

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN TEORI

A.1. Persepsi terhadap Layanan Konseling Individu

1.1. Pengertian Persepsi

Menurut kamus psikologi dalam Kartini dkk (2003: 343) menyatakan persepsi adalah proses dimana seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya, pengetahuan lingkungan yang diperoleh melalui interpretasi data indera (persepsi, pengelihatn, tanggapan)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:1061) persepsi adalah Tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, serapan, perlu diteliti, dan proses seseorang, mengenai beberapa hal melalui panca inderanya.

“Persepsi adalah pengamatan secara global. Secara global artinya mendapatkan gambaran total dari obyek yang diamati, untuk kemudian diuraikan atau dianalisa lebih lanjut sesuai dengan pendapat diri sendiri”. (Kartini, 2003: 48).

Pengertian persepsi menurut Walgito (2004: 48) adalah pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimuli yang diinderanya sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan respon yang integrated dalam diri individu. Inderanya sehingga merupakan stimuli yang berarti, dan merupakan respon yang integrated dalam diri individu.

Rakhmad (2005:54) persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan tertentu yang di peroleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan dari apa yang telah dilihat.

Slameto (2010:102) mengartikan persepsi sebagai proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Menurut pendapat tersebut mengandung pengertian bahwa persepsi merupakan proses terjadinya kesan seseorang dari objek tertentu yang merupakan hasil pengamatan dari lingkungan.

Leavit mengatakan persepsi adalah bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu yang dilihatnya.(Alex Sobur, 2003: 445)

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud persepsi adalah proses tanggapan, pengelihatn, dan penilaian terhadap suatu obyek dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan, yang disadari oleh suatu kesan dan pemikiran serta pengetahuan.

1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi individu menurut Mar'at dalam Walgito (2003: 134) persepsi merupakan proses pengamatan seseorang yang berasal dari komponen kognisi. Persepsi ini dipengaruhi oleh faktor-faktor pengalaman, proses belajar, cakrawala, dan pengetahuannya. Manusia mengamati suatu obyek psikologis dengan kacamataanya sendiri yang diwarnai oleh nilai dari kepribadianya. Sedangkan obyek psikologis ini dapat berupa kejadian, ide atau

situasi tertentu. Faktor pengalaman, proses belajar atau sosialisasi memberikan bentuk dan struktur terhadap apa yang dilihat. Sedangkan pengetahuannya dan cakrawalanya memberikan arti terhadap objek psikologis tersebut. Melalui komponen kognisi ini akan timbul ide, kemudian konsep mengenai apa yang dilihat. Berdasarkan nilai dan norma yang dimiliki pribadi seseorang akan terjadi keyakinan (*Belief*).

Rahmat (2005: 52-58) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi persepsi individu adalah:

- a. Perhatian (*attention*)
- b. Faktor-faktor fungsional yang menentukan persepsi
- c. Faktor-faktor struktural berasal semata-mata dari sifat stimuli fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada system saraf individu.

Persepsi merupakan sub proses dari psikologi yang dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya diantaranya faktor fungsional, faktor struktural, faktor situasional dan faktor personal. (Sobur, 2003: 446).

- a. Faktor fungsional adalah bila mempersepsikan sesuatu hal maka akan memberikan tekanan atau hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan.
- b. Faktor struktural adalah sesuatu yang dipersepsikan secara keseluruhan.
- c. Faktor situasional adalah berkaitan dengan bahasa non verbal misal, orang cemberut dipersepsikan marah, orang tersenyum dipersepsikan sedang bahagia.

- d. Faktor personal adalah berhubungan dengan motivasi, pengalaman, dan kepribadian.

1.3. Aspek-aspek persepsi

Aspek-aspek persepsi menurut Walgito (2003: 50) meliputi :

a. Kognisi

Aspek ini berhubungan dengan pengenalan akan obyek, peristiwa, hubungan yang diperoleh karena diterimanya suatu rangsangan. Aspek ini menyangkut pengharapan, cara mendapatkan pengetahuan atau cara berpikir dan pengalaman masa lalu. Individu dalam mempersepsikan suatu dapat dilatarbelakangi oleh adanya aspek kognisi yaitu pandangan individu terhadap sesuatu berdasarkan pengalaman yang pernah di dengar atau dilihatnya dalam kehidupan sehari-hari.

b. Afeksi

Berhubungan dengan emosi. Aspek ini menyangkut pengorganisasian suatu rangsang, artinya rangsang yang diterima akan dibedakan dan dikelompokkan ke dalam emosi seseorang. Individu dalam mempersepsikan sesuatu bisa berdasarkan pada emosi individu tersebut. Hal ini karena adanya pendidikan moral dan etika yang didapatkannya sejak kecil yang akhirnya melandasi individu dalam memandang sesuatu.

c. Konasi

Berhubungan dengan kemauan. Aspek ini menyangkut pengorganisasian dan penafsiran suatu rangsang yang menyebabkan

individu bersikap dan berperilaku sesuai dengan rangsang yang ditafsirkan.

Menurut Alex Sobur (2003: 53), Ada tiga aspek-aspek dalam persepsi, yaitu:

1. Seleksi adalah proses penyaringan oleh indra terhadap rangsangan dari luar, intensitas, dan jenisnya dapat banyak atau sedikit.
2. Interpretasi, yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang. Interpretasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman masa lalu, sistem nilai yang dianut, motivasi, kepribadian, dan kecerdasan. Interpretasi juga bergantung pada kemampuan seseorang untuk mengadakan pengategorian informasi yang diterimanya, yaitu proses mereduksi informasi yang kompleks menjadi sederhana.
3. Interpretasi dan persepsi kemudian diterjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi. Jadi proses persepsi adalah melakukan seleksi, interpretasi, dan pembalutan terhadap informasi yang sampai.

