

BAB II

KAJIAN KONSEPTUAL

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan studi dari penelitian yang sebelumnya, yang dilakukan oleh penulis lain mengenai topik sama atau saling berkaitan. Penelitian terdahulu mempunyai peranan penting dalam memberikan landasan bagi penulis yang ingin melanjutkan atau mengkaji tentang penelitian sama atau saling berkaitan. Berikut ini temuan-temuan penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang dikaji oleh para penulis.

1. Simung, MA Ghofur, dan F Qorib (2022), Peran Komunikasi Empatik Perawat dalam Perawatan Lansia di Panti Jompo (Studi Kasus di Panti Jompo Al Ishra Malang), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Komunikasi empatik sering terjadi antara lansia dengan pengasuhnya, yang dimana proses komunikasi empatik terjadi berbeda-beda tergantung pada kepribadian lansia. Pengasuh perlu memahami bagaimana keadaan lansia, terutama saat memulai komunikasi dengan lansia, termasuk cara memberikan umpan balik dan jawaban, karena lansia lebih sensitif.

Komunikasi empati memerlukan pengasuh dan orang dewasa yang lebih dapat memahami dalam bekerja sama agar komunikasi berhasil terjalin. Setiap pengasuh di Pondok Al Ishra memecahkan suatu masalah pada lansia, maka mereka menggunakan komunikasi empatik untuk menyelesaikan masalah tersebut,

dan pengasuh melakukan pendekatan kepada lansia melalui komunikasi, sehingga lansia dapat berkomunikasi dengan mudah.

Penelitian ini menggunakan Teori perawatan lansia, serta penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi proses komunikasi yang terjadi di Panti Jompo Pondok Al Ishra Maran. Staf perawatan di Panti Jompo Al Ishra memperlakukan para lansia tersebut seolah-olah mereka adalah orang tua mereka sendiri dan merawat mereka seperti bagian dari keluarga sendiri, sehingga semua staf perawatan memperlakukan para lansia dengan tulus, sehingga lansia di panti jompo memiliki kepercayaan yang besar terhadap staf perawatan yang merawat mereka, sehingga ketika suatu permasalahan muncul dalam keluarga lansia, maka lansia tersebut menyampaikannya kepada pengasuh yang merawatnya.

2. Lia Nurun Tajalla (2019), *Caregiver Burden* Pengasuh Lansia di Panti Jompo Husnul Khotimah Madiun, Universitas Islam Negeri Surabaya

Keadaan psikologis lansia dengan disertai keadaan fisiknya yang menurun, menyebabkan beberapa keluarga memilih untuk memberikan kepercayaannya terhadap panti jompo yang dapat membantu dalam pengasuhan lansia. Walaupun para pengasuh di panti jompo sudah terbiasa dalam menghadapi lansia, tidak menutup kemungkinan akan terjadinya tekanan baik fisik, psikologis, sosial, maupun finansial.

Teori yang digunakan yaitu teori pengasuh lansia, dan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang menggunakan pendekatan fenomenologis untuk mengetahui kesabaran, kejelasan, serta tingkat tekanan dan ketegangan pengasuh ketika menghadapi sejumlah besar lansia dengan sikap dan perilaku berbeda.

Berdasarkan hasil penelitian, tiga dari lima informan dinilai sebagai pengasuh yang sabar dan jujur, sedangkan dua sisanya masih mudah tersinggung dan suka mengeluh ketika berhadapan dengan orang lanjut usia. Satu orang informan mengalami tekanan finansial karena informan merupakan pengelola panti jompo, dan lima orang informan mengalami tekanan psikologis ketika berhadapan dengan lansia yang sulit diberitahu.

3. Fenny Agnes (2022), Kompleks superioritas Eleanor dalam *Crazy Rich Asians*, Universitas Kristen Petra Surabaya

Penggambaran Eleanor Young yang kaya raya, tetapi ternyata ia memiliki rasa rendah diri. Tapi untuk menyembunyikan inferioritas itu, maka dirinya harus menunjukkan bahwa ia lebih baik dari orang lain. Teori yang digunakan yaitu kompleks superioritas, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang hasilnya menunjukkan bahwa kompleks superioritas Eleanor diekspresikan melalui tindakan, tindakan, bahasa, dan sifat-sifatnya. Kompleks superioritasnya juga mempengaruhi karakter lain yaitu Nick dan Rachel. Akibatnya, Eleanor tidak mampu membangun hubungan baik dengan Nick dan Rachel.

Penelitian ini terdapat perbedaan serta persamaan dengan penelitian terdahulu yang disajikan dalam tabel berikut:

Penulis	Judul	Perbedaan	Persamaan
Simung dkk 2022	Peran Komunikasi Empatik Perawat dalam Perawatan Lansia di panti jompo (studi kasus di Panti Jompo Al Ishra Malang).	Penelitian Terdahulu menggunakan teori Perawatan Lansia.	Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif
Lia 2019	Caregiver burden Pengasuh Lansia di Panti Jompo Husnul Kotima Madiun.	Penelitian Terdahulu menggunakan teori Pengasuh Lansia	Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif
Fenny 2022	<i>Superiority complex</i> Eleanor dalam <i>'Crazy Rich Asians'</i>	Perbedaan variabel antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini.	Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif serta memiliki persamaan penggunaan teori yaitu Alfred Adler tentang Superioritas

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan tabel 2.1 dapat dilihat bahwa penelitian memiliki beberapa persamaan dan perbedaan dengan beberapa penelitian sebelumnya. Persamaan dan perbedaan tersebut dijadikan penulis sebagai referensi dalam memilih dan melakukan penelitian, serta menjadikan penulisan terdahulu sebagai bentuk

perbandingan dan melakukan pembaharuan. Peran Pengasuh dalam menangani Lanjut Usia yang memiliki Perilaku Superioritas di Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Wening Wardoyo Ungaran merupakan bentuk pembaharuan dari penelitian terdahulu untuk mengetahui adanya isu permasalahan yang terkait dengan bagaimana peran pengasuh dalam menangani permasalahan lanjut usia, salah satunya yaitu lanjut usia yang memiliki perilaku superioritas.

2.2 Teori yang Relevan dengan Penelitian

2.2.1 Pengertian Peran

Peran merupakan suatu fungsi yang dilakukan oleh seseorang ketika sedang menduduki suatu posisi dalam struktur sosial tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dilakukan. Peran yang dilakukan/diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah akan mempunyai peran yang berbeda. Menurut Daryanto (1997) peran merupakan perilaku atau posisi seseorang yang diberi tanggung jawab yang harus dilakukan dengan sebaik mungkin sesuai dengan perannya, agar apa yang diharapkan oleh seseorang bisa tercapai dengan baik. Pengertian peran menurut Soerjono Soekanto (2002:243) merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka ia menjalankan suatu peranan.

