

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Novel

1. Pengertian Novel

Novel merupakan karya sastra yang paling populer di dunia, karena memiliki daya komunikasi yang luas di masyarakat. Novel sendiri berasal dari bahasa Italia, *novella*, yang berarti sebuah kisah atau sepotong berita.¹ Secara istilah, novel adalah sebuah karya fiksi prosa yang tertulis dan berbentuk naratif. Pengertian tersebut sesuai dengan isi novel yang menggambarkan pengalaman manusia secara imajinatif namun bersifat realis. Pengalaman tersebut disajikan dalam rangkaian peristiwa yang saling berhubungan dengan melibatkan sejumlah orang (karakter) di dalam *setting* (latar) yang spesifik. Sehingga panjang novel sekurang-kurangnya terdiri dari empat puluh ribu kata yang berbentuk narasi.

Sebuah karya sastra, khususnya novel, dapat dikatakan sebagai representasi dari kehidupan sosial secara nyata. Pengarang melalui karyanya mencoba mengungkap fenomena kehidupan manusia yang digambarkan secara hidup dan penuh penjiwaan oleh tokohnya dalam mengarungi dunianya dan masyarakatnya.² Tidak heran jika novel diartikan sebagai produk seorang pengarang yang menuangkan dunia imajinatifnya yang terkait dengan kehidupan sosial di sekitar pengarang.³ Sehingga, unsur utama novel adalah cerita atau kisah yang berkesan fiktif dan khayalan, dimana di dalamnya terdapat manusia (tokoh) yang sedang berhadapan dengan sesuatu

¹ Warsiman, *Pengantar Pembelajaran Sastra*, (Malang: UB Press, 2017), 129

² Warsiman, *Pengantar Pembelajaran Sastra*, 130

³ Maman S. Mahayana, *Kitab Kritik Sastra*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2015), 89

(tema), pada saat dan di tempat tertentu (latar), dan peristiwa yang tersusun secara kronologis (alur).

2. Struktur Novel

Novel menjadi salah satu bentuk karya sastra fiksi yang memiliki aspek-aspek pendukung dalam cerita. Aspek-aspek pendukung tersebut tersusun menjadi sebuah struktur yang terdiri atas unsur-unsur naratif yang saling mendukung satu sama lainnya dan dengan keseluruhannya. Berikut akan di deskripsikan aspek-aspek yang terkandung dalam struktur novel:

a. Tema

Tema adalah ide, gagasan, atau pandangan hidup pengarang yang melatarbelakangi penciptaan karya sastra. Sastra merupakan refleksi kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, tema yang dapat diungkapkan dalam karya sastra sangat beragam. Tema dapat berupa persoalan moral, etiket, agama, sosial budaya, atau tradisi yang dekat dengan masyarakat. Namun, tema dapat pula berupa pandangan pengarang dalam menyiasati persoalan yang muncul di masyarakat.⁴

Tema dalam sebuah karya sastra berfungsi untuk memberikan makna secara menyeluruh terhadap isi cerita yang telah disampaikan kepada pembaca. Oleh karena itu, keberadaan tema hanya dapat ditemukan dengan jalan membaca cerita secara cermat dan bertanggung jawab. Termasuk menyadari adanya hubungan di antara bagian-bagian cerita dan kaitan antara bagian-bagian itu dengan keseluruhan.⁵

⁴ Apriyanto Dwi Santoso, *Apresiasi Prosa Fiksi Baru*, (Yogyakarta: PT. Penerbit Intan Permata, 2015), 6

⁵ Warsiman, *Pengantar Pembelajaran Sastra*, 135

b. Alur

Alur merupakan gambaran suatu peristiwa yang diikuti oleh peristiwa lain, lalu diikuti oleh peristiwa lain, dan seterusnya tanpa diikat oleh hubungan sebab akibat. Dalam novel, alur menjadi aspek yang paling mendasar karena menjadi aspek penceritaan dari suatu cerita. Alur juga dapat diartikan sebagai peristiwa-peristiwa naratif yang tersusun dalam suatu urutan waktu yang disajikan dengan cara tertentu. Dengan demikian akan terlihat hubungan antara unsur-unsur peristiwa dan tujuan yang tersaji dalam cerita.⁶

Alur dalam sebuah cerita memiliki tiga bentuk berupa alur maju, alur mundur, dan alur campuran. Berikut penjelasan mengenai jenis-jenis alur:

- 1) **Alur Maju (*Progresif*)**, berisi gambaran peristiwa yang disusun secara berurutan, mulai dari tahap awal, tahap pertengahan, hingga tahap akhir cerita.
- 2) **Alur Mundur (*Regresif*)**, berisi gambaran peristiwa yang disusun secara tidak berurutan. Pengarang bisa memulai ceritanya dari tahap pertengahan atau tahap penyelesaian.
- 3) **Alur Campuran**, berisi gambaran peristiwa yang diawali dari klimaks cerita, kemudian kembali ke masa lalu dan diakhiri dengan tahap penyelesaian cerita.⁷

c. Plot

Sebagian orang sering menyamakan antara plot dengan alur. Padahal keduanya memiliki perbedaan, meskipun dalam praktiknya plot bisa

⁶ Warsiman, *Pengantar Pembelajaran Sastra*, 136

⁷ Bitar, "Alur Plot", 20 Mei 2020, diakses 24 Juli 2020, <https://www.gurupendidikan.co.id/alur-plot/#ftoc-heading-8>

membentuk alur. Jika alur merupakan serangkaian peristiwa yang saling menyambung namun tidak saling terikat, maka plot merupakan serangkaian peristiwa yang bersambung yang diikat oleh hubungan sebab-akibat.⁸ Susunan plot pada umumnya diawali dari tahap awal (perkenalan) yang berisi pengenalan mengenai tokoh dan latar, kemudian masuk ke dalam tahap pertengahan (pertikaian) dimana konflik mulai dimunculkan dan berujung pada klimaks. Dan yang terakhir tahap akhir (peleraian) yang berisi penyelesaian konflik yang ada dalam sebuah cerita.

d. Tokoh dan Penokohan

Sebagian besar tokoh dalam karya fiksi adalah tokoh rekaan hasil imajinasi pengarang. Tokoh-tokoh tersebut tidak saja berfungsi untuk memainkan cerita, tetapi juga berperan untuk menyampaikan ide, motif, plot, dan tema. Konflik-konflik yang mendasari plot, juga tidak dapat dilepaskan dari tokoh-tokoh cerita. Oleh karena itu, tokoh cerita merupakan bagian yang ditonjolkan pengarang. Ada tokoh yang tergolong penting dan ditampilkan terus-menerus di dalam cerita yang disebut tokoh utama. Sebaliknya, ada tokoh-tokoh yang hanya dimunculkan sekali atau beberapa kali di dalam cerita yang disebut tokoh sampingan.⁹

Tokoh dalam cerita hendaknya harus melalui proses penokohan, atau karakterisasi, atau perwatakan. Proses tersebut dilakukan oleh seorang pengarang dengan cara menggambarkan secara jelas tokoh-tokoh yang dibuatnya dalam sebuah cerita. Gambaran tokoh-tokoh tersebut dapat berupa siapa saja tokoh dalam cerita, apa

⁸ Warsiman, *Pengantar Pembelajaran Sastra*, 136

⁹ Apriyanto Dwi Santoso, *Apresiasi Prosa Fiksi Baru*, 8

hubungan setiap tokoh cerita, bagaimana perwatakan mereka, serta bagaimana penempatan dan pelukisannya dalam cerita. Unsur ini perlu diperhatikan agar pembaca dapat memahami karakteristik dan peran setiap tokoh dari cerita yang dia baca.

