

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Peserta didik adalah individu yang sedang mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran di jalur jenjang pendidikan formal. Peserta didik juga bisa disebut anak didik yang sangat mungkin menemui berbagai macam permasalahan di sekolah. Sekolah sebagai tempat peserta didik mendapatkan dukungan untuk dapat mencari ilmu, beradaptasi dan bersosialisasi serta mengembangkan segala potensi pada dirinya. Tidak dapat dipungkiri bahwa di sekolah terdapat perbedaan latar belakang peserta didik yang sangat berbeda-beda. Hal ini disebabkan karena latar belakang peserta didik yang beragam pada sosial ekonomi, budaya dan pengalaman. Oleh karena itu untuk menyelesaikan permasalahan peserta didik, memerlukan bantuan dari guru bimbingan konseling atau konselor.

Peserta didik atau konseli sebagai individu yang mempunyai suatu permasalahan agar dapat menyelesaikan masalahnya memerlukan seorang konselor yang berkompeten dalam bidang konseling. Konseling adalah layanan bantuan yang diberikan konselor kepada konseli dalam memecahkan masalah kehidupannya melalui kegiatan wawancara dan dengan cara yang sesuai pada kondisi dan keadaan yang dihadapi konseli untuk mencapai kesejahteraan hidupnya (Walgito, 2010). Lesmana (2005) menyatakan bahwa saat proses konseling berlangsung interaksi yang dilakukan oleh seorang konselor akan berusaha menciptakan hubungan yang

membantu dengan memusatkan perhatian penuh kepada konseli agar konseli merasa dihargai dengan begitu akan mendukung keberhasilan konseling.

Pengalaman peneliti saat mengikuti konseling di SMK tahun 2018 menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi konselor masih kurang. Hal ini terlihat pada saat konseling, konselor sering menggunakan nada suara keras serta tinggi, konselor kurang fokus mendengarkan inti permasalahan dengan memainkan *WhatsApp* dan sering memotong pembicaraan. Kondisi itu yang membuat konseli kurang nyaman dan memutuskan tidak melanjutkan konseling. Hasil penelitian Widodo (2012) menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi konselor kurang mendapat perhatian konselor karena waktu pelaksanaan kegiatan konseling terpaku hanya atas dasar target sehingga saat proses konseling konselor kurang menggali permasalahan secara lebih mendalam. Oleh karena itu dapat menghambat proses konseling sehingga tidak tercapainya keberhasilan konseling.

Salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan konseling adalah keterampilan komunikasi konselor. Hartono dan Soedarmadji (2013) mendefinisikan keterampilan komunikasi konselor sebagai penguasaan keterampilan profesional yang akan mendukung keberhasilan proses konseling. Seorang konselor yang memiliki keterampilan komunikasi akan mampu berkomunikasi dengan baik bersama konseli sehingga akan mendukung keberhasilan konseling. Hasil penelitian Susilowati dan Widodo (2014) dan di SMK Negeri 1 Geger menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara keterampilan komunikasi konselor terhadap keberhasilan proses konseling dengan  $t$  hitung  $(2,311) > t$  table  $(1,990)$ .

Kemudian diperkuat dengan hasil penelitian Nurmaya (2021) di SMA Negeri 5 Kota Bima menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi konselor dalam penggunaan teknik-teknik konseling dapat diimplementasikan dengan baik, maka dengan begitu penyelenggaraan konseling akan berjalan lancar yang pada akhirnya akan menunjang keberhasilan konseling. Penelitian Hariko (2017) menyatakan bahwa keberhasilan konseling memanfaatkan sejumlah keterampilan komunikasi verbal dan non verbal yang dimiliki oleh konselor. Keterampilan komunikasi konselor baik secara verbal maupun non verbal sangat penting untuk melakukan konseling dan membantu konseli untuk mengatasi masalah yang dihadapi. Maka dapat dipahami bahwa keterampilan komunikasi konselor menunjang layanan konseling yang berhasil.

Adapun kenyataan di lapangan tidak sedikit konselor yang belum menguasai keterampilan komunikasi. Penelitian terdahulu oleh Ilfiandra (dalam Hakim, 2011) menunjukkan kurangnya keahlian profesional konselor di kota dan kabupaten Bandung sebagian besar (66,66%) keahlian profesional konselor termasuk pada kategori tidak memuaskan, sebagian kecil (25%) masuk kategori memuaskan dan sangat memuaskan (8,33%). Urutan keahlian profesional konselor yang tidak memuaskan adalah keterampilan komunikasi konselor (36,71%), kepribadian konselor (30,16%) dan pengetahuan tentang layanan konseling (21,28%).

Masalah kurangnya keterampilan komunikasi konselor juga terdapat di SMAK Santo Bonaventura. Hasil wawancara yang pernah dilakukan dengan beberapa siswa pada bulan Desember 2023 menunjukkan bahwa siswa mendapat pengalaman kurang menyenangkan saat melakukan konseling, mereka mendapat kata-kata yang

menyinggung perasaan, konselor yang kurang mampu mengklarifikasikan permasalahan yang dihadapi siswa dan memberikan nasehat pesan yang berbelit-belit saat proses konseling.

Tolak ukur keberhasilan konseling dapat dilihat dari berjalanya proses kegiatan layanan yang diterima oleh konseli dengan tercapainya tujuan konseling tersebut. Latipun (2001) menyatakan bahwa keberhasilan konseling adalah tercapainya tujuan konseling yaitu terjadinya perubahan-perubahan pada konseli. Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan konseling adalah harapan konseli mengikuti layanan konseling individual. Hikmawati (2010) mendefinisikan harapan konseli mengikuti layanan konseling individual adalah dorongan positif untuk mencapai tujuan yang diharapkan selama proses konseling. Harapan konseli inilah yang menjadi salah satu pendorong bagi konseli untuk terus mengikuti layanan konseling dan harapan konseli jugalah yang menentukan berhasil atau tidaknya konseling. Shertzer dan Stone (dalam Willis, 2011) menyatakan bahwa harapan konseli mengikuti layanan konseling individual akan mendukung keberhasilan konseling dengan adanya pemecahan masalah sebagai keinginan yang ingin dipenuhi oleh konseli.

Harapan konseli mengikuti layanan konseling individual inilah yang akan mendukung keberhasilan konseling. Sejalan dengan hasil penelitian Mudjijanti (2021) menegaskan bahwa dalam layanan konseling, konseli memiliki harapan agar masalah yang dialaminya dapat menghasilkan solusi. Pemenuhan harapan konseli menggambarkan bahwa konseli memperoleh kepuasan atas pemecahan masalahnya. Penelitian oleh Niklaus dan Mudjijanti (2014) terhadap siswa-siswi

SMK Gamaliel 1 Madiun tentang pengaruh harapan konseli terhadap keberhasilan proses konseling, menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara harapan konseli dengan keberhasilan proses konseling dengan  $t$  hitung (5,151) >  $t$  table (1,990). Hasil penelitian Lambert (dalam Petrus, 2016) menunjukkan bahwa faktor harapan konseli juga memberikan kontribusi 15% terhadap keberhasilan proses konseling. Kemudian Penelitian oleh Thomas L. Michelle (2006) dalam penelitiannya memperlihatkan faktor harapan konseli memberikan kontribusi 30% terhadap keberhasilan konseling. Hasil penelitian Arias dan Mudjijanti (2019) terhadap siswa SMA Negeri 6 Madiun tentang pengaruh harapan konseli terhadap keberhasilan proses konseling, menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara harapan konseli dengan keberhasilan proses konseling dengan  $t$  hitung (2,848) >  $t$  table (2,000).

