

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Komunikasi

##### 2.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi berasal dari kata-kata (bahasa) latin *communis* yang berarti umum (*common*) atau bersamaan. Apabila kita berkomunikasi, sebenarnya kita sedang berusaha menumbuhkan suatu kebersamaan (*commonnes*) dengan seseorang. Yaitu kita berusaha berbagi informasi, ide atau sikap. Seperti dalam uraian ini, misalnya saya sedang berusaha berkomunikasi dengan para pembaca untuk menyampaikan ide bahwa hakikat sebuah komunikasi sebenarnya adalah usaha membuat penerima atau pemberi komunikasi memiliki pengertian (pemahaman) yang sama terhadap pesan tertentu (suprpto, 2006 :2-3).

Pawito dan C. Sarjono (1994:12) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses dengan mana suatu pesan dipindahkan atau dioperkan (lewat suatu saluran) dari suatu sumber kepada penerima dengan maksud mengubah perilaku, perubahan dalam pengetahuan, sikap atau perilaku *overt* lainnya. Sekurang-kurangnya didapati empat unsur utama dalam model komunikasi yaitu sumber (*the source*), pesan (*the channel*) dan penerima (*the receiver*).

Harold D. Lasswell (onong U. Effendy, 2003 : 253) menyatakan bahwa cara terbaik untuk menerangkan proses komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan : *who says what in what channel to whom with what effect* (Siapa Mengatakan Apa Melalui Siaran Apa Kepada Siapa Dengan Efek Apa).

Jawaban bagi pertanyaan Lasswell itu merupakan unsur-unsur proses komunikasi, yaitu *Communicator* (Komunikator), *Message* (Pesan), *Media* (Media), *Receiver* (Komunikasi/Penerima), dan *Effect* (Efek)

### 2.1.2 Fungsi Komunikasi

Rudolph F. Verderber mengemukakan bahwa komunikasi mempunyai dua fungsi. *pertama*, fungsi social, yakni untuk tujuan kesenangan, untuk menunjukkan hubungan dengan orang lain, membangun dan memelihara hubungan. *kedua*, fungsi pengambilan keputusan, yakni memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu pada saat tertentu, menurut Verderber, sebagian keputusan ini dibuat sendiri, dan sebagian yang lain dibuat setelah berkonsultasi dengan orang lain. sebagian keputusan bersifat emosional, dan sebagian yang lain melalui pertimbangan yang matang. Verderber menambahkan, kecuali bila keputusan itu bersifat reaksi emosional, keputusan itu biasanya melibatkan pemrosesan informasi, dan dalam banyak kasus, persuasi, karena kita tidak hanya perlu memperoleh data, namun seringjuga untuk memperoleh dukungan atas keputusan kita.

Apabila komunikasi dipandang dari arti yang lebih luas, tidak hanya diartikan sebagai pertukaran berita dan pesan tetapi sebagai kegiatan individu dan kelompok mengenai tukar menukar data, fakta, dan ide maka fungsinya dalam setiap sistem sosial adalah sebagai berikut (Drs. A. W. Widjaja 1998 : 9-10)

- a. Informasi: pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta, pesan opini, dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan beraksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain agar dapat mengambil keputusan yang tepat.

- b. Sosialisasi (perasyarakatatan): penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif sehingga ia sadar akan fungsi sosialnya, sehingga ia dapat aktif di dalam masyarakat.
- c. Motifasi: menjelaskan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan di kejar.
- d. Perdebatan dan diskusi: menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyediakan bukti-bukti yang relevan yang di perlukan untuk kepentingan umum agar lebih melibatkan diri dalam masalah yang menyangkut kepentingan bersama di tingkat nasional dan lokal.
- e. Pendidikan: pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual, pembentuk watak dan pendidikan keterampilan dan kemahiran yang di perlukan pada semua bidang kehidupan.
- f. Memajukan kebudayaan: penyebaran hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu, perkembangan kebudayaan dengan memperluas horison seseorang, membangunkan imajinasi dan mendorong kreatifitas dan kebutuhan estetikanya.
- g. Hiburan: penyabarluasan sinyal, simbol, suara dan image dari drama, tari, kesenian, kesusasteraan, musik, olah raga, permainan dan lain-lain untuk rekreasi, kesenangan kelompok dan individu.

- h. Integritas: menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang mereka perlukan agar mereka dapat saling kenal dan mengerti dan menghargai kondisi, pandangan dan keinginan orang lain.

### 2.1.3 Tujuan Komunikasi

Menurut Riant Nugroho (2004:72) tujuan komunikasi adalah menciptakan pemahaman bersama atau mengubah persepsi, bahkan perilaku. Sedangkan menurut Katz dan Robert Khan yang merupakan hal utama dari komunikasi adalah pertukaran informasi dan penyampaian makna suatu sistem sosial atau organisasi. Akan tetapi komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi atau pesan saja, tetapi komunikasi dilakukan seorang dengan pihak lainnya dalam upaya membentuk suatu makna serta mengemban harapan-harapannya (Rosadi Ruslan, 2003:83). Dengan demikian komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan betapa efektifnya orang-orang bekerja sama dan mengkoordinasikan usaha-usaha untuk mencapai tujuan.

Pada umumnya tujuan komunikasi antara lain, yaitu:

- a. Supaya yang kita sampaikan dapat dimengerti, sebagai komunikator kita harus menjelaskan kepada komunikan (penerima) dengan sebaik-baiknya dan tuntas sehingga mereka dapat mengerti dan mengakui apa yang kita maksud
- b. Memahami orang lain. Kita sebagai komunikator harus mengerti benar aspirasi masyarakat tentang apa yang diinginkan kemauannya.

- c. Supaya gagasan dapat diterima orang lain. Kita berusaha agar gagasan kita dapat diterima orang lain dengan pendekatan persuasive bukan memaksakan kehendak.
- d. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, menggerakkan sesuatu itu dapat bermacam-macam, mungkin berupa kegiatan. Kegiatan dimaksud di sini adalah kegiatan yang lebih banyak mendorong, namun yang penting harus diingat adalah bagaimana cara baik untuk melakukan (Widjaja, 200:66-67).

## **2.2 Komunikasi Interpersonal**

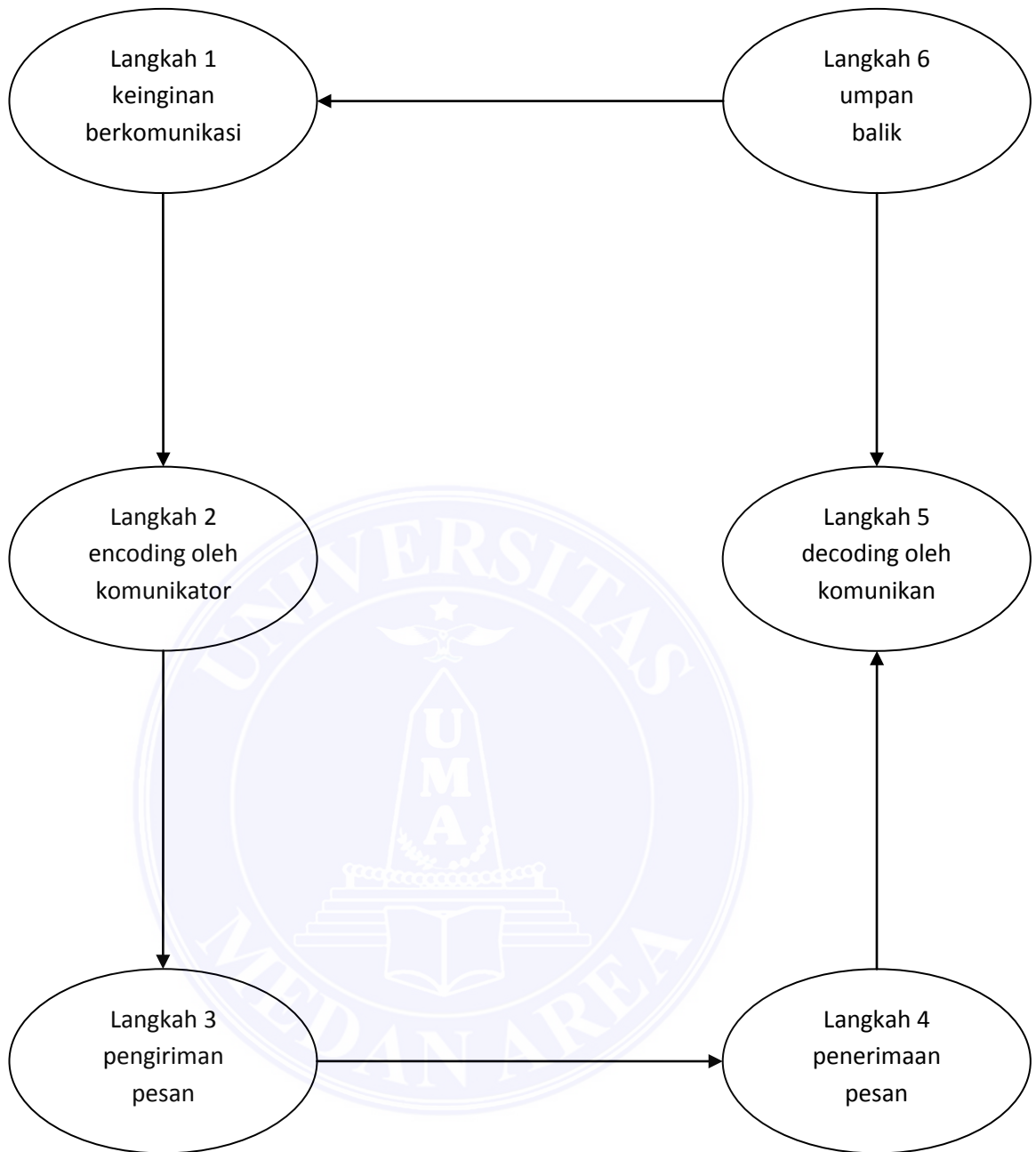
Meskipun komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang sangat dominan dalam kehidupan sehari-hari, namun tidaklah mudah memberikan definisi yang dapat diterima semua pihak. Sebagaimana layaknya konsep-konsep dalam ilmu sosial lainnya, komunikasi interpersonal juga mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi para ahli komunikasi yang memberikan batasan pengertian. Trenholm dan Jensen (1995 : 26) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka (komunikasi diadik). Sifat komunikasi ini adalah: spontan dan informal, saling menerima *feedback* secara maksimal, partisipan berperan fleksibel.

