

BAB III

BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM

A. Pengertian Bimbingan dan Konseling Islam

Pada dasarnya konseling Islam bukanlah merupakan hal yang baru tetapi ia telah ada bersamaan dengan diturunkannya ajaran Islam pada Rasulullah SAW untuk pertama kali. Ketika itu ia merupakan alat pendidikan dalam sistem pendidikan Islam yang dikembangkan oleh Rasulullah SAW. Secara spiritual bahwa Allah SWT memberi petunjuk (bimbingan) bagi peminta petunjuk yang dibimbing. bimbingan dan konseling islam sebagai proses pemberian bantuan terhadap individu agar menyadari kembali eksistensinya sebagai makhluk Allah SWT yang seharusnya hidup selaras dengan ketentuan dan petunjuk Allah SWT sehingga dapat mencapai kebahagiaan di dunia dan akhirat.¹

1. Pengertian Bimbingan

- a. Menurut Anas Salahudin bahwa bimbingan pada prinsipnya adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh orang yang ahli kepada seorang atau beberapa orang individu dalam hal memahami diri sendiri, menghubungkan pemahaman tentang dirinya sendiri dengan lingkungan, memilih, menentukan, dan menyusun rencana sesuai dengan konsep dirinya dan tuntutan lingkungan berdasarkan norma-norma yang berlaku.²

¹ Mulyadi, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah* (Jakarta : Prenadamedia Group, 2016), h. 79

² Anas Salahudin, *Bimbingan dan Konseling*, (Bandung : Pustaka Setia, 2010), h. 15

- b. Menurut Prayitno dan Erman Amti mengemukakan bahwa bimbingan adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh orang yang ahli kepada seorang atau beberapa orang individu, baik anak-anak, remaja, maupun dewasa, agar orang yang dibimbing dapat mengembangkan kemampuan dirinya sendiri dan mandiri dengan memanfaatkan kekuatan individu dan sarana yang ada dan dapat dikembangkan berdasarkan norma-norma yang berlaku.³
- c. Menurut Hallen A, bimbingan merupakan proses pemberian bantuan yang terus-menerus dari seorang pembimbing yang dipersiapkan kepada individu yang membutukannya dalam rangka mengembangkan seluruh potensi yang dimilikinya secara optimal dengan menggunakan berbagai macam media dan teknik bimbingan dalam suasana asuhan yang normatik agar tercapai kemandirian sehingga individu dapat bermanfaat baik bagi dirinya sendiri maupun lingkungannya.⁴
- d. Menurut Samsul Munir Amin mengemukakan bahwa bimbingan adalah bantuan yang diberikan secara sistematis kepada seseorang atau masyarakat agar mereka memperkembangkan potensi-potensi yang dimilikinya sendiri dalam upaya mengatasi berbagai permasalahan, sehingga mereka dapat menentukan sendiri jalan hidupnya secara

³ Prayitno dan Erman Amti, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling* (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2004), h. 99

⁴ Hallen, *Bimbingan dan Konseling*, (Padang : IAIN IB Press, 2001), h. 8-9

bertanggung jawab tanpa harus bergantung kepada orang lain dan bantuan itu dilakukan secara terus menerus.⁵

- e. Menurut Crow and Crow dalam buku Hallen menyatakan bahwa bimbingan adalah suatu bantuan yang diberikan oleh seseorang baik pria maupun wanita yang memiliki pribadi yang baik dan berpendidikan yang memadapi kepada seseorang individu dari setiap usia dalam mengembangkan kegiatan-kegiatan hidupnya sendiri, mengembangkan arah pandangannya sendiri, membuat pilihan sendiri dan memikul bebannya sendiri.⁶
- f. Menurut Rochman Natawidjaja dalam buku Syamsu Yusuf dan A. Juntika Nurihsan bahwa bimbingan dapat diartikan suatu proses pemberian bantuan kepada individu yang dilakukan secara bersenambungan, suapaya individu tersebut dapat memahami dirinya, sehingga dia sanggup mengarahkan dirinya dan dapat bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntunan dan keadaan lingkungan sekolah, keluarga, masyarakat dan kehidupan pada umumnya. Dengan demikian dia akan dapat menikmati kebahagiaan hidupnya, dan dapat memberi sumbangan yang berarti kepada kehidupan masyarakat pada umumnya. Bimbingan membantu individu mencapai perkembangan diri secara optimal sebagai makhluk sosial.⁷

⁵ Samsul Munir Amin, *Bimbingan dan Konseling Islam*, (Jakarta : Amzah, 2013), h. 7

⁶ Hallen, *op.cit.*, h. 4

⁷ Syamsu Yusuf dan A. Juntika Nurihsan, *Landasan Bimbingan dan Konseling*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2005), h. 6

g. Menurut Artur J. Jones dalam buku Hallen menyatakan bahwa bimbingan adalah sebagai pertolongan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain dalam hal bantuan pilihan-pilihan penyesuaian diri dan pemecahan problem-problem. Tujuan bimbingan ialah membantu orang tersebut untuk tumbuh dalam hal kemandirian dan kemampuan bertanggung jawab kepada dirinya sendiri.⁸

Sedangkan yang dimaksud dengan bimbingan Islam adalah proses pemberian bantuan terhadap individu agar mampu hidup selaras dengan ketentuan dan petunjuk Allah, sehingga dapat mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.⁹

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa bimbingan Islam adalah suatu bantuan yang diberikan oleh seseorang kepada Individu atau kelompok yang memerlukan bantuan terkait dengan memahami diri sendiri, sosial, belajar, karier dan lain sebagainya baik itu kepada anak-anak, remaja, atau orang tua, maupun itu, laki-laki, perempuan dan lain sebagainya yang membutuhkan bantuan seseorang yang dari yang ahli yang disebut konselor, dan mengharapkan kebaikan yang tumbuh dan berkembang untuk kedepannya dan mencapai tujuan hidup yang diinginkan sesuai yang direncanakan sesuai dengan tuntunan Al-Qur'an dan Hadis.

⁸ Hallen, *Op.cit.*, h. 9

⁹ Duski Samad, *Konseling Sufistik : Tasawuf Wawasan dan Pendekatan Konseling Islam*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), h. 6

2. Pengertian Konseling

- a. Menurut Anas Salahudin bahwa konseling adalah usaha membantu konseli/klien secara tatap muka dengan tujuan agar klien dapat mengambil tanggung jawab sendiri terhadap berbagai persoalan atau masalah khusus. Dengan kata lain, teratasi masalah yang dihadapi oleh konseli/klien.¹⁰
- b. Menurut M. Umar dan Sartono bahwa penyuluhan atau konseling adalah salah satu teknik dalam bimbingan yang diberikan oleh seorang (*counselor*) kepada yang lain (*counselee*) yang mempunyai masalah psikologis, sosial, spiritual dan moral etis dengan berbagai cara psikologis agar orang tersebut (*counselee*) dapat mengatasi masalahnya.¹¹
- c. Menurut Prayitno dan Erman Amti mengemukakan bahwa konseling adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (disebut konselor) kepada individu yang sedang mengalami sesuatu masalah (disebut klien) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi oleh klien.¹²
- d. Menurut Ramayulis dan Mulyadi mengemukakan bahwa konseling adalah wawancara tatap muka atau suatu hubungan keterkaitan antara seorang (konselor) orang yang ahli (yang memberi bantuan) dengan

