# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Konseling merupakan pelayanan terpenting dalam program bimbingan. Layanan ini memfasilitasi siswa untuk memperoleh bantuan pribadi secara langsung, baik secara *face to face* maupun melalui media (telepon atau internet) dalam memperoleh (a) pemahaman dan kemampuan untuk mengembangkan kematangan dirinya (aspek potensi kemampuan, emosi, sosial, moral-spiritual), dan (b) menanggulangi masalah dan kesulitan yang dihadapinya, baik menyangkut aspek pribadi, sosial, belajar, maupun karier.

Berbagai jenis layanan dan kegiatan perlu dilakukan sebagai penyelenggaraan pelayanan bimbingan konseling terhadap peserta didik.Salah satu layanan dalam bimbingan konseling adalah layanan konseling individual.

Pengertian konseling individual mempunyai makna spesifik dalam arti pertemuan konselor dengan klien secara individual, dimana terjadi hubungan konseling yang bernuansa *rapport* (keharmonisan), dan konselor berupaya memberikan bantuan untuk pengembangan pribadi klien serta klien dapat mengantisipasi masalah-masalah yang dihadapinya.[1]

[1] Sofyan S. Willis, *Konseling Individual Teori Dan Praktek*, (Bandung; Alfabeta,2013), hal. 159

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan menurut Tohirin, konseling individu merupakan salah satu jenis layanan yang dapat dilaksanakan konselor untuk membantu siswa dalam memecahkan masalah yang dihadapinya.[2]

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa konseling individu merupakan proses bantuan yang dilakukan oleh konselor kepada seorang klien dalam rangka menyelesaikan masalah dengan suasana yang komunikatif, untuk membahas masalah-masalah yang di alami klien, sehingga klien dapat mengatasi permasalahan yang dihadapinya.

Menurut hasil wawancara dengan guru pembimbing/konselor di MTs N Rungkut Surabaya, beliau menyatakan bahwa hampir setiap hari beliau melakukan konseling individu dengan berbagai masalah yang dihadapi siswa, setiap hari juga banyak siswa yang datang ke ruang BK, untuk sekedar konsultasi, curhat, dan ada juga datang karena kiriman dari guru mata pelajaran karena mereka membikin ulah dikelas. Secara umum masalah mereka adalah masalah perasaan, berkelahi degan teman, membolos, merokok.

Konselor merupakan pekerjaan professional yang menuntut dimilikinya sejumlah kompetensi dan keterampilan tertentu, agar proses konseling dapat berjalan secara lancar dan tujuannya tercapai secara efektif dan efisien, konselor harus mampu mengimplementasikan keterampilan – keterampilan tertentu yang relevan. Salah satunya adalah keterampilan komunikasi.

---

[2]Tohirin, Bimbingan dan konseling di sekolah dan madrasah, (Jakarta; PT raja grafindo persada, 2007), hal. 164

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Rogers dan D. lauwrance (1981) menjelaskan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih melakuan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya yang akan tiba pada saling pengertian.[3]

Menurut Santrock (2007) menyatakan bahwa keterampilan komunikasi adalah keterampilan yang diperlukan konselor dalam berbicara, mendengar, mengatasi hambatan komunikasi verbal, memahami komunikasi non verbal dari klien dan mampu memecahkan konflik secara konstruktif.[4]

Komunikasi mempunyai peran penting dalam proses konseling, karena dengan komunikasi konselor mampu memahami keadaan kliennya. Mampu merespon hubungan dengan klien, dalam hal memberi bantuan kepada siswa, diharapkan dengan adanya komunikasi, diharapkan konselor mampu menciptakan suasana yang kondusif dan harmonis, sehingga klien merasa nyaman untuk mengungkapkan segala permasalahan yang dihadapinya dengan tenang.Supaya konselor tidak hanya duduk di belakang meja, dan menunggu pengaduan pelanggaran siswa dari guru kelas, tetapi konselor mampu untuk membentuk suasana yang komunikatif dengan siswa-siswanya.

Dari proses konseling tersebut diharapkan konselor membantu permasalahan klien hingga tuntas, sampai klien dapat: (1) klien menurunkan kecemasannya, (2) klien mampu memecahkan masalahnya, (3) klien mampu membuat rencana hidup baru setelah melewati masa-masa sulit di belit masalah.

