

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritik

1. Bimbingan dan Konseling Islam

a. Pengertian Bimbingan dan Konseling Islam

Bimbingan dan konseling Islam adalah suatu proses pemberian bantuan kepada klien yang berupa informasi yang bersifat prefentif sehingga klien dapat memahami dirinya dan dapat mengenali lingkungannya.¹⁷ Menurut komarudin, konseling Islam adalah proses pemberian bantuanyang berlandaskan Qur'an dan Hadits, untuk menjadi penerang bagi seluruh umat manusia. Guna mengantarkan manusia kepada kebahagiaan lahir batin dunia dan akhirat.¹⁸ Konseling Islam adalah mencakup keseluruhan unsur yang ada dalam konseling secara umum ditambah lagi dengan unsur iman sebagai spesifikasi atau ciri khusus yang belum ada dalam konseling secara umum.¹⁹

b. Tujuan Bimbingan dan Konseling Islam

1. Manusia dibekali dengan potensi akal, pendengaran, penglihatan dan hati serta petunjuk ilahiyah, sehingga seharusnya ia melaksanakan tugas-tugas keagamaan yang

¹⁷ Sofyan, Willis, *Konseling Individu Teori dan Praktek*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2010), hal. 6

¹⁸ Komaruddin, dkk, *Dakwah dan Konseling Islam*, (Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra, 2008), hal. 54-55

¹⁹ Komaruddin, dkk, *Dakwah dan Konseling Islam*, ...hal. 66

diberikan Allah kepada dirinya, sebagai kholifah, yaitu orang yang melaksanakan apa yang telah dilaksanakan generasi sebelumnya, sekaligus sebagai *Abdullah* yaitu penyembah Allah.

2. Membentuk pribadi sehat menurut Islam yang diukur berdasarkan berfungsinya iman sebagai penentu kognitif, efektif dan psikomotorik manusia. Dalam hal ini berarti berfikir, bertindak dan berbuat sesuai dengan fitrahnya yang mengarah pada kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat. Meliputi mencintai Allah, bertaqwa, mengakui kesalahan, *berma'ruf nahi munkar*, memelihara hubungan dengan Allah dan dengan sesama manusia, berpandangan hidup lurus, saling menolong dalam kebaikan dan melarang berbuat dosa, batinnya kuat, berlaku sabar dan adil, bernasehat tentang kebenaran, selalu mengingat Allah, menjaga keseimbangan dunia akhirat, selalu berfikir positif, dan menjaga silaturahmi.
3. Menjaga dari pribadi yang tidak sehat yaitu tidak berfungsinya iman. Hal ini berarti manusia tidak memanfaatkan potensi yang diberikan Allah, melupakan Allah, dhalim, kafir musyrik, syirik, munafik, selalu mengikuti hawa nafsu dan selalu berbuat kerusakan.
4. Pemberdayaan iman yaitu beragama tauhid dan penerima kebenaran, terkait perjanjian dengan Allah dan mengakui

bahwa Allah itu tuhanNya, dibekali dengan potensi akal, pendengaran, penglihatan, hati dan petunjuk *ilahiyah* sebagai kholifah dan *Abdullah*, bertanggung jawab atas perbuatannya, serta diberi kebebasan menurut jalan hidupnya sesuai dengan fitrahnya.²⁰

c. Fungsi Serta Peran Bimbingan dan Konseling

1. Pemahaman, yaitu membantu klien agar memiliki pemahaman terhadap dirinya dan lingkungannya.
2. *Preventif*, yaitu upaya konselor untuk mengantisipasi berbagai masalah yang mungkin terjadi dan berupaya untuk mencegahnya supaya tidak terjadi pada diri klien. Melalui fungsi ini, konselor memberikan bimbingan pada klien tentang cara menghindarkan diri dari perbuatan yang merugikan.
3. Pengembangan, yaitu konselor berupaya untuk menciptakan lingkungan yang kondusif. Konselor membimbing klien pada proses pengembangan potensi dirinya.
4. Perbaikan (*kuratif*), yaitu fungsi bimbingan yang bersifat penyembuhan. Fungsi ini berkaitan erat dengan upaya pemberian bantuan kepada klien yang telah mengalami masalah, baik menyangkut aspek pribadi, sosial, keluarga maupun karir.

²⁰ Komaruddin, dkk, *Dakwah dan Konseling Islam*, ... hal. 62-63

5. Penyesuaian, yaitu fungsi bimbingan dalam membantu klien agar dapat menyesuaikan diri secara dinamis dan konstruktif terhadap kehidupan sosialnya.²¹

Peran Bimbingan dan Konseling adalah untuk membantu klien menyadari kekuatan mereka sendiri, menemukan hal-hal merintangi penggunaan kekuatan itu, dan memperjelas tentang pribadi seperti apa yang diinginkan oleh klien.²²

d. Pengertian Konselor

Konselor adalah pihak yang membantu klien dalam proses konseling. Sebagai pihak yang paling memahami dasar dan teknik konseling secara luas, konselor dalam menjalankan perannya bertindak sebagai fasilitator bagi klien. Selain itu, konselor juga bertindak sebagai penasihat, guru, konsultan yang mendampingi klien sampai klien dapat menemukan dan mengatasi masalah yang dihadapinya.²³

Konselor adalah salah satu instrument dari terjadi pada proses di mana dapat menentukan adanya hasil-hasil yang positif dari serangkaian konseling tersebut. Kondisi ini dapat berjalan dengan baik dengan dilandasi dan dan didukung oleh

²¹ Syamsu Yusuf, *Landasan Bimbingan dan Konseling*, (Bandung: Rosda Karya, 2005), hal. 16-17

²² Prayitno, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hal. 197

²³ Namora Lumongga Lubis, *Memahami dasar-dasar konseling*, (Jakarta: kencana, 2011), hal. 21

keterampilan seorang konselor dalam mewujudkan sikap dasar berkomunikasi dengan klien.

Instrument konseling terdiri dari dua bagian besar yaitu, “*pribadi dan keterampilan*” pribadi dan keterampilan seorang konselor, adalah merupakan suatu modal dasar untuk dapat melakukan suatu proses konseling. Keduanya akan memperbesar peluang keefektifan cara kerja seorang konselor. Dan keefektifan konselor tersebut dapat membuat suatu peluang adanya hasil-hasil dan langkah-langkah yang dapat di ambil sebagai barometer “*pengarahan, pemahaman, pengalaman (pembelajaran diri) dan pengambil keputusan*” seorang klien dari proses konseling.²⁴

e. Konselor Sebagai Sebuah Pribadi dalam Proses Konseling

Konseling adalah merupakan suatu tempat yang sangat unik di mana konselor dapat menawarkan banyak peluang untuk pembentukan suatu pengambilan langkah-langkah kemudian hari bagi klien.

Konseling dirancang dengan suatu maksud dan tujuan untuk menopang perkembangan dari diri klien sehingga klien dapat memiliki pemahaman yang besar terhadap dirinya sendiri. Dengan meningkatkan keterbukaan komunikasi terhadap diri sendiri dan pemahaman akan tingkah lakunya yang lebih efektif.

