

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS DAN KERANGKA BERPIKIR

#### A. Landasan Teoritis

##### 1. Hakikat Kepercayaan

###### a. Definisi Kepercayaan

Percaya adalah faktor utama yang memengaruhi komunikasi interpersonal. Bila ada seseorang yang percaya terhadap individu, perilaku individu bisa diduga, dan bila individu tidak akan mengkhianati atau merugikan individu lain maka akan banyak individu yang membuka diri kepada individu yang dipercaya.<sup>1</sup> Menurut Erikson dalam teori psikososial mengatakan bahwa untuk bisa membangun suatu hubungan di dasari oleh kepercayaan. Tanpa memiliki dasar kepercayaan, individu enggan untuk menjalin suatu hubungan (misal: pertemanan, mitra kerja atau hubungan romantis). Selain itu menurut Holmes kepercayaan sangat penting bagi munculnya hubungan yang sehat dan aman.<sup>2</sup>

Kramer dan Carnevale juga mengatakan bahwa kepercayaan melibatkan keyakinan, harapan, dan atribusi bahwa tindakan individu dengan individu yang dipercaya saling tergantung dan bermanfaat ( atau setidaknya tidak merugikan satu sama lain).<sup>3</sup> Selanjutnya Kramer & Tyler yang kutip oleh Faturhman berpendapat bahwa kepercayaan

---

<sup>1</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), h. 129

<sup>2</sup> Jeffry A. Simpson, *Foundations of Interpersonal Trust In A. W. Kruglanski & E. T. Higgins (Eds.), Social psychology: A handbook of basic principles*, (New York: Guilford, 2007), h. 587

<sup>3</sup> Jeffry A. Simpson, *ibid*, h. 591

yang kuat terbentuk dari prose hubungan sosial yang terjalin lama dan terus menerus. Dalam kondisi ini yang demikian sangat dimungkinkan adanya tes terhadap pihak-pihak yang akan dipercayai. Dengan mengetahui realibilitas pihak kedua maka risiko yang harus ditanggung pihak pertama dengan mempercayai pihak kedua juga dinilai lebih kecil. Oleh karena itu individu dapat lebih mempercayainya.<sup>4</sup>

Rotter melihat kepercayaan antarpribadi sebagai keyakinan dalam berkomunikasi dengan orang lain ketika tidak ada bukti untuk tidak meyakini hal tersebut.<sup>5</sup> Hal ini juga disampaikan oleh Deasy mengatakan bahwa kepercayaan antarpribadi adalah keyakinan bahwa janji, kata-kata dapat diandalkan dan dipertanggungjawabkan berdasarkan bukti yang ada. Bukan hanya sekedar sifat mudah percaya pada individu lain tanpa adanya penjelasan atau pertanggungjawaban dari individu itu sendiri<sup>6</sup>.

Jadi dapat disimpulkan kepercayaan adalah hal yang penting dalam sebuah hubungan, kepercayaan dapat tumbuh dengan proses yang lama. Individu akan yakin pada individu lain yang dianggap dapat dipercaya. Keyakinan tersebut yang membawa individu untuk dapat berkomunikasi dan menjalin hubungan dengan orang lain.

---

<sup>4</sup> Faturohman, *Dinamika Psikologis dan Sosial Kepercayaan. Tantangan Psikologi Menghadapi Millenium Baru.(Bunga Rampai)*, (Yayasan Pembina Fakultas Psikologi UGM: Yogyakarta, 2000) h. 6

<sup>5</sup> Jess Feist & Greogory J. Feist, *Theories of Personality*, ( PUSTAKA PELAJAR, Yogyakarta,2008), h. 444

<sup>6</sup> Deasy Arifianti Utami, *Kepercayaan Interpersonal dengan Pemaafan dalam Hubungan Persahabatan Vol 03. No.01* (Malang:Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang,2015) h. 56

Kepercayaan juga dapat tumbuh apabila kata-kata individu sesuai dengan sikap yang ditunjukkan kepada orang lain.

Kepercayaan termasuk kedalam ranah kognitif dan afektif sebab suatu hal yang disengaja dimana seseorang siap bergantung pada orang lain dalam suatu situasi, selain itu sejauh mana seorang percaya dan merasa yakin dalam suatu situasi ini terjadi secara pribadi dan mengarah langsung kepada orang lain.

Sejak tahap awal dalam hubungan interpersonal (tahap perkenalan), sampai pada tahap kedua (tahap peneguhan), "percaya" menentukan efektivitas komunikasi. Secara ilmiah, "percaya" di definisikan sebagai "mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dihendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh risiko, artinya bila seseorang mempercayai orang lain maka ketika hal itu tidak terbukti ia akan menerima konsekuensi negatif seperti merasa di khianati, kecewa dan marah<sup>7</sup>. Definisi ini menyebutkan tiga unsur percaya:

1. ada situasi yang menimbulkan risiko. Bila individu menaruh kepercayaan terhadap individu lain maka individu tersebut akan menerima risiko, risiko akan ada apabila mempercayai individu yang salah hal ini bisa dikatakan kerugian di dalam kepercayaan. Dan apabila risiko tidak ada maka rasa percaya tidak diperlukan.

---

<sup>7</sup> Rara Ririn Budi Utamingtyas, *Mengembangkan Kepercayaan sebagai Upaya Mencegah/Mengatasi Kekerasan dan Agresi pada Masyarakat*, (Semarang: Jurnal Pengembangan Humaniora, 2011), h. 110

2. Individu yang menaruh kepercayaan kepada individu lain berarti menyadari bahwa akibat-akibatnya bergantung pada perilaku orang lain.
3. Individu yang yakin bahwa perilaku orang lain akan berakibat baik bagi individu tersebut.

Pada beberapa kasus ada individu yang takut untuk memberitahu siapa dirinya yang sebenarnya hal itu karena apabila ia menceritakan siapa dirinya maka ia takut orang lain tidak akan menyenangkan dirinya lagi, ini contoh yang menunjukkan tidak adanya kepercayaan sebab kepercayaan memerlukan keyakinan dan sikap tentang sejauh mana orang lain mungkin dapat diandalkan, kooperatif, atau membantu dari konteks atau situasi dimana interaksi antara dua individu mungkin terjadi.<sup>8</sup>

Individu yang dapat di percaya memiliki empat kategori yaitu: kebajikan, integritas, kompetensi dan prediktabilitas. Kebajikan berarti peduli dan termotivasi untuk bertindak sesuai dengan kepentingan seseorang bukannya bertindak dengan melihat kesempatan yang ada, Integritas berarti mengatakan yang sebenarnya dan menepati janji, kompetensi berarti memiliki kemampuan untuk melakukan apa yang perlu dilakukan, dan yang terakhir preditabilitas kemungkinan perilaku

---

<sup>8</sup> Jeffry A. Simpson, *Op. Cit.*, h. 588

atau tindakan individu yang cukup konsisten untuk diperkirakan dalam situasi tertentu.<sup>9</sup>

Pada beberapa kasus ketika orang tidak berani mengatakan kepada orang lain tentang siapa sebenarnya dirinya. Kemungkinan orang tersebut ingin disenangi dan tidak ingin kehilangan simpati (unsur resiko). Kemudian orang tersebut sadar bahwa simpati itu bergantung pada orang lain. Orang tersebut tidak yakin orang lain akan menyukainya bila dia membuka dirinya. Maka disini kepercayaan tidak ada karena unsur ketiga tidak ada.

Kepercayaan kepada orang lain akan meningkatkan komunikasi interpersonal karena akan membuka saluran komunikasi, memperjelas pengiriman dan penerimaan informasi, serta memperluas peluang komunikasi untuk mencapai maksudnya. Jika Individu cenderung tidak percaya pada orang lain, maka orang lain pun akan sulit untuk memahami siapa kita sebenarnya, sehingga akhirnya dapat menimbulkan salah pengertian tentang diri kita sebenarnya. Tanpa adanya percaya tidak akan adanya pengertian. Kedua, hilangnya kepercayaan akan menghambat hubungan interpersonal yang akrab. Keakraban hanya akan terjadi apabila kita bersedia untuk mengungkapkan perasaan dan pikiran kita. Sejauh mana kita percaya kepada orang lain dibentuk hal personal dan situasional. Menurut Deustsch harga diri dan otoritarisme membentuk kepercayaan kita

---

<sup>9</sup> D. Harrison McKnight & Norman L. Chervany, *Trust and Distrust Definitions: One Bite at a Time*, (USA, Michigan State University) h. 31

kepada orang lain. Orang yang harga dirinya positif akan cenderung mempercayai orang lain, sebaliknya orang yang kepribadiannya cenderung otoriter akan susah mempercayai orang lain.<sup>10</sup>

#### **b. Cara Membentuk Kepercayaan**

Ada hal hal lain yang membentuk kepercayaan seseorang kepada orang lain antara lain :

- Karakteristik dan maksud orang lain.