Sutarto (2009:138-139) mengemukakan bahwa peran itu terdiri dari tiga komponen, yaitu:

- a. Konsepsi peran, yaitu: kepercayaan. seseorang tentang apa yang dilakukan dengan suatu situasi tertentu.

- b. Harapan peran, yaitu: berupa suatu harapan orang lain terhadap seseorang mengenai bagaimana yang seharusnya ia lakukan.
- c. Pelaksanaan peran, yaitu: perilaku seseorang yang dilakukan secara berada pada suatu posisi tertentu.

2.2.2 Pengertian Pengasuh

Kata pengasuh dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia terdiri dari kata "asuh" yang berarti mendidik, membimbing, dan penanggung jawab. Hastuti dalam Riana (2016) menjelaskan pengasuh merupakan seseorang yang memiliki pengalaman, keterampilan, dan tanggung jawab sebagai orang tua pengganti dalam mendidik dan merawat seseorang.

Pengasuh dapat disimpulkan sebagai seseorang yang bertanggung jawab dalam proses perkembangan perilaku maupun tindakan orang lain serta kelangsungan hidup orang tersebut dalam memenuhi segala kebutuhan hidup, serta dapat menanamkan nilai-nilai agama dalam dirinya agar dapat menjadi bekal persiapan untuk di akhirat kelak, serta supaya terbentuk perilaku yang baik untuk dirinya dan lingkungannya.

Menurut Milligan dalam Simanjuntak (2016) menjelaskan tugas dan peran yang dilakukan caregiver (pengasuh lansia) sebagai berikut:

1. *Physical Care* (Kepedulian fisik): Pengasuh memiliki peran sebagai kepedulian terhadap fisik lansia, seperti menjaga kesehatan lansia dengan memperhatikan pada saat lansia sakit, kemudian memberi makanan yang sehat, membantu menggantikan pakaian lansia, membersihkan kamar, dan lain-lain.

2. *Social Care* (Kepedulian Sosial): Pengasuh memiliki peran terhadap kepedulian sosial lansia, seperti berperan dalam membantu lansia ketika melakukan kegiatan sosial yang ada di panti, dan juga membantu lansia dalam interaksi sosial antara lansia lainnya.
3. *Emotional Care* (Kepedulian emosional): Peran Pengasuh sebagai Kepedulian emosional terhadap lansia yaitu dengan menunjukkan bentuk kepeduliannya, rasa cinta dan kasih sayang, tetapi tidak selalu ditunjukkan maupun dikatakan, pengasuh dapat menerapkannya melalui tugas-tugas lain yang dikerjakan.
4. *Quality Care* (kepedulian perawatan yang berkualitas): Peran Pengasuh dalam meningkatkan kepedulian perawatan yang berkualitas seperti memantau bagaimana tingkat perawatan, standar pengobatan, dan indikasi kesehatan secara umum agar perawatan terhadap lansia diberikan secara berkualitas.

Secara teoritik menurut Patricia (2009) menjelaskan fungsi pengasuh dibagi menjadi tiga kategori yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi independen

Pengasuh memiliki fungsi yaitu sebagai seseorang yang independen, yang memiliki maksud bahwa seorang pengasuh harus mampu melakukan pekerjaannya sendiri dengan memiliki keputusan sendiri dalam melakukan tindakannya guna memenuhi kebutuhan dasar manusia.

2. Fungsi dependen

Pengasuh memiliki fungsi yaitu sebagai seseorang yang dependen, yang memiliki maksud bahwa seorang pengasuh yang diberi tugas oleh pengasuh lain untuk membantu merawat seseorang.

3. Fungsi interdependen

Pengasuh memiliki fungsi yaitu sebagai seseorang yang interdependen, yang memiliki maksud bahwa dalam suatu kelompok atau tim kerja yang ada di dalamnya pengasuh bersifat saling ketergantungan antar pengasuh yang satu dengan kelompok pengasuh yang lain.

2.2.3 Pengertian Lanjut Usia

2.2.3.1 Definisi Lanjut Usia

Lanjut Usia dalam Tody Lalenoh (1996) merupakan kelanjutan dari usia dewasa. Dalam Undang-Undang RI Nomor 13 tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia bab 1 pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa Lanjut Usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun keatas. Lansia merupakan tahap lanjut dari suatu proses kehidupan yang ditandai dengan berbagai kemunduran serta penurunan daya tahan tubuh untuk beradaptasi dengan lingkungan.

Hurlock (2012) menjelaskan Usia tua sebagai periode penutup dalam kehidupan seseorang yang telah beranjak jauh dari periode sebelumnya yang lebih menyenangkan dan penuh manfaat. Seseorang yang telah beranjak jauh dari kehidupannya cenderung sering melihat masa lalunya, biasanya dengan penuh penyesalan, dan mengabaikan masa depannya sedapat mungkin. World Health Organization (WHO) menjelaskan lansia merupakan seseorang yang telah memasuki usia 60 tahun keatas, dan merupakan kelompok usia manusia yang telah memasuki tahapan akhir dari fase kehidupannya sehingga akan mengalami proses penuaan.

Berdasarkan pengertian lanjut usia yang ada maka dapat disimpulkan bahwa lanjut usia merupakan suatu proses perkembangan dengan dimulai dengan usia 60 tahun dimana pada masa ini lanjut usia sudah tidak mampu dalam usia potensial karena telah terjadi kemunduran, oleh sebab itu lanjut usia sudah tidak mampu untuk mencari nafkahnya sehingga hanya bergantung pada bantuan keluarga atau orang lain.

2.2.3.2 Karakteristik Lanjut Usia

Fase lanjut usia memiliki karakteristik yang berbeda dengan fase lainnya, menurut Tody Lalenoh (1996) karakteristik lanjut usia yaitu sebagai berikut:

1. Usia

Pada umumnya lanjut usia identik dengan usia tuanya. Usia merupakan suatu faktor sekaligus tantangan dan pusat perhatian. Dimana pada usia tua tersebut banyak terjadi masalah-masalah.

2. Kematian

Merupakan fakta kehidupan bagi semua orang, namun kematian sebagai ancaman yang tidak dapat dihindarkan dan merupakan fakta yang dirasakan yang dianggap secara berbeda-beda oleh lanjut usia.

3. Penyakit

Lanjut usia pada umumnya sering berbeda dalam keadaan sakit, yang berdampak pada masalah emosional berkaitan dengan semangat dan kekuatan lanjut usia.

4. Keterasingan

Keterasingan, kesepian, tekanan jiwa dan ketergantungan dari berbagai karakteristik lanjut usia dapat disimpulkan bahwa ketika memasuki fase lanjut usia maka akan mengalami berbagai macam perubahan seperti pada usia, dimana lanjut usia tersebut sudah mengalami masalah emosional yang berdampak pada semangat dan kekuatan lanjut usia.

