

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Bimbingan dan konseling diposisikan oleh negara sebagai profesi yang terintegrasi sepenuhnya dalam bidang pendidikan, dengan menegaskannya dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Dalam undang-undang ditegaskan :

konselor adalah pendidik yang profesional, konselor profesional mampu memahami konsep layanan bimbingan dan konseling secara baik dan mampu menjalankan serta mengembangkannya sesuai dengan kebutuhan peserta didik.

Implikasinya adalah bagi guru bimbingan dan konseling sebagai bagian dari tenaga kependidikan, secara profesional dituntut mampu menjalankan profesinya dengan baik.

Pengertian konseling menurut ASCA dalam (Yusuf dan Nurihsan, 2008, hlm.8) adalah tatap muka yang bersifat rahasia, penuh dengan sikap penerimaan, dan pemberian kesempatan dari konselor kepada konseli, konselor mempergunakan pengetahuan dan keterampilannya untuk membantu konselinya mengatasi masalah-masalahnya. Proses konseling merupakan proses bantuan yang diberikan oleh seseorang yang berprofesi di bidang konseling kepada individu yang memiliki kesulitan dan dilakukan dengan cara *face to face*. McLeod (2006, hlm. 5) mengemukakan konseling adalah bantuan yang diberikan kepada individu dalam memecahkan masalah kehidupannya dengan wawancara, dengan cara-cara yang sesuai dengan keadaan individu yang dihadapi untuk mencapai kesejahteraan hidupnya.

Jadi dapat disimpulkan konseling adalah upaya pemberian bantuan yang diberikan oleh konselor yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik mengenai proses pemberian bantuan, secara tatap muka yang bertujuan untuk memberikan bantuan bagi individu yang kesulitan dengan cara yang sesuai dengan keadaan individu. Pemberian pelayanan bantuan ini merupakan tugas profesi yang esensial bagi profesi bimbingan dan konseling (Kusmaryani, 2010, hlm. 175). Sejalan dengan tujuan konseling, yakni agar individu mampu memahami

dan mengembangkan potensinya secara optimal sesuai dengan tuntutan lingkungannya (Suherman, 2013, hlm. 10).

Dapat disimpulkan dalam profesionalitas guru pembimbing, selain adanya latar belakang pendidikan yang mendukung, ada beberapa syarat penting yang hendaknya juga dipenuhi. Syarat profesionalitas yang terdiri dari karakteristik guru pembimbing, pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan konseling, serta penguasaan keterampilan konseling. Perez dalam M. Surya (2003) dalam temuan penelitian menunjukkan pengalaman, orientasi teoritis dan teknik yang digunakan bukanlah penentu utama bagi keefektifan seorang terapis, akan tetapi kualitas pribadi konselor, bukan pendidikan dan pelatihannya sebagai kriteria dalam evaluasi keefektifannya.

Dibutuhkan keterampilan konseling yang baik agar dapat mencapai konseling yang efektif. Carkhuff (1983) menjelaskan untuk mencapai konseling yang efektif dibutuhkan beberapa keterampilan yang harus dikuasai konselor, yakni : *Attending to Facilitate Involvement, Responding to Facilitate Exploring, Personalizing to Facilitate Understanding, and Initiating to Facilitate Acting.*

Keterampilan konseling yang akan difokuskan dalam penelitian ini adalah keterampilan *attending* dalam membangun *rapport* dengan konseli. Carkhuff (1983, hlm.47) menyatakan :

“*Attending* adalah cara yang menunjukkan bagaimana konselor menyiapkan diri, bersikap atau berperilaku, mendengarkan, memberikan perhatian kepada konseli sehingga konseli merasa aman, nyaman, diperhatikan oleh konselor. Konselor harus menggunakan respon-respon pada tahap pembukaan yaitu membangun keterlibatan konseli dalam *attending*. Perilaku *attending* yang ditampilkan konselor akan mempengaruhi kepribadian konseli yaitu: (1) Meningkatkan harga diri konseli, sebab sikap dan perilaku *attending* memungkinkan konselor menghargai konseli. Karena dia dihargai, maka merasa harga diri ada atau meningkat; (2) Dengan perilaku *attending* dapat menciptakan suasana aman bagi konseli, karena konseli merasa ada orang yang bisa dipercayai, teman untuk berbicara, dan merasa terlindungi secara emosional; (3) Perilaku *attending* memberikan keyakinan kepada konseli konselor adalah tempat dia mudah untuk mencurahkan segala isi hati dan perasaannya.”

