompeten dengan mempertimbangkan budaya yang berkembang dalam masyarakat untuk orang dan kelompok dengan disabilitas. Komitmen Pekerja Sosial untuk keadilan sosial perlu ditegakkan untuk menjunjung tinggi hak orang dengan disabilitas dan menjamin bahwa tidak ada perundangundangan, kebijakan, ataupun

peraturan yang bersifat diskriminatif terhadap orang dengan disabilitas. Pekerja Sosial memiliki tugas penting untuk mempromosikan partisipasi klien/penerima pelayanan dalam semua level (ranah mikro, mezzo, makro) untuk memenuhi kebutuhannya. Ketiga level ini kemudian akan mengarahkan pekerja sosial untuk menempatkan orang dengan disabilitas sebagai aktor utama dalam praktiknya dengan populasi disabilitas.