e. Latar

Latar dimaksudkan untuk mengidentifikasi situasi yang tergambar dalam cerita. Menurut Sujiman yang dikutip oleh Warsiman, latar adalah segala keterangan mengenai waktu, ruang, dan suasana yang terjadi dalam karya sastra. Latar waktu berhubungan dengan masalah kapan peristiwa-peristiwa yang diceritakan terjadi. Latar ruang merujuk pada lokasi terjadinya peristiwa yang diceritakan. Sedangkan latar suasana berhubungan dengan perilaku kehidupan sosial masyarakat disuatu tempat yang diceritakan dalam karya fiksi tersebut.¹⁰

Keberadaan unsur latar tidak hanya sekedar menyatakan tempat, waktu, dan situasi sosial yang ada. Tetapi juga berkaitan dengan gambaran tradisi, karakter, perilaku sosial, dan pandangan masyarakat pada waktu cerita di tulis. Oleh karena itu, latar menjadi elemen dasar pembentuk cerita yang sangat penting.¹¹ Pelukisan latar pada novel juga harus digambarkan secara rinci sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas, konkret, dan pasti. Meski begitu, cerita yang baik hanya akan melukiskan detil-detil tertentu yang dipandang perlu.

f. Sudut pandang pengarang

Sudut pandang merupakan cara pandang yang digunakan pengarang sebagai sarana untuk

¹⁰ Warsiman, *Pengantar Pembelajaran Sastra*, 140-141

¹¹ Apriyanto Dwi Santoso, *Apresiasi Prosa Fiksi Baru*, 16

menyajikan tokoh, tindakan, latar, dan berbagai peristiwa yang membentuk cerita.¹² Bentuk sudut pandang tokoh cerita dibedakan menjadi sudut pandang orang ketiga dan pertama. Sudut pandang orang pertama dapat diketahui dari cara pengarang menggunakan kata ganti orang pertama (aku) dalam karangannya. Adapun sudut pandang orang ketiga dapat diketahui dari cara pengarang menggunakan kata ganti orang ketiga, seperti nama tokoh atau dia, dalam karangannya.

g. Gaya Cerita

Kelebihan karya sastra yang berupa teks tulis terletak pada usaha pengarang menciptakan dunia dengan kata-kata melalui bahasa.¹³ Oleh karena itu, pengarang menggunakan bahasa di setiap karangannya dengan memperhatikan gaya bahasa. Bahasa sebagai media penyampai pesan dalam sebuah karya sastra berfungsi sebagai penanaman nilai-nilai yang dapat mengedukasi para pembacanya. Selain itu, keberhasilan sebuah cerita ditentukan dari cara pengarang menyajikan gaya bahasa yang enak dibaca melalui pengolahan diksi, perumpamaan, dan kalimat-kalimat dalam cerita.¹⁴ Sehingga isi dari sebuah karya dapat terasa hidup dan penuh jiwa, sehingga nilai-nilai yang terkandung dalam sebuah karya sastra dapat ikut tertanam dan melekat pada diri pembaca.

Berkat adanya aspek-aspek pendukung cerita yang telah dijelaskan di atas, novel dianggap sebagai karya sastra yang paling dekat mewakili gambaran kehidupan sosial manusia dibandingkan puisi atau

¹² Apriyanto Dwi Santoso, *Apresiasi Prosa Fiksi Baru*, 19

¹³ Maman S. Mahayana, *Kitab Kritik Sastra*, 90

¹⁴ Warsiman, *Pengantar Pembelajaran Sastra*, 144

naskah drama.¹⁵ Hal itu juga yang menyebabkan novel lebih bersifat realis dan memiliki nilai-nilai kehidupan sehari-hari, seperti moral, estetika, sosial, budaya, religi, dan politik.¹⁶ Nilai-nilai kehidupan tersebut juga dipengaruhi oleh riwayat hidup pengarang dan situasi sosial yang terjadi dimana karya sastra tersebut dibuat. Sehingga novel juga mengandung fakta-fakta yang terjadi di masyarakat. Seperti novel *Catatan Hati* karya Zaid yang kental dengan nilai-nilai sosial remaja dan romansa. Ataupun novel *Hujan* karya Tere Liye yang mengandung nilai-nilai realitas konseling di dalamnya.

B. Proses dan Keterampilan Konseling

1. Pengertian Konseling

Konsep konseling menurut Hahn yang dikutip oleh Kusno Effendi, menyatakan jika, Konseling adalah hubungan membantu (*relationship*) antara seseorang yang mengalami kesulitan (klien) yang tidak mampu memecahkan sendiri, dengan seseorang yang profesional (konselor) yang telah terlatih, berpengalaman dan memiliki kualifikasi yang memadai.¹⁷ Bantuan yang diberikan konselor berupa dorongan untuk melakukan apa yang diinginkan oleh klien, bukan apa yang terbaik bagi konselor untuk klien. Jadi dalam proses konseling, konselor tidak memberikan nasihat atau saran tentang cara memecahkan masalah klien. Melainkan mendorong klien untuk berusaha menemukan sumber pemecahan dan solusi dari masalahnya dengan caranya sendiri.

Konseling menurut Carl Rogers adalah serangkaian hubungan langsung dengan individu yang bertujuan untuk membantunya dalam mengubah sikap

¹⁵ Maman S. Mahayana, *Kitab Kritik Sastra*, 91

¹⁶ Apriyanto Dwi Santoso, *Apresiasi Prosa Fiksi Baru*, 26

¹⁷ Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), 16

dan tingkah laku.¹⁸ Hubungan langsung yang terbentuk dalam proses konseling terjadi dalam bentuk wawancara tatap muka antara konselor dan klien. Proses wawancara dalam proses konseling tidak hanya melakukan tanya jawab, tapi juga mendengarkan perjalanan hidup klien. Karena salah satu cara yang paling baik untuk membantu orang lain adalah dengan mendengarkan dan berkomunikasi secara efektif.¹⁹

2. Unsur-Unsur Konseling dan Tujuannya

Praktik konseling selalu melibatkan konselor dan klien yang menjadi unsur penting dalam proses konseling. Konseling dapat berjalan efektif jika dua pihak tersebut dapat bekerja sama dengan baik selama proses konseling. Konselor sebagai tenaga profesional perlu memahami dan mengarahkan proses konseling sesuai yang diharapkan. Sedangkan klien ada baiknya menjalani proses konseling dengan kemauan dan kesadaran dirinya sendiri. Sehingga klien harus aktif dalam mengembangkan diri, mengatasi masalah, dan mengambil keputusannya sendiri. Karena tujuan konseling adalah terpecahkannya masalah yang dihadapi klien dan mewujudkan pribadi klien yang efektif²⁰ dan mampu mengaktualisasikan diri²¹.

¹⁸ Samsul Munir Amin, *Bimbingan dan Konseling Islam*, (Jakarta: Amzah, 2016), 12

¹⁹ Kathryn Geldard, dan David Geldard, *Membantu Memecahkan Masalah Orang Lain dengan Teknik Konseling*, terj. Agung Prihantoro (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2008), 3

²⁰ Pribadi yang efektif menurut Blocher yaitu: 1) Pribadi yang menyelaraskan diri dengan cita-cita, memanfaatkan waktu dan tenaga, serta bersedia mengambil tanggung jawab; 2) Pribadi yang mampu mengenal, merumuskan, dan memecahkan masalah; 3) Pribadi yang konsisten dalam menjalani perannya; 4) Pribadi yang berpikir kreatif; 5) Pribadi yang mampu mengontrol dorongan-dorongan dan melakukan respon yang tepat terhadap frustrasi, permusuhan dan pertentangan. Dapat dilihat di: Namora Lumongga Lubis, *Memahami Dasar-Dasar Konseling* (Jakarta: Kencana, 2013), 66

²¹ Aktualisasi diri dalam teori Humanistik merupakan kecenderungan setiap makhluk hidup untuk bergerak menuju ke kesempurnaan atau pemenuhan potensial dirinya. Jadi aktualisasi diri adalah proses menjadi diri sendiri dan mengembangkan sifat-sifat dan potensi-potensi psikologis yang

Berikut ini peneliti akan menjelaskan lebih rinci mengenai unsur penting dalam proses konseling:

a. Konselor

Konselor merupakan seorang *helper* (penolong) yang memiliki kemampuan, kesanggupan dan keterampilan serta telah terlatih untuk membantu orang lain.²² Artinya seorang konselor haruslah seseorang yang mengerti psikologi dan proses perkembangan mental manusia, serta yang paling memahami teori konseling dan pendekatan teoretisnya. Karena konselor perlu memakai banyak keterampilan dan strategi sesuai dengan model praktiknya. Oleh sebab itu, seorang konselor haruslah seorang tenaga profesional dalam bidang bimbingan dan konseling, yang harus memiliki sertifikat dan lisensi untuk menyelenggarakan layanan profesional bagi masyarakat.

