

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk menghindari kesalahan interpretasi dalam memahami judul skripsi ini, perlu penulis tegaskan beberapa konsep yang terkandung di dalamnya, yaitu:

1. Problem Konselor

Problem adalah masalah, persoalan atau hal-hal yang belum dapat dipecahkan.¹ Problem tersebut dapat bersumber dari dalam diri konselor (faktor *internal*) dan dari luar (faktor *eksternal*). Adapun konselor adalah orang yang menyediakan bantuan,² atau memberikan pelayanan kepada orang lain (klien) selama proses pelayanan (konseling). Dengan demikian, problem konselor adalah masalah yang dihadapi oleh seorang konselor dalam melaksanakan tugasnya untuk memecahkan suatu masalah yang di hadapi oleh klien.

Konselor pada dasarnya adalah pemberi layanan profesional yang dituntut memenuhi kriteria tertentu. Seperti harus memiliki sikap dan ketrampilan dasar konselor,³ memahami dan menguasai pengetahuan dasar

¹ Tim Penyusun Pusat Pembinaan dan Pengembangan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cet. III, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), hlm. 701

² Andi Mappiare AT, *Pengantar Konseling dan Psikoterapi*, Cet. I, (Jakarta: Cv. Rajawali, 1992), hlm. 6

³ *Ibid*, hlm. 102

tentang perilaku manusia sesuai kode etik kelompok,⁴ menguasai fase-fase proses konseling, selain aspek-aspek yang berbentuk fisik lainnya.

Dalam prakteknya, aktifitas konseling juga dilakukan oleh petugas (pemberi layanan) lain yang tidak termasuk kategori profesional, yaitu sebagai para profesional dan non-profesional,⁵ seperti pekerja sosial (*social worker*).⁶

2. Proses Konseling

Proses konseling merupakan rangkaian aktifitas dalam rangka membantu pemecahan masalah yang dilakukan oleh konselor terhadap kliennya. Dalam pelaksanaannya, ada beberapa fase atau tahapan-tahapan yang harus dilakukan, baik oleh konselor maupun kliennya.

Para ahli berbeda pendapat dalam merumuskan rangkaian fase-fase yang dilakukan dalam proses konseling. Brammer mengatakan, dasar pentahapan pada proses konseling meliputi dua tahap; tahap pertama adalah *entry, clarification, structure, relationship*, sedang tahap kedua adalah *exploration, consolidation, planning* dan *termination*. Model lain dikemukakan oleh Ivey dan Simek-Downing yang dikenal dengan model pemecahan persoalan (*Problem solving model*). Mereka membagi pemecahan persoalan menjadi tiga tahapan, yaitu: tahap pertama adalah fase

⁴ Singgih D. Gunarsa, *Konseling dan Psikoterapi*, Cet. I, (Jakarta: Bpk. Gunung Mulia, 1992), hlm. 45-47

⁵ Andi, Mappiare AT, *Op. Cit*, hlm. 2

⁶ Singgih D. Gunarsa, *Op. Cit*, hlm. 91

perumusan masalah, tahap kedua fase bekerja, dan tahap ketiga adalah keputusan melakukan tindakan.⁷

3. Rifka Annisa Women's Crisis Center Yogyakarta

Rifka Annisa Women's Crisis Center (selanjutnya disingkat Rifka Annisa WCC) adalah lembaga yang peduli terhadap perempuan, khususnya perempuan korban kekerasan. Rifka Annisa WCC bersama dengan sesama perempuan mencoba berbuat sesuatu dengan : *pertama*, mengangkat isu kekerasan sebagai isu penting, *kedua*, pendampingan korban kekerasan yang salah satu bentuk kegiatannya adalah konseling, dan *ketiga*, advokasi atau pembelaan.

Rifka Annisa yang berarti sahabat perempuan adalah Rifka Annisa women's crisis center yang berdiri pada tanggal 26 Agustus 1993. lembaga ini berdiri atas prakarsa beberapa aktifis perempuan yang bertujuan memberikan pendampingan bagi perempuan korban kekerasan.

Adapun yang dimaksud judul skripsi problem konselor dalam proses konseling di Rifka Annisa WCC adalah persoalan atau problem yang dihadapi oleh konselor di Rifka Annisa WCC untuk membantu memecahkan masalah yang dihadapi oleh klien. Atau penelitian tentang problem-problem yang dihadapi oleh konselor yang bekerja sebagai relawan di Rifka Annisa WCC Yogyakarta baik yang bersumber dari faktor internal maupun faktor eksternal selama berlangsungnya proses konseling.

⁷ *Ibid*, hlm. 101-103

B. Latar Belakang Masalah

Dalam era keterbukaan sekarang ini persoalan hidup menjadi semakin kompleks, baik yang datang sendiri maupun yang datang dari luar. Kesiapan dan ketangguhan fisik, moral, intelektual dan emosi sangat diperlukan agar seseorang dapat hidup bahagia dunia akhirat. Adapun kerapuhan pada hal-hal tersebut, akan membawanya ke lembah yang hina, kesengsaraan dan kecemasan.

Dari berbagai masalah yang mereka hadapi tersebut, ada yang mampu memecahkan dengan sendiri, tapi banyak pula di antara mereka yang tidak mampu memecahkannya. Oleh karena itu, mereka membutuhkan bantuan orang lain, sebagaimana disebutkan dalam Al - Qur'an (Q.S. al-Ma'aarij:19-20) yang berbunyi :

إِنَّ الْإِنْسَانَ خُلِقَ هَلُوعًا إِذَا مَسَّهُ الشَّرُّ جَزُوعًا

“Sesungguhnya manusia diciptakan bersifat keluh-kesah lagi kikir. Apabila ia ditimpa kesusahan ia berkeluh-kesah”⁸

Dalam bentuk yang amat sederhana, bantuan (bimbingan) terhadap orang lain sudah ada sejak jaman para Nabi dan Rasul.⁹ Mereka ditugaskan Allah untuk memberi tuntunan dan meletakkan dasar-dasar normatif bagi kehidupan manusia. Tujuannya adalah membebaskan manusia dari segala

⁸ Departemen Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahannya*, hlm. 974

⁹ HM. Arifin, *Pokok-pokok Pikiran Tentang Bimbingan dan Penyuluhan Agama (Di Sekolah dan Di Luar Sekolah)*, Cet. IV, (Jakarta: Bulan Bintang, 1978), hlm. 23

macam bentuk kesesatan dan menciptakan kemaslahatan dalam kehidupan manusia.

Persoalan-persoalan yang terjadi dalam kehidupan ini semakin menyadarkan kita akan pentingnya keterlibatan bimbingan dan konseling, tentu saja termasuk keterlibatan konselor untuk memperhatikan dan mengupayakan penyelesaian masalah-masalah mereka. Bukan hal yang berlebihan jika dikatakan bahwa konselor adalah orang yang sangat bermakna bagi klien. Konselor menerima klien apa adanya dan bersedia dengan sepenuh hati membantu mengatasi masalahnya pada saat yang amat kritis sekalipun¹⁰

Fenomena aktivitas konseling dipandang masih kurang mencukupi, karena problem yang muncul semakin meningkat baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Pada kenyataannya masih kurang sekali adanya institusi atau lembaga yang bergerak di bidang bimbingan dan konseling (BK) yang menangani kasus-kasus dan permasalahan remaja. Padahal akhir-akhir ini kenakalan remaja muncul kepermukaan dengan sosok yang lebih variatif dan memprihatinkan. Permasalahan remaja kini semakin meningkat, bukan saja dalam frekuensinya, tetapi yang lebih mengawatirkan adalah karena variasi dan intensitasnya.