¹⁰ Anas Salahudin, *op.cit.*, h. 15-16

¹¹ M. Umar dan Sartono, *Bimbingan dan Penyuluhan*, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2001), h. 15-16

¹² Prayitno dan Erman Amti, *op.cit.*, h. 105

seorang klien (yang menerima bantuan) dalam hal ini kedua-duanya saling berinteraksi berkomunikasi secara profesional berkenaan dengan masalah pribadi klien.¹³

- e. Menurut Anas Salahudin bahwa konseling adalah usaha membantu konseli/klien secara tatap muka dengan tujuan agar klien dapat mengambil jawaban sendiriterhadap berbagai persoalan atau masalah khusus. Dengan kata lain, teratasinya masalah yang dihadapi oleh konseli/klien.¹⁴
- f. Menurut Hallen A dalam buku Samsul Munir Amin menjelaskan bahwa konseling adalah salah satu pelayanan bimbingan dimana proses pemberian bantuan itu berlangsung melalui wawancara dalam serangkaian pertemuan langsung dan tatap muka antara guru pembimbing/konselor dengan klien, dengan tujuan agar klien itu mampu memperoleh pemahaman yang lebih baik terhadap dirinya, mampu memecahkan masalah yang dihadapinya, dan mampu mengarahkan dirinya untuk mengembangkan potensi yang dimiliki ke arah perkembangan yang optimal, sehingga ia dapat mencapai kebahagiaan pribadi dan kemanfaatan sosial.¹⁵

Sedangkan konseling Islam adalah proses pemberian bantuan terhadap individu agar menyadari kembali akan eksistensinya sebagai makhluk Allah

¹³ Ramayulis dan Mulyadi, *Bimbingan dan Konseling Islam di Madrasah dan Sekolah*, (Jakarta : Kalam Mulia, 2016), h. 113

¹⁴ Anas Salahudin, *Op.cit.*, h. 17

¹⁵ Samsul Munir Amin, *Op.cit.*, h. 12-13

yang seharusnya hidup selaras dengan ketentuan-ketentuan dan petunjuk-Nya, sehingga dapat mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.¹⁶

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa konseling Islam adalah proses suatu bantuan yang diberikan oleh seorang konselor kepada klien yang berlangsung melalui tatap muka dan wawancara antara satu dengan yang lainnya dalam mencapai tujuan agar klien itu mampu memperoleh pemahaman yang lebih baik terhadap dirinya, mampu memecahkan masalah yang dihadapinya, dan mampu mengarahkan dirinya untuk mengembangkan potensi yang dimiliki ke arah perkembangan yang optimal, sehingga ia dapat mencapai kebahagiaan pribadi di dunia dan akhirat.

Jadi dari pengertian bimbingan dan konseling diatas bahwasanya bimbingan dan konseling Islam ada beberapa pendapat dari para ahli, diantaranya adalah:

- a. Bimbingan dan Konseling Islam adalah usaha pemberian bantuan kepada seorang atau kelompok orang yang sedang mengalami kesulitan lahir dan batin dalam menjalankan tugas-tugas hidupnya dengan menggunakan pendekatan agama, yakni membangkitkan kekuatan getaran batin di dalam dirinya untuk mendorong mengatasi masalah yang ia hadapi.¹⁷
- b. Bimbingan dan konseling Islam adalah proses pemberian bantuan terarah, kontinu dan sistematis kepada setiap individu agar ia dapat

¹⁶ Duski Samad, *Op.cit.*, h. 4

¹⁷ *Ibid.*, h. 4

mengembangkan potensi atau fitrah beragama yang dimilikinya secara optimal dengan cara menginternalisasikan nilai-nilai yang terkandung di dalam Al-qur'an dan hadis Rasulullah SAW ke dalam dirinya, sehingga ia dapat hidup selaras dan sesuai dengan tuntunan Alquran dan hadis.¹⁸

- c. Menurut Mulyadi bahwa bimbingan dan konseling Islam merupakan suatu proses bantuan terhadap individu agar mampu dan mempunyai kesadaran akan kehidupannya sebagai makhluk Allah SWT, sehingga hidup dengan ketentuan dan petunjuk Allah SWT serta mengembangkan potensi fitrah yang dimiliki demi mencapai kebahagiaan di dunia dan di akhirat.¹⁹
- d. Mulyadi menjelaskan, bahwa bimbingan dan konseling Islam adalah proses pemberian bantuan yang berkesinambungan diberikan oleh konselor terhadap klien, agar klien memiliki kemampuan dan kesanggupan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya berdasarkan hidayah dan petunjuk Allah SWT, sehingga dapat merasakan kebermaknaan dan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.²⁰
- e. Saipul Akhiyar Lubis menjelaskan, konseling Islam adalah layanan bantuan konselor terhadap klien/konseli untuk menumbuh kembangkan kemampuannya dalam memahami dan menyelesaikan masalah serta

¹⁸ Samsul Munir Amin, *op.cit.*, h. 23

¹⁹ Mulyadi, *op.cit.*, h. 82-83

²⁰ Mulyadi, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah dalam Perspektif Islam* (Padang : Hayfa Press, 2011), h. 119

mengantisipasi masa depan dengan memilih alternatif tindakan terbaik demi mencapai kebahagiaan hidup dunia akhirat di bawah naungan ridha dan kasih sayang Allah SWT, serta membangun kesadarannya untuk menempatkan Allah SWT sebagai konselor yang maha Agung.²¹

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa bimbingan dan konseling Islam adalah proses layanan atau bantuan yang diberikan oleh seorang konselor kepada klien agar klien sanggup dan mampu menyelesaikan suatu permasalahan yang dialami oleh klien dan mencari jalan keluarnya, sehingga mendapatkan kebahagiaan di dunia dan akhirat.

3. Tujuan Bimbingan dan Konseling Islam

Secara umum tujuan bimbingan dan konseling Islam adalah membantu individu dalam mewujudkan dirinya sebagai manusia seutuhnya agar mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat. Mewujudkan diri sebagai manusia untuk menjadi manusia yang selaras perkembangan unsur-unsur kediriannya dan pelaksanaan fungsi serta kedudukannya sebagai makhluk Allah SWT (makhluk religius), makhluk individu, makhluk sosial, dan sebagai makhluk yang berbudaya.

Adapun tujuan akhir yang diharapkan dari bimbingan dan konseling islam adalah agar fitrah yang telah dikaruniakan Allah kepada Individu agar bisa berkembang dan berfungsi dengan baik, sehingga menjadi pribadi yang

²¹ Saipul Akhiyar Lubis, *Pendidikan dalam Konseling Islam*, (Bandung : Cita Pustaka Media Pritis, 2008), h. 22

kaffah. Dan secara bertahap mampu mengaktualisasikan apa yang diimaninya. Itu dalam kehidupan sehari-hari, yang tampil dalam bentuk kepatuhan terhadap hukuman Allah. Dengan kata lain, dapat dirumuskan bahwa tujuan konseling islam adalah meningkatkan *iman*, *islam*, dan *ihsan* bagi setiap individu yang dibimbing hingga menjadi pribadi yang utuh, dan pada akhirnya diharapkan mereka akan hidup bahagia di dunia dan akhirat.

Adapun tujuan jangka pendek yang diharapkan bisa dicapai melalui konseling adalah terbinanya *iman* (fitrah) individu, sehingga membuahkan amal saleh yang dilandasi dengan keyakinan yang benar, bahwa :

- a. Manusia adalah makhluk ciptaan Allah yang harus selalu tunduk dan patuh pada segala aturan-Nya
- b. Selalu ada kebaikan (*hikmah*) di balik takdir Allah yang berlaku pada diri setiap individu.
- c. Manusia adalah hamba Allah yang harus beribadah kepadanya sepanjang hayat.²²

Tujuan bimbingan dan konseling Islam adalah membantu individu mewujudkan diri menjadi manusia seutuhnya agar dapat mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat. Tujuan akhir dari program bimbingan dan konseling, khususnya tujuan bimbingan dan konseling Islami adalah agar klien terhindar dari berbagai masalah, apakah masalah tersebut berkaitan dengan gejala penyakit mental (*neurose* dan *psychose*),

²² Mulyadi, *op.cit.*, h. 92-93

sosial maupun spiritual atau dengan kata lain agar masing-masing individu memiliki mental yang sehat.²³

B. Unsur-Unsur Bimbingan dan Konseling Islam

1. Konselor

a. Pengertian Konselor

Konselor adalah bagian terpenting dalam suatu pendidikan. Dalam suatu lembaga akan terdapat guru pelajaran yang tetap harus bisa menjelma sebagai konselor, tetapi bidangnya hanya sebatas membantu agar siswa dapat memahami suatu pelajaran dengan baik. Sedangkan konselor profesional setiap lembaga yang khusus dibidangnya adalah sosok penting yang akan menangani dalam berbagai bidang, baik dalam penyelesaian masalah maupun membimbing setiap pemikiran atau hambatan siswa.

Menurut Hartono dan Boy Soedarmadji dalam buku psikolog konseling, Konselor adalah seorang yang memiliki keahlian dalam bidang pelayanan konseling dan tenaga profesional.²⁴

Menurut Jones Konselor adalah kegiatan dimana semua fakta dikumpulkan dan semua pengalaman siswa difokuskan pada masalah tertentu untuk diatasi sendiri oleh yang bersangkutan, dimana ia diberi bantuan pribadi dan langsung dalam pemecahan masalah.

²³ Duski Samad, *Op.cit.*, h. 277

²⁴ Hartono dan Boy Soedarmadji, *Psikolog Konseling*, (Jakarta : Kencana, 2015) Cet : IV

Konselor menunjukkan pada orang, person, yang menyediakan bantuan.²⁵ Dari istilah diatas menunjukkan bahwa seorang konselor merupakan seseorang yang memberikan bantuan kepada seorang klien dengan menggunakan teknik-teknik konseling. Kualitas konselor adalah semua kriteria keunggulan, termasuk pribadi, pengetahuan, wawasan, keterampilan, dan nilai-nilai yang dimilikinya yang akan memudahkannya dalam menjalankan proses layanan bimbingan dan konseling sehingga mencapai tujuan dengan berhasil(efektif).²⁶ Konselor merupakan seorang yang memiliki kriteria tertentu sehingga dapat memberikan layanan dan bantuan kepada klien.

b. Karakteristik Konselor

Karakteristik konselor sangat mempengaruhi proses konseling, maka dari itu kualitas pribadi maupun keterampilan merupakan prasarat untuk menjadi konselor yang efektif. Secara luas keefektifan konselor mencakup kualitas kepribadian, sikap dan persepsi terhadap klien, orang lain, lingkungan, ilmu pengetahuan, profesi serta persepsi terhadap diri sendiri. Cormier dan Cormier (1985) mengemukakan karakteristik konselor yang meliputi keahlian atau kompetensi keatraktifan dan penampilan yang menarik, dan bisa dipercaya. Kompetensi atau keahlian konselor

²⁵ Andi Mappiare, *Pengantar Konseling dan Psikoterapi* (Jakarta: PT raja Grafindo Persada, 2006) h. 6

²⁶ Anas sholahudin, *Bimbingan dan Konseling* (Bandung:CV. Pustaka Setia, 2010) h 93

menunjukkan pendidikan dan pelatihan, sertifikasi dan lesensi, gelar atas kedudukan atau jabatannya, reputasi dan peran yang diperoleh atau dimilikinya. Keatraktifan konselor digambarkan dalam penampilan fisik yang menarik serta sikap atau cara bertindaknya. Keatraktifan biasanya ditunjukkan dalam respon non verbal. Penampilan fisik dan interpersonal yang menarik mempengaruhi kesan klien terhadap konselor. Sedangkan karakteristik yang menunjukkan bahwa konselor dapat dipercaya didasarkan pada peran dan kejujurannya, seperti tingkah laku nonverbal yang menunjukkan kongruensi, kedinamisan, dan penerimaan terhadap keterbukaan klien.²⁷

Konselor sebagai tenaga profesional dalam bidang bimbingan dan konseling (*guidance and counseling*) merupakan tenaga khusus yang memiliki karakteristik atau ciri-ciri dalam aspek kepribadian, pengetahuan, keterampilan dan pengalaman.

1) Karakteristik Kepribadian

a) Karakteristik umum

Karakteristik kepribadian konselor secara umum menurut Sukartini sebagai berikut:

(1) Beriman dan bertakwa kepada Tuhan yang maha Esa

²⁷ Retno tri hariastuti, *Keterampilan-Keterampilan dasar dalam Konseling*, (Surabaya : unesa university press, 2007) h. 13

- (2) Berpandangan positif dan dinamis tentang manusia sebagai makhluk spritual, bermoral, individual dan social
 - (3) Menghargai harkat dan martabat manusia dan hak asasinya serta bersikap demokratis
 - (4) Menampilkan nilai norma dan moral yang berlaku dan berakhlak mulia
 - (5) Menampilkan integritas dan stabilitas kepribadian dan kematangan emosional
 - (6) Cerdas, kreatif, mandiri dan berpenampilan menarik
- b) Karakteristik khusus

Secara khusus Corey mengemukakan karakteristik kepribadian konselor sebagai berikut:

- (1) Memiliki cara-cara sendiri
- (2) Memiliki kehormatan diri dan apresiasi diri
- (3) Mempunyai kekuatan yang utuh mengenal dan menerima kemampuan diri sendiri
- (4) Terbuka terhadap perubahan dan mau mengambil resiko yang lebih besar
- (5) Terlibat dalam proses-proses pengembangan kesadaran tentang diri dan klien
- (6) Memiliki kesanggupan untuk menerima dan memberikan toleransi terhadap ketidakmenentuan

- (7) Memiliki identitas diri
- (8) Mempunyai rasa empati yang tidak posesif
- (9) Hidup (eksistensi)
- (10) Autentik, nyata, sejalan, jujur dan bijak
- (11) Memberi dan menerima kasih sayang
- (12) Hidup masa kini
- (13) Dapat berbuat salah dan mau mengakui kesalahan
- (14) Dapat terlibat secara mendalam dengan pekerjaan-pekerjaan dan kegiatan-kegiatan kreatif, menyerap makna yang kaya dalam hidup melalui kegiatan-kegiatan.²⁸

Kualitas kepribadian seorang konselor tidak hanya bertindak sebagai pribadi semata bagi konselor, akan tetapi dijadikan sebagai instrument dalam meningkatkan kemampuan dalam membantu kliennya. Dimensi kepribadian yang dimiliki oleh seorang konselor antara lain :

(1) Spontanitas

Maksudnya adalah kemampuan seorang konselor untuk merespon peristiwa ke situasi yang dilihat atau diperoleh dalam hubungan konseling.

²⁸ Hartono, dkk. *Psikologi Konseling Edisi Revisi*. (Surabaya: Kencana, 2012), hal:52-53

(2) Fleksibilitas

Fleksibilitas berangkat dari pemikiran bahwa tidak ada cara yang tetap dan pasti untuk mengatasi permasalahan klien. Fleksibilitas adalah kemampuan dan kemauan konselor untuk mengubah, memodifikasi, dan menetapkan cara yang digunakan jika keadaan mengharuskan.

(3) Konsentrasi

Dalam hal ini konselor benar-benar memfokuskan perhatiannya pada klien. Konsentrasi mencakup dua dimensi, yaitu verbal dan nonverbal

(4) Keterbukaan

Keterbukaan bukan berarti konselor menjadi bebas nilai. Keterbukaan mengandung arti kemauan konselor bekerja keras untuk menerima pandangan klien sesuai dengan apa yang dirasakan atau yang dikomunikasikan.

(5) Stabilitas emosi

Secara emosional kepribadian konselor dalam keadaan sehat dan tidak mengalami gangguan mental. Stabilitas emosi bukan berarti konselor harus tampak selalu senang, tetapi konselor dapat menyesuaikan diri dan terintegratif.

(6) Berkeyakinan akan kemampuan untuk berubah

Konselor harus selalu memiliki keyakinan bahwa klien yang datang kepadanya pasti memiliki kemampuan untuk mengubah dirinya menjadi lebih positif.

(7) Komitmen dan rasa kemanusiaan

Konseling pada dasarnya mencakup adanya rasa komitmen pada rasa kemanusiaan. Sebagai makhluk sosial, konselor seharusnya memiliki kepekaan dan kesediaan dengan tangan terbuka membantu klien mengatasi masalahnya.

(8) Kemauan membantu klien mengubah lingkungannya

Perhatian konselor dalam hal ini bukanlah membantu klien untuk tunduk atau menyesuaikan diri dengan lingkungan di mana ia berada. Tetapi lebih kepada membantu klien agar mampu mengubah lingkungannya sesuai dengan potensi yang dimilikinya.

(9) Pengetahuan konselor

Konselor yang memiliki pengetahuan yang luas tentang permasalahan yang dihadapi klien, akan lebih mudah menanganinya ketika proses konseling berlangsung.

(10) Totalitas

Makna totalitas di sini diartikan bahwa seorang konselor harus memiliki kualitas pribadi dan kesehatan

mental yang baik. Konselor juga memiliki kemandirian dan tidak mengantungkan pribadinya secara emosional kepada orang lain.²⁹

Selain itu, menurut Cavanagh kualitas pribadi konselor ditandai dengan ciri-ciri sebagai berikut:

(1) Pengetahuan Mengenai Diri Sendiri (*Self-knowledge*)

Pemahaman ini sangat penting bagi konselor, karena konselor yang memiliki persepsi yang akurat akan dirinya maka dia juga akan memiliki persepsi yang kuat terhadap orang lain dan konselor yang terampil memahami dirinya maka ia juga akan memahami orang lain.

(2) Kompetensi (*Competence*)

- (a) Penguasaan wawasan dan landasan pendidikan
- (b) Penguasaan konsep bimbingan dan konseling
- (c) Penguasaan kemampuan assesmen
- (d) Penguasaan kemampuan mengembangkan program bimbingan dan konseling
- (e) Penguasaan kemampuan melaksanakan berbagai strategi layanan bimbingan dan konseling

²⁹ Namora lumongga, Memahami dasar-dasar konseling dalam teori dan praktik, (Jakarta : Kencana, 2011) h. 22

- (f) Penguasaan kemampuan mengembangkan proses kelompok
- (g) Penguasaan kesadaran etik profesional dan pengembangan profesi
- (h) Penguasaan pemahaman konteks budaya, agama dan setting kebutuhan khusus

(3) Kesehatan Psikologis yang Baik

Seorang konselor dituntut untuk memiliki kesehatan psikologis yang baik bagi kliennya. Kesehatan psikologis konselor yang baik sangat penting dan berguna bagi hubungan konseling. Hal itu dikarena apabila konselor kurang sehat psikisnya, maka ia akan teracuni oleh kebutuhan-kebutuhan sendiri, persepsi yang subjektif, nilai-nilai keliru dan kebingungan.

(4) Dapat Dipercaya (*trustworthiness*)

- a) Memiliki pribadi yang konsisten
- b) Dapat dipercaya oleh orang lain, baik ucapannya maupun perbuatannya.
- c) Tidak pernah membuat orang lain kesal atau kecewa.
- d) Bertanggung jawab, mampu merespon orang lain secara utuh, tidak ingkar janji dan mau membantu secara penuh.

(5) Kejujuran (*honest*)

Konselor itu diharuskan memiliki sifat yang terbuka, autentik dan sejati dalam pemberian layanannya kepada klien. Jujur disini dalam pengertian memiliki kongruensi atau kesesuaian dalam kualitas diri actual (*real-self*) dengan penilaian orang lain terhadap dirinya (*public-self*).

(6) Kekuatan atau Daya (*strength*)

Kekuatan atau kemampuan konselor sangat penting dalam konseling, sebab dengan hal itu klien merasa aman. Klien memandang seorang konselor sebagai orang yang tabah dalam menghadapi masalah, dapat mendorong klien dalam mengatasi masalahnya dan dapat menanggulangi kebutuhan dan masalah pribadi.

(7) Kehangatan (*Warmth*)

Hangat itu adalah ramah, penuh perhatian, dan memberikan kasih sayang. Melalui konseling klien ingin mendapatkan rasa hangat tersebut dan melakukan Sharing dengan konseling. Bila hal itu diperoleh maka klien dapat mengalami perasaan yang nyaman.

(8) Pendengar yang Aktif (*Active responsiveness*)

Konselor secara dinamis terlibat dengan seluruh proses konseling. Konselor yang memiliki kualitas ini akan

mampu berhubungan dengan orang-orang yang bukan dari kalangannya sendiri saja, dan mampu berbagi ide-ide, perasaan, memperlakukan klien dengan cara-cara yang dapat menimbulkan respon yang bermakna dan berkeinginan untuk berbagi tanggung jawab secara seimbang dengan klien dalam konseling.

(9) Kesabaran

Melalui kesabaran konselor dalam proses konseling dapat membantu klien untuk mengembangkan dirinya secara alami. Dan sikap sabar konselor menunjukkan bahwa konselor lebih memperhatikan diri klien daripada hasilnya.

(10) Kepekaan (*Sensitivity*)

Kepekaan mempunyai makna bahwa konselor sadar akan kehalusan dinamika yang timbul dalam diri klien dan konselor sendiri. Kepekaan diri konselor kan memberikan rasa aman bagi klien dan klien akan lebih percaya diri apabila berkonsultasi dengan konselor yang memiliki kepekaan.

(11) Kesadaran Holistik

Pendekatan holistik dalam bidang konseling berarti bahwa konselor memahami secara utuh dan tidak

mendekatinya secara serpihan. Namun begitu bukan berarti bahwa konselor seorang yang ahli dalam berbagai hal, disini menunjukkan bahwa konselor perlu memahami adanya berbagai dimensi yang menimbulkan masalah klien, dan memahami bagaimana dimensi yang satu memberi pengaruh terhadap dimensi yang lainnya. Dimensi-dimensi itu meliputi aspek, fisik, intelektual, emosi, sosial, seksual, dan moral-spiritual.³⁰

2) Karakteristik Pengetahuan

Dilihat dari aspek pengetahuan (*knowledge*), konselor adalah tenaga ahli dalam bidang pendidikan dan psikologis (*psikopedagogis*). Ia memiliki pengetahuan luas tentang teori-teori psikologi, konseling dan pendidikan, sehingga dapat mengembangkan dan menerapkannya dalam pelayanan konseling kepada klien.