Selama proses konseling, konselor hanya berperan sebagai fasilitator, motivator, dan penunjuk arah bagi klien.²³ Konselor juga tidak dapat memaksakan kehendaknya pada klien, meskipun konselor merasa kehendaknya adalah yang terbaik untuk klien. Oleh karena itu, klien harus aktif dalam mengembangkan diri, mengatasi masalah, dan mengambil keputusannya sendiri. Maka tidak heran jika konselor disebut sebagai tenaga profesional yang sangat berarti bagi klien. Karena konselor mampu membantu mengatasi masalah dan mengarahkan hidup klien sesuai yang diinginkan klien.

unik. Dapat dilihat di: Bau Ratu, "Psikologi Humanistik (Carl Rogers) dalam Bimbingan Konseling", *Jurnal Kreatif* Vol. 17 No. 03 (2014): 11-12 diakses pada 8 Juni 2020
<http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/kreatif/article/view/3394/2385>

²² Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 24

²³ Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 18

b. Klien

Proses konseling sedikitnya melibatkan interaksi dan komunikasi antara dua orang, yaitu konselor dan klien. Meski begitu, Klien merupakan tokoh utama dalam proses konseling.²⁴ Karena semua kegiatan konseling didasarkan pada kepentingan klien. Proses konseling berawal dan berakhir dari oleh dan untuk klien. Konselor hanya sekedar membantu klien untuk memperoleh tujuannya. Oleh karena itu, keberhasilan proses konseling sebagian besar ada di pundak klien.

Klien didefinisikan sebagai individu yang mengalami masalah, sehingga mereka membutuhkan bantuan profesional oleh seorang konselor agar dapat menghadapi, memahami, dan memecahkan masalahnya sendiri.²⁵ Klien datang kepada konselor akibat memiliki masalah yang masih belum bisa diselesaikan dan menemukan jalan buntu sehingga membutuhkan bantuan konselor. Beberapa masalah yang membutuhkan bantuan konseling berupa masalah emosi seperti kecewa, frustrasi, cemas, stress, depresi, konflik, dan ketergantungan. Tapi, tidak semua klien sadar jika dirinya memiliki masalah dan butuh bantuan. Seperti klien yang datang karena terpaksa, klien yang enggan bekerja sama dalam proses konseling, dan klien yang memusuhi atau menentang konselor. Karakteristik klien yang seperti itulah yang akan menghambat jalannya proses konseling. Meski begitu, konselor tetap harus menerima klien bagaimana pun kondisinya.

²⁴ Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 48

²⁵ Hartono dan Boy Soedarmadji, *Psikologi Konseling*, (Jakarta: Kencana, 2015), 76

3. Syarat Konseling Efektif

Telah dijelaskan sebelumnya jika konselor dan klien merupakan unsur yang terdapat dalam konseling. Agar proses konseling dapat mencapai tujuannya, keduanya perlu membangun hubungan interpersonal yang menjadi dasar konseling efektif. Konselor dan klien harus menunjukkan kepribadian asli mereka karena hubungan tersebut melibatkan semua unsur kepribadian. Selain itu keterampilan konselor dalam menerapkan teknik-teknik yang dikuasainya dengan baik juga mampu meningkatkan kualitas hubungan konselor dengan klien.²⁶ Oleh karena itu, agar proses konseling dapat berjalan efektif ada beberapa syarat atau komponen internal yang harus terpenuhi, yaitu:

a. Kepribadian Konselor

Konselor merupakan seseorang yang memiliki kemampuan dan keterampilan untuk membantu mengatasi masalah dan mengarahkan orang lain. Kepribadian konselor menjadi salah satu syarat penting dalam proses konseling agar berjalan efektif dan efisien. Oleh karena itu, ciri-ciri konselor yang baik dapat dilihat dari kepribadiannya. Dan menurut Lawrence M. Brammer yang dikutip oleh Kusno Effendi, ciri-ciri konselor yang baik dapat dilihat dari beberapa aspek berikut:²⁷

1) **Konselor adalah orang yang berkepribadian baik**

Kepribadian konselor menjadi alat utama dalam proses membantu dan membina hubungan dengan klien. Seorang konselor hendaknya menampilkan sikap yang sesuai dengan nilai, norma, dan moral

²⁶ Syamsu Yusuf dan Juntika Nurihsan, *Landasan-Landasan Bimbingan dan Konseling* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016), 7

²⁷ Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 27-35

yang berlaku, serta memiliki akhlak yang mulia.²⁸ Seorang konselor yang baik juga akan membantu kliennya berubah ke arah yang lebih positif. Oleh karena itu, konselor harus memiliki kepribadian yang stabil dan emosi yang matang, agar tidak mudah terpengaruh oleh suasana yang timbul pada saat konseling. Berikut beberapa kepribadian konselor yang baik:

(a) *Patience* (Sabar)

Konselor dituntut untuk lebih sabar dan lebih berlapang dada, karena akan menghadapi konflik batin selama membantu mengatasi masalah-masalah klien. Kesabaran konselor dalam menghadapi klien menunjukkan jika konselor lebih memperhatikan diri klien daripada hasilnya. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat al-Muzammil (73) ayat 10 sebagai berikut,

﴿وَصَبِرْ عَلَىٰ مَا يَقُولُونَ وَأَنْحَرْهُمْ هَاجِرًا ۝١٠﴾

Artinya: “Dan bersabarlah (Muhammad) terhadap apa yang mereka katakan dan tinggalkanlah mereka dengan cara yang baik” (QS. Al-Muzammil (73): 10)²⁹

Konselor yang sabar cenderung menampilkan kualitas sikap dan perilaku yang tidak tergesa-gesa.³⁰ Dengan sikap konselor yang demikian, diharapkan klien menjadi tenang,

²⁸ Hartono dan Boy Soedarmadji, *Psikologi Konseling*, 52

²⁹ Alquran, Al-Muzammil ayat 10, *Alquran Alkarim dan Terjemahnya*, (Surabaya: Kementrian Agama RI, 2013), 574.

³⁰ Syamsu Yusuf dan A. Juntika Nurihsan, *Landasan Bimbingan dan Konseling*, 43

tentram, dan sejuk hatinya selama proses konseling berlangsung.

(b) Pendengar yang baik

Hubungan yang terjalin dalam proses konseling terjadi akibat adanya komunikasi dua arah. Meski begitu peran konselor sebagai pendengar lebih banyak dibutuhkan dari pada sebagai pembicara. Karena konselor perlu menangkap pesan yang jelas tergambar dari perkataan klien dan hal-hal yang tidak dapat disampaikan secara jelas oleh klien.³¹

(c) *Compassionate*

Konselor harus menjadi pribadi yang tulus dan dapat menunjukkan kasih sayangnya sebagai sesama manusia.³² Salah satunya dapat ditunjukkan dengan sebuah kepedulian. Rasa peduli yang diberikan secara tulus membuat klien yakin jika konselor menghargai apa yang disampaikannya, dan membuatnya merasa nyaman. Karena klien tidak hanya mencari solusi saat proses konseling, tetapi juga orang yang bisa tersentuh hatinya saat mendengar semua kesulitan hidupnya.