²⁴ Eva Arifin, *Teknik Konseling di Media Massa*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 149

Agar dapat menjalankan peranannya sebagai seorang konselor yang profesional, konselor harus dapat memiliki pribadi yang berbeda dengan pribadi-pribadi disaat sedang menjalankan tugas dalam membantu klien di dalam proses konseling. Konselor dituntut memiliki kepribadian yang lebih mampu menunjang terselenggaranya proses konseling dengan baik. Orang-orang yang memiliki pribadi alamiah yang dapat mudah menyerap dan menerapkan keterampilan dasar konseling sehingga dapat menjadi konselor-konselor yang efektif.²⁵

Kepribadian konselor yang menarik adalah suatu pantul yang dari penentu kejiwaan seseorang. Sebagai seorang konselor pun harus mempunyai suatu citra kepribadian yang menarik yang dapat meyakinkan bahwa anda mempunyai jiwa yang mau membantu, berbagi, memiliki empati, memiliki rasa kasih yang besar dan memiliki daya kemampuan intelektual untuk dapat memahami dan memperhatikan cirri *helping* (membantu) secara ilmiah sehingga lebih dapat menolong orang lain dengan baik. Tidak menutup kemungkinan ada orang-orang yang pada dasarnya tidak memiliki sifat alamiah sebagai *helper*, walaupun melalui pelatihan dan pendidikan keterampilan, kelemahan pada pribadi *nonhelper* ini, di mana pada saat yang kritis akan muncul suatu sifat dasarnya (asli) yang dapat menampilkan cara yang tidak

²⁵ Eva Arifin, *Teknik Konseling di Media Massa*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 149-150

efektif sebagai pantulan sikap negatif mereka terhadap diri sendiri dan orang lain. Mengenai hal menurut Leona E Tyler yang mengatakan,

*“Success in counseling depend more upon personal qualities than upon correct use of specified techniques.”*²⁶

Pribadi konselor yang amat penting adalah pribadi yang *“Al-truistis”* yaitu rela berkorban untuk kepentingan orang lain, yaitu kepentingan konseli. Mendayagunakan diri mereka sendiri dan dan mementingkan nilai kemanusiaan dalam pekerjaan. Seperti apa yang dikatakan oleh Art Combo

“Effective helping relationship will be a function of effective use of helper’s self in bringing about fulfillment oh his own and seociety’s purpose”

Bagaimana pendapat Brammer tentang pribadi konselor? Tidak jauh berbeda Brammerpun sependapat dengan yang lainnya, bahwa konselor harus memiliki jiwa *“Helping”* seperti dikatakan Brammer mengenai konselor spirit

*“A general dictum among people helpers says that if I want to be come more effective I must begun with my self own personalities thus the principal tools of the helping process.”*²⁷

Kita dapat melihat pribadi konselor menurut pandangan mereka adalah merupakan suatu instrument yang paling penting di

150 ²⁶ Eva Arifin, *Teknik Konseling di Media Massa*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal.

²⁷ Eva Arifin, *Teknik Konseling di Media Massa*, ...hal. 151

dalam terselenggaraan proses konseling, akan tetapi, jelas bahwa pribadi para konselor merupakan alat penting sekali dalam hubungan *helping*.

Dimensi kepribadian yang harus dimiliki seorang konselor adalah:

- Spontanitas

Spontanitas di sini maksudnya adalah kemampuan konselor untuk merespons peristiwa ke situasi seperti yang dilihat atau diperoleh dalam hubungan konseling.

- Fleksibilitas

Fleksibilitas adalah kemampuan dan kemauan konselor untuk mengubah, memodifikasi, dan menetapkan cara-cara yang digunakan jika keadaan mengharuskan. Fleksibilitas mencakup spontanitas dan kreativitas.

- Konsentrasi

Kepedulian konselor kepada klien ditunjukkan dengan kemampuan konselor untuk berkonsentrasi. Konsentrasi mencakup dua dimensi, yaitu verbal dan nonverbal. Secara verbal berarti konselor mendengarkan apa yang disampaikan oleh klien, bagaimana cara klien mengungkapkannya, dan mampu menangkap makna dibalik kata-kata yang disampaikan klien. Secara nonverbal berarti konselor memerhatikan seluruh gerakan, ekspresi, intonasi, dan perilaku lain yang ditunjukkan oleh klien.

- Keterbukaan

Keterbukaan bukan berarti konselor menjadi bebas nilai. Keterbukaan mengandung arti kemauan konselor bekerja keras untuk menerima pandangan klien sesuai dengan apa yang dirasakan atau yang dikomunikasikan. Keterbukaan juga merupakan kemauan konselor untuk secara terus-menerus menguji kembali dan menetapkan nilai-nilainya sendiri dalam perkembangan konseling.

- Stabilitas emosi

Secara emosional kepribadian konselor dalam keadaan sehat dan tidak mengalami gangguan mental. Stabilitas emosi bukan berarti konselor harus tampak selalu senang, tetapi konselor dapat menyesuaikan diri dan terintegratif.

- Berkeyakinan akan kemampuan untuk berubah

Konselor harus selalu memiliki keyakinan bahwa klien yang datang kepadanya pasti memiliki kemampuan untuk mengubah dirinya menjadi lebih positif. Klien yang meminta bantuan kepada konselor, sekalipun dalam keadaan tertekan dan kacau, pada dasarnya memiliki semangat yang besar untuk mengatasi masalahnya.

- Komitmen pada rasa kemanusiaan

Konseling pada dasarnya mencakup adanya rasa komitmen pada rasa kemanusiaan. Sebagai makhluk sosial, konselor

seharusnya memiliki kepekaan dan kesediaan dengan tangan terbuka membantu klien mengatasi masalahnya. Konselor diharapkan dapat meyakinkan klien bahwa ia dapat keluar dari permasalahannya.

- Kemauan membantu klien mengubah lingkungannya

Perhatian konselor dalam hal ini bukanlah membantu klien untuk tunduk atau menyesuaikan diri dengan lingkungan di mana ia berada. Tetapi lebih kepada membantu klien agar mampu mengubah lingkungannya sesuai dengan potensi yang dimiliki.

- Pengetahuan konselor

Konselor yang memiliki pengetahuan yang luas tentang permasalahan yang dihadapi klien, akan lebih mudah menanganinya ketika proses konseling berlangsung. Untuk dapat mencapai pengetahuan terhadap permasalahan klien, konselor harus mengetahui ilmu perilaku, filsafat, serta pengetahuan tentang lingkungan sekitar klien.

- Totalitas

Makna totalitas di sini diartikan bahwa seorang konselor harus memiliki kualitas pribadi dan kesehatan mental yang baik. Konselor juga memiliki kemandirian dan tidak menggantungkan pribadinya secara emosional kepada orang lain.²⁸

²⁸ Namora Lumongga Lubis, *Memahami dasar-dasar konseling*, (Jakarta: kencana, 2011), hal. 25-27

Hackney dan Cormier (dikutip dari Lesmana,2005) menambahkan lebih lanjut karakteristik konselor adalah sebagai berikut:

- Kesadaran tentang diri (*self-awareness*) dan pemahaman diri
Dengan menyadari dan memahami diri sendiri, konselor tidak menjadi defensive menghadapi kliennya. Ia dapat menanggapi klien tanpa terbawa oleh rasa tidak aman yang dimilikinya.
- Kesehatan psikologis yang baik
Seorang klien yang membawa beban masalah dalam dirinya ketika melakukan proses konseling akan sulit untuk mendengarkan kliennya dengan objektif. Proses komunikasi dengan klien akan terhambat oleh kurangnya kemampuan untuk berkonsentrasi.
- Sensivitas terhadap pemahaman faktor rasial, etnis, dan budaya dalam diri orang lain

Seorang konselor harus sensitif terhadap beragamnya rasial, etnis, dan budaya yang melatarbelakangi kehidupan klien. Konselor harus dapat memahami, bahwa hal-hal tersebut mau atau tidak telah melekat ke dalam diri klien sehingga tindakannya adalah implementasi dari nilai-nilai yang dianutnya. Oleh karena itu, konselor seharusnya memiliki kemauan dan kemampuan untuk menerima diversitas yang ada disekelilingnya.

- Keterbukaan (*open-mindedness*)

Dalam hal ini, konselor harus bersedia membuka dirinya untuk berbagai macam pengalaman yang ada. Selain itu, konselor juga selalu berupaya untuk memperkaya pengalamannya.