Dengan melihat dan mengetahui banyaknya permasalahan yang terjadi pada perempuan sekarang ini, maka menuntut kesediaan konselor untuk menanganinya. Klien datang pada konselor dengan maksud untuk mendapat ketenangan dan pemecahan dari masalahnya. Hal ini dikarenakan, kepuasan

¹⁰ Ridhlo Setyono, *Psikologi Konseling*, (Malang: UMM, 2001), hlm. 41

klien atas pemenuhan kebutuhan-kebutuhannya akan menentukan cara klien memandang diri sendiri.

Oleh karena itu seorang konselor diharapkan mempunyai sikap dan ketrampilan yang sesuai dengan kode etik konseling. Sikap dan ketrampilan merupakan dua aspek penting bagi konselor. Ketrampilan merupakan upaya memancarkan sikap-sikap yang dimilikinya terhadap klien, selain menunjukkan kredibilitas lain, seperti penampilan kompetensi dan aspek-aspek non-intelektual lainnya.

Rifka Annisa WCC sebagai salah satu LSM perempuan berdiri dan dideklarasikan pada tanggal 26 Agustus 1993 di Jl. Kenari 08 Demangan Baru Yogyakarta dan sekarang berada di Jl. Jambon IV, Kompleks Jatimulyo Indah Yogyakarta 55241, dengan dimotori oleh beberapa aktivis perempuan yang peduli dan berusaha eksis dalam melakukan pendampingan dan pembelaan terhadap perempuan korban kekerasan.

Rifka Annisa WCC Yogyakarta mempunyai visi “kekerasan terhadap perempuan di sepanjang hidupnya merupakan pelanggaran HAM, karenanya kekerasan terhadap perempuan tidak dapat dibiarkan”. Sedangkan misi Rifka Annisa WCC adalah sekumpulan perempuan dan laki-laki yang melakukan pendampingan terhadap perempuan korban kekerasan terhadap istri, perkosaan, pelecehan seksual, kekerasan dalam pacaran, kekerasan dalam keluarga serta melakukan advokasi masalah kekerasan berbasis gender dengan menggunakan pendekatan HAM, persepektif korban (mengutamakan kepentingan korban) dan keterlibatan laki-laki.

Sejak berdiri sampai sekarang Rifka telah banyak menangani kasus-kasus perempuan korban kekerasan yang terjadi disekitar DIY, dan Jawa Tengah. Dengan berbagai usaha dan metode yang diterapkan pada proses layanan konselingnya, Rifka telah banyak memberikan kontribusi logis kepada masyarakat (umumnya) dan kaum perempuan (khususnya).

Sebagai institusi yang mempunyai legalitas formal dan non formal Rifka Annisa mendapat sambutan yang baik dari pemerintah setempat, sebab Rifka telah memberikan kontribusi bagi penyelesaian masalah kekerasan terhadap perempuan.

Disamping itu Rifka mempunyai pola hubungan atau relasi eksternal organisasi antara lain menjalin kemitraan dengan polda DIY, RS, Panti Rapih dan lain-lain. Hubungan tersebut dijalin dengan tujuan untuk memperingan beban permasalahan perempuan yang ada disekitar Yogyakarta.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terdapat pada tubuh Rifka Annisa WCC, penulis memiliki asumsi bahwa terdapat problem-problem yang dihadapi para konselor Rifka Annisa WCC, yang berbeda dengan problem yang dihadapi oleh para konselor yang bekerja pada biro konsultasi lainnya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Problem apakah yang dihadapi oleh konselor Rifka Annisa WCC?

2. Bagaimana usaha konselor Rifka Annisa WCC dalam mengatasi problem konseling?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara jelas problem-problem apa yang dihadapi oleh konselor Rifka Annisa WCC.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara jelas usaha-usaha konselor Rifka Annisa WCC dalam memecahkan problem-problem tersebut.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan bagi kalangan akademisi, baik secara teoritis maupun praktis :

1. Secara teoritis, bahwa dalam penelitian yang berkaitan dengan problem-problem konsultatif ini, lebih membutuhkan suatu landasan teori yang mampu memberikan pemecahan secara efektif, sehingga diharapkan dapat memacu pertumbuhan minat untuk mendalami dan menemukan langkah-langkah sebagai dasar operasional yang tepat dalam memecahkan berbagai problem yang selalu muncul dan beragam
2. Secara praktis, diharapkan semua mahasiswa Fakultas Dakwah mendapatkan gambaran tentang langkah-langkah dalam menangani dan memecahkan problema konselor secara proposional.

F. Kerangka Teoritik

1. Hal yang berkaitan dengan pengertian konselor

Istilah konselor dapat diartikan sebagai berikut :

- a. Orang yang mempunyai kewenangan dalam memberikan bimbingan dan memberikan konseling¹¹.
- b. Individu yang ahli, terlatih dan mau memberikan bantuan terhadap konseli (klien)¹².

Adapun Eisenbeg dan Daleney (1997) memberikan definisi konselor adalah sebagai berikut :

- a. Orang yang sangat terampil mendapatkan keterbukaan. Melalui perilaku dan didasari pandangan mengenai orang lain, mereka mampu berkomunikasi secara terbuka dan jujur dengan klien.
- b. Orang yang mampu membangkitkan rasa percaya, kredibilitas, dan keyakinan dari orang-orang yang mereka bantu (klien), sehingga klien merasakan bahwa "tetaplah disini" tempat pengungkapan perasaan dan permasalahan mereka secara terbuka.
- c. Orang yang mempunyai wawasan luas sehingga dalam mengambil keputusan mereka banyak mempertimbangkan mengenai tindakan, perasaan, komitmen nilai-nilai dan motivasi-motivasi bagi tindakan mereka.
- d. Orang yang mampu menghargai orang-orang yang mereka bantu dan berkomunikasi dengan hati-hati. Menghargai, berarti mereka percaya bahwa orang yang dibantu mampu belajar mengatasi hambatan pertumbuhan dan berkembang menjadi individu matang yang mampu bertanggung jawab dan percaya diri.
- e. Orang yang mampu memahami bukannya menghakimi tingkah laku orang yang dibantu.
- f. Orang yang mampu mempunyai pengetahuan kusus dalam beberapa bidang keahlian yang mempunyai nilai bagi orang tertentu yang akan dibantu.
- g. Orang yang mempunyai nalar secara sistematis dan berfikir dengan pola sistem, yaitu suatu sistem yang merupakan kesatuan organisasional dimana tiap komponen berhubungan satu sama lain membentuk sebagai suatu keseluruhan.
- h. Orang yang mempunyai pandangan mutakhir dan memiliki wawasan luas terhadap peristiwa-peristiwa yang berkenaan dengan manusia.

¹¹ Syamsudin, *Bimbingan dan Konseling Kelompok*, (Jakarta: Kartika, 1980), hlm.18

¹² Yusuf Gunawan, *Pengantar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: PT, Gramedia Pustaka Utama, 1992), hlm. 41

- i. Orang yang mempunyai kemampuan mengidentifikasi pola tingkah laku yang merusak diri (*self-defeating*) dan membantu orang lain untuk berubah dari tingkah laku merusak diri ke pola-pola tingkah laku yang secara pribadi lebih memuaskan.¹³

2. Tujuan konselor

Tujuan konselor dalam konteks konseling merupakan pantulan dari falsafah selaku dasar pijak tiap-tiap konselor. Tujuan yang ingin dicapai oleh seorang konselor adalah perubahan dalam diri klien baik dalam bentuk pandangan, sikap, sifat-sifat maupun ketrampilan yang lebih memungkinkan klien dapat menerima dan mewujudkan dirinya secara optimal sebagai individu yang memiliki pribadi yang mandiri.