Littlejohn memberikan definisi komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara individu-individu. Agus M. Hardjana (2003 : 85) juga mengatakan, komunikasi interpersonal adalah initeraksi tatap muka antara dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi

secara langsung pula. Pendapat senada dikemukakan oleh Deddy Mulyana (2008 : 81) bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal.

### **2.3 Proses Komunikasi Interpersonal**

Proses komunikasi ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. Memang dalam kenyataannya kita tidak pernah berfikir terlalu detail mengenai proses komunikasi. Hal ini disebabkan, kegiatan komunikasi sudah terjadi secara rutin dalam kehidupan sehari-hari, sehingga kita tidak lagi merasa perlu menyusun langkah-langkah tertentu secara sengaja ketika akan berkomunikasi. Secara sederhana proses komunikasi digambarkan sebagai proses yang menghubungkan pengirim dengan penerima pesan. Proses tersebut terdiri dari enam langkah sebagaimana tertuang pada gambar dibawah ini



1. Keinginan berkomunikasi. Seorang komunikator mempunyai keinginan untuk berbagi gagasan dengan orang lain.

2. Encoding oleh komunikator. Encoding merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.
3. Pengiriman pesan. Untuk mengirim pesan kepada orang yang dikehendaki, komunikator memilih saluran komunikasi seperti telepon, sms, e-mail, surat, ataupun secara tatap muka. Pilihan atas saluran yang akan digunakan tersebut bergantung pada karakteristik pesan, lokasi penerima, media yang tersedia, kebutuhan tentang kecepatan penyampaian pesan, karakteristik komunikasi.
4. Penerimaan pesan. Pesan yang dikirim oleh komunikator telah diterima oleh komunikasi.
5. Decoding oleh komunikasi. Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indra, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah kedalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Dengan demikian, decoding adalah proses memahami pesan. Apabila semua berjalan lancar, komunikasi tersebut menterjemahkan pesan yang diterima dari komunikator dengan benar, memberi arti yang sama pada simbol-simbol sebagaimana yang diharapkan oleh komunikator.
6. umpan balik. Setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikasi memberikan respon atau umpan balik. Dengan umpan balik ini, seorang komunikator dapat mengevaluasi efektifitas komunikasi. Umpan balik ini biasanya juga merupakan awal dimulainya suatu siklus proses komunikasi



baru, sehingga proses komunikasi berlangsung secara berkelanjutan.  
(Suranto aw 2011:10-11)

#### **2.4 Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal, merupakan jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari. Apabila diamati dan dikomparasikan dengan jenis komunikasi lainnya, maka dapat dikemukakan ciri-ciri komunikasi interpersonal, antara lain: arus pesan dua arah, suasana informal, umpan balik segera, peserta komunikasi berada dalam jarak dekat, dan peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal

1. Arus pesan dua arah. Komunikasi interpersonal menempatkan sumber pesan dan penerima dalam posisi sejajar, sehingga memicu terjadinya pola penyebaran pesan mengikuti arus dua arah. Artinya komunikator dan komunikan dapat berganti peran secara cepat. Seorang sumber pesan, dapat berubah peran sebagai penerima pesan, begitu pula sebaliknya. Arus pesan secara dua arah ini berlangsung secara berkelanjutan.
2. Suasana nonformal. Komunikasi interpersonal biasanya berlangsung dalam suasana nonformal. Dengan demikian, apabila komunikasi itu berlangsung antara para pejabat disebuah instansi, maka para pelaku komunikasi itu tidak secara kaku berpegang pada hirarki jabatan dan prosedur birokrasi, namun lebih memilih pendekatan secara individu yang bersifat pertemanan. Relevan dengan suasana nonformal tersebut, pesan yang dikomunikasikan biasanya bersifat lisan, bukan tertulis. Disamping

itu, forum komunikasi yang dipilih biasanya juga cenderung bersifat nonformal, seperti percakapan intim dan lobi, bukan forum formal seperti rapat.

3. Umpan balik segera. Oleh karena komunikasi interpersonal biasanya mempertemukan para pelaku komunikasi secara bertatap muka, maka umpan balik dapat diketahui dengan segera. Seorang komunikator dapat segera memperoleh balikan atas pesan yang disampaikan dari komunikan, baik secara verbal maupun nonverbal. Ambil contoh seorang komunikator bermaksud untuk menawarkan gagasan kepada komunikan, apakah komunikan menerima gagasan tersebut atau tidak, dapat diketahui dengan segera melalui respon verbal maupun nonverbal. Respon verbal berarti dari jawaban yang berupa kata-kata: setuju, tidak setuju, pikir-pikir, dan sebagainya. Sementara itu respon verbal dapat ditangkap melalui gelengan atau anggukan kepala, pandangan mata, raut muka, dan sebagainya.
4. Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat. Komunikasi interpersonal merupakan metode komunikasi antar individu yang menuntut agar peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat, baik jarak dalam arti fisik maupun psikologis. Jarak yang dekat dalam arti fisik, artinya para pelaku saling bertatap muka, berada pada satu lokasi tertentu. Sedangkan jarak yang dekat secara psikologis menunjukkan keintiman hubungan antara individu.
5. Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal. Untuk meningkatkan keefektifan komunikasi interpersonal, peserta komunikasi dapat

memberdayakan pemanfaatan kekuatan pesan verbal maupun nonverbal secara simultan. Peserta komunikasi berupaya saling meyakinkan, dengan mengoptimalkan penggunaan pesan verbal maupun nonverbal secara bersamaan, saling mengisi, saling memperkuat sesuai tujuan komunikasi. Misalnya untuk menegaskan bahwa seseorang merasa bahagia dengan pertemuan yang baru saja terjadi, dapat diungkapkan secara verbal maupun nonverbal. Secara verbal diungkapkan dengan ucapan atau kata-kata, seperti: senang sekali bertemu anda. secara nonverbal dapat dilakukan dengan berbagai isyarat: bersalaman, berpelukan, tersenyum dan sebagainya. (Suranto AW 2011:14-15)

## **2.5 Keampuhan Komunikasi Interpersonal**

Dibandingkan dengan bentuk-bentuk komunikasi lain, komunikasi interpersonal dinilai paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini, dan perilaku komunikan. Alasannya karena komunikator memusatkan perhatiannya hanya kepada diri komunikan seorang.

Untuk kesamaan dan ketidak samaan dalam derajat pasangan komunikator dan komunikan dalam proses komunikasi, Everett M. Rogers menggunakan istilah *Homophily dan Heterophily* yang dapat memperjelas hubungan komunikator dan komunikan dalam komunikasi antarpribadi. (Onong U Effendy, 2023:64).

*Homophily* berasal dari bahasa Yunani yaitu *homois* yang berarti sama, secara harfiah *homophily* berarti berkomunikasi dengan orang yang sama. *Homophily* adalah istilah yang menggambarkan derajat pasangan yang berinteraksi memiliki kesamaan dalam sifat (attribute), seperti kepercayaan, nilai,

pendidikan, status sosial, dan sebagainya. *Homophily* dan komunikasi efektif saling memperkuat.

*Heterophily* adalah istilah yang menggambarkan derajat pasangan orang-orang yang berinteraksi berada dalam sifat-sifat tertentu. Komunikator dapat memilih untuk berinteraksi dengan salah seorang dari sejumlah kemungkinan yang satu sama lain berbeda, terdapat kecenderungan kuat untuk memilih komunikan yang paling sama dengannya.

Komunikasi yang lebih efektif terjadi apabila komunikator dan komunikan berda dalam keadaan homophil. Jika antara komunikator dan komunikan terdapat persamaan, sikap dan bahasa, maka komunikasi diantara mereka lebih efektif. Kebanyakan orang lebih senang berkomunikasi dengan orang yang benar-benar sama dalam status sosial, pendidikan, kepercayaan dan sebagainya. Lebih sering berkomunikasi lebih besar kemungkinan untuk menjadi *homophily*, sehingga lebih besar kemungkinan pula untuk berkomunikasi secara efektif.

Namun situasi komunikasi heterophilous dapat berada dalam situasi homophilous dalam pengertian sosio-psikologis jika komunikator mrmiliki derajat empati yang tinggi terhadap komunikan. Sehingga komunikasi tetap dapat berlangsung secara efektif.

## **2.6 Komunikasi Verbal**

### **2.6.1 Pengertian komunikasi verbal**

Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang ada dalam kehidupan manusia dalam hubungan atau interaksi sosialnya. komunikasi verbal adalah suatu kegiatan percakapan/penyampaian informasi yang dilakukan oleh seseorang

kepada orang lainm, baik lisan maupun tulisan. Dari pengertian komunikasi verbal tersebut maka jelas peranannya sangat besar karena sebagian proses komunikasi langsung dengan komunikasi verbal ide-ide, pemikiran atau keputusan lebih mudah disampaikan secara verbal dari pada non verbal.

Meneruskan pengertian komunikasi verbal diatas, penggunaan komunikasi verbal lebih banyak menggunakan kata-kata atau lisan dan juga menggunakan tulisan. komponen dari komunikasi verbal terbagi atas kata-kata, bahasa, dengan saluran komunikasi yaitu berbicara dan menulis. Ada beberapa hal yang penting dalam komunikasi verbal yaitu: penggunaan bahasa yang memerlukan kejelasan, keringkasan, kesederhanaan, dan kecepatan yang akan mempengaruhi komunikasi verbal, dan voice tone yang menunjukan gaya dari ekspresi yang digunakan dalam bicara dan dapat merubah arti dari kata.

Komunikasi verbal digunakan paada saat bertemmu dan menyapa, menjelaskan arah, memberi perintah, melayani konsumen, menjelaskan barang-barang dan pelayanan, menangani keluhan tamu, dan membuat permintaan maaf.

## 2.6.2 Jenis-jenis Komunikasi Verbal

### 1. Berbicara

Berbicara adalah suatu alat untuk mengkomunikasikan gagasan-gagasan yang disusun serta dikembangkan sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan sang pendengar atau penyimak.

### 2. Berdiskusi

Berdiskusi adalah sebuah interaksi komunikasi antara dua orang atau lebih/kelompok, biasanya komunikasi antara mereka/kelompok tersebut berupa ilmu atau pengetahuan dasar yang akhirnya akan memberikan rasa

pemahaman yang baik dan benar. Diskusi bisa berupa apa saja yang awalnya disebut topik. Dari topik inilah diskusi dikembangkan dan diperbincangkan yang pada akhirnya akan menghasilkan suatu pemahaman dari topik tersebut.