Keterampilan *attending* dalam membangun *rapport* dengan konseli meliputi : *preparing, positioning, observing dan listening* (Carkhuff , 1983, hlm. 47). *Preparing* ditunjukkan melalui penataan ruang, memberikan informasi tentang kesediaan untuk membantu, mendorong konseli untuk menampilkan

dirinya dan merancang bantuan dengan cara-cara yang sesuai dengan kemampuan konseli. *Positioning* ditunjukkan melalui pengaturan posisi duduk (*squaring*), kecondongan cara duduk (*leaning*) dan kontak mata. *Observing* meliputi aktivitas konselor dalam melihat energi, tingkat intelektualitas, ekspresi perasaan yang dimiliki oleh konseli. *Listening* ditunjukkan melalui kemampuan konselor dalam menangkap pembicaraan konseli berkaitan dengan *who, what, why, when, where and how*.

Keterampilan *Attending* merupakan keterampilan awal yang diperlukan konselor agar konseli mau terlibat secara penuh dalam proses konseling (*involve*). Carkhuff (1983, hlm. 49) menyatakan ada tiga prosedur yang dilakukan konselor agar konseli bersedia terlibat dengan konseling, yaitu:

“(a) memikat konseli, antara lain dilakukan dengan membuat *rapport* yang baik dengan konseli, (b) memberitahukan pada konseli mengenai etika-etika dalam konseling, dan mendiskusikan berdua untuk memilih etika yang akan digunakan selama konseling berlangsung, (c) mendorong konseli untuk melakukan konseling dengan bersungguh-sungguh karena tujuannya adalah untuk membantu konseli semata.”

Indikator dari penguasaan calon konselor pada keterampilan *attending* adalah terbentuknya *rapport* dengan konseli. Diharapkan konselor dapat membangun *rapport* yang baik dengan konseli. *Rapport* adalah suatu hubungan (*relationship*) yang ditandai dengan keharmonisan, kesesuaian, kecocokan, dan saling tarik menarik. *Rapport* dimulai dengan persetujuan, kesejajaran, kesukaan, dan persamaan (Willis, 2004, hlm. 46). Jika sudah terbangun *rapport*, maka konseli akan merasa aman dan dipahami oleh konselor (Jones, 2012).

Menurut Dahlan (1987) keberhasilan konseling tidak hanya terletak pada teknik-teknik yang digunakan, akan tetapi tumbuh dari keyakinan konseli konselor dapat menyimpan rahasia dan menampilkan diri yang dapat dipercaya untuk menyimpan rahasia orang lain. Penampilan ini hendaknya terkomunikasikan pada konseli di awal pertemuan, dalam proses *attending*.

Mengingat pentingnya menguasai keterampilan *attending* dalam membangun *rapport* dengan konseli, diperlukan sebuah proses analisis yang mendalam pada calon konselor. Proses identifikasi dan seleksi keterampilan khusus pendekatan konseling yang disebut *microskills*. Marjo (2013, hlm. 59) mengemukakan :

“Dengan menggunakan pendekatan *microskills*, kita dapat memecahkan interaksi kompleks dari interview konseling ke dimensi yang dapat dikelola dan dipelajari. Keterampilan dasar *microskills* itu sendiri terdiri dari menerima (*attending*), mendengarkan (*listening*), dan mempengaruhi (*influencing*). Keterampilan penting lainnya adalah fokus, perhatian selektif, dan konfrontasi. Yang mendasari dan membentuk keterampilan ini adalah faktor nonverbal untuk membawa konselor pada proses interview). Sebagai contoh, melalui bahasa tubuh dan ekspresi wajah, yang ekspresif dari sikap konselor terhadap konseli.”