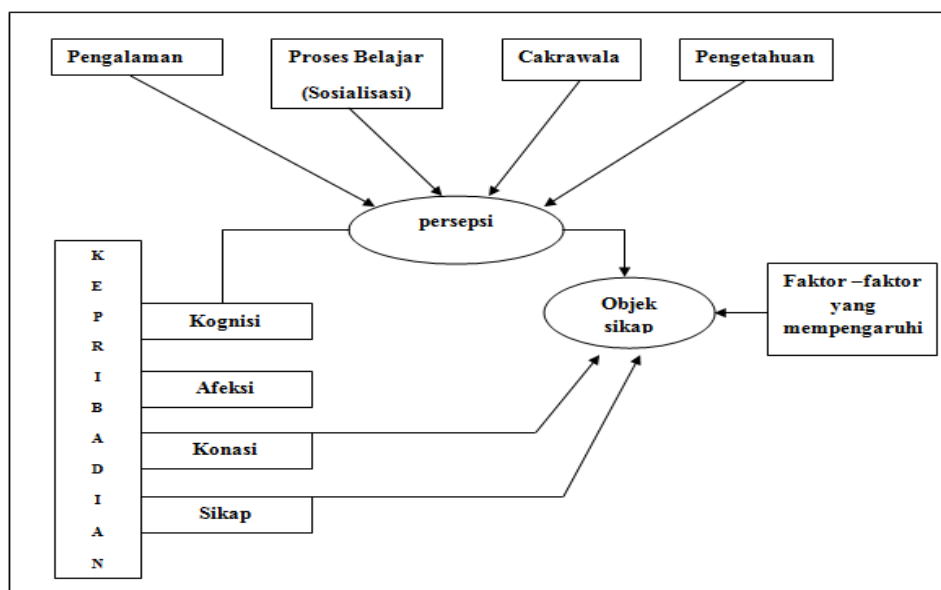
Dari beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan aspek-aspek persepsi adalah aspek kognisi, afeksi, konasi yang di jadikan untuk indikator dalam persepsi siswa.

1.4. Proses Terjadinya Persepsi

Proses terjadinya persepsi akan tergambar pada bagan 1.1 dalam bagan menerapkan bahwa objek sikap akan dipersepsikan oleh individu, dan hasil persepsi akan dicerminkan dalam sikap yang diambil oleh individu akan

dipengaruhi oleh pengetahuan, pengalaman, cakrawala, keyakinan, proses belajar dan hasil proses persepsi ini akan merupakan pendapat atau keyakinan individu mengenai obyek sikap, dan ini berkaitan dengan segi kognisi. Afeksi akan mengiringi hasil kognisi terhadap obyek sikap sebagai aspek evaluatif, yang dapat bersifat positif atau negatif. Hasil evaluasi aspek afeksi akan mengait segi konasi, yaitu merupakan kesiapan untuk bertindak, kesiapan untuk berperilaku. Keadaan lingkungan akan memberikan pada obyek individu yang bersangkutan (Walgito, 2003: 134).

Bagaimana reaksi yang timbul pada diri individu dapat diikuti dalam bagan berikut ini:



Gambar 1. Bagan Terjadinya Persepsi (Walgito 2003: 134)

1.5. Syarat terjadinya persepsi

Syarat timbulnya persepsi yakni, adanya objek, adanya perhatian sebagai langkah pertama untuk mengadakan persepsi, adanya alat indra sebagai

reseptor penerima stimulus yakni saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak dan dari otak dibawa melalui saraf motoris sebagai alat untuk mengadakan respons (Sunaryo, 2004:26). Secara umum, terdapat beberapa sifat persepsi, antara lain bahwa persepsi timbul secara spontan pada manusia, yaitu ketika seseorang berhadapan dengan dunia yang penuh dengan rangsangan. Persepsi merupakan sifat paling asli yang merupakan titik tolak perubahan. Dalam mempersepsikan tidak selalu dipersepsikan secara keseluruhan, mungkin cukup hanya diingat. Persepsi tidak berdiri sendiri, tetapi dipengaruhi atau bergantung pada konteks dan pengalaman (Baiqhaqi,2005:50).

Berdasarkan berbagai macam defenisi dan pengertian mengenai persepsi tersebut bahwa, dengan adanya syarat bagi terjadinya suatu persepsi maka memungkinkan adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi suatu persepsi. Adapun faktor-faktor tersebut bisa terletak dalam diri pembentuk persepsi, dalam diri objek atau target yang diartikan, atau dalam konteks situasi di mana persepsi tersebut dibuat. Persepsi-persepsi yang dipengaruhi oleh asumsi-asumsi yang didasarkan pada pengalaman masa lalu.

Ada beberapa hal yang mempengaruhi persepsi, yaitu:

1. Yang paling berpengaruh terhadap persepsi adalah perhatian
2. Stimulus yang berupa obyek maupun peristiwa tertentu.
3. Faktor situasi dimana pembentukan persepsi itu terjadi baik tempat, waktu, suasana dan lain-lain. (Sumber: <http://id.wikipedia.org/wiki/Persepsi>)

Pendapat tersebut lebih diperjelas dengan membagi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pada dasarnya dibagi menjadi 2 yaitu Faktor internal dan Faktor eksternal.

1. Faktor Internal, yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu, yang mencakup beberapa hal antara lain : fisiologis, perhatian, minat, kebutuhan searah, pengalaman dan ingatan, suasana hati.

2. Faktor Eksternal, merupakan karakteristik dari lingkungan dan obyek-obyek yang terlibat didalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau menerimanya. Sementara itu faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi adalah : ukuran dan penempatan dari obyek atau stimulus, warna dari obyek-obyek, keunikan dan kontras stimulus, intensitas dan kekuatan dari stimulus, motion atau gerakan.

A.2. Layanan Konseling Individu

2.1. Pengertian Layanan Konseling Individu

Layanan konseling individu menurut Nursalim dan Suradi (2002: 9) adalah layanan dan konseling yang memungkinkan peserta didik mendapat layanan tetap muka (secara perorangan) dengan guru pembimbing dalam rangka pembahasan dan pengetahuan permasalahan pribadi yang dideritanya.