Orang akan menaruh kepercayaan kepada seseorang yang dianggap memiliki kemampuan, keterampilan, atau pengalaman dibidang tertentu. Erat kaitannya dengan faktor keahlian adalah reputasi atau reliabilitas. Orang yang memiliki reliabilitas berarti dapat diandalkan dapat diduga, jujur, dan konsisten.

- Hubungan kekuasaan

Percaya akan tumbuh apabila orang orang memiliki kekuasaan terhadap orang lain.

- Sifat dan kualitas komunikasi.

Bila komunikasi bersifat terbuka, bila maksud dan tujuan sudah jelas, bila harapan sudah dinyatakan maka akan tumbuh sikap percaya.

Sikap percaya akan berkembang apabila setiap komunikan menganggap komunikan lainnya berlaku jujur. Sikap ini tentu saja

---

<sup>10</sup> *ibid.*, h. 130

dibentuk berdasarkan pengalaman kita dengan komunikasi. Contoh: apabila saya pernah memiliki pengalaman dengan seseorang polisi yang pernah menipu saya, maka saya sulit percaya kepada polisi. Selain itu ada tiga hal lain yang dapat menumbuhkan sikap percaya dan mengembangkan komunikasi dengan orang lain yaitu : menerima empati, dan kejujuran.

Menerima adalah kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa memulai atau berusaha mengendalikan. Menerima adalah sikap yang melihat orang lain sebagai manusia, sebagai individu yang patut dihargai individu menerima seseorang apabila individu menerima orang lain apa adanya dan tidak berusaha mengatur. Sikap menerima dilukiskan Martin Buber sebagai “ saya menerima orang lain..... saya menegaskan bahwa ia adalah orang yang berjuang bersama saya.... saya menegaskan bahwa ia merupakan makhluk dan ciptaan”). Sikap menerima tidak semudah yang dibayangkan, karena individu cenderung tidak bisa menerima dengan terus mengkritik, mengecam, dan menilai. Sikap seperti ini yang menghancurkan rasa percaya. Orang enggan pula menerima sikap individu yang seperti itu karena sikap menerima dapat menggerakkan sikap percaya. Namun, menerima bukan berarti menyetujui semua perilaku orang lain atau rela menanggung akibat-akibat perilakunya. Menerima berarti tidak menilai pribadi orang berdasarkan perilakunya yang tidak kita senangi. Bagaimanapun buruknya perilaku orang tersebut menurut persepsi kita,

kita akan tetap berkomunikasi dengannya sebagai persona, bukan sebagai objek.

Empati adalah faktor kedua menumbuhkan sikap percaya pada diri orang lain. Menurut Freud empati dimaknai sebagai memahami orang lain yang tidak memiliki arti emosional bagi individu sebagai keadaan ketika pengamat bereaksi secara emosional karena ia menanggapi atau siap mengalami suatu emosi sebagai imajinasi intelektual dan partisipasi emosional pada pengalaman orang lain.<sup>11</sup> Pengertian terakhir sering dikaitkan dengan simpati yaitu menempatkan diri kita secara imajinatif pada posisi orang lain. Namun, dalam empati kita tidak menempatkan diri kita pada posisi orang lain melainkan kita ikut serta secara emosional dan intelektual dalam pengalaman orang lain. Berempati berarti membayangkan diri kita pada kejadian pengalaman orang lain. Berempati berarti membayangkan diri kita pada kejadian yang menimpa orang lain. Dengan empati kita berusaha melihat seperti orang lain melihat, merasakan seperti orang lain merasakan.

Hal ketiga adalah kejujuran. Sikap menerima dan empati mungkin akan dipresepsikan salah oleh orang lain. Oleh karena itu, individu harus jujur mengungkapkan dirinya kepada orang lain. Individu harus menghindari terlalu banyak, melakukan “pengelolaan kesan” yang membuatnya terkesan dibuat-buat. Orang cenderung akan menaruh kepercayaan pada orang yang terbuka dan tidak dibuat-buat. Kejujuran

---

<sup>11</sup> *Ibid*, h. 132

membuat perilaku dapat diduga yang kemudian mendorong orang lain untuk percaya.

Selain itu seseorang dengan *self esteem* dan konsep diri yang tinggi akan lebih mudah mempercayai orang lain. Simpsons juga menyebutkan untuk mengetahui tingkat kepercayaan seharusnya penelitian dilakukan kepada kedua belah pihak.<sup>12</sup> Kepercayaan juga meningkat ditandai dengan individu yang membuat dirinya lebih rapuh dan lebih terbuka menyampaikan informasi-informasi pribadi mereka.

### c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan (*Trust*)

Menurut Mayer *trustee* (penerima kepercayaan) akan dapat dipercaya jika memiliki tiga unsur, yaitu <sup>13</sup>

#### 1. Kemampuan (*Ability*)

*Ability* adalah sekumpulan ketrampilan, kompetensi dan karakteristik yang membuat seseorang atau sekelompok orang memiliki kemampuan untuk memengaruhi pihak lain dalam sebuah bidang tertentu. *Trustor* menjadi percaya kepada *trustee* karena berkaitan dengan kemampuan *trustee* dalam bidang tertentu.

#### 2. *Benevolence*

*Benevolence* adalah tingkatan seberapa jauh *trustee* dipersepsikan akan berbuat baik kepada *trustor* tanpa adanya motif keuntungan bagi

---

<sup>12</sup> *ibid*, h. 133

<sup>13</sup> Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D, An Integratif Model of Organizational Trust, (*Academy of Management Review* ; 1995). Hal 709

*trustee*. *Trustee* dipersepsikan tetap akan berbuat baik walau saat *trustee* tidak mendapatkan *reward*.

### 3. Integritas

Integritas secara sederhana bermakna kesesuaian antara ucapan dan perbuatan seseorang. Hubungan antara integritas dan kepercayaan (*trust*) juga melibatkan adanya kesamaan pandangan terhadap prinsip-prinsip tertentu antara *trustor* dan *trustee*. Jika *trustee* memiliki perbedaan prinsip maka *trustor* akan menganggap *trustee* tidak memiliki integritas dalam pencapaian keinginan *trustor*. Beberapa hal lain yang memengaruhi tingkat integritas adalah pengakuan dari pihak lain, keyakinan bahwa *trustee* bersikap adil, dan segala hal yang memengaruhi persepsi integritas *trustor* kepada *trustee*.

#### d. Cara Meningkatkan Kepercayaan (*Trust*)

Menurut Robbins (terdapat 8 (delapan) cara untuk meningkatkan kepercayaan (*trust*), diantaranya:<sup>14</sup>

##### a. Bersikap terbuka

Bersikap terbuka akan membuat orang lain percaya terhadap kita. Bersikap terbuka yang dimaksud dalam hal ini adalah bersikap terbuka terhadap informasi yang dimiliki, memberitahu secara rasional bagaimana suatu keputusan dibuat dan berterus terang dalam menyatakan masalah yang sedang dihadapi.

