

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bimbingan dan Konseling merupakan suatu proses pemberian bantuan kepada individu yang dilakukan secara berkelanjutan dan sistematis bertujuan untuk membantu individu dalam memahami diri dan lingkungan, mengenal dan mencapai tugas perkembangan dan menyelesaikan permasalahan yang sedang menggangukannya saat ini. Sebagai layaknya seorang yang membantu konseli menyelesaikan suatu permasalahan dan mencapai tugas perkembangannya, guru BK harus menyelenggarakan semua jenis layanan dengan menyesuaikan karakteristik dan permasalahan yang saat ini sedang dialami oleh konseli dan memiliki keterampilan merespon secara tepat. Layanan konseling individu dan konseling kelompok merupakan suatu jenis layanan yang sering digunakan oleh guru BK dalam membantu konseli menyelesaikan permasalahannya.

Layanan konseling individual merupakan pertemuan guru BK dengan konseli secara individual, dimana terjadi hubungan konseling bernuansa *rapport*, dan guru BK berupaya memberikan bantuan untuk mengembangkan pribadi konseli agar ia dapat mengantisipasi masalah-masalah yang dihadapinya (Husni, 2017). Sedangkan menurut Winkel, konseling kelompok adalah pelaksanaan suatu layanan konseling yang

dilakukan oleh seorang konselor profesional dengan beberapa konseli yang dibentuk dalam suatu kelompok. Konseling kelompok bertujuan mendorong dan membantu anggota kelompok untuk menceritakan dan menyelesaikan suatu permasalahan yang dimiliki oleh semua anggota kelompok, permasalahan yang dibahas dalam konseling kelompok adalah suatu permasalahan homogen, artinya permasalahan yang sama-sama dialami oleh semua anggota kelompok (Lubis, 2011).

Proses konseling akan berjalan dengan lancar ketika guru BK mampu memfasilitasi dan membuat konseli menjadi nyaman untuk menceritakan semua permasalahan yang dialaminya. Selain itu, faktor utama penentu keberhasilan dari suatu proses konseling adalah kemampuan guru BK dalam mengetahui, memahami dan menggunakan keterampilan komunikasi dengan baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Petrus (2016) bahwa terdapat dua faktor utama yang mampu mempengaruhi keberhasilan proses konseling adalah karakteristik guru BK dan konseli. Salah satu karakteristik yang harus dimiliki oleh guru BK dalam memberikan suatu layanan konseling adalah kemampuan dalam menunjukkan dan menggunakan keterampilan komunikasi konseling yang sesuai dengan maksud dan tujuannya. Selain itu Sofyan (2007) juga mengungkapkan bahwa teknik atau keterampilan konseling yang didalamnya termasuk keterampilan komunikasi konseling merupakan suatu kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan konseling.

Keterampilan komunikasi konseling adalah kemampuan guru BK dalam membangun *rapport* dan merespon semua isi pesan dan perasaan yang disampaikan oleh konseli (Hariko, 2017). Menurut Okun (Lubis, 2011) keterampilan komunikasi konseling terbagi menjadi dua, yaitu bersifat verbal dan non verbal. Keterampilan komunikasi verbal menurut Okun (Lubis, 2011) adalah keterampilan yang digunakan oleh guru BK dengan lebih mementingkan kognitif dan afektif, sehingga keterampilan komunikasi verbal ini lebih sering menggunakan kata-kata sebagai alat untuk membantu konseli menyelesaikan permasalahan. Salah satu bentuk keterampilan komunikasi konseling verbal adalah *listening responses* (Cormier & William, 1979).

Listening responses menurut Cormier dan William (1979) adalah kemampuan guru BK dalam menerima, memproses, dan memahami sesuatu hal yang disampaikan oleh konseli. *Listening responses* memiliki empat macam bentuk, yaitu *clarification*, *reflection of content* dan *reflection of feeling*, *paraphrase*, dan *summarization* (Cormier & William, 1979).

Clarification adalah suatu bentuk keterampilan komunikasi yang dapat membantu guru BK dalam mengkonfirmasi kebenaran sesuatu hal dan perasaan yang telah disampaikan oleh konseli, *clarification* dapat digunakan oleh guru BK dalam bentuk suatu pernyataan. *Reflection of content dan feeling* adalah keterampilan komunikasi yang dapat

membantu guru BK dalam menyampaikan kembali semua hal dan perasaan yang disampaikan oleh konseli. *Paraphrase* adalah keterampilan komunikasi untuk membuktikan kepada konseli bahwa sesungguhnya guru BK mendengarkan dan memahami isi pesan yang telah disampaikan, membantu konseli untuk fokus terhadap tema permasalahan yang sedang dibicarakan, dan mengidentifikasi permasalahan yang sesungguhnya dialami oleh konseli. *Summarization* adalah kemampuan guru BK dalam meringkas semua hal dan perasaan yang telah disampaikan oleh konseli. Keempat keterampilan komunikasi konseling tersebut adalah salah satu keterampilan dasar konseling yang membantu guru BK dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan dari proses konseling.

Menurut Bloom, Englehart, Furst, Hill, dan Krathwohl pengetahuan adalah kemampuan seseorang untuk mengenal dan mengingat kembali semua hal yang sudah dipelajari dan melibatkan semua informasi yang telah diterima oleh pancaindera (Ulum, 2016). Artinya, pengetahuan terhadap semua hal yang berkaitan dengan *listening responses* adalah suatu hal utama yang harus dimiliki oleh guru BK sebelum menggunakan atau menerapkannya dalam proses konseling.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Kusmaryani (2010) berjudul "Penguasaan Keterampilan Konseling Guru Pembimbing Di Yogyakarta" menjelaskan bahwa guru BK belum maksimal menggunakan keterampilan *clarification, reflection, Paraphrase, dan summarization*. Hal ini dibuktikan

dengan sering digunakannya keterampilan *clarification dan paraphrase*, tetapi belum dikuasai secara optimal oleh guru BK, sedangkan keterampilan *reflection dan summarization* termasuk kedalam keterampilan yang jarang digunakan dan tidak dipahami oleh guru BK dalam melakukan proses konseling. Pada penelitian ini juga, peneliti menjelaskan salah satu faktor guru BK jarang menggunakan keempat *listening responses* dalam melakukan proses konseling adalah rendahnya pengetahuan dan pemahaman guru BK terhadap semua hal yang berkaitan dengan keempat *listening responses* tersebut, mulai dari pengertian, tujuan, bentuk, serta situasi dan kondisi yang tepat dalam menggunakan keterampilan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa pemahaman guru BK secara konseptual terhadap empat macam keterampilan komunikasi konseling masih rendah, sehingga hal ini membuat guru BK menjadi merasa kesulitan dan lebih memilih untuk tidak menggunakan keterampilan tersebut dalam proses konseling.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Ayu, Filiani, dan Marjo, (2013) yang berjudul “Pemahaman Keterampilan Dasar Konseling Mahasiswa Reguler Jurusan Bimbingan dan Konseling Angkatan 2011” menjelaskan bahwa pemahaman keterampilan dasar *listening responses* mahasiswa reguler jurusan BK angkatan 2011 cukup rendah. Hal ini dibuktikan dengan terdapatnya satu keterampilan dasar *listening*

responses yang mendapatkan skor 65% dengan kategori tinggi, keterampilan tersebut adalah keterampilan *reflection of content*. Sedangkan keterampilan dasar konseling yang mendapatkan skor 35% dengan kategori sedang terdapat tiga keterampilan, yaitu keterampilan *paraphrase, reflection of feelings, dan clarification*. Selain itu, keterampilan dasar *listening responses* yang termasuk kedalam kategori rendah dengan memperoleh skor 0% adalah keterampilan *summarization*.

Dari ke dua hasil penelitian relevan di atas menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman guru BK terhadap *listening responses* masih tergolong rendah . Hal ini dibuktikan dengan masih terdapatnya bagian dari *listening responses* yang termasuk kedalam kategorisasi rendah. Artinya hal ini menggambarkan bahwa guru BK belum mengetahui dan memahami dengan baik mengenai hal yang berkaitan dengan *listening responses*, baik secara arti, bentuk, tujuan dan situasi yang cocok digunakan oleh guru BK dalam menggunakan *listening responses* pada proses konseling.

Peneliti melakukan studi pendahuluan yang berkaitan dengan profil pengetahuan *listening responses* mahasiswa S1 BK angkatan 2015 di UIA, UKI dan UNJ dengan subjek dua puluh empat mahasiswa . Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa 8% mahasiswa termasuk kedalam kategori tinggi, 42% mahasiswa termasuk kedalam kategori sedang dan 50% mahasiswa termasuk kedalam kategori rendah.

Kesimpulan dari hasil studi pendahuluan di atas adalah rendahnya pengetahuan dan pemahaman listening responses yang dimiliki oleh mahasiswa S1 BK angkatan 2015 di UIA, UKI dan UNJ

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan *listening responses* adalah suatu pengetahuan yang penting dimiliki oleh guru BK dalam mendukung tercapainya suatu tujuan dari proses konseling. *Listening responses* akan menjadi lebih mudah dan optimal untuk diterapkan, jika guru BK sudah memiliki pengetahuan yang baik terhadap semua hal yang berkaitan dengan *listening responses*. Namun, hasil studi pendahuluan dan penelitian relevan yang sudah dilakukan, menunjukkan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh guru BK terhadap semua hal yang berkaitan dengan *listening responses* masih tergolong rendah. Berdasarkan permasalahan di atas peneliti terdorong untuk mengetahui gambaran atau profil pengetahuan *listening responses* yang dimiliki oleh di Jakarta Timur, khususnya di UNJ, UIA dan UKI.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

- 1) Pengetahuan dan pemahaman mahasiswa Bimbingan dan Konseling terhadap *listening responses* belum optimal.

- 2) Mahasiswa BK belum menguasai respon-respon yang berkaitan dengan *listening responses* dengan baik.
- 3) Mahasiswa belum terampil dalam menggunakan *listening responses* saat proses konseling.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan untuk memfokuskan dan memperjelas pokok permasalahan yang akan di bahas oleh peneliti, sehingga menghindari kesalah pahaman dalam memberikan kesimpulan dan kecakupan penelitian yang akan dilakukan. Pembatasan permasalahan pada penelitian ini adalah peneliti hanya melakukan penelitian kepada mahasiswa S1 Bimbingan dan Konseling angkatan 2015 di Jakarta Timur, khususnya di UIA, UKI dan UNJ. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus kepada tiga tahap pengetahuan, yaitu : pengetahuan, pemahaman dan analisis.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana profil pengetahuan *listening responses* mahasiswa S1 angkatan 2015 di Jakarta Timur?

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, sebagai berikut :

a. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membuat peneliti dan pembaca menambah pengetahuan mengenai *listening responses* secara konseptual dan penggunaan statistik yang terdapat dalam penelitian ini.

b. Manfaat secara praktis

1) Guru BK

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan oleh guru BK untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan merespon dalam menggunakan *listening responses* pada proses konseling.

2) Peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan dari macam-macam keterampilan komunikasi konseling *listening responses*, maupun keterampilan komunikasi konseling secara umum.

3) Calon Guru BK

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada mahasiswa/i calon guru BK mengenai pengetahuan

listening responses yang dimilikinya sehingga mampu untuk meningkatkan pengetahuannya mengenai keterampilan *listening responses*.

4) Pengurus Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia (ABKIN)

Penelitian ini juga diharapkan sebagai data informasi mengenai kompetensi dasar yang dimiliki oleh guru BK dilapangan dan *penelitian* ini dapat dijadikan sebagai bahan diskusi guna memberikan upaya yang dapat diberikan oleh ABKIN dalam meningkatkan kualitas keprofesionalitasan guru Bimbingan dan Konseling di Indonesia.

5) Civitas Akademika Prodi Bimbingan dan Konseling

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi prodi *Bimbingan* dan Konseling untuk meningkatkan kurikulum mata kuliah keterampilan komunikasi konseling yang mampu mendukung pencapaian kompetensi yang lebih optimal.