3. Kuliah

Kuliah adalah sebuah proses satu dalam transfer ilmu pengetahuan/nasehat, dari yang memberikan perkuliahan yaitu dosen kepada mahasiswa.

4. Presentasi

Presentasi adalah menyampaikan ide atau pengetahuan baru untuk disampaikan kepada orang banyak.

5. Dialog

Dialog adalah kegiatan adu argumentasi antara dua pihak atau lebih, baik secara perorangan maupun kelompok, dalam mendiskusikan dan memutuskan masalah dan perbedaan. Secara formal, debat banyak dilakukan dalam institusi legislatif seperti parlemen, terutama di negara-negara yang menggunakan sistem oposisi. Dalam hal ini, debata dilakukan menuruti aturan aturan yang jelas dan hasil dari debat dihasilkan melalui voting atau keputusan juri.

6. Percakapan-percakapan

Percakapan adalah suatu bentuk komunikasi dua arah yang dilakukan oleh minimal dua orang, yang didalam nya terdapat topik pembicaraan.

7. Debat argumentasi

Debat adalah kegiatan adu argumentasi antara dua pihak atau lebih, baik secara perorangan maupun kelompok, dalam mendiskusikan dan memutuskan masalah dan perdebatan. Sedangkan Argumentasi adalah suatu bentuk retorika yang berusaha mempengaruhi sikap dan pendapat orang lain, agar mereka percaya dan akhirnya bertindak sesuai dengan yang diinginkan oleh penulis dan pembicara. Melalui argumentasi, penulis berusaha merangkaikan fakta-fakta sedemikian rupa, sehingga dia mampu menunjukkan apakah suatu pendapat atau suatu hal benar atau tidak. Dan dalam ilmu pengetahuan, argumentasi tidak lain adalah mengajukan bukti-bukti atau kemungkinan-kemungkinan untuk menyatakan sikap atau pendapat terhadap suatu hal. Maka kesimpulannya debat argumentasi adalah suatu proses dimana ingin mempertahankan pendapat dari masing-masing kelompok.

8. Berbincang-bincang

Pengertian dari berbincang-bincang adalah suatu proses perkakapan yang sifatnya lebih santai dan hanya digunakan untuk mengisi waktu luang.

## 2.7 Komunikasi Nonverbal

komunikasi nonverbal adalah proses komunikasi dimana pesan disampaikan tidak menggunakan kata-kata. Contoh komunikasi nonverbal ialah menggunakan gerak isyarat, bahasa tubuh, ekspresi wajah dan kontak mata, penggunaan objek seperti benda-benda, simbol-simbol, dan sebagainya, serta cara berbicara seperti intonasi, penekanan, kualitas, dan gaya berbicara.

komunikasi nonverbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata, komunikasi ini menggunakan gerak tubuh, sikap tubuh, intonasi nada (tinggi rendahnya nada), kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan-sentuhan. Salah satu cara mendefinisikan komunikasi nonverbal adalah berdasarkan kategori sebagai berikut:

1. Kinesik

Penggagas studi mengenai kinesik (*kinesics*) adalah Ray Bird Whistel yang menggunakan linguistik sebagai model bagi studi kinesik. Istilah populer untuk kinesik adalah bahasa tubuh (*body language*), dan Birdwhistel membuat daftar tujuh asumsi yang menjadi dasar teorinya mengenai bahasa tubuh:

- a. Setiap gerakan tubuh memiliki potensi makna dalam konteks komunikasi. Orang selalu dapat memberikan makna terhadap setiap aktivitas tubuh.
- b. Prilaku dapat dianalisa karena perilaku terorganisasi, dan organisasi perilaku ini dapat dianalisis secara sistematis.
- c. Walaupun aktivitas tubuh memiliki keterbatasan biologis, namun penggunaan gerak tubuh dalam interaksi dianggap sebagai bagian dari sistem sosial. Kelompok masyarakat yang berbeda menggunakan gerak tubuh yang juga berbeda.
- d. Orang dipengaruhi oleh gerak tubuh orang lain yang dilihatnya.
- e. Cara-cara gerak tubuh yang berfungsi dalam komunikasi dapat dipelajari.
- f. Makna yang ditemukan dalam riset bahasa tubuh diperoleh melalui studi perilaku dan juga metode riset yang digunakan.
- g. Gerak tubuh seseorang memiliki keunikan namun ia tetap menjadi bagian dari sistem sosial yang lebih besar yang diterima bersama.



Paul Ekman dan Wallace Friesen melakukan riset atas teori yang dikembangkan Ekman sebelumnya sehingga menghasilkan model umum perilaku kinesik yang sangat bagus dengan memberikan fokus perhatian pada wajah dan tangan. Mereka menganalisis aktivitas nonverbal melalui tiga cara yaitu:

1. Sumber asli perbuatan (*origin*)

Perilaku nonverbal origin dapat bersifat innate yang berasal dari : 1) sistem saraf 2) perilaku umum yang dibutuhkan untuk bertahan hidup (*species-constant*) atau dari 3) varian lintas budaya, kelompok, dan individu. Contohnya: kita dapat menduga orang yang menaikkan alis matanya sebagai tanda heran, dan gerakan menaikkan alis mata bersifat *innate*. Kegiatan menandai wilayah kekuasaan, misalnya membuat pagar atau patok di tanah adalah *species-constant*. Gerakan menggelengkan kepala untuk menyatakan “tidak” adalah varian lintas budaya (*culture specific*), karena menggelengkan kepala bisa memiliki arti berbeda pada budaya yang berbeda.

2. Penandaan atau koding

Penandaan atau koding adalah hubungan antara tindakan (*act*) dengan maknanya. Suatu tindakan adalah bersifat acak atau kebetulan-kebetulan (*arbitrary*) karena tidak ada makna yang menyatu dengan tanda itu sendiri. Contoh : melalui kesepakatan dalam budaya maka kita sepakat bahwa mengangguk menunjukkan tanda persetujuan, namun penandaan ini sepenuhnya kebetulan saja karena tidak ada makna yang menyatu dengan anggukan itu sendiri. Tanda nonverbal lainnya adalah bersifat ikonik

(*iconic*) yaitu adanya kemiripan dengan objek yang diwakilinya. Misalnya, kita sering melukis di udara atau menggerakkan tangan untuk menunjukkan sesuatu bentuk tertentu guna memperjelas apa yang sedang kita bicarakan. Tanda nonverbal lainnya adalah bersifat intrinsik. Tindakan yang sudah ditandai secara intrinsik mengandung makna dalam dirinya sendiri dan sekaligus menjadi bagian dari apa yang ditunjukkan. Menangis adalah contoh penandaan intrinsik. Menangis adalah suatu tanda emosi, tetapi menangis adalah juga bagian dari emosi itu sendiri.

### 3. Penggunaan

Cara ketiga untuk menganalisis perilaku adalah melalui penggunaan (*usage*), yaitu derajat tindakan nonverbal yang digunakan untuk menyampaikan informasi. Suatu tindakan komunikatif (*communicative act*) adalah tindakan yang secara sengaja digunakan untuk menyampaikan makna. Tindakan interaktif (*interactive act*) adalah tindakan untuk mempengaruhi perilaku peserta atau pihak lainnya. Suatu tindakan dikategorikan komunikatif sekaligus interaktif jika tindakan itu bersifat sengaja (*intentional*) dan mempengaruhi (*influential*). Misalnya, jika anda secara sengaja melambaikan kepada seorang teman sebagai tanda sapaan dan teman anda membalas lambaian tangan anda maka tindakan ini dikategorikan komunikatif dan interaktif. Beberapa perilaku tidak bermaksud untuk komunikatif namun demikian dapat memberikan informasi bagi penerimanya. Tindakan ini disebut informatif. Contohnya : jika suatu hari anda merasa gundah mungkin anda akan menghindari diri untuk berpaspasan dengan teman di jalan, anda mungkin berbelok mengambil jalan lain

untuk menghindari teman anda itu. Jika teman melihat tindakan penghindaran itu maka perilaku anda disebut dengan informatif walaupun anda tidak bermaksud untuk berkomunikasi.

Menurut Ekman dan Friense , semua perilaku nonverbal dapat dikelompokkan ke dalam satu dari lima tipe tergantung pada sumber perbuatan (*origin*), penandaan atau coding dan penggunaannya. Kelima tipe itu adalah: 1) emblem; 2) ilustrator; 3) adaptor; 4) regulator; dan 5) penunjukan perasaan.

1. Emblem. Tipe pertama adalah “emblem” yang secara verbal dapat diterjemahkan orang lain dengan makna yang agak tepat. Emblem digunakan dengan cara tertentu. misalnya, menunjukkan jari tangan sehingga membentuk huruf “V” adalah tanda “kedamaian atau kemenangan” dan mengacungkan jempol sebagai tanda “bagus”. Emblem yang muncul dari budaya dapat bersifat acak atau memiliki kemiripan dengan objek yang diwakilinya.
2. Ilustrator. Tipe kedua disebut dengan “ilustrator” yang digunakan untuk menggambarkan apa yang dikatakan secara verbal, bersifat sengaja (*intentional*) walaupun kita tidak selalu menyadarinya secara langsung. Misalnya menggambarkan bentuk tertentu dengan jari di udara. Ilustrator dalam penggunaannya dapat bersifat informatif dan komulatif dan terkadang interaktif.
3. Adaptor. Tipe ketiga perilaku nonverbal adalah “adaptor” yang berfungsi untuk membantu meredakan ketegangan tubuh, misalnya: menggaruk kepala atau menggoyangkan kaki. Dalam hal ini terdapat beberapa jenis adaptor yaitu:

- a. Pertama, adaptor yang ditujukan kepada tubuh sendiri (*self-adaptor*) seperti menggaruk, menepuk, meremas, dan menggenggam.
  - b. Kedua, adaptor pengganti (*alter-adaptor*) adalah perilaku yang ditujukan kepada tubuh orang lain seperti menepuk punggung seseorang.
  - c. Ketiga adalah adaptor objek (*object-adaptor*) yaitu perilaku kepada benda seperti memainkan pena pada jari-jari tangan. Perilaku adaptor dapat bersifat ikonik atau intrinsik namun jarang bersifat sengaja, dan orang terkadang tidak sadar dengan perilakunya sendiri. Walaupun jarang bersifat komunikatif, namun kadang-kadang interaktif dan sering kali informatif.
4. Regulator. Tipe keempat perilaku nonverbal adalah “regulator” yang digunakan untuk mengontrol atau mengoordinasikan interaksi. Misalnya, kita menggunakan kontak mata dalam percakapan untuk menunjukkan perhatian kepada lawan bicara. Regulator utamanya bersifat interaktif, intrinsik dan ikonik serta berasal dari pembelajaran budaya (*cultural learning*).
  5. Penunjukan perasaan. Tipe kelima adalah penunjukan perasaan (*affect display*) yaitu perilaku menunjukkan perasaan atau emosi. Wajah adalah sumber penunjukan perasaan yang kaya, namun bagian tubuh lainnya juga memiliki peran penting. Perilaku menunjukkan perasaan bersifat intrinsik, komunikatif, interaktif, dan selalu normatif.