Fase *attending* merupakan tahapan awal dari tahapan konseling yang harus dilakukan oleh konselor. Untuk dapat mencapai tujuan konseling dibutuhkan sebuah proses konseling melalui tahapan yang benar. Berkenaan dengan tahapan konseling, Carkhuff (1983, hlm. 18) mengemukakan :

“Proses konseling merupakan proses pribadi atau interpersonal. Konseli mengaitkan pengalaman pribadi yang relevan dan mengubah pengalaman-pengalaman ke dalam tindakan untuk tujuan konseli. Pengolahan Intrapersonal dalam konseling melibatkan satu set dasar keterampilan yakni : eksplorasi pengalaman konseli, memahami tujuan, dan melaksanakan program untuk mencapai tujuan.”

Tan (dalam Kusmaryani, 2010, hlm.178) kembali menjelaskan mengenai inti dari proses konseling yang benar, yakni : (1) *contacting* (membangun *rapport*), (2) *connecting* (membangun *rapport*), (3) *relating* (membangun hubungan dan *maintenance*), (4) *assessing*, (5) *profiling*, (6) *conceptualizing* (*formulating*), (7) *planning*, (8) *intervening*, (9) *monitoring*, (10) *evaluating*, (11) *terminating*, dan (12) *following*.

Sementara Cavanagh (1982, hlm.19) mengemukakan terdapat 6 *stages* dalam melaksanakan konseling yang efektif yakni : (1)*alliance*,(2)*Information gathering*,(3)*evaluation and feedback*,(4)*counseling agreement*,(5)*behavior change*,and (6)*Termination*.

Disimpulkan dari pemaparan tahapan konseling menurut para ahli dapat dilihat dari semua teori pendekatan tahapan konseling, walaupun menggunakan istilah yang berbeda menempatkan proses membangun hubungan baik dengan konseli sebagai tahapan pertama dan yang utama. Untuk mencapai tujuan konseling dengan baik, proses membangun hubungan baik menjadi kunci utama. Apabila gagal dalam membangun hubungan baik di awal proses konseling, akan memberikan dampak yang negatif pada proses konseling. Ketika proses hubungan

baik dengan konseli sudah terbangun, maka konseli akan dengan sendirinya ikut terlibat selama proses konseling dengan baik. Carkhuff mengemukakan kondisi terlibat dinamakan *involved*.

Untuk memulai konseling membangun hubungan baik dalam aspek hubungan terapeutik harus dilihat sebagai hal yang sangat penting. Ketika konseli belum sampai pada tahap *involved* (terlibat) sebagai dampak dari tidak optimalnya proses *attending*, konseli cenderung tidak kooperatif dalam proses konseling. Mengingat fakta setengah dari semua konseli keluar dari terapi atau mengakhiri konseling oleh kunjungan keempat (Sharpley, 2000, hlm. 101).

Analisis alasan mengapa konseli *dropout*, Richmond (dalam Sharpley, 2000, hlm. 112) mencatat faktor utama yang terkait tampaknya fokus konselor pada pengumpulan data daripada membangun hubungan baik. Marjo (2013, hlm. 59) memberikan penguatan mengenai kesalahan utama di awal proses penerimaan awal yang dilakukan konselor adalah mengubah topik diskusi, dan mengabaikan atau gagal untuk mendengarkan apa yang dikatakan konseli.

Dapat disimpulkan keterampilan *attending* memegang peranan yang cukup penting dalam tercapainya keberhasilan konselor ketika memberikan bantuan pada konseli. Konseling yang baik akan tercapai bila konselor memiliki keterampilan yang baik. Wilis (2004, hlm.46) menyatakan *attending* merupakan langkah pertama dan utama didalam proses konseling karena hal ini akan berdampak pada konseli dalam memberikan keterangan terhadap seorang konselor, kepercayaan, timbulnya rasa percaya antara konselor dan konseli. Dalam proses konseling seorang konselor harus mampu melibatkan konseli secara penuh, supaya konseli bisa terbuka. Konselor dituntut untuk mampu berkomunikasi secara efektif. Temuan dalam penelitian yang dilakukan oleh Ramdana (2011, hlm. 5) memberikan penguatan mengenai keberhasilan konseling sangat ditentukan oleh keefektifan komunikasi di antara partisipan konseling yaitu konselor dengan konseli.

