

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: p ISSN:	Vol. 1 No. 1	Hal : 15-23	Desember 2020
---	--------------------	--------------	-------------	---------------

PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM MENGATASI RENDAHNYA INTERAKSI DI DALAM KELUARGA PADA ERA DIGITAL

¹Sharon Nobel, ²Hetty Krisnani

^{1,2}Program Studi Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran
Jln. Raya Bandung-Sumedang Km. 21 Jatinangor, Kab. Sumedang 45363, Jawa Barat
¹sharon17001@mail.unpad.ac.id, ²hettykrisnani@yahoo.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi pada abad ke-21 ini sudah begitu canggih. Ada begitu banyak aktivitas manusia yang berubah menjadi begitu mudah dilakukan oleh karena kecanggihan teknologi. Teknologi membuat semua yang jauh menjadi begitu dekat karena terkoneksi melalui dunia maya. Segala sesuatu kini serba *online*. Namun, teknologi yang canggih pun memiliki efek samping. Kecanggihan teknologi memang membuat yang jauh menjadi dekat karena dapat berkomunikasi secara daring. Namun, tak bisa dipungkiri bahwa yang dekat kini menjadi jauh. Efek samping teknologi berpengaruh negatif salah satunya di dalam keluarga. Satu keluarga yang tinggal dalam satu atap yang sama menjadi jarang berinteraksi karena masing-masing sibuk dengan *smartphone* dan segala kecanggihannya. Interaksi di dalam keluarga harus ada, apalagi keluarga adalah unit terkecil dalam masyarakat. Dari perspektif pekerjaan sosial, seorang pekerja sosial dapat menjadi solusi salah satunya dengan menjadi fasilitator dalam berkomunikasi. Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah studi literatur yang berkaitan dengan era digital saat ini, keluarga, dan pekerjaan sosial. Interaksi antara anak dan orang tua di dalam keluarga memiliki peran besar terhadap perkembangan anak. Apalagi komunikasi adalah salah satu faktor yang memengaruhi keutuhan keluarga. Maka, peran pekerja sosial sebagai fasilitator dalam berkomunikasi di dalam keluarga sangat penting.

Kata Kunci: Teknologi, Keluarga, Interaksi, Pekerja Sosial

ABSTRACT

Technologies in this 21st centuries are so advanced. Human activities becomes easily done because of technological advancements. People who lives apart are now close through this online world. Everything is now online. However, technology advancedments has side effects too. It's true that technology these days made everything close to us through online world. Yet we can't deny that people who are close to us is now far away. The negative side effects is now on family. One family who lives under the same roof didn't communicate much because each of them are busy with their own smartphone. A family must have an interaction. Every family member must communicate with each other because family is the smallest unit of society. From the perspective of social work, the solution that a social worker can give is to become a facilitator in communicating within the family. The techniques that are used in this writing are methodology of literature study which is related to the topics of digital era, family, and social work. Child and parents interaction has a big role with the child's development considering communication is one of the factors that affect the wholeness of the family. Therefore, the role of social workers as facilitator in communicating within the family is very important.

Key Words: Technology, Family, Interaction, Social Worker

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: p ISSN:	Vol. 1 No. 1	Hal : 15-23	Desember 2020
---	--------------------	--------------	-------------	---------------

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di abad ke-21 ini begitu canggih. Dapat dikatakan tidak ada lagi aktivitas yang dilakukan manusia yang tidak melibatkan penggunaan teknologi di dalamnya. Penggunaan teknologi, khususnya *smartphone* dan tablet, telah ada dalam segala sudut kehidupan manusia, termasuk di dalam keluarga. Jika dahulu orang tua banyak menghabiskan waktunya bersama anak di luar rumah, bermain di taman, makan malam bersama, tampaknya hal tersebut jarang terjadi pada hari ini. Anak banyak menghabiskan waktunya di dalam kamar dan berhadapan dengan layar *smartphone* maupun tabletnya setiap hari, mungkin hanya keluar kamar untuk makan, dan setelah itu kembali lagi ke kamar. Perkembangan *smartphone* dan tablet yang semakin lama semakin canggih membuat generasi pada masa kini tidak bisa dilepaskan darinya. Hanya dengan sebuah *smartphone* saja, generasi muda sudah bisa menghubungi temannya yang berada di jarak jauh, mengerjakan tugas secara *online*, mendapatkan hiburan melalui film dan permainan, berbelanja secara *online*, dan berbagai hal lainnya. Di dalam sebuah tablet pun seseorang sudah dapat bermain *games*, menonton film, dan lain-lain.

