

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Masyarakat dunia sedang memasuki zaman teknologi informasi yang semakin canggih. Bangsa-bangsa yang belum maju terdorong untuk mengejar ketertinggalannya, sehingga dalam waktu singkat dapat ikut serta memasuki zaman informasi pada abad 21 tersebut sehingga masyarakat dunia seakan-akan “menjadi satu” dan terciptalah era globalisasi.

Globalisasi berarti keadaan yang menyangkut segenap bagian dunia secara menyeluruh. Dalam suasana globalisasi seluruh bagian dunia seolah-olah tidak saling terpisahkan lagi. Apa yang terjadi di salah satu bagian dunia dapat diketahui dengan nyata atau bahkan mempengaruhi bagian dunia lainnya. Dengan cepatnya hubungan-hubungan itu, maka kejadian-kejadian di suatu tempat dapat dilaporkan dengan segera, dapat ditanggapi dengan segera, dan dapat mempengaruhi tempat-tempat lain dengan segera pula.

Sudjatmoko (2009:11) mengemukakan bahwa perubahan yang dibawa oleh semangat globalisasi dan arus informasi telah mengguncang masyarakat, sekolah, kampus, dan tatanan kehidupan dalam segenap seginya. Akibat yang akan timbul ialah semakin banyaknya individu, anak-anak remaja peserta didik di sekolah, para pemuda serta warga masyarakat lainnya yang dihipit oleh berbagai tantangan dan ketidakpastian, terlempar dan terhempas oleh berbagai harapan dan keinginan yang tidak terpenuhi.

Permasalahan yang dialami oleh para siswa di sekolah sering kali tidak dapat dihindari, meski dengan pengajaran yang baik sekalipun. Hal ini disebabkan oleh sumber permasalahan siswa banyak berasal dari luar sekolah. Permasalahan ini dapat menjadi hambatan/tekanan yang mengganggu kelancaran studi siswa di sekolah. Oleh karena itu, siswa membutuhkan tempat atau media yang dapat membantunya mengatasi permasalahan yang mengganggu kehidupannya baik masalah belajar, keluarga, sosial, dan masalah lainnya. Di samping kegiatan pengajaran di sinilah dirasakan perlunya pelayanan konseling (Prayitno, 2004:29).

Konseling merupakan salah satu upaya untuk membantu mengatasi konflik, hambatan, dan kesulitan dalam memenuhi kebutuhan konseli, sekaligus sebagai upaya peningkatan kesehatan mental. Williamson (dalam Latipun, 2001:35) mengatakan bahwa tujuan konseling secara umum adalah untuk membantu konseli mencapai perkembangan secara optimal dalam batas-batas potensinya. Krumboltz (dalam Latipun, 2001:35) mengklasifikasikan tujuan konseling menjadi tiga, yaitu mengubah perilaku yang salah suai, belajar membuat keputusan, dan mencegah timbulnya masalah.

Pietrofesa (dalam Latipun, 2001:5) mengungkapkan pengertian konseling adalah proses yang melibatkan seorang profesional yang berusaha membantu orang lain dalam mencapai pemahaman dirinya (*self-understanding*), membuat keputusan dan pemecahan masalah. Mortensen (dalam Surya, 2003:25) mengungkapkan “...*Counseling is the heart of the*

*guidance program*". Konseling itu merupakan upaya bantuan yang diberikan kepada konseli supaya dia memperoleh konsep diri dan kepercayaan pada diri sendiri untuk dimanfaatkan olehnya dalam memperbaiki tingkah lakunya pada masa yang akan datang

Prayitno (2004:104) mengungkapkan bahwa konseling melibatkan dua orang yang saling berinteraksi dengan jalan mengadakan komunikasi langsung, mengemukakan dan memperhatikan dengan seksama isi pembicaraan, gerakan-gerakan isyarat, pandangan mata, dan gerakan-gerakan lain dengan maksud untuk meningkatkan pemahaman kedua belah pihak yang terlibat di dalam interaksi itu.

