

## KOMUNIKASI KONSELOR DALAM BIMBINGAN DAN KONSELING

Nurodin  
Institut Ummul Quro al-Islami Bogor-Indonesia  
[nurodin@iuqibogor.ac.id](mailto:nurodin@iuqibogor.ac.id)

Naskah masuk:02-07-2019, direvisi:03-08-2019, diterima:01-09-2019, dipublikasi:18-09-2019

### ABSTRAK

Komunikasi interpersonal konselor yang ditunjukkan dalam proses layanan konseling individual di MTs Kifayatul Achyar merupakan bagian dari bentuk komunikasi. Komunikasi interpersonal konselor yang baik sudah tentu membuat klien merasa nyaman dalam melakukan layanan konseling individual. Begitupun suasana yang dibangun penuh dengan keakraban antara konselor dengan klien. Dengan adanya komunikasi interpersonal konselor yang efektif diharapkan meningkatkan hubungan emosional dalam rangka sebagai penunjang keberhasilan dalam proses layanan konseling individual di MTs Kifayatul Achyar. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui keterampilan komunikasi interpersonal konselor dan mengetahui bentuk komunikasi interpersonal konselor dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling individual. Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif* yaitu pendekatan mendapatkan data otentik dengan cara langsung berdialog atau wawancara dengan konselor secara langsung. Sedangkan penganalisaan data menggunakan pendekatan logika. Tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui proses dan bentuk komunikasi interpersonal konselor dalam layanan konseling individual. Inti keberhasilan dari keterampilan komunikasi interpersonal konselor dalam proses layanan konseling individual di Kifayatul Achyar terlihat dari proses komunikasi interpersonal konselor dalam melakukan layanan konseling individual terbilang cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya kehangatan, keakraban, keterbukaan, kenyamanan serta adanya kesamapahaman diantara konselor (komunikator) dan klien (komunikan). Dengan demikian pelaksanaan konseling berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan. Bentuk komunikasi interpersonal konselor dalam melakukan konseling individual terlihat pada penegasan informasi pesan yang disampaikan (verbal), sikap penerimaan saat konseling individual yang ditunjukkan dengan komunikasi non verbal, kemudian adanya keselarasan antara komunikasi lisan (verbal) dan bahasa tubuh (non verbal). Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal konselor terlihat pada penerimaan, yang tergambar pada gerak tubuh, ucapan lisan baik secara bahasa maupun sikap konselor yang dimunculkan. Kemudian cara berpikir serta dorongan-dorongan konselor mampu menumbuhkan semangat hidup klien yang berimplikasi pada kemudahan atas permasalahan dan semangat hidup klien.

**Kata Kunci :** *Keterampilan, Komunikasi Interpersonal, Konselor, Layanan Bimbingan dan Konseling*

### ABSTRACT

*The interpersonal communication of the counselor shown in the process of individual counseling services is part of the form of communication. Good interpersonal counselor communication certainly makes clients feel comfortable doing individual counseling services. Likewise the atmosphere that is built is full of intimacy between counselor and client. With effective interpersonal communication the counselor is expected to improve emotional relations in order to support success in the process of individual counseling services. The purpose of this study is to find out the counselor's interpersonal communication skills and know the form of interpersonal communication of the counselor in providing*

*individual counseling and guidance services in MTs Kifayatul Achyar. This study uses a descriptive method that is an approach to get authentic data by direct dialogue or interview with counselors directly. While analyzing data using a logical approach. The purpose of this study is to find out the process and forms of interpersonal communication of counselors in individual counseling. The core of the success of interpersonal communication skills of counselors in the process of individual counseling services in Kifayatul Achyar can be seen from the interpersonal communication process of counselors in conducting individual counseling services is quite good. This is evidenced by the presence of warmth, intimacy, openness, comfort and an understanding between the counselor (communicator) and client (communicant). Thus the implementation of counseling went smoothly as expected. Forms of interpersonal counselor communication in individual counseling can be seen in the affirmation of message information conveyed (verbal), the attitude of acceptance when individual counseling is indicated by non-verbal communication, then there is harmony between verbal communication (verbal) and body language (non verbal). Based on the explanation above, it can be concluded that the counselor's interpersonal communication skills are seen in reception, which is reflected in gestures, verbal speech both in language and the counselor's attitude that is raised. Then the way of thinking and encouragement counselors are able to foster the enthusiasm of the client's life which has implications for the ease of the problems and enthusiasm of the client's life.*

**Keyword:** Skills, Interpersonal Communication, Counselors, Guidance and Counseling Services

## PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan sarana paling utama dalam kehidupan manusia, yang berarti tak ada seorangpun yang dapat menarik diri dari proses ini, baik dalam fungsinya sebagai individu maupun makhluk sosial. Komunikasi menyentuh segala aspek kehidupan manusia seperti dirumah, sekolah, kantor, rumah sakit dan disemua tempat yang melakukan sosialisasi, tidak ada kegiatan yang dilakukan oleh manusia tanpa disertai dengan proses komunikasi. Dengan komunikasi manusia dapat membentuk saling pengertian, menumbuhkan persahabatan, memelihara kasih sayang, menyebarkan pengetahuan dan melestarikan peradaban. Begitu pentingnya komunikasi dalam kehidupan manusia, apabila mengalami hambatan dalam komunikasi akan mengalami permasalahan dalam kehidupannya.

Kehidupan manusia yang terus mengalami perkembangan dihadapkan dengan berbagai masalah-masalah yang rumit sehingga manusia berupaya mencari jalan keluar atas masalahnya. Dalam menghadapi berbagai permasalahan tersebut manusia membutuhkan orang lain yang dilibatkan sebagai fasilitator dalam penyelesaian masalah, seperti halnya proses konseling dalam lingkup akademik (Sekolah) yakni antara konselor ( Guru BK) dengan konseli (Siswa).

