

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Penyesuaian Diri**

##### **1. Pengertian Penyesuaian diri**

Penyesuaian diri dapat diartikan bahwa penyesuaian berarti adaptasi, dapat mempertahankan eksistensinya, atau bisa “*survive*” dan memperoleh kesejahteraan jasmaniah dan rohaniyah, dan dapat mengadakan relasi yang memuaskan dengan tuntutan sosial. Selain itu penyesuaian dapat juga diartikan sebagai penguasaan, yaitu memiliki kemampuan untuk membuat rencana dan mengorganisasi respon-respon sedemikian rupa, sehingga bisa mengatasi segala macam konflik, kesulitan dan frustrasi-frustrasi secara efisien. Individu memiliki kemampuan menghadapi realitas hidup dengan cara yang memenuhi syarat.

Penyesuaian diri adalah proses bagaimana individu mencapai keseimbangan diri dalam memenuhi kebutuhan sesuai dengan lingkungan.<sup>15</sup> Menurut Mustafa Fahmi, penyesuaian diri adalah suatu proses dinamik terus menerus yang bertujuan untuk mengubah kelakuan guna mendapatkan hubungan yang lebih serasi antara diri dengan lingkungan. Sementara itu, James F. Calhoun dan Joan Ross Acocella memberikan definisi yang lebih plastis mengenai penyesuaian diri dikatakan bahwa penyesuaian diri adalah interaksi anda yang kontinyu dengan diri anda sendiri, dengan orang lain, dan dengan dunia anda.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Sunarto and Agung Hartono, *Perkembangan Peserta Didik* (Jakarta: Asdi Mahasatya, 2002), 222.

<sup>16</sup> Sobur, *Psikologi Umum Dalam Lintasan Sejarah*, 526.

Penyesuaian diri adalah kemampuan untuk hidup dan bergaul secara wajar terhadap lingkungannya, sehingga ia merasa puas terhadap dirinya dan terhadap lingkungan.<sup>17</sup> Menurut Schneiders mengemukakan bahwa penyesuaian diri merupakan suatu proses yang mencakup respon-respon mental dan tingkah laku, yang merupakan usaha individu agar berhasil mengatasi kebutuhan, ketegangan, konflik dan frustrasi yang dialami di dalam dirinya. Usaha individu tersebut bertujuan untuk memperoleh keselarasan dan keharmonisan antara tuntutan dalam diri dengan apa yang diharapkan lingkungan.<sup>18</sup>

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa penyesuaian diri adalah suatu proses yang mencakup respon mental dan tingkah laku, di mana individu berusaha untuk dapat berhasil mengatasi kebutuhan-kebutuhan dalam dirinya, ketegangan-ketegangan, konflik-konflik dan frustrasi-frustrasi yang dialaminya, sehingga terwujud tingkat keselarasan atau harmoni antara tuntutan dari dalam diri dengan apa yang diharapkan lingkungan di mana ia tinggal.

## 2. Unsur-unsur Penyesuaian Diri

Menurut Schneiders penyesuaian diri terdiri dari empat unsur:

- a. *Adaptation* artinya penyesuaian diri dipandang sebagai kemampuan beradaptasi. Orang yang penyesuaian dirinya baik berarti ia mempunyai hubungan yang memuaskan dengan lingkungan.
- b. *Conformity* artinya seorang dikatakan mempunyai penyesuaian diri baik bila memenuhi kriteria sosial dan hati nuraninya.

---

<sup>17</sup> Sofyan S. Willis, *Psikologi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2018), 140.

<sup>18</sup> Hendrianti Agustiani, *Psikologi Perkembangan Pendekatan Ekologi Kaitannya Dengan Konsep Diri Dan Penyesuaian Diri Pada Remaja* (Bandung: Refika Aditama, 2006), 146.