Dari aspek psikologi, konselor memiliki pengetahuan dan pemahaman luas tentang dinamika perilaku dan perkembangan individu yang meliputi motif yang mendasari tingkah laku, teori-teori perkembangan, tahap-tahap perkembangan.

³⁰Mohammad Surya, *Psikologi Konseling*, (Bandung: Pustaka Bani Quraisy), hal: 67- 68

Dari aspek teori konseling, konselor memiliki pengetahuan dan pemahaman luas tentang model-model konseling. Dari aspek pendidikan, konselor mempunyai pengetahuan dan pemahaman luas tentang:

- a) hubungan pendidikan yang di dalamnya terlibat unsur-unsur pendidikan
 - b) kaidah-kaidah belajar yang meliputi prinsip belajar, suasana belajar dan proses pembelajaran
 - c) alat-alat pembelajaran mencakup kurikulum, teknologi pembelajaran, media pembelajaran, sumber dan lingkungan belajar, dan lain-lain.
- 3) Karakteristik Keterampilan

Konselor sebagai tenaga profesional memiliki keterampilan (*skill*) yang memadai dalam memberikan pelayanan konseling. Keterampilan konselor ini meliputi:

- a) Keterampilan dalam menciptakan dan membina hubungan konseling kepada klien (*helping relationship*). Dalam hubungan konseling, konselor mampu menciptakan suasana yang hangat, simpatik, empati yang didukung sikap dan perilaku konselor yang tulus dan ikhlas untuk membantu klien, jujur dan bertanggungjawab, terbuka, toleran dan setia.

b) Keterampilan dalam menerapkan wawancara konseling. Menurut Hosking dan Brammer terdapat beberapa keterampilan dasar wawancara konseling yang harus dikuasai oleh konselor seperti keterampilan membuka percakapan, keterampilan memberi informasi dan lain-lain.³¹

Selain itu, ada tujuh keterampilan dan kualitas seorang konselor yang efektif yaitu:

a) Keterampilan interpersonal.

Konselor yang efektif mampu mendemonstrasikan perilaku mendengar, berkomunikasi, empati, kehadiran/present, kesadaran, komunikasi nonverbal, sensitivitas terhadap kualitas suara, responsivitas terhadap ekspresi emosi, pengambilalihan, menstruktur waktu, menggunakan bahasa.

b) Keyakinan dan sikap personal.

Kapasitas untuk menerima yang lain, yakin adanya potensi untuk berubah, kesadaran terhadap etika dan moral, sensitivitas terhadap nilai yang dipegang oleh klien dan diri.

c) Kemampuan konseptual.

Kemampuan untuk memahami dan menilai masalah klien, mengantisipasi konsekuensi tindakan di masa depan,

³¹ Hartono, dkk *Op.cit.*, h. 57

memahami proses kilat dalam kerangka skema konseptual yang lebih luas, mengingat informasi yang berkenaan dengan klien, fleksibilitas kognitif dan keterampilan dalam memecahkan masalah.

d) Ketegaran personal.

Tidak adanya kebutuhan pribadi atau keyakinan irrasional yang sangat merusak hubungan konseling, percaya diri, kemampuan untuk menolerasi perasaan yang kuat atau tak nyaman dalam hubungan dengan klien, batasan pribadi yang aman mampu untuk menjadi klien.

e) Menguasai teknik.

Pengetahuan tentang kapan dan dimana melaksanakan intervensi tertentu, kemampuan untuk menilai efektifitas intervensi, memahami dasar pemikiran dibelakang teknik, memiliki simpanan intervensi yang cukup.

f) Kemampuan untuk paham dan bekerja dalam sistem sosial.

Termasuk kesadaran akan keluarga, dan hubungan kerja dengan klien, sensitif terhadap dunia klien yang mungkin bersumber dari perbedaan gender, etnis, orientasi seks atau kelompok umur.

- g) Terbuka untuk belajar dan bertanya.

Kemampuan untuk waspada terhadap latar belakang dan masalah klien. Terbuka terhadap pengetahuan baru, menggunakan riset untuk menginformasikan praktik.³²

4) Karakteristik Pengalaman

- a) Pengalaman kerja konselor di setting sekolah

Praktik konseling di setting sekolah mencakup berbagai pelayanan konseling yang diberikan konselor kepada klien (peserta didik). Semakin banyak pengalaman konselor dalam melakukan praktik konseling, akan semakin meningkat kualitas konselor itu sendiri. Jadi pengalaman kerja seorang konselor sangat diperlukan dalam pembentukan konselor profesional.

- b) Pengalaman kerja konselor di luar sekolah

Pengalaman kerja ini diperoleh karena seorang konselor melakukan praktik konseling di masyarakat. Kesempatan ini di satu pihak dapat menjadikan peluang, dan di lain pihak juga dapat menjadikan tantangan bagi konselor itu sendiri. Menjadikan peluang, bila konselor mampu melakukan praktik konseling di masyarakat dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Menjadikan tantangan, dalam arti konselor harus

³² John McLeod, *Pengantar konseling teori dan studi kasus*, (Jakarta: Kencana Predan Media Group, 2010, Ed. 1, Cet. 3) hal 536-537

mampu menjamin mutu pelayanan konseling itu sendiri, bila tidak, akan kehilangan kepercayaan masyarakat yang akhirnya merugikan eksistensi profesi konseling.³³

c. Kepribadian Konselor

1) Empati

Yang dimaksud dengan empati dalam uraian ini adalah kemampuan seseorang untuk merasakan secara tepat apa yang dirasakan dan dialami oleh oranglain mengkomunikasikan persepsinya. Orang yang memiliki tingkat empati tinggi akan menampilkan sikap bantuannya yang yata dan berarti dalam hubungannya dengan orang lain, sementara mereka yang rendah empatinya menunjukkan sikap yang secara nyata dan berarti merusak hubungan antar pribadi.

2) Respek

Respek menunjukkan secara tak langsung bahwa konselor menghargai martabat dan nilai klien sebagai manusia. Hal ini mengandung arti juga bahwa konselor menerima kenyataan. Setiap klien menerima hak untuk memilih sendiri, memiliki kebebasan, kemauan, dan mampu membuat keputusannya sendiri.

³³ Hartono, dkk *Op.cit.*, h. 65-66

3) Keaslian

Keaslian merupakan kemampuan konselor menyatakan dirinya secara bebas dan mendalam tanpa pura-pura, tidak bermain peranan dan tidak dipertahankan diri. Konselor yang demikian selalu tampak keaslian pribadinya, sehingga tidak ada pertentangan antara apa yang ia katakan dan apa yang ia lakukan.

4) Kekongkretan

Kekongkretan menyatakan ekspresi yang khusus mengenai perasaan dan pengalaman orang lain. Seorang konselor yang memiliki kekongkretan tinggi selalu memelihara hubungan yang khusus dan selalu mencari jawaban mengenai apa, mengapa, kapan, dimana dan bagaimana dari sesuatu yang dia hadapi.

5) Konfrontasi

Konfrontasi terjadi jika terdapat kesenjangan antara apa yang dikatakan klien dengan apa yang dia alami, atau antara yang ia katakan pada suatu saat dengan apa yang ia katakan sebelum itu. Variabel ini tidak di kontrol sepenuhnya oleh konselor, tetapi hal ini dapat dilaksanakan jika konselor merasakan cocok untuk dikonfrontasikan.

6) Membuka Diri

Membuka diri adalah penampilan perasaan sikap, pendapat, dan pengalaman-pengalaman pribadi konseling untuk kebaikan klien. Konselor mengungkapkan diri sendiri dan membagikan dirinya kepada klien dengan mengungkapkan beberapa pengalaman yang berarti yang bersangkutan dengan masalah klien.

7) Kesanggupan

Kesanggupan dinyatakan sebagai charisma, sebagai suatu kekuatan yang dinamis dan magnetis dari kualitas pribadi konselor. Konselor yang memiliki sifat potensi ini selalu menampakkan kekuatannya dalam penampilan pribadinya.

8) Kesiapan

Kesiapan adalah sesuatu yang berhubungan dengan perasaan diantara klien dan konselor pada waktu kini dan disini. Tingkat kesiapan yang tinggi terdapat pada diskusi dan analisis yang terbuka mengenai hubungan antar pribadi yang terjadi antara konselor dan klien dalam situasi konseling.

9) Aktualisasi diri

Dalam penelitian telah terbukti bahwa aktualisasi diri memiliki kolerasi yang tinggi terhadap keberhasilan konseling. Aktualisasi diri dapat di pakai oleh klien yang meminta

bantuan kepadanya. Aktualisasi diri menunjukkan secara tak langsung bahwa orang dapat hidup dan memenuhi kebutuhannya secara langsung karena ia mempunyai kekuatan dalam dirinya untuk mencapai tujuan hidupnya.³⁴

d. Ciri-Ciri Konselor

Adapun konselor mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

1) Memiliki Pengetahuan Konseling

Pengetahuan adalah segala sesuatu yang kita ketahui, pahami, dan mengerti. Sementara itu, pengetahuan konseling adalah apa yang diketahui, dipahami, dan dimengerti berkaitan dengan teori-teori konseling. Seorang konselor yang akan terlibat dalam pelayanan konseling pastoral harus terlebih dahulu memiliki pengetahuan konseling. Paling tidak, ia pernah ikut pelatihan konseling atau belajar secara mandiri. Ia secara autodidak menambah, mencari, dan mempelajari ilmu konseling dari berbagai sumber.

Pengetahuan konseling menjadi dasar bagi pelayanan konseling. Tanpa itu, sukar untuk memberi pelayanan yang sebenarnya. Percakapan pun cenderung menjadi percakapan yang sarat nasihat. Mahasiswa teologi sendiri, ketika praktik konseling, masih sangat banyak yang langsung memberi nasihat kepada klien.

³⁴ Gunawan Yusuf, *Pengantar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 1992), h.

2) Pengetahuannya Aplikatif

Aplikatif artinya dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Seorang konselor yang telah memiliki pengetahuan konseling seharusnya mampu menerapkan dan menggunakan ilmunya dalam praktik konseling. Jangan sampai berilmu, tetapi kurang mampu menerapkan.

Kenyataannya, banyak orang berilmu, tetapi tidak pandai menerapkan ilmunya dalam praktik. Laksana orang belajar teori berenang. Ia sudah menguasai teori renang, tetapi ketika pergi ke kolam renang, ia tidak mampu berenang. Tidak demikian seorang konselor. Ilmu konselingnya harus mampu diaplikasikan dalam praktik konselingnya. Jadi, ia berilmu dan aplikatif.

3) Memiliki Kepekaan

Peka artinya mudah merasa atau menerima sesuatu yang dilihat atau didengar ketika berbicara dengan orang lain. Ia mampu menangkap pesan lewat kata-kata yang didengar atau gerak-gerik tubuh dan mimik klien. Konselor perlu memiliki kepekaan. Dengan kepekaan, konselor mudah merasakan kondisi klien. Jika klien memiliki kebutuhan, konselor dapat merasakan hal itu dalam batinnya. Kepekaan

memungkinkan konselor memberikan respons dan reaksi yang tepat terhadap kondisi tertentu.

4) Memiliki Keyakinan

Keyakinan adalah kepercayaan yang sungguh-sungguh kuat dan teguh terhadap hal yang dipercayai. Dalam hal ini, konselor memiliki keyakinan yang kuat dan teguh kepada Tuhan. Ia yakin Tuhan berkuasa atas hidup manusia. Karena itu, klien yang bermasalah diyakini dapat berubah. Masalah yang membelenggunya dapat ditolong melalui proses konseling. Keyakinan ini meneguhkan konselor untuk tidak mudah putus asa dalam menolong klien yang terlilit masalah cukup berat.

5) Memiliki Kematangan

Matang artinya sudah sampai pada taraf perkembangan yang terbaik. Di sini, konselor telah memiliki kemampuan berpikir, kestabilan emosi, jiwa, dan kepribadian yang berada pada taraf yang baik atau matang. Konselor sebagai penolong harus lebih kuat dan tegar. Meskipun harus tetap diingat bahwa hubungan antara konselor dan klien adalah hubungan kesejajaran dan kemitraan.

Kematangan diri konselor memampukannya menghadapi masalah rumit. Ia tidak mudah goyah dan

terpengaruh oleh hal-hal yang kurang baik. Ia memiliki prinsip yang kokoh dalam menjalankan pelayanan konselingnya. Oleh karena itu, kematangan diri penting dimiliki oleh konselor.

6) Menghargai Klien Sebagai Makhluk Unik

Setiap manusia itu unik. Tidak ada yang persis sama. Setiap orang pasti mempunyai ciri khusus yang membedakannya dari orang lain. Hal ini tercermin dari respons tiap-tiap orang ketika menghadapi masalah. Dalam proses konseling, konselor perlu menghargai keunikan klien. Ia harus mampu melihat hal-hal yang berbeda dalam diri setiap orang. Konselor tidak boleh menyamaratakan semua klien karena keunikan klien justru memperkaya khazanah pemahaman konselor tentang uniknya ciptaan Tuhan.

7) Memiliki Rasa Tanggung Jawab Menolong

Seorang yang berperan sebagai konselor harus peka dalam menolong klien. Selain memiliki kepekaan, ia perlu menambahkan niat untuk tidak pernah membiarkan klien bergulat sendirian dalam pergumulannya. Rasa terpanggil untuk cepat tanggap dalam menolong perlu tumbuh dalam sanubarinya. Ketika mendengar kabar atau melihat klien mengalami sesuatu yang membutuhkan pertolongan, konselor

tanggap merespons dengan mengambil langkah-langkah tertentu. Tidak pernah terbesit rasa malas, acuh tak acuh, kurang peduli, bosan, dan jenuh yang membelenggu dirinya. Jika hal itu terjadi, ia segera mengatasinya.

8) Tidak Mengambil Alih Masalah Klien

Budaya kita salah satunya adalah budaya memberi nasihat. Orang tua kerap memberi nasihat kepada anak. Anak-anak dikondisikan sebagai pendengar yang baik. Orang tua berperan sebagai orang yang banyak makan asam garam, alias sudah berpengalaman. Karena itu, mereka adalah penasihat-penasihat bagi anak-anaknya. Kerap kali juga, mereka menjadi penasihat bagi orang lain. Oleh sebab itu, nasihat sering kali terjadi dalam lingkungan hidup sehari-hari.