Corey (2009) menyatakan bahwa keberhasilan konseling membutuhkan peran dari pihak konselor dan konseli, apabila salah satu pihak enggan untuk menolak bekerja sama maka konseling akan berjalan pincang. Dalam hal ini keterlibatan penuh konselor dan konseli sangat penting dalam menunjang keberhasilan konseling, Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diungkapkan, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul “keberhasilan layanan konseling ditinjau dari keterampilan komunikasi konselor dan harapan konseli mengikuti layanan konseling individual”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah keterampilan komunikasi konselor berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling?
2. Apakah harapan konseli mengikuti layanan konseling individual berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling?
3. Apakah keterampilan komunikasi konselor dan harapan konseli mengikuti layanan konseling individual berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh keterampilan komunikasi konselor terhadap keberhasilan layanan konseling.
2. Untuk mengetahui pengaruh harapan konseli mengikuti layanan konseling individual terhadap keberhasilan layanan konseling.
3. Untuk mengetahui pengaruh keterampilan komunikasi konselor dan harapan konseli mengikuti layanan konseling individual terhadap keberhasilan layanan konseling.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan keilmuan untuk pengembangan ilmu pendidikan khususnya pada bimbingan dan konseling.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1.4.2.1 Bagi Konselor**

1. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan saran dan *feedback* bagi konselor untuk mengetahui keberhasilan layanan konseling dan juga tercapainya harapan konseli dalam menyelesaikan masalah pribadinya.
2. Sebagai informasi ilmiah tentang keberhasilan layanan konseling berdasarkan pada keterampilan komunikasi konselor dan harapan konseli mengikuti layanan konseling individual.

#### **1.4.2.2 Bagi Siswa**

1. Dengan adanya penelitian ini dapat menyakinkan siswa untuk lebih memanfaatkan layanan konseling individual.
2. Sebagai masukan bagi siswa dalam memahami tentang harapan yang ingin dicapai dalam proses konseling sehingga memperoleh solusi sebagai pemecahan masalah yang dihadapinya.

#### **1.4.2.3 Bagi Peneliti**

1. Sebagai sarana belajar untuk memperluas wawasan pengetahuan akan layanan konseling individual dan masukan dalam melihat realitas terkait pelaksanaan layanan konseling individual.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi sehingga peneliti dapat menggunakan pengalamannya sebagai bekal dan meningkatkan keterampilan komunikasi konselor dalam pelaksanaan konseling di dunia pendidikan.

