

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dewasa ini persoalan yang dihadapi oleh siswa semakin kompleks, baik persoalan yang berhubungan dengan pribadi, keluarga, dan masalah umum. Ada kecenderungan individu kurang berani terbuka terhadap masalah yang dihadapinya sehingga berdampak pada timbulnya tingkah laku yang tidak sehat, seperti: penakut, pemalu, rendah diri. Berbagai bentuk permasalahan tersebut menimbulkan tekanan yang sangat mengganggu. Untuk itu diperlukan pemberian layanan bantuan yang dapat membantu mengatasi permasalahan kehidupan konseli (Wildan, 2004:83).

Konseling merupakan salah satu upaya untuk membantu mengatasi konflik, hambatan, dan kesulitan dalam memenuhi kebutuhan konseli, sekaligus sebagai upaya peningkatan kesehatan mental. Konseling merupakan satu bentuk bantuan yang secara khusus dirancang untuk mengatasi persoalan-persoalan yang dihadapi konseli.

Surya (2003:25) mengungkapkan bahwa konseling 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.

Pietrofesa (dalam Latipun, 2001:5) mengungkapkan pengertian konseling merupakan proses yang melibatkan seorang profesional yang

berusaha membantu orang lain dalam mencapai pemahaman dirinya (*self-understanding*), membuat keputusan dan pemecahan masalah.

Dalam konteks pemahaman konseling tersebut dan dalam upayanya untuk mencapai tujuan konseling yang diharapkan, pengembangan hubungan konseling yang ditandai dengan keakraban, keharmonisan, kesesuaian, kecocokkan, dan saling menarik (terbentuk *rapport*), melalui komunikasi verbal dan non verbal menjadi hal yang penting (Willis, 2004:158).

Menurut Partowisastro (1982:97), keberhasilan proses konseling kepada konseli dapat dilihat dari perubahan tingkah laku atau sikap konseli yang telah mendapatkan pelayanan. Diharapkan setelah menerima konseling konseli dapat: 1) menerima diri sendiri, 2) menyesuaikan diri, 3) memahami dan memecahkan masalahnya sendiri, 4) mengambil keputusan.

Keterampilan komunikasi konselor menjadi salah satu aspek yang diprediksi berpengaruh terhadap keberhasilan konseling. Keterampilan komunikasi konselor adalah seperangkat kecakapan khusus untuk mengirim dan menerima pesan yang dimiliki oleh konselor untuk membantu konseli dalam proses konseling menemukan alternatif pilihan secara tepat dalam menghadapi permasalahan yang dialami (Nirwana dalam Widodo, 2012:34).

Selain faktor di atas, keterbukaan konseli dalam proses layanan konseling juga ditengarai memiliki pengaruh terhadap hasil konseling. Keterbukaan konseli merupakan kemampuan seorang individu atau yang disebut konseli secara sukarela datang kepada konselor untuk menyampaikan informasi berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi dengan mempercayai konselor

untuk mengharapkan bantuan (Pangaribuan, 2009:54). Dengan keterbukaan yang telah diberikan konseli, konselor mempunyai tanggung jawab yang besar untuk menyimpan rahasia pribadi tersebut dari siapapun juga, karena tidak semua orang dapat dengan mudah terbuka, jujur dan transparan tentang dirinya kepada orang lain apalagi kepada seorang konselor yang baru dikenalnya. Keyakinan dari konseli bahwa adanya perlindungan terhadap kerahasiaan diri dan segala hal yang diungkapkannya menjadi jaminan untuk suksesnya layanan konseling individual, seorang konselor harus menyatakan dan menekankan ini kepada konseli dengan *set-frame* di awal sebelum sesi konseling individual dilakukan. Dapat dikatakan bahwa kesukarelaan klien menjalani proses konseling individual merupakan hasil dari terjaminnya kerahasiaan konseli (Pangaribuan, 2009:63).

Keterbukaan konseli juga ditentukan oleh bahasa tubuh konselor untuk menciptakan situasi kondusif bagi keterbukaan dan kelancaran proses konseling, maka sifat-sifat jujur, asli, mempercayai, toleransi, respek, menerima, dan komitmen terhadap hubungan konseling, amat diperlukan dan dikembangkan terus oleh konselor. Sifat-sifat tadi akan memancar pada perilaku konselor sehingga klien terpengaruh, dan kemudian klien mengikutinya, maka konseli akan menjadi terbuka dan terlibat dalam pembicaraan. Dalam hubungan konseling pada prinsipnya ditekankan bagaimana konselor mengembangkan hubungan konseling yang *rapport* (akrab) dan dengan memanfaatkan komunikasi verbal dan non verbal. Jadi konseling bukan menomorsatukan *content* (masalah klien). Demikian pula strategi dan teknik janganlah diutamakan, yang penting adalah menumbuhkan

kepercayaan klien terhadap konselor, sehingga konseli akan terbuka dan mau terlibat pembicaraan (Willis, 2004:78).