Menurut Sofyan Willis (2009: 35) konseling individu adalah bantuan yang diberikan oleh konselor kepada seseorang siswa dengan tujuan berkembangnya potensi siswa, mampu mengatasi masalah sendiri, dan dapat menyesuaikan diri secara positif.

Layanan konseling individu menurut Prayitno seperti yang dikutip oleh Tohirin (2007: 163) adalah layanan konseling yang diselenggarakan oleh seorang pembimbing (konselor) terhadap seorang konseli dalam rangka mengentaskan masalah pribadi konseli. Konseling perorangan berlangsung dalam suasana komunikasi atau tatap muka secara langsung antara konselor dengan konseli (siswa) yang membahas berbagai masalah yang dialami konseli. Pembahasan masalah dalam konseling perorangan bersifat holistik dan mendalam serta menyentuh hal-hal yang penting tentang konseli, juga bersifat spesifik menuju ke arah pemecahan masalah.

Dari beberapa pendapat di atas, maka layanan konseling individu adalah layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan peserta didik mendapat layanan tatap muka (perorangan) dengan guru pembimbing dalam rangka pembahasan dan pengentasan permasalahan pribadi yang dideritanya dengan tujuan berkembangnya potensi siswa, mampu mengatasi masalah sendiri, dan dapat menyesuaikan diri secara positif.

2.2. Tujuan Layanan Konseling Individu

Menurut Zainal Aqib (2002: 40) tujuan wawancara konseling pada umumnya adalah menciptakan hubungan baik, menyajikan informasi, meredakan ketegangan, mendorong ke arah pemahaman diri, mendorong ke arah penyusunan rencana tindakan yang konstruktif lebih lanjut Nursalim dan Suradi menjelaskan secara operasional, wawancara konseling mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Mencapai kesehatan mental yang positif. Wawancara konseling dimaksudkan untuk mengurangi bahkan menghilangkan perasaan dan sikap yang mengganggu individu yang bersangkutan.
- b. Memecahkan masalah individu yang menghadapi masalah pada umumnya tidak dapat dengan sendirinya memecahkan masalahnya tanpa bantuan orang lain. Oleh karena itu konselor dapat memperlancar atau mempercepat permasalahan yang dihadapi individu yang bersangkutan.
- c. Meningkatkan efektivitas pribadi individu. Hal ini berkaitan dengan pemeliharaan kesehatan mental yang baik dan perubahan perilaku individu yang bersangkutan.
- d. Membantu perubahan pada diri individu. Wawancara konseling bertujuan memberikan keleluasaan pada individu untuk memilih dan bertindak untuk menetapkan kondisi-kondisi lingkungan dan meningkatkan keefektifan individu menanggapi lingkungan.
- e. Membantu mengambil suatu keputusan wawancara konseling dapat dijadikan sebagai bantuan dalam pengambilan keputusan, ialah dengan

menyajikan informasi yang diperlukan untuk memperkuat pilihan alternatif keputusan yang ada.

- f. Memodifikasi perilaku wawancara konseling dapat digunakan untuk mengubah perilaku-perilaku negatif yang tidak menguntungkan menjadi perilaku positif yang menguntungkan.

Tujuan layanan konseling individu menurut Tohirin (2007: 164-165) adalah agar klien memahami kondisi dirinya sendiri lingkungannya, permasalahan yang dialami kekuatan dan kelemahan dirinya sehingga klien mampu mengatasinya. Konseling individu bertujuan untuk mengentaskan masalah yang dialami klien. Lebih khusus Tohirin mengungkapkan bahwa tujuan konseling individu adalah : pertama merujuk kepada fungsi pemahaman, maka tujuan layanan konseling adalah agar klien memahami seluk beluk yang dialami secara mendalam dan komprehensif, positif dan dinamis. Kedua merujuk kepada fungsi pengentasan, maka layanan konseling individu bertujuan untuk mengentaskan klien dari masalah yang dihadapinya. Ketiga lihat dari fungsi pengembangan dan pemeliharaan tujuan layanan konseling individu adalah konseli/siswa dapat mencapai hubungan baik, menyajikan informasi, meredakan ketegangan, mencapai kesehatan mental yang positif, meningkatkan efektifitas pribadi individu, membantu perubahan pada diri individu, membantu mengambil keputusan, konseli/siswa memahami kondisi dirinya sendiri, lingkungannya, permasalahan yang dialami, kekuatan dan kelemahan dirinya sehingga konseli mampu mengatasi masalahnya, mengembangkan potensi individu dan memelihara unsur positif yang ada pada diri konseli.

2.3. Prinsip-prinsip Konseling Individu

Konselor akan menghadapi banyak variasi dalam berhadapan dengan konseli karena setiap konseli mempunyai masalah pribadi yang bersifat individual. Menurut Yusuf Gunawan (2001: 127-132), dalam menghadapi bermacam-macam masalah konseli, konselor berhubungan pada prinsip umum:

- a. Konselor harus membentuk hubungan baik dengan konseli.
- b. Konselor harus memberikan kebebasan kepada konseli untuk berbicara dan mengekspresikan dirinya.
- c. Konselor sebaiknya tidak memberikan kritik kepada konseli dalam suatu proses konseling.
- d. Konselor sebaiknya tidak menyanggah konselinya.
- e. Konselor sebaiknya melayani konseli sebagai pendengar yang penuh perhatian dan penuh pengertian, dan konselor diharapkan tidak bertindak atau bersikap otoriter.
- f. Konselor harus dapat menanggapi pembicaraan konseli dalam hubungannya dengan latar belakang kehidupan pribadinya dan pengalaman-pengalaman pada masa lalu.
- g. Konselor harus dapat menanggapi pembicaraan konseli dalam hubungannya dengan latar belakang kehidupan pribadinya dan pengalaman-pengalaman pada masa lalu.
- h. Konselor sebaiknya memperhatikan setiap perbedaan pernyataan konseli, khususnya mengenai nilai-nilai dan nada perasaan konseli.