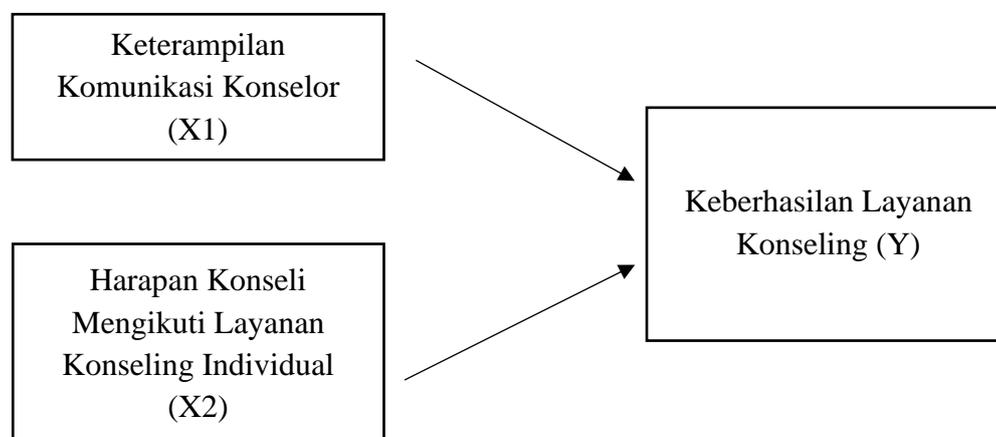
### **1.5 Kerangka Teoritis**

Layanan konseling adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan secara tatap muka langsung dalam usaha membantu konseli agar dapat mengambil keputusan dengan penuh tanggungjawab terhadap permasalahan yang dihadapi oleh konseli (Winkel, 2007). Partowisastro (1982) menyatakan bahwa keberhasilan layanan konseling ditandai dengan adanya perubahan tingkah laku konseli atau sikap konseli yang mampu memecahkan masalahnya sendiri. Salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan konseling adalah keterampilan komunikasi konselor. Nirwana (dalam Widodo, 2012) mengungkapkan bahwa keterampilan komunikasi konselor adalah penguasaan keterampilan dalam wujud penyampaian informasi sebagai kecakapan khusus yang digunakan dalam menunjang penyelenggaraan layanan konseling yang berhasil. Kusmaryani (2014) menyatakan bahwa keterampilan komunikasi konselor merupakan kemampuan konselor untuk mengkomunikasikan secara verbal dan nonverbal dalam merespon pernyataan konseli yang sangat diperlukan dalam menunjang keberhasilan konseling. Shoji (2018) mengungkapkan bahwa keterampilan komunikasi konselor adalah keterampilan konselor melaksanakan komunikasi dalam proses konseling, dengan maksud mampu menginspirasi, memotivasi dan mengedukasi konseli agar

terselesaikan masalahnya. Maka dengan begitu keterampilan komunikasi konselor akan memberi peluang yang lebih besar terhadap keberhasilan konseling.

Selain keterampilan komunikasi konselor faktor harapan konseli mengikuti layanan konseling individual ditengarai sebagai faktor yang diprediksi mempengaruhi keberhasilan konseling. Hikmawati (2010) mendefinisikan harapan konseli mengikuti layanan konseling individual adalah dorongan positif untuk mencapai tujuan yang diharapkan selama proses konseling. Shertzer and Stone (dalam Willis, 2011) mengungkapkan bahwa dengan adanya harapan konseli mengikuti layanan konseling individual agar dapat menghasilkan solusi untuk memperoleh jalan keluar dari persoalan yang dialami. Dengan demikian harapan konseli mengikuti layanan konseling individual akan mendukung keberhasilan konseling.

Berdasarkan paparan diatas, hubungan variabel keterampilan komunikasi konselor (X1) dan harapan konseli mengikuti layanan konseling individual (X2) sebagai variabel bebas dengan keberhasilan layanan konseling (Y) sebagai variabel terikat dapat dijelaskan pada gambar 1.1 dibawah :



Gambar 1.1  
Hubungan Antar Variabel

## 1.6 Hipotesis

- H<sub>0</sub><sub>1</sub> : Keterampilan komunikasi konselor tidak berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling.
- H<sub>a</sub><sub>1</sub> : Keterampilan komunikasi konselor berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling.
- H<sub>0</sub><sub>2</sub> : Harapan konseli mengikuti layanan konseling individual tidak berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling.
- H<sub>a</sub><sub>2</sub> : Harapan konseli mengikuti layanan konseling individual berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling.
- H<sub>0</sub><sub>3</sub> : Keterampilan komunikasi konselor dan harapan konseli mengikuti layanan konseling individual tidak berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling.
- H<sub>a</sub><sub>3</sub> : Keterampilan komunikasi konselor dan harapan konseli mengikuti layanan konseling individual berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling.

## 1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

### 1.7.1 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini meliputi :

#### 1.7.1.1 Subjek Penelitian

Siswa SMAK Santo Bonaventura Madiun yang pernah mengikuti layanan konseling individu pada periode semester genap 2023/2024.

### **1.7.1.2 Objek Penelitian**

- a. Keterampilan komunikasi konselor
- b. Harapan konseli mengikuti layanan konseling individual
- c. Keberhasilan layanan konseling

### **1.7.1.3 Tempat Penelitian**

SMAK Santo Bonaventura Madiun

### **1.7.1.4 Waktu Penelitian**

Semester genap tahun ajaran 2023/2024

### **1.7.2 Batasan Penelitian**

Penelitian ini hanya meneliti pengaruh variabel keterampilan komunikasi konselor (verbal & non verbal) dan harapan konseli mengikuti layanan konseling individual terhadap keberhasilan layanan konseling.

## **1.8 Batasan Istilah**

### **1.8.1 Batasan Konseptual**

1. Keberhasilan

Keberhasilan adalah mendapatkan hasil yang efektif (Depdikbud, 1988).

2. Konseling

Konseling merupakan proses untuk mencapai pemahaman dan penerimaan diri, proses belajar dari perilaku tidak adaptif, dan belajar pemahaman yang lebih luas tentang dirinya (Latipun, 2001).

### 3. Konseli

Individu yang membutuhkan bantuan arahan atau nasihat (Poerwadarminta, 2006).

### 4. Konselor

Konselor yaitu seorang tenaga profesional yang memperoleh pendidikan khusus di perguruan tinggi dan mencurahkan seluruh waktunya pada pelayanan bimbingan dan konseling (Winkel, 2007).

### 5. Harapan

Harapan adalah kemampuan untuk merencanakan keinginan dalam upaya mencapai tujuan dan menjadikan dukungan positif sebagai suatu cara dalam mencapai tujuan (Carr, 2004).

### 6. Keterampilan Komunikasi

7. Keterampilan komunikasi adalah keterampilan untuk mendengar, berbicara, dan mengatasi masalah dalam komunikasi verbal atau nonverbal untuk menginformasikan pesan (Santrock, 2014).

## **1.8.2 Batasan Operasional**

### **1.8.2.1 Keterampilan Komunikasi Konselor**

Keterampilan komunikasi konselor adalah kemampuan konselor untuk merespon informasi secara verbal meliputi *opening, reflection of feeling, acceptance, structuring, listening, lead, reassurance, questioning, termination* dan secara nonverbal meliputi menghadapi konseli secara sejajar, sikap tubuh terbuka, posisi tubuh kedepan, mempertahankan kontak mata dan bersikap rileks.

### **1.8.2.2 Harapan Konseli Mengikuti Layanan Konseling Individual**

Harapan konseli mengikuti layanan konseling individual adalah kebutuhan yang ingin dipenuhi konseli saat mengikuti proses konseling yang meliputi menurunkan kecemasan, memperoleh informasi, memperoleh solusi dari masalah yang dialaminya dan adanya perkembangan pengarahan diri yang lebih baik.

### **1.8.2.3 Keberhasilan Layanan Konseling**

Keberhasilan layanan konseling adalah pencapaian hasil yang optimal atas pemberian bantuan konselor kepada konseli sehingga konseli memiliki kemampuan menerima diri sendiri, menyesuaikan diri, memahami dan memecahkan masalahnya sendiri serta mengambil keputusan.

## **1.9 Organisasi Penulisan**

Untuk mempermudah dalam penulisan proposal penelitian ini, maka penulis mengacu pada pedoman penulisan Skripsi FKIP UKWMS tahun 2017 yang berisikan :

### **BAB I PENDAHULUAN (CHAPTER I INTRODUCTION)**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah (Background of the Study)**

#### **1.2 Rumusan Masalah Penelitian (Statements of the Problem)**

#### **1.3 Tujuan Penelitian (Objectives of the Study)**

#### **1.4 Manfaat Penelitian (Significance of the Study)**

#### **1.5 Asumsi Penelitian (Assumption) (jika diperlukan)**

#### **1.6 Kerangka Teoritis (Theoretical Framework)**

#### **1.7 Hipotesis (Hypothesis) (jika diperlukan)**

1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian (Scope and Limitation of the Study)

1.9 Batasan Istilah (Definition of Key Terms)

1.10 Organisasi Penulisan (Organization of the Thesis)

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA (CHAPTER II RELATED LITERATURE)**

2.1 Landasan Teori (underlying theories)

2.2 Penelitian Terdahulu (Previous Studies)

## **BAB III METODE PENELITIAN (CHAPTER III RESEARCH METHODS)**

3.1 Rancangan Penelitian (Research Design)

3.2 Populasi dan Sampel (Population and Samples)

3.3 Variabel Penelitian (Research Variables)

3.4 Instrumen Penelitian (Research Instruments)

3.5 Prosedur Pengumpulan Data (Procedure of Collecting the Data)

3.6 Teknik Analisis Data (Technique of Data Analysis)

## **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN (CHAPTER IV DATA ANALYSIS AND DISCUSSION)**

4.1 Analisis Data (Data Analysis)

4.2 Pembahasan (Discussion)

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN (CHAPTER V CONCLUSION AND SUGGESTIONS)**

5.1 Kesimpulan (Conclusion)

5.2 Saran (Suggestions)