

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan sarana paling utama dalam kehidupan manusia, yang berarti tak ada seorangpun yang dapat menarik diri dari proses ini baik dalam fungsinya sebagai individu maupun makhluk sosial. Komunikasi menyentuh segala aspek kehidupan manusia seperti dirumah, sekolah, kantor, rumah sakit dan disemua tempat yang melakukan sosialisasi, tidak ada kegiatan yang dilakukan oleh manusia tanpa disertai dengan proses komunikasi. Dengan komunikasi manusia dapat membentuk saling pengertian, menumbuhkan persahabatan, memelihara kasih sayang, menyebarkan pengetahuan dan melestarikan peradaban. Begitu pentingnya komunikasi dalam kehidupan manusia, apabila mengalami hambatan dalam komunikasi akan mengalami permasalahan dalam kehidupannya.

Kehidupan manusia yang terus mengalami perkembangan dihadapkan dengan berbagai masalah-masalah yang rumit sehingga manusia berupaya mencari jalan keluar atas masalahnya. Dalam menghadapi berbagai permasalahan tersebut manusia membutuhkan orang lain yang dilibatkan sebagai fasilitator dalam penyelesaian masalah, seperti halnya proses konseling dalam lingkup akademik (Sekolah) yakni antara konselor (Guru BK) dengan konseli (Siswa).

Pada sisi lain komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima melalui saluran atau media dengan tujuan agar terjadi perubahan terhadap diri orang yang menerima pesan tersebut. Dalam konseling,

90% komunikasi dilakukan oleh konselor dan konseli. baik itu konseling yang terdiri dari dua orang (konselor dan konseli) atau konseling dengan konseli yang banyak. Hal inilah yang dalam komunikasi dibahasakan sebagai komunikasi interpersonal.

Dari berbagai macam komunikasi dalam konseling, komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang sangat berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari. Karena komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih yaitu antara konselor dengan konseli dalam kegiatan konseling.

Konseling merupakan layanan pemberian bantuan terhadap seorang individu agar mampu menyelesaikan masalah hidupnya. Dalam proses layanan konseling lingkup akademik terjadi interaksi antara konselor (Guru BK) dan konseli (Siswa) sebagai bentuk komunikasi dalam proses konseling. Komunikasi antara konselor dan konseli bertujuan untuk menggali informasi-informasi yang dianggap penting oleh konselor sebagai upaya penyelesaian masalah. Seorang konselor harus mempunyai keterampilan dalam berkomunikasi sebagai penentu keberhasilan proses layanan konseling.

Dalam proses layanan konseling seorang konselor harus pandai menangkap komunikasi verbal maupun nonverbal yang ditunjukkan oleh konseli. Selain itu konselor mampu membaca komunikasi gagasan dan pikiran seorang konseli secara jelas. Komunikasi verbal diungkapkan melalui gagasan dan pikiran yang dicurahkan melalui kata-kata (verbal), baik secara langsung maupun tidak

langsung. Sedangkan berkomunikasi secara non verbal yang ditimbulkan seorang konseli terjadi secara tidak disadari bahwa dirinya sedang melakukan komunikasi non verbal.

Dalam prosesnya, ada banyak jenis layanan konseling satu diantaranya adalah konseling individual. Konseling individual adalah kegiatan pemberian bantuan dalam upaya menyelesaikan masalah yang dilakukan oleh individu atau perseorangan yaitu antara konselor dengan seorang konseli secara tatap muka. Sehingga hubungan yang dibangun dalam kegiatan konseling tersebut menjadi lebih personal.

MTs Kifayatul Achyar adalah lingkup pendidikan yang menyediakan layanan bimbingan dan konseling. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal dengan guru BK , mengemukakan bahwa sekolah tersebut bertujuan menciptakan masyarakat dan generasi yang bermoral. Untuk mewujudkan tujuan itu tidaklah mudah karena dibutuhkan kerja sama antarmasyarakat sekolah. Dalam pelaksanaannya layanan konseling disekolah tentu saja ada hambatan-hambatan yang dihadapi konselor terhadap konseli, diantaranya hambatan dalam berkomunikasi yaitu konseli menahan informasi penting karena takut dirinya tampak konyol, ketakutan akan dipengaruhi oleh konselor, konseli hanya merespons terhadap pemikirannya sendiri begitu juga sebaliknya dengan konselor, konselor lebih terfokus pada mengevaluasi motif konseli daripada mendengarkan masalahnya sehingga kehilangan informasi penting.

Kemudian permasalahan lain yang dialami konselor dalam melakukan layanan konseling terdiri dari dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal yaitu meliputi kompetensi konselor dalam menguasai teknik atau keterampilan tertentu yang harus dikuasai, sedangkan faktor eksternal yaitu dari pihak konseli dan sarana prasarana. Adanya persepsi minor konseli terhadap guru BK (konselor), sikap konseli yang introvert dalam mengemukakan permasalahannya pada konselor, kurangnya kerjasama dalam penanganan masalah dengan pihak terkait lainnya seperti orang tua siswa yang seharusnya turut serta dalam mengawasi perkembangan siswa sebagai anaknya. Komunikasi antara guru BK dengan siswa yang terjadi di sekolah Mts Kifayatul Achyar terjalin seperti berkomunikasi pada teman sebaya dengan tutur kata yang kurang sopan sehingga hal tersebut membutuhkan penanganan dari guru BK sebagai konselor. Adapun layanan konseling individual yang diberikan dilakukan dengan cara memanggil siswa yang membutuhkan bantuan konselor ke ruang konseling, biasanya dilakukan pada jam istirahat ataupun ditengah jam pelajaran disesuaikan dengan kebutuhan. Berdasarkan permasalahan tersebut tercatat kurang lebih 50 orang siswa yang melakukan konseling individual dengan guru BK (Yuyun, Wawancara, 13 Maret 2015).

Berdasarkan berbagai permasalahan yang dihadapi konselor dalam layanan konseling di MTs Kifayatul Achyartersebut tentu saja menjadi kendala yang serius yang harus dihadapi oleh seorang konselor dalam menangani konseli dengan berbagai respons demi tercapainya keberhasilan dalam proses layanan konseling. Dengan adanya permasalahan yang muncul keterampilan konselor

dibutuhkan untuk mencari jalan agar masalah tersebut dapat terpecahkan. Sehingga komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh konselor dapat membantu menyelesaikan permasalahan secara baik sesuai yang diharapkan konseli dalam rangka untuk memperbaiki keadaan yang tadinya tidak baik menjadi baik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah mengenai keterampilan komunikasi Interpersonal konselor dalam memberikan layanan konseling individual. Secara oprasional masalah tersebut diwujudkan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana proses komunikasi interpersonal konselor dalam memberikan layanan konseling individual di MTs Kifayatul Achyar?
2. Bagaimana bentuk komunikasi interpersonal konselor dalam memberikan layanan konseling individualdi MTs Kifayatul Achyar?
3. Bagaimana keterampilan komunikasi interpersonal konselor dalam memberikan layanan konseling individual di MTs Kifayatul Achyar ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pnelitian ini adalah :

1. Mengetahui proses komunikasi interpersonal konselor dalam memberikan layanan konseling individual di MTs Kifayatul Achyar.
2. Mengetahui bentuk komunikasi interpersonal konselor dalam memberikan layanan konseling individual di MTs Kifayatul Achyar.

3. Mengetahui keterampilan komunikasi konselor dalam memberikan layanan konseling individual di MTs Kifayatul Achyar.

D. Kerangka Berpikir

Komunikasi adalah proses untuk menghubungkan, memasukkan dan memunculkan sesuatu atau menjadi dapat dialihkan dari seseorang kepada orang lain (Enjang, 2009: 15). Komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) disebut juga dengan komunikasi antar pribadi. Sedangkan definisi umum komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap peserta menangkap reaksi yang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Dalam komunikasi interpersonal, terdapat pula bentuk-bentuk komunikasi, yaitu : komunikasi insani, komunikasi verbal dan komunikasi non verbal (2009:68).

Konselor profesional tidak hanya menangkap dan memahami apa yang dibahasakan konseli secara verbal saja, tapi harus mampu memahami apa yang dikomunikasikan konseli secara non verbal juga. Komunikasi nonverbal meliputi bahasa tubuh yaitu setiap anggota tubuh seperti wajah (termasuk senyuman dan pandangan mata), tangan, kepala, kaki dan bagian tubuh secara keseluruhan dapat digunakan sebagai isyarat simbolik maka dari itu konselor harus memperhatikan dan konseli secara keseluruhan. Dalam prosesnya ada hal yang diharapkan oleh konseli dari konselor yaitu harapan dimengerti dan dipahami , konseli biasanya akan lebih terbuka saat konselor memposisikan diri seolah – olah seperti berada diposisi konseli pada saat itu. Dalam komunikasi hal ini dibahasakan sebagai

komunikasi empatik. Berdasarkan hal itu dapat dipahami bahwa salah satu faktor yang memiliki pengaruh besar terhadap efektivitas konseling ialah faktor kemampuan berempati seorang konselor.