- i. Konselor harus memperhatikan apa yang diharapkan oleh konseli dan apa yang akan dikatakan oleh konseli, tetapi konseli tidak dapat mengatakannya.
- j. Konselor sebaiknya berbicara dan bertanya pada saat yang tepat
- k. Konselor harus memiliki sikap dasar menerima terhadap konseli.

Menurut Zainal Aqib dalam prinsip-prinsip khusus konseling berdasarkan pedoman pelaksanaan Kurikulum juga sebagai berikut:

- a) Prinsip-prinsip khusus yang berhubungan dengan individu yang dibimbing (siswa)
- b) Pelayanan bimbingan harus diberikan kepada semua siswa harus ada kriteria untuk mengatur prioritas pelayanan kepada bimbingan tertentu.
- c) Program bimbingan harus berpusat kepada siswa
- d) Pelayanan bimbingan harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan individu yang bersangkutan secara serba ragam dan serba luas.
- e) Keputusan trakhir dalam proses bimbingan ditentukan oleh individu yang dibimbing
- f) Individu yang mendapat bimbingan harus berangsur-angsur dapat membimbing dirinya sendiri.
- g) Prinsip-prinsip khusus yang berhubungan dengan individu yang memberikan bimbingan
- h) Petugas bimbingan harus melakukan tugasnya sesuai dengan kemampuannya masing-masing
- i) Petugas bimbingan di sekolah dipilih atas dasar kualifikasi kepribadian pendidikan, pengalaman, dan kemampuannya.

- j) Petugas-petugas bimbingan harus mendapatkan kesempatan untuk memperkembangkan dirinya serta keahliannya melalui berbagai pelatihan penerapan.
- k) Petugas-petugas bimbingan hendaknya selalu mempergunakan informasi yang tersedia mengenai individu yang dibimbing beserta lingkungannya, sebagai bahan untuk membentuk individu yang bersangkutan ke arah penyelesaian diri yang lebih baik.
- l) Petugas-petugas bimbingan harus menghormati dan menjaga kerahasiannya informasi tentang individu yang bersangkutan.
- m) Petugas-petugas bimbingan hendaknya mempergunakan berbagai jenis metode dan teknik yang tepat dalam melakukan tugasnya.
- n) Petugas-petugas bimbingan hendaknya memperhatikan dan mempergunakan hasil penelitian dalam bidang minat, kemampuan dan hasil belajar individu untuk kepentingan perkembangan kurikulum sekolah yang bersangkutan.
- o) Prinsip-prinsip khusus yang berhubungan dengan organisasi dan administrasi bimbingan
- p) Bimbingan harus dilakukan secara kontinu.

2.4. Unsur-unsur Konseling Individu

Menurut Nursalim dan Suradi (2002: 46-50) kondisi eksternal dan internal yang merupakan unsur penunjang kelancaran konseling diuraikan:

a. Kondisi eksternal

1) Penataan fisik

Ruangan konseling hendaknya diatur menarik untuk mendatangkan rasa senang dan santai, demikian juga penataan aksesoris ruangan maupun fasilitas konseling.

- a. *Proxemics*, pengaturan konselor terhadap lingkungan terutama posisi duduk antara konselor dan konseli.
- b. *Privacy*, suatu hal yang penting dan berkaitan dengan aturan fisik adalah keleluasaan pribadi individu menginginkan dan mempunyai hak bersifat pribadi, seperti rahasia dirinya untuk tidak didengar atau dilihat oleh teman atau kelompok sebayannya, para guru dan orang lain sewaktu mereka memasuki hubungan konseling.

2) Ciri khas konseli

Faktor yang berpengaruh pada proses konseling antara lain pengalaman konseli, latar belakang budayanya, eksplenasinta terhadap konselor, kondisi ekonomi, dan lingkungan tempat konseli berada.

3) Sikap konselor

- a) *Belief*, perasaan tentang sesuatu yang dianggap nyata dan benar.
- b) *Value*, nilai-nilai/ pandangan yang dimiliki konselor.
- c) *Penerimaan*, kemampuan untuk menerima hubungan dengan orang lain, arti, isi dan tingkah laku orang lain.

b. Kondisi Internal

- 1) *Rapport*, hubungan yang menyenangkan antara konselor dan konseli.

- 2) *Empathy*, kekuatan untuk mengerti perasaan orang lain tanpa merasakan sepenuhnya apa yang dirasakan oleh orang lain itu.
- 3) *Genuineness*, konselor menjadi dirinya sendiri, tidak menyatakan ingkar terhadap kenyataan dirinya
- 4) *Attentiveness*, keterampilan mengamati dan mendengarkan sehingga dapat mengetahui isi, isi dan apa yang dirasakan oleh konseli.

Menurut Wingkel dan Sri Hastuti (2005: 353-366) keadaan yang akan berpengaruh terhadap proses konseling adalah kondisi eksternal dan internal.

a. Kondisi eksternal

- 1) Lingkungan fisik tempat wawancara konseling berlangsung. Warna cat tembok yang tenang. Beberapa hiasan dinding, pencahayaan yang tidak menyilaukan, sehingga konseli merasa nyaman di ruang konseling.
- 2) Penataan ruang hendaklah sesuai, misalnya perabot, tempat duduk konselor dan konseli yang diatur sedemikian rupa sehingga konseli duduk agak ke samping kiri atau kanan meja dan tidak duduk berhadapan langsung dengan konselor.
- 3) Bentuk bangun ruang yang memungkinkan pembicaraan secara pribadi. Pembicaraan tidak boleh dapat didengarkan orang lain di luar ruangan dan paling sedikit orang di luar ruangan tidak dapat melihat konseli dari depan.
- 4) Konselor berpakaian rapi, sehingga menimbulkan kesan bahwa dia dihormati sekaligus menciptakan suasana yang agak formal.