(d) Memandang dan menghargai secara positif.

Seorang konselor harus memiliki pandangan yang positif dan dinamis tentang manusia sebagai makhluk

³¹ Arina Mufrihah, *Bimbingan dan Konseling: Teori-Teori Hubungan Interpersonal, Keterampilan Konseling, dan Teknik Konseling* (Bandung: Alfabeta, 2018), 10

³² Arina Mufrihah, *Bimbingan dan Konseling: Teori-Teori Hubungan Interpersonal, Keterampilan Konseling, dan Teknik Konseling* 10

spiritual, bermoral, individual, dan sosial.³³ Sehingga terbentuk lingkungan yang aman dan nyaman bagi klien, dimana konselor dapat menerima klien tanpa syarat. Selain itu, konselor juga terikat dengan kode etik yang menekankan sikap menghargai harkat dan martabat manusia dan hak asasinya, serta kemampuan klien untuk menentukan tujuannya sendiri. Sehingga konselor hendaknya tidak membeda-bedakan saat berhadapan antara klien yang satu dengan klien yang lain, atau mengatakan dan berbuat sesuatu yang membuat klien merasa dihakimi.

Konselor menjadi lebih efektif dalam membantu jika memiliki sifat kemanusiaan yang melihat klien sebagai seseorang yang memerlukan bantuan orang lain dan tak terpisahkan dengan orang lain. Saat konselor menerima kondisi klien dengan tulus apa adanya, klien juga secara berangsur-angsur mau menerima dan meningkatkan potensi sesuai dengan keadaan dirinya.³⁴ Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat Ali Imran (3): 159 sebagai berikut,

فِيَمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِيَتَّ هُمْ جَ وَلَوْ كُنْتُ فَظًّا غَلِيظًا أَلْقُبُ
لَا نَفَضُوا مِنِّي حَوْلِكَ صَلَّى فَأَعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ

³³ Hartono dan Boy Soedarmadji, *Psikologi Konseling*, 52

³⁴ Arina Mufrihah, *Bimbingan dan Konseling: Teori-Teori Hubungan Interpersonal, Keterampilan Konseling, dan Teknik Konseling*, 17

وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakkal”. (QS. Ali Imran (3): 159)³⁵

- (e) Menjaga kerahasiaan (konfidensialitas) Konselor sebagai profesi dibidangnya memberikan layanan konseling berdasarkan pada prinsip-prinsip dan asas-asas pelayanan konseling. Salah satunya berupa asas kerahasiaan yang menuntut konselor untuk melindungi identitas klien, mengungkapkan kasus secara samar, dan anonim untuk kepentingan ilmiah.³⁶ Konselor yang mampu menjaga rahasia klien akan mendapatkan kepercayaan dari klien,

³⁵ Alquran, Ali Imran ayat 159, *Alquran Alkarim dan Terjemahnya*, 71

³⁶ Samsul Munir Amin, *Bimbingan dan Konseling Islam*, 266

karena klien merasa aman. Seperti firman Allah dalam surat An- Nahl (16): 91 sebagai berikut,

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ اللَّهَ يُعَلِّمُ مَا تُفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.” (QS. An-Nahl (16): 91)³⁷

(f) *Encouraging*

Setiap konselor bertindak dan berpikir serta memberikan solusi dan memotivasi klien saat melakukan konseling. Klien yang datang kepada konselor merupakan individu yang memiliki sedikit harapan dengan berbagai masalah yang dihadapinya. Oleh karena itu konselor harus mampu mendorong dan memotivasi klien agar meningkatkan harapannya. Seperti firman Allah dalam surat Al-Insyirah ayat 5-6:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

³⁷ Alquran, An Nahl ayat 91, *Alquran Alkarim dan Terjemahnya*, 277

Artinya: “Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (QS. Al-Insyirah (94): 5-6)³⁸

(g) *Self aware*

Konselor harus selalu memiliki kesadaran diri untuk banyak berlatih dan berkonsultasi dengan konselor lain yang lebih berpengalaman. Konselor yang menyadari hal tersebut akan memahami dirinya dengan baik. Seperti menyadari dengan baik tentang perasaannya, menyadari sesuatu yang membuatnya merasa cemas, atau menyadari kelemahan dan kelebihan dirinya. Hal ini berguna karena konselor dapat merasa dan berkomunikasi secara jujur dengan klien pada saat proses konseling dan menghindari tindakan yang tidak etis dalam menjalin hubungan dengan klien.³⁹

(h) *Authenticity (Asli)*

Konselor perlu berikap transparan (terbuka), autentik, dan asli agar terbentuk kepribadian konselor yang jujur.⁴⁰ Saat menghadapi klien, konselor tidak boleh berpura-pura di depan klien. Ketulusan, sikap ramah, dan kepedulian yang ditunjukkan haruslah benar-benar

³⁸ Alquran, Al Insyirah ayat 5-6, *Alquran Alkarim dan Terjemahnya*, 596

³⁹ Syamsu Yusuf dan A. Juntika Nurihsan, *Landasan Bimbingan dan Konseling*, 38

⁴⁰ Syamsu Yusuf dan A. Juntika Nurihsan, *Landasan Bimbingan dan Konseling*, 41

asli dari diri konselor. Karena klien tidak akan terbuka dan percaya pada konselor kecuali jika mereka merasa konselor menunjukkan sikap dan penghargaan apa adanya.

2) **Konselor sebagai peneliti.**

Seorang konselor tidak bisa jauh dari kliennya. Karena konselor selalu meneliti kehidupan kliennya yang berkaitan dengan masalah klien.⁴¹ Tidak heran jika konselor dituntut untuk berpikiran ilmiah. Konselor secara sistematis akan mengumpulkan data tentang diri klien, membuat referensi yang valid, dengan hati-hati membuat generalisasi kesimpulan data, serta bertindak sesuai langkah-langkah ilmiah.⁴² Terkadang konselor memerlukan teori-teori yang lebih bermanfaat bagi klien, atau belajar kepada pengalaman orang-orang yang lebih berhasil dalam membantu klien. Karena tidak semua konselor memiliki keterampilan mengobservasi dan berpikir kritis seperti seorang ilmuwan atau peneliti.

3) **Konselor sebagai fasilitator tumbuh kembang klien**

Selama proses konseling, konselor memiliki peran sebagai fasilitator, motivator, dan penunjuk arah bagi klien. Maksud dari fasilitator sendiri adalah konselor menyediakan layanan dengan memberikan bantuan kepada klien dengan tidak memaksakan kehendaknya kepada klien. Menurut Effendi, dalam bukunya *Proses dan*

⁴¹ Arina Mufrihah, *Bimbingan dan Konseling: Teori-Teori Hubungan Interpersonal, Keterampilan Konseling, dan Teknik Konseling*, 11

⁴² Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 34

Keterampilan Konseling, model pemberian bantuan kepada klien ada 3 macam, yaitu: ⁴³

(a) Model Pendekatan Ulama atau Pendeta

Model pendekatan ini menekankan kepada pelaksanaan keagamaan dan bantuan spiritual berupa resep hidup bahagia di akhirat nanti. Prosesnya lebih didominasi dengan teori dan teknik berdasarkan nilai agama. Masalah yang dihadapi pun lebih banyak bersumber kepada keimanan dan ketaqwaan terhadap Tuhan.

(b) Model Pendekatan Medis

Model ini memberikan bantuan dengan mendiagnosis keluhan-keluhan yang dialami klien kemudian memecahkan masalahnya bersama-sama. Unsur *treatment* merupakan kunci utama pendekatan medis dengan langkah-langkah : pengumpulan data, analisis data, diagnosis, prognosis, terapi, dan tindak lanjut.

