

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Permasalahan yang dihadapi siswa dari waktu ke waktu tampaknya semakin lama semakin kompleks, baik permasalahan yang berhubungan dengan pribadinya, keluarganya, maupun lingkungan sekolahnya. Kompleksitas masalah itu telah mengarahkan sebagian dari siswa mengalami konflik-konflik dan hambatan dalam memenuhi apa yang mereka harapkan, bahkan sampai dapat menimbulkan tekanan yang sangat mengganggu. Kompleksitas masalah yang demikian inilah yang menuntut adanya media yang dapat membantu mengatasi segenap permasalahan yang dapat mengganggu kelancaran studi siswa.

Membantu menyelesaikan masalah siswa bukan hanya sebatas mendengarkan, bukan untuk mengarahkan dan menerima segala keluhan-keluh yang ada pada pikiran dan perasaan siswa tersebut. Tetapi dalam membantu menyelesaikan masalah siswa, membutuhkan berbagai cara untuk dapat mengetahui masalah yang sebenarnya, untuk dapat memberikan pengertian kepadanya bahwa ia sedang bermasalah. Agar siswa yang bermasalah dapat mengungkapkan sesuatu yang tersembunyi di bawah kesadaran diri, dibawah kemampuan diri, dan di bawah perasaan diri, maka siswa membutuhkan tempat atau media yang dapat membantunya mengatasi permasalahan yang mengganggu kehidupannya baik masalah belajar,

keluarga, sosial, dan masalah lain. Di samping kegiatan pengajaran di sinilah dirasakan perlunya pelayanan konseling, (Prayitno, 2004:29).

Konseling adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (disebut konselor) kepada individu yang sedang mengalami sesuatu masalah (disebut konseli) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi konseli (Prayitno, 2004:105). Dalam konteks pendidikan di sekolah maka layanan konseling diselenggarakan sebagai upaya pemberian bantuan kepada individu agar individu tersebut mampu memahami dan mengarahkan dirinya. Williamson (dalam Latipun, 2001:37) mengatakan bahwa tujuan konseling secara umum adalah untuk membantu konseli mencapai perkembangan secara optimal dalam batas-batas potensinya. Oleh karenanya peranan tenaga pendidik utamanya guru bimbingan dan konseling dalam mengusahakan keberhasilan proses konseling sangat diperlukan.

Keberhasilan konseling dapat dilihat dari proses dan kegiatan layanan yang diberikan kepada konseli oleh konselor, apakah inti dari permasalahannya itu telah terungkap. Dan dari permasalahan tersebut apakah konseli sudah memiliki alternatif untuk memecahkan masalah yang di alaminya. Menurut Partowisastro (1982:97), keberhasilan layanan bimbingan dan konseling kepada siswa dapat dilihat ketika: (1) konseli mampu menerima diri sendiri, (2) konseli mampu menyesuaikan diri, (3) konseli mampu memahami dan memecahkan masalahnya sendiri, (4) konseli mampu mengambil keputusan.

Keberhasilan sebuah proses konseling juga ditandai dengan kemampuan konseli untuk dapat memilih dan mengambil keputusan secara mandiri atas permasalahannya pada saat proses konseling berlangsung. Kemandirian sebagai hasil konseling menjadi arah dari keseluruhan proses konseling, dan ini harus disadari baik oleh konselor maupun konseli (Prayitno, 2004:117). Kemandirian ini akan terjadi ketika konselor mampu memberikan kepercayaan kepada konseli untuk melakukan apa yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan semua masalah yang dihadapi konseli. Sehingga keberhasilan sebuah proses konseling juga ditentukan ketika seorang konselor mampu melibatkan konseli secara penuh, supaya konseli bisa dengan sukarela datang dan dengan sukarela pula terlibat dalam proses konseling.

Secara umum kalau konseli sudah sadar akan diri dan masalahnya maka dia mempunyai harapan terhadap konselor dan proses konseling yaitu supaya dia tumbuh, berkembang, produktif, kreatif, dan mandiri. Harapan, kebutuhan, dan latar belakang konseli akan menentukan terhadap keberhasilan proses konseling (Willis, 2004:111). Berdasarkan hal tersebut maka kesukarelaan seorang konseli dalam proses konseling mengacu sedikitnya dua aspek dari dalam dirinya. *Pertama*, konseli sadar bahwa ia bermasalah dan dengan sukarela tanpa paksaan datang kepada konselor dalam rangka usaha memecahkan masalahnya. *Kedua*, konseli memiliki motivasi dan dengan sukarela membuka diri seutuhnya kepada konselor, mengungkapkan informasi yang disembunyikan sehingga akan membantu

konselor memandang permasalahan dari sudut pandang konseli. Permasalahan yang terjadi tidak semua konseli yang datang pada konselor atas inisiatif sendiri melainkan karena dipanggil atau atas perintah wali kelas. Konseli yang hadir di ruang konseling atas kesadaran sendiri dan memiliki maksud serta tujuan tertentu disebut konseli sukarela (Willis, 2004:116). Menurut Willis (2004:116) ciri-ciri konseli sukarela adalah: (1) hadir atas kehendak sendiri, (2) segera dapat menyesuaikan diri dengan konselor, (3) mudah terbuka, (4) bersungguh-sungguh mengikuti proses konseling, (5) berusaha mengemukakan sesuatu dengan jelas, (6) sikap bersahabat, (7) bersedia mengungkapkan rahasia.

Dalam konteks konseling, konseli adalah subjek yang memiliki kekuatan, motivasi, memiliki kemauan untuk berubah, dan pelaku bagi perubahan dirinya (Latipun, 2001:52). Motivasi konseli untuk datang pada konselor yang didasari atas kesadaran bahwa ia punya masalah dan membutuhkan orang lain menjadi syarat keberhasilan konseling. Pada akhirnya motivasi individu untuk berubah inilah yang akan mendasarinya secara sukarela untuk datang kepada konselor dalam rangka penyelesaian masalah melalui proses konseling. Hal ini didukung dengan penelitian yang telah dilaksanakan oleh Mudjijanti (2011:191) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi konseli dengan keberhasilan konseling. Berdasarkan pemaparan diatas maka konseli sukarela (yang didasari pemahaman diri dan motivasi) akan menunjang tercapainya keberhasilan proses konseling.

Selain konseli sukarela, faktor lain yang mempengaruhi keberhasilan proses konseling adalah perilaku nonverbal konselor. Keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh seorang konselor khususnya perilaku nonverbal sangat diperlukan dalam konseling, dimana tujuan komunikasi konseling adalah berinteraksi dan mengajak konseli untuk memahami diri dalam mencapai tujuan konseling. Menurut Knapp (dalam Willis, 2004:126), perilaku nonverbal dapat dikelompokkan menjadi: *body motion* (gerak tubuh) atau *kinesics behavior, physical characteristic* (karakteristik fisik), *touching behavior* (perilaku-perilaku dalam kontak dengan orang lain), *paralanguage* (berhubungan dengan lisan/bahasa/suara), *proxemics* (pengaturan jarak), *artifac, environmental factor*. Perilaku nonverbal adalah produk sosial budaya dimana konselor hidup dan bertumbuh (Willis, 2004:124).

Kebanyakan di dalam konseling diisyaratkan agar konselor bicara lebih sedikit daripada konseli. Walaupun konseli tidak berbicara tetapi tetap menggunakan pernyataan-pernyataan nonverbal. Banyak orang percaya bahwa perilaku nonverbal merupakan sumber yang banyak untuk perubahan perilaku konseli (Willis, 2004:130). Mengamati perilaku nonverbal jika tidak dilakukan oleh seorang konselor dengan sungguh-sungguh maka besar kemungkinan konseling akan gagal sehingga konseli mengundurkan diri dan tidak kembali lagi (Willis, 2004:132). Atas dasar itulah maka perilaku nonverbal konselor juga sangat menentukan keberhasilan konseling.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam melalui sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Ragam Konseli Sukarela dan Perilaku Nonverbal Konselor Terhadap Keberhasilan Proses Konseling”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Agar penelitian dapat mencapai sasaran maka perlu dibuat identifikasi masalah. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan konseling menurut Latipun (2001:231-235) dan Willis (2004:115-116) 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
- 4. Faktor-faktor yang berhubungan dengan ragam konseli :
  - a. Konseli sukarela
- 5. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kehidupan terakhir konseli :
  - a. Hubungan keluarga
  - b. Hubungan sosial
  - c. Kehidupan sosial konseli
- 6. Faktor-faktor yang berhubungan dengan proses dan konselor :
  - a. Keterampilan komunikasi konselor
  - b. Hubungan konselor dan konseli
  - c. Kepribadian konselor
  - d. Penerapan macam terapinya.

### **C. Pembatasan Masalah**

Mengingat banyaknya faktor yang mempengaruhi keberhasilan proses konseling, maka sesuai dengan judul di depan, penulis akan membatasi permasalahan pada ragam konseli sukarela dan perilaku nonverbal konselor, yakni:

1. Pengaruh ragam konseli sukarela terhadap keberhasilan proses konseling.
2. Pengaruh perilaku nonverbal konselor terhadap keberhasilan proses konseling.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ragam konseli sukarela berpengaruh terhadap keberhasilan proses konseling?
2. Apakah perilaku nonverbal konselor berpengaruh terhadap keberhasilan proses konseling?
3. Apakah ragam konseli sukarela dan perilaku nonverbal konselor berpengaruh terhadap keberhasilan proses konseling?

#### **E. Pembatasan Istilah**

1. Secara Konseptual

- a. Pengaruh

Daya yang ada atau timbul dari sesuatu (Poerwadarminta, 2006:865)

- b. Ragam

Macam, jenis (Poerwadarminta, 2006:935).

- c. Konseli

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

- d. Sukarela

Dengan kemauan sendiri, dengan rela hati (Poerwadarminta, 2006:1153).



e. Perilaku

Tanggapan atau reaksi individu yang terwujud dalam gerakan (sikap), tidak saja badan atau ucapan (Moeliono, 1988:671).

f. Nonverbal

Bukan lisan, tanpa kata, karena tidak berkata-kata (Liliweri, 1994:89).

g. Konselor

Konselor merupakan petugas professional, pria atau wanita yang mendapat pendidikan khusus Bimbingan dan Konseling secara ideal berijazah sarjana jurusan/program studi Bimbingan dan Konseling atau Jurusan Psikologi Pendidikan dan Bimbingan, serta Jurusan/program studi sejenisnya (Winkel, 2006:171).

h. Keberhasilan

Mendapatkan hasil yang efektif (Moeliono, 1988:300).

i. Proses

Runtutan perubahan (peristiwa) dalam perkembangan sesuatu (Moeliono, 1988:703).

j. Konseling

Proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (disebut konselor) kepada individu yang sedang mengalami sesuatu masalah (disebut konseli) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi konseli (Latipun, 2001:105).

## 2. Secara Operasional

Dari pengertian secara konseptual seperti yang sudah dijelaskan di atas, dapat dirumuskan pengertian secara operasional.

### a. Ragam konseli sukarela

Adalah jenis konseli yang datang tanpa paksaan kepada konselor untuk mengikuti proses konseling atas dasar pemahaman bahwa ia sedang bermasalah dan berusaha menemukan jalan keluar dan keputusan atas masalahnya tersebut yang meliputi perilaku: hadir atas kehendak sendiri, terbuka, bersungguh-sungguh mengikuti proses konseling, sikap bersahabat.

### b. Perilaku nonverbal konselor

Adalah segala ungkapan yang tidak disadari oleh konselor dalam bentuk *body motion* atau *kinesics behavior*, *physical characteristic*, *touching behavior*, *paralanguage*, *proxemics*.

### c. Keberhasilan proses konseling

Adalah pencapaian optimal hasil pemberian bantuan konselor kepada konseli melalui proses konseling yang meliputi:

- 1) Konseli mampu menerima diri sendiri.
- 2) Konseli mampu menyesuaikan diri.
- 3) Konseli mampu memahami dan memecahkan masalahnya sendiri.
- 4) Konseli mampu mengambil keputusan.

## **F. Alasan Pemilihan Judul**

Alasan yang mendasar pemilihan topik masalah ini adalah :

1. Alasan Obyektif
  - a. Ragam konseli sukarela diduga dapat mempengaruhi keberhasilan proses konseling.
  - b. Perilaku nonverbal konselor diduga dapat mempengaruhi keberhasilan proses konseling.
2. Alasan Subyektif
  - a. Penulis merasa tertarik untuk meneliti ragam konseli sukarela dan perilaku nonverbal konselor terhadap keberhasilan proses konseling.
  - b. Masalah ini sesuai dengan bidang ilmu yang ditekuni yaitu Bimbingan dan Konseling.

## **G. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Tujuan Penelitian
  - a. Tujuan Primer
    - 1) Untuk menganalisis pengaruh ragam konseli sukarela terhadap keberhasilan proses konseling.
    - 2) Untuk menganalisis pengaruh perilaku nonverbal konselor terhadap keberhasilan proses konseling.

- 3) Untuk menganalisis pengaruh ragam konseli sukarela dan perilaku nonverbal konselor terhadap keberhasilan proses konseling.

b. Tujuan Sekunder

- 1) Memberi gambaran bagaimana keberhasilan proses konseling dipengaruhi oleh ragam konseli sukarela dan perilaku nonverbal konselor.
- 2) Apabila terdapat pengaruh maka penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk penelitian selanjutnya.
- 3) Menambah pengetahuan penulis.

2. Tujuan Penulisan

Penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pendidikan 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 proses konseling.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi :

a. Konselor Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan masukan bagi konselor sekolah dalam upaya meningkatkan perilaku nonverbal konselor yang lebih efektif.

b. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk memperdalam ilmu dan dapat menjadi bahan masukan untuk mengadakan penelitian yang lebih lanjut.

c. Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam ilmu yang ditekuni oleh penulis.