Tentu canggihnya teknologi bukan hanya dialami oleh generasi masa kini. Mereka yang lahir sebelum tahun 1992, yaitu ketika *smartphone* pertama kali dikeluarkan oleh IBM (*International Business Machines*), pun perlu menyesuaikan diri dengan hal ini. Hampir semua pekerjaan saat ini menggunakan perangkat teknologi, setidaknya *smartphone*. Melalui *smartphone*, rapat bisa dilangsungkan, materi, data, dan informasi bisa disebarkan, dan sebagainya. Maka peningkatan penggunaan *smartphone* bukan hanya terjadi pada anak, tetapi juga pada orang tua. Nadar (2018:210) menyatakan dalam penelitiannya bahwa "*Multiple studies have shown that as parents increase their own screen time (whether it be smart phones, TV, computers, video games etc.), their children also follow suit. Children are constantly learning from adults and following in their footsteps.*" Di dalam penelitian yang sama yang ditulis oleh Nadar, dibuat sebuah survei dan survei tersebut menyatakan:

- 62% anak memilih bermain dengan *gadget* nya dan 38% anak memilih bermain di ruang terbuka.
- 50% orang tua mengatakan anak mereka menggunakan *gadget* ketika orang tua sibuk, 39% menggunakan *gadget* ketika sedang sendiri dan 7% menyatakan penggunaan *gadget* cukup tinggi ketika anak ditinggal bersama pembantu rumah tangga.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan *gadget*, khususnya *smartphone* dan tablet, terjadi pada kedua pihak, baik orang tua maupun anak. Pada zaman ini, usia anak terpapar dengan *gadget* semakin dini. Bukan hanya terpapar *gadget* pada usia yang begitu dini, lama penggunaannya juga terbilang lama. Munir (2018:1) mengatakan "*In 2013 Daily mail reported that 29% of the toddlers can easily use the gadgets and remaining 70% are master by primary school age. Really Surprising! According to the USA Centres for Disease Control and Prevention, an average child spends about 8 hours a day watching electronic screens.*" Penggunaan alat elektronik oleh anak usia dini pada masa ini sudah bukan lagi hal yang mengejutkan. Perkembangan teknologi di abad ke-21 sudah begitu canggih sehingga baik orang tua maupun anak sudah tidak lagi asing dengan *gadget*.

Kecanggihan teknologi ini membawa dampak positif yang besar bagi manusia. Banyak hal menjadi begitu mudah dilakukan karena kecanggihan teknologi. Bahkan, di dalam satu *smartphone* yang berukuran segenggam tangan, dapat dilakukan komunikasi, berbelanja *online*, transaksi *online*, menonton film, dan sebagainya. Namun, juga memiliki efek samping bersifat negatif yang salah satunya adalah kepada keluarga. Prasanti (2016:71) menyatakan "Di dalam keluarga digital interaksi dan komunikasi tatap muka kini diambil alih oleh komunikasi yang dimediasi oleh teknologi informasi, dan sedang berbenah dalam budaya virtual." Hal serupa juga dikatakan oleh Siegit (2018:215), "Perkembangan teknologi menjadikan komunikasi antar individu lebih mudah, cepat, dan murah, tetapi di sisi lain juga menyebabkan berkurangnya kontak fisik (tatap muka) secara langsung." Efek samping dari tingginya penggunaan teknologi oleh anak dan orang tua membuat keduanya menjadi jarang

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: p ISSN:	Vol. 1 No. 1	Hal : 15-23	Desember 2020
---	--------------------	--------------	-------------	---------------

berinteraksi. Dua permasalahan yang terjadi karena tingginya penggunaan teknologi dalam keluarga adalah keluarga menjadi jarang berkomunikasi karena kesibukan masing-masing dengan *gadget* nya dan keluarga tidak lagi berkomunikasi tatap muka, tetapi diganti melalui teknologi digital.

Meskipun teknologi tetap dapat menghubungkan manusia dengan sesamanya, tetapi komunikasi dalam keluarga, khususnya komunikasi tatap muka adalah hal yang sangat krusial. Orang tua dan anak harus berkomunikasi tatap muka sesering mungkin. Salah satu faktor penting bagi keutuhan sebuah keluarga adalah komunikasi. Secara khusus, komunikasi tatap muka sangat penting karena melalui tatap muka, anak bisa terbuka terhadap orang tua dan sebaliknya, keduanya dapat saling mendengarkan, saling berdiskusi, dan lain-lain. Pembentukan karakter anak juga sangat dipengaruhi oleh cara komunikasi yang dilakukan bersama dengan orang tua. Maka komunikasi melalui teknologi memiliki efek samping terhadap sebuah keluarga.

Komunikasi tatap muka di dalam keluarga sangatlah penting. Keluarga menjadi salah satu ranah yang dapat digarap oleh pekerja sosial. Maka, dalam tulisan ini akan dibahas mengenai peran apa saja yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial dalam mengatasi permasalahan ini.

KAJIAN PUSTAKA

Penggunaan Teknologi dalam Keluarga

Penggunaan teknologi pada abad ke-21 ini sangatlah tinggi. Di dalam berbagai bidang pun sudah menerapkan penggunaan teknologi. Komunikasi pada hari ini juga tidak terlepas dari salah satu hasil dari perkembangan teknologi, yaitu *smartphone*. Pengguna *smartphone* pada era digital ini sudah bukan hanya orang dewasa saja, tetapi juga anak-anak. Sebuah survei nasional di Australia, *The Royal Children's Hospital (RCH) National Child Health Poll*, pada tahun 2017 menyatakan mengenai 3 hal berkaitan dengan paparan anak terhadap teknologi seperti televisi, komputer, laptop, *smartphone*, dan tablet, yaitu:

1. 85% orang tua yang memiliki anak di bawah 6 tahun mengatakan bahwa mereka memberikan anak kegiatan yang

2. menggunakan layar digital agar orang tua dapat menyelesaikan pekerjaannya
2. Setiap minggu, bayi dan balita menghabiskan rata-rata 14 jam di depan teknologi, anak usia 2-5 tahun menghabiskan rata-rata 26 jam, dan anak usia 6-12 tahun menghabiskan rata-rata 32 jam.
3. Dua pertiga anak sekolah dasar, satu pertiga anak pra-sekolah, dan hampir semua anak remaja di Australia sudah memiliki tablet maupun *smartphone* sendiri.

Sebuah survei yang dilakukan oleh *National Public Radio*, Amerika Serikat, tahun 2019 pada anak suai 8-18 tahun menyatakan bahwa:

1. Lebih dari separuh anak-anak di Amerika Serikat, 53%, memiliki *smartphone* pada usia 11 tahun.
2. 84% remaja sudah memiliki *smartphone* sendiri.

Terdapat juga survei yang dilakukan di DKI Jakarta pada tahun 2019 mengenai penggunaan media teknologi informasi dan komunikasi pada unit rumah tangga dengan responden 36,93% kepala keluarga, 31,34% istri, 29,94% anak, 1,20% saudara, dan 0,6% orang tua. Survei tersebut menunjukkan bahwa:

1. 5,58% rumah tangga menggunakan telepon kabel
2. 97,26% rumah tangga menggunakan televisi
3. 49,47% rumah tangga menggunakan komputer/laptop
4. 97,33% rumah tangga menggunakan *smartphone*

Data-data statistik di atas menunjukkan tingginya penggunaan teknologi, khususnya *smartphone* di dalam keluarga. Baik anak maupun orang tua, keduanya memiliki dan menggunakannya di dalam rumah. Lama waktu penggunaan teknologi, baik anak maupun orang tua, sama-sama tinggi.

Komunikasi dalam Keluarga

Kesibukan masing-masing anggota keluarga dengan teknologi membuat komunikasi di dalam keluarga dapat tidak terjadi dengan baik. Dengan

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: p ISSN:	Vol. 1 No. 1	Hal : 15-23	Desember 2020
---	--------------------	--------------	-------------	---------------

tingginya penggunaan teknologi di dalam rumah, komunikasi yang ada dalam keluarga mungkin saja berubah menjadi komunikasi virtual. Komunikasi tatap muka menjadi jarang dilakukan dan ini bukan hal yang baik untuk keluarga.

Komunikasi di dalam keluarga, secara khusus komunikasi tatap muka, adalah hal yang sangat penting di dalam keluarga. Kevereski dan Iliev (2017:171) menyatakan bahwa *“Family communication involves the ability of members to assess what others think of them, how they feel, which is not expressed only through speaking, but also in listening to what others have to say.”* Komunikasi tatap muka di dalam keluarga akan membangun *trust* atau kepercayaan antar sesama anggota keluarga. Dengan adanya saling percaya ini, sesama anggota keluarga dapat terbuka, khususnya anak kepada orang tua. Penting bagi anak untuk terbuka kepada orang tua. Anak-anak memiliki banyak pertanyaan, salah satunya mengenai seksualitas. Ketika anak memasuki tahap remaja, penting untuk adanya keterbukaan kepada orang tua. Keterbukaan ini penting agar anak tidak mendapatkan informasi yang salah dari pihak lain.

Kroener dan Fitzpatrick (2002) dalam Rumata (2017:45-46) menyatakan bahwa terdapat 4 tipe komunikasi keluarga berdasarkan orientasi diskusi dan orientasi konformitas:

1. *Consensual*
Ini adalah keluarga yang baik dalam diskusi dan konformitasnya. Keluarga akan tegas menyatakan hierarkinya, tetapi juga sekaligus terbuka di dalam berdiskusi.
2. *Pluralistic*
Ini adalah keluarga yang orientasi diskusinya tinggi, tetapi tidak dengan orientasi konformitasnya. Orientasi konformitas rendah. Diskusi dalam keluarga ini cukup terbuka, anak-anak baik dalam memberikan pendapat. Namun, orang tua cenderung tidak mengontrol anak-anaknya.
3. *Protective*
Ini adalah keluarga yang orientasi diskusinya rendah, tetapi konformitasnya tinggi. Nilai-nilai keluarga sangat dipentingkan, maka orang tua berperan besar dalam mengambil keputusan. Anak-

anak tidak mendapat banyak kesempatan untuk berpendapat.

4. *Laissesz-faire*
Ini adalah keluarga yang orientasi diskusi dan konformitasnya sama-sama rendah. Komunikasi jarang terjadi dalam keluarga ini, sebab orang tua merasa anak dapat mengambil keputusan sendiri, sehingga anak pun tidak diarahkan untuk terbuka pada orang tua. Akibatnya adalah tidak adanya keharmonisan keluarga.

Walsh (1998) dalam Siahaan (2012:87) mengungkapkan ada tiga hal untuk memahami ketahanan keluarga, yaitu:

1. Sistem keyakinan keluarga
2. Pola-pola organisasional keluarga
3. Proses-proses komunikasi

Berkait dengan tema penulisan ini, maka poin ketiga, yaitu proses-proses komunikasi akan diuraikan lebih mendalam. Proses-proses komunikasi terdiri dari kejelasan, pengungkapan emosi dengan terbuka, dan memecahkan masalah dengan kolaboratif. Melalui proses komunikasi ini, akan ditemukan seperti apa pola-pola komunikasi atau kebiasaan dalam interaksi pada sebuah keluarga. Komunikasi ini dapat berupa lisan dan bukan lisan. Keduanya harus berjalan dengan seimbang. Agar ada proses komunikasi yang efektif, Walsh (1998) dalam Siahaan (2012:94) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan kejelasan berarti keluarga dapat berkomunikasi dengan tepat dan sejalan. Pengungkapan emosi dengan terbuka berarti sesama anggota keluarga menerima perbedaan sesamanya, tidak saling menyalahkan, dan ada unsur humor. Pemecahan masalah secara kolaboratif berarti sesama anggota keluarga dapat bekerja sama, khususnya dalam momen-momen krisis untuk memecahkan masalah.

Sangat penting bagi orang tua untuk melakukan komunikasi tatap muka dengan anak. Di dalam era digital, penggunaan teknologi begitu tinggi. Ada banyak hal positif yang didapatkan dari teknologi, tetapi juga ada efek samping. Anak dapat mengakses konten-konten yang tidak seharusnya dilihat, seperti pornografi dan

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: p ISSN:	Vol. 1 No. 1	Hal : 15-23	Desember 2020
---	--------------------	--------------	-------------	---------------

kekerasan. Jika komunikasi tatap muka jarang dilakukan, sangat mungkin orang tua tidak mengetahui apa yang diakses oleh anak melalui *smartphone* ataupun tablet yang dimiliki, dan anak juga tidak terbuka dengan orang tua karena kecanduan dengan teknologi yang dimiliki. Hidayati (2019:7) mengatakan “Komunikasi tatap muka merupakan hal yang sepatutnya dilakukan orang tua agar mereka mampu mengamati proses kembang anak.”

Sugiyatno (2010) dalam Asmoro dan Melaniani (2016:85) mengatakan bahwa “frekuensi pertemuan orang tua dengan anak semakin tinggi maka akan semakin besar pengaruh positif kepada anak, karena dengan semakin tinggi frekuensi pertemuan orang tua dengan anak, akan membuat komunikasi orang tua dengan anak akan lebih efektif, sehingga anak akan merasa mendapat perhatian dari orang tua.”

Pentingnya komunikasi dalam keluarga juga diungkapkan oleh Indrawati (2015:53) “Karena tidak akan ada hubungan yang dapat berkembang secara optimal, jika tidak ada kontak komunikasi dengan lingkungan sekitar terutama keluarga yang paling dekat.”

