

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi konseling merupakan jembatan dalam sebuah proses layanan bimbingan konseling. Komunikasi konseling berperan penting dalam kelancaran serta sebagai penentu keberhasilan sebuah layanan bimbingan konseling. Komunikasi konseling berkaitan erat dengan seorang konselor (pembimbing), komunikasi konseling merupakan salah satu bagian dari keterampilan yang dikuasai seorang konselor.

Dalam pemberian layanan konseling tentu saja didukung oleh seorang konselor yang mempunyai keterampilan dalam proses layanan konseling. Konselor merupakan sebagai fasilitator bagi berjalannya proses konseling dengan kata lain konselor berperan penting dalam keberhasilan proses layanan konseling. Salah satu keterampilan yang harus dikuasai oleh seorang konselor adalah keterampilan berkomunikasi dengan konseli. Keterampilan komunikasi yang dimiliki konselor merupakan faktor penting sebagai penentu berjalan atau tidaknya layanan konseling. Seorang konselor mampu menangkap segala bentuk komunikasi konseli baik itu komunikasi verbal maupun nonverbal. Kemudian gaya berkomunikasi seorang konselor mampu membuat konseli merasa nyaman tanpa adanya tekanan yang membuat dirinya menjadi tertutup terhadap permasalahannya.

Komunikasi yang efektif menurut Enjang (2009:25) dalam layanan proses konseling yaitu konselor mengetahui *rule play* (aturan main) dalam hal ini dimaksudkan agar konselor dapat mengetahui prinsip-prinsip yang terdapat dalam proses layanan konseling yang menjadi rujukan utama. Setelah adanya komunikasi dari seorang konselor tentu saja harus ada timbal balik dari konseli atau penerima pesan yang disampaikan oleh konselor biasanya dalam proses layanan konseling disebut respon.

Respon merupakan umpan balik atau jawaban dari konseli dalam proses layanan konseling atas lawan bicaranya yaitu konselor. Sedangkan menurut Ahmad Subandi (1994: 122), mengemukakan respon dengan istilah umpan balik (*feedback*), yang memiliki peranan atau pengaruh yang besar dalam menentukan baik atau tidaknya suatu komunikasi, dengan adanya respon dari komunikan terhadap komunikator akan meminimalisir kesalahan penafsiran dalam sebuah proses komunikasi. Respon yang dimunculkan dalam proses layanan konseling bisa berupa penolakan atau penerimaan dari dalam diri konseli yang menjadi penentu pengungkapan suatu permasalahan dalam layanan konseling tersebut.

Kemudian komunikasi yang lancar dapat menjadi stimulus bagi konseli sehingga dalam layanan bimbingan konseling terdapat respon yang positif yang berpengaruh terhadap keberhasilan konseling. Akan tetapi tidak semua layanan bimbingan konseling berjalan dengan lancar, hal tersebut bisa ditimbulkan dari dalam diri konselor yang kurang menguasai keterampilan konseling sehingga konseli terkesan memberikan respon penolakan terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator (konselor). Apabila konseli menunjukkan respon penolakan maka pemberian layanan bimbingan konseling terjadi kendala yang menyebabkan konseli tidak terbuka terhadap permasalahannya. Dengan respon penolakan konseli tersebut seorang konselor harus pandai mensiasati agar konseli merasa nyaman dan mengerti oleh konselor.

Berdasarkan kondisi objektif lapangan mengenai respon konseli dalam pemberian layanan konseling di SMP Tunas Unggul. Data terakhir SMP Tunas Unggul pada 2015, siswa yang tercatat sejumlah 180 siswa, dari jumlah tersebut yang melakukan konseling sejumlah 45 siswa. Dari jumlah siswa yang melakukan konseling di atas peneliti ingin mengetahui respon siswa terhadap konselor dalam pemberian layanan konseling. Respon konseli (klien) yang mengikuti layanan bimbingan konseling dalam bisa berupa penolakan, diakibatkan konselor yang kurang menguasai keterampilan komunikasi dan penerimaan hal ini menunjukkan konselor

mampu berkomunikasi dengan baik. Dengan demikian perlu diketahui respon siswa (konseli) terhadap komunikasi konselor dalam pemberian layanan konseling. Sebagai gambaran sementara dari penuturan guru BK (konselor) SMP Tunas Unggul ibu Arni Anggraeni Syahidah, S.Pd mengenai respon siswa (konseli) bimbingan konseling terkadang siswa (konseli) hanya diam dan kurang komunikatif sehingga proses layanan bimbingan konseling mengalami kendala. Kemudian ada juga siswa yang komunikatif dalam proses layanan bimbingan konseling. (Wawancara, 02 Juni 2015).