Melalui layanan konseling, konseli mengharapkan agar masalah yang dialaminya dapat dipecahkan. Keefektifan pemecahan masalah melalui konseling dapat dideteksi sejak awal konseli mengalami masalah, yaitu ketika konseli menyadari bahwa dirinya mengalami masalah. Individu-individu yang menyadari bahwa dirinya bermasalah agaknya memiliki kemungkinan yang lebih baik dalam hal pemecahan masalahnya. Persoalannya ialah apabila diri sendiri tidak mampu mengatasi masalah itu. Ada dua kemungkinan, berhenti dan membiarkan masalah itu sebagaimana adanya kemungkinan akibat akan menimbulkan kesulitan atau kerugian tertentu. Kemungkinan yang lain ialah individu menyadari bahwa dirinya tidak mampu memecahkan masalah dan menyadari pula bahwa ia memerlukan bantuan orang lain. Kesadaran bahwa individu memerlukan bantuan orang lain akan menumbuhkan pemahaman diri konseli untuk datang pada konselor.

Menurut Brammer (dalam Wilis, 2004:53) indikator keberhasilan konseling adalah menurunnya kecemasan konseli; adanya perubahan tingkah laku konseli ke arah yang lebih positif, sehat dan dinamik; adanya rencana hidup di masa akan datang dengan program yang jelas; terjadinya sikap perubahan positif yaitu mulai dapat mengoreksi diri dan meniadakan sikap yang suka mengalahkan dunia luar seperti orang tua, guru, teman, keadaan tidak menguntungkan bagi diri konselor maupun konseli.

Salah satu faktor pendukung keberhasilan proses konseling dapat berjalan sesuai dengan tujuan membantu individu dalam menyelesaikan masalahnya adalah kualitas kepribadian konselor. Kepribadian konselor adalah kriteria yang menyangkut karakteristik kepribadian yang amat penting dan menentukan profesionalitas konselor jika dibandingkan dengan pendidikan dan latihan yang dia peroleh (Surya, 2003:34). Kepribadian konselor dapat berkembang dengan mempelajari karakteristik-karakteristik kepribadian yang menunjukkan profesionalitas konselor. Hasil penelitian tentang karakteristik kepribadian konselor oleh Virginia Satir (1967:13) menunjukkan bahwa karakteristik kepribadian konselor dalam hubungannya dengan efektifitas konseling terdiri dari beberapa karakteristik, yaitu 1) *resource person*, artinya konselor adalah orang yang banyak mempunyai informasi dan senang memberikan dan menjelaskan informasinya; 2) *model of communication*, yaitu konselor yang mampu berkomunikasi dengan baik, mampu menjadi pendengar dan komunikator yang terampil. Berdasarkan

hasil penelitian tersebut, karakteristik kepribadian konselor dapat menunjang keberhasilan layanan konseling secara keseluruhan.

Cavanagh (1982:71) memandang kepribadian sebagai titik tumpu konselor dalam menyeimbangkan pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya. Karakteristik kepribadian konselor merupakan unsur yang mempengaruhi keberhasilan konseling. Cavanagh (1982:72) mengemukakan bahwa kepribadian konselor ditandai dengan beberapa karakteristik meliputi: 1) pemahaman diri (*self-knowledge*); 2) kompeten (*competence*); 3) kesehatan psikologis yang baik; 4) dapat dipercaya (*trustworthiness*); 5) jujur (*honest*); 6) kuat (*strength*); 7) hangat (*warmth*); 8) responsif (*active responsiveness*); 9) sabar; 10) peka (*sensitivity*), 11) kebebasan; 12) kesadaran holistik.

Dalam konseling, konseli merupakan individu yang perlu mendapat perhatian sehubungan dengan masalah yang dihadapinya. Keberhasilan konseling selain karena faktor kondisi yang diciptakan oleh konselor, cara penanganan, dan aspek konselor sendiri, ditentukan pula oleh faktor konseli. Rogers (dalam Latipun, 2001:46) mengatakan bahwa konseli adalah “individu yang hadir ke konselor dalam keadaan cemas atau tidak kongruen”. Dalam konteks konseling, konseli adalah subjek yang memiliki kekuatan, motivasi, kemauan untuk berubah, dan pelaku bagi perubahan dirinya.

Faktor lain yang ditengarai mendukung keberhasilan proses konseling adalah sikap empati konselor. Latipun (2001:43-44) mengatakan “memahami secara empatik (*empatik understanding*) merupakan kemampuan seseorang memahami cara pandang dan perasaan orang lain. Memahami empatik

bukan memahami orang lain dengan cara orang lain secara obyektif, tetapi memahami pikiran orang lain dengan orang lain berpikir dan merasakan atau melihat dirinya”. Karena itu empati merupakan salah satu kondisi yang harus terjadi untuk perubahan klien dan dengan empati tersebut klien merasakan bahwa ada orang lain yang mau bersedia memahami dirinya yang sebelumnya belum didapatkannya”.

Untuk menciptakan situasi kondusif bagi keterbukaan dan kelancaran konseling, maka sifat empati, jujur, asli, mempercayai, toleransi, respek, menerima, dan komitmen terhadap hubungan konseling amat diperlukan dan dikembangkan terus oleh konselor (Willis, 2007:45). Di dalam konseling seorang konselor harus mampu menciptakan *rapport*, dengan cara konselor harus empati, harus merasakan apa yang dirasakan konselinya (Willis, 2007:47).

Agar konselor benar-benar dapat memahami secara empati terhadap konselinya, hubungan konseling harus terus bergerak dari realitas obyektif ke realitas subjektif konseli. Realitas obyektif berarti melihat konseli dari dunia orang lain, sementara realitas subjektif adalah melihat diri konseli berdasarkan kacamata konseli sendiri. Menurut Rogers, empati berarti memasukkan dunia konseli beserta perasaan-perasaannya ke dalam diri sendiri tanpa terhanyut oleh pikiran dan perasaan konseli (dalam Latipun, 2001:44).

Rogers (dalam Konseng, 1996:11) berpendapat bahwa “ada beberapa konselor yang tidak berhasil dalam membantu konselinya, sementara terdapat

beberapa konselor yang berhasil dalam membantu konseli, dan konselor yang berhasil dalam membantu konseli sangat menekankan aspek kemanusiawian yang terjadi dalam proses konseling”.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengkaji lebih dalam dan mengangkatnya dalam sebuah penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Kepribadian Konselor dan Sikap Empati Konselor terhadap Keberhasilan Proses Konseling.

## **B. Identifikasi Masalah**

Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan konseling Latipun (2001:231-235) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan konseling, antara lain:

1. Faktor-faktor yang berhubungan dengan masalah konseli :
  - a. Jenis masalah
  - b. Berat ringannya masalah
  - c. Terapi yang digunakan sebelumnya
2. Faktor-faktor yang dihubungkan dengan karakteristik konseli :
  - a. Usia
  - b. Jenis kelamin
  - c. 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
  - d. Pemahaman Diri
4. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kehidupan terakhir konseli :
  - a. Hubungan keluarga
  - b. Hubungan sosial
  - c. Kehidupan sosial konseli
5. Faktor-faktor yang berhubungan dengan proses dan konselor :
  - a. Sikap empati konselor
  - b. Hubungan konselor dan konseli
  - c. Kepribadian konselor
  - d. Penerapan macam terapinya

### **C. Batasan Masalah**

Mengingat banyaknya faktor yang mempengaruhi penelitian maka dari identifikasi masalah di atas, penulis membatasi permasalahan yang berkaitan dengan kualitas kepribadian konselor dan sikap empati konselor terhadap keberhasilan proses konseling.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan batasan masalah dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas kepribadian konselor berpengaruh terhadap keberhasilan proses konseling?
2. Apakah sikap empati konselor berpengaruh terhadap keberhasilan proses konseling?
3. Apakah kualitas kepribadian konselor dan sikap empati konselor berpengaruh terhadap keberhasilan proses konseling?