2.2.3.3 Masalah Lanjut Usia

Tody Lalenoh (1996) menyatakan bahwa permasalahan yang dirasakan oleh lanjut usia terlantar adalah sebagai berikut:

1. Masalah yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan fisik yaitu yang berkaitan dengan kesehatan, "Dimana para lanjut usia tersebut kurang memahami arti pentingnya kesehatan baik pada waktu sehat maupun pada waktu sakit dan apabila sakit, lansia yang mengalami keterlantaran secara ekonomi tidak akan mampu untuk melakukan pengobatan sehingga akan muncul masalah baru bagi lansia itu sendiri.
2. Masalah yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan sosial yaitu bahwa "Para lanjut usia merasakan atau menyadari keberadaannya di tengah-tengah masyarakat sudah tidak diperlukan lagi".
3. Masalah yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan ekonomi yaitu sebagian besar para lanjut usia itu sudah tidak bekerja, sehingga mereka kurang mampu memenuhi kebutuhan hidupnya dengan baik, pada umumnya mereka menggantungkan hidupnya kepada anak-anaknya atau saudaranya.

4. Masalah yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan psikologi yaitu sebagian besar dari mereka (lanjut usia terlantar) merasa membebani keluarganya, hal ini berkaitan dengan kondisi mereka yang sudah tidak bekerja dan tidak memiliki penghasilan lagi.

2.2.3.4 Pelayanan Lanjut Usia

Pemerintah Indonesia mempunyai kebijakan yang dibuat melalui berbagai program untuk menangani masalah kesejahteraan sosial Lanjut Usia yang ada di Indonesia melalui kementerian sosial yang berkoordinasi dengan kementerian-kementerian lain yang terkait. Pelayanan yang diberikan seperti Panti Tresna Werdha; Pos Binaan Terpadu (Posbindu); Program Kerukunan Tetangga; Day care services atau pelayanan harian Lanjut Usia; Foster care; Asistensi Lanjut Usia Terlantar (Aslut); Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan; Program Keluarga Harapan (PKH); Bina Keluarga Lanjut Usia (BKL).

2.2.4 Pekerjaan Sosial

2.2.4.1 Pengertian Pekerjaan Sosial

Profesi pekerjaan sosial dapat diartikan sebagai suatu bentuk pertolongan bagi individu, kelompok dan masyarakat dalam mengatasi berbagai masalah yang dihadapinya. Bentuk pertolongan yang dimaksud yaitu didasari secara ilmiah, profesional dan bersifat objektif. Menurut Asosiasi Nasional Pekerja Sosial Amerika Serikat (NASW) dalam Adi Fahrudin (2012) menjelaskan pekerjaan sosial adalah kegiatan profesional yang membantu individu, kelompok atau masyarakat untuk meningkatkan atau memulihkan kemampuan mereka dalam berfungsi sosial dan dapat menciptakan kondisi sosial yang mendukung tujuan-tujuan ini.

Definisi pekerjaan sosial menurut Robert L. Barker dalam Sheafor dkk (2000) pekerjaan sosial sebagai suatu bentuk aktivitas bantuan profesional terhadap individu, keluarga, kelompok, atau komunitas guna mengentaskan atau menyediakan kapasitas keberfungsian sosial mereka dan menciptakan kondisi kemasyarakatannya yang sesuai dengan tujuannya.

Pekerja Sosial menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 pasal 1 ayat 1 yaitu seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai praktek pekerjaan sosial serta telah mendapatkan sertifikat kompetensi. Praktek pekerjaan sosial dalam UU No. 14 tahun 2019 pasal 1 ayat 2 tentang Pekerjaan Sosial adalah penyelenggaraan pertolongan profesional yang terencana, terpadu, berkesinambungan, dan tersupervisi untuk mencegah disfungsi sosial, serta memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Berdasarkan pendapat ahli dan UU No. 14 tahun 2019 dapat disimpulkan bahwa pekerjaan sosial merupakan profesi pertolongan profesional yang didasari oleh pengetahuan, keterampilan dan nilai yang melakukan praktek pertolongan profesional guna meningkatkan keberfungsian sosial individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat.

2.2.4.2 Tujuan Praktek Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial berusaha untuk membantu seseorang dalam memecahkan masalah yang dialaminya dengan meningkatkan kemampuan berfungsi sosialnya sehingga dapat menciptakan kondisi masyarakat yang mencapai tujuannya yaitu

kesejahteraan sosial. Zastrow dalam Fahrudin (2012) menjelaskan tujuan pekerjaan sosial adalah:

- a. Meningkatkan kesejahteraan seseorang dan dapat mengurangi angka kemiskinan, penindasan maupun segala bentuk ketidakadilan sosial lainnya.
- b. Mengusahakan kebijakan terhadap berbagai pelayanan dan sumber-sumber melalui advokasi serta tindakan-tindakan sosial maupun politik yang dapat meningkatkan keadilan sosial dan ekonomi.
- c. Mengembangkan serta menggunakan penelitian, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki guna memajukan praktek pekerjaan sosial.
- d. Mengembangkan dan menerapkan praktek pekerjaan sosial dalam konteks budaya yang bermacam-macam.

Terdapat dua tujuan profesi pekerjaan sosial ini yaitu dalam keberfungsian sosial dan situasi sosial. Keberfungsian Sosial pada dasarnya berkaitan dengan kapabilitas seseorang dalam menjalankan peran kehidupan sesuai dengan kedudukannya. Keberfungsian oleh Longres, Karls dan Wandrei dalam Sheafordkk (2000) merupakan kesejahteraan sosial yang berkaitan dengan kemampuan individu dalam memenuhi harapan peran sesuai dengan kedudukannya.

Situasi Sosial merupakan bagian dari tujuan profesi pekerjaan sosial yang berarti memahami situasi dan kondisi sosial dari seseorang. Sheafordkk (2000) menjelaskan bahwa di dalam intervensi pekerjaan sosial menyangkut suatu aksi yaitu mengubah kondisi atau situasi lingkungan yang dapat memberikan kontribusi terhadap munculnya masalah seseorang dalam menjalankan fungsi sosialnya.

2.2.4.3 Tugas dan Fungsi Pekerjaan Sosial

Alamsyah (2015) menjelaskan tugas-tugas pokok Pekerja Sosial yaitu dapat menciptakan relasi dengan seseorang yang membutuhkan pelayanan, dengan cara melakukan pelayanan konsultasi, konseling, maupun pemberian terapi psikis terhadap seseorang yang mengalami permasalahan kehidupan dengan menggunakan metode pendekatan pemecahan masalah dengan menghadapi realitas atau situasi sosial secara fakta yang akan dihadapinya, dengan mengajarkan atau membimbing dalam memberikan keterampilan hidup yang dapat menghasilkan suatu ide.

