



## Intervensi Assessment Masalah dalam Film “Cek Toko Sebelah”

### *Problem Assessment Intervention in the Movie “Cek Toko Sebelah”*

Wahyu Pratama Tamba<sup>1\*</sup>, Fentiny Nugroho<sup>2</sup>

1,2) Program Doktor Ilmu Kesejahteraan Sosial, FISIP, Universitas Indonesia, Indonesia

\*E-mail: [wahyu.pratama32@ui.ac.id](mailto:wahyu.pratama32@ui.ac.id)

---

#### Abstrak

Penelitian ini menganalisis intervensi masalah keluarga Koh Afuk di dalam film “Cek Toko Sebelah”, berfokus pada tahapan *assessment* atau penilaian masalah klien mengembalikan keberfungsian sosialnya. Penelitian ini bertujuan untuk memahami penyebab masalah yang dihadapi keluarga Koh Afuk, dengan mengidentifikasi dan menilai situasi dari level mikro dan mezzo, hingga menemukan potensi kekuatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan dan memahami fenomena kemudian mendeskripsikan melalui kata dan bahasa. Metode pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi yaitu konten film “Cek Toko Sebelah” yang juga sebagai sumber data penelitian didukung penelitian terdahulu dan sumber lainnya. Teknik analisa data merujuk pada konten film untuk memperoleh gambaran masalah, selanjutnya diinterpretasi dan dianalisa secara kualitatif. Tahap *assessment* didukung empat sublangkah meliputi identifikasi klien, tahap penilaian situasi klien dari level mikro menunjukkan harapan Koh Afuk agar Erwin meneruskan usahanya namun Erwin lebih fokus pada karir sedangkan Yohan berkeinginan melanjutkan usaha ayahnya. Pada level keluarga menunjukkan, Yohan dan Erwin diperlakukan berbeda oleh ayahnya, di mana Yohan tidak mendapat kepercayaan sehingga menyebabkan perselisihan dalam relasi keluarga. Namun terdapat potensi kekuatan, yaitu sikap Erwin yang menginginkan kondusifitas keluarga dan berinisiatif meminta maaf pada Yohan dan ayahnya, dan kontribusi Ayu yang menenangkan Yohan, mencari solusi dan menopang ekonomi keluarga. Penelitian ini menekankan pentingnya tahapan *assessment* dalam proses intervensi sosial dan menemukan potensi kekuatan individu dalam memecahkan masalah.

**Kata Kunci:** Intervensi Sosial, *Assesment*, Film “Cek Toko Sebelah”, Keberfungsian Sosial.

#### Abstract

*This research analyzes Koh Afuk's family problem intervention in the film “Cek Toko Sebelah”, focusing on the assessment stage of the client's problem to restore his social functioning. This research aims to understand the causes of the problems faced by Koh Afuk's family, by identifying and assessing the situation from the micro and mezzo levels, to find potential strengths. This research uses a qualitative approach to describe and understand phenomena then describe through words and language. The data collection method uses documentation techniques, namely the content of the movie “Cek Toko Sebelah” which is also a source of research data supported by previous research and other sources. Data analysis techniques refer to film content to obtain an overview of the problem, then interpreted and analyzed qualitatively. The assessment stage is supported by four sub-steps including client identification, the client situation assessment stage from the micro level shows Koh Afuk's desire for Erwin to continue his business but Erwin is more focused on his career while Yohan wants to continue his father's business. At the family level, Yohan and Erwin are treated differently by their father, where Yohan does not get trust, causing discord in family relations. However, there are potential strengths, namely Erwin's attitude that wants family conduciveness and takes the initiative to apologize to Yohan and his father, and Ayu's contribution to calm Yohan, find solutions and support the family economy. This research emphasizes the importance of the assessment stage in the social intervention process and finding the potential strengths of individuals in solving problems.*

**Keywords:** Social Intervention, Assessment, “Cek Toko Sebelah” Movie, Social Functioning

---

**Cara citasi :** Tamba, Wahyu Pratama. Nugroho, Fentiny. (2024). Intervensi Assessment Masalah dalam Film “Cek Toko Sebelah”. *Jurnal Intervensi Sosial dan Pembangunan (JISP)* Vol 5 No 2 September 2024, 120-134.

---

## **PENDAHULUAN**

Kehidupan masyarakat sebagai individu, sekumpulan individu dan komunitas tidak lepas dari masalah yang dihadapinya. Pengertian sederhana tentang masalah, merupakan suatu kendala atau hambatan yang dialami manusia dan perlu untuk dilakukan pemecahan menggunakan cara yang tepat dan sesuai. Masalah bisa muncul karena terjadinya ketidaksesuaian antara harapan yang diinginkan dengan kondisi kenyataan yang dihadapi.

Lebih lanjut mengenai masalah sosial, Mills (1959) dalam Tangdilintin (2019:8) membedakan masalah personal dengan keresahan umum berdasarkan tiga dimensi, Pertama, keresahan yang muncul telah mencerminkan suatu masalah berkaitan dengan kesadaran moral anggota masyarakat. Kedua, keresahan umum diartikan bahwa di dalam masyarakat telah terbentuk persamaan persepsi terhadap ancaman yang ditimbulkan dari suatu masalah, di mana ancaman akan berdampak terhadap kestabilan/ kondisi normal, dan nilai-nilai moral masyarakat. Masalah sosial berkaitan dengan kestabilan kehidupan, nilai-nilai dan harapan luhur bersama di dalam masyarakat. Ketiga, mulai terbangunnya kesadaran bahwa suatu masalah tidak dapat diatasi sendiri, namun membutuhkan kerjasama di antara anggota masyarakat.

Definisi masalah sosial menurut Leon-Guerrero (2018) adalah suatu kondisi sosial atau pola perilaku yang memiliki konsekuensi negatif bagi individu, dunia sosial, atau dunia fisik manusia yang berdampak negatif terhadap kehidupan, kesehatan dan kesejahteraan individu, kelompok dan masyarakat. Contoh masalah sosial seperti pengangguran, pelecehan seksual, penyalahgunaan narkoba dan HIV/AIDS. Sementara itu, Taftazani (2017) mengungkapkan kompleksitas penyebab masalah sosial karena berkaitan dengan berbagai dimensi, diantaranya dimensi pola tingkah laku dan pola interaksi, perubahan sosial, konflik pertentangan nilai, kondisi ketidakadilan, pengabaian hak asasi manusia dan kerusakan ekologi.

Lebih lanjut, Holmes & Mooney (2016) menjelaskan dua elemen penting masalah sosial yaitu elemen objektif dan elemen subjektif. Pertama, elemen objektif dari masalah sosial mengacu pada keberadaan kondisi sosial secara nyata misalnya krisis keuangan, pengangguran, tunawisma. Kondisi tersebut ada secara independen dari persepsi dan pandangan manusia sebagai individu. Kedua, elemen subjektif dalam masalah sosial, artinya bahwa pengakuan suatu kondisi sebagai masalah sosial tidak hanya bergantung pada fakta objektif kondisi tersebut, namun juga bergantung pada penilaian dan

keyakinan masyarakat terhadap kondisi tersebut. Dengan kata lain, suatu kondisi sosial dianggap sebagai masalah sosial ketika ada elemen masyarakat yang merasa bahwa kondisi tersebut merugikan kualitas hidup manusia.

Berdasarkan penjelasan pendefinisian, penyebab dan elemen masalah sosial tersebut, dapat ditarik suatu pandangan penting, bahwa tidak semua masalah bisa disebut sebagai masalah sosial, karena akan menyesuaikan pada konteks faktual objektif dan interpretasi subjektif yang berkembang di tengah kehidupan masyarakat. Hal lain yang juga penting, untuk mengatasi masalah sosial dibutuhkan intervensi untuk mengupayakan penyelesaian masalah dan masalah sosial. Intervensi dimaknai sebagai bentuk tindakan untuk memberikan bantuan yang dimaksudkan untuk mengatasi masalah yang dihadapi, baik itu individu, kelompok, komunitas dan masyarakat. Lebih lanjut, intervensi pekerjaan sosial dimaksudkan untuk membantu korban atau klien untuk mendapatkan alternatif solusi penyelesaian masalah yang dihadapinya.

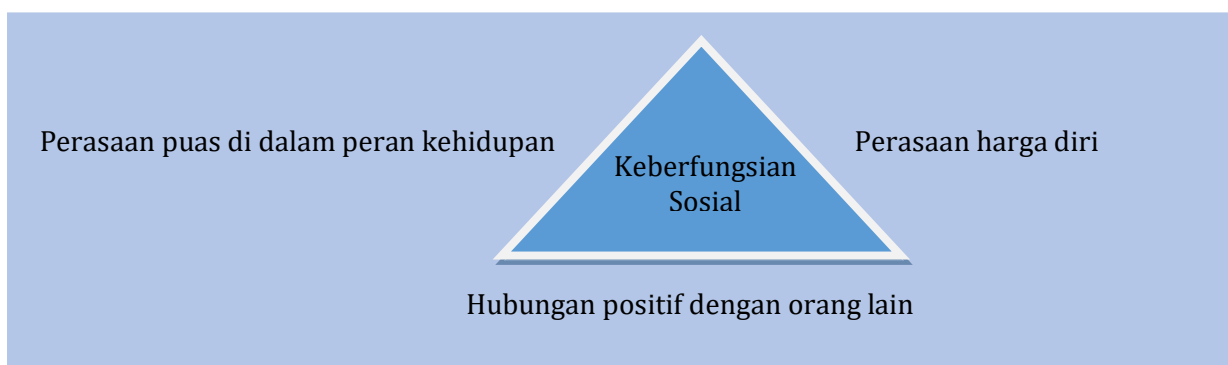
Alamsyah (2015) menyoroti penekanan makna intervensi sebagai suatu bentuk usaha dalam membantu seseorang atau beberapa orang manusia yang menghadapi masalah gangguan internal dan gangguan eksternal yang mengakibatkan orang tersebut tidak bisa menjalankan peran sosial dengan baik. Konsekuensi dari suatu intervensi yang dilakukan Pekerja sosial menurut Adi (2024: 57-58), akan memunculkan perubahan pada aspek pengetahuan (*knowledge*), keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), dan niat individu (*intention*). Proses perubahan dari aspek pengetahuan hingga menjadi niat individu menunjukkan adanya proses penyadaran.

Hasil penelitian Zulham & Martunis (2023) menunjukkan intervensi sosial yang dilakukan pihak Pemerintah Kabupaten Bireun dalam menangani Covid-19 di Desa Mon Ara, Kecamatan Makmur dengan melakukan mobilisasi peningkatan sebaran vaksinasi dan protokol kesehatan dan distribusi bantuan langsung tunai bagi masyarakat setempat. Penelitian Schwartz et al (2018) menjelaskan intervensi terhadap mahasiswa tingkat pertama dalam rangka peningkatan kapital sosial di lingkungan kampus meliputi pembentukan jaringan maupun hubungan yang dapat mendukung kesuksesan secara akademik dan profesional. Bentuk intervensinya melalui lokakarya terstruktur, pengembangan keterampilan sosial, mentoring, dan simulasi praktik. Hasilnya intervensi tersebut mampu meningkatkan sikap proaktif, membangun hubungan sosial dan meningkatkan prestasi akademik mahasiswa tingkat pertama.