- c. *Mastery* artinya orang yang mempunyai penyesuaian diri baik mempunyai kemampuan membuat rencana dan mengorganisasikan suatu respon diri sehingga dapat menyusun dan menanggapi segala masalah dengan efisien.
- d. *Individual Variation* artinya ada perbedaan individual pada perilaku dan responsnya dalam menanggapi masalah.<sup>19</sup>

### 3. Faktor-faktor Penyesuaian Diri

Proses penyesuaian diri ditentukan oleh faktor-faktor yang menentukan kepribadian itu sendiri baik internal maupun eksternal. Penentu penyesuaian diri identik dengan faktor-faktor yang mengatur perkembangan dan terbentuknya pribadi secara bertahap. Menurut Schneiders, penentu itu dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Kondisi-kondisi fisik, termasuk di dalamnya keturunan, konstitusi fisik, susunan saraf, kelenjar dan sistem otot, kesehatan, penyakit, dan sebagainya.
- b. Perkembangan kematangan, khususnya kematangan intelektual, sosial, moral dan emosional.
- c. Penentu psikologis, termasuk didalamnya pengalaman, belajarnya, pengkondisian, penentuan diri (Self –determination), frustrasi dan konflik.
- d. Kondisi lingkungan khususnya keluarga dan sekolah.
- e. Penentu kultural, termasuk agama.<sup>20</sup>

Faktor yang dapat mempengaruhi penyesuaian diri dikelompokkan menjadi dua kelompok menurut Soeparwoto yang terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Ghufron and S, *Teori-Teori Psikologi*, 50.

<sup>20</sup> Sunarto and Hartono, *Perkembangan Peserta Didik*, 229.

a. Faktor internal

- 1) Motif, merupakan dorongan-dorongan sosial seperti dorongan untuk berprestasi, dorongan untuk menjadi lebih unggul didalam lingkungan, dorongan untuk bersosialisasi.
- 2) Self-concept atau konsep diri, bagaimana individu memandang dirinya sendiri serta sikap yang dimilikinya, baik terkait dengan dimensi fisik, karakteristik individual dan motivasi diri. Selain itu, meliputi kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh dirinya, dan juga kekurangan atau kegagalan dirinya. Individu yang memiliki konsep diri yang positif akan mampu menyesuaikan diri dan menyenangkan dibandingkan dengan individu yang memiliki konsep diri yang buruk.
- 3) Persepsi, adalah proses pengamatan dan penilaian melalui kognitif maupun afeksi individu terhadap objek, peristiwa dalam pembentukan konsep baru.
- 4) Sikap, merupakan kesiapan atau kesediaan individu untuk bertindak. Individu dengan sikap yang baik cenderung lebih mudah dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan dibandingkan dengan individu yang memiliki sikap tidak baik.
- 5) Intelegensi dan minat, intelegensi sebagai langkah awal dalam berinteraksi atau proses penyesuaian diri, dengan intelegensi individu dapat menganalisis dan menalar, selain itu dengan adanya minat terhadap sesuatu akan membantu mempercepat proses penyesuaian diri individu.

---

<sup>21</sup> Soeparwoto, *Psikologi Perkembangan* (Semarang: Unnes Press, 2004).

- 6) Kepribadian, prinsipnya individu yang memiliki kepribadian ekstrovert cenderung mudah menyesuaikan diri dibandingkan dengan individu yang memiliki kepribadian introvert.

b. Faktor eksternal

- 1) Keluarga Keluarga merupakan pintu awal individu dalam belajar berinteraksi dengan individu lainnya. Pada dasarnya pola asuh akan menentukan kemampuan penyesuaian diri individu, keluarga yang menganut pola asuh demokrasi akan memberikan kesempatan lebih kepada individu untuk berproses dalam penyesuaian diri secara lebih baik.
- 2) Kondisi Sekolah Sekolah dengan lingkungan kondusif akan sangat mendukung individu agar dapat bertindak dalam proses penyesuaian diri dengan lingkungannya secara selaras.
- 3) Kelompok Sebaya Kelompok sebaya akan mempengaruhi proses penyesuaian diri individu, kelompok sebaya dapat menjadi sarana yang baik dalam proses penyesuaian diri. Namun, ada juga yang sebaliknya sebagai penghambat proses penyesuaian diri individu.
- 4) Prasangka Sosial Prasangka sosial akan menghambat proses penyesuaian diri individu apabila masyarakat memberikan label yang negatif kepada individu seperti nakal, suka melanggar peraturan, menentang orang tua dan sebagainya.