Berdasarkan pemaparan permasalahan di atas, perlu adanya pembuktian secara data mengenai respon siswa (konseli) terhadap proses layanan konseling. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. Adapun judul penelitian yang peneliti ajukan yaitu: **“Respon Konseli Terhadap Komunikasi Konselor Dalam Pemberian Layanan Bimbingan Konseling”** (Penelitian di SMP Tunas Unggul, Jalan Pasir Impun Nomor 094, Desa Pasir Impun, Kecamatan Mandalajati, Kota Bandung).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan permasalahan di atas, peneliti mengajukan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana perhatian konseli terhadap komunikasi konselor dalam pemberian layanan bimbingan konseling?
2. Bagaimana pemahaman konseli terhadap komunikasi konselor dalam pemberian layanan bimbingan konseling?
3. Bagaimana sikap konseli terhadap komunikasi konselor dalam pemberian layanan bimbingan konseling ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui perhatian konseli terhadap komunikasi konselor dalam pemberian layanan bimbingan konseling.
2. Mengetahui pemahaman konseli terhadap komunikasi konselor dalam pemberian layanan bimbingan konseling.
3. Mengetahui sikap konseli terhadap komunikasi konselor dalam pemberian layanan bimbingan konseling.

D. Kerangka Berpikir

Berdasarkan pengertiannya bimbingan dapat diartikan sebagai proses pemberian bantuan terhadap individu untuk mencapai pemahaman diri, dan pengarahan diri yang dibutuhkan bagi penyesuaian diri secara baik dan maksimum di sekolah, keluarga, dan masyarakat (Sofyan Wilis, 2010:13). Sedangkan pengertian konseling menurut Muna Erawati (2013:4) adalah suatu proses pemberian bantuan secara tatap muka yang bersifat rahasia penuh dengan sikap penerimaan dan pemberian kesempatan dari konselor kepada konseli (klien), seorang konselor mempergunakan kemampuannya (keterampilan) dan pengetahuan untuk membantu konseli mengatasi masalah-masalahnya. Dengan demikian bimbingan dan konseling merupakan sebuah layanan pemberian bantuan kepada individu dalam mengatasi persoalan hidupnya agar individu tersebut merasa tenang dalam menjalani kehidupan.

Adapun tujuan dari proses layanan bimbingan konseling menurut Wardati, Mohammad Jauhari (2010:28) adalah 1) Kebahagiaan hidup pribadi sebagai makhluk Tuhan, 2) kehidupan yang efektif dan produktif dalam kehidupan masyarakat, 3) hidup bersama dengan individu-individu lain, 4) harmoni antara cita-cita dengan kemampuan yang dimilikinya.

Sedangkan dilihat dari fungsinya dalam sudut pandang islam fungsi layanan bimbingan konseling *Pertama*, sebagai fungsi preventif atau pencegahan, yakni mencegah timbulnya permasalahan pada seseorang. *Kedua*, fungsi kuratif atau korektif yakni mencegah atau menanggulangi masalah yang sedang dihadapi seseorang. *Ketiga*, fungsi preventif dan

developmental yakni memelihara agar keadaan yang baik menjadi lebih baik (Anur Rahim, 2001:2).

Adapun proses terjadinya bimbingan konseling menurut Enjang (2009:48-49) terbagi kedalam beberapa tahapan yaitu: 1) Penyusunan program konseling, 2) Pelaksanaan konseling, dalam pelaksanaan konseling ada tiga tahapan meliputi tahap awal (perkenalan), tahap inti (proses konseling), dan tahap penutup (mengakhiri), 3) pelaksanaan evaluasi, 4) pelaksanaan analisis dari hasil konseling, 5) pelaksanaan tindak lanjut dari konseling.