Dubois & Miley (2005) menjelaskan fungsi pekerjaan sosial yaitu sebagai fungsi konsultasi, fungsi manajemen, fungsi pendidikan. Fungsi konsultasi merupakan proses pemecahan masalah dengan penggunaan teknik-teknik antara Pekerja Sosial dengan sistem klien dan sistem sumber. Fungsi manajemen sumber yaitu dimana Pekerja Sosial sebagai pengelola, kemudian dapat mengkoordinasikan pelayanan dengan sistem sumber perubahan, sedangkan Fungsi pendidikan yaitu pemberian upaya melalui proses transformasi edukasi serta pelatihan dalam rangka meningkatkan kualitas SDM sistem pelaksana perubahan.

Menurut Sugeng Pujileksono, dkk (2018, hlm 20) fungsi pekerja sosial diantaranya:

1. Mengembangkan, mempertahankan dan memperkuat sistem kesejahteraan sosial sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar manusia.
2. Menjamain terpenuhinya standard kehidupan yang layak bagi semua orang.
3. Memungkinkan seseorang berfungsi sosial secara optimal.

4. Memberikan dukungan dan meningkatkan kemampuan tatanan sosial dan struktur institusional masyarakat.
5. Membantu memfungsikan dan mengembangkan pelayanan institusi sosial.
6. Mengimplementasikan standarisasi adaptasi sosial dan perubahan yang terukur sehingga tercipta stabilitas sosial.
7. Mencegah dan mengatasi konflik sosial dan masalah sosial.
8. Mengelola dan mengendalikan penyimpangan perilaku dan disorganisasi sosial.

2.2.4.4 Peranan Pekerja Sosial

Sheafor dkk (2000) menjelaskan berkaitan dengan peranan pekerjaan sosial dalam pemecahan masalah atau perubahan sosial diletakkan sepenuhnya pada kapabilitas seseorang sebagai pribadi individu seseorang sebagai penerima manfaat, hal tersebutlah yang menjadi fokus dari seorang Pekerja Sosial profesional. Berikut dijelaskan beberapa peran Pekerja Sosial:

1) Pekerja Sosial sebagai Penghubung (*Broker*)

Hal ini menekankan pada upaya untuk membantu mewujudkan relasi seseorang di dalam lingkungan sosial mereka secara simbiotik, yang berarti Pekerja Sosial membantu menemukan jejaring kebutuhan relasi simbiotik orang tersebut di tengah lingkungan sosialnya.

Pekerja Sosial sebagai penghubung (*broker*) berarti mampu mengidentifikasi kebutuhan penerima manfaat serta mampu dalam memberikan pelayanan pada penerima manfaat sehingga harus mampu-mengetahui tentang ketepatan ragam sumber, jenis pelayanan, dan program- programnya. Sehingga

individu/penerima dapat menemukan atau akses terhadap jejaring (*link*) pelayanan manusia dan sumber-sumber lainnya secara tepat.

2) Pekerja Sosial sebagai Advokat (*Advocate*)

Pekerja Sosial sebagai advokat berarti sebagai pembela (melindungi) kepentingan penerima manfaat di Indonesia melalui kebijakan sosial, berarti Pekerja Sosial terlibat dalam perubahan kebijakan serta legislasi untuk mempertemukan kondisi sosial selaras sesuai dengan pemenuhan kebutuhan manusia dan mempromosikan keadilan sosial sesuai konstitusi negara bagi lembaga sosial pemerintah, agar menerima hak-hak dasar mereka secara efektif melalui perubahan program-program serta kebijakan.

3) Pekerja Sosial sebagai Pendidik

Pekerja Sosial berperan sebagai pendidik yang dimana terlibat dalam aktivitas edukasi masyarakat umum (publik) tentang ketersediaan dan kualitas kebutuhan pelayanan kemanusiaan serta ketepatan kebijakan sosial yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat luas dengan memberikan pengetahuan dan keterampilan agar dapat mencegah terjadinya masalah pada keberfungsian sosial mereka. Hal tersebut bertujuan agar mereka mampu mengatasi situasi kesulitan atau mengantisipasi dan mencegah krisis kehidupannya sendiri dengan pendekatan pemberdayaan.

4) Pekerja Sosial sebagai Konselor

Pekerja Sosial sebagai konselor atau biasa disebut juga Pekerja Sosial klinis yaitu Pekerja Sosial generalis yang berperan dengan cara memberikan pelayanan perlakuan modifikasi terhadap penerima manfaat, sedangkan Pekerja Sosial klinis

yaitu berperan pada pendekatan-pendekatannya lebih kepada persoalan perilaku dan emosionalnya, hal tersebut bertujuan memperbaiki keberfungsian sosial seseorang melalui pemahaman terbaik tentang perasaan-perasaan agar dapat mengatasi situasi permasalahan mereka.

5) Pekerja Sosial sebagai Manajer Kasus

Sheafor dkk (2000) mengatakan bahwa Pekerja Sosial sebagai manajer kasus berarti "aktivitasnya mengembangkan, mengimplementasikan, dan memantau rencana aksi koordinatif pelayanan sosial, agar dapat memenuhi kebutuhan individu dan atau keluarga." Manajer kasus terdapat tiga tahapan yaitu asesmen, perencanaan studi implementasi. Tahap asesmen, dalam manajemen kasus adalah studi diagnostik tentang situasi sosial-psikologis klien (individu dan situasi lingkungannya; tahap perencanaan, dalam manajemen kasus adalah proses mengantarkan penentuan pelayanan di masa mendatang dalam suatu organisasi; dan tahap implementasi adalah pelaksanaan rencana-aksi pelayanan terhadap pemecahan masalah. Hal ini bertujuan agar tercapainya pelayanan berkelanjutan terhadap individu maupun keluarga yang menyangkut proses menghubungkan klien dengan pelayanan yang sesuai dan mengkoordinasikan manfaat pelayanannya.

6) Pekerja Sosial sebagai Manajer Beban Kerja

Pekerja Sosial sebagai pengelola beban kerja secara fungsional bermaksud bahwa ia mampu mengarahkan dan mengatur dalam bekerja secara maksimal dan diharapkan sesuai posisi masing-masing staf, serta dirinya mampu mengelola kesibukan beban kerja dari pekerjaan stafnya dengan rekan kerjanya sehingga

mereka lebih siap menghadapi tekanan kesibukan pekerjaannya, dengan kata lain, mereka mampu unjuk bekerja secara berkelanjutan dan menyesuaikan dengan tuntutan beban pekerjaannya secara seimbang.

7) Pekerja Sosial sebagai Pengembang Staf

Pekerja Sosial dalam rangka mengembangkan kapabilitas profesional para staf lembaga pelayanan sosial dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kinerja staf melalui pelatihan dan pendidikan profesional yaitu mereka memfasilitasi pengembangannya melalui pelatihan, supervisi, konsultasi, dan manajemen personalia, termasuk memfasilitasi pengembangan keterampilan teknis-tugas sekretaris, resepsionis, dan staf lainnya yang terkait di dalam suatu sistem pelayanan sosial. Hal tersebut secara tidak langsung dapat meningkatkan dan mempertahankan prestasi, semangat, dan gairah bekerja bagi staf yang memiliki risiko beban.