Berikutnya penelitian Moreno et al (2021) menggambarkan pelaksanaan program intervensi *Connecting Provider to Home* oleh tim pekerja sosial (*social worker*) dan pekerja kesehatan masyarakat (*community health worker*) untuk mendukung pasien lansia yang mengalami masalah kesehatan dan sosial di California Selatan. Hasilnya menunjukkan bahwa program tersebut secara signifikan mampu mengurangi tingkat rawat inap rumah sakit dan layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD). Berdasarkan tinjauan penelitian terdahulu, intervensi disertai program intervensi dimaksudkan untuk menciptakan atau meningkatkan keberfungsian sosial masyarakat, baik individu, kelompok maupun komunitas. Oleh karena itu, setiap tindakan atau bantuan intervensi yang diberikan merupakan bentuk aktivitas pekerjaan sosial.

Secara terminologi, keberfungsian sosial adalah bagaimana seseorang menjalani kehidupan sosial mereka yang berbeda dan unik, termasuk berpartisipasi dalam kegiatan, menjalin hubungan dengan orang lain, dan berkontribusi pada peran sosial (Madrigal et al., 2021), kemudian menurut Hlongwane & Lawrence (2021), keberfungsian sosial adalah perilaku yang sesuai atau prososial yang ditunjukkan seseorang di depan orang lain disebut keberfungsian sosial.

Pandangan segitiga keberfungsian sosial Skidmore et al (1991) dalam Huripah (2014), Elfirda & Astanto (2017), Yasin & Apsari (2020) menekankan tiga hal yang menjadi penanda pokok dalam keberfungsian sosial diantaranya, rasa puas di dalam peran kehidupan (*satisfied with roles in life*), perasaan harga diri (*feelings of self-worth*), dan hubungan positif dengan orang lain di sekitar (*positive relationship with others*).



Gambar 1 Segitiga Keberfungsian Sosial  
Sumber; Olahan Peneliti (2024)

Untuk menjaga dan meningkatkan keberfungsian sosial dibutuhkan peran intervensi aktivitas pekerjaan sosial, pelaksanaanya disebut Pekerja sosial (*social worker*). Zastrow (2017) mendefinisikan pekerjaan sosial sebagai bentuk aktivitas profesional

untuk membantu individu, keluarga, kelompok, organisasi dan komunitas untuk meningkatkan atau mengembalikan kapasitas fungsi sosial dan mendukung klien dalam mencapai tujuan kesejahteraannya. Lebih lanjut, Adi (2018:27) mengungkapkan, pekerjaan sosial sebagai suatu ilmu memfokuskan intervensinya pada proses interaksi antara manusia (*people*) dan lingkungannya, dengan mengutamakan teori-teori perilaku manusia dan sistem sosial, guna meningkatkan taraf *hidup (human well-being)* masyarakat. Lebih lanjut menurut NASW (1981) dalam DuBois dan Miley (2014:9) terdapat sejumlah tujuan pekerjaan sosial diantaranya: meningkatkan fungsi sosial individu, keluarga, kelompok, organisasi, dan masyarakat, menghubungkan sistem klien dengan sumber daya yang dibutuhkan, meningkatkan jaringan pemberian layanan sosial dan mempromosikan keadilan sosial melalui pengembangan kebijakan sosial.

Penelitian ini mengangkat film “Cek Toko Sebelah” sebagai objek kajian dari perspektif Ilmu Kesejahteraan Sosial untuk menganalisis masalah yang diangkat pada film menggunakan konsep dan teori intervensi sosial. Menurut Effendy (2003) dalam Tunziah & Ri'aeni (2019), film adalah media audio visual yang berfungsi sebagai media massa yang sangat penting untuk menyampaikan suatu pesan kepada sekelompok orang yang berkumpul di suatu tempat tertentu. Tunziah & Ri'aeni (2019) menambahkan, film sebagai media komunikasi massa dapat menyampaikan berbagai pesan, tergantung pada tujuan film tersebut. Namun secara umum, film dapat menyampaikan berbagai pesan, seperti informasi, hiburan, atau pendidikan. Film "Cek Toko Sebelah" menceritakan tentang seorang ayah bernama Koh Afuk (Chew Kin Wah) yang telah ditinggal istrinya dan memiliki dua anak laki-laki. Dion Wiyoko berperan sebagai Yohan (anak sulung), dan Ernest Prakasa berperan sebagai Erwin (anak bungsu).

Selain berperan sebagai Aktor, Ernest Prakasa juga berperan sebagai Sutradara film “Cek Toko Sebelah” yang telah tayang pada Desember 2016 lalu. Cerita film menggambarkan konflik antar para pemain, namun diramu dengan penggunaan bahasa dan dialog yang humor. Oleh karena itu, dibutuhkan kejelian untuk menangkap masalah utama yang relevan dianalisa dari sudut pandang intervensi sosial dalam pemecahan masalah. Menurut Kogawa dkk. (2019), film “Cek Toko Sebelah” mengangkat suatu isu sensitif namun tetap dibawa dengan sopan dan dikemas menjadi drama komedi. Film “Cek Toko Sebelah” merupakan kisah nyata yang dibangun berdasarkan kehidupan sehari-hari Ernest Prakasa, utamanya bagaimana gambaran kehidupan keluarga dalam etnis Tionghoa di Indonesia. Latar belakang pembuatan film dimulai dari usaha toko

kelontong yang dibangun orangtuanya sejak Tahun 1985, memunculkan ide tentang anggota di dalam suatu keluarga Tionghoa yang sudah lulus kuliah dari luar negeri ujung-ujungnya disuruh orangtua untuk meneruskan toko keluarga.

Hasil penelitian Mulyana & Zen (2020) mengungkapkan bagaimana ekspresi mendalam Koh Afuk saat berbicara dengan Erwin (anak bungsu) untuk menyampaikan permintaannya agar Erwin mau meneruskan toko kelontong keluarganya. Kalimat verbatim Koh Afuk kepada anaknya, sebagai berikut “*papah, pengen kamu jadi penerus papah nerusin toko, kamu maukan*”. Ekspresi komunikasi tersebut ditandai dengan mata sayu Koh Afuk dan menatap Erwin dengan fokus, yang menggambarkan harapannya agar Erwin mau menerima permintaan Ayahnya.

Pada dasarnya, *assesment* merupakan suatu rangkaian tahapan dalam upaya pemecahan masalah pada Klien. Disisi Klien, misalnya level keluarga, Katsama (2021) mengungkapkan kehidupan keluarga penuh dengan krisis yang berurutan karena setiap tahap perkembangan anak menuntut cara-cara baru untuk meresponnya dari pihak orang tua. Pola asuh positif mengatakan bahwa orang tua harus mengendalikan emosi dan mengkomunikasikan perasaannya secara positif dan efektif untuk membangun hubungan yang sehat dan meyakinkan dengan anak-anak mereka.

Oleh karena itu, kajian penelitian ini bersandar pada konten (isi) film “Cek Toko Sebelah” dengan melakukan *assessment* sebagai langkah awal dalam proses intervensi keluarga Koh Afuk (berperan sebagai Ayah dalam film). Intervensi tersebut berkaitan dengan beberapa hal pokok, meliputi masalah-masalah yang muncul berikut dengan alasan munculnya masalah. Singkatnya, permasalahan terjadi pada diri atau hidup Klien karena ketidaksesuaian antara keinginan atau harapan Aktor pada film dengan kondisi nyata yang terjadi. Hal pokok lainnya yaitu mengenai potensi kekuatan Klien yang dapat didayagunakan dalam melakukan proses tahapan intervensi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan dan memahami fenomena yang terjadi dengan cara mendeskripsikan melalui kata-kata dan bahasa. Hal tersebut sejalan dengan pandangan Rubin & Babbie (2017), bahwa penelitian kualitatif berusaha untuk menggali makna yang mendalam dari pengalaman manusia hingga menghasilkan data kualitatif secara teoritis yaitu melalui observasi yang kaya akan informasi dan data tidak mudah diubah menjadi angka. Selanjutnya jenis penelitian studi pustaka dilakukan untuk mengumpulkan bahan referensi dengan membaca,

mencatat dan mengelola bahan penelitian. Penelusuran kepastakaan dari berbagai sumber relevan agar menghasilkan suatu tulisan penelitian yang layak (Harahap, 2014).

Metode dalam pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi, yang bentuknya berupa tulisan, gambar, karya-karya monumental, dokumen berbentuk tulisan seperti film, video, foto, biografi dan lain-lain (Sugiyono, 2014). Teknik dokumentasi yang digunakan yaitu tayangan film “Cek Toko Sebelah”. Untuk itu, sumber data utama penelitian ini diperoleh dari sumber konten film “Cek Toko Sebelah” didukung tinjauan penelitian terdahulu, buku dan sumber lainnya. Sumber penelitian terdahulu merupakan terbitan publikasi sepuluh tahun terakhir yang terdokumentasi *google scholar* dan juga penggunaan perpustakaan digital (*digital library*) Universitas Indonesia untuk mengakses berbagai jurnal penelitian internasional. Penggunaan referensi artikel ilmiah berbasis *google scholar* telah menjadi basis data yang terbesar digunakan oleh para peneliti (Poerwanti et. al., 2024). Demikian juga untuk teknik analisa data merujuk pada konten (isi) rangkaian cerita pada film untuk memperoleh suatu gambaran masalah dari film “Cek Toko Sebelah” secara jelas, untuk selanjutnya diinterpretasi dan dianalisa secara kualitatif. Creswell (2014) menekankan proses analisa data secara keseluruhan merupakan usaha memaknai data, baik berupa data teks maupun gambar.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Tahapan Intervensi Pemecahan Masalah**

KirstAshman & Hull (2018) mengungkapkan tujuh tahapan pemecahan diantaranya *engagement* (keterlibatan), *assessment* (penilaian), *planning* (perencanaan), *implementation* (pelaksanaan), *evaluation* (evaluasi), *termination* (pengakhiran), dan *follow-up* (tindaklanjut). Tahap *engagement*/melibatkan sistem klien, berorientasi pada masalah Klien dan mulai membangun komunikasi serta hubungan harmonis dengan klien dan pihak lain yang terlibat dalam menangani masalah. Pada tahap *engagement* dibutuhkan keterampilan dalam berinteraksi baik melalui komunikasi verbal (perkataan) maupun komunikasi non-verbal meliputi kontak mata, ekspresi wajah dan gestur tubuh, kemampuan menyampaikan kehangatan, empati dan keaslian yang dapat meningkatkan keterlibatan. Pada tahap ini Pekerja sosial memperkenalkan diri, menjelaskan tujuan dan peran kehadiran seorang pekerja sosial, serta menyiapkan *setting* pertemuan awal. Sikap tersebut dalam pertemuan awal sangat mempengaruhi proses *engagement*.

Langkah *assessment* sebagai tahap kedua merupakan upaya penyelidikan dan menentukan variabel yang mempengaruhi masalah/isu yang diidentifikasi dari perspektif mikro, mezzo dan makro agar dapat membuat keputusan untuk penanganan klien. Terdapat empat sub langkah di dalam tahap *assessment* diantaranya: mengidentifikasi Klien, menilai Klien dalam situasi dari sudut pandang mikro, mezzo, makro, dan keberagaman, dan menilai informasi tentang masalah, kebutuhan dan mengidentifikasi kekuatan Klien.

Tahap ketiga, *planning*, merupakan tahapan perumusan rencana untuk proses intervensi, di dalamnya berlangsung proses menentukan strategi khusus yang spesifik untuk suatu tindakan, merujuk pada penilaian dalam proses pemecahan masalah. Bahwa penilaian itu menentukan tahapan intervensi dan menentukan hal apa yang harus dilakukan. Perencanaan melibatkan delapan sub-langkah antara lain: bekerja dengan Klien, memprioritaskan masalah, menterjemahkan masalah ke dalam kebutuhan, melakukan evaluasi tingkat intervensi (individu, keluarga, kelompok, organisasi, dan komunitas), menetapkan tujuan yang disepakati bersama dengan Klien, menentukan tujuan, menentukan langkah tindakan, meresmikan kontrak dengan Klien.

Tahap keempat, mengimplementasikan rencana selama proses intervensi. Klien dan Pekerja sosial mengikuti rencana mereka sebelumnya dalam rangka mencapai tujuan mereka. Kondisi kemajuan selama implementasi perlu untuk dipantau dan dinilai. Pada kondisi tertentu, masalah, situasi dan kondisi baru mengharuskan untuk mengubah rencana yang sudah ada. Tahap kelima, melakukan evaluasi hasil dan efektivitas. Tahapan ini merupakan proses menentukan efektivitas intervensi. Hal ini sebagai upaya menunjukkan bahwa intervensi Pekerja sosial memberikan manfaat atau keuntungan. Setiap tujuan dinilai menggunakan sejauh mana telah berhasil. Selanjutnya, keputusan harus dibuat apakah kasus harus dihentikan atau dinilai kembali untuk menetapkan tujuan baru.

Tahap keenam, terminasi menandai berakhirnya proses intervensi perubahan yang direncanakan. Pada tahap ini hubungan profesional Klien dan Pekerja sosial berakhir. Berbagai cara untuk mengakhiri intervensi yaitu disaat telah tercapainya tujuan utama, atau adanya kondisi yang tidak terduga. Dilain pihak, karena sejumlah alasan Klien mungkin keluar dari proses perawatan dan tidak kembali lagi. Klien mungkin merasa intervensi tidak berhasil, tidak lagi merasakan ketidaknyamanan, Keluarga pindah atau tidak lagi termotivasi untuk kembali. Penghentian yang paling efektif yaitu mengikuti



kemajuan yang konsisten dan direncanakan. Sebelum terjadi secara tiba-tiba, pekerja sosial harus menyadari bahwa suatu proses hampir berakhir. Mereka harus mendorong klien untuk berbicara tentang perasaannya tentang keputusan hubungan intervensi, dan pada gilirannya mereka harus berbicara tentang perasaannya sendiri. Selain itu, praktisi harus menunjukkan kemajuan apa pun.

Tahap ketujuh, tindak lanjut yaitu memeriksa kembali situasi dan kemajuan yang dibuat dan dicapai. Tujuan pemeriksaan untuk memantau dampak intervensi yang sedang berlangsung. Seringkali langkah ini paling sulit untuk dilakukan karena beban masalah kasus terlalu berat dan krisis. Pekerja mungkin teralihkan oleh masalah dan tuntutan lain sehingga informasi tindak lanjut sulit didapatkan. Tindak lanjut merupakan langkah penting dalam proses intervensi dengan melakukan pengecekan untuk mengetahui apakah Klien telah mempertahankan kemajuan dan masih berfungsi dengan baik pada diri mereka sendiri, atau apakah klien perlu dievaluasi kembali untuk intervensi lain.

Sejalan dengan pandangan KirstAshman & Hull (2018), Greene & Lee (2015) mengungkapkan pendekatan yang berfokus pada solusi untuk intervensi krisis terdiri dari enam langkah, diantaranya mengembangkan hubungan kolaboratif dengan klien; mendengarkan cerita Klien dan mendefinisikan masalah utama yang muncul serta mengidentifikasi upaya-upaya yang tidak berhasil untuk menyelesaikan masalah (perubahan tingkat pertama); mendapatkan definisi klien tentang tujuan hasil yang diinginkan; mengidentifikasi dan memperkuat pola solusi (pengecualian terhadap masalah); mengembangkan dan menerapkan rencana tindakan yang melibatkan tugas disela-sela sesi; serta mengakhiri dan menindaklanjuti. Pada seluruh tahapan tersebut membutuhkan kerjasama diantara Pekerja sosial dan Klien, dimulai dari membangun dan mengembangkan hubungan kolaborasi hingga tahap terminasi dan tindaklanjut sebagai langkah terakhir.

Kedua pandangan dari KirstAshman & Hull (2018) dan Greene & Lee (2015) menegaskan pentingnya tahapan *assessment*. KirstAshman & Hull menekankan *assessment* sebagai upaya untuk mengidentifikasi sekaligus menilai masalah dan variabel yang menyebabkan masalah pada Klien serta mengidentifikasi kebutuhan dan kekuatan Klien. Sementara itu, Greene dan Lee menekankan tentang masalah utama yang dihadapi Klien dan mengidentifikasi upaya apa saja yang sudah pernah dilakukan namun gagal dalam upaya penyelesaian masalah Klien.

Dalam tahap proses intervensi, beberapa hal yang dapat dilakukan Pekerja sosial untuk masalah yang muncul pada film “Cek Toko Sebelah” diantaranya: mengubah pola pikir dan cara pandang Koh Afuk sebagai Ayah, yang sebelumnya dominan menjadi penentu dalam setiap pengambilan keputusan agar lebih membuka diri untuk mempertimbangkan keinginan anggota keluarganya. Selain itu, membangun sikap saling percaya (*trust*) diantara keluarga, utamanya dalam setiap proses pengambilan keputusan yang mengutamakan komunikasi untuk mendapatkan respon masukan. Terakhir, membangun komitmen anggota keluarga untuk saling memaafkan atas tindakan dan peristiwa dimasa lalu, dan hanya fokus untuk perbaikan dan kemajuan saat ini hingga masa depan.

### **Masalah-masalah di dalam Film “Cek Toko Sebelah”**

Penyebab terjadinya masalah pada film “Cek Toko Sebelah” karena adanya kesenjangan atau ketidaksesuaian antara kebutuhan harapan dengan kondisi faktual. Koh Afuk selaku Ayah, memiliki keinginan agar toko kelontongnya tetap diteruskan oleh anggota keluarganya karena ia berharap usaha toko yang sudah dirintis bersama mendiang Istrinya dapat dipertahankan oleh anaknya. Selain itu, adanya tanggung jawab moral Koh Afuk terhadap karyawan, pelanggan, dan ekonomi sekitarnya. Dari sisi kedua anaknya, Yohan ingin mendapatkan pengakuan dan kepercayaan dari Ayahnya. Ia ingin membuktikan kepada Ayahnya bahwa dia mampu mengelola toko meskipun memiliki masa lalu yang kelam dan tidak disukai Ayahnya. Sementara itu Erwin ingin mendapatkan kebebasan untuk menentukan karirnya sendiri, dan juga sesuai dengan apa yang diharapkan oleh kekasihnya (Natalie).

Merujuk empat sub langkah pada tahap *assessment*, hasil *assessment* dalam Film “Cek Toko Sebelah”, diawali dengan mengidentifikasi Klien agar penilaian dan intervensinya benar dan tepat yaitu Koh Afuk (Ayah), Yohan (Anak Sulung) dan Erwin (Anak Bungsu). Selanjutnya, sub langkah kedua hingga keempat meliputi upaya menilai Klien dalam situasi dari sudut pandang mikro, mezzo, makro, dan keberagaman, mengidentifikasi dan menilai informasi tentang masalah dan kebutuhan klien serta mengidentifikasi kekuatan klien. Seorang praktisi Pekerja sosial akan melakukan penilaian setelah sistem klien dikonfigurasi. Penilaian di dalam ketiga sub langkah tersebut mencakup upaya pemeriksaan keadaan klien, menemukan masalah, dan menekankan kekuatan.

Penilaian situasi Klien di dalam Film “Cek Toko Sebelah” mencakup situasi pada level keluarga dan individu. Pada level keluarga tampak kondisi kedua anak Koh Afuk (Yohan dan Erwin) yang berbeda, Yohan tidak mendapat kepercayaan dari Ayahnya, sedangkan Erwin mendapat kepercayaan namun ia lebih memprioritaskan urusan karir pekerjaannya. Relasi di dalam keluarga mengalami masalah yang dipicu oleh keinginan Koh Afuk agar toko kelontongnya diteruskan oleh Erwin. Selanjutnya situasi pada level individu cukup beragam, di mana Koh Afuk yang usianya semakin tua berkeinginan agar anaknya (Erwin) meneruskan mengelola toko kelontongnya. Respon Erwin tidak antusias karena ia lebih memprioritaskan masa depan karirnya, ditambah dengan besarnya dukungan dari Natalie, kekasih Erwin, namun Erwin tetap berusaha menuruti permintaan ayahnya dengan menjaga toko selama satu bulan. Sementara itu, Yohan sebagai anak sulung merasa berkecil hati karena tidak dipercaya untuk meneruskan toko, ia dianggap sebagai pribadi dengan jiwa pemberontak, gagal menyelesaikan studi dan pernah dipenjara atas kasus narkoba. Selain itu, situasi yang dihadapinya sendiripun cukup pelik karena kondisi keluarga dan pekerjaan yang belum mapan. Rumah tangga bersama istrinya (Ayu) sejak awal tidak mendapat persetujuan dari orangtuanya karena seringnya berbeda pandangan antara Ayu dan orangtua Yohan.

### **Potensi Kekuatan pada Film “Cek Toko Sebelah”**

Selain mengidentifikasi masalah, identifikasi potensi kekuatan menjadi hal substansial di dalam tahapan assessment. Adapun potensi kekuatan yang tampak dari Film “Cek Toko Sebelah” antara lain: Pertama, sikap Erwin yang berusaha menuruti permintaan Ayahnya untuk menjaga toko selama satu bulan, sebelum ia berangkat ke Singapura, kemudian disaat berselisih dengan Yohan ia berusaha meminta maaf terlebih dahulu. Hal itu sebagai bentuk sikap penghormatan terhadap Ayahnya dan Kakaknya. Kedua, keberadaan Ayu sebagai istri Yohan-Menantu Koh Afuk, menunjukkan pribadi solutif yang aktif mencarikan solusi, menenangkan pasangan dan meredam amarah Yohan, bahkan berkontribusi menopang ekonomi keluarga dengan usaha toko kue.

Ketiga, kedekatan Koh Afuk sebagai pemilik toko dengan para karyawannya, menggambarkan sosok pribadi yang *humble*, rendah hati, diterima dan dicintai para Pekerjaannya. Keempat, di dalam akhir cerita, terbangun komunikasi yang baik di antara anggota keluarga Koh Afuk termasuk dengan Natalie, kekasih Erwin. Kelima, menunjukkan sikap kerjasama antara Yohan dan Erwin ketika berupaya mengembalikan kepemilikan toko yang sempat beralih kepada Robert. Keenam, film ini memuliakan

sosok almarhumah Istri Koh Afuk yang telah berjuang bersama sejak awal membangun toko kelontong keluarga dan sosok Ibu yang telah merawat dan mendidik kedua anaknya.

Potensi kekuatan di dalam diri Klien yang berhasil diidentifikasi akan berguna bagi Pekerja sosial (*Social worker*) untuk didayagunakan sebagai upaya pemecahan masalah. Tercapainya tujuan intervensi ditandai dengan adanya solusi atas penanganan masalah yang dihadapi Klien, yang juga akan mengembalikan kondisi keberfungsian sosial Klien yang sebelumnya terganggu. Proses ini tentunya melibatkan aktivitas pengakuan, dukungan, dan pemanfaatan potensi kekuatan dari Klien untuk menghadapi masalah. Hal ini didukung oleh pandangan KirstAshman & Hull (2018) mengenai tujuh tahapan pemecahan masalah, di mana salah satu tahap yakni *assessment* (penilaian) merupakan tahapan penting dalam rangka mengidentifikasi, menggali dan memanfaatkan kekuatan yang ada di dalam diri Klien. Selanjutnya kondisi keberfungsian sosial Klien bisa dilihat secara faktual merujuk pada segitiga keberfungsian sosial yang diungkapkan Skidmore, Thackeray dan Farley (1991), yang ditandai dengan tiga faktor kondisi Klien meliputi adanya rasa puas atas peran Klien di dalam hidupnya, memiliki rasa harga diri dan keterhubungan positif Klien dengan orang lain di sekitarnya.

Konstruksi keberhasilan tahapan penilaian (*assessment*) masalah yang digambarkan pada film "Cek Toko melalui Sebelah" dalam rangka intervensi sosial, ditandai dengan keberhasilan dalam beberapa hal, diantaranya, mampu mengidentifikasi klien berikut dengan perannya masing-masing, yakni keluarga Koh Afuk beserta kedua anaknya, Erwin dan Yohan, dan Ayu istri Yohan. Selanjutnya telah melakukan pemeriksaan situasi klien dan menemukan masalah. Proses penilaian situasi individu dan keluarga memberikan gambaran jelas tentang sesuatu hal yang diharapkan Koh Afuk justru bertentangan dengan Erwin yang lebih memikirkan kepentingan karirnya. Demikian juga Erwin dan Yohan mendapatkan perlakuan berbeda dari ayahnya, serta harapan Koh Afuk. Penilaian situasi tersebut telah membantu dalam mengidentifikasi masalah yang spesifik dan mendasar. Berikutnya tahap penilaian/ *assessment* telah mampu mengidentifikasi dan menemukan potensi kekuatan klien, tergambar dengan adanya upaya Erwin untuk menjalin kembali hubungan dengan Yohan, meminta maaf pada Yohan dan Koh Afuk, serta adanya kontribusi Ayu dalam mendukung ekonomi keluarga, yang turut berkontribusi memperbaiki hubungan dan memulihkan situasi dan peran dalam kerangka keberfungsian sosial.

Namun demikian, terdapat beberapa hal kekurangan dalam *assessment* dimaksud, Pertama, kemungkinan penilaian *assessment* yang kurang mempertimbangkan konteks sosial budaya yang lebih luas dan dapat mempengaruhi hubungan interaksi dan dinamika keluarga, misalnya pola pengambilan keputusan, karakteristik kehidupan keluarga Tionghoa, dan norma sosial. Kedua, secara prinsip, meskipun hasil *assessment* menunjukkan adanya perbaikan hubungan keluarga, namun belum sepenuhnya mencerminkan *assessment* intervensi sosial karena ketiadaan hubungan interaktif dan kolaboratif antara pekerja sosial (*social worker*) dengan klien dalam mencari dan menemukan solusi atas masalah yang dihadapi klien, mengingat analisa studi ini lebih berbasis pada konten film.

## **SIMPULAN**

Penelitian ini menganalisa intervensi pada masalah keluarga Koh Afuk dalam film “Cek Toko Sebelah” berfokus pada proses *assessment* untuk memahami dan menentukan penyebab masalah keluarga. Evaluasi dilakukan melalui identifikasi anggota keluarga, yaitu Ayah Koh Afuk, anak pertama Yohan, dan anak bungsu Erwin, serta penilaian situasi individu dan keluarga. Masalah utama terletak pada pertentangan antara apa yang diinginkan Koh Afuk yaitu, agar Erwin melanjutkan toko kelontongnya namun Erwin lebih berambisi pada kepentingan karirnya. Selain itu, Yohan dan Erwin menghadapi situasi perbedaan perlakuan dari Ayah mereka. Kekuatan yang muncul termasuk upaya Erwin untuk memperbaiki hubungan dengan Yohan. Selain itu, kontribusi Ayu, istri Yohan, dalam mencari solusi dan menopang ekonomi keluarga. Pada akhir cerita Film, situasi keluarga membaik saat Yohan mendapatkan kepercayaan dari Ayahnya untuk melanjutkan usaha toko kelontong dan memodifikasi toko kelontong menjadi usaha toko kue bersama Ayu. Kondisi tersebut menggambarkan keberfungsian sosial yang ditandai dengan adanya hubungan positif di dalam keluarga Koh Afuk, rasa puas dan memiliki perasaan harga diri setiap anggota keluarganya di dalam menjalani perannya masing-masing, sebagai ayah, anak sulung, anak bungsu, suami-istri, serta kekasih.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adi, I., R. (2024). *Praktik Komunitas, Intervensi Komunitas dan Pengembangan Masyarakat*. Depok: Rajawali Pers.
- Adi, I., R. (2018). *Kesejahteraan Sosial Pekerjaan Sosial, Pembangunan Sosial, dan Kajian Pembangunan*. Depok: Rajawali Pers.

- Alamsyah, C., Y. (2015). *Praktik Pekerja sosial Generalis Suatu Tuntutan Intervensi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Amelia, C., Warouw, D. M. D., & Waleleng, G. J. (2021). Pesan Moral Pada Film Cek Toko Sebelah - Analisis Semiotika John Fiske. *Acta Diurna Komunikasi*, 3(4). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/36105>
- Cresswell, J.W. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. United Kingdom: Sage.
- Elfirda N. & Astanto S. (2017). Resosialisasi Sebagai Upaya Mencapai Keberfungsian Sosial bagi Penyandang Gangguan Jiwa Psikotik. *Jurnal ISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 119-129. [https://www.academia.edu/50579956/Resosialisasi\\_Sebagai\\_Upaya\\_Mencapai\\_Keberfungsian\\_Sosial\\_bagi\\_Penyandang\\_Gangguan\\_Jiwa\\_Psikotik](https://www.academia.edu/50579956/Resosialisasi_Sebagai_Upaya_Mencapai_Keberfungsian_Sosial_bagi_Penyandang_Gangguan_Jiwa_Psikotik)
- Greene & Lee M., Y. How to Work with Clients' Strengths in Crisis Intervention: A Solution-Focused Approach. In: Yeager K., R. (Ed). (2015). *Crisis Intervention Handbook*. New York: Oxford University Press
- Harahap (2014). *Penelitian Kepustakaan*. *Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 8(1), 68-73. <http://dx.doi.org/10.30829/iqra.v8i1.65>
- Hlongwane, M. M., & Lawrence, K. C. (2021). Adolescents' social functioning and its relationships with Social Internet use, parental care, and peer influence in this timeperiod. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 3(5), 969-977. <https://doi.org/10.1002/hbe2.298>
- Holmes M. M., Mooney L., A., Knox D., and Schacht C. (2016). *Understanding Social Problems*. Wadsworth: Cengage Learning.
- Huripah E. (2014). Pekerjaan Sosial Dengan Disabilitas di Indonesia. *Peksos: Jurnal Ilmiah Pekerjaan Sosial*, 13(2): 1-14. <https://doi.org/10.31595/peksos.v13i2.39>
- Katsama I. (2021). Promoting Positive Parenting: A Group Social Work Intervention in a Workplace Setting. *Journal of Social Work Practice*, 36 (1): 57-71. <https://doi.org/10.1080/02650533.2021.1926223>
- Kirst-Ashman, K. K. (2017). *Introduction to Social Work and Social Welfare: Critical Thinking Perspectives*. Boston: Cengage Learning.
- Kirst-Ashman, K. K. & Hull G., H. (2018). *Understanding Generalist Practice*. Boston: Cengage Learning.
- Kogawa, Y. Yoanita D, & Budiana D. (2019). Representasi Etnis Tionghoa di Indonesia Dalam Film Cek Toko Sebelah. *Jurnal E-Komunikasi Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Petra Surabaya*, 7 (2): 1-12.
- Leon-Guerrero, Anna. (2019). *Social Problems: Community, Policy and Social Action*. Thousand Oaks: SAGE Publications
- Madrigal, C., Bower, E., Simons, K., Gillespie, S. M., Van Orden, K., & Mills, W. L. (2021). Assessing Social Functioning During COVID-19 and Beyond: Tools and Considerations for Nursing Home Staff. *Journal of the American Medical Directors Association*, 22(10). <https://doi.org/10.1016/j.jamda.2021.07.022>
- Miley, K., K., O'Melia, M., DuBois, B. (2014). *General Social Work Practice: An Empowering Approach*. London: Pearson.
- Moreno, G., Mangione, C. M., Tseng, C., Weir, M., Loza, R., Desai, L., Grotts, J., & Gelb, E. (2021). Connecting Provider to Home: A Home-Based Social Intervention Program for Older Adults. *Journal of the American Geriatrics Society*, 69(6), 1627-1637. <https://doi.org/10.1111/jgs.17071>
- Mulyana F. & Zen A, R. (2020). Tanda-Tanda Rasisme Dalam Film Cek Toko Sebelah. *Jurnal Sosial Politik Peradaban FISIP Universitas Peradaban*, 1 (1): 41-50.
- Poerwanti, S. D., Makmun, S., Dewantara, A.D. (2024). Jalan Panjang Menuju Inklusi Digital bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Journal of Urban Sociology*, 7 (1): 44-55, <http://dx.doi.org/10.30742/jus.v1i1.3536>
- Rubin A. & Babbie E., R. (2017). *Research Methods for Social Work, Ninth Edition*. Boston: Cengage Learning.
- Schwartz, S. E. O., Kanchewa, S. S., Rhodes, J. E., Gowdy, G., Stark, A. M., Horn, J. P., Parnes, M., & Spencer, R. (2018). "I'm Having a Little Struggle with This Can You Help Me Out?": Examining impacts and processes of a social capital intervention for First-Generation college students. *American Journal of Community Psychology*, 61(1-2), 166-178. <https://doi.org/10.1002/aicp.12206>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taftazani B., M. (2017). Masalah Sosial Dan Wirausaha Sosial. *ShareSocial Work Journal*, 7(1): 90-101. <https://doi.org/10.24198/share.v7i1>
- Tangdilintin P. (2010). *Masalah-Masalah Sosial Suatu Pendekatan Analisis Sosiologis*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Tangdilintin P. & Prasetyo B. (2019). *Modul Mengenal Masalah Sosial*. Jakarta: Universitas Terbuka.

- Tunziah, Ri'aen, I. (2019). Analisis Wacana Kritis Konstruksi Konflik Keluarga dalam Film Cek Toko Sebelah. *Jurnal Lontar Universitas Serang Raya*, 7(1):71-88. <https://doi.org/10.30656/lontar.v7i1.1571>
- Yasin M., I. & Apsari N., C. (2020). *Pembinaan Orang Dengan Disabilitas Rungu Untuk Mendapatkan Pekerjaan*. Prosiding Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat, 7(2):393-405. <http://dx.doi.org/10.24198/jppm.v7i2.28435>
- Yeager K.R & Roberts A.R. (2015). *Chrisis Intervention Handbook, Assessment, Treatment and Research*. New York: Oxford University Press.
- Zastrow, C. (2017). *Introduction to Social Work and Social Welfare: Empowering People*. Boston: Cengage Learning.
- Zulham & Martunis. (2023). Problematika Intervensi Sosial dalam Penanganan Covid-19 di Desa Mon Ara Bireuen-Aceh Menuju Normalisasi Massa. *Mandub: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora*, 1 (2): 1-12. <https://doi.org/10.59059/mandub.v1i3.312>