---

[3] Hartono dan Boy S, *Psikologi Konseling,* (Surabaya: UNIPA, 2006), hal. 57

[4]Supratiknya, *Tinjauan Psikologis Komunikasi Antar Pribadi,* (Yogyakarta: Kanisius, 1995), hal.8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penelitian ini di anggap penting karena dilihat dari berbagai alasan, pertama, peneliti beranggapan bahwa fenomena yang terjadi saat ini adalah banyaknya siswa yang cenderung memiliki permasalahan sosial, seperti salahnya memilih teman dalam pergaulan, masalah perasaan dengan lawan jenis, masalah kecanduan bermain game, dan latar belakang keluarga. Kedua, bagaimana cara komunikasi yang diterapkan konselor untuk membantu siswa mengatasi masalah – masalah tersebut, supaya siswa bisa terentaskan dari masalah-masalahnya, dan diharapkan siswa bisa berkonsentrasi dengan mata pelajaran yang dipelajarinya untuk mencapai prestasi yang maksimal. Karena pada saat ini, tidak sedikit konselor yang belum menerapkan keterampilan – keterampilan dasar konseling, salah satunya adalah keterampilan komunikasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, mendorong penulis untuk mengadakan penelitian guna membuktikan adanya pengaruh dari layanan konseling indiviual.Peneliti juga bertujuan untuk mengungkapkan gambaran tentang **"Peningkatan Layanan Konseling Individual melalui Keterampilan Komunikasi Konselor Kelas VIII Di MTs N Rungkut Surabaya".**

## B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar elakang masalh diatas, penulis mengajukan focus penelitian yang ngin dijawab dalam penelitian ini, sebgai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan layanan konseling individual di MTsN Rungkut Surabaya?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Bagaimana keterampilan komunikasi konselor di MTsN Rungkut Surabaya?
3. Bagaimana peningkatan layanan konseling individual melalui keterampilan komunikasi konselor di MTsN Rungkut Surabaya?

## C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, tujuan yang akan dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan layanan konseling individual di MTsN Rungkut Surabaya.
2. Untuk mengetahui keterampilan komunikasi konselor di MTsN Rungkut Surabaya.
3. Untuk mengetahui peningkatan layanan konseling individual melalui keterampilan komunikasi konselor di MTsN Rungkut Surabaya.

## D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang peningkatan layanan konseling individual melalui keterampilan komunikasi konselor di MTsN Rungkut Surabaya dan dapat di jadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya. Penelitian ini juga memberikan kontribusi yang bermanfaat dalam proses konseling, sehingga dengan adanya layanan tersebut memudahkan perkembangan individu.

2. Manfaat Praktis

   Manfaat secara praktis dari penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Penelitian ini diharapkan dapat membantu orang tua dan guru dalam mengawasi perkembangan pribadi bagi anak atau para siswanya.
b. Bagi peneliti, menerapkan teori – teori yang diperoleh selama kuliah dalam praktek yang nyata, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan keterampilan komunikasi konselor terhadap peningkatan layanan konseling individual siswa.
c. Bagi konselor (guru BK), hasil penelitan ini dapat dijadikan sebagai salah satu tehnik pendekatan bagi siswa dalam rangka mengentaskan siswa dari permasalahannya.
d. Bagi siswa, hasil penelitian ini menjadikan siswa lebih sadar akan pentingnya proses konseling untuk membantu menyelesaikan permaslahannya sehingga siswa dapat tumbuh berkembang, sejahtera dan mandiri.

## E. Definisi Istilah

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami penulisan penelitian ini, maka peneliti akan menjelaskan beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Layanan Konseling Individual

Konseling individual mempunyai makna yang spesifik dalam arti pertemuan konselor dengan klien secara individual, dimana terjadi hubungan konseling yang bernuansa *rapport*, dan konselor berupaya memberikan bantuan untuk pengembangan pribadi klien serta klien dapat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengantisipasi masalah yang dihadapinya.[5] Dalam skripsi ini, peneliti mengambil tiga siswa yang mengalami masalah perasaan dengan lawan jenis, masalah salah dalam memilih teman dan masalah membolos.

Layanan ini bertujuan untuk pengentasan permasalahan klien, sebab dengan layanan ini klien diharapkan dapat memahami kondisi dirinya sendiri, lingkugannya, permasalahan – permasalahan yang dihadapi, kekuatan dan kelemahan yang ada pada dirinya sehingga klien dapat mengatasi permasalahan yang dihadapinya.

Seperti layanan yang lain, pelaksanaan layanan konseling individual, juga menempuh beberapa tahap kegiatan, menurut W. S. Wingkel fase-fase dalam proses konseling dalam layanan konseling individualnya yaitu, pembukaan, penjelasan masalah penggalian latar belakang masalah, penyelesaian masalah, dan penutup. Uraian yang lebih rinci tentang lima tahapan itu adalah sebagai berikut;

a. Pembukaan, membangun hubungan pribadi antara konselor dengan klien
    1. Menyambut kedatangan klien
    2. Mengajak berbincang-bincang sebentar
    3. Menjelaskan kekhususan dari berwawancara konseling
    4. Mempersilahkan konseli untuk mengemukakan hal yang ingin dibicarakan

[5] Sofyan S. Willis, *Konseling Individual Teori Dan Praktek*, (Bandung; Alfabeta,2013), hal 32

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Penjelasan, menerima ungkapan klien apa adanya serta mendengarkan dengan penuh perhatian. Berusaha menentukan jenis masalah dan pendekatan konsling yang sebaiknya di ambil.

c. Penggalian latar belakang masalah, mengadakan analisa kasus, sesuai dengan pendekatn konseling yang dipilih.

d. Penyelesaian masalah, menyalurkan arus pemikiran klien, sesuai dengan pendekatan konseling yang dipilih

e. Penutup. Mengakhiri hubungan pribadi dengan klien[6]

2. Keterampilan Komunikasi Konselor

Menurut idrus BA (dalam kartini kartono) komunikasi adalah suatu hubungan yang tercipta yang tumbuh dan berkembang dalam suatu proses di antara dua orang atau lebih, dimana yang satu pihak menyampaikan berita yang berupa keinginan, fikiran dan perasaan, sedangkan fihak lain menanggapinya.[7]

Rogers dan D Lauwrance (1981) menjelaskan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya yang akan tiba pada saling pengertian.[8]

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan komunikasi adalah suatu bentuk interaksi manusia dengan manusia

---

[6]Winkel, *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan,* (Yogyakarta : Media Abadi, 2010), hal. 478

[7] Kartini Kartono, *Bimbingan dan Dasar-dasar Pelaksanaannya*, (Jakarta: Rajawali, 1985), hal. 53

[8] Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 1998),hal. 19

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya dan akan menimbulkan suatu pengertian.

Sedangkan Menurut Taylor, konselor adalah pembantu yang mempercepat proses seseorang yang dibantunya (konseli) itu untuk membuat pilihan yang wajar bagi masa depan dan juga bagi seluruh kehidupannya.[9]

Keterampilan adalah suatu kemampuan seseorang untuk melakukan pola – pola tingkah laku untuk mencapai hasil tertentu.Kompetensi komunikasi merupakan sebagian dari kompetensi intelektual konselor.Oleh karena konseling, terutama latar wawancara, sangat bergantung pada komunikasi yang jelas, maka kunci penting keefektifan konseling adalah kompetensi komunikasi.Stewart, dkk.Menunjukkan point-point tempat komunikasi konselor perlu kongkrit dan khusus-maksud, yaitu; 1. Focus masalah, 2. Mengidentifikasi tema penting. 3. Memokus pada suatu tema, 4. Mengarahkan tema kesatu tujuan.[10]Menurut Santrock (2007) menyatakan bahwa keterampilan komunikasi adalah keterampilan yang diperlukan konselor dalam berbicara, mendengar, mengatasi hambatan komunikasi verbal, memahami komunikasi non verbal dari klien dan mampu memecahkan konflik secara konstruktif.[11]

---

[9]Muhd. Mansur. A, *Proses Konseling,* (Slangor: Dewan Bahasa dan Pustaka, 1987), hal . 155

[10] Andi Mappiare AT, *Pengantar Konseling Dan Psikoterapi*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 110.

[11]Supratiknya, *Tinjauan Psikologis Komunikasi Antar Pribadi,* (Yogyakarta: Kanisius, 1995), hal.8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi Keterampilan komunikasi adalah keterampilan utama yang harus dimiliki untuk mampu membina hubungan yang sehat di mana saja, di lingkungan sosial, sekolah, usaha, dan perkantoran atau di mana saja.

## F. Kajian Pustaka Terdahulu

1. Layanan Konseling Individual Dalam Mengatasi Perilaku Agresif Siswa (Studi kasus pada siswa X kelas VII di Madrasah Tsanawiyah Negeri Mojosari Mojokerto)

   Oleh : Nur Mudholifah, 2012, KI

   Dalam penelitian tersebut menjelaskan tentang bagaimana pelaksanaan layanan konseling individual dalam mengatasi perilaku agresif siswa X di MTs Negeri Mojosari Mojokerto, penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan metode pengumpulan data; observasi, interview, angket, dan dokumentasi. Dan adapun yang menjadi informan dalam penelitian tersebut adalah konselor dan siswa X, karena yang melakukan konseling adalah konselor dan siswa X.

   Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, sama-sama menggunakan konsep layanan konseling individual, dan sama-sama menggunakan informan konselor dan klien.

   Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu: (1) jenis penelitian dalam penelitian tersebut adalah dengan jenis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian studi kasus, sedangkan di penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. (2) variabel terikat dalam penelitian tesebut menggunakan perilaku agresif siswa, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan keterampilan komunikasi konselor.

2. Strategi Konselor Dalam Pemberian Bantuan Melalui Layanan Konseling Individu Di SMP Negeri Ngusikan Jombang

   Oleh : Miming Suryoningsih, 2013, KI

   Dalam penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui layanan konseling individu, mengetahui strategi konselor dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat pemberian bntuan di SMP Negeri Ngusikan.Penelitian tersebut menggunakan penelitian kualitatif, dengan tujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada dilapangan. Data yang dihimpun adalah melalui pengamatan yang seksama, wawancara dan dokumentasi agar hasil penelitian tersusun dengan sistematis, maka langkah – langkah peneliti dalam menganalisis data adalah yang pertama, dengan memilih hal-hal yang pokok dalam memfokuskan pada hal-hal yang penting, kedua menyajikan data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, table, dan sejenisnya. Ketiga menarik kesimpulan guna menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

   Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan konsep layanan konseling individu, sama-sama

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menggunakan metode penelitian kualitatif, sama-sama menggunakan pendekatan deskriptif.

3. Aplikasi Keterampilan Komunikasi Konselor Bagi Keterbukaan Diri Konseli Di MTs N Sumobito Jombang

   Oleh : Dwi Ayu Imah Maria Ulfa, 2008, BPI

   Dalam penelitian tersebut membahas bagaimana aplikasi keterampilan komunikasi konselor bagi keterbukaan diri klien, dan bagaimana hasil dari aplikasi keterampilan komunikasi konselor bagi diri klien.Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskripif kualitatif yang berguna untuk memaparkan data tentang aplikasi keterampilan komunikasi konselor, dan untuk mengetahui hasil dari aplikasi keterampilan komunikasi konselor bagi diri konseli dengan menggunakan analisis prosentase kualitatif.

   Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu; sama-sama menggunakan konsep keterampilan komunikasi konselor, sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif,

   Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah menggunakan variabel kedua yaitu keterbukaan diri konseli, sedangkan dipenelitian ini keterampilan komunikasi konselor menjadi variabel yang pertama.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

## G. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan dalam penelitian ini mengarah kepada maksud yang sesuai dengan judul, maka dalam pembahasan ini penyusunan sistematika penulisan dengan rincian sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab satu ini peneliti akan membahas secara global isi skripsi ini yang meliputi : latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah,kajian pustaka terdahulu dan sistematika penulisan.

**BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab dua ini, akan di ulas mengenai prespektif teoritis yang terdiri dari: tinjauan tentang konsep layanan konseling individual, yang meliputi; *pertama;* pengertian layanan konseling individual, tujuan layanan konseling individual, materi layanan konseling individual, penyelenggaraan layanan konseling individual, kegiatan pendukung layanan konseling individual, tahap-tahap layanan konseling individual, *kedua* : tinjauan tentang konsep keterampilan komunikasi konselor, yang meliputi; pengertian keterampilan komunikasi konselor, keterampilan dasar berkomunikasi, unsur-unsur keterampilan komunikasi konselor, keterampilan-keterampilan komunikasi konselor, dan ragam teknik dalam keterampilan komunikasi konselor. *Ketiga :*tinjauan tentang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peningkatan layanan konseling individual melalui keterampilan komunikasi konselor.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab tiga ini, membahas tentang metode penelitian yang meliputi:pendekatandan jenis penelitian, informan penelitian, tahap-tahap penelitian, lokasi penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

**BAB IV : LAPORAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang didapatkan oleh penulis di lapangan. Bab ini meliputi; deskripsi penyajian data layanan konsling individual, penyajian data keterampilan komunikasi konselor, analisis data layanan konseling individual, analisis data keterampilan komunikasi konselor, dan analisis data tentang peningkatan layanan konseling individual melalui keterampilan komunikasi konselor di MTsN Rungkut Surabaya.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan secara global dari semua pembahasan skripsi dengan menyimpulkan semua pembahasan dan memberi beberapa saran dalam meningkatkan kualitas layanan konseling selanjutnya. Tujuannya mempermudah pembaca untuk mengambil inti sari dari pembahasan skripsi ini.Dan di ikuti dengan daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id