Pada sisi lain komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima melalui saluran atau media dengan tujuan agar terjadi perubahan terhadap diri orang yang menerima pesan tersebut. Dalam konseling, 90% komunikasi dilakukan oleh konselor dan konseli, baik itu konseling yang terdiri dari dua orang (konselor dan konseli) atau konseling dengan konseli yang banyak. Hal inilah yang dalam komunikasi dibahasakan sebagai komunikasi interpersonal. Dari berbagai macam komunikasi dalam konseling, komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang sangat berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari. Karena komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih yaitu antara konselor dengan konseli dalam kegiatan konseling.

Konseling merupakan layanan pemberian bantuan terhadap seorang individu agar mampu menyelesaikan masalah hidupnya. Dalam proses layanan konseling lingkup

akademik terjadi interaksi antara konselor (Guru BK) dan konseli (Siswa) sebagai bentuk komunikasi dalam proses konseling. Komunikasi antara konselor dan konseli bertujuan untuk menggali informasi-informasi yang dianggap penting oleh konselor sebagai upaya penyelesaian masalah. Seorang konselor harus mempunyai keterampilan dalam berkomunikasi sebagai penentu keberhasilan proses layanan konseling. Dalam proses layanan konseling seorang konselor harus pandai berkomunikasi verbal maupun nonverbal yang ditunjukkan oleh konseli. Selain itu konselor mampu membaca komunikasi gagasan dan pikiran seorang konseli secara jelas. Komunikasi verbal diungkapkan melalui gagasan dan pikiran yang dicurahkan melalui kata-kata (verbal), baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan berkomunikasi secara non verbal yang ditimbulkan seorang konseli terjadi secara tidak disadari bahwa dirinya sedang melakukan komunikasi non verbal. Dalam pelaksanaannya, ada banyak jenis layanan konseling satu diantaranya adalah konseling individual. Konseling individual adalah kegiatan pemberian bantuan dalam upaya menyelesaikan masalah yang dilakukan oleh individu atau perseorangan yaitu antara konselor dengan seorang konseli secara tatap muka. Sehingga hubungan yang dibangun dalam kegiatan konseling tersebut menjadi lebih personal.

MTs Kifayatul Achyar adalah lingkup pendidikan yang menyediakan layanan bimbingan dan konseling. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal dengan guru BK, mengemukakan bahwa sekolah tersebut bertujuan menciptakan masyarakat dan generasi yang bermoral. Untuk mewujudkan tujuan itu tidaklah mudah karena dibutuhkan kerja sama antar masyarakat sekolah. Dalam pelaksanaannya layanan konseling di sekolah tentu saja ada hambatan-hambatan yang dihadapi konselor terhadap konseli, diantaranya hambatan dalam berkomunikasi yaitu konseli menahan informasi penting karena takut dirinya tampak konyol, ketakutan akan dipengaruhi oleh konselor, konseli hanya merespons terhadap pemikirannya sendiri begitu juga sebaliknya dengan konselor, konselor lebih terfokus pada mengevaluasi motif konseli daripada mendengarkan masalahnya sehingga kehilangan informasi penting.

Kemudian permasalahan lain yang dialami konselor dalam melakukan layanan konseling terdiri dari dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal yaitu meliputi kompetensi konselor dalam menguasai teknik atau keterampilan tertentu yang harus dikuasai, sedangkan faktor eksternal yaitu dari pihak konseli dan sarana prasarana. Adanya persepsi minor konseli terhadap guru BK (konselor), sikap konseli yang introvert dalam mengemukakan permasalahannya pada konselor, kurangnya kerjasama dalam penanganan masalah dengan pihak terkait lainnya seperti orang tua siswa yang seharusnya turut serta dalam mengawasi perkembangan siswa sebagai anaknya. Komunikasi antara guru BK dengan siswa yang terjadi di sekolah Mts Kifayatul Achyar terjalin seperti berkomunikasi pada teman sebaya dengan tutur kata yang kurang sopan sehingga hal tersebut membutuhkan penanganan dari guru BK sebagai konselor. Adapun layanan konseling individual yang diberikan dilakukan dengan cara memanggil siswa yang membutuhkan bantuan konselor ke ruang konseling, biasanya dilakukan pada jam istirahat ataupun ditengah jam pelajaran disesuaikan dengan kebutuhan. Berdasarkan permasalahan tersebut tercatat kurang lebih 50 orang siswa yang melakukan konseling individual dengan guru BK (Yuyun, Wawancara, 13 Maret 2015).

Berdasarkan berbagai permasalahan yang dihadapi konselor dalam layanan konseling di MTs Kifayatul Achyar tersebut tentu saja menjadi kendala yang serius yang

harus dihadapi oleh seorang konselor dalam menangani konseli dengan berbagai respons demi tercapainya keberhasilan dalam proses layanan konseling. Dengan adanya permasalahan yang muncul keterampilan konselor dibutuhkan untuk mencari jalan agar masalah tersebut dapat terpecahkan. Sehingga keterampilan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh konselor dapat membantu menyelesaikan permasalahan secara baik sesuai yang diharapkan konseli dalam rangka untuk memperbaiki keadaan yang tadinya tidak baik menjadi baik.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif* dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya *deskriptif*, yaitu peneliti menggambarkan atau melukiskan secara sistematis dan akurat mengenai permasalahan atau hubungan antar masalah yang diselidiki di MTs Kifayatul Achyar. Kemudian dalam penjarangan data yang dilakukan oleh peneliti dilakukan secara teliti dan berhubungan langsung dengan pihak-pihak terkait. Penelitian ini dilaksanakan di sekolah Mts Kifayatul Achyar Jl. AH.Nasution Cibiru, Kota Bandung. Sumber data yang dijadikan sasaran dalam penelitian yaitu Konselor dan konseli di Mts Kifayatul Achyar untuk memperoleh data-data kongkrit dan dapat dijadikan informasi dalam memperoleh keterangan yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Untuk mendapatkan sumber data, penulis mengklasifikasikannya berdasarkan data yang dibutuhkan seperti Data primer, yaitu data yang langsung diperoleh penulis dari konselor dan konseli yang dijadikan sebagai subjek penelitian. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari buku-buku, jurnal-jurnal lain yang berkaitan dengan penelitian ini, (Purwandari, 1998:29).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Proses Komunikasi Interpersonal Konselor dalam Layanan Konseling Individual di MTs Kifayatul Achyar**

Pada bagian pembahasan ini peneliti akan menguraikan proses dari komunikasi interpersonal konselor dengan klien (siswa). Memahami komunikasi dan hubungan antar pribadi dari sudut pandang individu adalah menempatkan pemahaman mengenai komunikasi di dalam proses psikologis. Setiap individu dalam tindakan komunikasi memiliki pemahaman dan makna pribadi terhadap setiap hubungan di mana dia terlibat di dalamnya. Karena pemahaman tersebut bersifat sangat pribadi dan sangat bermakna bagi individu maka pemahaman psikologis acapkali dianggap sebagai makna yang sesungguhnya dari suatu hubungan antar pribadi. Pada bagian ini akan dibahas beberapa aspek psikologis yang terjadi dalam proses komunikasi antar pribadi. Komunikasi interpersonal pada pelaksanaannya seorang konselor mampu mengetahui indikator-indikator komunikasinya menurut penjelasan Imas Suryati sama pada halnya dengan teori komunikasi interpersonal pada umumnya yaitu: (1) individu dalam komunikasi antar pribadi, (2) memahami diri pribadi, (3) memahami orang lain, dan (4) aspek relasional atau hubungan dalam komunikasi antar pribadi. Setiap pokok bahasan akan menjadi satu topik kegiatan belajar tersendiri. Diharapkan keempat pokok di atas akan memberikan pemahaman mengenai komunikasi interpersonal tersebut.



Komunikasi interpersonal konselor tentunya harus mampu memahami sekaligus dapat mempraktekannya dalam proses konseling. Penguasaan tentang komunikasi interpersonal dimaksudkan agar dalam proses konseling seorang konselor mampu menghadirkan suasana dalam proses konseling. Hal ini dimaksudkan suasana dalam pelaksanaan konseling berlangsung dengan hangat dengan penuh kesukarelaan dari klien (siswa).

Menurut ibu Imas Suryati (wawancara, 2015) di dalam penuturannya komunikasi dengan konseli, konselor harus menggunakan respon-respon yang diklasifikasikan ke dalam berbagai teknik keterampilan dasar komunikasi, seperti (1) tahap pembukaan yaitu membangun rapport, attending, acceptance (penerimaan), mendengarkan, empati, refleksi; (2) tahap eksplorasi masalah yaitu mengajak terbuka, mengikuti pokok pembicaraan, pertanyaan terbuka, konfrontasi, dorongan minimal, menjernihkan (clarifying), memimpin (leading), fokus, diam, mengambil inisiatif, memberi nasehat; dan kemudian (3) tahap terminasi (pengakhiran) seperti menyatakan waktu telah habis, menyimpulkan, menanyakan perasaan, memberi tugas dan tindak lanjut, merencanakan pertemuan selanjutnya serta berpisah secara formal.

Konselor sebagai tenaga profesional pelaksanaan konseling di sekolah sangat diperlukan keterampilan seorang konselor dalam menangani siswa. Kemudian dalam kompetensi konselor Imas Suryati menyebutkan ada empat keterampilan konseling yang perlu dikuasai oleh seorang konselor yang profesional yaitu (1) keterampilan komunikasi terdiri atas dua yakni keterampilan komunikasi nonverbal dan keterampilan komunikasi verbal. (2) keterampilan diagnostik, keterampilan ini mensyaratkan konselor terampil dalam mendiagnosa dan memahami klien, memperhatikan klien, dan pengaruh lingkungan yang relevan. Tujuan konseling biasanya untuk membantu perubahan perilaku dan sikap klien. (3) keterampilan memotivasi, tujuan konseling biasanya untuk membantu perubahan perilaku dan sikap klien, oleh itu seorang konselor harus mempunyai keterampilan memotivasi klien, dan (4) keterampilan manajemen, yang termasuk keterampilan manajemen adalah perhatian terhadap lingkungan dan pengaturan fisik, pengaturan waktu, mengatur proses membantu klien bahagia, mengatur kontribusi konselor dalam proses konseling, mengenali dan bekerja dalam keprofesionalan seorang konselor, menentukan poin dan metode mengakhiri konseling, tindak lanjut dan mengevaluasi merupakan tanggung jawab konselor.

Kemudian dalam proses konseling seorang konselor harus mampu melibatkan konseli secara penuh, supaya konseli bisa terbuka. Dalam hal ini konselor dituntut untuk mampu berkomunikasi secara efektif. Karena keberhasilan konseling sangat ditentukan oleh keefektifan komunikasi di antara partisipan konseling yaitu konselor dengan konseli. Salah satu keterampilan yang diperlukan oleh konselor adalah keterampilan berkomunikasi secara dialogis (verbal), khususnya dengan konseli, komunikasi dialogis pada dasarnya merupakan salah satu bentuk komunikasi interaktif antara satu pihak dengan pihak lain melalui penciptaan suatu situasi dalam upaya mencari informasi yang diperlukan dalam pembuatan keputusan secara tepat. Disamping komunikasi verbal, tidak kalah pentingnya adalah komunikasi non verbal dalam setiap kali melakukan wawancara konseling. Seorang konselor dalam proses konseling harus lebih komunikatif dalam rangka menjalin hubungan atau kedekatan dengan klien (siswa). Kedekatan komunikasi interpersonal merupakan faktor penting sebagai pelekak klien agar dapat terbuka kepada konselor. Kedekatan

komunikasi interpersonal konselor ditandai dengan adanya hubungan emosional yang positif, baik dalam komunikasi verbal maupun non verbal. Komunikasi verbal biasanya dibuktikan dengan adanya perkataan yang akrab dan keterbukaan klien (siswa). Sedangkan non verbal dibuktikan dengan adanya gerak tubuh yang mendukung sesuai dengan perkataan (verbal) sehingga terjalin kesinambungan antara bahasa verbal dan non verbal.

Proses konseling individual yang dilakukan Bu Imas Suryati sebagai guru BK di sekolah MTs Kifayatul Achyar dalam melakukan konseling lebih mengedepankan keakraban (hubungan emosional) dalam proses konseling tersebut. Keakraban yang dibangun dalam proses konseling pada tahapan *petama* dimulai dengan perkenalan diri seorang konselor dan klien (siswa), menanyakan kabar, kenyamanan dalam melakukan konseling, tujuan, serta permasalahan yang sedang dialami. Hal tersebut dilakukan pada awal melakukan konseling individual sebagai langkah untuk mengetahui kondisi sementara klien (siswa). Selain itu, pada bagian awal ini seorang konselor dapat menghidupkan suasana keakraban agar klien (siswa) tidak merasa tertekan ataupun malu dalam konseling. Proses awal ini menjadi penentu proses konseling selanjutnya dengan kepercayaan yang dibangun sejak perkenalan. Proses perkenalan merupakan salah satu yang penting sebagai gerbang awal yang akan membuka segala bentuk persoalan yang ada pada diri klien (siswa).

Kemudian untuk menunjang proses konseling pada tahapan awal diatas dibuktikan dengan komunikasi interpersonal seorang konselor dalam melakukan konseling, berkomunikasi secara efektif memiliki arti bahwa komunikator dan komunikan memiliki pengertian yang sama tentang isi suatu pesan. Komunikasi antar pribadi dikatakan efektif apabila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan dan dalam proses tersebut tercipta sebuah kebersamaan dalam makna yang secara langsung hasilnya dapat diperoleh, jika peserta komunikan cepat tanggap dan paham terhadap setiap pesan yang dipertukarkan.

Interaksi komunikasi interpersonal dibuktikan dengan adanya saling pengertian antara konselor dan klien (siswa) dimaksudkan seorang konselor mampu mengerti tujuan dan keinginan dari klien (siswa), memberikan kesenangan dimaksudkan kedua belah pihak saling memuaskan tentang komunikasi yang dibangun, kemudian hasil dari komunikasi interpersonal tersebut ada dampak bagi klien (siswa). Begitupun di MTs Kifayatul Achyar terdapat komunikasi yang memenuhi kualifikasi proses konseling yang melibatkan komunikasi personal konselor dan konseli (siswa).

Pada bagian tahapan *kedua* mulai membahas tentang permasalahan yang akan dibantu oleh seorang konselor. Dalam tahapan ini proses konseling yang dilakukan oleh ibu Imas Suryati lebih terhadap pengembangan serta penyelidikan tentang permasalahan yang terjadi pada diri klien (siswa). Dalam penyelidikan atau pengamatan permasalahan dilakukan beberapa diagnosis yang mengarah kepada fokus permasalahan klien (siswa). Hal ini dilakukan agar permasalahan tersebut dapat dilihat dari berbagai sudut pandang kemungkinan-kemungkinan terjadi sehingga dapat diidentifikasi penyebab utama permasalahan itu muncul.

Kemudian dilanjutkan pada penjelajahan permasalahan yang dihubungkan pada pemberian bantuan yang difokuskan pada penyelesaian masalah. Penjelajahan masalah merupakan pengembangan masalah secara lebih luas. Hal ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang berkembang, hasil tersebut akan membuka fokus permasalahan yang

dihadapi klien (siswa), bahwa dalam penyelesaian masalahnya memerlukan bantuan pihak ketiga atau tidak.

Dari hasil diagnosis dan pengembangan masalah yang dilihat dari berbagai sudut pandang mengenai permasalahan tersebut, pada penyelesaian masalah yang dilakukan oleh ibu Imas Suryati di MTs Kifayatul Achyar dengan melibatkan pihak ketiga yang menjadi tenaga pembantu dalam penyelesaian masalah. Penyelesaian masalah dilakukan dengan secara kekeluargaan, tidak jarang setiap permasalahan diselesaikan dengan melibatkan orangtua, teman, serta guru mata pelajaran yang bersangkutan. Orangtua bisa terlibat menurut Bu Imas Suryati permasalahan yang berhubungan dengan komunikasi klien (siswa) dengan orangtuanya yang berakibat pada prestasi akademik klien (siswa) yang menurun disekolah. Sehingga dalam penyelesaian masalah tersebut konselor melakukan kunjungan kerumah klien (siswa) atau mengundang orangtua untuk datang kesekolah. Kemudian pihak ketiga yang dilibatkan dalam penyelesaian masalah klien (siswa) adalah teman sebayanya atau sahabat terdekat klien (siswa). Seorang teman bisa dijadikan media untuk melakukan penyelidikan dan pengembangan mengenai gambaran permasalahan. Imas Suryati terkadang menggunakan jasa teman klien (siswa) untuk mengetahui permasalahan yang sedang dihadapi, hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya mengenai permasalahan klien (siswa). Tindakan ini dilakukan untuk klien (siswa) yang tertutup sehingga membutuhkan teman dekatnya yang menjadi media informasi. Guru mata pelajaran dapat terlibat dalam penyelesaian suatu permasalahan pada diri klien (siswa). Seperti halnya klien (siswa) sulit untuk menerima pelajaran yang disampaikan oleh guru yang bersangkutan. Hal tersebut perlu adanya tindakan agar klien (siswa) tidak merasa kesulitan dalam menempuh proses pendidikan sehingga dalam penyelesaian masalahnya melibatkan guru yang bersangkutan dengan mata pelajaran tertentu. Selanjutnya pihak ketiga yang terlibat dalam penyelesaian masalah klien (siswa) di MTs di Kifayatul Achyar adalah masyarakat luar. Masyarakat yang dimaksudkan dalam penyelesaian masalah klien (siswa) biasanya preman dan lembaga pemerintah yang berwenang. Pihak ketiga ini terlibat karena adanya kontak antara klien (siswa) dengan masyarakat seperti berkelahi, pelanggaran lalu lintas, dan berbagai hal yang berhubungan dengan masyarakat tersebut. Pada penyelesaian masalah dengan lingkungan masyarakat terkadang tidak sepenuhnya oleh konselor akan tetapi diserahkan kepada pihak yang bersangkutan seperti lembaga pemerintah yang berwenang. Penyelesaian masalah tidak selalu berjalan dengan baik, ada kendala dalam setiap penyelesaian masalah. Kendala yang dialami oleh ibu Imas Suryati yaitu permasalahan yang sudah melibatkan lembaga pemerintah yang berwajib seperti polisi dan masyarakat luar (preman). Permasalahan tersebut terkadang berujung pada penyelesaian yang tidak terselesaikan.

Dari pemaparan di atas, permasalahan yang sering dihadapi klien (siswa) di MTs Kifayatul Achyar dapat digolongkan kepada jenis permasalahan yaitu sebagai berikut:

- A. Bidang akademik yang menyangkut pembelajaran, dan nilai
- B. Pergaulan yang melibatkan teman dan masyarakat
- C. Bidang keluarga yang melibatkan orangtua dan siswa yang berakibat pada pembelajaran siswa di sekolah.

Menyikapi berbagai permasalahan yang dialami klien (klien) menurut Bu Imas Suryati membutuhkan mental yang kuat dan kesabaran. Dalam proses penyelesaian masalah komunikasi interpersonal konselor mampu dikendalikan agar proses konseling

berjalan dengan lancar. Komunikasi yang ditunjukkan Bu Imas Suryati dalam proses konseling yaitu dengan bersikap ramah, bertutur kata sopan, dan sikap penerimaan diri pada klien (siswa) yang selalu terbuka. Sehingga pada akhirnya seberat apapun permasalahan klien (siswa) yang sedang dihadapi Bu Imas Suryati tetap tenang dan berusaha memberikan yang terbaik bagi klien (siswa).

Kemudian yang selanjutnya adalah tahapan *ketiga* yaitu tahapan akhir dalam proses konseling, menurut Imas Suryati dalam proses konseling yang dilakukannya seorang konselor yang profesional dalam melakukan konseling mampu memenuhi indikator keberhasilan suatu konseling diantaranya:

- A. Meningkatkan motivasi klien (siswa) yang pada awal konseling klien (siswa) merasa putus asa seakan-akan tidak ada harapan bahwa permasalahannya akan selesai.
- B. Adanya perubahan perilaku pada diri klien yang berbeda sebelum melakukan konseling.
- C. Adanya rencana hidup untuk kedepannya, sehingga harapannya timbul kembali untuk melakukan hidup lebih baik dari sebelumnya.
- D. Kemudian yang terakhir adanya perubahan sikap yang positif pada diri klien (siswa) dengan ditunjukkan tindakan-tindakan yang menguntungkan bagi dirinya dan orang lain sehingga dalam menjalankan hidupnya aman dan tentram dengan lingkungannya.

Dari pemaparan tahapan terakhir konseling tersebut menurut Sita Fitrianti seorang klien (siswa) menuturkan bahwa setelah melakukan konseling kepada ibu Imas Suryati dirinya merasa lebih baik dan motivasi belajar yang sempat menurun sekarang menjadi terbangun kembali dengan adanya dorongan dan dukungan dari ibu Imas Suryati. Adapun permasalahan yang dialami Sita Fitrianti adalah terjadinya komunikasi yang kurang baik didalam keluarganya sehingga berakibat pada pembelajaran yang semakin menurun. Akan tetapi setelah dikonsultasikan kepada guru BK semangat belajarnya muncul kembali dan sekarang Sita Fitrianti bersiap untuk melanjutkan sekolah kejenjang tingkat perguruan tinggi.

Dari gambaran rangkaian konseling yang dilakukan oleh Imas Suryati terbilang cukup profesional dalam penyelesaian permasalahannya, hal ini didasarkan pada prosedur konseling yang dijalankannya sesuai dengan aturan yang ada pada proses konseling. Berdasarkan data konseling pada tahun 2014 Imas Suryati menuturkan dari proses konseling yang dijalankannya khususnya klien (siswa) kelas XII dapat terselesaikan dengan baik meskipun melibatkan beberapa pihak yang bersangkutan dalam penyelesaian masalahnya.

Dalam proses konseling diatas Imas Suryati lebih mengedepankan pendekatan emosional kepada klien (siswa) sehingga muncul keakraban. Munculnya keakraban dalam konseling diakibatkan oleh komunikasi interpersonal dirinya dengan klien (siswa) cukup baik, maksudnya pendekatan komunikasi yang dipakai oleh Imas Suryati bisa menarik siswa (klien) untuk melakukan konseling. Sehingga proses pelaksanaan konseling terbilang cukup berjalan lancar dengan didukung berbagai pihak yang bersangkutan dalam penyelesaian masalahnya.

### **Bentuk Komunikasi Interpersonal Konselor dalam Layanan Konseling Individual di MTs Kifayatul Achyar**

Pada tahapan ini akan diuraikan mengenai bentuk-bentuk komunikasi interpersonal konselor dalam melakukan konseling dengan klien (siswa). Komunikasi interpersonal merupakan faktor penting dalam pelaksanaan suatu kegiatan yang melibatkan satu orang atau lebih khususnya pada layanan proses konseling. Komunikasi interpersonal pada bentuknya yang biasa dialami oleh seorang konselor dengan klien (siswa) pada layanan konseling. Seperti halnya bentuk komunikasi interpersonal yang ditunjukkan oleh konselor dan klien (siswa) yaitu komunikasi verbal dan non verbal. Bentuk komunikasi interpersonal tersebut dikelompokkan pada satu rumpun yaitu bentuk komunikasi insani.

Bentuk komunikasi verbal yang dilakukan oleh konselor dalam melakukan konseling menurut penuturan Imas Suryati (wawancara, 2015) bahwasanya komunikasi verbal yang biasa diungkapkan saat konseling diisyaratkan dengan pelapalan secara jelas kata yang diungkapkan saat konseling agar klien (siswa) dapat mengerti dan memahami mengenai informasi yang disampaikan. Selain itu, penjelasan-penjelasan bahasa yang tidak dimengerti klien (siswa) yang mengundang pertanyaan. Kemudian bahasa-bahasa verbal yang dipergunakan oleh Imas Suryati menggunakan bahasa sehari-hari yang dapat dimengerti oleh klien (siswa).

Sedangkan bentuk bahasa non verbal yang sering dilakukan dalam proses konseling ditandai dengan penegasan pada setiap ungkapan kata yang dilontarkan oleh konselor dengan gerakan-gerakan tubuh untuk meyakinkan kata-katanya tersebut. Selanjutnya bahasa non verbal konselor selain penyampaian informasi menurut Imas Suryati diungkapkan dengan penerimaan diri yang meliputi gerakan-gerakan tubuh saat proses konseling yang menerima keadaan klien (siswa) sebagaimana seharusnya meskipun dalam keadaan terburuk klien (siswa). Keadaan buruk yang dimaksudkan menurut Imas Suryati apabila keadaan klien (siswa) sedang prustasi, putus harapan hidup, keadaan tertekan, dan sedang marah sekalipun seorang konselor harus mampu menyembunyikan sikap ketidaknyamanannya terhadap klien (siswa) dengan baik agar keadaan tidak semakin parah.

Kemudian komunikasi non verbal yang lebih dominan terlihat lewat ekspresi wajah konselor yang menunjukkan motivasi serta keinginan untuk membantu klien (siswa) dengan sungguh-sungguh sehingga klien (siswa) merasa nyaman dan aman dalam konseling. Dengan munculnya rasa aman dan nyaman pada diri klien (siswa), maka dalam proses konseling akan memudahkan konselor dalam penggalan suatu permasalahan biasanya ditandai dengan keterbukaan, kepercayaan, merasa terlindungi, serta tidak tertekan oleh apapun.

Bentuk komunikasi verbal dan nonverbal yang diungkapkan oleh konselor dengan baik akan memudahkan dirinya sendiri dalam menyelesaikan segala bentuk permasalahan sehingga klien (siswa) dapat leluasa mengungkapkan permasalahan yang terpendam dalam dirinya. Dalam melakukan komunikasi verbal dan non verbal seorang konselor harus mengatur keseimbangan dan keselarasan gerak lisan dan gerak tubuh yang disesuaikan dengan makna informasi yang sedang disampaikan kepada klien (siswa). Ketidakselarasan bahasa verbal dan non verbal dalam melakukan konseling dapat terjadi kesalahpahaman dan interpretasi sehingga menimbulkan permasalahan baru dalam proses konseling.

Selanjutnya komunikasi verbal dalam pelaksanaan konseling individual yang biasa terjadi menurut Imas Suryati terkadang klien (siswa) susah untuk berbicara tanpa adanya komunikasi verbal sedikitpun. Hal tersebut terkadang menyulitkan konselor dalam proses



penjajalan suatu permasalahan sehingga membutuhkan media yang berkaitan ataupun pihak ketiga. Pada kasus yang terjadi konselor dituntut harus terampil dalam mensiasati dengan ragam klien yang terbilang ekstrovet (tertutup). Seperti yang dilakukan Imas Suryati dalam menangani permasalahan tersebut melibatkan teman sebayanya untuk membujuk klien (siswa) agar mau bercerita kepada dirinya. Apabila cara tersebut tidak berhasil Imas Suryati menyuruh klien tersebut untuk menulisnya pada kertas yang sudah disediakan agar klien (siswa) tidak merasa tertekan oleh siapapun.

Pesan verbal yang disampaikan klien (siswa) pada saat melakukan konseling cukup beragam, diantaranya 1) klien (siswa) terkadang seorang klien berbicara lancar, namun tidak dimengerti. 2) berbicara dengan lamban dan sulit mengungkapkan permasalahan yang dialami. 3) berbicara lancar dan lantang menerangkan semua permasalahan yang sedang dihadapinya.

Bedasarkan bentuk komunikasi verbal yang beragam yang diungkapkan oleh klien (siswa), dalam menyikapi hal tersebut Imas Suryati melakukan penanganan yang berbeda dalam memahami dan menginterpretasikan informasi yang disampaikan oleh klien (siswa). Dengan beragam ungkapan tersebut tidak jarang terjadinya kesalahpahaman dalam menyimpulkan ungkapan verbal klien (siswa). Hal tersebut terjadi dikarenakan kurang jelas penegasan informasi yang disampaikan klien (siswa) kepada konselor, sehingga butuh waktu dan tenaga ekstra dalam penanganan permasalahan tersebut. Kemudian Dalam bentuk bahasa yang disampaikan disesuaikan dengan keinginan klien (siswa) agar merasa nyaman dalam proses konseling tersebut. Bahasa yang sering dipergunakan biasanya bahasa kesesama teman dengan pendekatan bahasa yang berada didalam lingkungannya. Bentuk bahasa tersebut setidaknya membuat keadaan mencair dan suasana yang kondusif dalam konseling serta terjadinya pemahaman dari kedua belah pihak.

Bentuk komunikasi non verbal klien (siswa) yang sering muncul saat konseling dapat dijadikan data pendukung untuk mendiagnosis permasalahan yang sedang dialami klien (siswa). Terkadang menurut penuturan Imas Suryati klien (siswa) tidak berbicara secara verbal akan tetapi gerakan tubuhnya (non verbal) menunjukkan ada sesuatu permasalahan dalam dirinya. Gerakan tubuh yang sering ditunjukan klien berupa senyuman yang seakan-akan ada rasa canggung untuk mengungkapkan permasalahan, selain itu adapula klien (siswa) yang menunjukkan sikap anggukan kepala saat diminta jawaban tentang permasalahannya. Semua ungkapan non verbal tersebut mengindikasikan adanya sesuatu dalam diri klien (siswa) namun sangat sulit bagi dirinya untuk diungkapkan secara verbal.

Menyikapi permasalahan di atas Imas Suryati melakukan pendekatan bahasa verbal yang indikasikan adanya dugaan-dugaan permasalahan pada diagnosis diawal proses konseling. Sehingga bentuk komunikasi verbal konselor mampu meyakinkan dirinya tentang permasalahan yang sedang dialami. Kemudian komunikasi verbal tersebut ditegaskan kembali lewat gerakan non verbal dalam setiap kata sehingga klien (siswa) mampu menangkap informasi yang dimaksud oleh konselor.

Bentuk komunikasi pada umumnya yang ditunjukan pada proses konseling merupakan gambaran kondisi komunikasi klien (siswa) dan konselor dalam melakukan konseling tersebut. Dari gambaran komunikasi yang ditunjukan oleh keduanya akan bersifat positif apabila pesan atau informasi dari keduanya dapat ditangkap dengan baik. Apabila dalam proses komunikasi konselor menyampaikan suatu informasi kepada klien (siswa) haruslah jelas dan dapat dimengerti agar tidak salah penafsiran mengenai makna

informasi. Kemudian seorang klien (siswa) mampu menerima dan memahami isi informasi yang disampaikan oleh konselor agar dalam pemaparan permasalahan lebih jelas dan sesuai dengan yang dimaksud oleh konselor.

Bentuk komunikasi interpersonal yang muncul pada diri klien (siswa) saat melakukan konseling terkadang tidak sepenuhnya berkesinambungan antara komunikasi verbal (lisan) dan non verbal (bahasa tubuh) terkadang seorang klien (siswa) mengungkapkan permasalahannya dengan lantang akan tetapi bahasa tubuhnya tidak menunjukkan ucapannya tersebut. Dalam bentuk komunikasi yang tidak berkesinambungan yang diungkapkan oleh klien (siswa) Imas Suryati menegaskan dan mengulangi pertanyaan yang diajukan kepada klien (siswa) agar permasalahan yang dicari menjadi jelas tidak berbelit-belit.

Dari penjelasan di atas mengenai bentuk-bentuk komunikasi interpersonal konselor dan klien (siswa) dapat tergambar bahwa komunikasi interpersonal konselor cukup baik dibuktikan dengan interpretasi-interpretasi yang ditangkap oleh Imas Suryati mengenai bentuk komunikasi interpersonal klien (siswa) dalam proses layanan konseling bahwa adanya kesesuaian dengan permasalahan yang dialami klien (siswa). Dengan demikian pemahaman konselor mengenai bentuk komunikasi interpersonal klien (siswa) terdapat titik temu yang sama dan pemahaman yang sama tentang permasalahan yang akan diselesaikan.

### **Keterampilan Komunikasi Interpersonal Konselor di MTs Kifayatul Achyar**

Keterampilan komunikasi interpersonal konselor di MTs Kifayatul Achyar digambarkan dalam proses layanan bimbingan dan konseling. Peneliti menilai secara langsung proses bimbingan dan konseling individu yang dilakukan oleh konselor dengan menggunakan instrument penelitian. Berdasarkan hasil penilaian, dari awal proses dan konseling bisa dikatakan baik, kategori baik ini didapatkan dari hasil kesimpulan keseluruhan pada instrument. Proses layanan bimbingan dan konseling individu yang dilakukan konselor dapat tergambar pada tahap awal proses bimbingan dan konseling individu. Pada tahap awal konselor menyambut klien dengan ramah dan penuh senyuman, dilanjutkan dengan pembicaraan yang ringan agar klien merasa nyaman. Pembicaraan konselor dan klien terus berlanjut pada pembicaraan masalah pribadi klien sebagai tahap awal penjajakan permasalahan. Akan tetapi pada proses pembicaraan tahap awal ini konselor tidak begitu mendalam membahas permasalahan klien, hal ini dimaksudkan agar klien tidak terlalu kaku untuk berbicara dan diselingi candaan-candaan yang membuat klien merasa terhibur. Kemudian pada proses tahapan awal layanan bimbingan dan konseling yang dilakukan konselor diselingi dengan stimulus-stimulus agar klien merasa terpancing untuk mengemukakan permasalahan hidupnya. Dengan stimulus tersebut, diharapkan klien berbicara dengan jelas sesuai yang diharapkan konselor.

Pada tahapan kedua konselor mulai fokus pada permasalahan klien, konselor ditahapan kedua ini memberikan refleksi dan penjelasan terhadap pernyataan-pernyataan klien pada sesi awal konseling dan disambung dengan pertanyaan yang bersambung agar klien lebih jelas mengemukakan perasaannya. Dengan metode refleksi yang dilakukan konselor dapat membantu klien untuk lebih nyaman dan merasa bahwa dirinya ada yang membantu. Selain itu, konselor menunjukkan sikap empatinya pada klien dengan menunjukkan dirinya terlibat dalam permasalahan klien ditunjukkan melalui gerakan tangan,

wajah, mata dan rangkulan saat klien mengungkapkan kesedihan yang diakibatkan oleh permasalahannya. Posisi konselor saat klien menangis mencoba menenangkan dengan perkataan dan tindakan yang dapat menyejukkan hati klien sehingga klien merasa terlindungi.

Melihat kondisi klien seakan-akan tidak berdaya konselor berusaha memahami yang dialami klien kemudian konselor memberikan dorongan-dorongan kecil agar klien merasa tergugah dan termotivasi untuk melanjutkan proses bimbingan dan konseling. Setelah klien merasa dirinya siap untuk melanjutkan layanan bimbingan dan konseling, konselor dapat menutuskan diagnosa pada permasalahan klien dengan hasil keimpulan-kesimpulan yang dilakukan. Setelah melakukan kesimpulan-kesimpulan dari permasalahan klien, konselor menarik inti permasalahan klien yang menjadi titik utama permasalahan yang dialami klien. Kemudian setelah diketahui permasalahan pokok klien konselor menentukan rencana treatment pada diri klien. Kreativitas konselor yang ditunjukkan pada permasalahan diri klien dapat terlihat dengan memberikan pendekatan keilmuan yang dianggap tepat menurut peneliti. Pendekatan keilmuan tersebut dibuktikan berdasarkan penarikan kesimpulan dari instrumen penelitian dengan menggunakan kreativitas berpikir konselor dalam menyikapi permasalahan klien. Terkadang sentukan-sentuhan yang dilakukan konselor saat melakukan treatment menjadi daya dorong untuk memunculkan rasa optimis klien dengan ditunjukkan oleh semangat klien.

Dorongan dan perhatian yang dilakukan konselor membuat klien tersugesti untuk meyelesaikan permasalahannya, diharapkan kesadaran dan semangat yang muncul pada diri klien menjadi modal untuk menemukan solusi atas permasalahan dirinya. Setelah klien dibangun semangat dan mersa siap untuk mengambil keputusan, konselor menegaskan kembali tentang permasalahan klien yang nantinya klien tidak merasa kebingungan dalam memutuskan solusi atas permasalahannya. Dengan keadaan yang sudah siap klien mengambil keputusan dan konselor menerima keputusan tersebut setelah memberikan pandangan kembali pada diri klien atas permasalahan yang dialami klien. Sikap konselor yang penuh kesabaran dan didukung dengan daya kreativitas berpikiri sesuai dengan keilmuan membuat layanan bimbingan dan konseling individual berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan konselor dan konseli.

Selanjutnya Proses layanan bimbingan dan konseling yang dilakukan konselor di MTs Kifayatul Achyar memberikan gambaran perwujudan perhatian dan dorongan konselor menumbuhkan semangat serta antusias dengan ditunjukkan keakraban serta ikatan emosional konselor dengan klien yang harmonis. Kemudian gaya bahasa serta metode pendekatan lewat komunikasi interpersonal konselor dapat menarik perhatian klien untuk melakukan layanan bimbingan dan konseling dengan ditunjukkan sikap penerimaan dan memberikan kemudahan untuk permasalahan klien.

## **SIMPULAN**

Dari hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah yang diajukan pada penelitian komunikasi interpersonal konselor dalam memberikan layanan konseling individual di MTs Kifayatul Achyar dapat diambil simpulan sebagai berikut:

- A. Proses komunikasi interpersonal konselor dalam melakukan layanan konseling terbilang cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya kehangatan, keakraban, keterbukaan, kenyamanan serta adanya kesempahaman diantara konselor (komunikator) dan klien (komunikan). Dengan demikian pelaksanaan konseling berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan.
- B. Bentuk komunikasi interpersonal konselor dalam melakukan konseling terlihat pada penegasan informasi pesan yang disampaikan (verbal), sikap penerimaan saat konseling yang ditunjukkan dengan komunikasi non verbal, kemudian adanya keselarasan antara komunikasi lisan (verbal) dan bahasa tubuh (non verbal).

Keterampilan komunikasi interpersonal konselor layanan bimbingan dan konseling terlihat cukup baik, dengan terlihat dari instrument penelitian mulai dari awal pertemuan dan akhir pertemuan. Kemudian sikap dan kesan klien mengenai layanan bimbingan dan konseling cukup antusias dengan ditunjukkan keinginan untuk memperbaiki dan mencari solusi dari permasalahan. Selanjutnya keterampilan komunikasi interpersonal konselor diperlihatkan dengan sikap, cara berpikir, keilmuan, serta rangkulan kepada diri klien dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abu Ahmadi dan Ahmad Rohani, (1991) *Bimbingan dan Konseling Di Sekolah*, Jakarta:PT.RinekaCipta
- Adz-Dzaky, Hamdani Bakran. (2001). *Konseling dan Psikoterapi Islam*. Jogyakarta: Al-Manar.
- Chaerani, Nani. (2002). *Jurnal penelitian komunikasi dalam proses konseling*. Bandung: Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
- Corey, Gerald. (2009). *Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi*. Bandung: Refika Aditama.
- Enjang AS. (2009). *Komunikasi Konseling*. Bandung: Nuansa.
- Gunawan, G. (2019). HUBUNGAN PENGUASAAN KOSAKATA DENGAN KEMAMPUAN MENULIS PUISI PADA SISWA KELAS X IIS SMA NEGERI 1 CIGUDEG BOGOR. *EL BANAR: JURNAL PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN*, 2(01), 36-43.
- Mafiare, Andi. (1996). *Pengantar Konseling*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Moleong, Lexy J. (1999). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Prayitno. (2009). *Dasar-dasar bimbingan dan konseling*. Jakarta: Rineka cipta.
- Sinaga, H. P., & Purnamasari, I. (2019). KESADARAN KEAKRABAN DALAM KELUARGA DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KONSELING KELUARGA PADA SISWA SMK AL HAFIDZ LEUWILIANG. *Al-Mubin; Islamic Scientific Journal*, 2(1), 19-25.
- Saoqillah, A., & Wardah, R. N. S. (2018). DAMPAK MEDIA SOSIAL TERHADAP KOMUNIKASI INTERPERSONAL MAHASISWA INSTITUT UMMUL QURO BOGOR. *Al-Mubin; Islamic Scientific Journal*, 1(2), 24-29.
- Sofyan S Willis, (2013). *Konseling Individual Teori dan Praktek*, Bandung, Alfabeta
- Surya , Djumhur M. (1975). *Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*. Bandung: CV Ilmu.