## 2 Prosemik

Kategori kedua nonverbal yang telah menjadi objek studi mendalam di bidang ilmu komunikasi adalah prosemik(*proxemics*). Secara khusus, prosemik mengacu pada gangguan pada penggunaan ruang (*space*) dalam komunikasi, yaitu studi mengenai bagaimana manusia secara tidak sadar membuat struktur terhadap ruang di mana ia berada. Edward Hall, pendiri prosemik, menjelaskan prosemik sebagai jarak di antara orang-orang dalam melakukan transaksi atau tindakan sehari-hari, pengaturan ruang (misalnya dirumah atau dikantor) hingga tata letak (*layout*) suatu kota.

Menurut Hall, cara bagaimana ruangan diatur dan digunakan dalam interaksi merupakan masalah budaya. Perbedaan rasa atas indra (*sense*) seperti pandangan, penciuman dan sebagainya adalah penting pada berbagai budaya yang berbeda. Di beberapa negara seperti amerika serikat, indra penglihatan dan pendengaran adalah bersifat dominan. Di negara lain seperti seperti di negara-negara Arab, penciuman merupakan hal penting, sedangkan pada kebudayaan lain sentuhan merupakan hal yang lebih penting. Secara umum, indra apa yang lebih dominan pada suatu budaya akan menentukan cara bagaimana mengatur dan menggunakan ruang. Budaya juga memiliki definisi berbeda mengenai diri (*self*) yang memengaruhi bagaimana ruang didefinisikan dan digunakan. Masyarakat barat belajar mengenal diri melalui kulit dan pakaian namun orang namu orang arab meletakkan “diri” mereka jauh di dalam tubuh mereka. Hall menentukan tiga tipe dasar ruang sebagai berikut.

1. Anggota ruang tetap (*fixed-feature space*) yang terdiri atas benda-benda yang tidak dapat dipindahkan seperti dinding dan kamar.

2. Anggota ruang semi tetap (*semifixed-feature space*) yaitu benda-benda yang dapat dipindahkan seperti perabot.
3. Ruang informal (*informal space*) yaitu wilayah pribadi di sekujur tubuh yang bergerak mengikuti tubuh dan menentukan jarak antara individu.

Kebudayaan anglo-American, misalnya, menggunakan empat tipe jarak yaitu: intim (0-18), personal (1-4 *feet*), sosial (4-12*feet*), dan publik (di atas 12 *feet*). Ketika orang terlibat dalam percakapan terdapat delapan faktor yang terlibat dalam hal bagaimana mereka menggunakan ruang yaitu:

1. *Posture-sex factors*: mencakup jenis kelamin peserta percakapan (partisipan) dan posisi tubuh mereka (berdiri, duduk, dan bering).
2. *Sosiofugal-sociopetal axis*: kata “*sosiofugal*” berarti memperlemah interaksi sedangkan “*sosiopetal*” berarti memperkuat interaksi. *Axis* adalah sudut bahu relatif terhadap lawan bicara. Mereka yang terlibat dalam percakapan bisa saling berhadapan-hadapan, saling membelakangi atau berada pada posisi lainnya. Beberapa posisi tertentu seperti berhadapan (*face to face*) akan mendorong interaksi sedangkan posisi lainnya seperti saling membelakangi akan memperlemah interaksi.
3. Faktor *kinesthetic*: ini adalah kedekatan para individu dalam hal sentuhan. Para individu berada dalam jarak atau jangkauan yang dapat menimbulkan kontak fisik atau dalam jarak yang dekat.
4. Perilaku sentuhan: para individu melakukan belaian dan genggam, membuat tekanan, sentuhan, dan sebagainya.
5. Tanda visual: misalnya melakukan kontak mata.
6. Tanda panas: penerimaan panas tubuh dari lawan bicara atau sebaliknya

7. Tanda bau: jenis dan derajat bau yang diterima lawan bicara
8. Kekerasan suara: kekerasan suara dapat memengaruhi ruang atau jarak antara individu.

Kini kita dapat memahami bahwa tradisi semiotika memiliki pandangan bahwa pesan terdiri atas bagian-bagian atau perangkat (*feature*) tertentu yang mencakup pesan verbal (*linguistic*) dan pesan nonverbal (*behavioral*) yang digunakan komunikator untuk menyampaikan atau menunjukkan makna. Kesemua hal tersebut merupakan esensi dari pemikiran semiotika, namun semiotika merupakan bagian yang sangat kecil dari wilayah komunikasi yang luas.

## **2.8 Pekerja Sosial**

Berbicara tentang pekerja sosial di Indonesia, mungkin belum banyak orang mengenal profesi ini dibandingkan profesi lain. Atau dapat dikatakan profesi belum sepopuler profesi lain seperti dokter, pengacara atau psikologi. Namun di kementerian sosial, profesi ini cukup populer karena kementerian sosial merupakan unit pembina jabatan fungsional pekerja sosial. Jumlah pekerja sosial di kemensos cukup banyak karena peksos merupakan ujung tombak pelayanan dan rehabilitasi di kemensos. pekerja sosial merupakan lini terdepan dalam memberikan rehabilitasi terhadap penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS), mulai dari motivasi, mengajarkan atau memfasilitasi seseorang untuk mengatasi permasalahannya agar dapat berfungsi sosial sebagaimana mestinya. data dari kementerian sosial saat ini jumlah pekerja sosial yang melaksanakan praktik pekerjaan sosial secara langsung berjumlah 15.522 orang, sedangkan jumlah PMKS yang harus ditangani berjumlah 15,5 juta orang. Ini berarti jumlah

pekerja sosial yang ada tidak sebanding dengan PMKS yang ada, logikanya bila dibagi berarti 1 orang pekerja sosial harus menangani 998 orang. Oleh karena itu karena keterbatasan ini banyak PMKS yang belum tersentuh pelayanan oleh pekerja sosial. pada kesempatan kali ini saya akan menuliskan gambaran secara umum pengertian pengertian profesi pekerja sosial dan perannya dalam mewujudkan kesejahteraan sosial bagi perorangan maupun masyarakat.

Pekerja sosial adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan pelayanan kesejahteraan sosial di lingkungan instansi pemerintah maupun badan/organisasi sosial lainnya (Keputusan Menteri Sosial Nomor 10/HUK/2007 Tentang Pedoman Pembinaan Jabatan Fungsional Pekerja Sosial).

#### 2.8.1 Fungsi pekerja sosial

- 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. Memeratakan atau menyalurkan sumber-sumber material (Heru Sokoco1995:22-27)

#### 2.8.2 Peran Pekerja Sosial

1. Sebagai pemercepat perubahan (*enable*)

Sebagai anable, seorang pekerja sosial membantu individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat dalam mengakses sistem sumber



yang ada, mengidentifikasi masalah dan mengembangkan kapasitasnya agar dapat mengatasi masalah untuk pemenuhan kebutuhannya.

2. Peran sebagai perantara (*broker*)

Peran sebagai perantara yaitu menghubungkan individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat dalam hal ini; dinas sosial dan pemberdayaan Masyarakat, serta Pemerintah, agar dapat memberikan pelayanan kepada individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat yang membutuhkan bantuan atau layanan masyarakat.

3. Pendidik (*educator*)

Menjalankan peran sebagai pendidik, *community worker* diharapkan mempunyai kemampuan menyampaikan informasi dengan baik dan benar serta mudah diterima oleh individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat yang menjadi sasaran perubahan.

4. Tenaga ahli (*expert*)

Sebagai tenaga ahli, pekerja sosial dapat memberikan masukan, saran, dan dukungan informasi dalam berbagai area (individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat).

5. Perencana sosial (*sosial planner*)

seorang perencana sosial mengumpulkan data mengenai masalah sosial yang dihadapi individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat, menganalisa dan menyajikan alternative tindakan yang rasional dalam mengakses sistem sumber yang ada untuk mengatasi masalah pemenuhan kebutuhan individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat.

6. Fasilitator

Pekerja sosial sebagai fasilitator, dalam peran ini berkaitan dengan menstimulasi atau mendukung pengembangan masyarakat. Peran ini dilakukan untuk mempermudah proses perubahan individu-individu, kelompok-kelompok dan masyarakat, menjadi katalis untuk bertindak dan menolong sepanjang proses pengembangan dengan menyediakan waktu, pemikiran dan sarana-sarana yang dibutuhkan dalam proses tersebut.

### 2.8.3 Kompetensi Pekerja Sosial

Berbagai macam pengelompokan pengetahuan ilmiah pekerjaan sosial banyak dikemukakan para ahli, salah satunya menurut pendapat Charles Zastrow dalam Standar Kompetensi pekerjaan sosial mengemukakan sebagai berikut:

1. Pengetahuan pekerjaan sosial yang umum (*General social work knowledge*) yang mencakup:
  - a. Pelayanan sosial dan kebijakan sosial (*social policy dan services*)
  - b. Tingkah laku manusia dan lingkungan sosialnya (*human behavior and the social environment*)
  - c. Metoda praktek pekerjaan sosial (*methods of social work practice*)
2. Pengetahuan tentang bidang praktek tertentu (*knowledge about a specific practice field*)
3. Pengetahuan tentang badan-badan sosial tertentu (*knowledge about a specific agency*)
4. Pengetahuan tentang klien (*Knowledge about each client*).

### 2.8.4 keterampilan pekerja sosial

Kerangka keterampilan (*body of skill*) pekerjaan social yaitu serangkaian keterampilan teknis yang berdasarkan kerangka pengetahuan, yang dikuasai oleh

seorang pekerja sosial yang diperolehnya melalui pelatihan keterampilan, praktek belajar kerja magang, dan atau praktek lapangan.