---

<sup>14</sup> Robbins, *Organizational behavior*. (New Jersey ; Prentice-Hall, 2001)

b. Bersikap adil

Sebelum membuat suatu keputusan, harus mempertimbangkan bagaimana orang lain akan menilai objektivitas dan keadilan keputusan kita.

c. Menyatakan perasaan dengan terus terang

Menyatakan perasaan yang sebenarnya tanpa memandang jabatan atau posisi kita dalam suatu organisasi akan membuat orang lain lebih menghargai kita, karena semua orang adalah manusia yang memiliki masalah dan perasaan.

d. Memberitahukan hal yang sebenarnya

Bersikap jujur berarti kita bisa dipercaya. Apabila kejujuran merupakan hal yang penting dalam membangun kepercayaan (*trust*), maka kita harus menjunjung tinggi kejujuran.

e. Menunjukkan konsistensi

Semua orang menginginkan sesuatu yang bisa diprediksi. Ketidakjujuran terjadi karena kita tidak mampu memprediksi sikap orang tersebut. Pikirkanlah tentang nilai dan kepercayaan yang dimiliki, kemudian biarkan nilai dan kepercayaan tersebut menjadi panduan dalam mengambil tindakan. Apabila telah diperoleh suatu tujuan yang jelas, maka sikap yang dimiliki juga bisa diprediksi.

f. Menepati janji

Salah satu dari aspek kepercayaan (*trust*) adalah orang tersebut bisa diharapkan, tapi tepatilah setiap komitmen dan janji yang telah diucapkan.

g. Bersikap percaya diri

Setiap orang akan mempercayai orang yang bijaksana dan bisa dipercaya. Apabila kita memberitahukan suatu rahasia kepada orang lain, maka orang lain juga akan meragukan kita, dan tidak akan memberitahu rahasianya kepada kita karena kita dianggap sebagai orang yang tidak bisa dipercaya.

h. Menunjukkan kompetensi

Salah satu cara untuk meningkatkan kepercayaan (*trust*) adalah dengan membuat orang lain menghargai dan mengagumi kita. Sehingga kita harus mengembangkan kompetensi kita dalam hal komunikasi, negoisasi, dan kemampuan interpersonal lainnya.

**e. *Trust in Close Relationship***

Menurut Rotter kepercayaan dianggap sebagai variabel kepribadian individu. Rotter mendefinisikan kepercayaan sebagai harapan umum individu terhadap individu lain yang kata kata, janji dan pernyataannya dapat di pertanggungjawabkan. Menurut Scanzoni kepercayaan tidak mungkin muncul di awal hubungan karena akan ada sedikit dasar

dalam pengalaman masa lalu untuk pengembangannya.<sup>15</sup> Holmes dan Rempel juga mengatakan bahwa perkembangan kepercayaan akan melibatkan *uncertainty reduction process* ketika seseorang bergerak dari kemampuan untuk meramalkan partner secara umum ke arah adanya kepercayaan diri terhadap nilai-nilai, motivasi, dan tujuan.

Dari berbagai konsep dan definisi tersebut Rempel, Holmes, dan Zana (1985) menyimpulkan tentang kepercayaan dan kemudian menciptakan dimensi. Pertama, kepercayaan dikembangkan melalui pengalaman lampau dan interaksi sebelumnya yang kemudian membuat hubungan menjadi matang. Kedua, individu akan memprediksi kecondongan sifat dan partner untuk mengetahui apakah dia orang yang dapat dipercaya atau diandalkan. Ketiga, kemauan untuk menempatkan diri pada posisi yang beresiko. Terakhir kepercayaan dipandang sebagai perasaan percaya akan jaminan kebahagiaan yang diberikan partner dalam hubungan tersebut. Rempel, Holmes, dan Zana menekankan gagasan bahwa percaya dibangun secara bertahap melalui pertemuan berulang yang dapat terjadi penolakan atau ejekan. Berdasarkan hal di atas maka Rempel, Holmes, dan Zana menentukan tiga dimensi kepercayaan yaitu *predictability, dependability, dan faith*. Rempel, Holmes, dan Zana menekankan gagasan bahwa percaya dibangun secara bertahap melalui pertemuan berulang yang dapat terjadi penolakan atau ejekan.

---

<sup>15</sup> John K. Rempel dkk, *Trust In Close Relationship Journal of Personality and Social Psychology* Vol.49,(Canada:APA,1985). h. 95

*Predictability* atau kemampuan untuk meramalkan perilaku partner, dibentuk oleh beberapa hal antara lain konsistensi dari perilaku partner dan stabilitas dalam lingkungan sosial. Dalam hal ini maka *predictability* berkaitan dengan *social exchange* yaitu untuk meramalkan perilaku partner di masa depan seseorang sangat bergantung pada pengetahuan yang berkaitan dengan respon dimasa lalu dan kemungkinan-kemungkinan adanya *reward* yang mendasari perilaku di masa depan. Kemampuan untuk memprediksi perilaku *partner* didapatkan dari pengalaman belajar sosial dan juga jumlah pengalaman masa lampau dalam menjalani hubungan tersebut. Prediktabilitas berarti satu sama lain saling percaya dengan tindakan (baik atau buruk) yang cukup konsisten dari individu. Individu dengan prediktabilitas tinggi akan memprediksi perilaku individu masa depan.<sup>16</sup>

*Predictability* dalam konseling ada dalam awal konseling dengan cara konseli akan mencari informasi tentang konselornya untuk dapat memprediksi konselor, sebelum konseli yakin untuk menceritakan masalahnya kepada konselor. Mencari informasi merupakan bagian integral dari interaksi konseli dengan konselor selama sesi pertama pada khususnya, konseli sering bertanya tentang jam kerja, kredensial konselor, dan bagaimana pekerjaan konseling. Terkadang konseli mencari informasi tertentu yang mungkin tidak terlalu terlihat. sebagai contoh, konseli mungkin bertanya, “apakah anda telah menikah?”

---

<sup>16</sup> D. Harrison McKnight & Norman L. Chervany, *Op.cit*, h. 33

dalam kasus tersebut, jawaban sederhana dengan sedikit elaborasi mungkin: "ya, saya telah menikah selama sepuluh tahun." Tapi hal yang konseli ingin tahu adalah "apakah anda akan dapat memahami masalah perkawinan saya?" . jelas ini adalah kekhawatiran konseli dan konselor perlu menganggapi pertanyaan mendasar dengan jawaban dan berempati dengan konseli. <sup>17</sup> Mencari informasi akan membuat konseli memprediksi sikap dari konselor sehingga konseli mengetahui konselor dapat dipercaya atau tidak.

Rempel, Holmes, dan Zana berharap bahwa keyakinan tentang prediktabilitas *partner* berhubungan dengan pengalaman masa lalu dan sejauh mana pengalaman ditunjukkan secara konsisten, stabil dan kontrol atas pola perilaku. Konsep prediktibilitas mungkin bukan hal pertama yang terlintas dalam pikiran untuk menentukan kepercayaan kepada *partner*. Sebuah pemahaman yang lebih umum dari kepercayaan mungkin ditunjukkan dari dimensi yang kedua yaitu *dependability*.

Dimensi kedua yaitu *dependability* atau kemampuan untuk dapat diandalkan. Seiring dengan berkembangnya hubungan maka fokusnya akan bergeser dari sebuah dugaan tentang tindakan spesifik ke arah evaluasi tentang sifat dan kualitas keseluruhan dari *partner*, ini berarti mengalihkan fokus pada hal ini dapat dilakukan berdasarkan akumulasi pengalaman masa lampau.

---

<sup>17</sup> Margaret L& Fong, Barbara Gresbach Cox, *Trust as an Underlying Dynamic in the Counseling Process: How Clients Test Trust*, (Florida: The Personnel and Guidance Journal, 1983), h. 164

Konseli dapat mempercayai konselor tergantung pada persepsi mereka bahwa konselor dapat diandalkan untuk menetapkan batas dalam hubungan. Beberapa konseli meminta bantuan secara wajar, namun beberapa dari konseli meminta bantuan yang tidak sesuai dengan hubungan antara konselor dan konseli, dan beberapa meminta bantuan yang tidak masuk akal kepada konselor. Semua permintaan yang mungkin sebagai ujian kepercayaan yang dilakukan oleh konseli untuk menilai kepercayaan kepada konselornya. Tetapi yang paling utama adalah bagaimana konselor menangani permintaan, dan cara konselor memberikan bantuan. Jika bantuan yang dibutuhkan konseli masuk akal konselor bersedia membantu konseli. Misalnya, konselor membantu mengingatkan konseli untuk membawa buku dari rumah untuk pertemuan sesi konseling. Ketika permintaan konseli ditangani maka konseli akan merasa bahwa konselor memang tulus untuk membantu permasalahan yang dihadapi. Namun, jika konselor gagal konseli akan memiliki bukti bahwa konselor tidak dapat diandalkan, tidak juga peduli terhadap konseli, dan karena hal itu maka konselor tidak dapat dipercaya. Apabila konselor merasa tidak bisa untuk memberikan bantuan yang diinginkan oleh konseli maka konselor harus menjelaskan secara bijaksana. Hal ini sangat penting bahwa alasan yang diberikan klien tidak rancu sebab ini akan menghilangkan kepercayaan konseli.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> *Ibid*, h. 164

Namun, pengalaman masa lalu atau masa sekarang tidak dapat dijadikan sebagai patokan tentang kepercayaan. Dalam masa yang akan datang, hubungan mungkin dihadapkan dengan tekanan baru dan kekuatan. Tujuan, perasaan, ataupun nilai dari seseorang tidak bersifat konstan. Oleh karena itu Rempel, Holmes, dan Zana (1985) menggunakan istilah *faith* atau kepercayaan untuk menjelaskan hal tersebut. Dalam konteks keagamaan *faith* merupakan dimensi dari kepercayaan yang mampu melintasi batas dari bukti-bukti yang tersedia untuk mempercayai suatu anggapan yang diberikan sebagai sebuah kebenaran. Jadi, istilah *faith* yang digunakan oleh Rempel, Holmes, dan Zana untuk menjelaskan tentang keyakinan pada tujuan, perasaan dan nilai yang dimiliki oleh *partner*. *Belief* hadir ketika ada kemungkinan yang masuk akal dan berhubungan, sedangkan sesuatu yang tidak masuk akal dianggap sebagai sesuatu yang tidak diterima. Apabila konseli sudah meyakini konselor, maka konseli mengungkapkan aspek-aspek kehidupan pribadinya kepada konselor. Salah satu contoh dengan cara mengatakan rahasia konseli yang sangat mengejutkan konselor. Contoh rahasia yang diungkapkan klien “saudara saya adalah pencandu alkohol”. Hal ini dapat dikatakan bahwa konseli merasa aman untuk menceritakan rahasia pribadinya kepada konselor<sup>19</sup>. Sedangkan *conviction* atas pendirian dilakukan saat ini dengan kepercayaan yang tinggi bahwa di masa depan hal tersebut akan terbukti kebenarannya. Tidak ada yang dapat menjamin

---

<sup>19</sup> *Ibid*, hal. 165

keberhasilan suatu hubungan. Mengingat bahwa keberhasilan hubungan tidak dapat dijamin oleh siapapun. Oleh karena itu, seseorang akan selalu berusaha untuk mendekati diri dengan *partnemya* dan melakukan *leap of faith* atau lompatan keyakinan. *Leap of faith* yang dimaksud adalah cara seseorang membutuhkan satu tingkatan keyakinan pada komitmen dan kepercayaan. Hal yang dilakukan adalah mempercayai bahwa *partnemya* akan menunjukkan hal-hal yang memuaskan di masa depan. Kepercayaan tersebut di dasari pada *faith* individu untuk dapat melintasi bukti-bukti yang tersedia. Namun, tidak berarti dengan keberadaan *faith* maka pengalaman masa lalu tidak berarti. Komponen pembentukan *faith* bukan hanya itu. Misalnya *personal security* dan harga diri mempengaruhi kemauan orang untuk mengambil resiko dalam situasi yang belum jelas.

**f. Hal yang membuat kepercayaan interpersonal laki-laki lebih rendah daripada perempuan.**

Kepercayaan berhubungan erat dengan keterbukaan diri komunikasi. Apabila komunikasi dapat terbuka dengan orang lain maka kepercayaan akan muncul. Keterbukaan diri (*self disclosure*) merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dalam interaksi sosial. Individu yang terampil melakukan *self disclosure* mempunyai ciri-ciri yakni memiliki rasa tertarik kepada orang lain daripada mereka yang kurang terbuka, percaya diri sendiri, dan percaya

pada orang lain. Faktor terpenting juga yang mempengaruhi *self disclosure* adalah jenis kelamin. Umumnya pria lebih kurang terbuka daripada wanita. Pearson (1980) berpendapat bahwa peran sekslah (*sex role*) dan bukan jenis kelamin dalam arti biologis yang menyebabkan perbedaan dalam hal *self disclosure* ini. "Wanita yang maskulin", misalnya, kurang membuka diri (*self disclosure*) ketimbang wanita yang nilai dalam skala maskulinitasnya lebih rendah. Cunningham (1981) mengatakan bahwa wanita lebih sering untuk terbuka pada rasa takut, kekurangan atau kelebihan. Wanita lebih emosional sedangkan laki-laki lebih menahan diri.<sup>20</sup>

## 1. Hakekat Remaja/Siswa

### a. Definsi Remaja/siswa

Remaja menurut Rita Eka Izzaty adalah masa peralihan dari masa kanak-kanak kemasa dewasa<sup>21</sup>. Senada dengan Rita menurut Sri Rumini & Siti Sundari remaja adalah peralihan dari masa anak dengan masa dewasa yang mengalami perkembangan semua aspek atau fungsi untuk memasuki masa dewasa<sup>22</sup>. Remaja akan jelas menunjukkan sifat trasisis atau peralihan karena remaja belum memperoleh status dewasa dan tidak lagi memiliki status anak. Masa remaja menurut Mappire yang dikutip oleh Muhamad Ali berlangsung

---

<sup>20</sup> Cunningham. D.Jhon, *Self Disclosure Intimacy; Sex, Sex of Target, Cross – National and Generatinal Difference, Society For Personality and Social Psychology*. Vol 7 No 2 Juni.

<sup>21</sup> Rita Eka Izzaty dkk, *Perkembangan Peserta Didik*, (Yogyakarta; UNY PRESS, 2008) hal.124

<sup>22</sup> Sri Rumini & Sri Sundari, *Perkembangan Anak & Remaja*, (Jakarta; Rineka Cipta, 2004) hal.53

antara umur 12 tahun sampai dengan 21 tahun bagi wanita dan 13 tahun sampai dengan 22 tahun bagi pria.<sup>23</sup>

*World Health Organization* (WHO) yang dikutip oleh Sarlito mendefinisikan remaja adalah suatu masa ketika<sup>24</sup>:

1. Individu berkembang dari saat pertama kali ia menunjukkan tanda-tanda seksual sekundernya sampai saat ia mencapai kematangan seksual.
2. Individu mengalami perkembangan psikologi dan pola indentifikasi dari kanak-kanak menjadi dewasa.
3. Terjadinya peralihan dari ketergantungan sosial-ekonomi yang penuh kepada keadaan yang relatif lebih mandiri.

Berdasarkan definsi yang telah diuraikan oleh beberapa ahli disimpulkan remaja adalah masa transisi dari masa kanak-kanak ke masa dewasa yang pada masa transisinya terdapat banyak perubahan dari beberapa aspek seperti fisik, psikologi dan emosional.

#### **b. Ciri-ciri Masa Remaja**

Seperti halnya dengan semua periode yang penting selama rentang kehidupan, masa remaja memiliki ciri-ciri tertentu yang membedakan dengan periode sebelum dan sesudahnya. Ciri-ciri tersebut akan diterangkan secara singkat di bawah ini.

1. Masa remaja sebagai periode yang penting

---

<sup>23</sup> Moh. Ali dkk, *Dakwah Pemberdayaan Masyarakat: Paradigma Aksi Metodologi*, (Yogyakarta;PT.LkiS Pelangi Nusantara,2005) hal.09

<sup>24</sup> Sarlito Wirawan Sarwono, *Psikologi Remaja*, (Jakarta;Raja Grafindo Persada,2006) hal. 07

Kendatipun semua periode dalam rentang kehidupan adalah penting, namun kadar kepentingannya berbeda-beda. Pada periode remaja, baik akibat langsung maupun akibat jangka panjang tetap penting. Ada periode yang penting karena akibat fisik dan ada lagi karena akibat psikologis. Pada periode remaja keduanya sama-sama penting.

## 2. Masa Remaja sebagai Periode Peralihan

Peralihan tidak berarti terputus dengan atau berubah dari apa yang telah terjadi sebelumnya. Melainkan lebih-lebih sebuah peralihan dari satu tahap perkembangan ke tahap berikutnya. Artinya, apa yang telah terjadi sebelumnya akan meninggalkan bekasnya pada apa yang terjadi sekarang dan yang akan datang. Bila anak-anak beralih dari masa kanak-kanak ke masa dewasa, anak-anak harus “meninggalkan segala sesuatu yang bersifat kekanak-kanakan” dan juga harus mempelajari pola perilaku dan sikap baru untuk menggantikan perilaku dan sikap yang sudah ditinggalkan.

Namun perlu di sadari bahwa apa yang telah terjadi akan meninggalkan bekasnya dan akan memengaruhi pola perilaku dan sikap yang baru. Seperti dijelaskan oleh Osterrieth “struktur psikis anak remaja berasal dari masa kanak-kanak, dan banyak ciri-ciri yang umumnya sebagai ciri khas masa remaja sudah ada pada akhir masa kekanak-kanakan”

### 3. Masa Remaja sebagai Periode Perubahan

Tingkat perubahan dalam sikap dan perilaku selama masa remaja sejajar dengan tingkat perubahan fisik. Selama awal masa remaja, ketika perubahan fisik terjadi dengan pesat. Kalau perubahan fisik menurun maka perubahan sikap dan perilaku menurun juga. Ada lima perubahan yang sama yang hampir bersifat universal. Seperti meningkatnya emosi, yang intensitasnya bergantung pada tingkat perubahan fisik dan psikologis yang terjadi. Karena perubahan emosi biasanya terjadi lebih cepat selama masa remaja, maka meningkatnya emosi lebih menonjol pada masa awal periode akhir masa remaja

### 4. Masa Remaja sebagai Usia Bermasalah

Setiap periode mempunyai masalahnya sendiri-sendiri, namun masalah masa remaja sering menjadi masalah yang sulit diatasi baik oleh anak laki-laki maupun anak perempuan. Terdapat dua alasan bagi kesulitan itu. Pertama, sepanjang masa kanak-kanak, masalah anak-anak sebagian diselesaikan oleh orang tua dan guru-guru, sehingga kebanyakan remaja tidak berpengalaman dalam mengatasi masalahnya sendiri, menolak bantuan orang tua dan guru-guru.

## 5. Masa Remaja sebagai Ambang Masa Dewasa

Dengan semakin mendekatnya usia kematangan yang sah, para remaja menjadi gelisah untuk meninggalkan stereotip belasan tahun dan untuk memberikan kesan bahwa mereka sudah hampir dewasa. Berpakaian dan bertindak seperti orang dewasa ternyata belumlah cukup. Oleh karena itu, remaja mulai memusatkan diri pada perilaku yang dihubungkan dengan status dewasa, yaitu merokok, minuman keras, menggunakan obat-obatan, dan terlibat dalam perbuatan seks.<sup>25</sup>

Ini menunjukkan bahwa remaja memiliki banyak permasalahan di dalam segala aspek dan remaja membutuhkan tempat untuk menceritakan masalahnya, kebanyakan remaja lebih memilih menceritakan masalahnya kepada teman sebaya karena lebih sering bertemu dan dekat dengan teman di banding dengan orang tua atau guru hal ini memang sesuai dengan yang diungkapkan Erick Erison, bahwa masa remaja terjadi masa krisis, masa pencarian jati diri. Dia berpendapat bahwa penemuan jati diri seseorang didorong oleh sosiokultural. Pergaulan remaja banyak diwujudkan dalam bentuk kelompok-kelompok, baik kelompok besar maupun kelompok kecil.<sup>26</sup> Untuk itu agar remaja dapat percaya kepada konselor maka konselor harus menjadi *partner* yang baik dan harus menjadi teman agar membuat remaja menjadi nyaman menceritakan masalahnya kepada

---

<sup>25</sup> Elizabeth Hurlock, *Psikologi Perkembangan*, (Erlangga;2006), hal 207

<sup>26</sup> Sari Yunita, *Fenomena dan tantangan Remaja Menjelang Dewasa*, (Yogyakarta; Brilliant Books, 2011) hal 30-31

konselor. Remaja membutuhkan konselor yang sungguh-sungguh mempedulikan, menghargai mereka sebagai pribadi, menerima apa adanya, percaya akan kualitas positif yang mereka miliki. Remaja yang dihargai akan memandang dirinya berharga dan orang yang memandang dirinya berharga akan melakukan hal-hal yang berharga pula. Hubungan yang baik dengan konselor dan waktu konselor yang diberikan membuat remaja yakin bahwa mereka benar-benar berharga.<sup>27</sup>

## **2. Hakekat Konselor**

### **a. Definisi Konselor**

Konselor adalah tenaga pendidik profesional yang telah menyelesaikan pendidikan akademik strata satu (S1) program studi bimbingan dan konseling dan program pendidikan profesi konselor dari perguruan tinggi penyelenggara program pengadaan tenaga kependidikan yang terakreditasi.<sup>28</sup> Pengertian konselor di atas sama seperti yang dikatakan Sunaryo Kartadinata dalam bukunya, ia menyatakan bahwa konselor adalah tenaga pendidik yang berkualifikasi strata satu (S1) program studi bimbingan dan konseling dan menyelesaikan pendidikan profesi konselor (PPK).<sup>29</sup> Kedua pendapat ini sejalan dengan syarat-syarat atau kualifikasi akademik seorang konselor.

---

<sup>27</sup> Alkitab, *Beberapa Hal yang Penting Untuk Konselor*, diakses dari (<http://alkitab.sabda.org>) pada tanggal 26 Juni 2015 Pukul 20.30

<sup>28</sup> Jamal Ma'mur Asmani, *Panduan Efektif Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah*, (Yogyakarta: Diva Press, 2010), hlm. 170.

<sup>29</sup> Sunaryo Kartadinata, *Penataan Pendidikan Profesional Konselor dan Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal*, (Jakarta: DEPDIKNAS, 2008), hlm. 235)

Pendapat lain mengenai konselor dijelaskan dalam Surat Keputusan Bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dan Kepala BAKN No. 1433/P/1993 dan No. 25 Tahun 1993 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya Pasal 4, bahwa yang dimaksud konselor adalah guru yang mempunyai tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh dalam kegiatan bimbingan dan konseling terhadap sejumlah peserta didik.<sup>30</sup>

Konselor adalah seorang tenaga profesional yang sudah menempuh pendidikan Strata 1 atau S1 jurusan Bimbingan dan Konseling. Selain itu, yang sudah mengikuti Pendidikan Profesi Konselor (PPK) yang memiliki tanggung jawab dalam pemberi layanan, berupa Bimbingan maupun Konseling, dan pelaksana evaluasi dalam BK.

### **3. Hakekat Karakteristik Konselor**

#### **a. Karakteristik Konselor yang efektif**

Seorang konselor yang efektif harus memenuhi beberapa persyaratan agar dapat berhasil dalam melaksanakan profesinya. Menurut Carl Rogers (1971) dalam Jeanette menyebutkan ada tiga karakteristik utama yang harus dimiliki oleh seorang konselor yang efektif<sup>31</sup>, yaitu :

##### *1. Congruence (genuineness, authenticity)*

---

<sup>30</sup> Bimbingan dan Konseling Indonesia, *konselor sekolah*, diakses dari (<http://konselingindonesia.com>), pada tanggal 18 Februari 2015 pukul 13.32.

<sup>31</sup> Jeanette Murad Lesmana, *Dasar-Dasar Konseling*, (Jakarta : UI-Press, 2008) h. 57

Maksud dari kongruensi adalah bahwa seorang konselor yang efektif mampu membedakan individu mana yang betul – betul sesungguhnya adalah dirinya, yang benar – benar mengatakan apa yang ingin dikatakannya (*means exactly what he says*), dan perasaan yang ada di dalam lubuk hatinya yang terdalam adalah sama dengan yang dia ekspresikan. Orang semacam ini menerima perasaan – perasaan yang ada di dalam dirinya dan orang lain paham “di mana dia berdiri”. Dia adalah dirinya sendiri dan perasaan serta reaksinya sesuai dan tepat sama dengan yang ada di dalam kesadarannya tentang perasaan – perasaan dan reaksi – reaksinya ini.

Kongruensi sangat penting sebagai dasar sikap yang harus dimiliki oleh seorang konselor. Konselor harus paham tentang dirinya sendiri, baik pikiran, perasaan, dan pengalamannya harus serasi. Kalau seseorang mempunyai pengalaman marah, maka perasaan dan pikirannya harus marah, yang tercermin pula dalam tindakannya. Konselor harus memahami bias – bias yang ada dalam dirinya, prasangka – prasangka yang mewarnai pikirannya dan juga harus tahu kelemahan dan aset – aset yang dipunyainya. Jika konselor menyadari hal ini, ia dapat membuat perbedaan antara dirinya dan orang lain dan tahu bahwa orang lain bukan dirinya.

## 2. *Unconditional positive regard (acceptance)*

Penerimaan tanpa syarat atau respek kepada konseli harus mampu ditunjukkan oleh seorang konselor kepada konselinya. Seorang

konselor harus dapat menerima bahwa orang – orang yang dihadapinya mempunyai nilai – nilai sendiri, kebutuhan – kebutuhan sendiri yang lain daripada yang dimiliki olehnya.

### 3. Empathy

Empati adalah kemampuan untuk mengetahui bagaimana merasakan perasaan orang lain. Secara sederhana, empati dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk membayangkan diri sendiri berada pada tempat dan pemahaman yang dimiliki orang lain, mencakup perasaan, hasrat, ide-ide, dan tindakan-tindakannya. Dalam dunia konseling, pada dasarnya seorang konselor bekerja atas dasar dan melalui proses empati. Pada proses konseling, baik konselor maupun konseli dibawa keluar dari dalam dirinya dan bergabung dalam kesatuan psikis yang sama. Emosi dan keinginan keduanya menjadi bagian dari kesatuan psikis yang baru ini. Sebagai konsekuensinya, masalah – masalah konseli akan ditimpakan kepada seorang ”manusia baru”, dan dalam hal ini konselor menanggung setengahnya. Stabilitas psikologis dari kejelasan pikiran, keberanian dan kekuatan keinginan yang dimiliki konselor akan menyusup kedalam diri konseli, dan memberikan bantuan yang besar dalam perjuangan kepribadiannya. Untuk itu seorang konselor harus mempunyai empati.

Menurut Cavanagh (1982) kualitas pribadi konselor ditandai dengan beberapa karakteristik sebagai berikut<sup>32</sup>:

---

<sup>32</sup> Jeanette Murad Lesmana, *Ibid*, h . 65

### 1. *Self-knowledge (Pemahaman diri)*

Self-knowledge ini berarti bahwa konselor memahami dirinya dengan baik, dia memahami secara pasti apa yang dia lakukan, mengapa dia melakukan hal itu, dan masalah apa yang harus dia selesaikan. Pemahaman diri sangat penting bagi konselor.

Konselor yang memiliki tingkat *self-knowledge* yang baik akan menunjukkan sifat-sifat berikut.

- a. Konselor menyadari dengan baik tentang kebutuhan dirinya. Sebagai konselor dia memiliki kebutuhan diri, seperti : (a) kebutuhan untuk sukses; (b) kebutuhan merasa penting, dihargai, superior, dan kuat.
- b. Konselor menyadari dengan baik tentang perasaan-perasaannya. Perasaan-perasaan itu seperti : rasa marah, takut, bersalah, dan cinta. Ketidaksadaran konselor akan perasaannya dapat berakibat buruk terhadap proses konseling.
- c. Konselor menyadari tentang apa yang membuat dirinya cemas dalam konseling, dan apa yang menyebabkan dirinya melakukan pertahanan diri dalam rangka mereduksi kecemasan tersebut.
- d. Konselor memahami atau mengakui kelebihan (kekuatan) atau kelemahan (kekurangan) dirinya.

### 2. *Competence (Kompeten)*

Kompeten disini adalah bahwa konselor itu memiliki kualitas fisik, intelektual, emosional, sosial, dan moral sebagai pribadi yang berguna.

Kompetensi sangatlah penting bagi konselor, sebab konseli saat konseling akan belajar dan mengembangkan kompetensi-kompetensi yang diperlukan untuk mencapai kehidupan yang efektif dan bahagia. Dalam hal ini, konselor berperan untuk mengajar kompetensi-kompetensi tersebut kepada konseli. Konselor yang lemah fisiknya, lemah kemampuan intelektualnya, sensitif emosinya, kurang memiliki kemampuan dalam berhubungan sosial, dan kurang memahami nilai-nilai moral maka dia tidak akan mampu mengajarkan kompetensi-kompetensi tersebut kepada konseli. Konselor yang memiliki kompetensi melahirkan rasa percaya pada diri konseli untuk meminta bantuan konseling terhadap konselor tersebut. Di samping itu kompetensi ini juga sangat penting bagi efisiensi waktu pelaksanaan konseling.

### *3. Good Psychological Health (Kesehatan Psikologis yang Baik)*

Konselor dituntut untuk memiliki kesehatan psikologis yang lebih baik dari konselinya. Hal ini penting karena mendasari pemahamannya terhadap perilaku dan keterampilan. Ketika konselor memahami bahwa kesehatan psikologis yang dikembangkan melalui konseling, maka dia membangun proses konseling tersebut secara lebih positif. Apabila konselor tidak mendasarkan konseling tersebut kepada pengembangan kesehatan psikologis, maka dia akan mengalami kebingungan dalam menetapkan arah konseling yang ditempuhnya.

Konselor merupakan model dalam berperilaku, apakah dia menyadarinya atau tidak. Setiap pertemuan konseling merupakan suatu periode pengawasan yang begitu intensif terhadap tingkah laku yang adaptif. Ketika konselor kurang memiliki kesehatan psikologis, maka perannya sebagai model berperilaku bagi konseli menjadi tidak efektif, bahkan dapat menimbulkan kecemasan bagi konseli. Apabila itu terjadi, maka konselor bukan berperan sebagai penolong dalam memecahkan masalah, tetapi justru sebagai pemicu masalah konseli. Kesehatan psikologis konselor yang baik sangat berguna bagi hubungan konseling. Karena apabila konselor kurang sehat psikisnya, maka dia akan teracuni atau terkontaminasi oleh kebutuhan-kebutuhan sendiri, persepsi yang subjektif, nilai-nilai yang keliru, dan kebingungan.

#### *4. Trustworthiness (Dapat Dipercaya)*

Kualitas Ini berarti bahwa konselor itu tidak menjadi ancaman atau penyebab kecemasan bagi konseli. Kualitas konselor yang dapat dipercaya sangat penting dalam konseling, karena beberapa alasan, yaitu sebagai berikut.

- a. Esensi tujuan konseling adalah mendorong konseli untuk mengemukakan masalah dirinya yang paling dalam. Dalam hal ini, konseli harus merasa bahwa konselor itu dapat memahami dan mau menerima curahan hatinya (curhatnya) dengan tanpa penolakan. Jika konseli tidak memiliki rasa percaya ini, maka rasa frustrasi lah yang menjadi hasil konseling.

- b. Konseli dalam konseling perlu mempercayai karakter dan motivasi konselor. Artinya konseli percaya bahwa konselor mempunyai motivasi untuk membantunya.
- c. Apabila konseli mendapat penerimaan dan kepercayaan dari konselor, maka akan berkembang dalam dirinya sikap percaya terhadap dirinya sendiri.

Konselor yang dipercaya cenderung memiliki kualitas sikap dan perilaku sebagai berikut.

- a. Memiliki pribadi yang konsisten
- b. Dapat dipercaya oleh orang lain, baik ucapannya maupun perbuatannya
- c. Tidak pernah membuat orang lain (konseli) kecewa atau kesal
- d. Bertanggung jawab, mampu merespon orang lain secara utuh, tidak ingkar janji, dan mau membantu secara penuh.

##### 5. *Honesty (Jujur)*

Jujur adalah bahwa konselor itu bersikap transparan (terbuka), autentik, dan asli (*genuine*). Sikap jujur ini penting dalam konseling, karena alasan-alasan berikut.

- a. Sikap keterbukaan memungkinkan konselor dan konseli untuk menjalin hubungan psikologis yang lebih dekat satu sama lainnya di dalam proses konseling. Konselor yang menutup atau menyembunyikan bagian-bagian dirinya terhadap konseli dapat menghalangi terjadinya relasi yang lebih dekat. Kedekatan hubungan psikologis sangat penting dalam konseling, sebab

dapat menimbulkan hubungan yang langsung dan terbuka antara konselor dengan konseli. Apabila terjadi ketertutupan dalam konseling dapat menyebabkan merintangi perkembangan konseli.

- b. Kejujuran memungkinkan konselor dapat memberikan umpan balik secara objektif kepada klien.

#### *6. Strength (Kekuatan)*

Kekuatan atau kemampuan konselor sangat penting dalam konseling, sebab dengan hal itu konseli akan merasa aman. Konseli memandang konselor sebagai orang yang (a) tabah dalam menghadapi masalah, (b) dapat mendorong konseli untuk mengatasi masalahnya, dan (c) dapat menanggulangi kebutuhan dan masalah pribadi.

Konselor yang memiliki kekuatan cenderung menampilkan kualitas sikap dan perilaku berikut.

- a. Dapat membuat batasan waktu yang pantas dalam konseling.
- b. Bersifat fleksibel
- c. Memiliki identitas diri yang jelas.

#### *7. Warmth (Bersikap Hangat)*

Bersikap hangat itu adalah : ramah, penuh perhatian, dan memberikan kasih sayang. Konseli yang datang meminta bantuan konselor, pada umumnya yang kurang mengalami kehangatan dalam hidupnya, sehingga dia kehilangan kemampuan untuk bersikap ramah,

memberikan perhatian, dan kasih sayang. Melalui konseling, konseli ingin mendapatkan rasa hangat tersebut dan melakukan “sharing” dengan konselor. Apabila hal itu diperoleh, maka konseli dapat mengalami perasaan yang nyaman.

#### 8 . *Actives responsiveness*

Keterlibatan konselor dalam proses konseling bersifat dinamis, tidak pasif. Melalui respon yang aktif, konselor dapat mengkomunikasikan perhatian dirinya terhadap kebutuhan konseli. Disini, konselor mengajukan pertanyaan yang tepat, memberikan umpan balik yang bermanfaat, memberikan informasi yang berguna, mengemukakan gagasan-gagasan baru, berdiskusi dengan konseli tentang cara mengambil keputusan yang tepat, dan membagi tanggung jawab dengan klien dalam proses konseling.

#### 9. *Patience (Sabar)*

Melalui kesabaran konselor dalam proses konseling dapat membantu klien untuk mengembangkan dirinya secara alami. Sikap sabar konselor menunjukkan lebih memperhatikan diri konseli daripada hasilnya. Konselor yang sabar cenderung menampilkan kualitas sikap dan perilaku sebagai berikut.

#### 10. *Sensitivity (kepekaan)*

Kualitas ini berarti bahwa konselor menyadari tentang adanya dinamika psikologis yang tersembunyi atau sifat-sifat mudah tersinggung, baik pada diri klien maupun dirinya sendiri. Konseli yang

datang untuk meminta bantuan konselor pada umumnya tidak menyadari masalah yang sebenarnya mereka hadapi. Bahkan ada yang tidak menyadari bahwa dirinya bermasalah. Pada diri mereka hanya nampak gejala-gejalanya, sementara yang sebenarnya tertutup oleh perilaku pertahanan dirinya. Konselor yang sensitif akan mampu mengungkap atau menganalisis apa masalah sebenarnya yang dihadapi konseli. Konselor yang sensitif memiliki kualitas perilaku berikut.

- a. Sensitif terhadap reaksi dirinya sendiri
- b. Mengetahui kapan, dimana, dan berapa lama mengungkap masalah konseli (probing)
- c. Mengajukan pertanyaan tentang persepsi konseli tentang masalah yang dihadapinya
- d. Sensitif terhadap sifat-sifat mudah tersinggung dirinya.

#### *11. Holistic awareness (Kesadaran Holistik)*

Pendekatan holistik dalam konseling berarti bahwa konselor memahami klien secara utuh dan tidak mendekatinya secara serpihan. Namun begitu bukan berarti bahwa konselor sebagai seorang ahli dalam segala hal, disini menunjukkan bahwa konselor perlu memahami adanya berbagai dimensi yang menimbulkan masalah klien, dan memahami bagaimana dimensi yang satu memberi pengaruh terhadap dimensi yang lainnya. Dimensi-dimensi itu meliputi : fisik, intelektual, emosi, sosial, seksual, dan moral-spiritual.

#### 4. Hakekat Layanan Konseling Individual

##### a. Definisi Layanan Konseling Individual

Dalam pengertiannya, layanan konseling menurut ASCA (*American School Counselor Association*) adalah hubungan tatap muka yang bersifat rahasia, penuh dengan sikap penerimaan dan pemberian kesempatan dari konselor kepada konseli, konselor mempergunakan pengetahuan dan keterampilan untuk membantu kliennya dalam mengatasi masalahnya<sup>33</sup>. Menurut Gibsons dalam Luddin bahwa konseling adalah hubungan tolong menolong yang berpusat kepada perkembangan dan pertumbuhan seorang individu serta penyesuaian dirinya dan kehendaknya kepada penyelesaian masalah, juga kehendaknya untuk membuat keputusan terhadap masalah yang dihadapinya. Konseling individual juga termasuk kedalam salah satu jenis layanan bimbingan dan konseling yang berarti bantuan yang diberikan konselor kepada seorang siswa dengan tujuan berkembangnya potensi siswa, mampu mengatasi masalah sendiri, dan dapat menyesuaikan diri secara positif

Menurut Pietrofesa dalam Luddin bahwa ciri konseling professional adalah sebagai berikut<sup>34</sup>:

- a. konseling merupakan suatu hubungan professional yang diadakan oleh seorang konselor yang sudah dilatih untuk pekerjaannya itu

---

<sup>33</sup> Sofyan Willis, *Konseling Individual Teori dan Praktek*, (ALFABETA;Bandung,2004), h. 153

<sup>34</sup> *Ibid*, h. 153

- b. dalam hubungan yang bersifat profesional itu, konseli mempelajari keterampilan pengambilan keputusan, pemecahan masalah serta tingkah laku atau sikap-sikap baru
- c. hubungan profesional itu dibentuk berdasarkan kesukarelaan antara konseli dan konselor

Konseling individual menurut Yustiana adalah proses komunikasi antara konselor dengan konseli dalam hubungan yang membantu sehingga konseli dapat mengambil keputusan, mengubah perilaku dan mengembangkan potensi diri sesuai dengan keputusan yang diambil.<sup>35</sup>

Adapun tahapan konseling individual menurut Willis.<sup>36</sup>

- a. Tahap awal konseling, tahap ini terjadi saat konseli menemui konselor hingga berjalan proses konseling sampai konselor dan konseli menemukan definisi masalah konseli atas dasar isu, kepedulian atau masalah konseli. Adapun proses konseling tahap awal yang dilakukan konselor sebagai berikut:
  1. Membangun hubungan konseling yang melibatkan konseli; hubungan yang bermakna ialah jika konseli terlibat berdiskusi dengan konselor. Hubungan tersebut dinamakan *a working relationship* - hubungan yang berfungsi, bermakna berguna. Keberhasilan proses konseling amat ditentukan oleh keberhasilan tahap awal, yaitu adanya keterbukaan konselor dengan keterbukaan konseli.

---

<sup>35</sup> *Ibid*, h.153

<sup>36</sup> *Ibid*, h.55

2. Memperjelas dan mendefinisikan masalah; peran konselor untuk membantu memperjelas masalah konseli. Demikian pula konseli tidak memahami potensi apa yang dimilikinya, maka tugas konselor lah untuk membantu mengembangkan potensi, memperjelas masalah, dan membantu mendefinisikan masalahnya bersama-sama.
  3. Membuat penaksiran dan penjajakan; konselor berusaha menjajaki atau menaksir kemungkinan mengembangkan isu atau masalah, dan merancang bantuan yang mungkin dilakukan, yaitu dengan membangkitkan semua potensi konseli, dan dia menentukan berbagai alternatif yang sesuai bagi antisipasi masalah.
  4. Menegosiasi kontrak; perjanjian antara konselor dan konseli yang berisi waktu pertemuan maupun tugas masing-masing dalam tahapan konseling
- b. Tahap Pertengahan (Kedua), tahap ini memfokuskan pada penjelajahan masalah konseli, bantuan yang akan diberikan berdasarkan penilaian kembali yang telah dijelajah tentang masalah konseli. Adapun tujuan dari tahap ini adalah:
1. Menjelajahi dan mengeksplorasi masalah, isu, dan kepedulian konseli lebih jauh; dengan ini konselor berusaha agar konseli mempunyai perspektif dan alternative baru terhadap masalahnya

2. Menjaga agar hubungan konseling selalu terpelihara; hal ini bila terjadi karena konseli merasa senang terlibat dalam pembicaraan atau wawancara konseling dan menampakkan kebutuhan untuk mengembangkan potensi diri dan memecahkan masalahnya atau konselor berupaya kreatif dengan keterampilan yang bervariasi serta memelihara keramahan, empati, kejujuran, keikhlasan dalam memberi bantuan.
  3. Proses konseling agar berjalan sesuai kontrak; kontrak di negosiasikan agar dapat memperlancar proses konseling, maka konselor dan konseli agar tetap menjaga dan selalu mengingatnya.
- c. Tahap akhir Konseling (Tahap Tindakan); pada tahap ini ditandai dengan adanya beberapa hal, yakni:
1. Menurunnya kecemasan konseli, ini diketahui setelah konselor menanyakan kepada konseli
  2. Adanya perubahan perilaku konseli kearah yang lebih positif, sehat dan dinamik
  3. Adanya rencana hidup masa yang akan datang dengan program yang jelas
  4. Terjadinya perubahan sikap positif, yaitu mulai dapat mengoreksi diri dan meniadakan sikap yang sering

menyalahkan dunia luar, seperti orangtua, guru, teman, keadaan tidak menguntungkan.

Tujuan tahap akhir dari sesi konseling ini adalah untuk memutuskan perubahan sikap dan perilaku yang memadai, terjadinya *transfer of learning* pada klien, melaksanakan perubahan perilaku dan mengakhiri hubungan konseling.

## **B. Penelitian Lain yang Relevan**

Penulis menemukan penelitian yang relevan terkait dengan kepercayaan siswa terhadap konselor dalam layanan konseling individu, yaitu :

1. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Mia Kirana pada tahun 2002. Penelitian yang dilakukan tersebut berjudul “ Hubungan antara Kepercayaan pada Guru Pembimbing dengan Keterbukaan dalam konseling siswa SMU DIPONEGORO 01. ” Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian Survey korelasional yang dilakukan kepada 83 siswa kelas II dan III SMU DIPONEGORO 01. Hasilnya terdapat hubungan yang positif antara kepercayaan siswa dengan keterbukaan siswa dalam konseling.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Gregory Mather, David Baker, dan Richar Laugharne pada tahun 2010. Penelitian yang dilakukan berjudul *Patient Trust in Psychiatrists* penelitian ini menggunakan metode survey. Hasilnya pasien kesehatan mental memiliki tingkat kepercayaan yang baik dengan psikiater maupun dokter namun

tingkat kepercayaan pasien laki-laki kepada psikiater lebih rendah dari tingkat kepercayaan pasien perempuan.

### **C. Kerangka Berpikir**

Kepercayaan kepada seseorang memang sangat dipengaruhi oleh masa lalu itu sendiri, hal itu terjadi karena individu pernah merasakan kekecewaan saat mempercayai orang lain tentu akan membuat individu tersebut akan lebih selektif untuk mempercayai orang lain. Dalam dunia konseling seharusnya di dalam sesi konseling individu seorang konselor lah yang seharusnya belajar dulu untuk mempercayai apa yang dikatakan oleh konselinya karena apabila sebagai konselor tidak bisa belajar untuk mempercayai orang lain atau konselinya maka konseli juga tidak akan pernah mempercayai konselor untuk menceritakan apa yang ia rasakan sehingga proses konseling akan menemukan jalan yang sulit untuk menyelesaikan proses konseling.

Sebab konseli awalnya akan menguji atau menilai pribadi konselor untuk mengecek apakah konselor dapat di percaya oleh konseli dengan cara konseli mengungkapkan hal hal rahasia yang ia miliki kepada konselor untuk melihat nonverbal konselor. Ketika konselor tidak mempercayai ucapan konseli atau terkejut dengan ucapan konseli maka secara langsung konseli akan mempunyai bukti bahwa konselor tidak dapat mempercayai konselor sehingga konseli tidak mempunyai alasan untuk bisa mempercayai konselor juga.

Sebab setiap individu pasti akan memprediksi kecondongan sifat dan partner untuk mengetahui apakah dia orang yang dapat dipercaya atau diandalkan terlebih lagi pada saat melakukan sesi konseling individu, konseli pada saat itu sangatlah bingung karena tidak tahu harus menceritakan apa yang sedang ia alami, dengan permasalahan yang seperti itu konseli tentunya akan selektif untuk melihat apakah konselor mempunyai sifat yang dapat dipercaya oleh konseli sehingga konseli akan merasa aman apabila konselor terlihat mempunyai sifat yang dapat di percaya.

Cara konselor untuk mendapatkan kepercayaan konseli pada saat konseling individu tentunya harus mempunyai rasa keterbukaan kepada konseli dan menunjukkan gestur yang dapat dipercaya oleh konseli. Apabila konselor menginginkan konseli untuk berkata jujur kepada konselor, berarti yang mengawali untuk mengatakan kejujuran adalah konselor.

Dalam artian bahwa apabila individu ingin dipercaya oleh orang lain tentunya kita harus belajar untuk dapat mempercayai orang lain terlebih dahulu meskipun di dalam kehidupan tentunya individu di pengaruhi oleh pengalaman yang sudah ia lewati dimasa lalu sehingga ini yang mempengaruhi individu dalam berpikir dan mempercayai orang lain.

Sama halnya didalam kehidupan sekolah tentunya konseli pernah mempunyai pengalaman di masa lalu yang membuat ia menjadi tidak percaya atau menjadi percaya kepada konselor. Selain pengalaman

masa lalu kepercayaan kepada individu lain tentunya di pengaruhi juga oleh konsep diri yang positif, dengan mempunyai konsep diri yang positif tentunya individu akan mudah mengembangkan rasa percaya kepada orang lain di sekitarnya termasuk konselor sekolah.

Namun, apabila individu mempunyai konsep diri yang negatif tentunya akan sulit bagi individu tersebut untuk mengembangkan rasa percaya kepada orang lain. Konsep diri yang positif untuk dapat bisa mempercayai orang lain ini bukan hanya harus dimiliki oleh siswa yang akan atau sedang melaksanakan konseling individu namun konsep diri yang positif juga haruslah dimiliki oleh konselor agar bisa di percaya dan mempercayai konseli.

Apabila kepercayaan konseli terhadap konselor tinggi maka akan mempermudah proses konseling, selain itu proses konseling tidak akan hanya berada di permukaan saja melainkan konselor akan mengetahui dalamnya permasalahan yang dihadapi oleh konseli sehingga mudah untuk konselor dapat membantu konseli dalam menyelesaikan permasalahannya. Hal yang menguntungkan lagi ketika kepercayaan konseli terhadap konselor tinggi, maka akan banyak calon konseli yang datang untuk menggunakan layanan konseling individu.

Namun apabila kepercayaan konseli terhadap konselor rendah maka proses konseling akan berada di permukaan masalah saja dampaknya konseli akan tetap menghadapi masalah yang sama tanpa bisa menyelesaikan masalah, ini tentu akan membuat perkembangan

konseli akan terganggu. Lantas bagaimana kepercayaan siswa terhadap konselor dalam menjalankan layanan konseling individu di MAN 3 Jakarta? Maka untuk menjawab pertanyaan tersebut, penelitian akan mencoba mengungkapkan keadaan kepercayaan siswa terhadap konselor dalam menjalankan konseling Individu di MAN 3 Jakarta.