- Objektivitas

Objektivitas diperlukan untuk melihat dengan akurat apa yang terjadi dengan klien secara keseluruhan. Selain itu, objektivitas juga digunakan untuk menyelamatkan konselor dari klien yang manipulatif dan mencegah pola komunikasi yang disfungsi.

- Kompetensi

Kompetensi berhubungan dengan pengetahuan yang menyangkut proses psikologis, *assessment*, kode etik, keterampilan klinis, keterampilan teknis, kemampuan untuk menilai, dan efektivitas pribadi. Dan yang lebih utama tentu saja kompetensi untuk berpikir multicultural.

- Dapat dipercaya (*trustworthiness*)

Dalam melakukan proses konseling, seorang konselor harus dapat menjaga isi pembicaraan yang disampaikan oleh kliennya. Selain itu, konselor mampu memberikan respons empati terhadap permasalahan klien dan tidak pernah membuat klien menyesal atas apa yang telah klien ungkapkan mengenai masalahnya kepada konselor.

- Daya tarik interpersonal (*interpersonal attractiveness*)

Konselor akan terlihat menarik secara interpersonal di mata klien, apabila ia melihat konselor serupa (*similar*) dengan dirinya. Konselor dan klien tidak perlu memiliki kesamaan dalam etnis, budaya, atau agama. Yang terpenting adalah kesamaan dalam pandangan-pandangan (*worldview*). Keberhasilan proses konseling didukung apabila klien merasakan bahwa konselor memiliki pandangan-pandangan yang “serupa” dengan dirinya.²⁹

Virginia Satir (dikutip dari Willis, 2007) turut menyumbangkan pemikirannya dengan menemukan beberapa karakteristik konselor agar menjadikan konseling efektif, yaitu:³⁰

- *Resource person*, artinya konselor adalah orang yang memiliki banyak informasi tentang masalah yang dihadapi klien dan senang memberikan penjelasan informasi yang diperolehnya tersebut.
- *Model of communication*. Konselor memiliki keahlian dalam berkomunikasi yang baik dengan klien, mampu menjadi pendengar dan komunikator yang terampil. Konselor mampu menghargai klien dan dapat bertindak sesuai dengan realitas diri dan lingkungannya.

²⁹ Ibid., hal 28-30

³⁰ Namora Lumongga Lubis, *Memahami dasar-dasar konseling*, (Jakarta: kencana, 2011), hal. 30

Ciri karakteristik para *helper* menurut Brammer adalah :

1. *Awareness of self and values* (kesadaran akan diri dan nilai-nilai).
2. *Awareness of cultural experience* (kesadaran akan pengalaman budaya).
3. *Ability to Analyze the helper's own feeling* (memiliki kemampuan menganalisis kemampuan dan memiliki *soul of helper* sendiri).
4. *Ability to serve as model and influencer* (memiliki kemampuan dalam pelayanan sebagai teladan dan pemimpin atau orang yang berpengaruh).
5. *Altruism* (Altruisme).
6. *Strong sense of ethics* (memiliki penghayatan etis yang kuat).
7. *Responsibility* (memiliki tanggung jawab)³¹

f. Sikap dan Keterampilan Konselor dalam Proses Konseling

Ini merupakan suatu dimensi efektif dan sikap seorang konselor yang dapat menentukan keberhasilan dan kelancaran pada proses konseling dengan hubungan saling timbal balik antara

³¹ Eva Arifin, *Teknik Konseling di Media Massa*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 151-152

konselor dengan kliennya.³² Di antara aspek yang mempengaruhi efektifitas konseling yaitu:³³

1. Penampilan konselor

Cara terbaik untuk disegani adalah perlakuan hormat terlebih dahulu dengan cara menghormati dan memberikan perasaan nyaman kepada orang lain dengan menjaga sikap sebaik mungkin, menumbuhkan rasa percaya diri, menimbulkan rasa hormat orang lain/klien terhadap diri konselor. Penampilan yang apik dapat memberi kesan bahwa kita/konselor menghormati klien maupun orang yang dijumpai. Penampilan konselor dapat meliputi penampilan keseluruhan dan sikap antara lain :

- a. Menjaga kesehatan
- b. Kebersihan tubuh
- c. Kerapian dan keserasian berbusana
- d. Cara berdandan
- e. Ekspresi wajah dan kontak mata
- f. Sikap tubuh/bahasa tubuh
- g. Cara berbicara

2. Kekhasan pribadi konselor

- a. Kesadaran akan diri dan nilai

³² Eva Arifin, *Teknik Konseling di Media Massa*,...hal. 152

³³ Mierrina, *Grooming dan Warming dalam Konseling*, (Makalah)

Adanya suatu kesadaran akan posisi-posisi nilai mereka sendiri, Harus mampu menjawab dengan jelas pertanyaan Siapakah saya?, Mengapa saya menjadi seorang konselor/helper?, Apakah signifikan sosial dari apa yang saya lakukan?

b. Kesadaran akan pengalaman budaya

Terkait dengan populasi khusus klien/helpi yang harus dihadapi konselor. Bila latar belakang helpi/klien yang notabene berbeda dengan konselor, maka perlu diketahui pengalaman yang melatar belakangi mereka.

c. Kemampuan untuk menganalisa perasaan sendiri

Perlu adanya upaya untuk “berkepala dingin”, terlepas dari perasaan pribadi, harus mempunyai kesadaran dan control perasaan sendiri, untuk menghindari proyeksi kebutuhan, harus mampu “menyelami” perasaan, Tidak menggantungkan harapan untuk sukses terlalu tinggi.

d. Kemampuan untuk menjadi model dan orang yang berpengaruh

Terkait dengan kredibilitas helper/konselor, helper sebagai teladan atau model dan “orang yang berpengaruh” dalam kehidupan sehari-hari adalah sangat perlu,

mampu menunjukkan kemampuan melihat inti masalah dengan tajam dengan rasa percaya diri yang mapan.

e. Altruism

Ditandai oleh kesediaan berkorban waktu, tenaga, dan mungkin materi. Pribadi helper yang efektif ditandai dengan minat lebih besar terhadap orang ketimbang benda, Memiliki Etika, adanya bimbingan hati nurani yang menunjukkan “garis-garisbatas” tindakan, adanya usaha untuk menyeimbangkan antara rasa aman klien dengan ekspektasi masyarakat.

f. Memiliki etika

g. Bertanggung jawab

1. Terkait dengan “kompetensi” konselor
2. Menyadari adanya keterbatasan-keterbatasan yang ada pada diri, sehingga tidak mencanangkan hasil-hasil (tujuan) yang tidak realistis.
3. Ada upaya untuk memberikan referensi kepada spesialis lain ketika disadari keterbatasan dalam masalah klien
4. Tidak membiarkan pula kasus klien terkatung-katung tanpa penyelesaian.