Komunikasi Empati adalah hubungan antara satu pihak dengan pihak lain, dimana pihak-pihak yang berkomunikasi mampu memahami perasaan / kondisi pihak lain tanpa terbawa untuk mengikuti kepentingan pihak lain dan mengabaikan kepentingan diri sendiri. Truax dan Carkhuff menjelaskan tiga ciri empati yang tampaknya menjalin hampir setiap pendekatan terapi utama, yaitu: (1) empati yang akurat, (2) kehangatan yang non posesif dan (3) Kesejatian (Enjang, 2009: 179-180).

Unsur-unsur dalam komunikasi interpersonal yaitu *Pertama*, pengirim dianggap sebagai pencipta pesan. *Kedua*, latar belakang meliputi ciri khas, sifat dan karakter. *Ketiga*, pesan dan rangsangan (stimulus). *Keempat*, saluran atau media. *Kelima* , penerima yang menjadi lawan sasaran komunikasi. *Keenam*, umpan balik yang direpson dari penerima. *Ketujuh*, gangguan entropi yaitu gangguan dari berbagai hal yang menghambat komunikasi (Enjang, 2009:84-88).

Layanan konseling diberikan kepada konseli yang membutuhkan bantuan untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapinya. Karena jika tidak diselesaikan segera kemungkinan bisa menimbulkan masalah lainnya . Dalam pelaksanaan layanan konseling, komunikasi mulai terjadi secara intensif ketika konselor dengan konseli mulai membicarakan permasalahan baik untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi konseli, untuk meringankan

beban secara psikologis atau untuk memecahkan masalah hidup bahkan untuk menyetakan mental. Dalam proses layanan konseling ekspresi konselor dalam menghadapi permasalahan konseli adalah tanggapan yang spontan. Percakapan yang diungkapkan oleh konseli merupakan komunikasi non verbal. Secara luas komunikasi antar pribadi dirumuskan dalam bentuk perilaku baik secara verbal maupun non verbal dengan demikian konseling tidak hanya wawankata akan tetapi bertukar pikiran (Nani Chaerani, 2002:1).

Layanan yang diberikan pada seorang individu merupakan konseling individual yang dilakukan oleh konselor terhadap konseli. Secara istilah konseling individual adalah bantuan yang diberikan oleh konselor kepada seorang siswa dengan tujuan berkembangnya potensi siswa, mampu mengatasi masalahnya sendiri dan dapat menyesuaikan diri secara positif (willis S, 2013:35).

Pada proses layanan konseling individual seorang konselor harus pandai menentukan metode yang digunakan. Adapun metode komunikasi menurut Enjang (2009 : 52-53) menerangkan bahwa ada beberapa metode yang dilaksanakan dalam proses layanan konseling dengan leluasa. Dengan demikian proses layanan konseling dapat dilaksanakan dengan lancar. Pada pelaksanaan layanan konseling tersebut metode yang digunakan sebagai berikut: a) metode langsung, metode ini merupakan metode komunikasi yang dilakukan secara langsung oleh konselor (tatap muka). b) metode kelompok , konselor melakukan komunikasi langsung dengan konseli dalam bentuk kelompok dengan teknik diskusi, karyawisata. c) metode *directif* , metode ini berfungsi untuk

mengarahkan yang paling berperan adalah konselor. d) metode non-directif yaitu konselor tidak mengarahkan kepada konseli. e) metode psikoanalisa, metode ini dipergunakan untuk menganalisa perasaan seseorang atau kejiwaan.

Dalam proses konseling, wawancara digunakan sebagai aplikasi metode komunikasi langsung. Dalam pengaplikasiannya metode ini menggunakan beberapa teknik : teknik percakapan pribadi, kunjungan kerumah, kunjungan observasi kerja. Penerimaan, penghargaan, keikhlasan, kejujuran dan perhatian yang murni dari konselor sangat dituntut sehingga konseli merasa nyaman dan memungkinkan dapat mengungkapkan dan mengekspresikan persoalan, pemahaman, kenyataan, dan pengalaman hidupnya (Enjang, 2009 : 138-139).

Fungsi konseling adalah pertama, sebagai pencegahan (*preventif*) yaitu mencegah seorang individu agar tidak melakukan perilaku menyimpang. Kedua, Penanganan (*kuratif*) yaitu proses penanganan terhadap masalah individu. Ketiga, preservatif yakni membantu individu untuk menjaga agar situasi dan kondisi semula tidak baik yang menjadi baik agar tetap baik itu menjadi tidak baik kembali. Keempat, fungsi development atau perkembangan yaitu membantu individu memelihara situasi dan kondisi yang baik agar tetap baik sehingga tidak terjadi sebab munculnya masalah baginya (Faqih, 2002:5).