(c) Model Pendekatan Membangun Tingkah Laku

Pendekatan ini berorientasi pada perubahan lingkungan eksternal (fisik) maupun internal (psikis) yang menjadi penyebab munculnya masalah. Sehingga konselor perlu memperhatikan sifat-sifat yang akan ditunjukkannya di hadapan klien, agar klien mampu ikut membangun tingkah laku yang sejalan dengan tujuan konseling. Seperti kesesuaian

⁴³ Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 34-36

dalam hubungan, pandangan positif tanpa syarat terhadap klien, empati, dan berusaha memahami diri klien.

b. Keterampilan Konseling

Konselor yang bekerja sebagai profesi dalam bidang konseling dituntut untuk terampil dan menguasai keterampilan konseling. Ada beragam keterampilan konseling yang dapat digunakan konselor saat layanan konseling sesuai keahliannya masing-masing. Namun ada satu keterampilan yang harus dikuasai oleh semua konselor yaitu keterampilan dasar konseling. Arina Mufrihah telah menjelaskan dalam bukunya, jika:

Dikatakan sebagai keterampilan dasar, karena siapa pun konselornya, maka ia harus memiliki keterampilan dasar konseling, karena keterampilan ini sangat membantu konselor dalam pemahaman dan pengenalan diri konseli dengan berbagai macam karakteristiknya.⁴⁴

Keterampilan dasar konseling ini dikelompokkan dalam tiga bagian sebagai berikut:

1) Keterampilan *Attending*

Teknik ini menggambarkan cara konselor menerima klien dalam proses konseling, atau cara konselor agar klien merasa diterima. Teknik ini dapat ditunjukkan melalui kontak mata, bahasa tubuh, dan bahasa lisan. Perilaku *attending* yang baik akan meningkatkan harga diri klien, menciptakan suasana yang aman dan akrab, dan mempermudah klien mengekspresikan perasaannya dengan

⁴⁴ Arina Mufrihah, *Bimbingan dan Konseling: Teori-Teori Hubungan Interpersonal, Keterampilan Konseling, dan Teknik Konseling*, 138

bebas.⁴⁵ Beberapa contoh perilaku *attending* adalah menunjukkan ekspresi wajah yang tenang dan tersenyum, serta mendengarkan secara aktif, penuh perhatian, dan diam menunggu kesempatan bereaksi.

Attending merupakan sikap berupa pemberian perhatian kepada klien.⁴⁶ Perilaku *attending* disebut juga perilaku menghampiri klien yang mencakup komponen mata, bahasa tubuh, dan bahasa lisan. Keterampilan ini digunakan untuk membangun hubungan awal antara konselor dan klien agar klien merasa dihargai dan bebas mengungkapkan tentang apa yang dirasakan dan dipikirkannya. Oleh karena itu keterampilan ini harus dikuasai oleh konselor, karena jika hubungan yang terjalin berjalan ke arah yang baik, maka proses konseling juga akan berjalan lancar. Konselor dapat mengembangkan *attending* dengan cara menunjukkan sikap empati, menghargai, wajar, dan mampu mengantisipasi kebutuhan klien.

Keterampilan *attending* terdiri dari beberapa komponen yang dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu *attending* verbal dan *attending* non-verbal. Berikut penjelasan dari komponen-komponen *attending*:

(a) *Attending* verbal

Cara konselor mendekati/menghampiri klien dengan ucapan atau kalimat. Ucapan atau kalimat yang

⁴⁵ Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 310

⁴⁶ Syela Eryanti Siregar, "Efektifitas Layanan Konseling Individu Melalui Teknik *Attending* dalam Mengentaskan Masalah Siswa di MAN 3 Medan" (Skripsi, UIN Sumatera Utara, 2018), 30, Diakses pada 19 Marret 2020, <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/4878>

disampaikan konselor bukan berupa pertanyaan atau menambah hal-hal yang telah disampaikan klien sebelumnya.⁴⁷ Melainkan seperti merefleksikan ucapan klien atau ungkapan salam dan sapaan yang sopan dan nada suara yang baik, contoh: *assalamualaikum..., selamat pagi..., ya silahkan..., mari silahkan duduk di sini..., bagaimana kabarnya...,* dan sebagainya. Pada keterampilan ini konselor juga perlu memperhatikan warna suara⁴⁸ dan kecepatan berbicara (*pace*)⁴⁹.

(b) Attending non-verbal

Cara konselor mendekati/menghampiri klien dengan gerak tubuh, kontak mata dan ekspresi wajah.

(1) Gerak Tubuh

Posisi dan gerak tubuh konselor menunjukkan pesan yang kuat bagi klien.⁵⁰ Seperti menganggukkan kepala jika setuju, badan tegak lurus tapi tidak kaku, posisi tubuh konselor yang agak condong ke

⁴⁷ Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 177

⁴⁸ Warna suara, merupakan suatu dimensi yang mencerminkan ekspresi verbal dan non-verbal ketika dua orang sedang berkomunikasi. Suara berat untuk menyatakan kesedihan, kemarahan. Suara ringan untuk menyatakan gembira, tujuan. Dapat dilihat di: Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 104

⁴⁹ *Pace*, adalah irama dan tempo suara yang pantas bagi konselor untuk menyatakan perkataan dalam memainkan peranan empati. Suara dengan tempo lambat menunjukkan kesedihan, hati-hati dalam berbicara. Suara dengan tempo cepat menunjukkan sangat antusias, tergesa-gesa, sangat setuju, dan lain sebagainya. Dapat dilihat di: Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 104

⁵⁰ Kathryn Geldard, dan David Geldard, *Membantu Memecahkan Masalah Orang Lain dengan Teknik Konseling*, 103

arah klien untuk menunjukkan kebersamaan dalam berkomunikasi, dan variasi gerakan tangan sebagai isyarat atau menekan ucapan. Oleh karena itu konselor dapat menggunakannya untuk lebih meyakinkan dalam menerima pesan yang disampaikan klien.

(2) Kontak Mata

Maksud kontak mata adalah kontak hubungan antara konselor dan klien melalui mata.⁵¹ Kontak mata sangat diperlukan saat berbicara dengan klien untuk menunjukkan minat dan intensif terhadap klien. Sehingga klien merasa apa yang dikatakannya diperhatikan oleh konselor. Namun perlu ditekankan jika kontak mata tidak harus dilakukan dengan menatapnya terus menerus karena akan menimbulkan ketidaknyamanan. Kontak mata yang baik adalah saat konselor melihat klien ketika sedang berbicara, dan begitu juga sebaliknya.

(3) Ekspresi wajah

Ekspresi wajah yang baik saat *attending* adalah dengan menunjukkan ekspresi tenang, ceria, dan senyuman. Karena saat klien melakukan kontak mata dengan konselor, klien juga akan melihat ekspresi wajah konselor.

⁵¹ Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 176

Saat kontak mata terjalin dan konselor menunjukkan ekspresi wajah yang *attending*, klien akan semakin merasa yakin jika konselor menghargai apa yang disampaikannya. Oleh karena itu konselor tidak boleh menunjukkan ekspresi kaku, melamun, atau bahkan mengalihkan pandangan.⁵²

Attending yang baik dapat: (1) meningkatkan harga diri konseli; (2) menciptakan suasana yang aman; dan (3) mempermudah ekspresi perasaan konseli dengan bebas.