3. Sikap konselor

a. Penerimaan

Sebagai penghargaan yang positif, membuka diri, memberikan suatu bentuk perhatian kepedulian (*Respect*) yang agak berbeda dengan sebuah aktifitas biasa. Ini adalah merupakan salah satu sikap dasar diri seorang konselor satu kriteria tanpa mempergunakan standar ukuran, siapapun dia sebagai seorang konselor harus dapat membuat suatu empati yang tinggi secara utuh. Cara penerimaan menurut Stewart dkk dalam kepedulian (*Respect*)³⁴

“A counselor must respect the worth and dignity of a client regardless of the client’s behavior, attitudes creeds, sex, age, or socioeconomic status”

Bahwa para konselor dapat menunjukkan kepedulian terhadap klien melalui sikap dan perilaku.

b. Pemahaman

Akan adanya suatu tekanan empati yang tinggi dengan menggabungkan menjadi suatu kesatuan dalam pemahaman pengertian kepada kasus atau permasalahan seorang klien, ini dapat menjadi suatu sikap dasar pada proses terselenggaranya sebuah konseling. Konselor

³⁴ Eva Arifin, *Teknik Konseling di Media Massa*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 152

memberikan suatu kecenderungan dengan menyelami dan mempelajari tingkah laku, pikiran, perasaan klien sedalam mungkin yang dapat di capai dan dimengerti oleh seorang konselor. Namun tidak akan mengurangi suatu sikap pengertian apabila anda bisa lebih dapat membaca pada pikiran dan perasaan klien dengan baik saat itu, ini adalah merupakan suatu nilai tambah pada sikap klien terhadap proses konselingnya.

c. Kesejatian dan keterbukaan

Untuk dapat memuaskan perasaan klien kedua istilah ini menjadi suatu pengungkap kualitas yang esensial sebagai konselor. Kesejatian pada dasarnya menunjukkan suatu keselarasan (harmoni) yang dimaksud disini adanya sebuah keseimbangan antara pikiran dan perasaan konselor dengan apa yang akan diungkapkan dan tercermin melalui perbuatan dan ucapan verbalnya, dengan tidak menyembunyikan maksud-maksud tertentu.³⁵

4. Keterampilan konselor

Ini adalah merupakan suatu dimensi kognitif dan keterampilan seorang konselor lebih mudah tampak pada keberhasilan proses sebuah konseling. Kompetensi intelektual

³⁵ Eva Arifin, *Teknik Konseling di Media Massa*, ...hal. 153-154

dengan kelincihankarsa cipta dalam pengembangan keakraban yang mesti dimiliki oleh seorang konselor secara efektif.

1. Kompetensi intelektual

Kompetensi intelektual konselor adalah merupakan motor penggerak, yang harus dimiliki oleh seorang konselor dan mampu mempunyai kepentingan yang sama dengan sikap dasar keterampilan, juga dapat dikatakan merupakan hal yang terpenting bagi keseluruhan keterampilan konselor dalam hubungan proses konseling, baik di dalam maupun di luar situasi wawancara. Dan menurut Atyhur J Jones yang mengatakan dengan tegas dalam kemampuan bahwa seorang konselor adalah

“The counselor’s skills are built upon a througg knowledge of human behavior, perceptive mind, and ability to integrated present event with tranning and experience.”

Jelas bahwa keterampilan-keterampilan konselor harus dilandasi oleh ilmu pengetahuan yang siap pakai mengenai tingkah laku manusia, pemikiran yang cerdas, dan memiliki kemampuan mengintegrasikan peristiwa yang dihadapi sesuai dengan pendidikan dan pengalamannya dengan disertai pendekatan efektif. Pendekatan ini melihat bahwa individu bermasalah karena selalu membawa perasaannya sehingga selalu bermain dengan perasaannya.

Proses konseling dapat memusatkan perhatian bagaimana perasaan klien pada saat proses konseling tersebut. Dan tidak menutup kemungkinan individu tersebut juga dapat hanyut dalam perasaannya. Pendekatan efektif ini adalah merupakan hal yang sangat penting kualitasnya dalam hubungan konseling, sehingga hubungan konseling yang harmonis antara konselor dan klien dapat berjalan dengan baik dan yang terpenting di mana klien merasa mempunyai keyakinan bahwa dia datang kepada orang yang tepat. Dari proses keyakinan tersebut akan timbul suatu perubahan yang signifikan terhadap perubahan perasaan klien sendiri. Dengan perubahan tersebut, akan lebih mudah untuk membantu klien dapat melakukan pengenalan diri, pemahaman diri, kemampuan diri, pengembangan potensi diri dengan mencoba melihat permasalahan yang terjadi pada dirinya secara objektif, realitas dan positif.³⁶

2. Kelincahan karsa cipta

Disamping memiliki keterampilan intelektual, seorang konselor juga harus mempunyai suatu sikap kelincahan dalam wawancara di dalam proses melakukan suatu proses konseling. Konseling adalah merupakan suatu

³⁶ Eva Arifin, *Teknik Konseling di Media Massa*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 154-155

proses komunikasi antara klien dan konselor. Di dalam proses konseling di mana konselor akan dilibatkan sebagai pemberi informasi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh klien. Dan sebaliknya klien akan memberikan tuntunan permasalahannya kepada konselor secara lebih rinci dan jelas agar konseling dapat berjalan dengan baik konselor dapat bersikap kooperatif, komunikatif, obyektif dan di dalam pemaparan pemahamannya konselor harus dapat memancing emosi klien dengan baik dan mencari tahu keluhan kliennya. Kemampuan sebagai konselor di dalam memberikan informasi, tuntunan, paparan tentang sebuah pemahaman dan permasalahan adalah konselor harus dapat focus pada permasalahannya, dapat mengidentifikasi tema dengan baik, serta mengarahkan pada satu tema permasalahan dari klien tersebut.

Teknik yang digunakan dalam proses wawancara dapat secara verbal, dan proses konseling dapat dikatakan berhasil dikarenakan teknik komunikasi yang sempurna. Yaitu adanya timbal balik pertukaran informasi antara konselor dan klien.

Proses verbal adalah ungkapan pikiran, gagasan ide yang diinformasikan dengan kata-kata. Sebaliknya non verbal adalah bagaimana sikap konselor di dalam

memberikan tanggapan, saran, dan pemahaman kepada kliennya di dalam proses konseling adalah pada gerakan-gerakan anggota tubuh dengan pandangan mata, mimik wajah yang menunjukkan suatu ekspresi terhadap pendapat atau pernyataan kliennya. Seperti, tersenyum, mengedipkan mata, menganggukkan kepala, atau menggelengkan kepala dan berdiam diri untuk sementara melihat sikon dan kondisi dari kliennya. Sampai itu dirasakan tepat untuk melanjutkan proses wawancara tersebut.³⁷

3. Pengembangan keakraban

Keterampilan yang tidak kalah pentingnya adalah terjalannya suatu hubungan yang akrab antara konselor dan klien, akrab dalam batas kepentingan pada proses konseling. Akrab dalam bentuk yang terarah profesional dengan tetap pada sikap pribadi anda sebagai konselor. Keakraban bukan membiarkan, akan tetapi tetap dalam koridor proses konseling, siapakah saya? Sedang apakah saya? Di manakah saya? Jadi keakraban bukan menghilangkan suatu identitas diri dan menghilangkan professionalism sebagai konselor. Pengembangan keakraban di sini adalah mencakup pemantapan, dan pelanggaran keakraban selama proses konseling terjadi.

³⁷ Eva Arifin, *Teknik Konseling di Media Massa*, ...hal. 155-157

Pentingnya suatu keakraban di dalam proses konseling, agar terjalin suatu hubungan yang santai, rileks, bersahabat, keselarasan, kehangatan, kewajaran saling memudahkan proses komunikasi yang dua arah, saling menerima dan saling memberi antara konselor dan kliennya. Meskipun terjadi suatu keakraban yang baik antara konselor dan klien, namun tanggung jawab penciptaan, pemahaman, pengarahan, pemantapan serta kelanggengan sepenuhnya menjadi tanggung jawab konselor.

Konselor mempunyai misi, visi tanggung jawab tugas yang sangat pokok dan kompleks dalam membangun, menemukan pemahaman jati diri dan pemahaman permasalahan dan penentuan sikap, merubah pola piker yang lbih positif, objektif, realita pada diri klien di dalam menentukan suatu keputusan. Pada sesi pertama pertemuan tujuan konseling adalah menciptakan suatu hubungan keakraban, dalam banyak hal secara psikologis dalam sesi pertama akan menentukan pada sesi konseling yang berikutnya. Keakraban pada sesi pertama tidaklah terlalu sukar untuk menuju sesi berikutnya.

Jadi sukses tidak suatu konseling itu tergantung pada bagaimana seorang konselor dapat memanajemen

suatu hubungan keakraban yang baik. Keakraban yang baik akan tercipta di mana klien dapat bebas mengutarakan kesulitan permasalahan yang sedang hadapinya tanpa merasa sungkan, malu dan takut.³⁸

Ke empat aspek tersebut dinamakan Grooming dalam konselor. Grooming dalam kamus bahasa Inggris berasal dari kata *Groom* yang artinya mengurus, merawat, senantiasa kelihatan rapi sekali. Grooming merupakan buah dari keterampilan konseling di mana keterampilan konseling sebagai pohonnya.

Dengan beberapa keterampilan tersebut, peneliti akan menggali terlebih dahulu potensi yang dimiliki mahasiswa (calon konselor) untuk kemudian dikembangkan melalui sebuah pelatihan keterampilan-keterampilan konseling dengan media paket sebagai pedoman bagi mahasiswa untuk menghasilkan *performance personality counsellor*.

Dengan demikian, peneliti akan menjelaskan tentang pengertian, tujuan, dan manfaat pelatihan, serta program pelatihan.

³⁸ Ibid., hal.157-158

g. Arti, tujuan dan manfaat pelatihan

Banyak ahli berpendapat tentang arti, tujuan dan manfaat pelatihan. Namun dari berbagai pendapat tersebut pada prinsipnya tidak jauh berbeda. Menurut Good, 1973 pelatihan adalah suatu proses membantu orang lain dalam memperoleh skill dan pengetahuan.³⁹ Sedangkan Michael J. Jucius menjelaskan istilah latihan untuk menunjukkan setiap proses untuk mengembangkan bakat, keterampilan dan kemampuan pegawai guna menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan tertentu.⁴⁰

Veithzal Rivai menegaskan bahwa “pelatihan adalah proses sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil melaksanakan pekerjaan”.⁴¹

Memperhatikan pengertian tersebut, ternyata tujuan pelatihan tidak hanya untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap saja, akan tetapi juga untuk mengembangkan bakat seseorang, sehingga dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan yang dipersyaratkan. Moekijat

³⁹ Saleh Marzuki, *Strategi dan Model Pelatihan*, (Malang : IKIP Malang, 1992), hal. 5

⁴⁰ Moekijat, *Pengembangan dan Motivasi*, (Bandung : Pionir Jaya, 1990), hal. 2

⁴¹ Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 226

menjelaskan tujuan umum pelatihan sebagai berikut :⁴²

- (1) *untuk mengembangkan keahlian*, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih efektif,
- (2) *untuk mengembangkan pengetahuan*, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional, dan
- (3) *untuk mengembangkan sikap*, sehingga menimbulkan kemauan kerjasama dengan teman-teman pegawai dan dengan manajemen (pimpinan).

Pengertian-pengertian di atas mengarahkan kepada penulis untuk menyimpulkan bahwa yang dimaksud pelatihan dalam hal ini adalah proses pendidikan yang di dalamnya ada proses pembelajaran dilaksanakan dalam jangka pendek, bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, sikap dan keterampilan, sehingga mampu meningkatkan kompetensi individu untuk menghadapi pekerjaan di dalam organisasi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Dengan demikian dapat simpulkan bahwa “pelatihan sebagai suatu kegiatan untuk meningkatkan kinerja saat ini dan kinerja mendatang”.

Tujuan pelatihan menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana adalah untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan serta meningkatkan kualitas dan produktivitas organisasi secara keseluruhan, dengan kata lain tujuan pelatihan

⁴² Moekijat, *Pengembangan dan Motivasi*, (Bandung : Pionir Jaya, 1993), hal. 2

adalah meningkatkan kinerja dan pada gilirannya akan meningkatkan daya saing.⁴³

Tentang manfaat pelatihan beberapa ahli mengemukakan pendapatnya Robinson dalam M. Saleh Marzuki (1992) mengemukakan manfaat pelatihan sebagai berikut :⁴⁴

(a) pelatihan sebagai alat untuk memperbaiki penampilan/kemampuan individu atau kelompok dengan harapan memperbaiki performance organisasi ; (b) keterampilan tertentu diajarkan agar karyawan dapat melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan standar yang diinginkan ... (c) pelatihan juga dapat memperbaiki sikap-sikap terhadap pekerjaan, terhadap pimpinan atau karyawan ; dan (d) manfaat lain daripada pelatihan adalah memperbaiki standar keselamatan.

Pelatihan menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana juga memberikan manfaat sebagai berikut :⁴⁵

Mengurangi kesalahan produksi; meningkatkan produktivitas; meningkatkan kualitas; meningkatkan fleksibilitas karyawan; respon yang lebih baik terhadap perubahan; meningkatkan komunikasi; kerjasama tim yang lebih baik, dan hubungan karyawan yang lebih harmonis.

⁴³ Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi offset, 1995), hal. 223

⁴⁴ Saleh Marzuki, *Strategi dan Model Pelatihan*, (Malang : IKIP Malang, 1992), hal. 28

⁴⁵ Fandi Tjiptono, dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi offset, 1998), hal. 215

Masih terkait dengan tujuan dan manfaat pelatihan Henry Simamora mengatakan tujuan-tujuan utama pelatihan, pada intinya dapat dikelompokkan ke dalam lima bidang diantaranya memperbaiki kinerja.⁴⁶ Sedangkan manfaat pelatihan diantaranya meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas.⁴⁷

Jadi pengertian, tujuan dan manfaat pelatihan secara hakiki merupakan manifestasi kegiatan pelatihan. Dalam pelatihan pada prinsipnya ada kegiatan proses pembelajaran baik teori maupun praktek, bertujuan meningkatkan dan mengembangkan kompetensi atau kemampuan akademik, sosial dan pribadi di bidang pengetahuan, keterampilan dan sikap, serta bermanfaat bagi peserta pelatihan dalam meningkatkan keterampilan konselingnya.

h. Pengembangan program pelatihan

Dalam pengembangan program pelatihan, agar pelatihan dapat bermanfaat dan mendatangkan keuntungan diperlukan tahapan atau langkah-langkah yang sistematis. Secara umum ada tiga tahap pada pelatihan yaitu tahap penilaian kebutuhan, tahap pelaksanaan pelatihan dan tahap evaluasi. Atau dengan istilah lain ada fase perencanaan pelatihan, fase pelaksanaan pelatihan dan fase pasca pelatihan.

Dari tiga tahap atau fase tersebut, mengandung langkah-langkah pengembangan program pelatihan. Langkah-langkah yang

⁴⁶ Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta, Bagian Penerbitan STIE, 1997), hal. 346

⁴⁷ Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, ... hal. 349

umum digunakan dalam pengembangan program pelatihan, seperti dikemukakan oleh William B. Werther yang pada prinsipnya meliputi:⁴⁸ (1) *need assessment*; (2) *training and development objective*; (3) *program content*; (4) *learning principles*; (5) *actual program*, (b) *skill knowledge ability of works*; dan (7) *evaluation*. Pendapat ini sesuai dengan yang dikemukakan Simamora yang menyebutkan delapan langkah pelatihan yaitu⁴⁹

(1). tahap penilaian kebutuhan dan sumber daya untuk pelatihan; (2) mengidentifikasi sasaran-sasaran pelatihan; (3) menyusun kriteria; (4) pre tes terhadap pemegang (5) memilih teknik pelatihan dan prinsip-prinsip proses belajar; (b) melaksanakan pelatihan; (7) memantau pelatihan; dan (8) membandingkan hasil-hasil pelatihan terhadap kriteria-kriteria yang digunakan.

Penilaian kebutuhan (*need assessment*) pelatihan merupakan langkah yang paling penting dalam pengembangan program pelatihan. Langkah penilaian kebutuhan ini merupakan landasan yang sangat menentukan pada langkah-langkah berikutnya. Kekurangakuratan atau kesalahan dalam penilaian kebutuhan dapat berakibat fatal pada pelaksanaan pelatihan. Dalam penilaian kebutuhan dapat digunakan tiga tingkat analisis yaitu analisis pada tingkat organisasi, analitis pada tingkat program atau

⁴⁸Wether Jr., W.B. E. Davis, Keith, *Human Resource And Personel Management*, (Fifth Edition Mc. Graw Hill, Inc., 1997), hal. 287

⁴⁹Wether Jr., W.B. E. Davis, Keith, *Human Resource And, ...*hal. 350

operasi dan analisis pada tingkat individu. Sedangkan teknik penilaian kebutuhan dapat digunakan analisis kinerja, analisis kemampuan, analisis tugas maupun survey kebutuhan (*need survey*).

Perumusan tujuan pelatihan dan pengembangan (*training and development objective*) hendaknya berdasarkan kebutuhan pelatihan yang telah ditentukan. perumusan tujuan dalam bentuk uraian tingkah laku yang diharapkan dan pada kondisi tertentu. Pernyataan tujuan ini akan menjadi standar yang harus diwujudkan serta merupakan alat untuk mengukur tingkat keberhasilan program pelatihan.

Isi program (*program content*) merupakan perwujudan dari hasil penilaian kebutuhan dan materi atau bahan guna mencapai tujuan pelatihan. Isi program ini berisi keahlian (keterampilan), pengetahuan dan sikap yang merupakan pengalaman belajar pada pelatihan yang diharapkan dapat menciptakan perubahan tingkah laku. Pengalaman belajar dan atau materi pada pelatihan harus relevan dengan kebutuhan peserta.

Prinsip-prinsip belajar (*learning principles*) yang efektif adalah yang memiliki kesesuaian antara metode dengan gaya belajar peserta pelatihan. Pada dasarnya prinsip belajar yang layak dipertimbangkan untuk diterapkan berkisar lima hal yaitu⁵⁰

⁵⁰ Sondang P. Siagian, *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, (Jakarta:

partisipasi, reputasi, relevansi, pengalihan, dan umpan balik. Dengan prinsip partisipasi pada umumnya proses belajar berlangsung dengan lebih cepat dan pengetahuan yang diperoleh diingat lebih lama. Prinsip reputasi (pengulangan) akan membantu peserta pelatihan untuk mengingat dan memanfaatkan pengetahuan atau keterampilan yang dimiliki. Prinsip relevansi, yakni kegiatan pembelajaran akan lebih efektif apabila bahan yang dipelajari mempunyai relevansi dan makna kongkrit dengan kebutuhan peserta pelatihan. Prinsip pengalihan dimaksudkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dalam kegiatan belajar mengajar dengan mudah dapat dialihkan pada situasi nyata (dapat dipraktekkan pada pekerjaan). Dan prinsip umpan balik akan membangkitkan motivasi peserta pelatihan karena mereka tahu kemajuan dan perkembangan belajarnya.

Pelaksanaan program (actual program) pelatihan pada prinsipnya sangat situasional sifatnya. Artinya dengan penekanan pada perhitungan kebutuhan organisasi dan peserta pelatihan, penggunaan prinsip-prinsip belajar dapat berbeda intensitasnya, sehingga tercermin pada penggunaan pendekatan, metode dan teknik tertentu dalam pelaksanaan proses pelatihan.

Keahlian, pengetahuan, dan kemampuan pekerja (*skill knowledge ability of workers*) sebagai peserta pelatihan merupakan

pengalaman belajar (hasil) dari suatu program pelatihan yang diikuti. Pelatihan dikatakan efektif, apabila hasil pelatihan sesuai dengan tugas peserta pelatihan. dan bermanfaat pada tugas pekerjaan.

Dan langkah terakhir dari pengembangan program pelatihan adalah evaluasi (*evaluation*) pelatihan. Pelaksanaan program pelatihan dikatakan berhasil apabila dalam diri peserta pelatihan terjadi suatu proses transformasi pengalaman belajar pada bidang pekerjaan. Sondang P. Siagian menegaskan proses transformasi dinyatakan berlangsung dengan baik apabila terjadi paling sedikit dua hal yaitu peningkatan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan perubahan perilaku yang tercermin pada sikap, disiplin dan etos kerja. Selanjutnya untuk mengetahui terjadi tidaknya perubahan tersebut dilakukan penilaian. Dan untuk mengukur keberhasilan tidaknya yang dinilai tidak hanya segi-segi teknis saja. Akan tetapi juga segi keperilakuan.⁵¹ Dan untuk evaluasi diperlukan kriteria evaluasi yang dibuat berdasarkan tujuan program pelatihan dan pengembangan.

i. Mekanisme Pelatihan

Mekanisme pelatihan di sini diartikan cara atau metode yang digunakan dalam suatu kegiatan pelatihan. Jadi mekanisme pelatihan analog dan lebih dekat dengan pendekatan atau metode

⁵¹Sondang P. Siagian, *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*,...hal. 202

dan teknik pelatihan. Dalam penyelenggaraan pelatihan, tidak ada satupun metode dan teknik pelatihan yang paling baik. Semuanya tergantung pada situasi kondisi kebutuhan.

Dalam memilih metode dan teknik suatu pelatihan ditentukan oleh banyak hal. Seperti dikemukakan William B. Werther sebagai berikut:⁵² *that is no simple technique is always best; the best method depends on : cost effectiveness; desired program content; learning principles; appropriateness of the facilities; trainee preference and capabilities; and trainer preferences and capabilities.* Artinya tidak ada satu teknik pelatihan yang paling baik, metode yang paling baik tergantung pada efektivitas biaya, isi program yang diinginkan, prinsip-prinsip belajar, fasilitas yang layak, kemampuan dan preference peserta serta kemampuan dan preference pelatih. Kemudian Sondang. P Siagian (1994:192) menegaskan tepat tidaknya teknik pelatihan yang digunakan sangat tergantung dari berbagai pertimbangan yang ingin ditonjolkan seperti kehematan dalam pembiayaan, materi program, tersedianya fasilitas tertentu, preferensi dan kemampuan peserta, preferensi kemampuan pelatih dan prinsip-prinsip belajar yang hendak diterapkan. Walaupun demikian, pengelola pelatihan hendaknya mengenal dan memahami semua metode dan teknik pelatihan, sehingga dapat memilih dan

⁵²Wether Jr., W.B. E. Davis, Keith, *Human Resource And Personel Management*, (Fifth Edition Mc. Graw Hill, Inc., 1997), hal. 290

menentukan metode dan teknik mana yang paling tepat digunakan sesuai dengan kebutuhan, situasi dan kondisi yang ada.

j. Efektivitas Pelatihan

Belum adanya definisi yang pasti tentang efektivitas disebabkan karena setiap orang memberi arti yang berbeda-beda. Rumusan yang berbeda-beda tersebut disebabkan karena arti dari efektivitas tergantung dari sudut mana para ahli mendefinisikannya. Pandangan para ahli yang berbeda-beda tersebut memiliki suatu kesamaan, yang merumuskan bahwa efektivitas mengandung arti sebagai kemampuan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan.

Efektivitas dipandang tiga perspektif, menurut Gibson (1988:28), sebagai berikut: (1) efektivitas dari perspektif individu; (2) efektivitas dari perspektif kelompok; dan (3) efektivitas dari perspektif organisasi. Hal ini mengandung arti bahwa efektivitas memiliki tiga tingkatan yang merupakan satu kesatuan yang saling melengkapi. Dimana efektivitas perspektif individu berada pada tingkat awal untuk menuju efektif kelompok maupun efektif organisasi.

Katzel, dalam Steers (1980:44-45) bahwa efektivitas selalu diukur berdasarkan prestasi, produktivitas, laba dan sebagainya. Dilihat dari definisi di atas menunjukkan bahwa produktivitas merupakan bagian dari efektivitas. Adapun konsep pendidikan

yang memiliki produktivitas yaitu pendidikan yang efektif dan efisien (sangkil dan mangkil). Selanjutnya efektivitas dapat dilihat pada: (1) masukan yang merata, (2) keluaran yang banyak dan bermutu tinggi, (3) ilmu dan keluaran yang gayut dengan kebutuhan masyarakat yang sedang membangun, dan (4) pendapatan tamatan atau keluaran yang memadai.

Dari beberapa pengertian di atas efektivitas mengandung arti berorientasi kepada hasil (tujuan) dan juga berorientasi kepada proses (kemampuan organisasi untuk beradaptasi dan mempertahankan hidupnya). Kemudian penerapannya kepada suatu pelatihan yang efektif adalah kemampuan organisasi dalam melaksanakan program-programnya yang telah direncanakan secara sistematis dalam upaya mencapai hasil atau tujuan yang telah ditetapkan.

Sesuai dengan makna efektivitas tersebut di atas maka pelatihan yang efektif merupakan pelatihan yang berorientasi proses, dimana organisasi tersebut dapat melaksanakan program-program yang sistematis untuk mencapai tujuan dan hasil yang dicita-citakan. Sehingga pelatihan efektif apabila pelatihan tersebut dapat menghasilkan sumber daya manusia yang meningkat kemampuannya, keterampilan dan perubahan sikap yang lebih mandiri.

Keefektifan pelatihan akan mempengaruhi kualitas kinerja

sumber daya manusia (SDM) yang dihasilkannya. Sehingga efektif tidaknya pelatihan dilihat dari dampak pelatihan bagi organisasi Untuk mencapai tujuannya. Hal ini selaras dengan Henry Simamora (1987: 320) yang mengukur keefektifan Diklat dapat dilihat dari 1) reaksi-reaksi bagaimana perasaan partisipan terhadap program; 2) belajar- pengetahuan., keahlian, dan sikap-sikap yang diperoleh sebagai hasil dari pelatihan; 3) perilaku perubahan-perubahan yang terjadi pada pekerjaan sebagai akibat dari pekerjaan: dan 4) hasil-hasil dampak pelatihan pada keseluruhan yaitu efektivitas organisasi atau pencapaian pada tujuan-tujuan organisasional.

k. Penerapan Hasil Pelatihan

Berdasarkan tinjauan teoritis, pembahasan tentang pelatihan dapat dilihat dari berbagai sudut, pelatihan dilihat dari pengertian, tujuan, asas, efektivitas dan manajemen pelatihan. Pembahasan tersebut masih dalam tataran teoritis, sehingga baru diperoleh informasi-informasi yang bersifat umum. Informasi ini merupakan dasar rujukan dan pijakan dalam membahas dan menganalisis permasalahan pelatihan lebih jelas.

Penelitian ini menghendaki tentang pelatihan dalam tataran konkret, yaitu pembahasan yang bersifat menyeluruh. Oleh karena itu penelitian ini difokuskan pada Penerapan pelatihan, yaitu Penerapan pelatihan yang sudah diterima oleh para

Mahasiswa BKI Fakultas Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya. Penerapan pelatihan diarahkan pada dampak pelatihan yang telah diikuti oleh mahasiswa. Sehingga dalam penelitian ini akan diketahui adanya pengaruh pelatihan terhadap peningkatan potensi dan keterampilan mahasiswa dalam aspek grooming yang merupakan bagian dari keterampilan konseling.

Apabila ditinjau dari segi evaluasinya pelatihan akan memiliki keberartian yang lebih mendalam. Evaluasi ini akan memperlihatkan tingkat keberhasilan atau kegagalan suatu program. Beberapa kriteria yang digunakan dalam evaluasi pelatihan akan berfokus pada *outcome* (hasil akhir). Veitzal Rifai (2004) dan Henry Simamora (2004), menunjukkan bahwa kriteria yang efektif dalam mengevaluasi pelatihan yaitu : 1. Reaksi dari peserta, 2. pengetahuan atau proses belajar mengajar, 3. perubahan perilaku akibat pelatihan dan 4. hasil atau perbaikan yang dapat diukur.⁵³ Kriteria tersebut dalam konteks yang lebih luas dapat dikembangkan untuk mengetahui dampak keberhasilan suatu program pelatihan yang sudah dilaksanakan.

Merujuk pada pendapat Veitzal dan Henry Simamora, dengan memperhatikan kriteria efektivitas evaluasi maka dalam penelitian ini akan diperluas pada Penerapan pelatihan. Selanjutnya kriteria efektivitas evaluasi di atas dijadikan dimensi untuk

⁵³ Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2004)

mengukur tingkat Penerapan hasil pelatihan pada suatu lembaga. Dimensi-dimensi tersebut adalah : dimensi pengetahuan, dimensi sikap, dimensi perilaku dan dimensi hasil.

Secara teoritis rujukan terhadap dimensi-dimensi dapat dijelaskan : Sikap adalah bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Sikap seseorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak (*favorable*) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorable*) pada objek tersebut (Berkowitz, 1972). Thurstone memformulasikan sikap sebagai derajat afek positif atau afek negatif terhadap suatu objek psikologis (Azwar, 2003). Sikap merupakan suatu pola perilaku, tendensi atau kesiapan antisipatif, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam situasi dalam situasi sosial, atau secara sederhana, sikap adalah respon terhadap stimuli sosial yang telah terkondisikan (Azwar, 2003). Definisi-definisi di atas menunjukkan adanya perbedaan di antara para ahli psikologi sosial, namun terdapat ciri khas dari sikap (Sarwono, 1999) adalah :

1. Mempunyai objek tertentu (orang, perilaku, konsep, situasi, benda dan sebagainya).
2. Mengandung penilaian (setuju-tidak setuju, suka tidak suka).

Sikap mengandung tiga bagian (*domain*) yaitu kognitif, afektif dan konatif . Myers (dalam Sarwono, 1999) memberikan istilah yang mudah diingat yaitu *Affective* (perasaan), *Behavior*

(perilaku) dan *Cognitif* (kesadaran) yang disingkat ABC. Karena ketiga domain itu saling terkait erat, timbul teori bahwa jika kita dapat mengetahui kognisi dan perasaan seseorang terhadap suatu objek sikap tertentu, kita akan tahu pula kecenderungan perilakunya. Dengan demikian, kita dapat meramalkan perilaku dan sikap.

I. Materi Paket Pelatihan Keterampilan Konseling

Materi paket yang akan dituliskan dalam paket adalah beberapa aspek yang mempengaruhi efektivitas konseling meliputi penampilan konseling, kekhasan pribadi konselor, sikap konselor, dan keterampilan konselor, dalam hal ini diistilahkan dengan *Grooming dalam Konseling*. Di mana keterampilan tersebut merupakan buah dari Keterampilan Komunikasi Konseling sebagai pohonnya. Masing-masing kata akan didefinisikan dan disampaikan dalam proses pelatihan keterampilan diri untuk mahasiswa calon konselor dengan harapan dalam setiap bahasan tersebut mengena dalam hal-hal yang berkaitan dengan menciptakan *performance personality counselor*.

Agar dapat melatih dan mengembangkan potensi diri mahasiswa dalam hal penampilan, pribadi, sikap, dan keterampilan yang efektif, maka dibutuhkan sarana media yang dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan konselor. Keberadaan sebuah buku panduan paket keterampilan konseling bagi calon konselor ini dapat

membantu mahasiswa dalam mengembangkan potensinya dalam keterampilan konseling. Untuk itu dibutuhkan pemahaman yang cukup dari sisi proses maupun prosedur yang valid dalam membuat dan merancang paket pelatihan yang diharapkan. Ada Sembilan prosedur dalam pengembangan pelatihan grooming ini, yaitu: 1). Melaksanakan *need assessment*, 2).menetapkan prioritas kebutuhan, 3). Merumuskan tujuan umum, 4). Merumuskan tujuan khusus pelatihan grooming, 5).menyusun naskah pengembangan, 6). Mengembangkan panduan pelaksanaan pelatihan grooming, 7). Menyusun strategi evaluasi pelatihan, 8). Melaksanakan evaluasi produk, 9). Merevisi produk pengembangan.⁵⁴ Dan prosedur-prosedur ini dibagi menjadi tiga tahap yaitu:

a. Tahap Pertama : Perencanaan

Mengumpulkan data mempelajari data yang berkaitan dengan masalah-masalah perkembangan mahasiswa, baik yang berhubungan dengan potensi diri maupun peningkatan ketrampilan interpersonal. Peneliti dalam hal ini menggunakan 3 metode *need assessment*, yaitu: a). melakukan interview beberapa mahasiswa yang diyakini bermasalah, b).melakukan interview beberapa orang penting yang berhubungan dengan mahasiswa: dosen / konselor dan teman sejawat, c). melakukan observasi pada mahasiswa secara langsung.

⁵⁴ Agus Santoso, *Pengembangan Paket Pelatihan Interpersonal Skills Melalui Ketrampilan Komunikasi Konseling Bagi Mahasiswa BPI Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel*, (Surabaya, Laporan Penelitian Individual, 2010), hal. 16

Menetapkan prioritas kebutuhan dengan menanyakan kepada konselor-konselor dan mahasiswa tentang perlu tidaknya paket panduan pelatihan grooming dan aspek-aspek apa saja yang perlu dikembangkan pada mahasiswa jurusan BKI Fakultas Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya.

b. Tahap Kedua : Pengembangan

1. Merumuskan tujuan umum dengan cara mengidentifikasi dan menelaah topik-topik bimbingan yang telah diperoleh dari need assessment. Sehingga tiap-tiap topik dapat diketahui apa yang menjadi tujuan umumnya.
2. Merumuskan tujuan khusus dengan cara menggunakan tujuan khusus dari pelatihan yang dilaksanakan, peserta pelatihan dan keadaan yang diinginkan.
3. Menyusun naskah pengembangan dengan mempersiapkan tiga materi yang terdiri dari empat bagian, yaitu: tujuan, motivasi, orientasi kegiatan bimbingan, media dan informasi.
4. Menyusun strategi evaluasi pelatihan, mengingat pentingnya mengetahui tingkat keberhasilan paket ini, maka keberadaan evaluasi menjadi sangat penting. Oleh karena itu dibutuhkan strategi dalam mengevaluasi layanan bimbingan yang diberikan dalam batas waktu yang telah

ditentukan. Hasil evaluasi ini dapat dipergunakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan paket yang dikembangkan.

c. Tahap Ketiga : Tahap Uji Coba

1. Tahap uji coba ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk, baik dari sisi isi maupun rancangannya. Kegiatan uji coba atau evaluasi ini dilakukan dalam tiga tahap, yaitu: uji ahli, uji kelompok kecil, dan uji kelompok terbatas. Uji ahli bertujuan untuk mengetahui kesalahan-kesalahan yang mendasar dalam hal isi dan rancangan. Sedangkan uji kelompok kecil dan terbatas bertujuan untuk mengetahui keefektifan perubahan produk yang dihasilkan dari uji ahli serta menentukan tingkat pemahaman mahasiswa dalam bimbingan.
2. Merevisi produk yaitu kegiatan terakhir dari proses pengembangan ini, di mana dari hasil perolehan data dan pelatihan yang dilakukan oleh uji ahli, dan uji kelompok kecil dan terbatas dapat dianalisa untuk dijadikan bahan penyempurnaan produk.⁵⁵

⁵⁵ Agus Santoso, *Pengembangan Paket Pelatihan Interpersonal Skills Melalui Ketrampilan Komunikasi Konseling Bagi Mahasiswa BPI Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel*, (Laporan Penelitian Individual, Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, 2010), hal. 18-19

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

- a. Pengembangan Paket Pelatihan Interpersonal Skills Melalui Keterampilan Komunikasi Konseling Bagi Mahasiswa BPI Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya,** oleh Agus Santoso, S. Ag., M. Pd dosen Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya 2010.

Dalam laporan penelitian individual ini membahas tentang interpersonal skills melalui keterampilan komunikasi konseling yang diterapkan di Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya pada mahasiswa BPI.

Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan studi pengembangan melalui sebuah pelatihan dengan media paket panduan dan objeknya adalah Mahasiswa BPI Semester IV serta menggunakan metode penulisan *research and development*, sedangkan letak Perbedaannya adalah membahas tentang interpersonal skills melalui keterampilan komunikasi konseling, sedangkan di skripsi ini membahas grooming yang merupakan sebuah keterampilan dan pengembangan potensi diri melalui pelatihan.

- b. Pengembangan paket Pelatihan Bimbingan Pencegahan Kekerasan Lunak (*Soft Violence*) Siswa Sekolah Dasar,** oleh Agus Santoso dosen Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya 2008.
- Dalam tesis ini adalah membahas tentang Bimbingan Pencegahan Kekerasan Lunak Siswa Sekolah Dasar.

Persamaan penelitian ini adalah menggunakan studi pengembangan melalui sebuah pelatihan dengan media paket panduan dan menggunakan metode penulisan *research and development*, sedangkan letak

Perbedaannya adalah tentang pembahasannya. Tesis tersebut membahas tentang Bimbingan Pencegahan Kekerasan Lunak, sedangkan skripsi ini membahas tentang grooming yang merupakan sebuah keterampilan dan pengembangan potensi diri melalui pelatihan.

- c. Bimbingan dan Konseling Islam Pranikah Pada Calon Pengantin (Studi Pengembangan Paket Bagi Konselor di KUA Gubeng Surabaya)**, oleh Sitti Ernawati jurusan Bimbingan dan Konseling Islam Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya 2012.

Dalam skripsi ini membahas tentang Bimbingan dan Konseling Islam Pranikah pada Calon Pengantin yang diterapkan di KUA Gubeng Surabaya.

Persamaan dalam skripsi ini adalah menggunakan studi pengembangan melalui sebuah pelatihan dengan media paket panduan dan menggunakan metode penulisan *research and development*, sedangkan letak

Perbedaannya adalah membahas tentang Bimbingan dan Konseling Islam Pranikah Pada Calon Pengantin yang diterapkan di KUA Gubeng Surabaya, sedangkan skripsi ini membahas tentang Pelatihan Grooming Bagi Mahasiswa BKI Fakultas Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya.

d. Bimbingan dan Konseling Islam dengan Teknik *Role Playing* dalam Membangun Sikap Kepemimpinan Anak (studi pengembangan paket bagi anak di TPQ Baitur Rahman Pomdam V Brawijaya Surabaya), oleh Husni Hamidah jurusan Bimbingan dan Konseling Islam Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya 2012. Dalam skripsi ini membahas tentang Bimbingan dan Konseling Islam dalam membangun sikap kepemimpinan anak dengan teknik *Role Playing* yang diterapkan di TPQ Baitur Rahman Pomdam V Brawijaya Surabaya.

Persamaan dalam skripsi ini adalah menggunakan studi pengembangan melalui sebuah pelatihan dengan media paket panduan dan menggunakan metode penulisan *research and development*, dan juga menggunakan teknik simulasi dan *role playing*.

Perbedaan dalam skripsi ini terletak pada pembahasan. Di mana teknik tersebut dilakukan untuk membangun sikap kepemimpinan anak, sedangkan pada skripsi ini untuk mengembangkan keterampilan mahasiswa dalam aspek grooming dalam konseling.