4. Ciri-ciri Penyesuain Diri yang Efektif

Individu yang mampu menyesuaikan diri dengan baik umumnya memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Memiliki Persepsi Yang Akurat Terhadap Realita Pemahaman atau persepsi orang terhadap realita berbeda-beda, meskipun realita yang dihadapi adalah sama. Perbedaan persepsi tersebut dipengaruhi oleh pengalaman masing-masing orang yang tentunya berbeda dalam menghadapi realita, tapi orang yang memiliki penyesuaian diri yang baik memiliki persepsi yang relatif dalam memahami realita.<sup>22</sup>
- b. Kemampuan Untuk Beradaptasi Dengan Tekanan Atau Stress Dan Kecemasan Pada dasarnya setiap orang tidak senang bila mengalami tekanan dan kecemasan. Umumnya mereka menghindari hal-hal yang menimbulkan kecemasan dan menyenangkan pemenuhan kepuasan yang dilakukan dengan segera. Namun orang yang mampu menyesuaikan diri, tidak terlalu menghindari munculnya tekanan dan kecemasan. Kadang mereka justru belajar untuk mentoleransi tekanan dan kecemasan yang dialami dan mau menunda pemenuhan kepuasan selama itu diperlukan demi mencapai tujuan tertentu yang lebih penting sifatnya.
- c. Mempunyai gambaran diri yang positif tentang dirinya. Pandangan individu terhadap dirinya dapat menjadi indikator dari kualitas penyesuaian diri yang dimiliki. Pandangan tersebut lebih mengarah pada apakah individu bisa melihat secara harmonis atau sebaliknya dia melihat adanya berbagai konflik yang berkaitan dengan dirinya. Individu yang banyak melihat pertentangan-pertentangan dalam dirinya, ini bisa menjadi indikasi adanya kekurangan dalam penyesuaian diri.

---

<sup>22</sup> Enung Fatimah, *Psikologi Perkembangan* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2006), 36.

- d. Kemampuan untuk mengungkapkan perasaan Orang yang dapat menyesuaikan diri dengan baik di cirikan memiliki kehidupan emosi atau perasaan yang sehat. Orang tersebut mampu menyadari dan merasakan emosi atau perasaan yang saat itu dialami serta mampu untuk mengekspresikan perasaan dan emosi tersebut dalam spektrum yang luas, selain itu orang yang memilih kehidupan emosi yang sehat mampu memberikan reaksi-reaksi emosi yang realistis dan tetap mampu memberikan reaksi-reaksi emosi yang realitas dan tetap di bawah kontrol sesuai dengan situasi yang dihadapi.<sup>23</sup>
- e. Relasi Interpersonal Baik Individu yang memiliki penyesuaian diri yang baik mampu mencapai tingkat keintiman yang tepat dalam suatu hubungan sosial. Dia mampu bertingkah laku secara berbeda terhadap orang yang berbeda pula. Dia mampu menikmati, disukai dan respek oleh orang lain disuatu sisi tetapi juga mampu memberikan respek dan menyukai orang lain.<sup>24</sup>

## **B. Burnout**

### **1. Pengertian *Burnout***

Semenjak Freud dan Berger pada 1974 mengenalkan istilah *burnout* (kelelahan kerja), sejak saat itu pula terminologi kelelahan kerja berkembang. Menjadi pengertian yang meluas dan digunakan untuk memahami gejala kejiwaan pada diri seseorang. Berbagai tinjauan dari penggunaan terminologi hingga menyimpulkan sindroma yang kronik tentang stres di lingkungan pekerjaan, yang dialami oleh seseorang.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> Fatimah, 37.

<sup>24</sup> Fatimah, 38.

<sup>25</sup> Rosliana Alam, *Kelelahan Kerja (Burnout)* (Bantul: Penerbit Kampus, 2022), 41.