2) **Keterampilan *Listening***

Tugas utama seorang konselor adalah mendengarkan permasalahan klien. Konselor lebih banyak mendengarkan dari pada berbicara, agar konselor dapat menangkap dan memahami isi pesan yang disampaikan klien. Karena tidak sedikit klien yang tidak memahami dirinya sendiri saat datang kepada konselor. Oleh karena itu, konselor memiliki tanggung jawab agar klien mampu memahami inti dari percakapan yang dilakukan dengan konselor.⁵³ Keterampilan *listening* ada empat macam, yaitu:

(a) **Klarifikasi**

Klarifikasi, yakni keterampilan memperjelas informasi konseli yang sebelumnya samar-samar atau tidak

⁵² Syela Eryanti Siregar, "Efektifitas Layanan Konseling Individu Melalui Teknik *Attending* dalam Mengentaskan Masalah Siswa di MAN 3 Medan", 32

⁵³ Arina Mufrihah, *Bimbingan dan Konseling: Teori-Teori Hubungan Interpersonal, Keterampilan Konseling, dan Teknik Konseling*, 141

jelas.⁵⁴ Ketika klien menyampaikan suatu permasalahan yang kurang jelas atau ragu-ragu, maka tugas seorang konselor yaitu melakukan klarifikasi untuk memperjelas apa sebenarnya yang ingin disampaikan klien. Ketidakjelasan klien dapat diakibatkan karena klien ragu-ragu atau terlalu panjang lebar saat menyampaikan suatu permasalahan.

Maka tugas seorang konselor menanggapi pembicaraan klien dengan memperjelas apa sebenarnya yang ingin disampaikan klien melalui pemetikan atau pengambilan inti pembicaraan yang dianggap penting.⁵⁵ Pemetikan atau pengambilan inti pembicaraan dapat berupa kalimat pernyataan atau kalimat pertanyaan. Salah satu cara yang dapat digunakan konselor agar mendapatkan klarifikasi dan gambaran yang jelas mengenai masalah klien adalah dengan *probing* (pemeriksaan yang lebih teliti). *Probing* dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan yang lebih konkret dan mendalam agar inti masalah dapat dipahami oleh klien dan konselor.⁵⁶

⁵⁴ Rosita Endang Kusmaryani, "Penguasaan Keterampilan Konseling Guru Pembimbing di Yogyakarta" *Jurnal Kependidikan* 40, no. 2 (2010): 179 diakses pada 20 Februari 2020 <https://doi.org/10.21831/jk.v40i2.497>

⁵⁵ Namora Lumongga Lubis, *Memahami Dasar-Dasar Konseling*, 99

⁵⁶ Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 180

(b) Parafrase

Parafrase atau yang lebih dikenal dengan menangkap pesan utama, merupakan keterampilan mengungkapkan kembali esensi atau inti dari ungkapan konseli.⁵⁷ Parafrase diperlukan saat klien mengemukakan perasaan, pemikiran dan pengalamannya secara berbelit-belit atau terlalu panjang. Sehingga konselor mampu menyampaikan kembali inti permasalahan yang diceritakan oleh klien secara sederhana dan ringkas. Cara memparafrase adalah sebagai berikut:

- (1) Dengarkan pesan utama klien.
- (2) Nyatakan kembali kepada klien ringkasan pesan utamanya secara sederhana dan singkat.
- (3) Amati pertanda atau meminta respon dari klien tentang kecermatan parafrase.⁵⁸

Tujuan utama parafrase adalah untuk mengecek pemahaman konselor terhadap hal-hal yang telah disampaikan oleh klien. Tujuan kedua, untuk berkomunikasi dengan klien jika dirinya memahami pesan atau masalah pokok yang telah ditemukannya. Dan tujuan ketiga, agar konselor mampu menerjemahkan persepsi yang masih umum atau

⁵⁷ Rosita Endang Kusmaryani, "Penguasaan Keterampilan Konseling Guru Pembimbing di Yogyakarta", 179

⁵⁸ Arina Mufrihah, *Bimbingan dan Konseling: Teori-Teori Hubungan Interpersonal, Keterampilan Konseling, dan Teknik Konseling*, 142

samar tentang masalah klien ke dalam kata-kata yang lebih tepat dan jelas.⁵⁹

(c) **Refleksi**

Refleksi yakni keterampilan untuk memantulkan kembali perasaan, pikiran, dan isi sebagai hasil pengamatan konselor terhadap perilaku verbal dan nonverbal.⁶⁰ Konselor ada baiknya berhenti atau diam sejenak sebelum merefleksi apa yang klien ungkapkan dan rasakan. Hal ini bertujuan untuk memberikan klien kesempatan untuk berpikir dan melanjutkan pembicaraan jika klien menginginkan. Keterampilan ini digunakan konselor untuk menyatakan atau mengekspresikan kepada klien bahwa konselor ikut merasakan dan terlibat dalam masalah-masalah yang dihadapi klien.⁶¹ Inti dari keterampilan ini adalah untuk mendorong klien agar dapat mengekspresikan perasaan tentang situasi yang dialaminya. Keterampilan refleksi ada tiga macam:⁶²

(1) Refleksi perasaan

Refleksi perasaan umumnya memakai kata-kata yang berperasaan dan tunggal, seperti kata takut, sedih, senang, dan lainnya. Selain menggunakan

⁵⁹ Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 178

⁶⁰ Rosita Endang Kusmaryani, "Penguasaan Keterampilan Konseling Guru Pembimbing di Yogyakarta", 179

⁶¹ Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 185

⁶² Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 185-188

kata-kata, refleksi perasaan dapat ditunjukkan melalui empati⁶³ dan simpati⁶⁴. Tujuannya untuk memfokuskan perasaan klien dan meningkatkan kesadaran klien terhadap perasaan-perasaan yang dialaminya.

(2) Refleksi pengalaman

Refleksi pengalaman merupakan gambaran umpan balik yang menunjukkan luasnya pengamatan yang dilakukan konselor terhadap perilaku verbal dan non-verbal klien yang menunjukkan pengalamannya.

(3) Refleksi isi

Refleksi isi digunakan konselor untuk menjelaskan atau menguraikan ide-ide klien yang sulit disampaikan oleh klien. Saat melakukan refleksi konselor menggunakan ulangan kata-kata yang lebih pendek dan lebih enak tentang gagasan klien.

(d) **Summarizing**

Summarizing berarti menyimpulkan sementara hasil percakapan antara konselor dengan kliennya. Keterampilan ini digunakan setelah proses konseling berlangsung beberapa kali dan ditetapkan sendiri

⁶³ Empati adalah sikap ikut merasakan apa yang dirasakan klien dengan mengekspresikan diri melalui sikap dan tingkah laku. Dapat dilihat di: Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 186

⁶⁴ Simpati adalah sikap yang ditunjukkan dengan memberikan perhatian kepada orang lain secara agak berlebihan dalam batas wajar. Dapat dilihat di: Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 187

oleh konselor atau bisa tergantung kepada *felling* konselor⁶⁵. Dengan menyimpulkan sementara hasil konseling konselor mampu memahami kondisi perasaan klien, mengetahui rencana klien selanjutnya, dan menentukan pokok-pokok pembicaraan.

3) **Keterampilan Mengarahkan Klien (*Leading*)**

Saat klien datang untuk menjalani proses konseling, saat itu mereka merasa tidak yakin jika dirinya mampu mengarahkan diri sendiri kepada pilihan-pilihan yang tepat. Konselor sebagai pemimpin digambarkan sebagai orang yang mampu memotivasi dan mendorong klien agar mampu berpikir ke masa depan yang lebih kreatif. Keterampilan ini dapat dilakukan dengan menunjukkan klien ke arah hal-hal atau perilaku tertentu melalui instruksi. Karena itu konselor harus memiliki keterampilan mengarahkan agar dapat mengajak klien berpartisipasi secara penuh dalam proses konseling.⁶⁶

Terdapat beberapa komponen yang dapat dilakukan konselor untuk mengarahkan klien, yaitu *focusing skill*, *question skill*, pemberian informasi, konfrontasi, dan interpretasi.

