

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Perilaku Prososial**

##### **1. Pengertian Perilaku Prososial**

Perilaku pada dasarnya berorientasi pada tujuan (*goal oriented*) dengan kata lain, perilaku kita pada umumnya di motivasi oleh suatu keinginan untuk mencapai tujuan tertentu. Adapun tujuan spesifik, tidak senantiasa diketahui secara sadar oleh sang individu. Unit dasar perilaku adalah sebuah aktivitas, sesungguhnya kita dapat menyatakan bahwa perilaku merupakan suatu seri aktivitas-aktivitas.

Perilaku prososial menurut William yaitu perilaku yang memiliki intensi untuk mengubah keadaan fisik atau psikologis penerima bantuan dari kurang baik menjadi lebih baik, dalam arti secara mental maupun psikologis (Dayakisni & Hudaniah, 2003).

Menurut Shaffer (dalam Edwina, 2002), bahwa tindakan yang memberikan keuntungan bagi orang lain seperti berbagi dengan orang lain yang mendatangkan keuntungan bagi orang tersebut disbanding dengan dirinya sendiri, menghibur atau menolong orang lain untuk mencapai tujuannya atau bahkan membuat orang lain senang dengan memuji perilaku mereka atau prestasi disebut perilaku prososial.

Menurut Bartal mengartikan bahwa tingkah laku prososial adalah tingkah laku yang menimbulkan konsekuensi positif bagi kesejahteraan fisik maupun psikis orang lain. Menurut Bringham (dalam Dayakisni, 2003) menyatakan bahwa perilaku prososial mempunyai maksud menyumbang kesejahteraan orang lain. Dengan kedermawanan, persahabatan, kerjasama, menolong, menyelamatkan, dan pengorbanan merupakan bentuk-bentuk perilaku prososial.

Prososial diartikan sebagai suatu tindakan heroik dengan tujuan untuk menolong orang lain (Passer & Smith, 2004). Definisi dalam konteks psikologi sosial menyebutkan definisi prososial sebagai suatu tindakan menolong yang menguntungkan orang lain tanpa harus menyediakan suatu keuntungan langsung pada orang yang melakukan tindakan tersebut. Istilah altruisme sering digunakan secara bergantian dengan prososial, tapi altruisme yang sebenarnya adalah hasrat untuk menolong orang lain tanpa memikirkan kepentingan sendiri (Sarwono, 2002).

Perilaku prososial adalah tindakan yang menguntungkan orang lain tetapi tidak memberikan keuntungan yang nyata bagi orang yang melakukan tindakan tersebut. Perilaku prososial kadang-kadang dapat melibatkan risiko di pihak orang yang memberikan bantuan. Istilah-istilah lain, seperti perilaku menolong, amal kebajikan, dan volunterisme juga digunakan untuk

menggambarkan tentang hal-hal baik yang dilakukan orang untuk memberikan bantuan yang dibutuhkan kepada orang lain.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang Perilaku Prososial diatas, maka ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan Perilaku Prososial dalam konteks penelitian ini adalah membantu orang lain dengan cara meringankan beban fisik atau psikologi orang tersebut, memperhatikan kesejahteraan orang lain tanpa memikirkan kepentingan sendiri, dan ikut menyokong dengan tenaga dan pikiran.

## **2. Jenis-jenis Perilaku Prososial**

Mussen (dalam Nashori, 2008) mengungkapkan bahwa perilaku prososial meliputi :

- a. Menolong, yaitu membantu orang lain dengan cara meringankan beban fisik atau psikologi orang tersebut. Membantu untuk meringakan beban penderitaan, kesukaran (Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2005).
- b. Berbagi rasa, yaitu kesediaan untuk ikut merasakan apa yang dirasakan orang lain. Orang menggunakan perasaannya dengan efektif di dalam situasi orang lain, didorong oleh emosinya seolah-olah dia ikut mengambil bagian dalam gerakan-gerakan yang dilakukan orang lain (Ahmadi, 1991).
- c. Kerjasama, yaitu melakukan pekerjaan atau kegiatan secara bersama-sama berdasarkan kesepakatan untuk mencapai tujuan bersama pula. Kegiatan

atau usaha yang dilakukan oleh beberapa orang (badan, lembaga) untuk mencapai tujuan bersama (Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2005).