Kemudian dalam layanan bimbingan konseling terdapat asas-asas yang harus diketahui oleh konselor diantara sebagai berikut: 1) Asas kerahasiaan, 2) Asas Kesukarelaan, 3) Asas Keterbukaan, 4) Asas Keinginan, 5) Asas Kemandirian, 6) Asas Kegiatan, 7) Asas Kedinamisan, 8) Asas Keterpaduan, 9) Asas kenormatifan, 10) Asas keahlian, 11) Asas Ahli tangan, 12) Asas Tut Wurihandayani (Sukardi, 2002:12-16).

Adapun unsur-unsur dalam proses pemberian layanan konseling terdapat beberapa komponen diantaranya konselor, konseli dan masalah. Konselor sebagai unsur pertama dalam proses pemberian layanan bimbingan konseling harus menguasai kompetensi (keterampilan) yang dikuasai diantaranya 1) penguasaan wawasan dan landasan pendidikan, 2) penguasaan konsep bimbingan dan konseling, 3) penguasaan kemampuan asesmen, 4) penguasaan kemampuan mengembangkan program bimbingan konseling, 5) kemampuan melaksanakan berbagai strategi layanan bimbingan konseling, 6) penguasaan kemampuan mengembangkan proses kelompok, 7) penguasaan kesadaran etik profesional dan mengembangkan profesi, 8) kemampuan pemahaman konteks budaya dan setting kebutuhan khusus (Nurihsan, 2009:3-4).

Komunikasi konselor dalam proses pemberian layanan bimbingan konseling dapat berpengaruh dalam keberhasilan konseling. Komunikasi merupakan proses yang melaluinya kita dapat memahami orang lain, dan gilirannya berusaha untuk dapat dipahami orang lain.

Proses itu dinamis berubah dan berganti secara konstan dalam merespon setiap situasi secara keseluruhan (Enjang, 2009:14).

Dilihat dari Fungsinya komunikasi yaitu pertama, sebagai informasi yang berarti pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data gambar fakta dan pesan opini dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan beraksi secara jelas akan kondisi konseli dalam mengambil keputusan. Kedua, sebagai komunikasi instrumental, menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap, menggerakkan tindakan, dan juga menghibur. Ketiga, sebagai komunikasi ekspresif, berfungsi untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi). Keempat, sebagai komunikasi sosial, mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tegangan dan tekanan, antara lain lewat komunikasi yang bersifat menghibur dan memupuk hubungan dengan orang lain. Kelima, sebagai komunikasi ritual, komunikasi ritual biasanya dapat terlihat pada suatu komunitas yang melakukan upacara-upacara yang disebut oleh para antropolog sebagai rites of passage, seperti upacara kelahiran, upacara pernikahan, siraman, dan lain-lain. dalam acara tersebut orang-orang biasanya mengucapkan kata-kata atau perilaku-perilaku simbolik (Basofi, 2012 14-19).

Dari segi bentuknya menurut Enjang (2009:17-18) komunikasi dikelompokkan kedalam beberapa bagian yaitu: 1) komunikasi antar pribadi, 2) komunikasi Intrapribadi, 3) komunikasi kelompok, 4) komunikasi massa. Sedangkan dilihat dari unsur-unsur komunikasi terdapat beberapa unsur yaitu: 1) komunikator, orang yang menyampaikan pesan, 2) komunikan, orang yang menerima pesan, 3) pesan, pernyataan yang didukung oleh lambing atau aksesoris lainnya, 4) media, sarana atau aturan yang mendukung pesan apabila dapat dijadikan alat oleh konselor untuk:

1. Membuka dan mengawali proses konseling
2. Mengumpulkan merangkum dan membantu mencari solusi atau persoalan psikologis yang sedang dihadapi konseli

3. Menunjukkan respon positif sehingga konseli merasa aman dan nyaman serta merasa diterima dengan baik.
4. Mengembangkan kualitas kesehatan mental konseli.
5. Mengembangkan perilaku lebih efektif pada diri konseli terhadap lingkungannya.
6. Membangun rasa percaya diri dalam menanggulangi problem hidup konseli sehingga pada akhirnya bisa hidup mandiri (Enjang, 2009:34).