(a) ***Focusing skill***

Focusing skill merupakan keterampilan yang digunakan konselor

⁶⁵ Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, 319

⁶⁶ Namora Lumongga Lubis, *Memahami Dasar-Dasar Konseling dalam Teori dan Praktik*, 98

untuk memfokuskan pembicaraan pada suatu topik untuk menemukan dan menentukan sumber masalah klien. Keterampilan ini digunakan apabila klien dalam menyampaikan pesan terjadi ketidakteraturan, kabur, kacau, dan sebagainya. Tujuannya agar konselor mendorong klien untuk menemukan dan mempertajam benang-benang masalah utama yang berkaitan dengan masalah klien. Apabila konselor berhasil menemukan sumber masalah klien, maka konselor dapat meminta klien untuk memfokuskan pembicaraan yang berkaitan erat dengan sumber masalah tersebut.⁶⁷

Konselor dapat memfokuskan pembicaraan klien pada satu topik dengan dua cara berikut:

- (1) Mengarahkan secara langsung dengan mengambil satu kata yang baru diucapkan klien, kemudian mengungkapkannya kembali dengan sebuah pertanyaan atau pernyataan. Seperti saat klien menyebut kata “bingung” kemudian konselor melanjutkan, “apa yang menyebabkanmu kebingungan?”
- (2) Memberikan dorongan minimal dengan menggunakan satu kata untuk memancing pembicaraan selanjutnya, misalnya kata “dan”, “kemudian”, “apa”, atau “lalu”.

(b) Question skill

Question skill atau keterampilan bertanya digunakan untuk menggali

⁶⁷ Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 183

informasi lebih dalam tentang diri klien dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan. Meski begitu, konselor tidak boleh mengajukan pertanyaan terlalu banyak agar klien tidak merasa sedang diinterogasi. Ajukanlah pertanyaan sedikit mungkin dan buatlah pertanyaan yang benar-benar bermanfaat untuk diajukan. Oleh karena itu, konselor perlu menghindari godaan untuk mengajukan pertanyaan yang tidak perlu.

Ada dua macam pertanyaan yang digunakan dalam *question skill*, yaitu pertanyaan terbuka (*open-ended*) dan pertanyaan tertutup (*closed-ended*). Pertanyaan terbuka biasanya digunakan untuk mengetahui respon klien dengan mengawali pertanyaan menggunakan kata bagaimana, adakah, dapatkah, atau bolehkah. Sedangkan pertanyaan tertutup lebih banyak digunakan untuk meminta kepastian klien dengan jawaban “ya” atau “tidak”. Maka, dapat disimpulkan jika tujuan *question skill* sebagai berikut:

- (1) Membantu klien lebih terbuka dan fokus pada inti masalahnya.
- (2) Membantu klien melanjutkan ceritanya.
- (3) Membantu klien lebih memahami diri dan masalah yang dihadapinya.⁶⁸

⁶⁸ Kathryn Geldard, dan David Geldard, *Membantu Memecahkan Masalah Orang Lain dengan Teknik Konseling*, 162

(c) **Pemberian Informasi dan Nasehat**

Pemberian informasi sebaiknya dilakukan apabila klien memintanya. Informasi yang diberikan pun harus berkaitan dengan masalah yang dihadapi klien dan diketahui atau dikuasai oleh konselor. Seperti beberapa kategori informasi berikut:

- (1) Informasi tentang alat ukur yang memerlukan keterampilan khusus untuk merencanakan dan membuat keputusan selanjutnya.
- (2) Informasi mengenai keterampilan-keterampilan dalam memberikan penjelasan yang berkaitan dengan minat, bakat, sikap, sifat, dan tempramen serta kepribadian.
- (3) Informasi tentang layanan yang berhubungan dengan perencanaan finansial, perencanaan karir, kebutuhan-kebutuhan dalam merencanakan keluarga, dan lain-lain.⁶⁹

Jika konselor tidak memiliki informasi yang diminta, sebaiknya konselor dengan jujur mengatakan jika tidak mengetahuinya. Konselor juga dapat mendatangkan pihak lain yang menguasai informasi yang dibutuhkan klien, selama klien menyetujuinya.⁷⁰

Pemberian nasehat juga termasuk bentuk umum dari kegiatan informasi. Meski demikian, konselor tetap harus mempertimbangkan untuk memberikan

⁶⁹ Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 197-198

⁷⁰ Arina Mufrihah, *Bimbingan dan Konseling: Teori-Teori Hubungan Interpersonal, Keterampilan Konseling, dan Teknik Konseling*, 150

nasehat kepada klien atau tidak. Agar tujuan konseling, yaitu kemandirian klien tetap tercapai. Karena para penganut teori *client centered* menyatakan jika klien belum dikatakan mandiri jika masih dinasehati.⁷¹ Oleh karena itu, saat memberikan informasi atau nasehat, konselor perlu memperhatikan aspek kemandirian klien.

(d) Konfrontasi

Keterampilan konfrontasi digunakan untuk menunjukkan kepada klien tentang hal-hal yang tidak konsisten yang dilakukan klien selama proses konseling. Inkonsistensi yang dilakukan klien dapat berupa kontradiksi antara isi pernyataan dengan cara mengucapkannya, ketidaksesuaian antara apa yang diinginkan dengan apa yang dilakukan, dan ketidaksesuaian antara yang dikatakan dengan reaksi yang ditunjukkan. Oleh karena itu, tujuan dari keterampilan ini adalah:

- (1) Mendorong klien untuk mengintrospeksi diri secara jujur.
- (2) Meningkatkan potensi klien.
- (3) Menyadarkan klien jika terdapat diskrepansi (kondisi pertentangan antara harapan seseorang dengan kondisi nyata di lingkungan) atau kontradiksi dalam diri klien.⁷²

⁷¹ Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, 324

⁷² Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, 321-322

Namun saat melakukan konfrontasi konselor harus melakukannya dengan tepat waktu, memberikan komentar yang tidak mengandung unsur menilai atau menyalahkan, serta mengikutsertakan attending dan empati agar tidak menyinggung perasaan klien.

(e) **Interpretasi**

Interpretasi merupakan kegiatan menafsirkan arti atau maksud dari satu peristiwa yang dialami klien agar mampu melihat masalah-masalah yang dihadapi. Penafsiran ini dilakukan dengan cara menyampaikan beberapa pandangan teoretis terhadap permasalahan klien. Setelah itu klien diharapkan mampu berpikir logis untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan cara yang lebih baru dan lebih mendalam. Tujuan utama keterampilan interpretasi adalah untuk memberikan rujukan dan pandangan atas perilaku klien agar klien mengerti dan berubah melalui pemahaman mereka sendiri.⁷³

c. **Kondisi dan Situasi Proses Konseling**

Pelayanan konseling berlangsung dalam suatu kondisi psikologi tertentu yang dibina konselor dan difokuskan untuk memfasilitasi klien agar dapat melakukan perubahan perilaku ke arah yang lebih maju.⁷⁴ Kondisi psikologi dalam konseling tercipta berdasarkan hubungan interpersonal yang saling percaya, saling menghargai, dan kesediaan suka rela antara konselor dan klien. Sehingga tercipta situasi konseling yang menyenangkan, dan membuat

⁷³ Kusno Effendi, *Proses dan Keterampilan Konseling*, 196

⁷⁴ Hartono dan Boy Soedarmadji, *Psikologi Konseling*, 92

klien merasa mendapat perlindungan. Oleh karena itu, kebutuhan psikologis ini harus diperhatikan konselor agar tercipta suasana hubungan yang kondusif dan inovatif, jauh dari keterpaksaan dan tekanan sebagai faktor yang menunjang proses konseling.