- 5) Kesepian dalam menata segala barang yang terdapat di ruang dan di atas meja tulis konselor. Ruangan harus diatur rapi, bersih, dan tidak berserakan.
- 6) Penggunaan sistem janji. Konselor membuat janji dengan siswa yang ingin menghadap, pada hari dan jam berapa dapat bertemu, dan dicatat dalam buku agenda supaya tidak terlupakan.
- 7) Konselor menyisikan buku, catatan serta kertas di atas meja ketika seorang konseli datang. Hal ini untuk menyampaikan pesan bahwa seluruh perhatian konselor dicurahkan pada konseli.
- 8) Tidak terpasang peralatan rekaman, baik berupa audio atau video.

b. Kondisi internal

1) Di pihak konseli

Pada waktu konseli akan menghadap konselor, membawa dirinya sendiri dalam keadaan tertentu.

- a) Keadaan awal, yaitu sebelum proses konseling seharusnya dimulai, sikap seorang konseli terhadap konselor, kesannya mengenai keahlian konselor dalam membantunya, harapannya terhadap pertemuan dengan konselor, kemampuan intelektual serta kedewasaan konselor.
- b) Berlaku beberapa persyaratan yang menyangkut proses konseling secara langsung. Siswa harus termotivasi kuat untuk mencari penyelesaian atas masalahnya yang didasari sepenuhnya, keinsyafan akan tanggung jawab dalam mencari penyelesaian masalah dan melaksanakan apa yang diputuskan pada akhir proses konseling,

keberanian dan kemampuan untuk mengungkapkan pikiran dan perasaanya serta masalah yang dihadapi.

2) Di pihak konselor

Seperti konseli, konselor membawa dirinya dalam keadaan tertentu:

- a) Keadaan awal, seperti unsur dan jenis kelamin, penampilan yang menarik atau tidak, penggunaan humor, kecenderungan untuk melakukan gerakan motorik atau tidak, seluruh kualitas kepribadian konselor.
- b) Keyakinan-keyakinan dan nilai-nilai kehidupan tertentu, pengalaman di lapangan, kemampuan menghadapi situasi yang belum menentu, konsep diri, dan refleksi atas diri sendiri.
- c) Kepribadian konselor dan aneka sikap yang dialami konselor selama proses konseling.

2.5. Tahap-tahap/ Langkah-langkah Konseling Individu

Tahap-tahap konseling individu Menurut Nursalaim dan Suradi (2002: 42-45) adalah sebagai berikut:

- a. Fase pembentukan relasi/ hubungan
 - 1) Tahap persiapan dan masuk dalam suasana relasi
 - 2) Klarifikasi atau penjelasan
 - 3) Struktur
 - 4) Relasi
- b. Fase memperlancar tindakan positif
 - 1) Tahap eksplorasi

- 2) Konsolidasi
- 3) Perencanaan
- 4) Penutup

Menurut Wingkel dan Srihastuti (2005: 473-478) membagi proses konseling ada lima tahap yaitu :

a. Pembukaan

Diletakkan dasar bagi pengembangan hubungan antar pribadi yang baik yang memungkinkan pembicaraan terbuka dan terarah dalam berkonseling.

b. Penjelasan masalah

Konseli mengemukakan hal yang ingin dibicarakan dengan konselor, sambil mengutarakan sejumlah pikiran dan perasaan yang berkaitan dengan hal itu. Inisiatif berada di pihak konseli dan dia bebas mengutarakan apa yang dianggap perlu dikemukakan. Konselor menerima uraian konseli sebagaimana adanya dan memantulkan pikiran serta perasaan yang terungkap melalui penggunaan teknik konseling seperti refleksi dan klarifikasi. Sambil mendengarkan konselor berusaha menemukan jenis masalah yang disodorkan kepadanya, karena hal ini berkaitan dengan pendekatan konseling yang akan diambil dalam tahap berikutnya.

c. Penggalan latar belakang masalah

Pada tahap kedua belum menyajikan gambaran lengkap mengenai kedudukan masalah, diperlukan penjelasan lebih mendetail dan mendalam. Dalam hal ini inisiatif agak bergeser ke pihak konselor, yang lebih mengetahui apa yang dibutuhkan supaya konseli dan konselor memperoleh

gambaran yang bulat. Tahap ini juga disebut analisis kasus, yang dilakukan menurut sistematika tertentu sesuai dengan pendekatan konseling yang telah diambil.

d. Penyelesaian masalah

Berdasarkan apa yang telah digali dalam tahap analisis kasus, konselor dan konseli membahas bagaimana persoalan dapat diatasi meskipun konseli selama tahap ini harus ikut berfikir, memandang dan mempertahankan, peranan konselor di instansi pendidikan dalam mencari penyelesaian permasalahan pada umumnya lebih besar, jika konselor telah mengambil pendekatan konseling untuk membuat pilihan dalam tahap analisis kasus, dia akan menerapkan langkah-langkah penyelesaian masalah yang sesuai dengan pendekatan itu.

e. Penutup

Bilamana konseli telah merasa mantap tentang penyelesaian masalah yang ditemukan bersama dengan konselor, proses konseling dapat diakhiri. Penutup ini sebaiknya mengambil bentuk yang agak formal sehingga konselor dan konseli menyadari hubungan antarpribadi, sebagaimana berlangsung selama rangkaian wawancara konseling usai.

Menurut Arintoko (2011: 48-53) langkah kerja untuk mengadakan wawancara konseling yaitu:

- a. hubungan awal, dasar untuk membangun hubungan pribadi dengan konseli yang nantinya akan mendukung proses wawancara konseling yang baik

- b. penjelasan masalah, konseli mengungkapkan hal yang ingin dibicarakan dengan konselor.
- c. Penggalian masalah, dipakai untuk mengungkap lebih dalam masalah konseli. Penggalian ini akan disesuaikan dengan masalah dan pendekatan yang digunakan dalam konseling.
- d. Penyelesaian masalah. Konselor dalam konseli membahas pilihan-pilihan yang akan dibuat oleh konseli. Konselor menuntut konseli agar semakin terbuka untuk berani mengambil keputusan terhadap masalahnya.
- e. Hubungan akhir, konselor memberikan ringkasan dari apa yang sudah dibicarakan sejak awal sampai akhir. Ringkasan dapat dilakukan oleh konseli. Pada tahap ini jika konseli sudah merasa mantap dengan keputusannya selama konseling, pertemuan dapat diakhiri. Jika pertemuan dirasa belum selesai, konselor dan konseli dapat membuat janji lagi.
- f. Tindak lanjut (*follow up*), konselor wajib memantau konseli untuk melihat perkembangan yang sudah terjadi dalam dirinya, dengan mengevaluasi keberhasilan konseli dalam melaksanakan alternatif keputusan yang telah disepakatinya.

Dari beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah konseling individu adalah pembinaan hubungan, penjelasan masalah, penggalian latar belakang masalah, penyelesaian masalah, penutup/pengakhiran konseling.

2.6. Pendekatan dalam Bimbingan dan Konseling Individu

Pendekatan ini merupakan masa transisi antara pendekatan tradisional dan pendekatan *developmental*. Meskipun dalam programnya sudah mencantumkan kegiatan-kegiatan yang sifatnya *developmental*, tetapi karena konsep kerjanya masih tradisional, maka pembimbing sering banyak terlibat dalam kegiatan-kegiatan konseling individual, *testing*, dan sebagainya. Sehingga terlupakan terlupakan penciptaan *ecclimate* yang efektif sehat dan segar (UNY: 29-31 dalam Zainal Aqib 2012: 48).

Dalam buku bimbingan dan konseling (Anas Salahuddin, 2009 dalam Zainal Aqib 2012: 48-49), dikemukakan beberapa pendekatan bimbingan dan konseling salah satunya pendekatan Neotradisional, yaitu:

1. Pendekatan Psikoanalitik

Manusia pada dasarnya ditentukan oleh energi psikis dan pengalaman-pengalaman dini. Motif dan konflik tak sadar adalah sentral dalam tingkah laku sekarang. Adapun perkembangan dini penting karena masalah-masalah kepribadian berakar pada konflik-konflik masa kanak-kanak yang represif.

2. Pendekatan Eksistensial – Humanistik

Berfokus pada sifat, kebebasan untuk menentukan nasib sendiri, kebebasan, dan tanggung jawab, kecemasan sebagai unsur dasar, pencarian makna yang unik di dalam dunia yang tak bermakna, ketika sendirian dan

ketika berada dalam hubungan dengan orang lain, ketergantungan dan kematian, dan kecenderungan untuk mengaktualkan diri.

3. Pendekatan Client-Centered

Pendekatan ini memandang manusia positif bahwa manusia memiliki suatu kecenderungan ke arah berfungsi penuh. Dalam konteks hubungan konseling, klien mengalami perasaan-perasaan yang sebelumnya diingkari. Klien mengaktualkan potensi dan bergerak ke arah peningkatan, kesadaran, spontanitas, kepercayaan kepada diri, dan keterarahan.

4. Pendekatan Gestalt

Manusia terdorong ke arah keseluruhan dan integrasi pemikiran perasaan serta tingkah laku. Pandangannya memiliki kesanggupan untuk menyadari bagaimana pengaruh masa lampau berkaitan dengan kesulitan-kesulitan sekarang.

5. Pendekatan Analisis Transaksional

Manusia dipandang memiliki kemampuan memilih. Apa yang sebelumnya ditetapkan, bisa ditetapkan ulang. Meskipun manusia bisa menjadi korban dari keputusan-keputusan diri dapat diubah dengan kesadaran.

6. Pendekatan Tingkah Laku

Manusia dibentuk dan dikondisikan oleh pengondisian sosial budaya. Pandangannya deterministik, dalam arti, tingkah laku dipandang sebagai hasil belajar dan pengondisian.

7. Pendekatan Rasional Emotif

Manusia dilahirkan dengan potensi untuk berfikir rasional, tetapi juga dengan kecenderungan-kecenderungan ke arah berfikir curang. Mereka cenderung untuk menjadi korban dari keyakinan-keyakinan yang irasional dan untuk mengindoktrinasi dengan keyakinan-keyakinan yang irasional itu, tetapi berorientasi kognitif-tingkah laku-tindakan, dan memutuskan ulang modelnya adalah didaktif, direktif, tetapi dilihat sebagai proses reduksi.

8. Pendekatan Realistis

Pendekatan realistik berlandaskan motivasi pertumbuhan dan anti deterministik. Menurut Dedi Supriadi (2004: 213 dalam Zainal Aqib 2012: 49), berdasarkan adeganannya, bimbingan dapat dilakukan secara individual dan kelompok (group). Bimbingan dan konseling yang dilakukan secara individual disebut bimbingan konseling, dan yang dilakukan secara kelompok disebut bimbingan kelompok.

Dari delapan pendekatan di atas dapat disimpulkan yang lebih dominan digunakan oleh Guru BK yaitu pendekatan eksistensial-humanistik, pendekatan analisis transaksional, pendekatan tingkah laku, pendekatan rasional-emosional, pendekatan realitas.

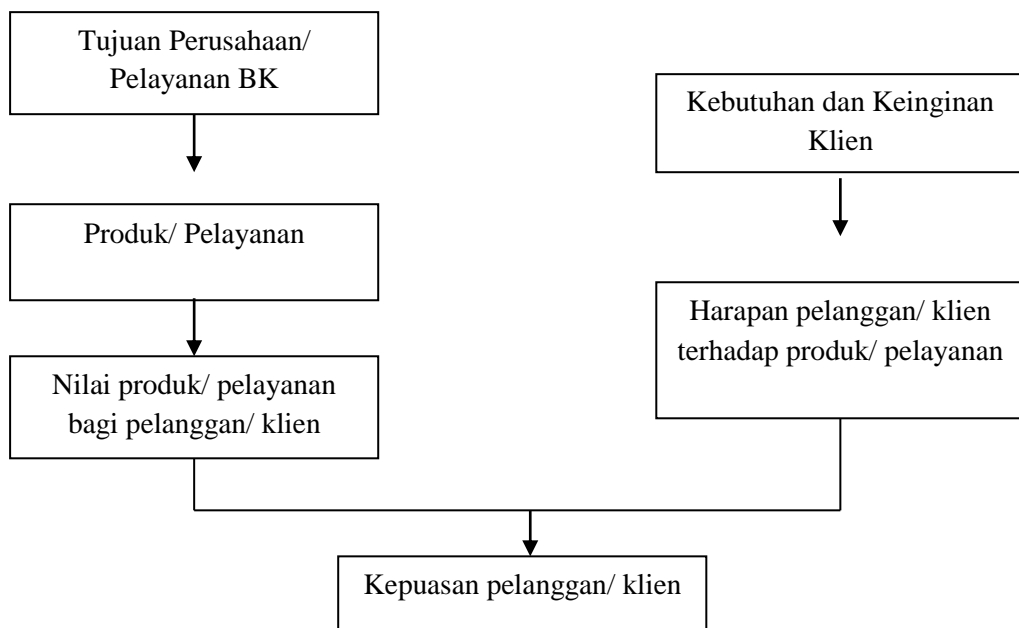
A.3. Tingkat Kepuasan Siswa Berkonseling

3.1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja, hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Anas dalam Zainal Aqib, 2012: 58).

Tse and Wilton (Tjiptono 2004: 146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon seseorang terhadap evaluasi ketidasesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual yang dirasakannya. Sedangkan Rangkuti (2003: 30) mendefinisikan kepuasan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.

Ada kesamaan antara beberapa dimensi di atas, yaitu menyangkut komponen. Kepuasan (harapan dan kinerja/ hasil yang dirasakan. Secara konseptual, kepuasan dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Komponen Kepuasan Konsumen/ klien (Rangkuti 2003: 30)

Bimbingan konseling di sekolah merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan kepada siswa, dengan tujuan untuk dapat mengembangkan potensi yang dimiliki sesuai dengan kelemahan dan kelebihan. Siswa yang menggunakan jasa

Pelayanan Bimbingan dan konseling dinamakan sebagai klien tetapi secara umum dapat dinamakan sebagai konsumen dari pelayanan bimbingan dan konseling karena siswa sebagai subyek yang memanfaatkan pelayanan bimbingan dan konseling seperti halnya konsumen yang memanfaatkan suatu produk atau jasa.

3.2. Macam-macam Kepuasan Konsumen

Menurut Armstead dan Clack dalam (Widyaratna, 2001: 89) bahwa kepuasan terdiri dari 2 (dua) macam yaitu:

1. Kepuasan Fungsional

Merupakan yang diperoleh dari fungsi suatu produk atau jasa yang dimanfaatkan. Misalkan :

- a. Kehandalan (reliability) : kemampuan guru pembimbing (konselor) dalam memberikan pelayanan bimbingan dan konseling seperti yang telah disepakati bersama, dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (responsiveness) : merupakan kesediaan dan kecepatan serta spontanitas guru pembimbing (konselor) dalam memberikan pelayanan bimbingan konseling kepada siswa sesuai dengan masalah dan kebutuhannya.
- c. Sikap dan perilaku : bahwa guru pembimbing (konselor) harus mempunyai sikap dan perilaku yang positif, (menghargai, jujur, adil, terbuka, dll) bukan hanya ketika menyelenggarakan layanan bimbingan dan konseling tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari.

- d. Empati : guru pembimbing (konselor) memiliki rasa peduli untuk memperhatikan siswa secara individual, memahami kebutuhannya serta mudah untuk dihubungi.
- e. Bukti fisik : merupakan dimensi yang mudah dilihat oleh siswa (klien) dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan bimbingan dan konseling dengan harapan.

2. Kepuasan Psikologis

Merupakan kepuasan yang diperoleh melalui atribut yang bersifat tidak berwujud dari suatu produk (menaikan gengsi, menciptakan citra pribadi tertentu).

Maka jelas bahwa siswa yang memperoleh kepuasan dari layanan bimbingan dan konseling akan memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling kembali jika siswa membutuhkan dan akan memberitahukan kebaikan-kebaikan layanan bimbingan dan konseling seperti yang siswa rasakan kepada siswa-siswi yang lain.

3.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen/ Klien

Dalam kepuasan sendiri ada banyak artian, yang dimaksud dalam kepuasan konsumen adalah bagaimana klien sebagai konsumen yang menggunakan jasa yang diberikan pada sekolah yaitu dengan adanya layanan bimbingan dan konseling. Menurut Rangkuti (2003: 30-31) kepuasan konsumen/klien terhadap suatu barang atau jasa ditentukan oleh beberapa faktor diantaranya adalah:

- 1) Persepsi konsumen/klien yang berhubungan dengan kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas (kehendalan, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati, dan bukti fisik).
- 2) Nilai didefinisikan sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, yang didasarkan pada persepsi atau apa yang telah diberikan oleh produk atau jasa tersebut.
- 3) Selain itu kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Menurut Irawan (2004: 37-39) kepuasan konsumen/klien terhadap suatu produk atau jasa didorong oleh beberapa faktor yaitu:

- 1) Kualitas produk. Konsumen /klien akan puas kalau setelah membeli atau menggunakan produk/jasa, ternyata kualitasnya bagus. Kualitas produk/jasa ini adalah dimensi global dan paling tidak ada 6 elemen kualitas produk/jasa yaitu, *performance, durability, featuring, reliabiliy, consistency, dan design*.
- 2) *Service Quality* bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi sangat besar sekitar 70%. Pembentukan sikap dan perilaku sangat menentukan kepuasan konsumen/klien. Kualitas pelayanan memiliki banyak dimensi. Salah satu konsep yang populer adalah *Service Quality*.

Berdasarkan konsep tersebut *Service Quality* diyakini mempunyai lima dimensi yaitu *reliabiliy, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*.

- 3) Emosional Faktor, rasa bangga, percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh yang mendasari kepuasan konsumen/klien terhadap produk/jasa.
- 4) Kemudahan, konsumen akan semakin merasa puas pada produk/jasa apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk/jasa.

B. Hubungan Persepsi Siswa terhadap Konseling Individu dengan Tingkat Kepuasan Siswa Berkonseling

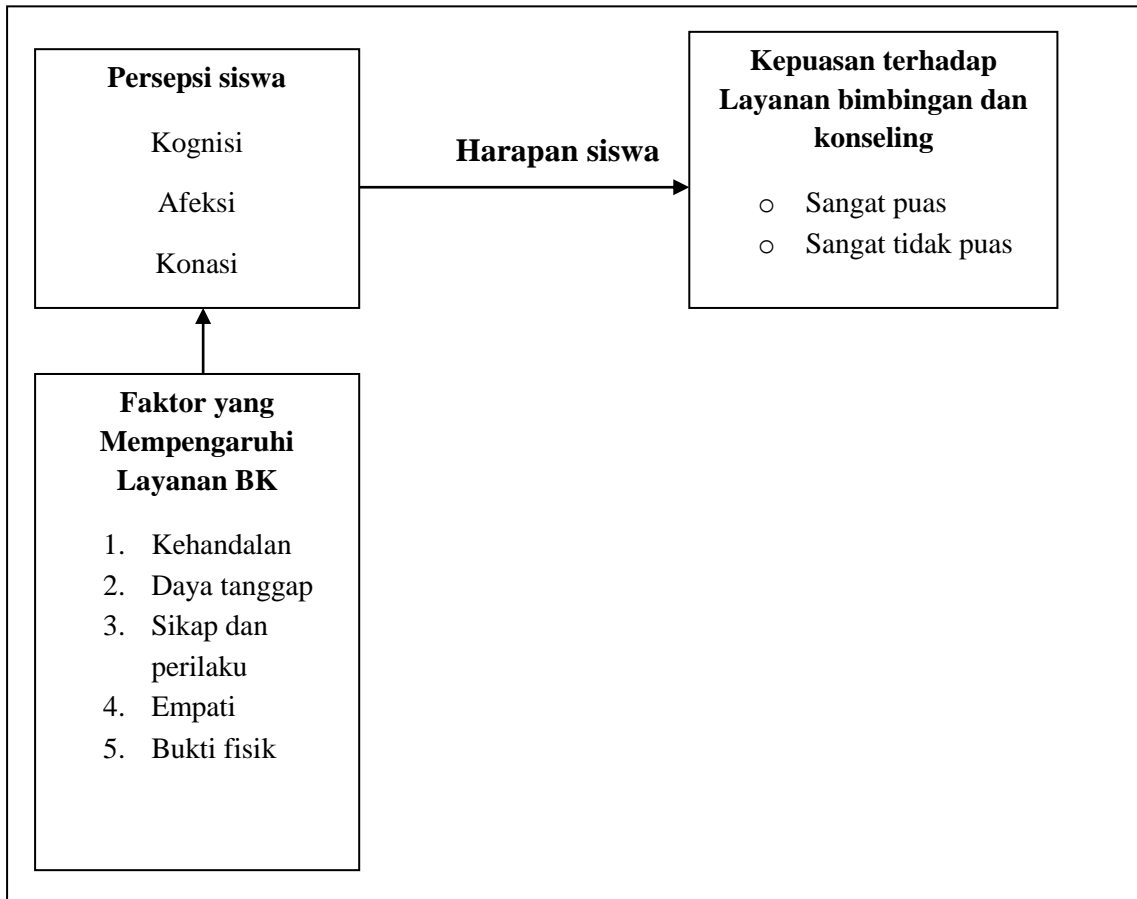
Bimbingan dan konseling yang di selenggarakan di sekolah sebagai bagian dari keseluruhan usaha sekolah dalam rangka mencapai tujuan pendidikan. Bimbingan dan konseling dapat dikatakan sebagai sub-sistem pendidikan di sekolah. Sebagai sub sistem pendidikan di sekolah bimbingan dan konseling dalam gerak pelaksanaannya tidak pernah lepas dari perencanaan yang sistematis untuk dapat memberi pelayanan yang memuaskan pada siswa. Sebagai lembaga yang kegiatan pokoknya memberi jasa (pelayanan) kepada klien (siswa), maka kualitas pelayanan akan sangat menentukan tingkat kepuasan siswa.

Bila kualitas pelayanan bimbingan dan konseling yang diterima oleh siswa sesuai dengan harapannya, maka akan membuat siswa merasa puas. Sebaliknya bila kualitas pelayanan bimbingan dan konseling yang diterima kurang baik/ tidak sesuai dengan harapannya, maka akan menghambat pembentukan rasa kepuasan yang dialami siswa. Karena bila siswa tidak puas pada pelayanan bimbingan dan konseling, maka siswa bisa beralih ke orang lain yang dapat memberi kepuasan.

Bahkan dapat juga siswa menjauhi bimbingan dan konseling, serta menjelek-jelekkan bimbingan dan konseling.

Agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan siswa. Maka terlebih dahulu kinerja bimbingan konseling terus dimaksimalkan, baik meliputi, keandalannya, daya tanggap, sikap dan perilaku, empati konselor dan bukti fisik yang ditampilkan oleh bimbingan dan konseling. Dimensi-dimensi tersebut adalah dimensi dari kualitas produk jasa. Jasa pelayanan (*service quality*) yang diberikan bimbingan dan konseling pada siswa adalah dalam bentuk membantu siswa agar dapat berkembang secara optimal. Siswa yang memperoleh kepuasan tidak hanya menjadi dasar yang kuat bagi bimbingan konseling itu sendiri, tapi juga dapat mencerminkan potensi perkembangan bimbingan konseling dimasa yang akan datang.

C. Kerangka Konseptual



Gambar 3. Kerangka konseptual Hubungan Persepsi Siswa Terhadap Layanan Konseling Individu dengan Tingkat Kepuasan Siswa Berkonseling

D. Hipotesis

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan di atas peneliti memiliki hipotesis bahwa ada hubungan antara persepsi siswa terhadap layanan konseling individu dengan tingkat kepuasan siswa berkonseling di SMP Negeri 1 Kebomas.