8) Pekerja Sosial sebagai Administrator

Pekerja Sosial sebagai administrator harus memiliki kemampuan merespons terhadap staf dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakan, program-program, atau peraturan sebagai penuntun tujuan organisasi yang dibuat oleh lembaga pelayanan sosial sendiri dan regulasi pemerintah.

Pekerja Sosial yang berperan sebagai administrator pada dasarnya yaitu melaksanakan fungsi kepemimpinan dengan cara menggerakkan, mengarahkan, serta mengawasi seluruh staf dan bertanggung jawab atas jalannya roda organisasi yang posisinya sebagai *indirector service*. Hal ini bertujuan agar Pekerja Sosial dapat merencanakan, mengembangkan, serta mengimplementasikan kebijakan-

kebijakan, pelayanan-pelayanan, dan program-program di dalam suatu organisasi pelayanan manusia.

9) Pekerja Sosial sebagai Pelaksana Perubahan Sosial

Pekerja Sosial sebagai pelaksana perubahan sosial di level komunitas atau meso, ia harus memiliki pemahaman (asesmen) tentang situasi sosial komunitas sasaran perubahan dan menempatkan tanggung jawabnya menelusuri kebijakan sosial yang memberikan jaminan tersedianya sumber-sumber perubahan yang tepat bagi mereka. Pekerja Sosial dapat memfasilitasi perubahan kebutuhan orang dan mengidentifikasi sumber-sumber perubahan yang tersedia serta dapat dimanfaatkannya di tingkat lingkungan komunitas setempat, serta mempelajari kebijakan pelayanan sosial nasional.

10) Pekerja Sosial sebagai Tenaga Profesional

Sheafor dkk (2000) menjelaskan bahwa "seorang profesional, adalah seorang yang melakukan kegiatannya dilandasi oleh pikiran jernih, bertujuan, ketepatan, tanggung jawab, dan beretika." Pekerja Sosial melaksanakan tuntutan profesional. yaitu berarti sebagai tenaga profesional sepenuhnya terikat oleh standar praktek yang ditentukan dalam kode etik pekerjaan sosial. Pekerja Sosial berperan sebagai tenaga profesional berarti ia harus mencari dan menggali secara terus menerus pengetahuan dan kemudian mengembangkannya, serta dijadikan landasan kualitas penggunaan teknik-teknik dan tuntunan praktek pekerjaan sosialnya. Adi (2008) menjelaskan Pekerja Sosial sebagai tenaga ahli (*expert*) yaitu memiliki peran sebagai tenaga ahli yang mempersyaratkan adanya kemampuan

untuk dapat memberikan masukan, saran, serta dukungan informasi dalam berbagai area pelayanan."

2.2.4.5 Kompetensi Pekerjaan Sosial

Zastrow (2004) mendefinisikan bahwa pekerjaan sosial merupakan aktivitas profesional yang bertujuan untuk membantu individu, kelompok atau masyarakat dalam memperkuat kemampuannya sendiri, mencapai keberfungsian sosial, serta menciptakan kondisi-kondisi kemasyarakatan yang menunjang tujuan tersebut.

Walter A. Friedlander (Syarif Muhidin, 2018) mengartikan pekerjaan sosial merupakan pelayanan profesional yang didasarkan pada ilmu pengetahuan dan keterampilan dalam relasi kemanusiaan, dengan bertujuan untuk memberikan pertolongan pada individu, keluarga maupun kelompok dalam mencapai fungsi sosialnya, jadi pekerjaan sosial merupakan suatu aktivitas profesional yang menekankan fokus perhatian agar seseorang dapat mencapai keberfungsian sosialnya, juga meliputi interaksi antara manusia dengan lingkungan sosialnya. Pekerjaan Sosial juga melakukan praktek pertolongannya secara langsung (*direct services*), dan secara tidak langsung (*indirect services*).

Pekerja Sosial menurut Undang-undang Nomor 14 Tahun 2019 merupakan seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, serta nilai praktek pekerjaan sosial yang telah mendapatkan sertifikat kompetensi. Pekerja Sosial terhadap Lanjut Usia juga memiliki tujuan untuk membantu dalam pemecahan masalah sosial dan mencarikan alternatif pemecahan masalah yang dialami oleh Lansia. Betty L. Baer dan Ronald Federico (Morales, 1983) mengidentifikasi beberapa

kompetensi awal yang harus dimiliki oleh seorang Pekerja Sosial yaitu sebagai berikut:

- a. Pekerja Sosial mampu mengidentifikasi serta melakukan asesmen terhadap situasi dimana hubungan antara seseorang dengan lembaga sosial perlu diciptakan, diperkuat, diperbaiki, atau perlu diakhiri.
- b. Pekerja Sosial mampu mengembangkan serta mengimplementasikan rencana intervensi yang bertujuan untuk mencapai kesejahteraan sosial individu, dengan berlandaskan pada *assessment* masalah, eksplorasi tujuan serta pengembangan alternatif pemecahan.
- c. Pekerja Sosial dapat mengembangkan atau memperbaiki kemampuan orang dalam menghadapi, memecahkan masalah, serta kemampuan pengembangan diri penerima manfaat.
- d. Pekerja Sosial mampu menghubungkan orang dengan sistem sumber yang dapat memberikan pelayanan, maupun kesempatan, sehingga dapat melakukan intervensi secara efektif dengan mengutamakan kebutuhan dari penerima manfaat yang paling rentan, atau terkena diskriminasi.
- e. Pekerja Sosial mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kemanusiaan, yang mampu memberikan pelayanan, sumber, maupun kesempatan.
- f. Pekerja Sosial mampu melakukan evaluasi atas pengembangan yang profesional melalui asesmen yang berkaitan dengan perilaku maupun keterampilan praktiknya.

- g. Pekerja Sosial mampu memberikan kontribusi dalam peningkatan mutu pelayanan dengan cara mengembangkan landasan pengetahuan profesionalnya serta menjunjung tinggi standar atau etika profesi.

2.2.4.6 Prinsip-prinsip Pekerjaan Sosial

Prinsip-prinsip pekerjaan sosial menurut Dubois & Miley yang dikutip oleh (Damanik 2008) sebagai berikut:

1) Penerimaan terhadap Penerima Manfaat

Penerimaan adalah suatu prinsip pekerjaan sosial yang fundamental menunjukkan pemahaman untuk toleransi terhadap penerima manfaat. Pekerja Sosial diharapkan mengenal berbagai nilai, kebutuhan dan tujuan penerima manfaat yang berhubungan dengan seluruh sistem penerima manfaat dengan cara yang manusiawi. Pekerja Sosial menerima apa adanya penerima manfaat, artinya memahami sepenuhnya dari penerima manfaat termasuk kelebihan dan kekurangan serta kelemahannya.