Ada delapan kondisi psikologis yang dapat menunjang proses konseling sebagai berikut:

- 1) **Keamanan dan kebebasan psikologis**, dimana klien merasa dipahami dan diterima dengan segala kelebihan dan kekurangannya. Konselor juga membebaskan klien untuk mengekspresikan semua hal yang membuatnya sedih dan kecewa tanpa adanya paksaan dan tekanan.
- 2) **Ketulusan dan kejujuran konselor**, merupakan cermin dari kepribadian, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki konselor disertai dengan tingkat kesadaran yang tinggi terhadap etika konseling. Sehingga klien percaya terhadap konselor dan mengungkapkan semua isi hatinya.
- 3) **Kehangatan dan penuh penerimaan**, merupakan kondisi yang sejuk, menyenangkan, dan membuat klien merasa dipahami, dicintai, dan dihargai. Kondisi ini dapat terjadi jika konselor mampu berkomunikasi dan memahami klien, menjaga jarak emosi dengan klien, memahami statusnya sebagai konselor.
- 4) **Perasaan konselor yang berempati**, diwujudkan dalam suatu perbuatan dimana konselor mampu memahami dan merasakan apa yang dirasakan klien tanpa ikut larut ke dalam perasaan klien.
- 5) **Perasaan konselor yang senang membantu klien**, akan mempengaruhi kondisi psikologis klien menjadi lebih betah

dan merasa bahwa proses konseling ini sangat berharga bagi dirinya.

- 6) **Perasaan mencapai prestasi atau tujuan konseling**, kondisi ini akan menunjang keberlanjutan proses konseling sebagai suatu kebutuhan masyarakat luas.
- 7) **Membangun harapan**, agar klien termotivasi dan berusaha menggapai harapannya bersama konselor, sehingga klien dapat mencapai kebahagiaan hidup.
- 8) **Memiliki ketenangan**, yang membuat klien merasa nyaman dan tidak ada yang mengganggu. Sehingga klien diharapkan dapat mengintrospeksi diri sebagai bahan balikan dalam mencapai kemajuan dalam hidupnya.⁷⁵

C. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan proses pengkajian secara kritis terhadap kajian terdahulu dan dengan apa yang dikaji oleh penulis sehingga ditemukan perbedaan dan persamaan. Beberapa karya tulis ilmiah yang telah dibahas oleh peneliti sebelumnya dan relevan dengan penelitian ini disajikan sebagai berikut:

1. Jurnal

- a. **Jurnal Konseling Religi Vol. 08 No. 01 (Juni 2017)**⁷⁶

Judul : Keterampilan Komunikasi Konseling Berbasis Ayat Al-Qur'an dalam Layanan Konseling Sufistik

⁷⁵ Hartono dan Boy Soedarmadji, *Psikologi Konseling*, 93-100

⁷⁶ Ali Rachman dan Muhammad Andri Setiawan "Keterampilan Komunikasi Konseling Berbasis Ayat al-Quran dalam Layanan Konseling Sufistik" *Jurnal Konseling Religi* 8, no. 01 (2017), diakses pada 13 Juni 2020, <https://doi.org/10.21043/kr.v8i1.2236>

Peneliti : Ali Rachman dan Muhammad Andri Setiawan
 Identitas : Universitas Lambung Mangkurat Kalimantan Selatan
 Persamaan : Sama-sama membahas keterampilan konseling dalam bidang konseling menggunakan metode analisis
 Perbedaan : Isi jurnal tersebut meneliti mengenai keterampilan komunikasi konseling berdasarkan ayat al-Qur'an. Sedangkan peneliti meneliti keterampilan dasar konseling secara umum meliputi keterampilan *attending*, *listening*, dan *leading*. Pendekatan konseling yang digunakan pada jurnal ini menggunakan pendekatan sufistik, sedangkan peneliti menggunakan pendekatan Client-Centered.

b. Jurnal Prosiding Senasbasa Vol. 02 No. 02 (2018)⁷⁷

Judul : Refleksi Toleransi dalam Novel Hujan Karya Tere Liye
 Peneliti : Juni Suryadi, Muhammad Malik Abdul Aziz, dan Sandy Ardhiputra Utama
 Identitas : Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo
 Persamaan : Sama-sama meneliti dan menganalisis isi Novel Hujan karya Tere Liye

⁷⁷ Juni Suryadi, dkk., "Refleksi Toleransi dalam Novel Hujan Karya Tere Liye" *Jurnal Prosiding Senasbasa* 2, no. 02 (2018), diakses pada 29 Maret 2020, <http://research-report.umm.ac.id/index.php/SENASBASA/article/view/2234>

Perbedaan : Isi jurnal tersebut meneliti mengenai nilai-nilai sosial. Sedangkan peneliti meneliti tentang keterampilan dasar konseling.

2. Skripsi

a. Identifikasi Keterampilan Konselor Menurut Beberapa Kasus dalam Al-Qur'an⁷⁸

Peneliti : Eva Herawati

Identitas : Bimbingan Koseling Islam
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN ar-Raniry Banda Aceh

Tahun : 2018

Persamaan : Sama-sama membahas keterampilan konseling dalam bidang konseling menggunakan metode analisis

Perbedaan : Skripsi ini mengumpulkan data dengan mengambil kasus pada ayat-ayat Al-Qur'an yang ditelaah secara seksama. Sedangkan peneliti mengumpulkan data dengan mengambil kasus konseling pada Novel Hujan karya Tere Liye.

b. Novel Hujan Karya Tere Liye: Analisis Psikologi Sastra⁷⁹

Peneliti : Umi Sakanatun Sakiyah

Identitas : Pendidikan Bahasa dan Sastra
Indonesia Fakultas Keguruan dan

⁷⁸ Eva Herawati, "Identifikasi Keterampilan Konselor Menurut Beberapa Kasus dalam Al-Quran" (Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018), diakses pada 31 Maret 2020, <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/3141>

⁷⁹ Umi Sakanatun Sakiyah, "Novel Hujan Karya Tere Liye: Analisis Psikologi Sastra" (Skripsi, Universitas Widyadharma Klaten, 2018), diakses 31 Maret 2020, <http://repository.unwidha.ac.id/id/eprint/1289>

Ilmu Pendidikan Universitas
Widya Dharma Klaten

Tahun : 2018

Persamaan : Sama-sama meneliti dan menganalisis isi novel Hujan karya Tere Liye

Perbedaan : Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan struktural, jati diri, dan wujud aktualisasi diri tokoh utama. Sedangkan peneliti ingin mendeskripsikan kepribadian konselor, dan keterampilan dasar konseling yang digunakan konselor selama proses konseling yang dijalani tokoh utama.

D. Kerangka Berpikir

Novel Hujan karya Tere Liye yang diterbitkan pada tahun 2016 oleh PT Gramedia Pustaka Umum ini mengisahkan tentang perpisahan, persahabatan, cinta, hujan, dan melupakan. Konflik yang dialami tokoh utama begitu kompleks sehingga membuatnya menyerah dan memilih melupakan sosok yang selama ini dicintainya. Dan untuk memudahkannya melupakan sosok tersebut, tokoh utama pergi mendatangi Pusat Terapi Saraf untuk memodifikasi ingatannya. Di sanalah dia bertemu dengan Elijah, seorang terapis yang akan membantunya mengurangi penderitaan yang dirasakannya melalui proses *operasi*. Proses operasi tersebut hampir sama dengan melakukan konseling individu, hanya saja ditunjang oleh peralatan yang sangat modern.

Sebagai seorang ahli medis dan terapis, Elijah harus melibatkan beberapa syarat agar memperoleh hasil konseling yang diharapkan. Beberapa syarat yang harus ada agar proses konseling berjalan efektif berupa kepribadian dan keterampilan konselor yang ditujukan selama proses konseling. Apalagi ditunjang oleh kondisi dan situasi yang membangun saat terjadi proses konseling.

Meski tokoh Elijah di sini hanyalah fiksi, namun profesi yang dikerjakan oleh Elijah ada di kehidupan nyata. Sehingga kita bisa mengambil pelajaran mengenai kepribadian konselor, keterampilan dasar konseling, dan situasi yang terjadi selama proses konseling dari novel Hujan karya Tere Liye.

Berdasarkan keterangan di atas dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian

