

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Guru yang bertugas sebagai pembimbing bagi siswa di sekolah adalah guru bimbingan dan konseling. Menurut Salahudin (2010) tugas pokok guru bimbingan dan konseling adalah membantu mengembangkan pemahaman diri siswa sesuai dengan pribadi, minat, keterampilan, dan kesempatan yang ada, selain itu membantu mengembangkan motivasi siswa dalam belajar, membantu memecahkan permasalahan siswa, memberikan dorongan agar siswa dapat mengarahkan dirinya, dan yang terakhir membantu siswa agar dapat menyesuaikan dirinya dilingkungan masyarakat. Sehubungan dalam melaksanakan tugasnya, guru bimbingan dan konseling harus bersikap adil dengan tidak membeda-bedakan siswanya. Perbedaan yang dimaksud yakni menggolongkan siswa bermasalah dan siswa yang tidak bermasalah di sekolah. Kata “masalah” itu sendiri dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) adalah sesuatu yang harus diselesaikan (dipecahkan). Menurut Santrock J. (2007) masalah siswa dikategorikan menjadi internalisasi dan eksternalisasi. Internalisasi masalah terjadi ketika siswa mengarahkan masalahnya kedalam dirinya seperti misalnya depresi dan kecemasan, sedangkan

eksternalisasi masalah terjadi ketika siswa mengarahkan masalah yang dialaminya ke luar dirinya seperti misalnya kenakalan remaja. Maka peneliti mendapatkan pemahaman mengenai siswa bermasalah yakni siswa yang memiliki masalah atau permasalahan berdasarkan kategorisasi masalahnya baik internalisasi maupun eksternalisasi dan harus segera diselesaikan dengan dibantu oleh seorang guru BK.

Sehubungan dengan siswa bermasalah yang harus diselesaikan permasalahannya, maka fungsi adanya layanan bimbingan dan konseling adalah memberikan pelayanan pada siswa. Menurut Winkel (1991) bimbingan dan konseling sebagai salah satu sub bidang yang mempunyai fungsi khas bersumber pada pelayanan bimbingan dan konseling sebagai bantuan yang bersifat psikis atau psikologi. Salah satu fungsinya yaitu fungsi pengentasan. Menurut Prayitno (2013) fungsi pengentasan merupakan salah satu upaya dalam mengatasi permasalahan. Wujud dari fungsi pengentasan itu sendiri adalah ketika guru BK membantu menyelesaikan siswa bermasalah. Namun dalam melaksanakan fungsi pengentasan guru BK harus memiliki keterampilan, apabila tidak memiliki keterampilan maka akan sulit dalam membantu menyelesaikan masalah siswa. Salah satu keterampilan yang harus dimiliki oleh guru BK adalah empati mendengarkan.

Empati merupakan kemampuan guru BK untuk memahami apa yang siswa rasakan dan pikirkan (Patterson, 1985). Ahli lainnya menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi dalam empati yakni respon dengan nada suara atau sensorik dan respon meniru, Kemiripan atau kemiripan dalam pergerakan, strategi dan fleksibilitas atau prediksi intelektual dan objektif, adaptasi kerangka acuan atau persepsi kognitif terhadap orang lain, repertoar dari konselor atau berbagai macam respons imajinatif dari konselor (Buchheimer, 1983). Sedangkan guru BK dapat memahami siswa bermasalah digerakkan oleh motif *altruistic*, sikap empati, menghormati keragaman, serta mengutamakan siswa (Asmani, 2010). Hal lainnya, guru BK harus keluar dari permasalahannya sehingga dapat memahami siswanya.

Dalam berempati dan menangani siswa bermasalah guru BK melibatkan proses komunikasi. Namun terkadang dalam sebuah penelitian hubungan komunikasi telah mengabaikan proses dalam membuat pemahaman atau menginterpretasikan makna hubungan, salah satunya dalam hal kemampuan mendengarkan (Cline & Clark, 1994). Karena inti dari sebuah komunikasi adalah mendengarkan meskipun tampak sangat mudah dilakukan, namun masih banyak yang gagal untuk mendengar benar bahkan psikoterapis sekalipun (Schuster, 1979). Penelitian menyebutkan dengan mendengarkan adalah cara yang sangat

penting dalam keterampilan dasar konseling seperti mencerminkan perasaan, isi pesan, kedekatan, dan konfrontasi, sedangkan konselor yang tidak mendengarkan secara efektif tidak akan merasa efektif di area lainnya yaitu perasaan (Levitt, 2002). Empati mendengarkan juga melibatkan a) proses kognitif, seperti memperhatikan, memahami, menerima dan menafsirkan pesan; b) proses afektif, seperti termotivasi dan dirangsang untuk hadir pada pesan orang lain; Dan c) proses perilaku, seperti merespons dengan verbal dan non verbal (Halone & Pecchioni, 2001). Namun empati mendengarkan tidak akan efektif jika guru BK tidak fokus serta konsentrasi ketika mendengarkan sehingga sulit menangkap maksud perkataan siswa dan akhirnya yang akan terjadi guru BK memberikan penilaian pada siswa, menghakimi siswa, berprasangka pada siswa, dan tidak percaya pada siswa. Jika hal ini terjadi guru BK akan sulit memahami serta masalah siswa tidak akan terselesaikan, sehingga dapat dikatakan empati ketika mendengarkan sangat penting dalam memahami apa yang dirasakan siswa sebenarnya.

Namun fenomena yang terjadi khususnya di SMA Negeri Wilayah Jakarta timur memperlihatkan bahwa guru BK tidak dapat menunjukkan empatinya. Salah satunya penelitian yang dilakukan Mulyanita (2012) menjelaskan bahwa tiga dari subjek guru BK salah satunya merupakan guru BK MAN 3 Jakarta Timur teridentifikasi bahwa guru BK kurang

empati yaitu kurang menjangkau dunia dan perasaan konselinya, guru BK terlalu dominan menggunakan respon verbal dengan pemberian informasi tanpa menggali potensi yang ada pada konselinya dan hanya sebatas menilai serta menganggap konseli telah berbuat kesalahan. Hal inilah menunjukkan ketidak-empatian seorang guru BK. Penelitian lainnya yaitu Sangkakala (2014) menunjukkan bahwa empati guru BK pada kualitas layanan bimbingan dan konseling di SMAN 53 Jakarta Timur termasuk kedalam skor terendah karena terdapat siswa yang menjawab bahwa guru BK kurang peduli terhadap siswanya. Sebagai seorang siswa pastinya menginginkan seorang guru BK yang dapat memahaminya saat menceritakan masalahnya. Hal ini didukung oleh Penelitian Kokom Komalasari (2011) siswa menginginkan agar guru BK memiliki kepekaan (*perceptual sensitivity*) dan proaktif dalam membantu permasalahan siswa sehingga guru BK dapat menempatkan diri sebagaimana apa yang siswa rasakan. Berdasarkan realita yang terjadi dilapangan peneliti menarik kesimpulan bahwa terdapat guru BK yang tidak menunjukkan empati. Itu artinya guru BK tidak dapat mendengarkan secara aktif dan peka terhadap siswanya karena terlalu dominan memberikan respon dan informasi, sehingga mengesampingkan kemampuan empati dalam mendengarkan.

Dari Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di empat SMA Negeri Jakarta Timur yaitu hasilnya menunjukkan bahwa dari lima orang guru BK yang telah diwawancarai tiga orang diantaranya tidak berempati ketika menangani permasalahan siswa hal ini karena guru BK terlalu dominan memberikan nasihat kepada siswanya, apabila siswa telah melakukan kesalahan hanya menilai bahwa siswa telah melakukan kesalahan, hanya fokus pada respon apa yang selanjutnya akan diajukan, dan hanya sebatas tanya jawab seputar permasalahan siswanya. Selanjutnya dua orang guru BK lainnya memahami siswanya melalui cara membangun komunikasi interpersonal dimana guru BK dengan siswa saling mempengaruhi satu sama lain sehingga guru BK dapat merasakan apa yang siswanya rasakan, guru BK mendengarkan siswanya secara empati sehingga dalam menangani permasalahan siswa hanya memberikan nasihat sekitar 25% dari lamanya proses konseling, selain itu cara guru BK merespon permasalahan siswa fokus berdasarkan pada permasalahan yang diceritakan oleh siswa serta melihat pesan nonverbal yang ditunjukkan, selain itu juga berdasarkan hasil dari menggali informasi. Peneliti menarik kesimpulan dari lima orang guru BK yang telah diwawancarai hanya dua orang diantaranya yang menggunakan kemampuan empati mendengarkan dalam menghadapi permasalahan siswa.

Empati dalam mendengarkan memang sangat penting karena akan mempengaruhi respon yang diberikan oleh guru BK. Selain itu empati menurut penelitian Handari (2016) adalah sebagai pengembangan seni konseling yang dapat dikombinasikan dengan berbagai keterampilan lainnya seperti keterampilan mempengaruhi (*influencing skill*) dengan komponen lainnya yakni keterbukaan diri (*self-disclosure*), pengarahan (*directive*), dan penafsiran (*interpretation*). Melalui kombinasi dari teknik-teknik tersebut, siswa secara terbuka dan jujur akan menceritakan permasalahannya yang dihadapi. Penelitian Mudjijanti (2012) menunjukkan bahwa empati guru BK sangat berpengaruh terhadap keberhasilan konseling.

Berdasarkan realitas yang terjadi dilapangan membuat timbulnya suatu pertanyaan yaitu bagaimana gambaran kemampuan mendengarkan secara empati yang dilakukan oleh guru BK pada siswa bermasalah? faktor apa saja yang mempengaruhi guru BK dalam berempati pada siswanya? guru BK dianggap sebagai seseorang yang dapat menyelesaikan permasalahannya siswanya dengan keterampilan yang dimilikinya yaitu empati. Namun kenyataannya tidak semua guru BK dapat menggunakan keterampilannya.

Empati mendengarkan juga menentukan keberhasilan terhadap layanan bimbingan dan konseling yang diberikan oleh guru BK, begitupun

juga guru BK tanpa mendengarkan tidak dapat memahami permasalahan siswa (Rowan, 1986). Hubungan antara guru BK dan siswanya akan terjalin secara efektif apabila guru BK dan siswa saling mempengaruhi satu sama lain melalui kemampuan empati mendengarkan. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai gambaran kemampuan empati mendengarkan guru BK pada siswa bermasalah. Penelitian ini akan dilakukan secara survey dengan ruang lingkup guru BK SMA Negeri se-Jakarta Timur.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kemampuan empati mendengarkan guru BK SMA Negeri pada siswa bermasalah?
2. Bagaimana gambaran kemampuan empati mendengarkan berdasarkan faktor yang mempengaruhinya?
3. Apa yang akan terjadi jika guru BK tidak menggunakan kemampuan empati mendengarkan?



### **C. Pembatasan Masalah**

Adanya Pembatasan-pembatasan masalah yang ada pada penelitian ini yaitu tentang gambaran kemampuan empati mendengarkan guru bimbingan dan konseling pada siswa bermasalah.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diidentifikasi dan dibatasi oleh penulis, penelitian ini akan fokus untuk melihat Bagaimana gambaran kemampuan empati mendengarkan guru BK pada siswa bermasalah?

### **E. Manfaat Penelitian**

Berikut ini merupakan manfaat atau kegunaan dalam penelitian ini:

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan menghasilkan data mengenai gambaran kemampuan empati mendengarkan guru bimbingan dan konseling pada siswa bermasalah sehingga akan memperluas penelitian mengenai keterampilan empati pada siswa di sekolah

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Konselor Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat membantu guru BK untuk meningkatkan keterampilan empati pada siswa bermasalah

dalam layanan bimbingan dan konseling di sekolah , sehingga guru BK dapat memahami siswanya dengan baik

b. Bagi Mahasiswa Bimbingan dan Konseling

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada calon konselor mengenai gambaran kemampuan empati mendengarkan pada siswa bermasalah.