Maslach dan Leiter mengatakan bahwa kelelahan kerja merupakan suatu pengertian yang multi dimensional. Dikata-katanya, kelelahan kerja merupakan sindroma-psikologis yang terdiri atas tiga dimensi yaitu: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan *low personal accom-plishment*. Dijelaskan, bahwa pekerjaan yang berorientasi melayani orang lain, dapat membentuk hubungan yang bersifat “asimetrik”, antara pemberi dan penerima pelayanan. Seseorang yang bekerja pada bidang pelayanan akan memberikan perhatian, pelayanan, bantuan, dan dukungan seperti kepada klien, mahasiswa atau pasien.<sup>26</sup>

Menurut Pines dan Maslach *burnout* merupakan sindrom kelelahan, baik secara fisik maupun mental yang termasuk di dalamnya berkembang konsep diri yang negatif, kekurangan konsentrasi serta perilaku kerja yang negatif. Keadaan ini membuat suasana di dalam pekerjaan menjadi dingin, tidak menyenangkan, dedikasi dan komitmen berkurang, performansi, prestasi pekerja tidak maksimal. Hal ini juga membuat pekerja menjaga jarak, tidak mau terlibat dengan lingkungan. *Burnout* juga dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara usaha dengan apa yang didapat dari pekerjaan.<sup>27</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas *burnout* dapat disimpulkan sebagai suatu sindrom kelelahan kerja baik secara fisik maupun mental. Pekerjaan yang berorientasi memberi pelayanan cenderung mengalami *burnout* di tempat kerja.

---

<sup>26</sup> Alam, 41–42.

<sup>27</sup> Alam, 42.

## 2. Dimensi-dimensi *Burnout*

Terdapat tiga dimensi *burnout* yaitu:<sup>28</sup>

- a. Kelelahan Emosional (*Emotional exhaustion*) Kelelahan emosional adalah perasaan lelah dan letih di tempat kerja. Ketika seseorang mengalami *exhaustion* maka mereka akan merasakan energinya seperti terkuras habis dan ada perasaan “kosong” yang tidak dapat teratasi lagi.
- b. Depersonalisasi (*Depersonalization*) Depersonalisasi adalah pengembangan perasaan sinis dan tak berperasaan terhadap orang lain. Proses penyeimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu. Hal ini berupa sikap sinis terhadap orang-orang yang berada dalam lingkup pekerjaan dan kecenderungan untuk menarik diri serta mengurangi keterlibatan dalam bekerja. Perilaku tersebut diperlihatkan sebagai upaya melindungi diri dari perasaan kecewa, karena penderita menganggap bahwa dengan berperilaku seperti itu, maka mereka akan aman dan terhindar dari ketidakpastian dalam pekerjaan.
- c. Penurunan Pencapaian Prestasi Pribadi Biasanya ditandai dengan perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan bahkan terhadap kehidupan. Maslach menyatakan bahwa penurunan pencapaian prestasi pribadi disebabkan oleh perasaan bersalah telah melakukan orang lain disekitarnya secara negatif.

---

<sup>28</sup> Paul E. Spector, *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*, 8th Editio (New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., 2021).

Leiter & Maslach menyebutkan ada tiga dimensi dari *burnout*, yaitu;

a. *Exhaustion*

*Exhaustion* merupakan dimensi *burnout* yang ditandai dengan kelelahan berkepanjangan baik secara fisik, mental, maupun emosional. Ketika pekerja merasakan kelelahan (*exhaustion*), mereka cenderung berperilaku *overextended* baik secara emosional maupun fisik. Mereka tidak mampu menyelesaikan masalah mereka. Tetap merasa lelah meski sudah istirahat yang cukup, kurang energi dalam melakukan aktivitas.

b. *Cynicism*

*Cynicism* merupakan dimensi *burnout* yang ditandai dengan sikap sinis, cenderung menarik diri dari dalam lingkungan kerja. Ketika pekerja merasakan *Cynicism* (sinis), mereka cenderung dingin, menjaga jarak, cenderung tidak ingin terlibat dengan lingkungan kerjanya. *Cynicism* juga merupakan cara untuk terhindar dari rasa kecewa. Perilaku negatif seperti ini dapat memberikan dampak yang serius pada efektivitas kerja.

c. *Ineffectiveness*

*Ineffectiveness* merupakan dimensi *burnout* yang ditandai dengan perasaan tidak berdaya, merasa semua tugas yang diberikan berat. Ketika pekerja tidak efektif, mereka cenderung mengembangkan rasa tidak mampu. Setiap pekerjaan terasa sulit dan tidak bisa dikerjakan, rasa percaya diri berkurang, pekerja menjadi tidak percaya pada dirinya sendiri dan orang lain.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Spector, 43.