Adapun tujuan sesaat konselor adalah agar klien mendapatkan kelegaan, sedangkan tujuan jangka panjangnya adalah klien menjadi pribadi yang bermakna penuh. Wujud dari tingkah jangka panjang menurut Andi Mappiare adalah sebagai berikut: *to help the counselee become self-actualizing, to help the counselee attain self-realization* dan *to help the counselee become a fully functioning person*. Jadi tujuan akhir dari konselor itu adalah “aktualisasi diri”, “penerimaan”, dan “pemahaman diri”.¹⁴

Menurut Shertzer dan Stone (1974) tujuan dari konselor dan konseling adalah sebagai berikut:

- a. Perubahan tingkah laku (*behavioral change*), yaitu perubahan sebagai suatu tujuan khusus terhadap frustrasi ataupun perubahan-perubahan sikap terhadap orang lain atau terhadap diri sendiri.

¹³ Andi Mappiare AT menurut Eisenbeg dan Danely, *Pengantar Konseling dan Psikoterapi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996), hlm. 110

¹⁴ *Ibid*, hlm. 44.

- b. Memperoleh kesehatan mental yang positif (*positive mental health*), ini merupakan tujuan dari konselor yang efektif, karena jika mental sehat dicapai maka individu memiliki integrasi, penyesuaian, dan identifikasi positif terhadap orang lain. Disini individu dapat belajar menerima tanggung jawab, jadi mandiri dan mencapai integrasi tingkah laku.
- c. Pemecahan masalah (*problem resolution*), tujuan dari konselor adalah untuk memberikan pemecahan (solusi) terhadap masalah yang sedang dialami oleh klien, agar dalam menjalankan kehidupannya klien menerima dirinya.
- d. Keefektifan pribadi (*personal effectiveness*), adapun yang dimaksud dengan pribadi yang efektif menurut Blocher (1966) disini adalah:
 - 1) Pribadi yang tampak menyelaraskan diri dengan cita-cita, pemanfaatan waktu dan tenaga dan bersedia mengambil tanggung jawab ekonomi, psikologi dan fisik
 - 2) Mempunyai kemampuan (kompetensi) mengenal, merumuskan, dan memecahkan masalah-masalah.
 - 3) Orang yang demikian tampak relatif tetap (konsisten) dalam menjalani situasi khusus peranannya.
 - 4) Pribadi yang efektif adalah dapat berfikir secara kreatif.
 - 5) Mampu mengontrol dorongan-dorongan (impuls) dan melakukan respon yang tepat terhadap frustrasi, permasalahan, dan pertentangan.
- e. Pembuatan keputusan (*decision making*), yaitu pembuatan keputusan oleh konselor mengenai hal-hal penting bagi seorang klien. Menurut Williamson (1950) yaitu konselor membantu klien memilih tujuan-tujuan dengan tingkat kepuasan tinggi yang dapat mencapai dalam keterbatasan faktor-faktor lingkungan maupun faktor-faktor pribadi klien.¹⁵

Sedangkan menurut H Thohari Musnamar tujuan dan bimbingan konseling islami adalah¹⁶ :

- a. Membentuk individu mengetahui, mengenal dan memahami keadaan dirinya, secara singkat dapat dikatakan bahwa bimbingan konseling islami mengingatkan kembali individu akan fitrahnya. Allah berfirman dalam Al-Qur'an Surat Ar-Rum ayat:30

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا فِطْرَةَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لَا تَبْدِيلَ
لِخَلْقِ اللَّهِ ذَلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ

¹⁵ Andi Mapiare AT menurut Shertzer dan Stone, *Pengantar Konseling dan Psikoterapi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996), hlm. 45

¹⁶ Thohari Musnamar, *Dasar-dasar Konseptual Bimbingan dan Konseling Islami*, (Yogyakarta : UUI Press, 1992). hlm. 35-40

30 "Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama (Allah); (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. Tidak ada perubahan pada fitrah Allah, (itulah) agama yang lurus ; tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui.¹⁷

- b. Membantu individu tawakal atau berserah diri kepada Allah. Dengan tawakal atau berserah diri kepada Allah berarti menyakini bahwa nasib baik-buruk dirinya itu ada hikmahnya yang bisa jadi manusia tidak tahu. Firman Allah dalam Surat Al-Baqarah ayat: 216

وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ وَعَسَىٰ أَنْ

تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

216 "Boleh jadi kamu membenci sesuatu, pada hal ia amat baik bagimu dan boleh jadi juga kamu menyukai sesuatu, pada hal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui.¹⁸

- c. Membantu individu merumuskan masalah yang dihadapinya dan membantunya mendiagnosis masalah yang sedang dihadapinya itu.
 d. Membantu individu menemukan alternatif pemecahan masalah.
 e. Membantu individu mengembangkan kemampuan mengantisipasi masa depan, sehingga mampu memperkirakan kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi berdasarkan keadaan-keadaan sekarang, dan atau memperkirakan akibat yang bakal terjadi manakala suatu tindakan atau perbuatan saat ini dikerjakan.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya tujuan yang ingin dicapai oleh konselor adalah perubahan pada tingkah laku individu sehingga dapat memberikan manfaat baik bagi diri sendiri maupun lingkungan sekitarnya dan membantu individu mewujudkan dirinya sebagai manusia seutuhnya agar mencapai kebahagiaan hidup didunia dan diakhirat.

3. Tugas-tugas konselor

Pada dasarnya, tugas dan tanggung jawab seorang konselor sangat besar dan berat, karena tugas ini merupakan amanat ketuhanan, karena

¹⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, hlm 645

¹⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, hlm. 52

esensi amanat itu sangat besar, luas dan tanggung berat untuk dilaksanakan; akan tetapi seorang konselor berani menerima amanat itu, walaupun ia memiliki potensi untuk mengingkari amanat itu.

Untuk memberikan bantuan dan menangani permasalahan yang efektif pada klien dalam proses bimbingan dan konseling, maka seorang konselor diharapkan memiliki ketrampilan yang sesuai dengan tugas pokoknya. Adapun tugas-tugas konselor tersebut sebagai berikut:

- a. Mendekati klien memahami masalahnya, artinya membantu klien mengenali pusat perhatian mereka melalui proses klarifikasi situasi masalah. Untuk itu seorang konselor harus memiliki ketrampilan empati yang akurat.
- b. Mengukur dan mengidentifikasi masalah, yaitu dapat disentuh dengan jalan membantu klien menemukan kekuatan dan kelemahan dirinya.
- c. Membantu klien mengembangkan perspektif baru, yaitu membantu klien melihat dirinya sendiri, sehingga dapat melihat yang sebenarnya ingin mereka lakukan.
- d. Merumuskan tujuan dengan cara membantu klien mewujudkan dirinya dalam menentukan dirinya dalam menentukan pokok permasalahan dan pemecahannya
- e. Memberikan garis-garis kebijaksanaan umum mengenai kegiatan bimbingan dan konseling.
- f. Membantu individu memahami dan mengadakan penyesuaian kepada diri sendiri dan lingkungannya yang semakin lama semakin berkembang.
- g. Menyelenggarakan pembicaraan kasus.
- h. Mengevaluasi hubungan klien dengan individu lain, dilihat dari frekuensi pergaulan, intensitas pergaulan popularitas pergaulan.
- i. Bertanggung jawab tentang keseluruhan pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling.
- j. Dalam proses bimbingan dan konseling, konselor mengumpulkan, menyusun dan mempergunakan informasi yang dibutuhkan oleh klien.
- k. Mendidik dirinya dan lingkungan secara proporsional dan profesional sehingga menjadi sumber energi kehidupan yang potensial dimanapun dan kapanpun.
- l. Menyembuhkan dan mencari solusi bagi dirinya dan lingkungannya dari berbagai problem dalam kehidupan, sehingga kehidupannya senantiasa terpelihara dengan baik dan benar.

m. Melakukan pengawasan, penjagaan dan perawatan dari penyimpangan-penyimpangan dan gangguan terhadap semua aspek kehidupannya.¹⁹

Mengingat pentingnya tugas yang diemban oleh seorang konselor, dimana seorang konselor dalam menjalankan tugasnya diharapkan mampu melakukan peranan yang berbeda-beda pada situasi tertentu. Kadang-kadang seorang konselor harus berperan sebagai seorang teman dan pada situasi yang lain berperan sebagai pembangkit semangat dan peran lain yang dituntut oleh klien dalam proses konseling. Hal seperti ini dimaksudkan agar dalam proses konseling tidak ditemukan situasi yang menegangkan sehingga bimbingan dan konseling dapat berjalan dengan baik.

4. Syarat-syarat konselor

Seorang dapat dikatakan sebagai seorang konselor dalam bimbingan dan konseling, apabila ia telah memenuhi syarat-syarat sebagai seorang pembimbing, maksudnya adalah supaya seorang konselor dapat menjalankan tugasnya dengan sebaik-baiknya.

Adapun syarat-syarat tersebut sebagai berikut:

- a. Seorang konselor harus mempunyai pengetahuan yang cukup luas, baik dari segi teoritik maupun dari segi praktik.
- b. Dalam segi psikologi, seorang konselor akan dapat mengambil tindakan yang bijaksana jika konselor sudah cukup dewasa dalam segi psikologinya, yaitu adanya kemantapan atau kestabilan dalam segi psikologinya, terutama dalam segi emosional dan nafsunya.
- c. Seorang konselor harus mempunyai kecintaan terhadap pekerjaannya dan juga terhadap klien yang dihadapinya, sikap ini akan membawa kepercayaan dari individu. Tanpa adanya kepercayaan dari klien tidaklah mungkin konselor akan dapat menjalankan tugasnya dengan baik.
- d. Seorang konselor harus sehat jasmani maupun fisiknya, karena apabila jasmani dan psikisnya tidak sehat, hal ini akan mengganggu tugasnya.

¹⁹ M.D.Dahlan, *Latihan Pemberian Konseling Seni Memberikan Bantuan*, (Jakarta: P2LPTK, 1987), hlm. 14

- e. Seorang konselor harus mempunyai inisiatif yang cukup baik sehingga dengan demikian dapat diharapkan adanya kemajuan didalam usaha bimbingan dan konseling kearah keadaan yang lebih sempurna.
- f. Seorang konselor harus bersifat supel, ramah tamah, sopan santun dalam segala perbuatannya sehingga konselor akan mendapatkan teman yang sanggup bekerja sama dan memberikan bantuan secukupnya untuk kepentingan individu (klien).
- g. Seorang konselor diharapkan mempunyai sifat-sifat yang memungkinkan konselor dapat menjalankan prinsip-prinsip serta kode etik dalam bimbingan dan konseling dengan baik.²⁰
- h. Seorang konselor harus memiliki pemahaman terhadap orang lain secara baik dan simpatik.
- i. Seorang konselor harus mempunyai kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain secara baik dan lancar.
- j. Seorang konselor harus memahami batas-batas kemampuan yang ada pada diri sendiri.
- k. Memiliki minat yang mendalam mengenai individu, dan berkeinginan sungguh-sungguh untuk memberikan bantuan kepada mereka.
- l. Memiliki kedewasaan pribadi, spiritual, mental, dan fisik sosial.²¹

5. Ciri-ciri kepribadian konselor

Dalam arti sederhana, karakteristik dapat disebut sebagai kepribadian, yang berarti sifat hakiki individu yang tercermin pada sikap dan perbuatannya yang membedakan dirinya dengan orang lain dalam layanan konseling.²² Hal-hal yang berkaitan dengan karakteristik adalah sebagai berikut:

- a. Pendidikan, seorang konselor diharapkan mempunyai pengetahuan yang sesuai dengan bidangnya, agar dalam memberikan bantuan terhadap klien bisa terarah. Ada dua bentuk pendidikan:

²⁰ Bimo Walgito, *Bimbingan dan Penyuluhan Disekolah*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1995), hlm. 30-31

²¹ Abu Ahmadi dan Ahmad Rohani, *Bimbingan dan Konseling Di Sekolah*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1991), hlm. 50

²² Prayitno, *Profesionalisasi Konseling dan Pendidikan Konselor*, (Jakarta: P2LPTK, 1981), hlm. 9-10

- 1) Pendidikan formal yang meliputi: pendidikan studi khusus tentang psikologi islam maupun psikologi umum; penguasaan teori tentang manusia, hakikat serta eksistensinya; penguasaan konsep dan berbagai pandangan para pakar tentang manusia baik dari kalangan pakar muslim maupun nonmuslim; penguasaan aplikasi metodologi ilmiah, *prophetic* (kenabian), dan normatif (al-Qur'an dan as-Sunnah) dalam lapangan psikologi islam dan psikologi umumnya; dan penguasaan teori-teori tentang konseling, psikoterapi dan psikodiagnostik, baik dalam paradigma islam maupun paradigma psikologi pada umumnya.
- 2) Pendidikan non formal, yaitu berupa *skill* (keahlian dan ketrampilan) yang merupakan suatu potensi yang siap pakai yang diperoleh melalui latihan-latihan yang disiplin, kontinue, konsisten dengan metode tertentu serta dibawah bimbingan dan pengawasan para ahli.
- 3) MD. Dahlan menjelaskan bahwa konselor dituntut untuk memiliki berbagai ketrampilan melaksanakan konseling serta karakteristik yang memadai, seperti:
 - 1) Empati, berupa kemampuan untuk melihat, memahami, dan merasakan dunia klien.
 - 2) Tenang, berupa kemampuan untuk memberikan respon kepada klien tanpa menampakkan perubahan mimik muka, sekalipun perasaannya terganggu.
 - 3) Selalu siap berdialog dengan klien.
 - 4) Melaksanakan kegiatan konseling yang terarah.

Dengan demikian, dalam perkembangan zaman dewasa ini pendidikan dapat diperoleh seseorang dari lembaga pendidikan formal (sekolah) dan non formal (lembaga pelatihan) yang dengan demikian seseorang dapat mencapai tujuan hidupnya.

b. Sikap

Seorang konselor dalam melaksanakan kegiatan konseling harus mempunyai sikap sebagai berikut:

- 1) Tenang, yaitu berupa kemampuan untuk memberikan konseling kepada klien tanpa menampakkan perubahan mimik muka, konselor hendaklah mampu memperlihatkan kepuasannya dalam hubungan dengan klien.
- 2) Sabar, yaitu suatu kekuatan, daya positif yang mendorong jiwa untuk menunaikan kewajiban dan suatu kekuatan preventif yang menghalangi seseorang untuk melakukan kejahatan, sikap sabar memiliki keagungan luar biasa karena dengan kesabaran yang sempurna seorang akan memperoleh penghormatan.
- 3) Sikap penerimaan, maksudnya adalah kemampuan konselor dalam menerima kebenaran bahwa individu berbeda satu sama lain begitu juga perilakunya.
- 4) Sikap empati, yaitu berupa kemampuan konselor untuk melihat dan merasakan dunia klien agar klien dapat dibantu, dunia dan dirinya harus di fahami.