Berdasarkan temuan di lapangan ditemukan beberapa hal yang menjadi permasalahan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kusmaryani (2010, hlm. 183) diperoleh data dalam pelaksanaan konseling selama ini hanya sebagian guru pembimbing (47%) yang menggunakan keterampilan konseling secara

optimal. Sebagian guru pembimbing yang lain (53%) belum dapat menggunakan keterampilan konseling secara optimal.

Hasil penelitian Kusmaryani menunjukkan keterampilan konseling merupakan salah satu kemampuan yang masih minim dimiliki oleh guru BK di lapangan, sehingga perlu disiapkan dengan matang agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada siswa. Mahasiswa bimbingan dan konseling sebagai calon konselor yang nantinya akan terjun ke lapangan, dituntut untuk memiliki keterampilan konseling yang baik. Terlebih lagi kemampuan *attending* merupakan keterampilan yang paling sering digunakan, sekaligus keterampilan yang paling tidak dikuasai oleh konselor (Kusmaryani, 2010, hlm. 186).

Penelitian yang dilakukan Hafina (1999) pada mahasiswa jurusan PPB Universitas Pendidikan Indonesia mengenai respon-respon konseling menunjukkan respons yang tidak sesuai dengan pernyataan klien menunjukkan respon *attending* rata-rata 9,33%. Informasi ini memberikan gambaran repons yang diberikan mahasiswa belum sepenuhnya didasarkan pada pernyataan konseli, sehingga tahapan kondisi yang diharapkan pada klien belum tumbuh dengan baik. Kemampuan mahasiswa untuk mengajak klien memahami tanggung jawab dirinya terhadap masalah, memahami kebutuhan dan tujuan yang ingin dicapai masih kurang.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada 10 orang mahasiswa angkatan 2011 yang telah mengambil mata kuliah praktikum konseling individual dan mahasiswa angkatan 2010 yang telah melaksanakan PPL (Program Pengalaman Lapangan) di jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta yang terdiri dari dua orang laki-laki dan delapan orang perempuan. Studi pendahuluan dilakukan melalui metode wawancara. Hasil wawancara menghasilkan temuan ketika praktek di lapangan mahasiswa mengalami kesulitan memulai konseling dengan konseli, dikarenakan beberapa hal yakni : (1) kesulitan memulai percakapan ketika awal pertemuan konseling, terlebih ketika menghadapi siswa yang pendiam (2) bingung menggunakan teori atau pendekatan awal ketika konseling, (3) terlalu fokus pada permasalahan konseli, dan (4) terbebani untuk segera menyelesaikan permasalahan konseli.

Untuk mencapai kompetensi, Institusi pendidikan hendaklah memfasilitasi para calon konselor untuk memiliki keterampilan *attending* yang baik, sebelum mereka terjun ke lapangan. Proses pembelajaran mahasiswa dalam mata kuliah praktikum konseling individu, sebagai calon konselor idealnya akan didorong untuk mengembangkan keterampilan konseling. Secara lebih lanjut perlu dilakukan analisis mengenai kemampuan *Attending* calon konselor dalam membangun *rapport* dengan konseli, sebagai tolak ukur kesiapan mahasiswa sebelum praktik sebagai Guru BK nantinya.

Analisis yang bisa dilakukan adalah analisis proses konseling menggunakan metode *Conversation Analysis* atau yang kemudian disingkat dengan CA. CA adalah studi tentang percakapan dalam interaksi dan bagaimana melalui percakapan, individu mencapai tindakan dan memahami dunia di sekitar mereka (Madil, 2001, hlm. 414). CA berupaya untuk menguraikan dan menjelaskan praktik-praktik kolaboratif yang dilakukan dan diyakini oleh penutur ketika mereka melakukan aktivitas logis, sehingga kemudian termasuk dalam analisis wacana yang berkaitan erat dengan perspektif formalistik, yakni perspektif yang menganggap teks memiliki koherensi internal. Denzin dkk. (2009, hlm. 615) menyebutkan koherensi internal disatupadukan dengan dasar kode, sintaksis, gramatika, dan bentuk.