Berdasarkan penjelasan diatas, dimensi *burnout* terdiri dari *burnout Exhaustion* (gabungan dari *physical exhaustion*, *emotional exhaustion*, *mental exhaustion*), *cynicism*, dan *ineffectiveness*.

### 3. Faktor-faktor *Burnout*

Ada dua faktor yang dipandang mempengaruhi munculnya *burnout*, yaitu:<sup>30</sup>

- a. Faktor eksternal meliputi lingkungan kerja psikologis yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan, pekerjaan yang monoton.
- b. Faktor internal meliputi usia, jenis kelamin, harga diri, dan karakteristik kepribadian.

Lalu menurut Leiter & Maslach menyebutkan

#### c. *Work Overloaded*

*Work overloaded* kemungkinan terjadi akibat ketidak sesuaian antara pekerja dengan pekerjaannya. Pekerja terlalu banyak melakukan pekerjaan dengan waktu yang sedikit. *Overload* terjadi karena pekerjaan yang dikerjakan melampaui kapasitas kemampuan manusia yang memiliki keterbatasan. Hal ini dapat menyebabkan menurunnya kualitas pekerja, hubungan yang tidak sehat di lingkungan pekerjaan, menurunkan kreativitas pekerja, dan menyebabkan *burnout*.

#### d. *Lack of work control*

Semua orang memiliki keinginan untuk memiliki kesempatan dalam

---

<sup>30</sup> Imelda Novelina Sihotang, "Burnout Pada Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja Psikologis Dan Jenis Kelamin," *Jurnal PSYCHE* 1, no. 1 (2004).

membuat pilihan, keputusan, menggunakan kemampuannya untuk berpikir dan menyelesaikan masalah, dan meraih prestasi. Adanya aturan terkadang membuat pekerja memiliki batasan dalam berinovasi, merasa kurang memiliki tanggung jawab dengan hasil yang mereka dapat karena adanya kontrol yang terlalu ketat dari atasan

*e. Rewarded for work*

Kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja membuat pekerja merasa tidak bernilai. Apresiasi bukan hanya dilihat dari pemberian bonus (uang), tetapi hubungan yang terjalin baik antar pekerja, pekerja dengan atasan turut memberikan dampak pada pekerja. Adanya apresiasi yang diberikan akan meningkatkan afeksi positif dari pekerja yang juga merupakan nilai penting dalam menunjukkan bahwa seseorang sudah berkeja dengan baik.

*f. Breakdown in community*

Pekerja yang kurang memiliki rasa *belongingness* (rasa memiliki) terhadap lingkungan kerjanya (komunitas) akan menyebabkan kurangnya rasa keterikatan positif di tempat kerja. Seseorang akan bekerja dengan maksimal ketika memiliki kenyamanan, kebahagiaan yang terjalin dengan rasa saling menghargai, tetapi terkadang lingkungan kerja melakukan sebaliknya. Ada kesenjangan baik antar pekerja maupun dengan atasan, sibuk dengan diri sendiri, tidak memiliki *quality time* dengan rekan kerja. Hubungan yang baik seperti *sharing*, bercanda bersama perlu untuk dilakukan dalam menjalin ikatan yang kuat dengan rekan kerja. Hubungan yang tidak baik membuat suasana dilingkungan kerja tidak nyaman, frustrasi, cemas, merasa tidak dihargai. Hal ini membuat dukungan sosial menjadi

tidak baik, kurang rasa saling membantu antar rekan kerja.

g. *Treated fairly*

Perasaan tidak diperlakukan tidak adil juga merupakan faktor terjadinya *burnout*. Adil berarti saling menghargai dan menerima perbedaan. Adanya rasa saling menghargai akan menimbulkan rasa keterikatan dengan komunitas (lingkungan kerja). Pekerja merasa tidak percaya dengan lingkungan kerjanya ketika tidak ada keadilan. Rasa ketidakadilan biasanya dirasakan pada saat masa promosi kerja, atau ketika pekerja disalahkan ketika mereka tidak melakukan kesalahan.<sup>31</sup>

4. Dampak *Burnout*

a. *Burnout is Lost Energy*

Pekerja yang mengalami *burnout* akan merasa stres, *overwhelmed*, dan *exhausted* pekerja juga akan sulit untuk tidur, menjaga jarak dengan lingkungan. Hal ini akan mempengaruhi kinerja dari pekerja. Produktivitas dalam bekerja juga semakin menurun.

b. *Burnout is Lost Enthusiasm*

Keinginan dalam bekerja semakin menurun, semua hal yang berhubungan dengan pekerjaan menjadi tidak menyenangkan. Kreativitas, keretarikan terhadap pekerjaan semakin berkurang sehingga hasil yang diberikan sangat minim.

c. *Burnout is Lost Confidence*

Tanpa adanya energi dan keterlibatan aktif pada pekerjaan akan membuat pekerja tidak maksimal dalam bekerja. Pekerja semakin tidak

---

<sup>31</sup> Alam, *Kelelahan Kerja (Burnout)*, 50–52.

efektif dalam bekerja yang semakin lama membuat pekerja itu sendiri merasa ragu dengan kemampuannya. Hal ini akan memberikan dampak bagi pekerja itu sendiri.<sup>32</sup>

### C. Pekerja Sosial

#### 1. Pengertian Pekerja Sosial

Pekerja sosial adalah profesi kemanusiaan yang telah lahir cukup lama. Pekerja sosial berbeda dengan profesi lain, karena seorang pekerja sosial tidak hanya melihat klien sebagai target perubahan, melainkan pula pertimbangan lingkungan atau situasi sosial dimana klien berada. Pengertian pekerja sosial menurut studi kurikulum yang disponsori oleh *The Council on Social Work Education* 1959, bahwa pekerja sosial adalah orang yang berusaha membantu individu-individu untuk memperbaiki keberfungsian sosialnya melalui suatu kegiatan dengan melakukan interaksi sosial satu sama lain, kegiatan interaksi sosial ini bertujuan untuk menciptakan hubungan sosial yang baru. Pekerja sosial memiliki kemampuan untuk dapat membantu individu-individu yang memiliki berbagai masalah, dengan kemampuan yang dimiliki dalam memberikan pertolongan pada orang lain, menjadikan pekerja sosial benar-benar dibutuhkan.<sup>33</sup>

Pekerja sosial adalah profesi yang memberikan bantuan melalui pengembangan interaksi sosial yang memiliki hubungan timbal balik satu sama lain, tujuannya supaya dapat memperbaiki kualitas kehidupan individu,

---

<sup>32</sup> Alam, 44.

<sup>33</sup> Fahrudin, *Pengantar Kesejahteraan Sosial*, 59.

kelompok maupun masyarakat dalam suatu kesatuan yang harmonis dan dapat mengembalikan keberfungsian sosial dari masing-masing individu.<sup>34</sup>

Undang – undang Nomor. 11 tahun 2009 menyatakan bahwa pekerja sosial profesional adalah seseorang yang bekerja dengan baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerja sosial. Ditegaskan kembali dalam Undang – undang Nomor. 14 tahun 2019, bahwa praktik pekerja sosial adalah penyelenggara pertolongan profesional yang terencana, terpadu berkesinambungan dan tersupervisi untuk mencegah disfungsi sosial individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Pekerja sosial adalah seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai praktik pekerjaan sosial serta telah mendapatkan sertifikat kompetensi. Sebagai suatu aktivitas profesional, pekerjaan sosial didasari oleh tiga komponen dasar yang secara integratif membentuk profil dan pendekatan pekerjaan sosial: (a) kerangka pengetahuan (*body of knowledge*), (b) kerangka keahlian (*body of skill*), (c) kerangka nilai (*body of values*).<sup>35</sup>

Dari pendapat-pendapat di atas pekerja sosial dapat didefinisikan sebagai suatu profesi yang membantu orang lain untuk mendapatkan fungsi sosialnya di masyarakat. Pekerja sosial sangat dibutuhkan di masyarakat karena dengan kemampuannya dapat membantu orang, kelompok, ataupun masyarakat yang memiliki berbagai masalah. Dengan begitu pekerja sosial dapat memperbaiki kualitas hidup individu, kelompok, ataupun masyarakat dalam kehidupan sosial.

---

<sup>34</sup> Huraerah and Melawati, *Pengorganisasian Dan Pengembangan Masyarakat: Model Dan Strategi Pembangunan Berbasis Kerakyatan*, 39.

<sup>35</sup> Husmiati et al., *Kompetensi Pekerja Sosial Dalam Pelayanan Rehabilitasi Sosial Di Balai/Loka Pada Era Tatanan Baru*, 18.

## 2. Tujuan Pekerjaan Sosial

Tujuan pekerjaan sosial adalah suatu profesi dalam memberikan pelayanan dalam bidang kesejahteraan sosial secara langsung maupun tidak langsung yang bertujuan membantu mengoptimalkan potensi yang dimiliki individu, kelompok, masyarakat dalam pelaksanaan tugas-tugas kehidupan melalui identifikasi masalah dan pemecahan masalah sosial yang diakibatkan oleh ketidakseimbangan antara diri individu, kelompok, masyarakat dengan lingkungan sosialnya serta untuk mencegah konflik yang mungkin timbul serta memberikan penguatan agar mereka dapat menjalankan keberfungsian sosial mereka sendiri. Pekerja sosial dalam hal ini adalah mereka yang bekerja secara sukarela (relawan) maupun yang mendapat honor dari jasa yang mereka berikan pada penerima layanan sosial.

Seperti yang telah dirumuskan dalam buku *Social Work Practice* yang menyatakan tujuan dari pekerja sosial adalah:

- a. *Enhance the problem solving and coping capacities of people* (Mempertinggi kemampuan orang untuk memecahkan masalah dan menanggulangi masalahnya).
- b. *Link people with system that provide them with resources, service, and opportunities* (Menghubungkan orang dengan sistem-sistem yang menyediakan sumber-sumber, pelayanan-pelayanan dan kesempatan-kesempatan).
- c. *Promote the effective and human operation of these systems* (Meningkatkan pelaksanaan sistem-sistem tersebut secara efektif dan manusiawi).

- d. *Contribute to the development and operation of these systems* (Memberikan sumbangan terhadap pembangunan dan kemajuan kebijakan sosial).<sup>36</sup>

Secara keseluruhan tujuan dari pekerjaan sosial adalah membantu memberikan pelayanan-pelayanan sosial kepada individu, kelompok-kelompok, dan masyarakat yang mengalami hambatan sosial/keberfungsian sosial yang tidak berjalan dengan seharusnya, mengoptimalkan kemampuan klien dalam menjalankan peran-peran kehidupan, mencari alternatif-alternatif untuk pemecahan masalah, mendekatkan klien dengan sistem-sistem sumber, melakukan perubahan-perubahan kondisi di lingkungan/interaksi sosial dan mempengaruhi kebijakan-kebijakan sosial yang tidak dipergunakan dalam makro. Keseluruhan dari hal-hal tersebut harus mampu diperankan oleh seorang pekerja sosial.

### 3. Fungsi- fungsi Pekerjaan Sosial

Menurut Dwi Heru Sukoco fungsi pekerjaan sosial sebagai berikut:

- a. Membantu orang meningkatkan dan menggunakan kemampuannya secara efektif untuk melaksanakan tugas-tugas kehidupan dan memecahkan masalah-masalah sosial yang mereka alami.
- b. Mengkaitkan orang dengan sistem-sistem sumber.
- c. Memberikan fasilitas interaksi dengan sistem-sistem sumber.
- d. Mempengaruhi kebijakan sosial.
- e. Meratakan atau menyalurkan sumber-sumber material.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Allen Anne Pincus and Minahan, *No Title* (Itasca: F.E. Peacock Publishers, Inc., 1973), 19.

<sup>37</sup> Dwi Heru Sukoco, *Profesi Pekerjaan Sosial Dan Proses Pertolongannya* (Bandung: Koperasi Mahasiswa STKS Bandung, 1995).