Komunikasi menjadi faktor yang sangat penting dalam keluarga. Mawardi dan Nur Hidayati (2000) dalam Mayangsari dan Umroh (2014:77) mengidentifikasi karakteristik keluarga dengan hal-hal berikut:

- a. Keluarga terdiri dari mereka yang bersatu karena perkawinan, darah, atau adopsi.
- b. Anggota keluarga hidup bersama-sama dalam satu rumah dan membentuk rumah tangga atau *house hold*.
- c. Keluarga adalah kesatuan dari mereka yang berinteraksi dan berkomunikasi.

Dari ketiga karakteristik di atas, salah satunya adalah mengenai interaksi dan komunikasi. Faktor yang memengaruhi sebuah keluarga adalah faktor keutuhan keluarga, yang mana ini terdiri dari dua hal, yaitu keutuhan keluarga pada strukturnya seperti terdiri dari ayah, ibu, dan anak dan juga faktor keutuhan interaksi hubungan antara anggota keluarga.

Meningkatnya penggunaan *smartphone* dan *gadget* di dalam keluarga pada era ini membuat

interaksi di dalam keluarga berkurang. Komunikasi pun terbiasa dilakukan melalui virtual, misalnya dengan media sosial seperti *WhatsApp* dan *Line*. Komunikasi tatap muka menjad berkurang dan ini berdampak negatif bagi keluarga, khususnya bagi anak. Jika komunikasi di dalam keluarga semakin lama semakin minim, tentunya akan menimbulkan efek bola salju. Sangat mungkin bagi anak untuk menjadi sering memendam perasaannya, tidak bertanya jika bingung, dan sebagainya. Oleh karena itu, komunikasi dalam keluarga, khususnya komunikasi tatap muka perlu dikembalikan di dalam keluarga yang sudah sangat jarang melakukannya karena penggunaan *smartphone* dan *gadget* yang tinggi.

Pekerja Sosial dan Peran-perannya

Permasalahan ini harus ditangani karena keluarga adalah unit terkecil dalam masyarakat. Jika dari keluarga sudah muncul berbagai masalah karena kurangnya komunikasi, maka masalah juga akan muncul di masyarakat yang lebih luas. Pekerja sosial adalah profesi yang memiliki banyak ranah yang bisa digarap, misalnya pekerja sosial medis, pekerja sosial koreksional, pekerja sosial sekolah, pekerja sosial anak dan keluarga, dan lain-lain. Namun, di dalam praktiknya, pekerja sosial akan bekerja sama dengan profesi lainnya karena profesi lain memiliki fokus lain yang tidak dikuasai oleh pekerja sosial. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial, di dalam pasal 1 ayat 1 mendefinisikan pekerja sosial sebagai “Seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai praktik pekerjaan sosial serta telah mendapatkan sertifikat kompetensi.”

Rahmawati dan Kisworo (2017:165) mengatakan bahwa “Pekerja sosial dapat dipahami sebagai seseorang yang mempunyai kompetensi dan keahlian yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan dalam menyelenggarakan berbagai pelayanan sosial.” Pelayanan sosial adalah pelayanan yang dapat diberikan kepada siapapun atau kelompok manapun yang membutuhkan. Berkait dengan tulisan ini, pekerja sosial yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan sosial adalah pekerja sosial anak dan keluarga. Pekerja sosial anak dan keluarga memiliki peran di dalam mengatasi masalah ini. Di dalam memberikan pertolongan

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: p ISSN:	Vol. 1 No. 1	Hal : 15-23	Desember 2020
---	--------------------	--------------	-------------	---------------

atau pelayanan kepada keluarga berkenaan dengan masalah komunikasi, salah satu hal yang dapat dilakukan pekerja sosial sebagai intervensi adalah menciptakan pola-pola komunikasi yang lebih efektif.

Salah satu pengetahuan yang perlu diketahui oleh seorang pekerja sosial anak dan keluarga adalah pengetahuan mengenai perkembangan manusia. Raharjo (2017:9) menyatakan demikian:

“Bagaimana mengintervensi sebuah situasi kasus tertentu, tentunya tergantung pada sejumlah faktor, tetapi satu seperangkat isu selalu mengedepankan tentang perkembangan manusia---yaitu persoalan-persoalan yang berkaitan dengan kehidupan manusia.”

Pekerja sosial, secara khusus pekerja sosial anak dan keluarga, perlu memiliki pengetahuan mengenai perkembangan manusia. Sebab orang tua akan berkomunikasi dengan cara yang berbeda, misalnya antara anak yang berusia 5 tahun dengan yang berusia 15 tahun. Salah satu *setting* pekerjaan sosial dalam memberikan pertolongan kepada klien adalah dalam *setting* keluarga dan pelayanan anak. Suharto (2008:114) dalam Astri (2013:157) mengatakan bahwa kegiatan yang dapat dilakukan ketika memberikan proses pertolongan kepada keluarga dan pelayanan anak adalah penguatan keluarga, konseling keluarga, pemeliharaan anak dan adopsi, perawatan harian, pencegahan penelantaran dan kekerasan dalam rumah tangga. Hal ini dapat dilakukan dengan peran pekerja sosial sebagai fasilitator, yaitu memfasilitasi komunikasi keluarga.

METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah dengan studi literatur. Data-data dikumpulkan melalui jurnal, buku, dan sumber literatur lainnya yang berkait dengan tema anak dan keluarga, era digital, dan pekerja sosial.

PEMBAHASAN

Penggunaan teknologi pada era digital ini sudah tidak asing lagi. Hampir seluruh aspek dalam masyarakat menggunakannya, termasuk di dalam keluarga. Adanya teknologi memudahkan manusia beraktivitas dan mengerjakan hal-hal yang dibatasi oleh tempat. Segala sesuatu dengan begitu mudah terhubung melalui teknologi.

Namun, ada efek samping dari penggunaan teknologi yang berlebihan secara khusus di dalam keluarga. Penggunaan teknologi yang tinggi di dalam keluarga berdampak pada minimnya komunikasi di dalam keluarga.

Di dalam permasalahan keluarga yaitu berkurangnya komunikasi, secara khusus komunikasi tatap muka, pekerja sosial anak dan keluarga dapat berperan sebagai *enabler*, *mediator*, dan lainnya. Namun, peran utama dalam tulisan ini akan menonjolkan peran pekerja sosial sebagai fasilitator. Pekerja sosial akan mendorong anggota keluarga untuk berkomunikasi. Sesama anggota keluarga mungkin sudah lama tidak berbicara secara langsung satu dengan yang lain, sampai pada tahap ketika pekerja sosial memfasilitasi. Dalam situasi ini pekerja sosial tidak memihak siapapun, baik anak atau orang tua, tetapi sebagai pihak ketiga yang netral.

Sheafor dan Horejsi (2003:55) dalam Astri (2013:158-159) menyatakan peranan yang dapat dilakukan pekerja sosial profesional sebagai berikut:

1. Perantara/*broker*
Pekerja sosial bertindak di antara klien dengan sistem sumber.
2. Pemungkin/*enabler*
Pekerja sosial fokus pada kemampuan, kapasitas, dan kompetensi klien untuk menolong dirinya sendiri.
3. Penengah/*mediator*
Pekerja sosial akan bertindak untuk menyelesaikan konflik atau mencari kesepakatan dari pihak yang sedang konflik dan netral di antara kedua pihak.
4. Pembela/*advocator*
Pekerja sosial akan menjadi juru bicara atau memaparkan mengenai masalah klien jika dibutuhkan dan juga membela kepentingan klien (hak).
5. Perunding/*conferee*
Pekerja sosial akan memahami permasalahan yang ada, penanganan masalah tersebut, hingga merencanakan implementasi strategi dan terminasi.
6. Pelindung/*guardian*
Pekerja sosial melindungi klien agar merasa aman untuk mengutarakan beban pikirannya.
7. Fasilitator/*facilitator*

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: p ISSN:	Vol. 1 No. 1	Hal : 15-23	Desember 2020
---	--------------------	--------------	-------------	---------------

Pekerja sosial akan membantu klien untuk berpartisipasi, berkontribusi, terlibat, dan merumuskan kesepakatan yang sudah dicapai bersama.

8. *Inisiator/initiator*

Pekerja sosial memberikan perhatian khusus pada isu yang dialami oleh klien dan menyadarkan lembaga atau panti sosial setempat akan masalah tersebut.

9. *Negosiator/negotiator*

Pekerja sosial akan mencari jalan keluar bagi masalah klien yang konflik dengan tetap menguntungkan kedua pihak, meskipun hanya berada di salah satu pihak yang sedang konflik.

Berikut adalah contoh kasus yang dibuat sebagai contoh untuk menggambarkan peran yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial sebagai fasilitator dalam memfasilitasi komunikasi keluarga:

Ada sebuah keluarga yang terdiri dari ayah, ibu, 1 anak laki-laki, dan 1 anak perempuan. Anak perempuan berusia 11 tahun dan anak laki-laki berusia 18 tahun. Masing-masing anggota keluarga memiliki *smartphone*-nya. Namun, orang tua membelikan masing-masing anak teknologi lainnya, yaitu tablet. Kedua orang tua bekerja di perusahaan, anak perempuan berada dalam bangku Sekolah Dasar (SD), dan anak laki-laki sedang dalam masa kuliah (Perguruan Tinggi). Biasanya, kedua orang tua pulang ke rumah pada malam hari sekitar pukul 19.00, anak perempuan pada pukul 15.00, dan anak laki-laki tidak menentu. Seketika pulang dari kegiatan masing-masing, orang tua masih melanjutkan pekerjaan, anak perempuan dan laki-laki mengerjakan tugas sekolah/kuliah jika ada, dan jika tidak mereka akan diam di kamar masing-masing dan bermain dengan *gadget*-nya. Komunikasi tatap muka menjadi sangat jarang dalam keluarga ini. Masing-masing sibuk dengan kesibukan pekerjaan dan pendidikan, serta sibuk dengan *gadget* mereka.

Sebagai fasilitator, pekerja sosial diibaratkan sebagai pemimpin dalam sebuah kelompok. Beberapa intervensi yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial adalah seperti membuat mengedukasi keluarga ini mengenai pentingnya komunikasi, secara khusus komunikasi tatap muka di dalam keluarga. Pekerja sosial tidak memihak siapapun, maka pekerja sosial akan jelaskan kepada orang tua dan anak

mengenai pentingnya orang tua berkomunikasi dengan anak dan sebaliknya. Pekerja sosial juga akan jelaskan dampak negatifnya jika tidak ada komunikasi. Pekerja sosial juga dapat membuat kesepakatan dengan keluarga untuk membuat konsensus bersama. Resdiana (2016) menyatakan bahwa di dalam berperan sebagai fasilitator, “Beberapa tugas yang berkaitan dengan peran ini antara lain menjadi model, melakukan mediasi dan negosiasi, memberi dukungan, membangun konsensus bersama, serta melakukan pengorganisasian dan pemanfaatan sumber.”

Jika di dalam ranah praktik pekerjaan sosial makro, pekerja sosial sebagai fasilitator dapat memfasilitasi *Focus Group Discussion* (FGD). Hal serupa juga dapat dilakukan dalam praktik dengan keluarga. Pekerja sosial dapat memulai dengan meminta orang tua dan anak, masing-masing menyatakan apa yang sebenarnya mereka rindukan jika ada waktu berkumpul bersama, apa yang sebenarnya ingin ditanyakan anak kepada orang tua, apa yang selama ini menjadi keberatan antara sesama anggota keluarga, dan yang lainnya. Setelah mengetahui kebutuhan dan permasalahan, pekerja sosial sebagai fasilitator akan mendorong setiap anggota keluarga untuk memberikan solusi bagi kebutuhan dan permasalahan yang ada. Solusi harus datang dari penerima manfaat atau klien. Hal ini dilakukan karena pekerja sosial sangat mendorong klien untuk dapat menyelesaikan masalahnya sendiri. Selain itu, apabila di dalam keluarga ternyata ditemukan ada masalah yang membutuhkan pertolongan eksternal, misalnya masalah kesehatan mental sehingga membutuhkan pertolongan psikolog, maka pekerja sosial juga akan merekomendasikan untuk dirujuk ke psikolog. Hal ini dilakukan karena pekerja sosial tidak meng-*cover* seluruh bidang, tetapi juga berkolaborasi dengan profesi lain ketika menolong klien.

Di dalam melaksanakan tugasnya, pekerja sosial tetap memperhatikan prinsip-prinsip praktik pekerjaan sosial seperti penerimaan, objektif, dan kerahasiaan. Proses intervensi juga tidak berlangsung hanya dalam satu kali pertemuan saja. Oleh karena itu pekerja sosial akan membuat kesepakatan dengan keluarga untuk menentukan waktu pertemuan dan berapa lama pelaksanaan intervensi hingga proses terminasi.

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: p ISSN:	Vol. 1 No. 1	Hal : 15-23	Desember 2020
---	--------------------	--------------	-------------	---------------

SIMPULAN DAN SARAN

Komunikasi, secara khusus komunikasi tatap muka, adalah hal yang krusial bagi sebuah keluarga. Sangat mungkin bagi anak untuk memiliki pertanyaan yang ingin ditanyakan kepada orang tuanya dan sebaliknya. Jika komunikasi jarang dilakukan di dalam keluarga, masalah-masalah akan muncul dan berdampak kepada masyarakat luas. Pekerja sosial memiliki peran dalam hal ini. Secara khusus, sebagai fasilitator, pekerja sosial akan mendorong setiap anggota keluarga untuk mengemukakan pendapatnya mengenai komunikasi dan solusi agar komunikasi dalam keluarga dapat lebih sering dilakukan. Pekerja sosial sebagai fasilitator tidak memihak orang tua maupun anak, tetapi sebagai pihak netral. Pekerja sosial akan menyusun agenda yang sudah disepakati bersama keluarga yang akan ditangani, dari awal pengenalan hingga terminasi.

Jumlah pekerja sosial di Indonesia saat ini belum banyak, sedangkan penggunaan *gadget* semakin hari akan semakin meningkat. Pada hari ini penggunaan teknologi di manapun, di kantor, di rumah, dan di tempat lain sudah tidak asing lagi. Bahkan pengguna *gadget* saat ini sudah bukan orang dewasa lagi, tetapi juga anak kecil. Maka, jumlah pekerja sosial profesional di Indonesia sangat perlu untuk ditingkatkan untuk mengejar cepatnya pertumbuhan dari pengguna *gadget* di dalam keluarga pada era digital ini.

DAFTAR PUSTAKA

Asmoro, D. O. S., dan Melaniani, S. 2016. Pengaruh Lingkungan Keluarga terhadap Penyalahgunaan NAPZA pada Remaja. *Jurnal Biometrika dan Kependudukan*. 5(1):80-87.

Astri, H. Pegaturan Praktik Pekerja Sosial Profesional di Indonesia. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*. 4(2):155-163.

Australian Child Health Poll. 2017. *Young Children Owning Smartphones Is The New Normal*. The Royal Children's Hospital Melbourne.

Hidayati, R. 2019. Peran Orang Tua: Komunikasi Tatap Muka Dalam Mengawal Dampak Gadget

Pada Masa *Golden Age*. Source: *Jurnal Ilmu Komunikasi*. 1-10. E-ISSN : 2502-0579.

Indrawati, E. S. 2014. Status Sosial Ekonomi dan Intensitas Komunikasi Keluarga Pada Ibu Rumah Tangga Di Panggung Kidul Semarang Utara. *Jurnal Psikologi Undip*. 14(1):52-57.

Kamenetz, A. 2019. It's A Smartphone Life: More Than Half of U.S. Children Now Have One. <https://www.npr.org/2019/10/31/774838891/its-a-smartphone-life-more-than-half-of-u-s-children-now-have-one>. 23 Mei 2020.

Kevereski, L. dan D. Iliev. 2017. "Face to Face Communication" in Families – The Historical And Contemporary Perspective. *Research in Pedagogy*. 7(2): 168-186.

Mayangsari, D. dan Umroh, V. 2014. Peran Keluarga Dalam Memotivasi Anak Usia Dini Dengan Metode *Quantum Learning*. *Jurnal PG-PAUD Trunojoyo*. 1(2):760146.

Munir, S. 2018. The Impact Of Using Gadgets On Children. *Journal of Depression and Anxiety*. 6(4):1-3.

Nadar, S. 2018. A Study On Impact Of Electronic Gadgets On Children's Behavior With Reference To Primary & Secondary School Children. *Multidisciplinary Peer Reviewed Journal*. 3(3): 209-215.

Prasanti, D. 2016. Perubahan Media Komunikasi Dalam Pola Komunikasi Keluarga Di Era Digital. *Jurnal Commed*. 1(1): 69-81.

Pusat Pelayanan Statistik Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. 2019. Survei Penggunaan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) di DKI Jakarta. <http://statistik.jakarta.go.id/media/2020/01/Buku-Survei-Penggunaan-TIK-2019.pdf>. 23 Mei 2020.

Raharjo, S. T. 2017. *Dasar Pengetahuan Pekerjaan Sosial*. Cetakan ketiga. Unpad Press. Sumedang.

Rahmawati, E., Kisworo, B. 2017. Peran Pendamping Dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin Melalui Program Keluarga Harapan.

Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)	e ISSN: p ISSN:	Vol. 1 No. 1	Hal : 15-23	Desember 2020
---	--------------------	--------------	-------------	---------------

Journal of Nonformal Education and Community Empowerment. 1(2):161-169.

Residiana, E. Peran Pendamping Dalam Mensukseskan Program Keluarga Harapan di Kecamatan Gapura Kabupaten Sumenep. *Publik Corner*. 9(1). DOI: <https://doi.org/10.24929/fisip.v9i1.277>

Rumata, V. M. 2017. Komunikasi Keluarga Kota dan Desa di Era Teknologi Komunikasi. *Jurnal Pekommas*. 2(1): 45-54.

Siahaan, R. 2012. Ketahanan Sosial Keluarga: Perspektif Pekerjaan Sosial (*Family resiliency: Social work perspective*). *Jurnal Informasi*. 17(2):82-96.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 *Pekerja Sosial*. 1 Oktober 2019. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 6397. Jakarta.