2) Pengakuan secara individual

Prinsip pengakuan penerima manfaat secara individual adalah mengetahui dan menghargai kualitas dan keunikan penerima manfaat. Kenyataannya semua manusia memiliki hak untuk menjadi individual dan untuk tidak diperlukan hanya sebagai manusia saja tetapi sebagai manusia yang memiliki perbedaan-perbedaan peribadi. Dalam pekerjaan sosial, Pekerja Sosial perlu memahami secara umum masalah, situasi dan solusi masalah penerima manfaat, sekalipun dalam prakteknya Pekerja Sosial harus mengetahui bahwa keadaan yang unik dari setiap masalah

penerima manfaat. Menerima penerima manfaat secara individual berarti "mulailah dimana dia itu berada".

3) Menyatakan perasaan-perasaan yang bertujuan

Penerima manfaat memiliki kesempatan untuk menyatakan perasaan perasaannya secara bebas kepada Pekerja Sosial. Emosi merupakan bagian yang mengatur dalam kehidupan manusia dan setiap orang mempunyai perasaan-perasaan tersendiri terhadap pengalamannya. Jika PM mengatakannya secara tidak terarah dan tidak terkontrol, Pekerja Sosial harus mampu mengarahkan perasaan-perasaan tersebut kepada hal-hal yang bertujuan.

4) Objektivitas

Objektivitas merupakan prinsip pekerjaan sosial dimana melihat suatu situasi apa adanya. Pekerjaan sosial objektif dalam mengamati dan memahami suatu situasi. Pekerjaan sosial harus menghindari perasaan-perasaan dan prasangka-prasangka pribadi yang mengganggu hubungannya dengan PM.

5) Keterlibatan emosional yang terkendali.

Pekerja Sosial dalam hubungannya dengan PM harus mampu mengendalikan emosinya sehubungan dengan permasalahan yang dihadapi. Ada tiga komponen penting untuk merespon emosi yang dikendali pada situasi PM, sensitif terhadap perasaan-perasaan yang dinyatakan dan yang tidak dinyatakan, pemahaman didasarkan dari pengetahuan tentang perilaku manusia dan respon yang dipandu didasarkan tujuan dan pengetahuan.

6) Menentukan diri sendiri

Prinsip menentukan diri sendiri didasarkan pada pengetahuan akan "hak dan kebutuhan penerima manfaat untuk bebas dalam menentukan pilihan dan keputusannya". Pekerja Sosial memiliki tanggung jawab untuk menciptakan hubungan kerja sama dimana dan kapan pilihan tersebut dilakukan.

7) Menjangkau berbagai sumber

Semua orang ingin menjangkau berbagai sumber dan kesempatan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, memecahkan masalah serta untuk mewujudkan potensi-potensinya. Sumber adalah segala sesuatu yang dapat digunakan oleh seseorang dalam kehidupannya. Semua orang mempunyai hak pengembangan sumber dan diharapkan dekat dengan berbagai sumber yang penting, pelayanan dan kesempatan.

8) Bersifat kerahasiaan

Prinsip kerahasiaan atau hak untuk merahasiakan sesuatu menunjukkan bahwa penerima manfaat harus memberikan pernyataan yang sungguh-sungguh tentang sesuatu sebelum informasi disampaikan kepada orang lain seperti identitas, isi pembahasan yang berkaitan dengan dirinya, pendapat para ahli tentang dirinya atau catatan-catatan tertutup tentang dirinya.

2.2.4.7 Metode Praktek Pekerjaan sosial

Pekerja Sosial dalam menerapkan prakteknya menggunakan metode-metode dalam praktek pekerjaan sosial, Adi Fahrudin(2012) yaitu sebagai berikut:

1) *Social CaseWork* (Praktek Pekerjaan Sosial dengan Individu dan Keluarga)

Social Casework adalah suatu proses untuk membantu individu-keluarga dalam mencapai suatu keberfungsian sosial satu sama lain serta penyesuaian antara individu dengan lingkungan sosialnya.

2) *Social Group Work* (Praktek Pekerjaan Sosial dengan Kelompok)

Social group work merupakan suatu pertolongan kepada kelompok, yang tujuan utamanya untuk membantu kelompok memperbaiki penyesuaian sosial mereka (*social adjustment*), selain itu untuk membantu kelompok mencapai tujuan-tujuan yang disepakati oleh masyarakat.

3) *Community Organization Community Development* (Praktek Pekerjaan Sosial dengan Komunitas dan Masyarakat)

Community Organization merupakan proses pertolongan dalam membantu memelihara keseimbangan antara kebutuhan sosial dengan sumber-sumber kesejahteraan sosial dari suatu masyarakat tertentu maupun suatu bidang kegiatan tertentu (Arthur Dunham, 1965). *Community Work* merupakan suatu proses yang dapat membantu masyarakat dalam memperbaiki masalah yang ada melalui kegiatan yang dilakukan secara bersama-sama.

2.2.5 Pekerjaan Sosial dengan Lanjut Usia

2.2.5.1 Pekerjaan Sosial dengan lanjut usia

Bidang Pekerjaan Sosial dengan lanjut usia yang biasa disebut dengan ilmu gerontologi berdasarkan studi kini mengalami perkembangan yang pesat. Hal ini dijelaskan menurut Gibelman & Schervish, 1997) menyebutkan sekitar 5% dari anggota *National Association of Social Worker* (NASW) bekerja dalam bidang

lanjut usia, sehingga para praktisi yang bekerja dengan lanjut usia harus memiliki pengetahuan yang mumpuni terkait kondisi sosial yang dihadapi lanjut usia, termasuk dalam masalah perawatan kesehatan, kemiskinan, perumahan, pekerjaan, dan kesehatan mental.

Pekerja sosial berupaya untuk meningkatkan kemampuan lansia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, membantu mereka menjalankan peran sesuai dengan status dan tahap perkembangannya, serta memberikan bantuan dalam memecahkan masalah yang dihadapi lansia.