- 5) Sikap kerahasiaan, maksudnya adalah seorang konselor wajib menyembunyikan atau merahasiakan problem atau masalah yang dihadapi klien, lebih-lebih masalah tersebut bersifat sangat pribadi.

c. Pengalaman

Pengalaman di sini, maksudnya adalah dalam usaha mengendalikan diri agar dapat hidup dan membantu orang lain secara efektif, seorang konselor diharapkan memiliki kemampuan untuk memaparkan pengalaman dan tugasnya dengan tujuan untuk menjangkau data tentang pengalaman hidup yang di anggap penting oleh klien.

Beberapa kategori pengalaman meliputi:

- 1) Pengalaman dalam hal berkomunikasi dengan klien, yaitu dalam hubungan konseling, konselor dan klien diharapkan dapat berkomunikasi atau berdialog dengan lancar antara satu dengan yang lain.
- 2) Pengalaman yang berhubungan dengan *transparency* (keterbukaan) yaitu konselor dengan klien, seorang konselor diharapkan mampu membawa dirinya dan berusaha memahami lebih jauh tentang dirinya sendiri.
- 3) Pengalaman dalam mengembangkan gaya konselingnya sendiri, pengalaman ini sangat penting untuk mempermudah dalam memberikan konseling terhadap klien.²³

²³ Singih Gunarsa, *Op. Cit*, hlm. 69

Seorang konselor diharapkan mempunyai banyak pengalaman terutama dalam bidang bimbingan dan konseling, hal ini dimaksudkan agar dapat memperlancar proses konseling, dan mempermudah dalam memberikan konseling terhadap klien.

6. Proses Konseling

Dalam proses konseling terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui oleh seorang konselor, guna memahami diri dan problem yang sedang dihadapi oleh seorang klien yang ia tangani. Tahapan-tahapan tersebut merupakan manifestasi dari metode-metode yang akan dipakai dalam proses kegiatan konseling, jadi suatu metode yang hendak dipakai mempunyai langkah yang berbeda-beda dengan metode yang lainnya.

Adapun tahapan-tahapan konseling yang biasa digunakan oleh seorang konselor dalam proses konseling adalah sebagai berikut:

a. Membangun hubungan baik (*Rapport*)

Pada tahapan ini profesionalitas seorang konselor dalam membangun kepercayaan pada diri klien, sangat menentukan keberhasilan dalam upaya menggali masalah yang sedang dihadapi kliennya, sebab apabila klien sudah sepenuhnya percaya kepada konselor, maka secara langsung klien akan membuka diri lebih jauh dan akan menceritakan persoalannya, akan tetapi apabila seorang konselor tidak Profesional dalam membangun hubungan baik dengan klien, maka akan menjadi penghambat proses konseling dan tentunya proses konseling tidak akan berhasil. Dengan demikian keterampilan koselor

pada tahap membangun hubungan baik dengan klien, merupakan awal dari keberhasilan konseling.

b. Kontrak

Kontrak adalah rambu-rambu atau kesepakatan akan aturan main dalam proses konseling yang akan dilalui oleh konselor dengan kliennya yang berbentuk kesepakatan peran, waktu pertemuan, sesi konseling yang disepakati dan lain-lain. Oleh karena itu kontrak perlu dilakukan oleh konselor agar dapat mengendalikan situasi konseling sejak dari awalnya.

Dengan adanya kontrak situasi konseling dapat di kendalikan dan ditegakkan, karena bagaimanapun juga konseling merupakan suatu setting yang terarah dan bertujuan, yakni bertujuan untuk memecahkan masalah sekaligus memberdayakan klien (karena prinsip kerja konseling pada dasarnya memberdayakan klien).

c. Menggali masalah

Langkah ini merupakan usaha untuk menemukan masalah atau mengidentifikasi masalah klien, yang mencakup proses interpretasi data, fakta dan informasi-informasi yang ada kaitannya dengan masalah yang sedang dihadapi. Oleh karena itu pada tahapan ini konselor diharapkan lebih banyak memberikan pertanyaan terbuka dan melakukan *active listening* (mendengarkan secara aktif) terhadap apa yang dikemukakan klien.

Disamping lebih banyak memberikan pertanyaan, pada tahapan ini juga konselor harus mengetahui latar belakang dan penyebab masalah yang dihadapi kliennya, karena tahapan ini disebut juga sebagai tahap perumusan, hakekat dan sebab-sebab yang melatar belakangi masalah yang sedang dihadapi klien.

d. Prognosis

Langkah prognosis adalah langkah untuk meramalkan akibat yang mungkin timbul dari masalah yang dihadapi klien dan juga menunjukkan perbuatan-perbuatan yang dapat dipilih.²⁴ Pada tahapan ini, konselor berusaha memperkirakan keadaan klien dan sebab-sebab yang ditimbulkan dari masalah yang sedang dihadapi, seperti memperkirakan bahaya yang mengancam klien dan orang-orang di sekitarnya, memperkirakan kebutuhan akan penanganan langsung dan perawatan medis, memperkirakan apakah ia membutuhkan tempat sementara dan lain-lain. Dengan kata lain tahap prognosis ini merupakan langkah mengenai alternatif bantuan yang dapat atau mungkin diberikan kepada klien dengan masalah yang dihadapi sebagaimana ditemukan pada tahap menggali masalah.

e. Terminasi

Terminasi adalah tahap mengakhiri sesi konseling yang sudah berlangsung dalam jangka waktu tertentu. Karena sebelum proses konseling dilaksanakan biasanya terjadi kontrak antara konselor dengan

²⁴ Dewa Ketut Sukardi, *Op. Cit.*, hlm. 84

klien untuk menentukan lamanya sesi pendampingan konseling dilakukan.

Selain itu, apabila kontrak sudah disepakati oleh konselor dengan klien sebelum proses konseling, maka tahap ini akan mudah dilakukan, tetapi sebaliknya apabila kontrak sesi konseling belum disepakati sebelumnya, maka akan menghambat tahapan terminasi ini dan penggunaan waktu dalam proses konseling akan menjadi efisien.

f. Analisis

Langkah analisis ini merupakan usaha seorang konselor untuk memahami kehidupan klien dengan cara mengumpulkan data, fakta dan informasi dari berbagai sumber. Dengan kata lain, langkah ini merupakan kegiatan pengumpulan data, fakta atau informasi yang masih ada hubungannya dengan klien, seperti minat, bakat dan potensi yang ada dalam dirinya. Proses analisis ini menggunakan alat pengumpul data yang memadai agar pengumpulan data dari berbagai sumber dapat berjalan dengan lancar²⁵.

7. Problem Konselor

Problem yang dihadapi oleh konselor ini dapat bersumber dari pribadi konselor itu sendiri (*internal*) maupun dapat bersumber dari luar konselor tersebut (*eksternal*).

a. Problem konselor yang bersumber dari faktor internal.

1) Sikap dan Ketrampilan Dasar Konselor

²⁵ Dewa Ketut Sukardi, *Dasar-Dasar Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1983), hlm. 84

Sikap dan ketrampilan merupakan dua aspek penting kepribadian konselor. Sekaligus menjadi sebagian prasyarat keefektifan konselor. Hal tersebut juga merupakan kualitas konselor yang khusus dalam berhubungan atau bekerja dengan klien.

Sikap dasar konselor meliputi penerimaan (*acceptance*), pemahaman (*understanding*), kesejatian (*authenticity*) dan keterbukaan (*openness*). Sedang ketrampilan konselor meliputi kompetensi intelektual, kelincahan karsa cipta dan pengembangan keakraban.²⁶

Agar lebih mudah memahaminya, maka dapat dijabarkan sebagai berikut:

a) Sikap dasar Konselor

Hal ini merupakan dimensi afektif konselor yang menentukan keberhasilan dan kelancaran proses konseling yang terdiri dari :

Pertama, penerimaan (*acceptance*), istilah penerimaan ekuivalen pengertiannya dengan penghargaan positif (*positive regard*) yang lebih mengandung sikap dan agak berbeda dengan “memperhatikan” atau “peduli” (*respect*). Penerimaan sebagai salah satu sikap dasar konselor mengacu pada kejadian konselor memiliki penghargaan tanpa menggunakan standar ukuran atau prasyarat tertentu terhadap individu sebagai manusia atau pribadi

²⁶ Andi Mapiare AT, *Pengantar ...*, Op. Cit, hlm. 107

secara utuh. Ini berarti konselor menerima setiap individu klien yang datang kepadanya tanpa menilai aspek-aspek pribadinya yang “lemah” ataupun yang “kuat”. Dengan kata lain, konselor mempunyai penerimaan “apa adanya”, tidak mengandung kesetujuan atau ketak setujuan terhadap aspek-aspek pribadi individu.

Kedua, pemahaman (understanding). Pemahaman berhubungan erat dengan empati. Keduanya merupakan sikap dasar konselor yang menunjuk pada kecenderungan konselor menyelami tingkah laku, pikiran dan perasaan klien sesuai dengan yang dapat dicapai oleh konselor.

Ketiga, kesejatian (authenticity). Kesejatian, pada dasarnya menunjuk pada keselarasan (harmoni) antara pikiran dan perasaan konselor dengan perbuatan atau ucapan verbalnya. Ini berarti bahwa konselor mesti *memiliki* keselarasan antara bagaimana keadaan dia sesungguhnya dengan apa yang dikatakan dan dilakukannya.

Keempat, keterbukaan (opening). Keterbukaan pada konselor merupakan kekuatan pribadi yang dapat disebut sebagai cara konselor mengungkapkan kesejatiannya. Keterbukaan diri konselor sangat penting untuk memperlancar proses penyembuhan, menciptakan dan menambah keterbukaan klien. Namun

keterbukaan itu sepantasnya berupa hal-hal yang bersangkutan dengan saling hubungan antara klien dan konselor dan konseling.

b) Ketrampilan dasar konselor

Hal ini merupakan dimensi kognitif konselor yang juga sangat menentukan kelancaran proses dan keberhasilan konseling yang terdiri dari :

Pertama, kompetensi intelektual, maksudnya bahwa seorang konselor harus menguasai prinsip-prinsip psikologis perilaku manusia, memiliki pemikiran yang cerdas untuk mengaplikasikannya dalam menghadapi klien dan kemampuan mengintegrasikan peristiwa yang dihadapi dengan pengalamannya.

Kedua, kelincahan *karsa* cipta, maksudnya bahwa seorang konselor haruslah tidak kaku (*fleksibilitas*) ia harus tanggap terhadap perubahan-perubahan sikap, persepsi dan expectation klien terhadapnya. Klien pada suatu saat mungkin memandang konselor sebagai teman, dan pada suatu saat yang lainnya sebagai figur berwibawa. Keadaan ini menuntut kelincahan konselor dalam menempatkan diri.

Ketiga, Pengembangan keakraban, merupakan syarat yang sangat pokok guna tercipta dan terbina saling hubungan harmoni antara klien dan konselor, adalah pengembangan keakraban (*rapport*). Istilah “pengembangan” di sini, mencakup penciptaan, pemantapan, dan pelanggengan keakraban selama konseling.

Keakraban mengacu pada suasana hubungan konseling yang bercirikan suasana santai, keselarasan, kehangatan, kewajaran, saling memudahkan dalam percakapan, dan saling menerima antara klien dengan konselor.

c) Problem Konselor Yang Bersumber dari Faktor Eksternal

1) Jenis-jenis kasus klien.

Problem konselor juga berkaitan dengan kasus kliennya dalam hal ini kasus perempuan korban kekerasan, sebagai *partner* dalam suatu proses konseling. Sebab pada dasarnya efektif atau tidaknya suatu proses konseling juga dipengaruhi oleh penguasaan konselor terhadap kasus-kasus yang dihadapi kliennya.

Memahami jenis kasus klien diartikan mengerti secara lebih baik dan lebih terinci mengenai keadaan klien dan latarbelakang kehidupannya. Upaya ini diperlukan agar apa yang akan dilakukan terhadap klien dalam rangka memberi bantuan dapat mencapai hasil yang efektif dan efisien. Kelly, sebagaimana dikutip oleh Singgih D. Gunarsa mengemukakan tentang Hukum Pengamatan (*Law Of Parsimony*) dalam menentukan suatu gejala (*diagnosis*) maupun dalam penanganannya (*treatment*)²⁷ Hal ini, muncul sebagai

²⁷ Singgih D. Gunarsa, *Op. Cit*, hlm. 42-43

peringatan agar konselor bisa memilih pendekatan yang terbaik setelah terlebih dahulu memahami jenis kasus klien.

Belakangan kaum hawa menjadi topik pembicaraan lebih dari masa-masa sebelumnya. Masalah hak perempuan telah muncul sebagai masalah yang sangat penting diseluruh dunia dan disegala kelompok masyarakat. Alasannya selama ribuan tahun perempuan terus menerus berada dibawah berada dibawah kekuasaan kaum laki-laki dalam semua masyarakat patriarkal.²⁸ Selama berabad-abad “Hukum Alam “ menetapkan bahwa perempuan lebih rendah dari laki-laki dan harus tunduk kepada kekuasaan mereka demi kelancaran dan pelestarian kehidupan keluarga.

Dalam realitas sosial, ada beberapa kasus sebagai contoh yang digunakan terus merebak seiring perkembangan jaman. Dalam kehidupan rumah tangga, nikah, talak, rujuk, perempuan (istri) lebih diletakkan sebagai obyek, sedang laki-laki (suami) sebagai subyeknya. Sementara kasus yang lain seperti pemerkosaan, hamil diluar nikah, korban janji gombal laki-laki, juga semakin menggejala di tengah masyarakat.

Semua permasalahan tersebut tidak sama taraf kesukarannya pada setiap perempuan korban kekerasan. Ada

²⁸ Asghar Ali Enginner, *Hak Perempuan dalam Islam, Lusi Margiami* (Ed), (Yogyakarta: Yayasan Prakarsa, t.t), hlm.1

yang mampu menghadapi dan menyelesaikannya dengan baik dan ada pula yang tidak mampu, sehingga menimbulkan beberapa akibat yang tidak menggembirakan dalam kehidupan yang sedang dijalaninya.

Marwah Daud Ibrahim menawarkan alternatif pemecahan, bahwa secara sederhana ada beberapa tren yang menggembirakan dalam diskursus tentang perempuan di Indonesia yaitu²⁹:

- a) Pentingnya “lebih memanusiakan perempuan”. Upaya ini dapat dilakukan dengan menghargai manusia berkelamin perempuan tidak sekedar pada kualitas “fisik” mereka, tetapi juga lebih pada kualitas ibadah, fikir, rasa serta hasil kerja dan karyanya.
- b) Pentingnya “kesejajaran posisi perempuan dan laki-laki”. Perempuan bukan diciptakan untuk mengabdikan kepada manusia lain, karena dinilai lebih tinggi akibat peradaban jenis kelamin, tapi perempuan dan laki-laki diciptakan semata untuk mengabdikan kepada Allah.
- c) Menilai perempuan tidak sekedar dikelompokkan semuanya pada kotak yang mempunyai label sama, yakni “perempuan”, atau penggolongan atas jenis kelamin semata. Tapi ada keinsyafan untuk memasukkannya kedalam penggolongan yang lebih bersifat fungsional, atau klasifikasi berdasarkan jenis keahlian, kegiatan atau profesi.
- d) Perlunya menyadari bahwa tugas “menjaga kehormatan dan kesucian” adalah tugas manusia bukan hanya perempuan. Kesucian dan kehormatan adalah untuk manusia dan seharusnya dipertahankan oleh laki-laki dan perempuan. Jadi tidaklah adil jika perempuan adalah penyebab tercemarnya kesucian dan kehormatan karena peran sertanya dalam masyarakat.

Dari empat alternatif tersebut tentu masih banyak lagi cara lain yang dapat ditempuh sesuai dengan jenis masalah dan

²⁹ Marwah Daud Ibrahim, *Tehnologi Emansipasi dan Transendensi (wacana peradaban dan visi Islami)*, Yudi Latif (ed), (Bandung : Mizan, 1994), hlm.177-180

kadar kesulitan masalah yang dihadapi. Konselor sebagai bagian dari masyarakat yang ikut bertanggung jawab untuk membantu perempuan korban kekerasan tentu memiliki metode dan tehnik tersendiri. Namun demikian pemahaman dasar terhadap seluruh permasalahan perempuan korban kekerasan dan cara-cara pemecahannya secara umum mutlak diperlukan oleh konselor dan petugas bimbingan konseling pada umumnya.

2) Lingkungan Fisik Konseling

Untuk mengetahui urgensi lingkungan fisik konseling bagi aktifitas proses konseling, di bawah ini penulis kutipkan pendapat Singgih D. Gunarsa:

Salah satu faktor penting pengaruhnya besar terhadap proses konseling sehingga mempengaruhi hasilnya, adalah tempat dilakukannya konseling itu. Meskipun dalam konseling yang penting itu adalah kualitas dan intensitas hubungan antara konselor dan intensitas hubungan antar konselor dan klien, namun masalah tempat yang menimbulkan suasana tersendiri harus tetap diperhatikan. Memang ada beberapa pendapat yang tidak terlalu mempermasalahkan tempat bahkan Ivey dan Simek Downing (1980) mengatakan bahwa konseling bisa dilakukan di beberapa tempat, termasuk "A more informal

session on the street”, namun pada hakekatnya harus memperhatikan tempat dan kemungkinan pengaruhnya.³⁰

Pada dasarnya yang dipentingkan dalam pengaturan tempat konseling adalah bagaimana pengaturan perabot seperti kursi, meja dan almari sedemikian rupa sehingga menimbulkan perasaan nyaman. Tidak sebaliknya yaitu menekan, menegangkan bahwa mudah menimbulkan kecemasan yang mungkin sudah ada pada diri klien.

Shertzer dan Stone (1980) mengemukakan mengenai tempat sebagai lingkungan fisik konseling bahwa yang sangat penting adalah tempat yang bisa menimbulkan kepercayaan diri pada klien. Dan apa yang akan terjadi pada ruangan konseling adalah bersifat pribadi dalam rangka bantuan yang akan diterimanya.³¹

Kaitannya dengan tata suara, proses konseling selayaknya dilakukan disebuah ruangan yang terbebas dari segala macam gangguan suara. Karena hal itu dapat mengganggu konsentrasi yang seharusnya selalu dibangun antara klien dan konselor agar fokus perhatiannya tidak terpecah. Demikian juga dengan klien, tidak terpengaruh oleh rangsangan suara-suara yang muncul.

³⁰ Singgih D. Gunarsa menurut Shertzer dan Stone, *Op. Cit*, Hlm. 89

³¹ *Ibid*, hlm. 90

G. Metode Penelitian

1. Penentuan Subyek dan Obyek penelitian

Subyek penelitian adalah (individu) atau semua yang menjadi sumber informasi atau yang dikenai penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi subyek penelitian adalah konselor di Rifka Annisa WCC Yogyakarta, dan yang menjadi obyek penelitiannya adalah problem konselor dalam proses konseling yang terdiri dari problem konselor yang bersumber dari faktor internal dan faktor eksternal.

Penelitian yang penulis lakukan ini termasuk ke dalam jenis penelitian kasus, sehingga dalam penelitian ini tidak terdapat pengambilan sampel.

2. Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data yang penulis pergunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Interview

Metode interview adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan³²

Dalam penelitian ini, jenis interview yang penulis pergunakan adalah bebas terpimpin, yaitu dengan terikat kepada kerangka pertanyaan-pertanyaan, melainkan disesuaikan dengan kebijaksanaan

³² Dr. Lexy J. moleong, M.A, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2000), Hlm. 135

interviewer (pewawancara) dan situasi wawancara pada saat wawancara dilakukan

Dengan kata lain, cara penyampaian pertanyaan yang telah penulis siapkan secara berurutan itu sesuai dengan nomor urut dari pedoman interview (*Interview Guide*). Adapun metode interview yang dipergunakan dalam penelitian ini berfungsi sebagai alat pengumpul data utama, yaitu data tentang problem konselor dalam proses konseling yang terdiri dari problem konselor yang bersumber dari faktor internal dan eksternal di Rifka Annisa WCC Yogyakarta.

Adapun yang menjadi *key informan*, dalam sumber informasi yang akan penulis wawancarai dalam pengumpulan data tersebut adalah para konselor yang berada pada divisi konseling berjumlah 2 orang. Karena itu penelitian ini tidak melibatkan seluruh konselor yang terdapat pada Rifka Annisa WCC.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik penyelidikan yang ditujukan kepada penguraian dan penjelasan terhadap apa yang telah lalu melalui sumber dokumentasi.³³ Penggunaan metode ini dimaksudkan untuk mengumpulkan bahan-bahan yang diperlukan atau data yang diperoleh dari beberapa dokumen yang diambil dari beberapa keterangan yang dikutip, disadur atau disaring dari dokumen yang ada, untuk kemudian disusun berdasarkan pada kerangka penelitian yang telah dibuat.

³³ Winarno Surakhmad, *Pengantar Metodologi Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1982), hlm.

Tehnik ini penulis gunakan untuk mengumpulkan data atau dokumen mengenai sejarah perkembangan Rifka Annisa WCC, struktur organisasi, kualifikasi konselor, klasifikasi kasus, kondisi/karakter klien dan jenis pelayanan konsultasi.

3. Metode Analisis Data

Adapun tehnik yang dipergunakan dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu mengolah data dengan cermat dan teliti serta memberikan interpretasi terhadap data yang sudah terkumpul untuk menggambarkan obyek penelitian dilakukan, sehingga dapat menggambarkan jawaban dari permasalahan yang telah dirumuskan.³⁴

Dan dengan metode pemeriksaan keabsahan data dengan triangulasi, yaitu tehnik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Triangulasi yang digunakan dengan sumber lain yaitu dengan membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.³⁵

³⁴ *Ibid.*, hlm.139

³⁵ Lexy J Moleong, *op. cit.* hlm. 178

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memperjelas penulisan skripsi ini, pembahasan akan di sistematika sebagai berikut:

BAB I berisi pendahuluan yang meliputi: penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II berisi tentang gambaran umum Rifka Annisa Women's Crisis Center Yogyakarta. Dalam bab ini akan diuraikan mengenai sejarah berdiri dan perkembangan Rifka Annisa WCC, visi misi dan tujuan Rifka Annisa WCC, struktur organisasi dan para konselor dengan berbagai kasusnya.

