

**KEBERHASILAN LAYANAN KONSELING DITINJAU
DARI KETERAMPILAN KOMUNIKASI KONSELOR
DAN HARAPAN KONSELI MENGIKUTI LAYANAN
KONSELING INDIVIDUAL**

SKRIPSI



Oleh:

Friska Estina Putri

**PSDKU BIMBINGAN DAN KONSELING
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

JULI 2024

**KEBERHASILAN LAYANAN KONSELING DITINJAU DARI
KETERAMPILAN KOMUNIKASI KONSELOR DAN HARAPAN KONSELI
MENGIKUTI LAYANAN KONSELING INDIVIDUAL**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan
Program Studi Bimbingan dan Konseling



Oleh:

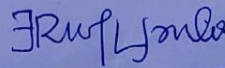
Friska Estina Putri
1823020001

**PSDKU BIMBINGAN DAN KONSELING
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
JULI 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

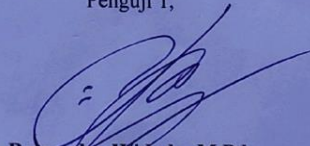
Skripsi berjudul Keberhasilan Layanan Konseling ditinjau dari Keterampilan Komunikasi Konselor dan Harapan Konseli Mengikuti Layanan Konseling Individual yang ditulis oleh Friska Estina Putri NRP 1823020001 telah disetujui oleh dosen pembimbing dan Tim Penguji.

Pembimbing,



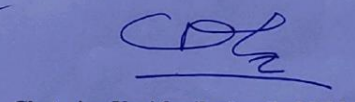
Dra. Fransisca Mudjijanti, M.M.
NIDN. 0702026402

Penguji 1,



Bernardus Widodo, M.Pd.
NIDN.0715086502

Penguji 2,

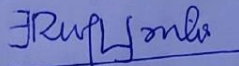


Chaterina Yeni Susilaningsih, M.Pd.
NIDN.0713046902

LEMBAR PENGESAHAN

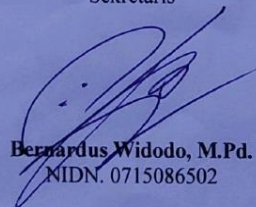
Skripsi berjudul Keberhasilan Layanan Konseling ditinjau dari Keterampilan Komunikasi Konselor dan Harapan Konseli Mengikuti Layanan Konseling Individual yang ditulis oleh Friska Estina Putri NRP 1823020001 telah diuji pada tanggal 10 Juli 2024 dan dinyatakan LULUS oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



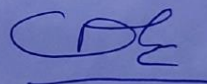
Dra. Fransisca Mudijanti, M.M
NIDN. 0702026402

Sekretaris



Bernardus Widodo, M.Pd.
NIDN. 0715086502

Anggota



Chaterina Yeni Susilaningsih, M.Pd.
NIDN. 0713046902

Wakil Dekan
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,



Dra. Agnes Adhani, M.Hum.
NIDN. 0719016401

Ketua PSDKU
Pembinaan dan Konseling,



Chaterina Yeni Susilaningsih, M.Pd.
NIDN. 0713046902

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Friska Estina Putri

NIM : 1823020001

Judul Skripsi : Keberhasilan Layanan Konseling ditinjau dari Keterampilan Komunikasi Konselor dan Harapan Konseli Mengikuti Layanan Konseling Individual

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Dengan pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 3 Juli 2024

Yang menyatakan,



(Friska Estina Putri)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus sebagai sumber kekuatan dan penolong bagi saya yang selalu menyertai untuk memampukan peneliti dalam menuntaskan perkuliahan ini.
2. Kepada Keluarga tersayang saya Bapak Titus, Ibu Dwi, dan Adek Rahel yang senantiasa memberikan perhatian tulus dan menjadi *support* penyemangat sampai detik ini semua berkat cinta kasih yang tiada henti untuk mendukung peneliti mencapai cita-cita.
3. Almamater saya Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun khususnya FKIP Program Studi Bimbingan dan Konseling.
4. Dan terakhir kepada diri saya, Friska Estina Putri yang selalu kuat dan *survive* dalam membagi waktu antara kerja dan kuliah dari semester 1 sampai 8, semoga semangat yang selalu menyala ini dapat memberikan arti untuk menjalani setiap proses langkah kehidupan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat dan kasih karunia-Nya yang memberikan kesehatan dan kesempatan pada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi berjudul “Keberhasilan Layanan Konseling ditinjau dari Keterampilan Komunikasi Konselor dan Harapan Konseli Mengikuti Layanan Konseling Individual” disusun untuk memperoleh gelar sarjana Program Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini banyak kendala yang dihadapi peneliti dan dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang akhirnya dapat diselesaikan sebagaimana adanya. Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Fransisca Mudjijanti, M.M., sebagai Dosen pembimbing skripsi yang telah membantu, mengarahkan, memotivasi dan membimbing dengan sepenuh hati hingga skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
2. Bapak Felix Trisuko Nugroho, M.Pd., selaku Wali Studi yang selalu memberikan masukan, *support*, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah menjadi pembimbing akademik yang dapat menjadi teladan bagi peneliti.
3. Ibu Chaterina Yeni Susilaningsih, M.Pd., Selaku Ketua Program Studi Bimbingan dan Konseling yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti.
4. Dosen-dosen BK UKWMS, Bapak Bernardus Widodo, M.Pd., dan Ibu Dwi Sri Rahayu M.Pd. dan staf administrasi Program Studi Bimbingan dan Konseling, Mas Henry yang telah memberikan masukan dan dukungan serta membantu segala hal yang berbentuk administrasi dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Ibu Susanna Diah H, S.Pd. dan Ibu Marselinachela S.Pd. selaku guru BK SMAK Santo Bonaventura Madiun yang telah membantu saya dalam memberikan izin dalam melakukan penelitian.

6. Keluarga tercinta saya bapak Titus, ibu Dwi dan adek Rahel yang sangat memberikan dukungan perhatian, cinta kasih, support semangat tanpa batas dan yang selalu mendoakan saya agar skripsi saya dapat selesai tepat waktu.
7. Sahabat tercinta saya Betha, Putri, Ira dan angkatan 2020 seperjuangan Jeanette, Sr. Linda, dan Zita yang senantiasa motivasi, menghibur dan memberikan semangat serta bantuan untuk peneliti dapat melewati perkuliahan dengan baik.
8. Kakak tingkat dari berbagai angkatan dan khususnya kak Fifi dan kak Brigita yang selalu memotivasi, memberikan dukungan, menghibur dan nasehat-nasehat untuk peneliti dalam proses penulisan skripsi.
9. Semua pihak yang membantu dan mendukung penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa, memberikan balasan dengan segala kebaikan pada semua pihak yang telah mebantu peneliti. Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya, khususnya pengembangan untuk ilmu pendidikan.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penelitian skripsi ini. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak atas perhatian dan pemberian semangat selama proses penyelesaian skripsi.

Madiun, 2 Juli 20224



Friska Estina Putri

Keberhasilan Layanan Konseling Ditinjau Dari Keterampilan Komunikasi Konselor Dan Harapan Konseli Mengikuti Layanan Konseling Individual

Friska Estina Putri¹, Fransisca Mudjijanti²

Program Studi Bimbingan dan Konseling Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya^{1,2}

Email: friskayaa6@gmail.com¹

Email: fransiscamudjijanti@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Pengaruh keterampilan komunikasi konselor terhadap keberhasilan layanan konseling, 2) Pengaruh harapan konseli mengikuti layanan konseling individual terhadap keberhasilan layanan konseling, 3) Pengaruh keterampilan komunikasi konselor dan harapan konseli mengikuti layanan konseling individual terhadap keberhasilan layanan konseling. Penelitian menggunakan populasi dari siswa SMAK Santo Bonaventura Madiun yang telah melakukan konseling pada semester genap 2023/2024 berjumlah 60 siswa. Penentuan teknik pengambilan sampel yakni pada *sampling* total. Teknik pengumpulan data menggunakan angket berbentuk skala: Skala keterampilan komunikasi konselor, Skala harapan konseli mengikuti layanan konseling individual dan Skala keberhasilan layanan konseling. Hipotesis penelitian: 1) Hipotesis 1 keterampilan komunikasi konselor berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling 2) Hipotesis 2 harapan konseli mengikuti layanan konseling individual berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling 3) Hipotesis 3 keterampilan komunikasi konselor dan harapan konseli mengikuti layanan konseling individual berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling. Persamaan garis regresi pada penelitian ini diketahui $Y = 14,316 + 0,130X_1 + 0,628X_2$. Hasil uji hipotesis menunjukkan: 1) Hipotesis 1 Keterampilan komunikasi konselor berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling terbukti, karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($14,980 > 2,002$), 2) Hipotesis 2 Harapan konseli mengikuti layanan konseling individual berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling terbukti, karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($28,114 > 2,002$), 3) Hipotesis 3 Keterampilan komunikasi konselor dan harapan konseli mengikuti layanan konseling individual berpengaruh terhadap keberhasilan layanan konseling terbukti, karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($512,498 > 3,15$). Nilai koefisien determinasi (Adjust R Square) sebesar 0,945 menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi konselor dan harapan konseli mengikuti layanan konseling individual menyumbang sebesar 94.5% terhadap keberhasilan layanan konseling.

Kata kunci: Keberhasilan Konseling, Komunikasi Konselor, Harapan konseli

The Success Of Counseling Services Is Seen From The Counselor Communication Skills And Counselee Expectations Of Participating In Individual Counseling Services

Friska Estina Putri¹, Fransisca Mudjijanti²

Program Studi Bimbingan dan Konseling Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya^{1,2}

Email: [*friskayaa6@gmail.com*](mailto:friskayaa6@gmail.com)¹

Email: [*fransiscamudjijanti@gmail.com*](mailto:fransiscamudjijanti@gmail.com)²

Abstract

The study purpose was to determine: 1) The effect of counselor communication skills on the success of counseling services, 2) The effect of counselee expectations of participating in individual counseling services on the success of counseling services, 3) The effect of counselor communication skills and counselee expectations of participating in individual counseling services on the success of counseling services. The population in the study were students of SMAK Santo Bonaventura Madiun who had done counseling, totaling 60 students. The sampling technique is total sampling. Data collection techniques use a scale: The counselor communication skills scale, The counselee expectations of participating in individual counseling services scale, and The success of counseling service scale. The hypotheses: 1) First hypothesis counselor's communication skills affects the success of counseling services 2) Second hypothesis counselee's expectations of participating in individual counseling services affects the success of counseling services 3) Three hypothesis communication skills counselor and counselee expectations of participating in individual counseling services affects the success of counseling services. Regression line equation $Y = 14.316 + 0.130X_1 + 0.628X_2$. The results of the hypothesis test show : 1) First hypothesis counselor communication skills affect the success of counseling service is proven, because $t_{count} > t_{table}$ ($14.980 > 2.002$), 2) Second hypothesis counselee expectations of participating in individual counseling services affect the success of counseling service is proven, because $t_{count} > t_{table}$ ($28.114 > 2.002$), 3) Three hypothesis counselor communication skills and counselee expectations of participating in individual counseling services affect the success of counseling services is proven, because $F_{count} > F_{table}$ ($512.498 > 3.15$). The coefficient of determination (Adjust R Square) value of 0.945 indicates that the counselor's communication skills and counselee expectations of participating in individual counseling services contribute 94.5% to the success of counseling services.

Keywords: *The Success of Counseling, Communication Counselor, Counselee Expectations.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Kerangka Teoritis.....	8
1.6 Hipotesis.....	10
1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	10
1.8 Batasan Istilah	11
1.9 Organisasi Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Konseling	15
2.1.1.1 Pengertian Konseling.....	15
2.1.1.2 Tujuan Konseling.....	16
2.1.1.3 Prinsip-Prinsip Konseling.....	18
2.1.1.4 Kondisi Hubungan Konseling.....	20
2.1.1.5 Tahapan Pelaksanaan Konseling	23
2.1.2 Keberhasilan Layanan Konseling	26

2.1.2.1 Pengertian Keberhasilan Layanan Konseling.....	26
2.1.2.2 Kriteria Keberhasilan Layanan Konseling.....	26
2.1.2.3 Faktor-Faktor Keberhasilan Layanan Konseling.....	28
2.1.3 Keterampilan Komunikasi Konselor	33
2.1.3.1 Pengertian Keterampilan Komunikasi Konselor	33
2.1.3.2 Teknik-Teknik Keterampilan Komunikasi Konselor	34
2.1.3.3 Keterampilan Komunikasi Efektif VS Tidak Efektif	44
2.1.4 Harapan Konseli Mengikuti Layanan Konseling Individual.....	46
2.1.4.1 Pengertian Harapan Konseli	46
2.1.4.2 Macam-Macam Harapan Konseli	47
2.1.4.3 Perspektif Konselor dalam Memaknai Harapan Konseli.....	49
2.2 Penelitian Terdahulu.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Rancangan Penelitian	52
3.1.1 Desain Penelitian	52
3.2 Populasi Sampel dan Teknik Sampling.....	52
3.2.1 Populasi.....	52
3.2.2 Sampel	52
3.2.3 Teknik Sampling.....	53
3.3 Variabel Penelitian	53
3.3.1 Jenis Variabel.....	53
3.3.2 Definisi Operasional Variabel	54
3.4 Jenis Data	55
3.5 Instrumen Penelitian.....	56
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	60
3.7 Teknik Analisis Data.....	62
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	62
3.7.2 Uji Korelasi.....	63
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi	65
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda	66
3.9 Uji Hipotesis.....	67

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1 Analisis Data	69
4.1.1 Uji Validitas	69
4.1.2 Uji Reliabilitas	76
4.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	77
4.1.4 Uji Regresi Linier Berganda	80
4.1.5 Analisis Korelasi.....	81
4.1.6 Analisis Koefisien Determinasi	81
4.1.7 Analisis Persamaan Garis Regresi	81
4.1.8 Uji Hipotesis	82
4.2 Pembahasan.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Daftar Skor Pernyataan Skala <i>Likert</i>	57
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen.....	59
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Skala Keterampilan Komunikasi Konselor.....	69
Tabel 4. 2 Ringkasan Hasil Uji Validitas Skala Keterampilan Komunikasi Konselor	72
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Skala Harapan Konseli Mengikuti Layanan Konseling Individual.....	73
Tabel 4. 4 Ringkasan Hasil Uji Validitas Skala Harapan Konseli Mengikuti Layanan Konseling Individual	74
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Skala Keberhasilan Layanan Konseling.....	74
Tabel 4. 6 Ringkasan Hasil Uji Validitas Skala Keberhasilan Layanan Konseling...	75
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 4. 9 Hasil Uji Linieritas Keterampilan Komunikasi Konselor	78
Tabel 4. 10 Hasil Uji Linieritas Harapan Konseli	79
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	80
Tabel 4. 12 Coefficients	80
Tabel 4. 13 Model Summary.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hubungan Antar Variabel	9
--	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	91
Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian	92
Lampiran 3 Matrik Indikator dan Item.....	93
Lampiran 4 Angket Penelitian	102
Lampiran 5 Tabulasi Data.....	111
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	114
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	119
Lampiran 8 Hasil Uji Linieritas	120
Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas.....	121
Lampiran 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	122
Lampiran 11 Dokumentasi.....	123