2.2.5.2 Pendekatan Pekerjaan Sosial dengan Lanjut Usia

Pelayanan terhadap lanjut usia tentunya Pekerja Sosial membutuhkan pendekatan untuk menjalankan peran dan fungsinya sebagai Pekerja Sosial khususnya dalam pelayanan terhadap lanjut usia. Departemen Sosial (2002: 40-45) menjelaskan ada beberapa pendekatan pekerjaan sosial yaitu sebagai berikut:

1. Pendekatan Destigmatisasi
Dalam pendekatan ini, lanjut usia dipandang sebagai manusia yang memiliki harkat dan martabat, yang harus diperlakukan sebagai manusia yang memiliki harga diri. Pendekatan ini menekankan pada pemahaman dan kesadaran pada keluarga dan masyarakat terhadap lanjut usia.
2. Pendekatan Deisolasi
Dalam pendekatan ini, lanjut usia dipandang sebagai makhluk sosial, sebagai anggota dari suatu kolektivitas yang saling tergantung satu sama lain dan tidak dapat hidup sendirian. Pada pendekatan ini menekankan pada pengembangan komunikasi dan relasi antara lansia dengan keluarga dan lingkungan sosialnya.
3. Pendekatan Desensitisasi
Dalam pendekatan ini para lansia hendaknya diperlukan sewajarnya, tidak perlu berlebihan, sehingga hal ini menciptakan kondisi para lansia dapat menerima kenyataan hidup, tidak mudah tersinggung, dll. Pendekatan ini menekankan pada pemahaman para lansia sebagai orang yang perlu dimanusiakan dengan berbagai kebutuhan dan diperlukan secara wajar
4. Pendekatan Kebutuhan nyata dan Kebutuhan mendesak (*here and now*)
Pendekatan kebutuhan nyata dan kebutuhan mendesak memberi tekanan pada pentingnya bentuk-bentuk pelayanan yang menyentuh pada kebutuhan-

kebutuhan nyata dan memang dibutuhkan. Pendekatan ini menekankan pada pemahaman tentang kebutuhan-kebutuhan nyata yang diperlukan bukan kebutuhan yang dirasakan oleh lansia.

5. Pendekatan Desimpatisasi

Pendekatan desimpatisasi menekankan perlu adanya kontrol diri bagi petugas agar tidak larut secara emosional dalam penanganan terhadap para lanjut usia.

6. Pendekatan investasi sosial

Pendekatan investasi sosial menganggap bahwa para lansia merupakan manusia yang memiliki segudang pengalaman dan kematangan emosional/kedewasaan, yang dapat dijadikan tempat untuk mengadu dan mendapatkab nasehat-nasehat yang diperlukan dalam kehidupan.

Berdasarkan beberapa penjelasan tersebut mengenai pendekatan pekerjaan

sosial terhadap lanjut usia, dimana pendekatan Pekerja Sosial terhadap lansia dapat membantu para Pekerja Sosial untuk lebih dekat dan mengerti tentang kebutuhan lanjut usia.

2.2.5.3 Peran pekerjaan Sosial dengan Lanjut Usia

Pekerja Sosial sebagai pelaksana pelayanan sosial pada lanjut usia berperan dalam memberikan perlindungan sosial, serta membantu lanjut usia dalam memperoleh sumber-sumber yang dibutuhkan, sehingga dapat meningkatkan keberfungsian sosial mereka. Pekerja Sosial juga berfokus dalam memberikan pelayanan serta dukungan yang dibutuhkan oleh lanjut usia di masa tuanya (Skidmore, 1982). Sebagaimana Dorang Luhpuri dkk (2000) berpendapat bahwa peran-peran Pekerja Sosial yaitu sebagai berikut:

a. Fasilitator

Pekerja Sosial menyediakan kesempatan dan fasilitas yang dibutuhkan oleh penerima manfaat agar dapat menyelesaikan masalahnya, mencukupi kebutuhan hidupnya, dan mengembangkan potensi yang dimilikinya dengan memberikan pendampingan pada penerima manfaat dalam setiap tindakan, pemberian dukungan

emosional yang dibutuhkan penerima manfaat agar mereka merasa diperhatikan dan terpenuhi kebutuhan emosionalnya, serta berupaya menolong dan mengatasi masalah yang tengah dihadapinya.

b. Penghubung

Pekerja Sosial berperan untuk menghubungkan penerima manfaat dengan keluarganya, lembaga terkait, maupun menghubungkan penerima manfaat dengan sumber lain yang dapat menolongnya dalam usaha memecahkan masalah. Pekerja Sosial juga harus memberikan informasi apapun yang dibutuhkan oleh keluarga terkait kondisi penerima manfaat, serta dapat menyampaikan informasi terkait kondisi keluarga apabila penerima manfaat ingin mengetahuinya,

c. Konselor

Pekerja Sosial dituntut harus bisa memahami permasalahan yang tengah dihadapi serta melihat potensi dan kekuatan yang dimiliki penerima manfaat agar dapat dimanfaatkan untuk menyelesaikan masalahnya, selain itu Pekerja Sosial juga harus mampu memberikan alternatif-alternatif untuk pemecahan masalah penerima manfaat.

d. Perencana

Pekerja Sosial harus mampu dalam hal mengumpulkan data mengenai masalah yang dihadapi penerima manfaat, menganalisa dan memberikan alternatif tindakan yang rasional dalam menyelesaikan masalah tersebut baik secara individu, kelompok, masyarakat.

2.2.6 Pengertian Perilaku

Menurut Kurt Lewin dalam (Komasari & Helmi 2000) perilaku merupakan hasil interaksi antara seseorang (*persons*) dengan lingkungan (*environment*). Perilaku manusia merupakan hasil dari segala macam pengetahuan serta interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap dan tindakan. Menurut Rusli Ibrahim (2001:113) “perilaku merupakan tindakan berupa perbuatan maupun perkataan seseorang yang sifatnya dapat diamati, dideskripsikan dan dicatat oleh orang lain maupun orang yang melakukannya”.

Notoatmodjo (2014) mengungkapkan perilaku merupakan suatu aktivitas, yang dimaksud aktivitas ini yaitu meliputi perilaku yang nampak (*over behavior*) dan juga perilaku yang tidak nampak (*inert behavior*). Perilaku manusia dapat berupa pengetahuan, sikap dan tindakan, karena perilaku merupakan hasil aktivitas seseorang. Perilaku merupakan faktor terbesar kedua setelah faktor lingkungan, yang mempunyai pengaruh bagi kehidupan.

2.2.6.1 Jenis-jenis Perilaku

Berdasarkan teori "S-O-R" dalam Notoatmodjo, perilaku manusia dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- 1) Perilaku tertutup (*covert behavior*)

Perilaku tertutup merupakan bentuk respons seseorang terhadap stimulus yang belum dapat diamati oleh orang lain secara jelas, karena respons tersebut masih dalam bentuk perhatian, perasaan dan persepsi, serta sikap terhadap stimulus yang datang.

2) Perilaku terbuka (*overt behavior*)

Perilaku terbuka dapat terjadi apabila *respons* terhadap stimulus berbentuk tindakan atau praktek yang dapat diamati dari luar, dan dapat disebut juga sebagai *observable behavior* (Notoatmodjo, 2014).

Jenis-jenis perilaku individu menurut Okviana (2015):

- 1) Perilaku sadar, yaitu perilaku yang bekerja melalui otak dan pusat susunan saraf.
- 2) Perilaku tak sadar, yaitu perilaku yang terjadi secara spontan atau instingtif
- 3) Perilaku yang tampak dan tidak tampak
- 4) Perilaku yang sederhana dan kompleks
- 5) Perilaku berupa kognitif, afektif, konatif, dan psikomotor.

2.2.6.2 Domain perilaku

Domain perilaku manusia berupa kognitif, afektif (emosi) dan konasi, yang dalam bentuk operasionalnya adalah ranah pengetahuan (*knowledge*), sikap (*attitude*) dan tindakan (*practice*).

1. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan hasil penginderaan seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya seperti mata, hidung, telinga, dsb. Tingkat pengetahuan seseorang terhadap objek mempunyai tingkatan yang berbeda-beda, tingkatan tersebut berupa mengetahui, memahami, mengaplikasikan, menganalisis, sintesis, dan evaluasi.

2. Sikap

Sikap merupakan respons tertutup dari seseorang terhadap stimulus atau objek tertentu yang dapat melibatkan faktor pendapat dan emosi, berupa senang atau tidak senang, setuju atau tidak setuju, baik atau tidak baik.

3. Tindakan

Tindakan merupakan hal yang dilakukan antar individu dengan menggunakan berbagai cara dalam mencapai suatu keberhasilan.

2.2.7 Pengertian Superioritas

Adler dalam Alwisol (2009) "Setiap individu yang hidup dengan kelemahan fisiknya dapat mengaktifkan juga perasaan inferiorinya sehingga hal tersebut dapat menggerakkan perasaan seseorang untuk berjuang menjadi superior atau menjadi Unggul." Adler percaya bahwa lingkungan di mana seseorang tumbuh dapat mempengaruhi perasaan atas dirinya, serta perasaan rendah diri maupun rentan, dan mungkin berkontribusi dalam mengembangkan mekanisme pertahanan kompleks superioritas. Superioritas adalah perilaku yang menunjukkan bahwa seseorang percaya bahwa mereka lebih unggul dari orang lain. Individu yang memiliki perilaku superioritas ini seringkali memiliki opini yang berlebihan tentang dirinya sendiri. Mereka mungkin memperlakukan orang lain dengan cara yang angkuh, sombong, dan bahkan agresif. Namun, kompleks superioritas sebenarnya menyembunyikan harga diri yang rendah atau rasa rendah diri.

Superioritas ini dilatar belakangi oleh keinginan untuk mencapai kesempurnaan di dalam setiap aspek kehidupan orang tersebut. Superioritas mencakup serangkaian keyakinan, perilaku, dan karakteristik yang mungkin

diungkapkan seseorang untuk menegaskan perasaan dan fantasinya akan supremasi atas orang lain. Tidak jarang individu yang memiliki perilaku superioritas ini adalah mereka yang berusaha untuk menutupi kekurangan diri sendiri, dengan memposisikan semuanya sempurna.

2.2.7.1 Bentuk-bentuk Superioritas

Striving for Superiority merupakan suatu bentuk usaha yang digunakan untuk mengatasi perasaan rendah diri pada seseorang sehingga dapat menimbulkan perasaan superioritas. Superioritas ini memiliki dua bentuk pokok sebagaimana yang dikemukakan oleh Adler (dalam Boeree: 2004) antara lain:

1. Kompensasi

Boeree (2004) menjelaskan bahwa kompensasi merupakan sebuah strategi yang digunakan untuk menutupi serta melindungi kelemahan maupun ketidakmampuan yang ada dengan menggunakan kemampuan-kemampuan lainnya. Orang yang melakukan kompensasi ini dapat menerima kelemahan yang dimilikinya dan berusaha *survive* dengan menunjukkan kelebihan lain yang dimiliki.

2. Komplek Superioritas

Superiority complex merupakan satu bentuk dari *striving for superiority*, menurut Adler (dalam Boeree, 2004) "Kompleks superioritas ini dilakukan untuk menutupi kelemahan dan keinferioran dengan cara berpura-pura memiliki suatu kelebihan". Jadi bukan menunjukkan kelebihan yang dimiliki melainkan berpura-pura bahwa ia tidak memiliki kelemahan. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *striving for superiority* ini bisa dilakukan melalui dua bentuk,

yaitu kompensasi dan kompleks superioritas. Kompensasi merupakan suatu usaha yang digunakan untuk menutupi suatu kelemahan serta kekurangan yang ada pada dirinya dengan mencari kelebihan-kelebihannya dibidang yang sama maupun bidang yang lain.

2.2.7.2 Faktor Penyebab Superioritas

Alwisol (2009) menjelaskan bahwa hal yang mendasari seseorang berperilaku superioritas yaitu karena banyaknya kegagalan yang telah dilalui oleh seseorang, sehingga orang tersebut berusaha untuk mewujudkan tujuannya, tetapi tak kunjung berhasil, dan kemudian menunjukkan perilaku superior sebagai bentuk *defense mechanisme* agar tidak dipandang rendah oleh orang lain.

2.2.7.3 Ciri-Ciri Superioritas

Alwisol (2009) menjelaskan ciri-ciri seseorang yang memiliki perilaku superioritas yaitu sebagai berikut:

1. Melebih-lebihkan kemampuan yang dimilikinya

Salah satu ciri seseorang yang memiliki perilaku superioritas yaitu selalu menceritakan kemampuan yang dimilikinya secara berlebihan kepada orang lain. Misalnya, ia mengaku memiliki kemampuan tertentu padahal kenyataannya ia tidak memiliki kemampuan itu.

2. Merasa Paling Unggul

Seseorang yang memiliki perilaku superioritas ini akan merasa paling unggul, paling berharga, dan paling sukses di antara orang-orang di sekitarnya. Tanpa disadari, sikap ini sebenarnya timbul dari perasaan *insecure* (rendah diri) yang mendalam.

3. Enggan Menerima Pendapat Orang Lain

Seseorang yang memiliki perilaku superioritas juga cenderung tidak mau mendengarkan pendapat atau kontribusi dari orang lain. Perasaan bahwa dirinya lebih unggul dari siapapun membuatnya menganggap bahwa pendapat orang lain itu selalu salah.

4. Mengabaikan Orang yang Memiliki Kemampuan Lebih Baik

Seseorang yang memiliki perilaku superioritas cenderung melakukan tindakan *bullying* (intimidasi) pada orang-orang yang dirasa memiliki kemampuan lebih baik darinya. Pemilik sikap ini juga cenderung menghindari situasi yang dapat membuatnya merasa *insecure*.

5. Merendahkan Orang lain

Seseorang yang memiliki perilaku superioritas tidak hanya membuat dirinya sendiri terlihat paling unggul, tetapi juga merendahkan orang lain demi mendukung argumennya. Padahal perilaku tersebut dilakukan sebagai bentuk antisipasi untuk menutupi kekurangannya.