Sedangkan menurut Sartono (1998 : 26) fungsi konseling secara umum yaitu : sebagai fungsi penyaluran (*Distributive*), sebagai pengadaptasian (*Adaptive*), penyesuaian (*Adjustive*). Fungsi- fungsi di atas merupakan alur yang harus dijadikan acuan oleh seorang konselor dalam proses konseling sehingga

mencapai keberhasilan sesuai dengan tujuan konseling(Nani Chaerani, 2002:56-57).

Konseling dalam prosesnya memiliki tiga tahapan yaitu tahap awal, tahap inti dan tahap akhir. Tahap awal terdiri dari membangun hubungan yang melibatkan konseli, memperjelas dan mendefinisikan masalah,membuat penaksiran, menegosiasikan kontrak. Tahap inti (tahap kerja) terdiri dari mengeksplorasi masalah konseli lebih dalam, konselor melakukan *reassessment* (penilaian kembali,menjaga agar hubungan konseling tetap terpelihara. Tahap Akhir (Tahap Tindakan), pada tahap akhir ini terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan, yaitu :konselor bersama konseli membuat kesimpulan mengenai hasil proses konseling, menyusun rencana tindakan yang akan dilakukan berdasarkan kesepakatan yang telah terbangun dari proses konseling sebelumnya, mengevaluasi jalannya proses dan hasil konseling (penilaian segera), membuat perjanjian untuk pertemuan berikutnya.

Tujuan dilaksanakannya konseling oleh konselor dan konseli adalah untuk membantu konseli keluar dari masalahnya dengan cara terbaik dan menjadikan hidupnya lebih baik lagi. Maka dari itu konselor sudah seharusnya memiliki kelebihan dalam memberikan layanan konseling pada konseli.

Begitu juga keberhasilan dalam layanan konseling ditentukan oleh seorang konselor itu sendiri, baik teknis, metode dan keahlian lain yang dimiliki.Setelah melalui serangkaian tahapan dan cara konselor dalam memberikan layanan maka akan ditandai dengan beberapa hal berikut ; (1) menurunnya kecemasan konseli;

(2) perubahan perilaku konseli ke arah yang lebih positif sehat dan dinamis; (3) pemahaman baru dari konseli tentang masalah yang dihadapinya; dan (4) adanya rencana hidup masa yang akan datang dengan program yang jelas.

**Bagan Kerangka Pemikiran
Komunikasi Interpersonal Konselor dalam Memberikan Layanan
Konseling Individual**



E. Langkah-Langkah Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif* dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya *deskriptif*, yaitu peneliti menggambarkan atau melukiskan secara sistematis dan akurat mengenai permasalahan atau hubungan antar masalah yang diselidiki di MTs Kifayatul. Kemudian dalam penjangkaran data yang dilakukan oleh peneliti dilakukan secara teliti dan berhubungan langsung dengan pihak-pihak terkait.

2. Penentuan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di sekolah Mts Kifayatul Achyar Jl. AH.Nasution Cibiru, Kota Bandung. Alasan memilih tempat ini adalah sebagai berikut :

- a. Data yang dibutuhkan untuk penelitian tersedia di lembaga ini.
- b. Proses perizinan pada lembaga ini tidak menyulitkan peneliti.

3. Penentuan Sumber Data

Sumber data merupakan unsur yang dijadikan sasaran dalam penelitian yaitu Konselor dan konseli di Mts Kifayatul Achyar untuk memperoleh data-data kongkrit dan dapat dijadikan informasi dalam memperoleh keterangan yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Untuk mendapatkan sumber data, penulis

mengklasifikasikannya berdasarkan data yang dibutuhkan berikut ini :
(Purwandari, 1998:29)

- a. Data primer, yaitu data yang langsung diperoleh penulis dari konselor dan konseli yang dijadikan sebagai subjek penelitian.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari buku-buku , jurnal-jurnal lain 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 pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra dimana peneliti terlibat dalam keseharian informan”. Pengamatan ini ditujukan pada proses layanan konseling di Mts Kifayatul Achyar untuk mengetahui kondisi objek secara langsung tentang komunikasi konselor dalam layanan konseling. Pengamatan ini dilakukan oleh peneliti non partisipan, maksudnya peneliti tidak terjun secara langsung dan tidak terlibat dalam pelaksanaan kegiatan layanan bimbingan dan konseling akan tetapi hanya mengamati pada objek yang bersangkutan.

- b. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin, pada pelaksanaannya pewawancara membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang ditanyakan (Arikunto, 1998:146). Adapun yang penulis

wawancarai adalah konselor sekolah merupakan guru BK dan konseli yaitu siswa-siswi serta pihak lain yang terkait.

c. Studi Pustaka

Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku, jurnal-jurnal serta dokumentasi lainnya yang berhubungan serta menunjang dan relevan dengan masalah yang diteliti.

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 peneliti 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).