Dari standar kompetensi pekerjaan sosial departemen sosial RI Keterampilan pekerjaan sosial dapat digolongkan kedalam 4 kategori sebagai berikut :

1. Keterampilan Komunikasi yang mencakup:
  - a) Observasi, yaitu melakukan penelusuran lebih dalam terhadap penyandang disabilitas berbentuk wawancara
  - b) Mendengarkan, yaitu mendengarkan aspirasi dan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh klien atau para penyandang disabilitas.
  - c) Komunikasi efektif, yaitu melakukan arahan yang berseifat membangun dengan melakukannya proses komunikasi secara bertahap dan terus menerus.
  - d) Menjelaskan sikap dan perasaan yaitu membangun hubungan emosional dengan melakukan komunikasi yang bersifat pribadi.
  - e) Menjelaskan pilihan dan lain lain yaitu melakukan penjelasan yang nantinya menjadi pilihan-pilihan dalam mengambil keputusan dimana terdapat peluang yang diberikan kepada penyandang disabilitas.
2. Keterampilan menjalin dan mengendalikan relasi yang mencakup:
  - a) Menjalin dan membina raport
  - b) Membentuk kontrak
  - c) Memberikan dukungan dan semangat
  - d) Berinteraksi dengan orang lain
  - e) Menciptakan dan membina kerjasama

- f) Menciptakan konflik dan mengendalikannya,
  - g) Menciptakan dan mengendalikan hubungan tawar menawar dan negosiasi
3. Keterampilan intervensi yang mencakup:
- a) Brokering, yaitu memberikan akses kepada para penyandang disabilitas
  - b) Mediasi, yaitu melakukan mediasi secara bertahap guna membangun potensi penyandang disabilitas
  - c) Advokasi, yaitu memberikan hak yang seharusnya diterima penyandang disabilitas yang melakukan masa rehabilitasi
  - d) Konseling yaitu melakukan bimbingan terhadap penyandang disabilitas secara terus menerus
  - e) Terapi yaitu melakukan kemoterapi terhadap organ tubuh penyandang disabilitas secara rutin.
4. Keterampilan administrasi dan manajemen pelayanan yang mencakup:
- a) Timing (mengetahui waktu yang tepat pada saat dimana pekerja sosial dapat melakukan aktifitas dan tugas tugasnya sebagaimana mestinya.
  - b) Identifikasi dan analisa masalah yang terjadi pada klien, atau pada pekerjaan pokok pekerja sosial itu sendiri.
  - c) Perencanaan pelayanan (melakukan perencanaan-perencanaan yang efektif guna melakukan proses pelayanan kepada klien.)
  - d) Partialisasi atau memprioritaskan penanganan suatu masalah yang terjadi pada kegiatan pelayanan terhadap klien.
  - e) Membuat dan menyusun catatan.
  - f) Menyusun laporan kasus.
  - g) Monitoring dan evaluasi, dan lain lain.

Keempat penggolongan tersebut secara mendasar merupakan kompetensi pekerjaan sosial mendasar yang harus dimiliki oleh semua pekerja sosial profesional, dan lebih lanjut secara kualitas dikembangkan didalam bidang-bidang khusus pekerjaan sosial.

#### 2.8.5 Nilai-nilai pekerja sosial

Dari standar kompetensi pekerja sosial di Indonesia nilai-nilai pekerjaan sosial adalah Kerangka nilai (*body of value*) yaitu nilai-nilai, asas-asas, prinsip-prinsip, standar-standar perilaku, yang diangkat dari nilai-nilai luhur, falsafah hidup dan pandangan hidup serta nilai-nilai dan norma-norma sosial budaya bangsa/masyarakat dimana pekerjaan sosial dilaksanakan.

Kerangka nilai-nilai ini berfungsi mempedomani, mengarahkan serta membimbing sikap serta perilaku seorang pekerja sosial profesional sebagai pekerja sosial dan dalam hubungannya dengan klien, dengan lembaga tempat bekerjanya, dengan sejawat profesional serta dengan masyarakat luas. Kerangka nilai diperoleh dan dihayati oleh seorang pekerja sosial melalui upaya penanaman nilai-nilai tersebut dalam proses pendidikannya. Pemahaman terhadap kerangka nilai membantu pekerja sosial didalam merumuskan “apa yang seharusnya” sebagai suatu dasar untuk merumuskan tujuan-tujuan dan mengembangkan program-program kegiatan untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Kerangka nilai pekerjaan sosial juga berfungsi sebagai filter didalam upaya pengadopsian maupun pengembangan aspek-aspek ilmu pengetahuan yang tidak sesuai atau bertentangan dengan nilai-nilai yang berlaku didalam masyarakat dimana praktek pekerjaan sosial dilakukan. Nilai-nilai yang bersumber dari

kerangka pengetahuan ilmiah pekerjaan sosial yang turut melengkapi kerangka nilai pekerjaan sosial dapat dikelompokkan sebagai berikut ;

1. Nilai tentang Konsepsi orang yang mencakup:
  - a. Pekerja sosial percaya bahwa setiap orang mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk menentukan dirinya sendiri
  - b. Pekerja sosial percaya bahwa setiap orang memiliki potensi yang dapat dikembangkan
  - c. Setiap orang mempunyai kemampuan dan dorongan untuk berubah, sehingga dapat lebih meningkatkan taraf hidupnya
  - d. Setiap orang mempunyai tanggung jawab kepada dirinya dan juga kepada orang lain
  - e. Setiap orang memerlukan pengakuan terhadap keberadaannya dari orang lain
  - f. Manusia mempunyai kebutuhan, dan setiap orang pada prinsipnya unik serta berbeda dengan orang lain.
  
2. Nilai tentang masyarakat yang perlu menyediakan hal-hal yang dibutuhkan oleh setiap orang, yang mencakup:
  - a. Masyarakat perlu memberikan kesempatan bagi pertumbuhan dan perkembangan setiap orang agar mereka dapat merealisasikan semua potensinya
  - b. Masyarakat perlu menyediakan sumber-sumber dan pelayanan-pelayanan untuk membantu orang memenuhi kebutuhan

- mereka dan menghadapi atau memecahkan permasalahan yang dialami.
- c. Orang perlu diusahakan agar mempunyai kesempatan yang sama untuk berpartisipasi didalam masyarakatnya.
3. Nilai yang berkaitan dengan interaksi antar orang, yang mencakup:
- a. Pekerja sosial percaya bahwa orang yang mengalami masalah perlu dibantu (oleh orang lain)
  - b. Pekerja sosial percaya bahwa didalam usaha memecahkan masalah orang/klien perlu respek dan diberi kesempatan untuk menentukan nasibnya sendiri.
  - c. Pekerja sosial percaya bahwa orang yang perlu dibantu dan diingatkan interaksinya dengan orang lain untuk membangun sesuatu masyarakat yang mempunyai tanggungjawab untuk memenuhi kebutuhan setiap anggota /warganya.

Didalam profesi pekerjaan sosial terdapat sejumlah prinsip mendasar yang membimbing praktek pembuatan keputusan dan tindakan. Prinsip-prinsip ini diterapkan dalam semua situasi praktek, mempertimbangkan karakteristik klien, setting praktek atau peranan-peranan yang dilaksanakan oleh profesional. Prinsip-prinsip adalah aturan –aturan dasar atau pembimbing bagi prilaku praktek, tetapi prinsip tersebut tidak memerintahkan untuk diaplikasikan tanpa analisis yang hati-

hati dan penuh pemikiran. Prinsip praktek pekerjaan sosial berakar didalam filosofi profesi, nilai-nilai, preskripsi etik, dan kebijaksanaan praktek.

1. Pekerja sosial harus mempraktekkan pekerjaan sosial.

Ini prinsip dasar yang sangat pasti harus diwujudkan. Kita mengharapkan guru mengajar, dokter berpraktek pengobatan, dan tentu saja pekerja sosial melakukan praktek didalam bata-batas profesi pekerjaan sosial. Pekerja sosial memfokuskan kepada keberfungsian sosial dan membantu memperbaiki interaksi antara orang dengan lingkungannya. Ini adalah domain pekerjaan sosial. Penyiapan pendidikan mempersyaratkan perlengkapan pekerjaan sosial dengan pengetahuan nilai dan keterampilan untuk bekerja pada pertemuan orang dengan lingkungannya. Dan hal tersebut merupakan kontribusi yang khas dari pekerjaan sosial ketika bekerja dengan profesi-profesi pertolongan lainnya. Prinsip etis yang dibutuhkan adalah pekerja sosial berfungsi didalam keahlian profesionalnya. Meskipun pekerja sosial secara individu boleh jadi memiliki bakat khusus diluar domain profesi.

2. Pekerja sosial harus terlibat didalam penggunaan diri secara sadar.

Alat praktek utama pekerja sosial adalah dirinya sendiri (kapasitasnya untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain didalam cara –cara yang memfasilitasi perubahan). Pekerja yang terampil adalah yang menggunakan cara-cara khas dirinya serta gayanya yang bertujuan berhubungan dengan orang lain dan membangun relasi pertolongan yang positif dengan klien.



Didalam relasi profesional pekerja sosial seharusnya menyadari tentang bagaimana kepercayaan serta persepsi –persepsinya maupun perilakunya dapat mempengaruhi kemampuan untuk membantu klien.

### 3. Prinsip kerahasiaan (*Confidentiality*)

Kerahasiaan adalah prinsip etik dimana pekerja sosial dan profesional lainnya tidak boleh menyebarluaskan informasi lain tentang klien tanpa sepengetahuan dan izin klien yang bersangkutan (Barker, 1987). Kerahasiaan ini bahkan merupakan masalah etik semua pertolongan, dan bahkan bukan hanya menyangkut kerahasiaan informasi tentang klien saja melainkan juga informasi tentang badan pelayanan termasuk situasi-situasi yang berada didalamnya terutama yang menyangkut kondisi pekerja maupun kesulitan-kesulitan yang terdapat didalam lembaga dimana pekerja tersebut bekerja.

Kerahasiaan berkaitan dengan kepercayaan. Khususnya dalam hubungan dengan klien, yaitu kepercayaan klien kepada pekerja sosial sehingga klien terbuka kepadanya. Sebagai orang yang dipercaya, pekerja sosial seharusnya tidak menyalahgunakan informasi yang didapat dari klien. Karena salah satu janji pekerja sosial adalah menghargai kerahasiaan orang yang dilayani dan pekerja sosial akan menggunakan informasi-informasi melalui hubungan profesionalnya dengan klien secara bertanggungjawab,

Terdapat dua jenis kerahasiaan, yaitu kerahasiaan absolut (*Absolute confidentiality*) dan kerahasiaan relatif (*relative confidentiality*). Kerahasiaan absolut tidak dapat ceritakan kepada siapapun bahkan tidak boleh direkam dan

dicatat, hanya pekerja yang menangani saja yang mengetahui. Kerahasiaan absolut ini ditentukan oleh klien bersangkutan atau ditegaskan melalui undang-undang. Sedangkan kerahasiaan relatif, tidak boleh disiarkan atau diungkapkan secara sembarangan, kecuali untuk tujuan pertolongan bisa dibicarakan dengan petugas-petugas lain. Kerahasiaan relatif ini sangat tergantung pada jenis masalah dan budaya setempat.

#### 4. Menaruh perhatian pada orang lain (*Concern for the other*)

Menurut Achlis, prinsip ini dapat diartikan bahwa pekerja sosial sungguh menaruh perhatian mengenai apa-apa yang terjadi pada sistem klien, dan mampu mengkomunikasikan perasaan-perasaan ini dengan penuh kesadaran akan tanggungjawab, perhatian, penghargaan, serta pengetahuan mengenai manusia dan harapan atau keinginan-keinginannya untuk melanjutkan dan meningkatkan kehidupannya. Dengan kata ini merupakan pernyataan kesungguhan tanpa syarat dari pihak pekerja sosial untuk memberikan perhatian kepada kehidupan serta kebutuhan-kebutuhan klien, suatu keinginan untuk mewujudkan dan melakukan semua yang bisa dilakukan untuk membantu klien.

Prinsip *concern for the other* hendaknya diartikan bahwa kita merespon apa yang diinginkan dan dibutuhkan klien, bukan merespon apa yang kita inginkan. Ini berarti bahwa pekerja sosial dapat menawarkan keterampilan-keterampilannya, pengetahuannya, menawarkan dirinya serta perhatiannya kepada klien agar dipergunakan untuk mencapai tujuan-tujuan klien.

## 5. Keselarasan (*Congruence*).

Keselarasn berarti bahwa dalam berelasi pekerja sosial menunjukkan keterbukaan, murni (*genuine*), konsisten, jujur dan dapat dipercaya (*honest*), serta berdasarkan kenyataan. *Congruence* juga berarti bahwa tingkah laku serta apa-apa yang Pekerja sosial komunikasikan kepada dan untuk kepentingan klien hendaknya selalu selaras (*congruent*) dan harus dilandasi oleh sistem nilai serta tanggungjawab sebagai seorang profesional.

Prinsip keselarasan sering dikaitkan dengan prinsip kemurnian (*genuineness*). Agar dapat bertindak secara murni dan selaras (*genuineness and congruent*), pekerja sosial harus memiliki tiga hal:

- a. Pengetahuan yang jujur mengenai diri sendiri, mengenai apa dan siap sebenarnya saya ini,
- b. Pengetahuan yang jelas mengenai prosedur-prosedur agency serta peranan profesional, baik bagi pekerja sosial maupun bagi klien.
- c. Interaksi kedalam diri sendiri hal-hal yang berhubungan dengan point b diatas, internalisasi mengani konsep-konsep *concern for the other*, *accptance* dan *commitment* pekerja sosial bagi kesejahteraan klien serta pada aspek otoritas peranan pekerja sosial dan kedudukannya sehingga kualitas ini benar benar menjadi bagian dari diri pekerja sosial, dan oleh karenanya tak perlu lagi pekerja sosial harus selalu berusaha untuk menyadarinya, dan dengan demikian pekerja sosial dapat memberikan perhatian kepada klien.

## .6. Empati

Empati merupakan kemampuan atau kapasitas untuk memasuki atau menyelami perasaan-perasaan dan pengalaman – pengalaman orang lain, tanpa pekerja sosial sendiri tenggelam dalam proses tersebut. Pekerja sosial secara aktif melakukan daya upaya untuk menempatkan dirinya dalam kerangka pengamatan orang lain, tanpa ia kehilangan persepsinya, tetapi bahkan pekerja sosial dapat menggunakan kemampuannya untuk membantu orang tersebut.

*Carl Roger*, dalam buku *Theoris of counseling and psychoteraphy* (1966 : 409), yang mendefinisikan *empathy* sebagai : Pengamatan terhadap kerangka referensi internal orang lain dengan ketepatan, serta dengan komponen-komponen emosional, seolah-olah pengamat adalah orang yang diamati, akan tetapi (sebenarnya) dirinya tidak lebur kedalam kondisi tersebut. *Empathy* menghendaki adanya kualitas antithetik (*antithetical qualities*), yaitu kapasitas atau kemampuan untuk merasakan emosi secara mendalam, tetapi meskipun demikian masih tetap memelihara batas, sehingga masih mampu menggunakan pikiran dan pengetahuan.

## 7. Individualisasi (*Individualization*)

Mengacu pada kebutuhan mengakui setiap orang adalah individu yang unik dalam hal kepemilikan haknya masing-masing. Nilai pekerjaan sosial ini berhubungan dengan pentingnya meyakinkan bahwa klien dan kelemahan-kelemahannya tidak diperlakukan (dipandang) didalam cara-cara yang terselubung melainkan diakui kalau mereka sebagai bagian individu yang mempunyai masalah, kepentingan dan

kebutuhan yang khusus bagi mereka dan lingkungannya. Biestek menjelaskan individualisasi sebagai berikut :

Individualisasi adalah pengakuan dan pemahaman terhadap kualitas unik dari masing-masing klien dan penggunaan prinsip-prinsip serta metoda-metoda yang berbeda dalam memberikan pertolongan menuju pada penyesuaian yang lebih baik. Individualisasi berdasarkan pada hak manusia untuk menjadi individu dan diperlakukan tidak hanya sebagai seorang manusia saja tetapi sebagai manusia yang mempunyai kepribadian yang berbeda” (1961:26).

8. Pengekspresian perasaan secara bertujuan (*Purposeful expression of feeling*)

Dimensi perasaan merupakan bagian penting dari pekerjaan sosial. Jika perasaan klien tidak diperhatikan, maka kemajuan-kemajuan penting didalam pertolongan tidak akan terjadi. Memberikan kesempatan pada klien untuk mengungkapkan dan membahas perasaannya karenanya merupakan bagian penting dari praktek yang baik.. Pengakuan ini merefleksikan pekerjaan sosial tradisional yang berakar pada psikodinamika yang menekankan pada faktor-faktor dalam psikologis (*inner psychological factors*).

Prinsip pengekspresian perasaan secara bertujuan berkaitan dengan pengakuan bahwa klien harus dimungkinkan untuk membicarakan perasaannya secara terbuka dan sebaliknya tidak berupaya untuk menekan perasaan tersebut sehingga tidak muncul kepermukaan. *Biestek* menyatakan bahwa: “Pengekspresian perasaan secara bertujuan adalah pengakuan terhadap kebutuhan

klien untuk menyatakan perasaannya secara bebas, terutama untuk perasaan perasaan yang negatif. Pekerja sosial (*Case worker*) mendengarkan dengan sungguh-sungguh, tidak mengecilkan hati dan tidak menyalahkan pengekspresian perasaan tersebut, bahkan terkadang harus merangsang dan memperkuatnya ketika hal itu bermanfaat penyembuhan sebagai bagian dari pelayanan *casework*” (1961:35)

9. Keterlibatan emosional secara terkendali (*Controlled emotional involment*)

Mengatasi perasaan secara tepat merupakan keterampilan praktek juga suatu nilai pekerjaan sosial fundamental. Hal ini harus dibarengi dengan suatu kemampuan dan kemauan untuk merespon secara sensitif dan tepat terhadap perasaan yang sedang diekspresikan.

Keterlibatan emosional secara terkendali memerlukan :

- a. Pengakuan bahwa perasaan memainkan peranana yang sangat penting didalam pekerjaan sosial. Seandainya kita tidak memegang keyakinan tentang pentingnya dimensi perasaan ini, maka nampaknya Pekerja sosial tidak akan memiliki sensitivitas yang memadai untuk hal ini.
- b. Kemamapuan untuk terhubung dengan perasaan yang sedang diekspresikan oleh klien (secara langsung mapun tidak langsung) dan menghargai apa yang mereka maksudkna penting secara individual.

c. Merespon secara positif terhadap perasaan-perasaan tersebut melalui pengakuan didalam cara-cara yang mendukung, menggunakan keterampilan komunikasi guna menghasilkan pengaruh yang baik.

d. Menyadari akan perasaan kita sendiri dan tidak membiarkannya larut secara tak terkendali dan juga tidak mengabaikannya.

#### 10. Penerimaan (*Acceptance*)

Menurut *Biestek* dalam Suradi, Epi S. Dan Bambang.2005. “Penerimaan adalah suatu prinsip bertindak dimana pekerja sosial memandang klien dan terlibat dengannya sebagaimana adanya, mencaku kekuatan-kekuatan dan kelemahannya, kualitas yang menyenangkan dan tidak menyenangkan, perasaan-perasaan positif dan negatif, sikap dan perilaku yang bersifat membangun maupun yang merusak, sementara martabat dan harga diri klien tetap terpelihara.” (1961:72).

Prinsip ini memiliki banyak kesamaan dengan gagasan tentang penghargaan positif tanpa syarat. Prinsip ini mengacu pada kesediaan untuk bekerja dengan siapapun apakah pekerja sosial menyukainya atau tidak, apakah pekerja sosial menyetujui ataupun tidak tentang apa yang mungkin mereka lakukan. Prinsip etik yang mendasarinya adalah bahwa siapapun berhak untuk diperlakukan dengan hormat dan bermartabat. Hal ini merefleksikan prinsip humanistik dimana setiap manusia memiliki nilai (berharga). Bahwa harga diri manusia dikenal sebagai sesuatu yang merupakan hak setiap orang dibanding sebagai sesuatu yang harus diterima atau diraih oleh seseorang

11. Sikap tidak menghakimi (*Non judgemental attitude*)

Pekerja sosial tidak mempunyai peranan untuk menghakimi individu atau keluarga apakah terbukti atau tidaknya kesalahan mereka. Tidak penting bagi pekerja sosial untuk menetapkan apakah klien bersalah atau tidak atau apakah klien bertanggungjawab atas masalah yang dihadapi atau tidak. Sikap tidak menghakimi tidak berarti bahwa klien dapat melakukan kesalahan atau Pekerja sosial harus membuktikan setiap apa yang dilakukan klien. Selanjutnya, hal ini berarti bahwa pertolongan harus ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan prioritas yang teridentifikasi, tidak berdasarkan apakah klien layak menerima pertolongan sesuai perbuatannya.

Sikap tidak menghakimi sangat penting sebagai basis relasi kerja antara klien dan pekerja sosial. Sebab landasan kerja ini adalah tingkat kepercayaan dan respek klien terhadap pekerja sosial. Terdapat kesalahpahaman tentang sikap tidak menghakimi dengan penilaian profesional. Sikap menghakimi harus dihindari tetapi penilaian profesional adalah sangat penting.

12. Penghargaan positif tanpa syarat (*Unconditional Positive regard*)

Penghargaan tanpa syarat mengacu pada kebutuhan untuk bekerja secara positif dan konstruktif dengan semua klien, dan penghargaan itu tidak hanya berlaku terhadap klien yang disukai (berkenan) dan kita senang. Penghargaan positif itu seharusnya tanpa syarat karena hal itu merupakan hak klien untuk mendapatkannya. Prinsip ini merupakan kombinasi dari nilai penerimaan dan sikap tidak menghakimi.



13. Persamaan (*Equality*)

Suatu kesalahan umum adalah mengasumsikan persamaan sama dengan keseragaman. Pekerjaan sosial mengembangkan 3 bentuk persamaan yang diartikan sebagai penghapusan kerugian.

a. Persamaan dalam perlakuan, sebagai suatu pencegahan dari ketidakadilan dalam pelayanan, meliputi perlakuan tanpa prasangka.

b. Persamaan dalam kesempatan, sebagai tindakan positif untuk memperbaiki keadaan yang tidak adil dalam persaingan dengan yang lain dan menginginkan sumber tambahan atau perubahan dalam kebijaksanaan pemerintah.

c. Persamaan dalam keputusan, sebagai cara pemenuhan kebutuhan yang sama penting dari dua kondisi kemampuan yang berbeda, misalnya orang kaya dan orang miskin dikenakan keputusan untuk membayar tempat tinggal, tetapi demi keadilan orang miskin dibantu dalam pembayarannya.

14. Keadilan sosial (*Social justice*)

Pekerjaan sosial melibatkan pekerjaan yang ruang lingkungannya luas dengan bagian-bagian dari sosial yang lebih tinggi dari pada kekayaan, perampasan dan kerugian sosial. Banyak klien dalam pekerjaan sosial sebagai korban dari kekerasan penindasan majikan atau tindakan yang tidak manusiawi dari beberapa kekuatan kelompok atau individu. Pekerja sosial bisa melibatkan struktur untuk meninggalkan penindasan dan memunculkan praktek yang baik. Inti dari

pekerjaan sosial adalah cara menghormati manusia, yang tidak mengenal ketidakadilan.

#### 15. Kemitraan (*Partnership*)

Kemitraan berarti bekerja bersama klien, lebih daripada melakukan sesuatu untuk mereka. Juga mencakup kolaborasi dengan profesional lainnya sebagai bagian dari pendekatan multi-disipliner. Ketika bekerja bersama klien:

- a. Asesmen situasi dilakukan pekerja sosial didalam kerjasama yang erat dan tepat dengan klien, dengan memperhatikan perwujudan kesepakatan tentang hakikat masalah, kebutuhan yang teridentifikasi serta tujuan-tujuan dan rencana tindak yang memungkinkan untuk meresponnya.
- b. Intervensi melibatkan bagian pekerjaan yang relevan dikerjakan bersama-sama untuk membuat langkah langkah yang diperlukan guna mengatasi atau mengurangi masalah, memenuhi kebutuhan dan melakukan tindakan apapun yang dibutuhkan untuk memenuhi tujuan-tujuan yang disepakati.
- c. Situasi ditinjau ulang secara bersama-sama pada saat yang tepat, dan secara ideal evaluasi dilakukan bersama ketika bagian pekerjaan selesai dikerjakan.

#### 16. Pemberdayaan (*Empowerment*)

Pada tingkat yang sangat sederhana, pemberdayaan mengacu pada proses pencapaian kontrol yang lebih besar terhadap kehidupan sendiri dan lingkungannya. Bagaimanapun penggunaannya dalam pekerjaan sosial meluas

diluar itu untuk menangani diskriminasi dan perampasan hak (penindasan) yang dialami oleh klien.

Pemberdayaan lebih dari sekedar gagasan tradisional “memungkinkan”, melainkan mengarah pada bantuan untuk penyiapan orang melawan ketidakberuntungan dan ketidakseimbangan sosial yang mereka alami. Pemberdayaan bukan hanya suatu proses psikologis tetapi juga merupakan proses sosial dan politik.

17. Kebenaran/keotentikan (*Authenticity*)

Keotentikan merupakan suatu konsep eksistensialist yang mengacu pada pengakuan tentang “kebebasan radikal” yaitu pengakuan setiap individu tidak hanya bebas untuk memilih tetapi juga harus memilih, artinya bahwa kita bertanggungjawab terhadap tindakan kita sendiri.

18. Keadilan distributif (*Distributive justice*)

Menurut aristoteles keadilan akan tercipta bila hal-hal yang sama diperlakukan secara sama dan hal-hal yang tidak sama diperlakukan tidak secara sama. Pekerja sosial diharapkan agar membuat dua pertimbangan prioritas utama yaitu:

- a. Bagaimana mengalokasikan sumber-sumber pribadinya diantara klien yang banyak
- b. Bagaimana mengalokasikan sumber-sumber sosial kepada seseorang klien tertentu.

Bagaimanapun keputusan-keputusan yang diambil seorang Pekerja sosial dituntut tetap menegakkan keadilan distributif.

19. **Objektivitas (*Objectivity*)**

Objektivitas, prinsip praktek untuk menguji situasi tanpa prasangka secara dekat dihubungkan dengan nonjudgmentalisme. Untuk menjadi objektif dalam observasi dan pemahaman mereka, para praktisi harus menghindari penyuntikan perasaan dan prasangka pribadi didalam hubungannya dengan klien.

20. **Keterkaitan dengan sumber (*Access to resource*)**

Semua orang membutuhkan akses terhadap sumber-sumber dan kesempatan untuk mewujudkan segala potensi diri dalam menghadapi tantangan-tantangan hidupnya. Dalam hal ini pekerja sosial bekerja untuk meyakinkan bahwa setiap orang membutuhkan sumber-sumber pelayanan-pelayanan serta kesempatan-kesempatan didalam menentukan pilihan-pilihan hidup, serta memberikan perlindungan terhadap kaum tertindas dan kepada oarang-orang yang merasa dirugikan, agar tercipta rasa keadilan dalam melaksanakan peranan sosialnya sesuai dengan status yang disandangnya.

## **2.9 Disabilitas**

Disabilitas merupakan suatu ketidak mampuan tubuh dalam melakukan suatu aktifitas atau kegiatan tertentu, sebagaimana orang normal pada umumnya yang disebabkan oleh kondisi ketidak mampuan dalam hal fisiologis, psikologis,

dan kelainan struktur atau fungsi anatomi. Dahulu disabilitas lebih dikenal oleh masyarakat dengan sebutan penyandang cacat.

Disabilitas sekarang ini sudah tidak lagi menggunakan istilah penyandang cacat, namun telah diganti dengan istilah penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas merupakan orang yang memiliki keterbatasan mental, fisik, intelektual, maupun sensorik yang dialami dalam jangka waktu lama.

### **2.10 Disabilitas Fisik /Tubuh (Tuna Daksa)**

Seseorang tuna daksa sering disebut juga dengan cacat tubuh, cacat fisik, dan cacat ortopedi. Istilah tuna daksa berasal dari kata “tuna” yang berarti rugi atau kurang dan “daksa” yang berarti tubuh. Tuna daksa adalah seseorang yang memiliki anggota tubuh yang tidak sempurna. Sedangkan istilah cacat tubuh dan cacat fisik dimaksudkan untuk menyebut orang cacat pada anggota tubuh, bukan cacat inderanya. Selanjutnya cacat ortopedi terjemahan dari orthopedically handicapped. Ortopedic mempunyai arti yang berhubungan dengan otot, tulang, dan persendian. Dengan demikian cacat ortopedi kelainannya terletak akibat adanya kelainan pada pusat pengatur sistem otot, tulang, dan persendian.

Penyandang Tuna Daksa dapat didefinisikan sebagai penyandang bentuk kelainan atau kecacatan pada sistem otot, tulang, dan persendian yang dapat mengakibatkan gangguan koordinasi, komunikasi, adaptasi, mobilisasi, dan gangguan perkembangan keutuhan pribadi. Salah satu definisi mengenai anak

tuna daksa menyebutkan bahwa anak tuna daksa adalah anak penyandang cacat jasmani yang terlihat pada kelainan bentuk tulang, otot, sendi, maupun sarafnya.

Istilah tuna daksa maksudnya sama dengan istilah yang berkembang seperti cacat tubuh, tuna tubuh, cacat anggota badan, dan lain-lain. Selanjutnya menurut Samuel A. Kirk (1986) yang dialihbahasakan oleh Moh. Amin dan Ina Yusuf Kusumah (1991) mengemukakan bahwa seorang dikatakan penyandang tuna daksa jika kondisi fisik atau kesehatan mengganggu kemampuan seseorang untuk berperan aktif dalam kegiatan sehari-hari, sekolah atau rumah.

Dengan kata lain, tuna daksa adalah suatu kegiatan yang menghambat kegiatan individu sebagai akibat kerusakan atau gangguan pada tulang, otot, atau sendi sehingga mengurangi kapasitas normal individu untuk mengikuti pendidikan dan untuk berdiri sendiri. Kondisi ini dapat disebabkan karena bawaan sejak lahir, penyakit atau kecelakaan. Bisa juga diartikan sebagai seseorang yang mengalami kelainan atau cacat yang menetap pada alat gerak (tulang, sendi, otot) sedemikian rupa sehingga memerlukan suatu pelayanan khusus. Jika mereka mengalami gangguan karena kelayuhan pada fungsi otak maka mereka disebut Cerebral Palsy (CP).

Pengertian Tuna daksa bisa juga dilihat dari segi fungsinya dan segi anatominya. Dari segi fungsi fisik, tuna daksa diartikan sebagai seseorang yang fisik dan kesehatannya mengalami masalah sehingga menghasilkan kelainan didalam interaksi dengan lingkungan sosialnya dan untuk meningkatkan fungsinya diperlukan program dan layanan khusus. Pengertian yang didasarkan pada anatomi biasanya digunakan pada kedokteran.

Dari uraian di atas ada beberapa hal penting yang harus dipahami dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang nantinya berdampak negatif pada pengembangan potensi bagi para penyandang disabilitas, baik itu dari para penyandang disabilitas itu sendiri, maupun orang-orang, tokoh masyarakat, lsm dan lembaga-lembaga pemerintah.

## **2.11 Permasalahan Yang Dialami para penyandang disabilitas**

2.11.1 Permasalahan yang berasal dari dalam diri penyandang cacat itu sendiri, antara lain :

1. Kurangnya pemahaman akan diri sendiri oleh penyandang cacat, sehingga tidak tahu apa potensi yang dimiliki dan bagaimana cara mengembangkannya.
2. Merasa rendah diri (*inferiority complex*) serta merasa mengalami kesialan karena kecacatannya, sehingga jarang bergaul dengan orang-orang di sekelilingnya.
3. Terjadinya diskriminasi sosial serta kurangnya minat untuk menuntut ilmu di jenjang pendidikan formal karena kesulitannya untuk menyesuaikan diri dalam proses belajar-mengajar.
4. Keadaan ekonomi lemah karena tidak ada sumber penghasilan menetap.
5. Keterasingan secara sosial, sehingga mereka cenderung menarik diri, merasa rendah diri, dan terkadang menimbulkan perilaku agresif dan *impulsive*.
6. Mengalami keterlambatan dan keterbatasan fungsi kecerdasan.

7. Secara emosi, individu yang mengalami kecacatan akan lebih sensitif perasaannya. Sehingga, mudah tersinggung dan sering meratapi kekurangannya.

2.11.2 Permasalahan yang berasal dari luar diri penyandang cacat, antara lain :

1. Masyarakat, aparaturnya pemerintah dan dunia usaha masih banyak yang belum memahami eksistensi penyandang cacat sebagai potensi Sumber Daya Manusia sehingga diabaikan.
2. Stigma dalam masyarakat, memiliki anggota keluarga cacat merupakan aib, memalukan, menurunkan harkat dan martabat keluarga.
3. Pandangan masyarakat bahwa penyandang cacat sama dengan orang sakit, perlu perlakuan khusus sehingga memperoleh perlindungan berlebihan dan menimbulkan ketidakmandirian.
4. Perlakuan masyarakat diskriminatif dalam berbagai hal termasuk dalam rekrutmen tenaga kerja.
5. Aksesibilitas penyandang cacat baik aksesibilitas fisik maupun aksesibilitas non fisik yang tersedia sangat terbatas.

Adapun Program Penanganan/ Pelayanan Sosial bagi Penyandang Disabilitas ialah

- a) Pelayanan dan Rehabilitasi Berbasis Keluarga (Family Based)

Suatu sistem pelayanan menitik beratkan pada peran keluarga dengan mendayagunakan secara optimal sumber dana, daya, prakarsa dan potensi keluarga untuk mendukung meningkatkan kesejahteraan sosial penyandang cacat.



b) Pelayanan dan Rehabilitasi Berbasis Masyarakat (Community-Based)

Suatu sistem pelayanan yang bertumpu pada peran dan pemberdayaan masyarakat, tokoh masyarakat, Organisasi Sosial, LSM, dan lainnya. Untuk membantu penyandang cacat memenuhi kebutuhan dan haknya.

c) Sistem Pelayanan Berbasis Panti/ Institusi (Institutional-Based)

Suatu sistem pelayanan bagi penyandang cacat dalam asrama/ suatu penampungan (panti) dengan berbagai fasilitasnya, meliputi pemberian bimbingan fisik, mental, sosial, intelektual, serta keterampilan.

Konsep pemberdayaan yang diterapkan pada penyandang cacat disesuaikan dengan kebutuhannya. Ada beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk penanganan terhadap Penyandang Cacat, yaitu :

1. Destigmatisasi

Pendekatan ini berusaha untuk tidak memberikan stigma, dan bergiat untuk menghilangkan stigma yang diberikan kepada penyandang cacat.

2. Deisolasi

pendekatan ini menghindari kegiatan yang akan mengisolasi penyandang cacat dari lingkungannya. Sehingga mereka dapat bersosialisasi dengan lingkungan.

3. Desensitifisasi

Pendekatan ini menitik beratkan untuk menghilangkan rasa sensiti/ rendah diri atas kecacatan yang mereka derita.

4. Di sini dan saat ini (here and now)

Pendekatan ini menyesuaikan ruang dan waktu, dimana dan kapan pelayanan sosial dapat dilaksanakan, sehingga sesuai dengan kebutuhan mereka.

5. Diversifikasi

Pendekatan ini mengupayakan untuk meningkatkan mentalitas kemandirian penyandang cacat, sehingga mereka mampu hidup dan mengembangkan potensi yang dimiliki serta menghindari ketergantungan peran orang lain.

6. Dedramatisasi

Pendekatan ini mencoba untuk meminimalisir bentuk hiperbola atas suatu masalah yang dialami oleh penyandang cacat.

7. Mengembangkan Empati, bukan Simpati

Pendekatan ini mengkedepankan rasa simpati untuk membantu para penyandang cacat untuk mengembangkan diri dan berdiri dalam kemandirian. Bukan di jaga secara berlebihan yang justru semakin membatasi ruang gerak mereka.

Pendekatan-pendekatan di atas dirasa sangat cocok untuk diterapkan dalam proses pelayanan dan rehabilitasi sosial bagi penyandang cacat, karena

sudah mencakup segala aspek pola yang dibutuhkan untuk melaksanakan praktik kerja pelayanan dan rehabilitasi.

## 2.12 Potensi

Udo Yasmin Efendi majdi (2007: 86) menjelaskan, kata potensi itu adalah sarapan dari bahasa inggris : *potencial*. Artinya ada dua kata, yaitu kesanggupan tenaga dan kekuatan kemungkinan. Sedangkan menurut kamus besar bahasa indonesia, definisi potensi adalah kemampuan yang mempunyai kemungkinan untuk dikembangkan, kekuatan, kesanggupan, dan daya. Intinya, secara sederhana, potensi adalah sesuatu yang bisa kita kembangkan. Sedangkan potensi diri menurut udo yasmin Efendi majdi (2007 : 92) adalah akumulatif dari pikiran kita. Jadi potensi diri adalah kemampuan diri yang kita miliki dan bisa kita kembangkan.

Menurut Slamet Wiyono (2006 : 37) potensi dapat diartikan sebagai kemampuan dasar dari sesuatu yang masih terpendam didalamnya yang menunggu untuk diwujudkan menjadi sesuatu kekuatan nyata dalam diri sesuatu tersebut. Dengan demikian potensi diri manusia adalah kemampuan dasar yang dimiliki manusia yang masih terpendam didalam dirinya yang menunggu untuk diwujudkan menjadi suatu manfaat nyata dalam kehidupan diri manusia. Apabila pengertian potensi manusia dikaitkan dengan pencipta manusia, Allah SWT, maka potensi diri manusia dapat diberi pengertian sebagai kemampuan dasar manusia yang telah diberikan Allah SWT sejak dalam kandungan ibunya sampai pada saat tertentu (akhir hayat), yang masih terpendam dalam dirinya,

menunggu diwujudkan menjadi sesuatu manfaat nyata dalam kehidupan diri manusia didunia ini dan diakhirat nanti.

Secara umum, potensi dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Kemampuan dasar, seperti tingkat intelegensi, kemampuan abstraksi, logika dan daya tangkap.
- b. Etos kerja, seperti ketekunan, ketelitian, efisiensi kerja dan daya tahan terhadap tekanan.
- c. Kepribadian, yaitu pola menyeluruh semua kemampuan, perbuatan, serta kebiasaan seseorang, baik jasmaniah, rohanian, emosional maupun sosial yang ditata dengan cara khas dibawah aneka pengaruh luar.

### **2.13 Potensi Penyandang Disabilitas Fisik/Tubuh**

Pada dasarnya segala bentuk potensi yang dimiliki manusia tidak pernah sama, bahkan pada orang penyandang disabilitas sekalipun, pada dasarnya dalam setiap diri manusia terdapat potensi yang sangat besar, sayangnya tidak semua orang dapat memahami hal itu, sehingga potensi yang selama ini telah ada tidak dapat di kembangkan dan di manfaat dengan baik. Padahal potensi dapat membantu kita dalam kehidupan sehari-hari, tanpa perbedaan latar belakang.

Mungkin segala bentuk pemberdayaan dari segala pihaklah yang menjadi salah satu faktor dalam mengembangkan dan membangun potensi yang ada didalam diri seorang yang memiliki keterbatasan. Harus ada sikap dan tindakan yang mendukung serta memfasilitasi pengembangan keahlian para penyandang difabilitas. Mulai dari lingkungan keluarga, sekolah, masyarakat, lembaga pemerintah dan dunia usaha, semua harus bahu-membahu menyediakan layanan

bagi berkembangnya segala potensi dan keahlian para penyandang difabilitas. Untuk selanjutnya dunia kerja juga harus cukup ramah terhadap para penyandang difabilitas dalam mengakses pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki, maka dari itu ada beberapa cara membangun potensi yang dimiliki penyandang disabilitas, sebagai berikut:

1. Menciptakan rasa percaya diri yang kuat bagi penyandang disabilitas.
2. Memberikan pemahaman terhadap kemampuan yang dimiliki penyandang disabilitas, yang nantinya pemahaman ini akan menjadi suatu acuan dan cara yang efektif bagi penyandang disabilitas dalam menentukan dan menjalankan minat dan bakatnya.
3. Memberikan pelatihan-pelatihan untuk dapat menimbulkan bakat terpendam yang dimiliki para penyandang disabilitas.
4. Memberikan kepercayaan akan bakat yang dimiliki penyandang disabilitas.
5. Menciptakan pemikiran-pemikiran positif dan menghilangkan pemikiran-pemikiran negatif.

#### **2.14 Kerangka pemikiran**

komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka (komunikasi diadik). Sifat komunikasi ini adalah:spontan dan informal, saling menerima *feedback* secara maksimal, partisipan berperan fleksibel. Maka dibutuhkan dibutuhkan langkah-langkah yang efektif dalam melakukan komunikasi interpersonal yaitu keinginan

berkomunikasi, encoding oleh komunikator, pengiriman pesan, penerima pesan, decoding oleh komunikan, umpan balik.

Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang komunikasi interpersonal pekerja sosial dalam mengembangkan potensi penyandang disabilitas tubuh. Dari komunikasi interpersonal yang terjadi, nantinya akan diketahui bagaimana trik/cara pekerja sosial dalam membuka ruang kepada para penyandang disabilitas untuk mengembangkan potensi yang mereka miliki.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