- d. Menyumbang, yaitu berlaku murah hati kepada orang lain. Ikut menyokong dengan tenaga dan pikiran, memberikan sesuatu kepada orang yang sedang tertimpa musibah (Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2005).
- e. Memperhatikan kesejahteraan orang lain. Hasrat untuk menolong orang lain tanpa memikirkan kepentingan sendiri (Sarwono, 2002).

Dari beberapa pendapat para ahli tentang jenis-jenis perilaku prososial, maka penelitian ini peneliti memfokuskan pada:

- b. Menolong yaitu membantu orang lain dengan cara meringankan beban fisik atau psikologi orang tersebut (Nashori, 2008).
- c. Memperhatikan kesejahteraan orang lain, hasrat untuk menolong orang lain tanpa memikirkan kepentingan sendiri (Sarwono, 2002).
- d. Menyumbang yaitu ikut menyokong dengan tenaga dan pikiran, memberikan sesuatu kepada orang yang sedang tertimpa musibah (Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2005).

### **3. Teori-teori Perilaku Prososial**

Menurut Sarwono & Meinarno (2009) mengungkapkan bahwa teori-teori perilaku prososial, yaitu:

- b. Teori Evolusi

Inti dari kehidupan adalah kelangsungan hidup gen. Gen dalam diri manusia telah mendorong manusia untuk memaksimalkan kesempatan berlangsungnya suatu gen agar tetap lestari.

1. **Perlindungan kerabat**

Orang tua mengutamakan kesejahteraan anak dibandingkan dengan kesejahteraan dirinya sendiri, gennya akan mempunyai peluang lebih besar untuk bertahan dan lestari dibandingkan orang tua yang mengabaikan anaknya. Kedekatan gen-gen secara biologis membuat manusia terprogram secara alami untuk lebih menolong orang yang masih tergolong kerabatnya.

2. **Timbal balik biologik**

Seseorang menolong karena ia mengantisipasi kelak orang yang ditolong akan menolongnya kembali sebagai balasan, dan bila ia tidak menolong maka kelak ia pun tidak akan mendapat pertolongan.

c. **Teori Belajar**

1. **Teori belajar sosial**

Tingkah laku manusia dijelaskan sebagai hasil proses belajar terhadap lingkungan. Menurut teori belajar, orang dapat merasa lebih baik setelah memberikan pertolongan, atau menolong untuk menghindari perasaan bersalah atau malu jika tidak menolong.

## 2. Teori pertukaran sosial

Interaksi sosial bergantung pada untung dan rugi yang terjadi. Tingkah laku menolong juga bisa semata-mata hanya untuk menutupi kepentingan pribadi seseorang.

### d. Teori Empati

Seseorang dapat merasakan apa yang orang lain rasakan dan dengan komponen kognitif seseorang mampu memahami apa yang orang lain rasakan beserta alasannya.

#### 1. Hipotesis empati-altruisme

Perhatian yang empatik yang dirasakan seseorang terhadap penderitaan orang lain akan menghasilkan motivasi untuk mengurangi penderitaan orang tersebut.

#### 2. Model mengurangi perasaan negatif

Orang menolong untuk mengurangi perasaan negative akibat melihat penderitaan orang lain. Seseorang berada dalam suasana hati yang negative sebelum melihat orang yang sedang kesusahan dan dengan menolong diharapkan ia dapat mengurangi perasaan negatifnya tersebut.

#### 3. Hipotesis kesenangan empatik

Seseorang akan menolong bila ia memperkirakan dapat ikut merasakan kebahagiaan orang yang akan ditolong atas pertolongan yang diberikannya. Seseorang menolong karena percaya bahwa pertolongannya akan memberikan hasil yang positif.

e. **Teori Perkembangan Kognisi Sosial**

Dalam merespons suatu situasi darurat (situasi yang membutuhkan pertolongan), tentunya diperlukan sejumlah informasi yang harus diproses dengan cepat sebelum seseorang memutuskan untuk memberikan pertolongan.

f. **Teori Norma Sosial**

1. **Norma timbal-balik**

Seseorang harus menolong orang yang pernah menolongnya. Prinsip balas budi dalam kehidupan bermasyarakat. Seseorang harus menolong orang lain karena kelak di masa mendatang, akan ditolong oleh orang lain atau pernah ditolong orang pada masa sebelumnya.

2. **Norma tanggung jawab sosial**

Seseorang berbuat seimbang antara memberi dan menerima di dalam sebuah hubungan sosial. Memberikan pertolongan kepada orang yang membutuhkan pertolongan tanpa mengharapkan balasan di masa datang.

**B. Tahapan Perilaku Prososial**

Latense dan Darley (dalam Mahmudah, 2011) menjelaskan bagaimana sebetulnya seseorang memberikan pertolongan kepada orang lain. Ada empat tahap, yaitu :

a. Tahap perhatian

Perhatian merupakan hal yang sangat penting dalam perilaku prososial. Perhatian ini bisa muncul oleh beberapa hal misalnya : terganggu oleh kesibukan, ketergesaan, terdesak oleh kepentingan lain.

b. Interpretasi situasi

Interpretasi atas situasi menentukan perilaku prososial seseorang. Ada dua macam yang ditunjukkan dalam menginterpretasi kejadian, yaitu :

(1) Sesuatu yang perlu ditolong.

(2) Sesuatu yang tidak perlu ditolong.

c. Tanggung jawab sosial (orang banyak)

Seseorang yang mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi akan mempunyai kecenderungan besar untuk menunjukkan perilaku prososial. Seseorang mungkin akan menolong orang yang dibencinya karena adanya rasa tanggung jawab yang tinggi.

d. Mengambil keputusan

Pengambilan keputusan untuk menolong atau tidak sangat ditentukan oleh berbagai faktor dalam ataupun luar.

### C. **Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku prososial**

Perilaku prososial dipengaruhi faktor karakteristik situasional dan faktor karakteristik personal yang melihat kejadian (Dayakisni dan Hudaniah, 2006).

1. Faktor-faktor Karakteristik Situasional:
2. Faktor-faktor Karakteristik Personal Yang Melihat Kejadian:
  - a. Kehadiran orang lain
  - b. Pengorbanan yang harus dikeluarkan
  - c. Pengalaman dan suasana hati
  - d. Kejelasan stimulus
  - e. Adanya norma-norma sosial
  - f. Hubungan antara calon penolong dengan korban

Menurut Sarwono & Meinarno (2009) mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku prososial, yaitu:

#### a. Pengaruh Faktor Situasional

##### 1. *Bystander*

Orang-orang yang berada di sekitar kejadian mempunyai peran sangat besar dalam memengaruhi seseorang saat memutuskan antara menolong atau tidak ketika dihadapkan pada keadaan darurat.

##### 2. Daya tarik

Seseorang mengevaluasi korban secara positif (memiliki daya tarik) akan memengaruhi kesediaan orang untuk memberikan bantuan.

3. Atribusi terhadap korban

Seseorang akan termotivasi untuk memberikan bantuan pada orang lain bila ia mengasumsikan bahwa ketidakberuntungan korban adalah di luar kendali korban.

4. Ada model

Adanya model yang melakukan tingkah laku menolong dapat mendorong seseorang untuk memberikan pertolongan pada orang lain.

5. Desakan waktu

Orang yang sibuk dan tergesa-gesa cenderung tidak menolong, sedangkan orang yang punya waktu luang lebih besar kemungkinannya untuk memberikan pertolongan kepada yang memerlukannya.

6. Sifat kebutuhan korban

Kesediaan untuk menolong dipengaruhi oleh kejelasan bahwa korban benar-benar membutuhkan pertolongan, korban memang layak mendapatkan bantuan yang dibutuhkan, dan bukanlah tanggung jawab korban sehingga ia memerlukan bantuan dari orang lain.

b. Pengaruh Faktor Dalam Diri

1. Suasana hati

Emosi positif dan emosi negatif memengaruhi kemunculan tingkah laku menolong.

2. Sifat

Karakteristik seseorang dapat mempengaruhi kecenderungan menolong orang lain.

3. Jenis kelamin

Peranan gender terhadap kecenderungan seseorang untuk menolong sangat bergantung pada situasi dan bentuk pertolongan yang dibutuhkan.

4. Tempat tinggal

Orang yang tinggal di daerah pedesaan cenderung lebih penolong daripada orang yang tinggal di daerah perkotaan.

5. Pola asuh

Pola asuh yang demokratis secara signifikan memfasilitasi adanya kecenderungan anak untuk tumbuh menjadi seorang yang mau menolong.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku prososial diatas, maka penelitian ini peneliti memfokuskan pada:

a. Tempat tinggal

Orang yang tinggal di daerah pedesaan cenderung lebih penolong daripada orang yang tinggal di daerah perkotaan.

b. Sifat

Karakteristik seseorang dapat mempengaruhi kecenderungan menolong orang lain.

c. Ada model

Adanya model yang melakukan tingkah laku menolong dapat mendorong seseorang untuk memberikan pertolongan pada orang lain.

**D. Relawan**

**1. Pengertian Relawan**

Kata relawan mengandung makna suatu perbuatan mulia yang dilakukan secara sukarela, tulus dan ikhlas, menyiratkan sebuah kemuliaan hati para pelakunya. Relawan keberadaannya selalu ada di tengah-tengah situasi dan keadaan sulit yang sedang terjadi seperti musibah bencana alam, ketika dimana banyak orang sangat membutuhkan bantuan dan pertolongan yang bersifat segera.

Kerelawanan adalah bagian dari payung teori mengenai aktivitas menolong. Akan tetapi tidak seperti tindakan menolong orang lain secara spontan, misalnya menolong korban penyerangan, yang membutuhkan keputusan cepat untuk bertindak atau tidak bertindak, *volunterism* adalah tindakan yang lebih bersifat proaktif dari pada reaktif, dan menuntut komitmen waktu serta usaha yang lebih banyak (Abidah, 2012).

Relawan adalah seseorang atau organisasi yang bekerja dalam gerakan

kemanusiaan untuk kepentingan masyarakat korban bencana dan sebagainya yang bekerja suka rela tanpa mengharapkan keuntungan semata-mata didorong oleh kekuatan moral, rasa kemanusiaan dan semangat tolong-menolong.

Istilah relawan telah menjadi wacana yang sangat kuat ditengah-tengah masyarakat. Relawan dan kerelawanan memiliki konotasi yang sangat positif di dalam masyarakat. Relawan dan aktivitas kerelawanan menjadi sebuah gerakan sosial sekaligus menjadi modal social yang dahsyat untuk menciptakan perubahan (Veni, 2010).

Berdasarkan pemaparan di atas, pengertian relawan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, orang-orang yang tidak memiliki kewajiban menolong suatu pihak tetapi memiliki dorongan untuk berkontribusi nyata dalam suatu kegiatan dan berkomitmen untuk terlibat dalam kegiatan yang membutuhkan kerelaan untuk mengorbankan apa-apa yang dia miliki, baik berupa waktu, tenaga, pikiran, serta materi untuk diberikan kepada orang lain.

## **2. Ciri-ciri**

Ciri-ciri relawan menurut Omoto & Snyder (dalam Abidah, 2012), antara lain:

- a. Selalu mencari kesempatan untuk membantu.
- b. Komitmen diberikan dalam waktu yang relatif lama.
- c. Memerlukan *personal cost* yang tinggi (waktu, tenaga, dsb).

- d. Mereka tidak mengenal orang mereka bantu, sehingga orang yang mereka Bantu diatur oleh organisasi dimana mereka aktif didalamnya.
- e. Tingkah laku menolong yang dilakukannya bukanlah suatu keharusan.

Dari ciri-ciri tersebut dapat disimpulkan pengertian menurut Omoto & Snyder adalah orang-orang yang tidak memiliki kewajiban menolong suatu pihak tetapi selalu mencari kesempatan untuk bisa membantu orang lain melalui suatu organisasi tertentu dalam jangka waktu relative lama, memiliki keterlibatan yang cukup tinggi serta mengorbankan berbagai *personal cost* (misalnya uang, waktu, pikiran) yang dimilikinya.

### 3. **Motif Relawan**

- a. Relawan menekankan pada nilai personal seperti kasih sayang pada orang lain, keinginan untuk menolong orang yang kurang beruntung, perhatian khusus pada kelompok atau komunitas.
- b. Fungsi dari tindakan sukarela adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam untuk mempelajari suatu kejadian sosial, mengeksplorasi kekuatan personal, mengembangkan keterampilan baru, dan belajar bekerja sama dengan berbagai macam orang.
- c. Berupa motif sosial merefleksikan keinginan untuk berteman, melakukan aktifitas yang memiliki nilai signifikan, atau mendapat penerimaan sosial.
- d. Kegiatan sukarela dapat membantu individu mengeksplorasi opsi karier, membangun kontak potensial, dan menambah daftar aktifitas yang

bernilai sosial.

- e. Kegiatan sukarela mengandung fungsi proteksi diri. Aktivitas ini membantu seseorang lepas dari kesulitan, merasa tidak kesepian, atau mereduksi perasaan bersalah.
- f. Kegiatan sukarela membantu orang merasa dibutuhkan atau menjadi orang yang penting, memperkuat harga diri, atau bahkan mengembangkan kepribadian (Sears, 2009).

#### 4. **Peran Relawan**

Mitchell (dalam Abidah, 2012) menyebutkan terdapat empat jenis relawan yang terkait dengan peran relawan, yaitu:

- b. *Policy making volunteers*: relawan yang membuat kebijakan bekerja pada gugus tugas, panel peninjauan, komisi, dan dewan.
- c. *Administrative volunteers*: relawan administrasi yang memberikan dukungan perkantoran melalui aktivitas seperti pengolahan kata, mengkoordinasi jadwal, dan mengurus surat-menyurat.
- d. *Advocacy volunteers*: relawan advokasi yang memberi dukungan melalui upaya pencarian dana, menulis surat dan menghubungi anggota dewan perwakilan rakyat, memberi kesaksian pada sidang publik, mengorganisasir dukungan komunitas, dan bekerja di bidang hubungan masyarakat.

e. *Direct service volunteers*: relawan pelayanan langsung yang mungkin terlibat dalam aktivitas-aktivitas seperti konseling, rekreasi, dan pengajaran. Kecenderungannya sekarang adalah mengkaitkan klien, terutama yang melatih relawan sebagai bagian dari rencana intervensi keseluruhan. Seringkali relawan terlatih menangani saluran telepon krisis, atau *hotline*, dan merujuk penelepon ke sumber-sumber komunitas yang sesuai.

Menurut para ahli psikologi sosial (dalam Nashori, 2008) perbuatan yang suka menolog atau kesukarelaan tidak lepas dari sikap perilaku prososial. Perilaku prososial meliputi semua bentuk tindakan yang dilakukan atau direncanakan untuk menolong orang lain, tanpa memperdulikan motif-motif si penolong. Perilaku prososial mempunyai cakupan yang lebih luas dari altruisme. Beberapa jenis perilaku prososial termasuk tindakan altruistik dan beberapa perilaku yang lain tidak terkategoriikan sebagai tindakan altruistik. Pengertian perilaku prososial berkisar dari tindakan altruisme yang tanpa pamrih sampai tindakan menolong yang sepenuhnya dimotivasi oleh kepentingan sendiri.

## **E. Kerangka Teoritik**

Penelitian ini merupakan penelitian tentang bagaimana perilaku prososial relawan Yayasan Ummi Fadhilah Surabaya. Hal ini muncul karena hasrat

(keinginan) para relawan untuk menolong orang lain tanpa memikirkan kepentingan dirinya sendiri khususnya pada relawan di Yayasan Ummi Fadhilah Surabaya. Dari berbagai ragam latar belakang anak yatim dan dhuafa di sekitar Yayasan Ummi Fadhilah, yang menimba ilmu disana. Dalam penelitian ini, kami akan melakukan penelitian tentang perilaku prososial yang relawan miliki. Dan juga apa saja yang akan dicapai atau didapatkan oleh para relawan mau menyempatkan waktunya untuk mengabdikan menjadi relawan di Yayasan Ummi Fadhilah Surabaya dalam mendidik anak-anak sekaligus membina ibu-ibu mereka (anak-anak didikan).

Dalam hal ini, penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana perilaku prososial relawan Yayasan Ummi Fadhilah Surabaya dalam mendidik anak-anak sekaligus membina ibu-ibu mereka (anak-anak didikan).