#### **E. Batasan Istilah**

1. Secara Konseptual
  - a. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda, dsb) yang berkuasa atau yang berkekuatan (Poerwardaminta, 2006 : 865)
  - b. Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu (Depdikbud, 1988:467)
  - c. Kepribadian adalah sifat hakiki yang tercermin pada sikap seseorang atau suatu bangsa yang membedakan dirinya dari orang atau bangsa lain (Depdikbud, 1988 : 701)
  - d. Konselor adalah individu yang terlatih dan mau memberikan bantuan konseling (Gunawan, 1992 : 41)

- e. Sikap empati artinya lebih mendalam yang mana seseorang merasa dirinya memasuki perasaan orang lain sehingga untuk sekarang kehilangan identitasnya (Latipun, 2001:15)
- f. Keberhasilan adalah mendapatkan hasil yang efektif (Depdikbud, 1988:300)
- g. Proses adalah runtunan perubahan (peristiwa) dalam perkembangan sesuatu (Depdikbud, 1988:703)
- h. Konseling adalah suatu situasi pertemuan tatap muka, dimana konselor yang mempunyai keterampilan atau mendapat kepercayaan dari konseli untuk menolong konseli dalam menghadapi, menjelaskan, memecahkan dan menanggulangi masalah penyesuaian diri. (Williamson dan Folley dalam Surya, 1988 : 31)

## 2. Secara Operasional

- a. Kualitas kepribadian konselor adalah kriteria yang menyangkut karakteristik kepribadian yang harus dimiliki konselor meliputi: respek, keaslian, kekonkretan, konfrontasi, membuka diri, kesanggupan, kesiapan, aktualisasi diri.
- b. Sikap empati konselor adalah kemampuan untuk memahami secara tepat terhadap perasaan, pikiran, dan pengalaman orang lain yang meliputi: mampu memberikan penghargaan, kehangatan, ahli berkomunikasi, kekonkritan, konfrontasi, dan menunjukkan keaslian.
- c. Keberhasilan proses konseling adalah pencapaian hasil yang optimal atas pemberian bantuan konselor kepada konseli yang meliputi:

kemampuan mengenal diri apa adanya baik kelebihan dan kelemahan; penyesuaian diri dengan lingkungan; kemampuan memecahkan masalah sendiri; kemampuan mengambil keputusan.

#### **F. Alasan Pemilihan Judul**

1. Secara Objektif
  - a. Fakta bahwa sikap empati konselor merupakan salah satu penentu dalam keberhasilan pelaksanaan konseling tapi masih banyak konselor yang kurang memperhatikan dan menerapkan dengan sungguh-sungguh.
  - b. Kepribadian konselor merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan konseling namun masih banyak konselor yang kurang mampu menunjukkan karakteristik pribadinya untuk menjadi konselor yang profesional.
2. Secara Subjektif
  - a. Penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini karena belum ada yang mengangkat masalah ini dalam penelitian.
  - b. Masalah yang penulis teliti sesuai dengan jurusan yang penulis tekuni.

#### **G. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka penulis mengemukakan tujuan penelitian sebagai berikut:

## 1. Tujuan Pembahasan

### a. Tujuan Primer

- 1) Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh kualitas kepribadian konselor terhadap keberhasilan proses konseling.
- 2) Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh sikap empati konselor terhadap keberhasilan proses konseling.
- 3) Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh kualitas kepribadian konselor dan sikap empati konselor terhadap keberhasilan proses konseling.

### b. Tujuan Sekunder

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang pengaruh kualitas kepribadian konselor dan sikap empati konselor terhadap keberhasilan proses konseling, sehingga dapat menambah pengetahuan dan pemahaman penulis tentang pengaruh kualitas kepribadian konselor dan sikap empati konselor terhadap keberhasilan proses konseling.

## 2. Tujuan Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Kependidikan pada Program Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Widya Mandala Madiun.

## **H. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Konselor

- a. Sebagai masukan bagi para konselor untuk selalu meningkatkan kualitas kepribadian dan tidak hanya meningkatkan pengetahuan, wawasan dan pengalaman, sehingga tidak hanya tujuan konseling yang dapat tercapai namun juga terjalinnya hubungan harmonis dengan konseli.
- b. Sebagai umpan balik (*feed back*) bagi konselor untuk mengetahui kepribadiannya dalam rangka peningkatan keberhasilan proses konseling.

### 2. Bagi Sekolah

Memberikan masukan kepada sekolah dalam upaya pembinaan dan pengembangan dalam aspek kepribadian konselor.

### 3. Bagi Penulis

Sebagai media untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dibangku kuliah.