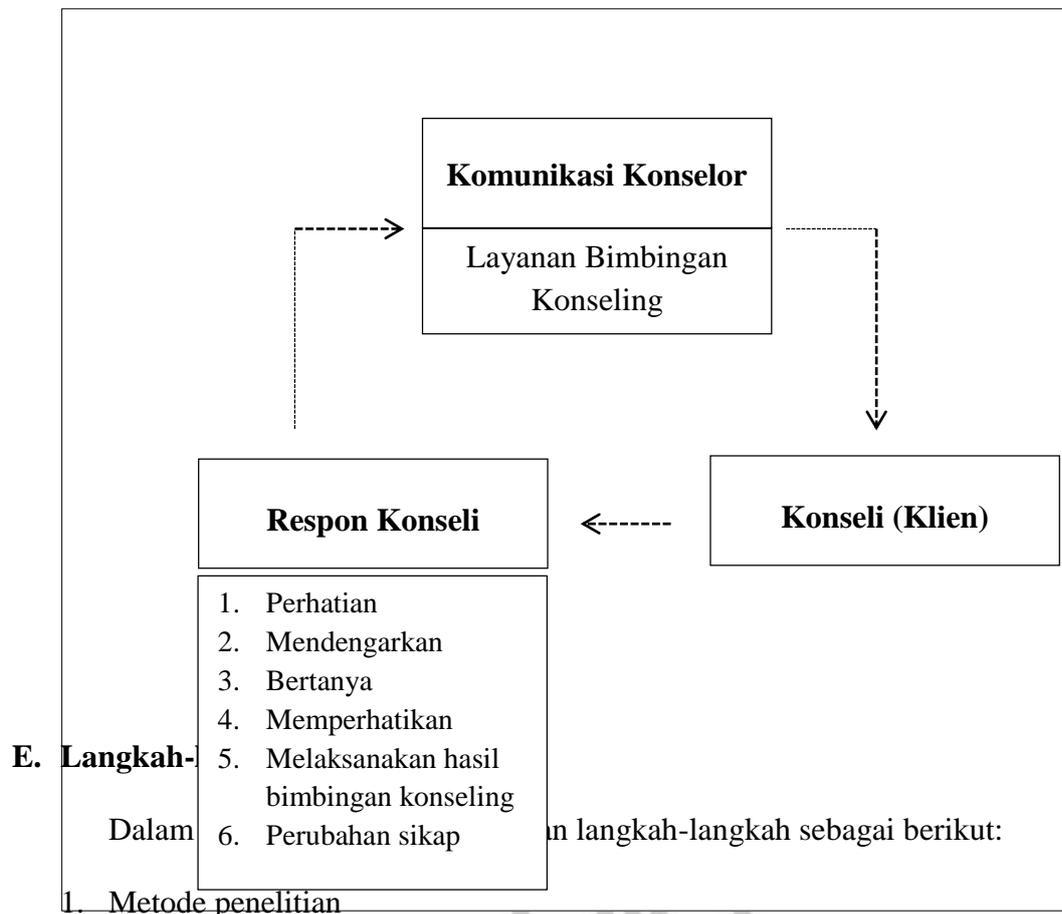
Respon berarti umpan balik yang memiliki peranan atau pengaruh yang besar dalam menentukan baik atau tidaknya suatu komunikasi (Ahmad Subandi, 1994:12) Sedangkan menurut Onong Suchajana Effendy dalam kamus komunikasi respon adalah sikap atau perilaku seseorang dalam proses berkomunikasi ketika menerima suatu yang ditunjukkan kepadanya (Onong Suchajana Effendy , 1989: 314). Respon sangat diperlukan dalam proses ini karena akan mengetahui sejauh mana kita berkomunikasi. Khususnya dalam pemberian layanan bimbingan konseling, dapat diketahui respon konseli terhadap pemberian layanan bimbingan konseling tersebut.

Dilihat dari jenisnya menurut Djalaludin Rahmat, 1991: 127) respon terbagi kedalam beberapa jenis seperti: 1) Umpan balik eksternal, 2) umpan balik internal, 3) umpan balik seketika, 4) umpan balik tertunda. Kemudian respon dikelompokkan kedalam dua jenis yakni konfirmasi dan diskonfirmasi.

Dalam teori S-O-R, efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus khusus, sehingga seseorang dapat mengaharapkan dan memperkirakan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikan (Onong Uchyana, 1993 : 254). Jadi unsur-unsur dalam metode ini adalah : 1) Pesan (Stimulus), 2) Komunikan (Organism), 3) Efek (Respon). Adapun bentuk respon dalam layanan bimbingan konseling konseli (siswa) meliputi: 1) sikap, 2) perhatian, 3) bertanya, 4) mendengarkan, 5) memperhatikan, 6) melaksanakan hasil bimbingan konseling.

Skema dari Respon Konseli Terhadap Komunikasi Konselor Dalam Pemberian Layanan

Bimbingan Konseling



Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah untuk memaparkan situasi dan peristiwa (Jalaludin Rakhmat, 2000:24) Dengan metode ini dimaksudkan untuk menuturkan dan menafsirkan data tentang respon siswa (konseli) terhadap komunikasi konselor dalam pemberian layanan bimbingan konseling. Alasan menggunakan metode ini dapat memberikan gambaran secara logis dan sistematis

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMP Tunas Jalan Pasir Impun Nomor 094, Desa Pasir Impun, Kecamatan Mandalajati, Kota Bandung Alasan memilih tempat ini adalah sebagai berikut:

- a. Data yang dibutuhkan untuk penelitian tersedia di SMP Tunas Unggul.
- b. Lokasinya terjangkau oleh peneliti sehingga dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga.

3. Jenis data dan Sumber data

a. Jenis data

Jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif yaitu: 1) Data tentang perhatian siswa (konseli) terhadap komunikasi konselor dalam pemberian layanan bimbingan konseling, 2) data tentang pemahaman siswa (konseli) terhadap komunikasi konselor dalam pemberian layanan bimbingan konseling, 3) data tentang sikap siswa terhadap komunikasi konselor dalam pemberian layanan bimbingan konseling.

b. Sumber data

Sumber data yang akan diteliti adalah:

- 1) Sumber data primer, diperoleh dari konselor, dan siswa (konseli) yang melakukan layanan bimbingan konseling.
- 2) Sumber data sekunder dapat diperoleh dari dokumentasi kegiatan layanan bimbingan konseling, serta bahan pustaka berupa buku-buku serta sumber yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Teknik pengumpulan data

Untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Observasi (Pengamatan)

Suharsimi Arikunto (2010:119) berpendapat bahwa “Observasi adalah pengamatan, meliputi kegiatan pemutaran perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra”. Pengamatan ini bertujuan untuk mengetahui kondisi objektif

siswa, respon siswa terhadap konselor dalam layanan bimbingan. Pengamatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengamatan tertutup dengan alasan untuk mengamati seobjektif mungkin mengenai respon siswa (konseli) terhadap komunikasi konselor.

b. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara terstruktur dan tidak terstruktur, jenis wawancara yang terstruktur ditujukan pada konselor (guru BK) Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah ditujukan pada siswa (konseli). Tujuan wawancara adalah untuk melengkapi data dari hasil observasi dan angket yang disebarakan kepada siswa (konseli).

5. Analisis Data

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisa dengan pendekatan analisis kualitatif yaitu sebagai berikut:

- a. Setelah data-data yang diperlukan terkumpul baik catatan lapangan, biografi, komentar penlitu dan lain-lain, kemudian data tersebut diklasifikasikan sesuai dengan masalah yang diteliti.
- b. Data tersebut diklasifikasikan dengan cara mengatur, mengurutkan dan mengkatagorikan sesuai dengan masalah yang diteliti.
- c. Kemudian hasil klasifikasi tersebut dianalisa dengan cara menguji dan memverifikasi dengan teori yang dipakai.
- d. Setelah semua data dianalisa dengan cermat, akhirnya dapat ditarik sebuah kesimpulan yang sesuai dengan topik penelitian, setelah dilakukan pengecekan ulang terhadap analisa peneliti (Moleong, 1999:103).



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG