

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk yang dinamis, selalu mengalami perubahan dalam setiap fase perkembangan. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam setiap fase perkembangan tersebut muncul berbagai macam masalah yang dapat mempengaruhi jalannya fase perkembangan. Masalah adalah hal-hal yang diharapkan oleh individu, tidak sesuai dengan realita/kenyataan yang dialaminya (Effendi, 2016:115). Masalah-masalah yang terjadi dapat menghambat individu untuk dapat berkembang sesuai fase perkembangannya. Masalah-masalah individu muncul baik secara perseorangan atau kelompok, dalam keluarga maupun dalam masyarakat yang lebih luas. Permasalahan yang dialami siswa di sekolah tidak menutup kemungkinan menyebabkan konflik-konflik dalam diri siswa itu sendiri. Sehingga dapat menghambat tujuan dan harapan yang ingin dicapainya. Dalam lingkup pendidikan, siswa memiliki potensi yang perlu dikembangkan dan tentunya potensi yang dimaksudkan adalah potensi yang positif dan berguna bagi kehidupan selanjutnya.

Menurut Snyder (2000:8), harapan adalah kemampuan untuk merencanakan jalan keluar dalam upaya mencapai tujuan walaupun adanya rintangan, dan menjadikan motivasi sebagai suatu cara dalam mencapai tujuan. Menurut Shertzer dan Stone (dalam Willis, 2011:112) bahwa secara umum harapan konseli adalah agar proses konseling dapat menghasilkan pemecahan

(solusi) persoalan pribadi mereka. Beberapa diantara permasalahan pribadi yaitu menghilangkan stres, memberikan kemampuan untuk mengadakan pilihan, pemilihan jurusan diperguruan tinggi, dan lain sebagainya yang termasuk dalam masalah pribadi siswa. Ada pula harapan konseli agar dapat mengatasi kesulitan dalam belajarnya dan juga kenaikan pangkat dalam pekerjaan atau karir. Seringkali konseli menaruh harapan terlalu tinggi kepada konselor sehingga pelaksanaan konseling tidak berjalan dengan baik. Misalnya ketika konselor mengatakan bahwa mengerti akan masalah yang dialami konseli namun perilaku konselor acuh terhadap konseli dan sibuk dengan pekerjaan konselor. Hal demikian adalah contoh perilaku verbal yang tidak sesuai dengan perilaku nonverbal. Banyak konseli yang merasakan kecewa dikarenakan apa yang diinginkan oleh konseli tidak didapatkan. Hal ini dapat membuat konseli enggan untuk kembali melakukan konseling. Namun apabila harapan konseli dapat terpenuhi, konseli dengan sukarela datang kembali untuk melakukan konseling. Dalam layanan konseling diharapkan adanya keterbukaan dan keterlibatan konseli secara penuh dan sungguh-sungguh agar konseling dapat berjalan sesuai harapan konseli dan wawancara dapat dilakukan secara mendalam.

Seperti pengalaman konseling yang dialami oleh penulis. Disaat penulis duduk dibangku SMK tahun 2011 hendak menemui guru BK dengan membawa harapan bisa mendapatkan informasi yang diinginkan oleh penulis namun pada kenyataanya justru kebingungan yang didapatkan karena guru BK tidak dapat memberikan apa yang diinginkan oleh konseli itu sendiri. Tidak

hanya harapan yang dimiliki oleh konseli, konselor juga memiliki harapan. Terkadang harapan yang terkesan dipaksakan akan membuat konseli tidak kreatif, tergantung, dan mengacaukan konsentrasi diri konseli. Hal tersebut dapat membuat konseli mengalami konflik dalam dirinya karena harapan konseli dan harapan konselor bertentangan. Di dalam konseling, seorang konselor hendaknya membantu konseli dalam memilih alternatif pemecahan masalah dan konseli yang memutuskan akan menggunakan alternatif pemecahan masalah yang tepat, namun terkadang konselor justru memberikan keputusan akan jalan keluar pemecahan masalah tersebut yang berdampak konseli bergantung pada konselor. Sejatinya konseling tidak hanya salah satu pihak yang berperan namun kedua belah pihak berperan aktif selama layanan konseling berlangsung. Selama layanan berlangsung konseli dan konselor memiliki tujuan yang selaras dan lebih menonjolkan harapan konseli sesuai dengan batasnya.

Guna menyelaraskan tujuan antara konselor dan konseli perlu adanya komunikasi antara keduanya. Dalam komunikasi antara konselor dengan konseli terdapat perilaku verbal (bahasa lisan) dan perilaku nonverbal (isyarat, gerakan tubuh, getaran suara, cara duduk, dan sebagainya). Sehingga antara perilaku verbal dan nonverbal perlu diselaraskan. Perilaku nonverbal mencakup segala ungkapan yang tak disadari konseli dalam bentuk gerak isyarat, gerak tubuh, air muka, nada/getaran suara, dan tarikan nafas (Willis, 2011:124). Perilaku nonverbal adalah produk sosial budaya dimana konseli hidup dan bertumbuh. Misalnya seperti di Indonesia, saat berjalan melewati

orang tua, badan dibungkukkan sebagai tanda menghormati orang yang lebih tua, disaat menyatakan persetujuan, individu menganggukan kepala, dan sebagainya. Berdasarkan penelitian Mark L Knapp (1973) dalam Willis (2011:126), beberapa perilaku nonverbal adalah: *body motion, physical characteristic, touching behavior, paralanguage, proxemics, artifact*, dan *environmental factors*. Menurut Willis (2011:130) beberapa perilaku nonverbal yaitu: isyarat muka, *proxemics behavior*, dan perilaku *attending*. Dalam konseling tidak hanya perilaku verbal saja yang diperlukan namun perilaku nonverbal yang dinampakkan oleh konselor apakah sesuai dengan apa yang dikatakan, karena dengan perilaku tersebut dapat terlihat oleh konseli apakah konselor sungguh-sungguh menerima dirinya atau tidak.

Para siswa saat mengalami masalah baik disekolah maupun dirumah, mereka perlu adanya layanan konseling individual guna menyelesaikan permasalahan yang dialami. Konseling adalah suatu cara profesional untuk membantu orang lain yang berfokus pada kebutuhan dan tujuannya (Petrus, 2016:1). Diadakannya wawancara yang rahasia antara konselor dan konseli dengan tujuan penyelesaian masalah. Konseling yang dilakukan diharapkan dapat mencapai tujuan yang diinginkan oleh konseli yaitu terselesaikannya masalah yang dialami. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan layanan konseling individual, diantaranya adalah yang berasal dari konselor dan konseli itu sendiri. Konselor selama layanan konseling tidak hanya mengandalkan apa saja yang diucapkan kepada konseli tetapi bagaimana secara keseluruhan diri konselor menerima konseli dengan terbuka dan penuh

penerimaan. Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti faktor yang berasal dari konseli adalah harapan konseli sedangkan yang berasal dari konselor yaitu perilaku nonverbal yang dimiliki oleh konselor. Alasan penulis meneliti faktor tersebut dikarenakan penulis ingin menganalisa apakah harapan konseli dan perilaku nonverbal konselor memiliki dampak terhadap keberhasilan layanan konseling individual diantara banyak sekali faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling individual.

Dari dua faktor yang telah dipaparkan diatas bahwa selama proses konseling, konselor dan konseli hendaknya berkolaborasi sedemikian rupa sehingga konseling dapat berjalan sesuai rencana dan harapan konseli dapat terpenuhi. Dengan demikian keberhasilan layanan konseling individual dapat berhasil dilaksanakan dan mencapai tujuan yang diharapkan. Karena konseling merupakan wawancara antara konselor dan konseli, jadi konselor dan konseli berperan aktif selama layanan berlangsung, tidak hanya salah satu pihak saja. Seperti halnya beberapa siswa salah satu SMA Negeri di Madiun yang penulis wawancarai pada bulan Desember 2017, mereka mengatakan bahwa saat melakukan konseling dengan guru BK, mereka merasakan kenyamanan karena sikap penerimaan konselor yang baik, cara konselor berbicara yang mudah dipahami, kepedulian konselor sehingga apa yang diharapkan konseli dapat tercapai dan layanan konseling individual dapat dikatakan berhasil. Beberapa faktor lain yang berhubungan dengan keberhasilan layanan konseling individual juga perlu untuk diperhatikan dan dilakukan dengan baik. Apabila konseling dapat mencapai tujuan yang diinginkan oleh konseli dan konselor

maka proses konseling untuk yang selanjutnya dapat terjadi dan konseli dengan sukarela kembali untuk melakukan konseling. Siswa yang lainnya juga akan sukarela datang disaat mereka ingin melakukan konseling guna menyelesaikan masalah yang dialami. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam melalui sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Harapan Konseli dan Perilaku Nonverbal Konselor Terhadap Keberhasilan Layanan Konseling Individual”.

B. Identifikasi Masalah

Agar penelitian dapat mencapai sasaran maka diperlukan identifikasi masalah. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan layanan konseling individual adalah sebagai berikut:

Menurut Latipun (2001:231) adalah:

1. Faktor-faktor yang berhubungan dengan masalah konseli:
 - a. Jenis Masalah
 - b. Berat ringannya masalah
 - c. Terapi yang digunakan sebelumnya
2. Faktor-faktor yang berhubungan dengan karakteristik konseli:
 - a. Usia
 - b. Jenis kelamin
 - c. Tingkat pendidikan
 - d. Intelegensi
 - e. Status sosial ekonomi
 - f. Faktor budaya

3. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepribadian konseli:
 - a. Motivasi
 - b. Harapan terhadap proses konseling
 - c. Kekuatan ego konseli
4. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kehidupan konseli sebelumnya:
 - a. Hubungan Keluarga
 - b. Hubungan sosial
 - c. Kehidupan sosial konseli
5. Faktor-faktor yang berhubungan dengan konselor dan proses konseling:
 - a. Keterampilan komunikasi konselor
 - b. Hubungan konselor dan konseli
 - c. Kepribadian konselor
 - d. Penerapan berbagai macam terapi
6. Faktor-faktor yang berhubungan dengan harapan konseli menurut Willis (2011:112) adalah:
 - a. Memperoleh informasi
 - b. Menurunkan kecemasan
 - c. Memperoleh solusi dari masalah yang dialami
 - d. Upaya dirinya untuk lebih baik dan berkembang
7. Faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku nonverbal konselor menurut Willis (2011:130) adalah:
 - a. Isyarat Muka
 - b. *Proxemic Behavior*

c. Perilaku *Attending*

C. Batasan Masalah

Terdapat berbagai macam faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan layanan konseling, maka penulis akan membatasi permasalahan pada harapan konseli dan perilaku nonverbal konselor terhadap keberhasilan layanan konseling individual.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah harapan konseli berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling individual?
2. Apakah perilaku nonverbal konselor berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling individual?
3. Apakah harapan konseli dan perilaku nonverbal konselor berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling individual?

E. Batasan Istilah Penelitian

1. Secara Konseptual

a. Pengaruh

Daya yang timbul dari sesuatu (orang, benda, dan sebagainya) yang berkekuatan (gaib, dan sebagainya) (Poerwadarminta, 2006:865).

b. Harapan

Sesuatu yang diharap(kan), perbuatan (hal) dan sebagainya mengharapkan (Poerwadarminta, 2006:405).

c. Konseli

Semua individu yang diberi bantuan profesional oleh seorang konselor atas permintaan dia sendiri atau atas permintaan orang lain (Willis, 2004:111).

d. Perilaku

Cara berbuat; laku; tingkah laku; kelakuan; perbuatan. (Poerwadarminta, 2006:874).

e. Nonverbal

Dengan menggunakan isyarat lain selain kata-kata, misalnya sorot mata, raut muka, kepalan tinju, dan sebagainya (Supratiknya, 1954:55).

f. Konselor

Pendidik profesional yang berkualifikasi akademik minimal Sarjana Pendidikan (S1) dalam bidang Bimbingan dan Konseling dan telah lulus pendidikan profesi guru Bimbingan dan Konseling/konselor. (Permendikbud No 111 Tahun 2014 Pasal 1).

g. Keberhasilan

Perihal (keadaan) berhasil (Daryanto, 1998:238).

h. Layanan

Perihal atau cara melayani (Daryanto, 1998:363).

i. **Konseling**

Konseling adalah suatu cara profesional untuk membantu orang lain yang berfokus pada kebutuhan dan tujuannya (Petrus, 2016: 1).

j. **Individual**

Berkenaan dengan manusia secara pribadi (tidak umum) (Daryanto, 1998:259).

2. **Secara Operasional**

a. **Harapan Konseli**

Kebutuhan yang ingin dipenuhi konseli melalui proses konseling yaitu untuk memperoleh informasi, menurunkan kecemasan, memperoleh solusi dari masalah yang dialami, dan adanya upaya diri untuk lebih baik dan berkembang.

b. **Perilaku Nonverbal Konselor**

Perilaku nonverbal adalah segala ungkapan yang tidak disadari oleh konselor dalam bentuk isyarat muka, *proxemic behavior* (tingkah laku praksemik), perilaku *attending* (menghadiri).

c. **Keberhasilan Layanan Konseling Individual**

Adalah pencapaian yang optimal berupa terlaksananya bantuan yang diberikan oleh konselor kepada konseli sehingga konseli dapat menerima diri sendiri, menyesuaikan diri, memahami dan memecahkan masalahnya sendiri, serta mampu mengambil keputusan sendiri.

F. Alasan Pemilihan Masalah

Alasan yang mendasar dalam pemilihan topik masalah ini adalah:

1. Alasan Objektif
 - a. Harapan konseli diduga dapat mempengaruhi keberhasilan layanan konseling individual.
 - b. Perilaku nonverbal konselor diduga dapat mempengaruhi keberhasilan layanan konseling individual.
2. Alasan Subjektif
 - a. Penulis tertarik untuk menganalisa mengenai harapan konseli dan perilaku nonverbal konselor berpengaruh atau tidak terhadap keberhasilan layanan konseling individual.
 - b. Masalah ini sesuai dengan bidang ilmu yang ditekuni penulis yaitu Bimbingan dan Konseling.

G. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Tujuan Pembahasan
 - a. Tujuan Primer
 - 1) Untuk menganalisis pengaruh harapan konseli terhadap keberhasilan layanan konseling individual.
 - 2) Untuk menganalisis pengaruh perilaku nonverbal konselor terhadap keberhasilan layanan konseling individual.
 - 3) Untuk menganalisis pengaruh harapan konseli dan perilaku nonverbal konselor terhadap keberhasilan layanan konseling individual.

b. Tujuan Sekunder

- 1) Menunjukkan hasil penelitian harapan konseli dan perilaku nonverbal konselor berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling individual.
- 2) Apabila terdapat pengaruh maka penelitian ini dapat dikembangkan untuk penelitian selanjutnya.
- 3) Menambah pengetahuan baru bagi penulis.

2. Tujuan Penulisan

Penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Kependidikan pada Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

H. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini dikelompokkan:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi pengembangan ilmu pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan keberhasilan layanan konseling individual.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi:

a. Konselor Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi konselor sekolah dalam upaya peningkatan pengembangan diri konselor dan lebih memusatkan perhatian pada harapan konseli.

b. Penulis Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk menambah dan memperdalam ilmu serta menjadi informasi bagi penulis lain untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai keberhasilan layanan konseling individual.

c. Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pengembangan ilmu yang ditekuni oleh penulis.