BAB III berupa pembahasan dan analisa data. Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai problem konselor baik yang bersumber dari faktor internal maupun faktor eksternal, kemudian upaya apa saja yang diambil oleh para konselor Rifka Annisa WCC dalam mengatasinya. Untuk mempertajam pembahasan maka sub bab terakhir menampilkan pembahasan mengenai Rifka Annisa WCC dan profesi konselor di masa depan.

BAB IV merupakan bab penutup, yang di dalamnya terdiri atas kesimpulan, saran-saran dan kata penutup.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang problem konselor dalam proses konseling di Rifka Annisa WCC Yogyakarta di peroleh suatu kesimpulan :

1. Problem Konselor

- a. Problem konselor yang bersumber dari faktor internal, mencakup masalah yang mereka hadapi ketika harus menunjukkan sikap dan skill atau ketrampilan tertentu kepada kliennya selama berlangsung proses konseling. Seperti proses koseling yang tidak alamiah dan terkesan dingin karena keterbukaan yang dipaksakan oleh konselor.
- b. Problem konselor yang bersumber dari faktor eksternal, mencakuo masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penguasaan terhadap beberapa jenis kasus klien yang masih lemah dan kondisi ruang konseling yang perlu ditingkatkan.

2. Upaya yang dilakukan konselor dalam mengatasi masalahnya menghadapi klien.

- a. Mereka sudah mencoba mengatasinya dengan beberapa cara baik secara individual maupun kolektif kelembagaan. Hal ini dapat dilihat dari upaya beberapa konselor yang mencoba mengatasi masalahnya ketika menghadapi klien dengan *ice-breaking*, menetralisir diri baik

sebelum proses konseling dimulai maupun sesudahnya. Secara kolektif kelembagaan, masalah- masalah yang sekiranya dapat diatasi bersama-sama mereka kerjakan secara kolektif.

- b. Mereka melakukan kajian dan diskusi dengan tokoh-tokoh agama atau pakar lain yang *concren* terhadap persoalan.
- c. Mereka yang melakukan *case conference* dalam rangka memecahkan kasus-kasus tertentu yang dinilai sangat sulit.

B. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan. di atas, maka ada beberapa saran yang patut dipertimbangkan guna meningkatkan kualitas konselor Rifka Annisa WCC dalam mengantisipasi perkembangan dunia luar pada masa-masa yang akan datang:

1. Bahwa sikap dan ketrampilan profesional seorang konselor pada dasarnya harus selalu dikembangkan secara terus-menerus seiring dengan perkembangan kasus-kasus klien. Karenanya upaya pengayaan konselor lewat berbagai training konseling perlu terus dilakukan tidak saja pada kebutuhan praktis saja melainkan juga pada aspek teoritis. Dengan demikian diharapkan mengekspresikan sikap dan ketrampilan konseling dapat dilakukan oleh setiap konselor Rifka Annisa WCC secara maksimal.
2. Meninjau kembali bagaimana jenis-jenis kasus dalam suatu konseling, maka masih diperlukan pengokohan dari pihak konselor dalam menguasai

jenis-jenis kasus klien. Sehingga konselor dapat membantu klien dalam menyelesaikan persoalannya.

3. Berdasarkan perkembangan kasus kekerasan terhadap perempuan (klien) yang terus-menerus meningkat dan beragam, konselor Rifka Annisa WCC perlu meningkatkan antisipasinya dengan melakukan dialog dengan pakar dari berbagai disiplin yang relevan dengan permasalahan perempuan disamping juga dengan perempuan itu sendiri. Hal ini mengingat bahwa perempuan korban kekerasan bukan saja dipermalukan, mendapat beban psikologis, penganiayaan fisik dan selalu dijadikan sasaran tuduhan atau penyebab munculnya masalah.

C. Kata Penutup

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, dengan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Dengan penuh hasrat, semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pemerhati masalah keilmuan, khususnya bidang Bimbingan Konseling dimanapun berada.

Kemudian saran-saran dan kritik-kritik konstruktif bagi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan. Akhir kalam, hanya kepada Allah jualah penulis serahkan kebenaran yang hakiki.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin H.M, *Pokok-pokok Pikiran Tentang Bimbingan dan Penyuluhan Agama (di Sekolah dan di Luar Sekolah)*, cet. IV, Jakarta: Bulan Bintang, 1979.
- , *Teori-teori Counseling Umum dan Agama*, cet. I, Jakarta: Golden Terayon Press, 1994.
- Dewa Ketut Sukardi, *Dasar-dasar Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*, Surabaya : Usaha Nasional, 1983.
- Dokumentasi *Konsultasi Kekerasan Terhadap Perempuan*, Rifka Annisa WCC. (Kliping Kedaulatan Rakyat), 1995-1997.
- Elli Nurhayati, *Panduan Konseling (Buku Pegangan Bagi Konselor Yang Bekerja Dengan Perempuan Korban Kekerasan)*, Triningtyasasih (ed), Yogyakarta: Rifka Annisa WCC, 1997.
- Engineer, Asghar Ali, *Hak-hak Perempuan dalam Islam*, Lusi Margiani (ed.), LSPPA Yayasan Prakarsa.
- Geral Corey, *Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi*, terj. E. Koeswara, cet. II, Bandung: PT. ErSCO, 1995.
- Gunarsa, Singgih, D., *Konseling dan Psikoterapi*, cet. I, Jakarta: BPK Gunung Mulia, 1992.
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research*, jilid. II, Yogyakarta: Andi Offset, 1992.
- Hartono, Sugi, *Pokok-pokok Bimbingan dan Konseling Disekolah*, Yogyakarta: IKIP, 1982.
- H. Tohari Musnamar, *Dasar-dasar Konseptual Bimbingan dan Konseling Islami*, Yogyakarta : UII Press, 1992
- Ibrahim, Marwah Daud, *Teknologi Emansipasi dan Transendensi (Wacana Peradaban Dengan Visi Islam)*. Yudi Latif (ed.), Bandung: mizan, 1994.
- Kartono, Kartini, dan Dali Gulo, *Kamus Psikoterapi*, Bandung: Pionir Jaya, 1987.
- M.D. Dahlan, *Latihan Pemberian Konseling Seni Memberikan Bantuan*, Jakarta: P2LPTK, 1987.
- Mappiare AT, Andi, *Pengantar Konseling dan Psikoterapi*, Jakarta: PT. Raja Wali Grafindo Persada, 1996.

- , *Pengantar Konseling dan Psikoterapi*, cet. I, Jakarta: CV. Rajawali Press, 1992.
- Mas'udi, Masdar F., *Islam dan Hak-hak reproduksi Perempuan*, Bandung: Mizan, 1997.
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000.
- Musnamar, H. Thahari, *(Pengantar) Dasar-dasar Konseptual Bimbingan dan Konseling Islami*, Yogyakarta: UII Press, 1992.
- Prayitno, *Profesionalisasi Konseling dan Pendidikan konselor*, Jakarta: P2LPTK, 1981.
- Setyono, Ridhlo, *Psikologi konseling*, Malang: UMM, 2001
- Surakhmad, Winarno, *Metodologi ilmiah*, Bandung: Trsito, 1982.
- Syamsudin, *Bimbingan dan Konseling Kelompok*, Jakarta: kartika, 1980.
- Tim Penyusun Pusat Pembinaan dan Pengembangan, *Kamus besar Bahasa Indonesia*, Cet. III, Jakarta: Balai Pustaka, 1990
- Walgito, Bimo, *Bimbingan dan Penyuluhan Disekolah*, Yogyakarta: Andi Offset, 1995.
- Yusuf Gurawan, *Pengantar Bimbingan dan Konseling*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1992