Alasan peneliti menggunakan metode CA dalam penelitian karena ada beberapa hal mendasar yang membedakan CA dengan analisis wacana lainnya. Madil (2001, hlm. 414) menyatakan ada tiga fitur yang membedakan, yakni : fokus aktivitas, analisis, dan penekanan pada partisipan.

Fitur Pertama adalah fokus aktivitasnya. Fokus aktivitas dalam tujuan analitik mengidentifikasi bagaimana kegiatan sosial dan kelembagaan, seperti membuat diagnosis, dicapai dalam keseluruhan interaksi. Dikatakan tindakan yang dicapai melalui kompetensi komunikatif dan keterampilan memahami yang mendukung interaksi sehari-hari dan bicara sesuai norma. CA bertujuan untuk mengidentifikasi keterampilan dalam detail halus rekaman percakapan.

Fitur kedua adalah CA memeriksa secara bergantian urutan ujaran, yang dicirikan dalam hal tindakan yang dilakukan. CA merupakan alat analitik penting

karena ini menampilkan publik yang tersedia untuk inspeksi dan memberikan kesempatan untuk melihat bagaimana pemahaman bersama yang dihasilkan.

Fitur ketiga CA adalah penekanan pada partisipan untuk lebih berorientasi kepada usaha yang dikelola. Tujuannya bukan untuk memaksakan interpretasi dari apa yang terjadi dalam pembicaraan tetapi untuk melihat bagaimana partisipan itu sendiri menganalisis dan mengklasifikasikan jenis usaha yang dilakukan.

Metodologi CA merupakan prosedur analitik yang melibatkan pemeriksaan rinci transkrip percakapan pada dasar pergantian ujaran, mengidentifikasi struktur, prosedur dan strategi orang menggunakan sehingga dapat terlibat dalam '*talk-in-interaction*', yaitu, bagaimana partisipan mengelola untuk mengenali dan memproduksi semua yang diperlukan untuk melakukan percakapan. Fokus aksinya, analisis pergantian ujaran, dan penekanan pada orientasi partisipan membuat CA idealnya cocok untuk memeriksa secara empiris sifat dari proses psikoterapi. Hare-Mustin dan Marecek (dalam Madil, 2011, hlm. 429) menyarankan:

‘Pertama, fokus pada individu sebagai lokus masalah mengalihkan perhatian dari peran kondisi masyarakat akan menghasilkan beberapa masalah dan memperburuk orang lain. Kedua, karena anjuran protokol terapi, masalah yang teridentifikasi mungkin tidak sepenuhnya dinegosiasikan melainkan produk dari reformulasi konselor dari versi konseli sebelumnya dan konfirmasi atau persetujuan klien. Ketiga, konselor dipandu oleh bentuk-bentuk tertentu dari pengetahuan di mana ia membangun sebuah pandangan realitas’.

Treichel (2008, hlm. 7) mengemukakan salah satu asumsi dasar dalam CA sosial dan urutan ujaran secara terus menerus diciptakan oleh negosiasi makna melalui praktik mereka interpretasi dan generasi makna ketika berbicara. Secara teoritis, CA pun mengakui orang-orang merancang perilaku mereka selalu dengan kesadaran akuntabilitas” (Forrester, 2002, hlm. 23).

Kelebihan CA dari metode lain adalah CA menawarkan perspektif pengendalian data dari luar institusi konseling” (Madil, 2001, hlm. 416) . Pada saat yang sama, pendekatan ini memiliki potensi untuk lebih memberikan pemahaman bagi kita tentang pentingnya konstruksi *psycho therapeutically* , seperti kerja sama, dan untuk digunakan dalam kombinasi dengan kerangka kerja tertentu. Secara analitik, CA dapat menunjukkan secara berurutan dalam interaksi konselor dan konseli itu sendiri. Itu akan menunjukkan bagaimana konseli sebagai

partisipan membuat tugas-tugas tertentu (misalnya, perbaikan hubungan) yang relevan, atau memang tidak relevan, untuk masalah yang sedang dihadapi selama konseling berlangsung.

Menggunakan metode CA diharapkan penelitian dapat menganalisis gambaran keterampilan *attending* calon konselor dalam membangun *rapport* dengan konseli. Pemaknaan *rapport* yang dilakukan calon konselor dalam perspektif konseli, analisis dalam perspektif multikultur, serta kaitan antara keterampilan *attending* calon konselor dalam membangun *rapport* dengan konseli dengan proses konseling .

Mengingat pentingnya penguasaan keterampilan *attending* dalam membangun *rapport* dengan konseli, dengan latar belakang permasalahan seperti yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk mengangkat judul “**Analisis Keterampilan *Attending* Calon Konselor Dalam Membangun *Rapport* Dengan Konseli**”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka ada beberapa fokus kajian yang dapat disimpulkan, yaitu :

- a. Bagaimana gambaran analisis keterampilan *attending* calon konselor dalam membangun *rapport* dengan konseli?
- b. Bagaimana pemaknaan *attending* dalam membangun *rapport* yang dilakukan calon konselor dalam perspektif konseli?
- c. Bagaimana gambaran analisis keterampilan *attending* calon konselor dalam membangun *rapport* dengan konseli ditinjau dari perspektif multikultur?
- d. Bagaimana implikasi keterampilan *attending* calon konselor dalam membangun *rapport* dengan konseli terhadap proses konseling?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui gambaran analisis keterampilan *attending* calon konselor dalam membangun *rapport* dengan konseli.
- b. Mengetahui pemaknaan *attending* dalam membangun *rapport* yang dilakukan calon konselor dalam perspektif konseli.

- c. Mengetahui gambaran analisis keterampilan *attending* calon konselor dalam membangun *rapport* dengan konseli ditinjau dari perspektif multikultur.
- d. Menganalisis implikasi keterampilan *attending* calon konselor dalam membangun *rapport* dengan konseli terhadap proses konseling

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoretis dibidang bimbingan dan konseling khususnya dalam dunia pendidikan mengenai keterampilan konseling, khususnya keterampilan *Attending*.

b. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan sekaligus evaluasi bagi pembelajaran keterampilan konseling individual di Jurusan Bimbingan dan konseling, khususnya keterampilan *Attending*. Sehingga dapat dilakukan pengembangan program mata kuliah praktikum konseling individu yang sesuai dengan analisis kebutuhan mahasiswa. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran sejauh mana kemampuan *Attending* calon konselor sebagai persiapan untuk terjun ke lapangan menjadi guru BK.

E. Struktur Organisasi Tesis

Tesis ditulis dengan struktur organisasi sebagai berikut :

1. Bab I pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta struktur organisasi tesis.
2. Bab II kajian pustaka, berisi kerangka pemikiran tentang teori-teori yang dikaji dan kedudukan masalah penelitian dalam bidang ilmu yang diteliti.
3. Bab III metode penelitian memaparkan rincian metode penelitian termasuk lokasi dan subjek penelitian, desain penelitian, metode penelitian, instrument penelitian, teknik pengumpulan data dan analisa data.
4. Bab IV hasil penelitian dan pembahasan, terdiri dari analisis data untuk temuan penelitian serta analisis temuan berdasarkan kajian teoritis dan temuan terdahulu.

5. Bab V kesimpulan dan saran menyajikan penafsiran dan pemaknaan penelitian terhadap hasil analisis temuan penelitian.
6. Daftar pustaka berisi daftar sumber rujukan tertulis yang pernah dikutip dalam tesis.
7. Lampiran-lampiran, berisi berbagai dokumen yang digunakan dalam penelitian dan penulisan tesis.