Berdasarkan uraian dari para ahli di atas, peneliti mengkaji lebih dalam dan mengangkatnya dalam sebuah penelitian dengan judul Keterampilan Komunikasi Konselor dan Keterbukaan Konseli terhadap Keberhasilan Konseling.

## **B. Identifikasi Masalah**

Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan konseling. Latipun (2001:231) mengemukakan sebagian besar 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
4. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kehidupan terakhir konseli :
  - a. Hubungan keluarga
  - b. Hubungan sosial
  - c. Kehidupan sosial konseli
  - d. Keterbukaan konseli
5. 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. Batasan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas, banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan konseling. Maka, penulis membatasi permasalahan yang berkaitan dengan keterampilan komunikasi konselor dan keterbukaan konseli.

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

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

1. Apakah keterampilan komunikasi konselor berpengaruh terhadap keberhasilan proses konseling?
2. Apakah keterbukaan konseli berpengaruh terhadap keberhasilan proses konseling?
3. Apakah keterampilan komunikasi konselor dan keterbukaan konseli 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. Konselor adalah individu yang terlatih dan mau memberikan bantuan konseling (Gunawan, 1992:41)
  - c. Keterampilan adalah kacakapan untuk menyelesaikan tugas (Poerwadarminto, 2006:935)
  - d. Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Poerwadarminto, 2006:454)

- e. Keterbukaan adalah perasaan toleransi hati dan merupakan landasan utama untuk berkomunikasi (Poerwadarminto, 2006:701)
- f. Konseli adalah orang yang membutuhkan nasihat (arahan) (Poerwadarminto, 2006:764)
- g. Keberhasilan adalah mendapatkan hasil yang efektif (Poerwadarminto, 2006:300)
- 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. Keterampilan komunikasi konselor adalah seperangkat kecakapan khusus yang dimiliki konselor untuk mengirim dan menerima pesan dalam proses konseling yang ditandai dengan: keterampilan verbal (*acceptance, paraphrase, reflection feelings, encouregement, summarization, clarification, open and close question, reassurance, advice, structuring*) dan keterampilan non verbal (menghadapi konseli secara langsung, sikap tubuh, posisi tubuh, kontak mata).
- b. Keterbukaan konseli adalah kesadaran dan kesukarelaan diri untuk datang kepada konselor mendapat penanganan atas masalah yang dihadapinya ditandai dengan adanya kepercayaan diri pada konseli, keterlibatan konseli dalam konseling, hubungan yang empati.

- c. Keberhasilan konseling adalah pencapaian hasil yang optimal atas pemberian bantuan konselor kepada konseli yang ditandai dengan: konseli mampu menerima dirinya sendiri, konseli mampu menyesuaikan diri, konseli mampu memecahkan masalah, konseli mampu mengambil keputusan.

## **F. Alasan Pemilihan Judul**

### 1. Secara Objektif

- a. Fakta bahwa keterampilan komunikasi konselor merupakan salah satu penentu dalam keberhasilan pelaksanaan konseling, tetapi masih terdapat konselor yang kurang memperhatikan dan menerapkan keterampilan komunikasi saat proses konseling.
- b. Keterbukaan konseli merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan konseling namun masih banyak konseli yang merasa dirinya baik-baik saja atau hanya menunggu panggilan dari konselor sekolah apabila mempunyai permasalahan yang sedang dialami.

### 2. Secara subjektif

- a. Penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini karena belum ada yang mengangkat masalah ini dalam penelitian sehingga penulis tertarik untuk membahasnya.
- 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. Untuk menganalisis pengaruh keterampilan komunikasi konselor terhadap keberhasilan konseling.
- b. Untuk menganalisis pengaruh keterbukaan konseli terhadap keberhasilan konseling.
- c. Untuk menganalisis pengaruh keterampilan komunikasi konselor dan keterbukaan konseli terhadap keberhasilan 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 Katolik Widya Mandala Madiun.

## **H. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Konselor

- a. Sebagai masukan bagi para konselor untuk selalu meningkatkan keterampilan komunikasi konselor dalam membantu mengentaskan permasalahan yang dialami konseli.
- b. Sebagai salah satu bentuk evaluasi atau umpan balik (*feed back*) bagi konselor sekolah dalam menganalisis karakteristik komunikasi yang

diberikan kepada konseli secara optimal dalam rangka peningkatan keberhasilan konseling.

## 2. Bagi Sekolah

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

## 3. Bagi Penulis

Sebagai media untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dibangku kuliah.