Budaya ini juga terjadi dalam proses konseling. Klien kerap begitu mudah meminta nasihat kepada konselor. Lalu, konselor yang kurang peka langsung menjawab dengan memberi nasihat. Kadang, tanpa diminta klien pun, konselor langsung memberikan serentetan nasihat. Kalau demikian, percakapan konseling berubah menjadi percakapan nasihat.

Tanggung jawab dan masalah klien dialihkan ke pundak konselor yang akhirnya berperan sebagai pemberi solusi.³⁵

e. Persyaratan Konselor

Bimbingan kelompok akan efisien dan efektif dapat di capai apabila di dukung oleh tenaga pembimbing yang memiliki kualitas kepribadian yang memadai, pengetahuan dan keahlian professional tentang bimbingan, serta psikologi pendidikan yang memadai pula dan berdedikasi tinggi terhadap tugas dan profesi.

Syarat kualitas kepribadian dan dedikasi seorang konselor, diantaranya :

- 1) Bertaqwa kepada Allah swt
- 2) Menunjukkan keteladanan dalam hal yang baik.
- 3) Dapat dipercaya, jujur, dan konsisten
- 4) Memiliki rasa kasih sayang dan kepedulian
- 5) Relat dan tanpa pamrih dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling
- 6) Senantiasa melengkapi diri dengan pengetahuan dan informasi

Menurut Jones ada 7 sifat yang harus di miliki oleh seorang konselor:

³⁵ Tulus Tu'u, *Dasar-Dasar Konseling Pastoral*, (Andi, Yogyakarta, 2007), h. 42-46

1) Tingkah laku yang etis.

Sikap dasar seorang konselor harus mengandung ciri etis karena konselor harus membantu manusia sebagai pribadi dan memberikan informasi pribadi yang bersifat sangat rahasia. Konselor harus dapat merahasiakan kehidupan pribadi klien dan memiliki tanggung jawab moral untuk membantu memecahkan kesukaran klien

2) Kemampuan intelektual.

Konselor yang baik harus memiliki kemampuan intelektual untuk memahami seluruh tingkah laku manusia dan masalahnya serta dapat memadukan kejadian-kejadian sekarang dengan pengalaman-pengalamannya dan latihan-latihannya sebagai konselor pada masa lampau. Ia harus dapat berpikir secara logis, etis, kritis, dan mengarah ke tujuan tertentu.

3) Keluwesan (*fleksibility*)

Hubungan dalam konseling yang bersifat pribadi mempunyai ciri yang supel dan terbuka. Konselor di harapkan tidak bersikap kaku dengan langkah-langkah tertentu dan system tertentu. Konselor dapat dengan luwes bergerak dari satu persoalan ke persoalan lainnya dan dapat menyesuaikan

diri dengan perubahan-perubahan yang mungkin terjadi dalam proses konseling.

4) Sikap penerimaan.

Konselor harus dapat menerima dan melihat kepribadian klien secara keseluruhan dan dapat menerima menurut apa adanya. Konselor harus dapat mengakui kepribadian konseli dan menerima klien sebagai pribadi yang mempunyai hak untuk mngambil keputusan sendiri. Konselor harus percaya bahwa nanti klien memiliki kemampuan untuk membuat keputusan yang bijaksana dan bertanggung jawab.

5) Pemahaman.

Seorang konselor harus dapat menangkap arti dari ekspresi klien. Kemampuan konselor memahami klien pada setiap situasi konseling dapat terjadi dengan menempatkan dirinya pada kaca mata klien. Seorang konselor harus mengikuti perubahan kepribadian klien dengan baik. Konselor harus dapat menyatukan dirinya dengan dunia klien dan dapat pula menyatukan kembali dengan cara yang wajar dan dengan penuh perasaan agar klien mudah menangkap dan mengerti.

6) Peka terhadap rahasia pribadi.

Dalam segala hal konselor harus dapat menunjukkan sikap yang jujur dan wajar sehingga ia dapat dipercaya oleh

klien dan klien berani membuka diri terhadap konselor. Klien sangat peka terhadap kejujuran konselor, sebab klien telah berani mengambil resiko dengan membuka diri dan khususnya rahasia hidup pribadinya.

7) Komunikasi.

Komunikasi merupakan kecakapan dasar yang harus dikuasai oleh setiap konselor. Dalam komunikasi konselor dapat mengekspresikan kembali pernyataan-pernyataan klien secara tepat. Menjawab atau memantulkan kembali pernyataan klien dalam bentuk perasaan dan kata-kata serta tingkah laku konselor. Konselor harus dapat memantulkan perasaan klien dan pemantulan ini dapat ditangkap dan dimengerti oleh klien sebagai pernyataan yang penuh penerimaan dan pengertian.³⁶

2. Konseli/Klien

a. Pengertian Konseli/Klien

Konseli adalah seorang individu yang sedang mengalami masalah, atau setidaknya sedang mengalami sesuatu yang ingin disampaikan kepada orang lain. Konseli menanggung semacam beban, uneg-uneg, atau mengalami suatu kekurangan yang ia ingin isi, atau mengalami suatu ia ingin dan/atau perlu dikembangkan pada dirinya.

³⁶ Achmad Juntika Nurihsan, *Bimbingan dan konseling dalam berbagai latar kehidupan*, (refika aditama, 2011) h. 47

Melalui konseling, konseli menginginkan agar ia mendapatkan suasana berpikir yang jernih dan/atau perasaan yang lebih nyaman, memperoleh nilai tambah, hidup yang lebih berarti, dan hal-hal positif lainnya dalam menjalani hidup sehari-hari.

Sebagai individu, klien memiliki aspek-aspek psikologis yang sama dengan konselor punya pribadi, sikap, kecerdasan, perasaan dan seterusnya. Namun dalam statusnya pada situasi konseling, klien memiliki banyak kekhasan yang harus dipertimbangkan oleh konselor ketika bekerja dengan klien. Kekhasan klien yang mempunyai implikasi penting dalam konseling itu dapat dicakup dalam: ikhwal perkembangan individunya, citra-dirinya, dan kebutuhannya.

Agar dapat sukses dalam konseling orang memerlukan kemampuan yang dapat mengekspresikan diri dan menemukan insight yang dapat membantunya untuk lebih memahami dirinya dari percakapannya dengan konselor. Untuk itu diperlukan peran intelegensi untuk mengolah masukan yang diperolehnya, memerlukan kemampuan untuk menganalisis dan melakukan sintesis terhadap masukan-masukan yang diperoleh. Oleh karena itu, klien yang akan masuk ke dalam konseling memiliki

Shertzer and Stone (1987) mengemukakan bahwa keberhasilan dan kegagalan proses konseling ditentukan oleh tiga hal yaitu:

kepribadian konseli, harapan konseli, pengalaman atau pendidikan konseli.³⁷

b. Karakteristik Konseli/Klien

Semua individu yang diberi bantuan profesional oleh seorang konselor atas permintaan dia sendiri atau atas permintaan orang lain, dinamakan klien. Ada klien yang datang atas kemauan sendiri, karena dia membutuhkan bantuan. Dia sadar bahwa dalam dirinya ada suatu kekurangan atau masalah yang memerlukan bantuan seorang ahli. Akan tetapi ada pula individu yang tidak sadar akan masalah yang dialaminya, karena kurangnya kesadaran diri. Dia mungkin dikirim kepada konselor oleh orang tua atau gurunya. Namun secara umum kalau klien sudah sadar akan diri dan masalahnya maka dia mempunyai harapan terhadap konselor dan proses konseling yaitu supaya dia tumbuh, berkembang, produktif, kreatif, dan mandiri. Harapan, kebutuhan, dan latar belakang klien akan menentukan terhadap keberhasilan proses konseling.³⁸

Erhamwilda menyebutkan beberapa karakteristik klien Islami, yaitu:³⁹

³⁷ Sofyan S. Willis, *Konseling Individual Teori dan Praktik*, (Bandung, Alfabeta, 2011), h. 26

³⁸ *Ibid.*, h. 30

³⁹ Erhamwilda, *Konseling Islami*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), cet. 1, h. 116.

- 1) Klien yang dibantu melalui konseling Islami adalah klien yang beragama Islam atau non-muslim yang bersedia diberi bantuan melalui pendekatan yang menggunakan nilai-nilai Islam.
- 2) Klien adalah individu yang sedang mengalami hambatan/masalah untuk mendapatkan kebahagiaan hidup (ketentraman).
- 3) Klien secara sukarela/didorong untuk mengikuti proses konseling.
- 4) Klien adalah seorang yang berhak menentukan jalan hidupnya sendiri, dan akan bertanggungjawab atas dirinya setelah dewasa untuk kehidupan dunia maupun akhiratnya.
- 5) Pada dasarnya setiap klien adalah baik, karena Allah SWT telah membekali setiap individu dengan potensi berupa fitrah yang suci untuk tunduk pada aturan dan petunjuk Allah Yang Maha Esa.
- 6) Ketidaktentraman atau ketidakbahagiaan klien dalam hidupnya umumnya bersumber dari belum dijalankannya ajaran agama sesuai tuntunan al-Qur'an dan Hadits, sehingga perlu didiagnosis secara mendalam bersama klien.
- 7) Klien yang bermasalah pada hakekatnya orang yang membutuhkan bantuan untuk memfungsikan jasmani, qolb, a'qal, dan basyirohnya dalam mengendalikan dorongan hawa nafsunya.

c. Kepribadian Konseli/Klien

Kepribadian konseli cukup menentukan keberhasilan proses konseling. Aspek-aspek kepribadian konseli adalah sikap, emosi,

intelektual, motivasi, dsb. Seorang konseli yang cemas akan tampak pada perilakunya dihadapan konselor. Seorang konselor yang efektif akan mengungkap perasaan-perasaan cemas konseli semaksimal mungkin dengan cara menggali atau eksplorasi sehingga keluar dengan leluasa bahkan mungkin diiringi oleh air mata konseli.

Konseli juga dilatarbelakangi oleh sikap, nilai-nilai, pengalaman, perasaan, budaya, sosial, ekonomi, dsb. Semua itu membentuk kepribadiannya. Saat berhadapan dengan konselor didalam proses konseling, maka latar belakang tersebut akan muncul baik dengan sengaja dimunculkan maupun muncul dengan sendirinya, seperti sikap. Ada konseli yang bersikap curiga terhadap konselor sehingga tidak mau terbuka dalam pembicaraan, ada tlagi konseli emosional, marah, dan menyerang konselor dengan kata-kata. Dibalik itu ada yang diam saja, mengangguk-ngangguk saja dan sedikit sekali kalimat yang keluar dari mulutnya. Ada juga konseli yang acuh tak acuh alias cuek, tapi akan ditemukan pula yang agkuh, manja dan tergantung pada konselor dan banyak pula yang menolak.⁴⁰

d. Konseli/Klien Sebagai Manusia Ideal

Secara umum tujuan konseling adalah terjadinya perubahan perilaku. Sedangkan yang dimaksud manusia ideal ialah mereka yang mampu menciptakan kesenangan atau memperoleh kebahagiaan bagi

⁴⁰ *Ibid.*, h. 29

dirinya sendiri dan bagi lingkungannya berkat pengembangan optimal segenap potensi yang ada pada dirinya seiring dengan pengembangan suasana kebersamaan dengan lingkungan sosialnya, sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku, dan segala sesuatunya itu dikaitkan dengan pertanggungjawaban atas segenap aspek kehidupannya di dunia terhadap kehidupan di akhirat kelak.

Dengan demikian, diharapkan proses konseling ini dapat menimbulkan perubahan perilaku pada klien sehingga dirinya dapat mencapai kriteria manusia ideal diantaranya, manusia yang memiliki pendirian yang matang, tangguh, dinamis, kemampuan sosialnya luas, bersemangat, nilai kesuciannya tinggi, serta keimanan dan ketakwaannya kepada Tuhan Yang Maha Esa.⁴¹

f. Aneka Ragam Konseli/Klien

Berikut akan diuraikan berbagai jenis atau ragam konseli yang dihadapi konselor :⁴²

- 1) *Konseli Sukarela* yang artinya konseli yang hadir di ruangan atas kesadaran sendiri. Secara umum dapat kita kenali ciri-ciri konseli sukarela sebagai berikut:
 - a) Hadir atas kehendak sendiri
 - b) Dapat menyesuaikan diri dengan konselor

⁴¹ Prayitno, *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), cet. 4, h. 20

⁴² Farid Mashudi, *Psikologi Konseling*, (Jogjakarta, IRCiSoD, 2011), h. 81

- c) Mudah terbuka
 - d) Mengikuti proses dengan kesungguhan hati
 - e) Mengemukakan sesuatu dengan jelas
 - f) Sikap bersahabat, mengharapkan bantuan
 - g) Bersedia mengungkap rahasia walaupun menyakitkan
- 2) *Konseli yang terpaksa* adalah konseli yang kehadirannya di ruang konseling bukan atas dasar keinginannya sendiri. Dia datang atas dorongan dari orang lain. Karakteristik dari konseli yang terpaksa dapat kita kenali ciri-cirinya sebagai berikut :
- a) Bersifat tertutup
 - b) Enggan berbicara
 - c) Curiga terhadap konselor
 - d) Kurang bersahabat
 - e) Menolak secara halus bantuan konselor
- 3) *Reluctant Client atau Konseli Enggan* salah satu bentuk konseli yang seperti ini adalah Dia banyak bicara. Pada prinsipnya konseli yang seperti ini enggan untuk di bantu oleh konselor. Karakteristik atau ciri-ciri konseli seperti ini dapat kita kenali dengan :
- a) Enggan untuk dibantu konselor atau tidak suka diberi bantuan oleh konselor karena Dia hanya menganggap ini tidak pantas diceritakan kepada konselor.

- b) Hanya ingin berbincang dengan konselor tanpa menyelesaikan masalahnya
- 4) *Konseli bermusuhan/menentang* : Konseli terpaksa yang bermasalah cukup serius bisa menjelma menjadi konseli yang bermusuhan. Konseli seperti ini dapat kita kenali dengan sifatnya sabagai berikut :
- a) Tertutup
 - b) Menentang
 - c) Bermusuhan
 - d) Menolak secara terbuka.
- 5) *Konseli krisis* : konseli yg memang mengalami tekanan yg sangat dalam. Yang dimaksud dengan konseli krisis adalah Jika seorang menghadapi musibah seperti kematian (diantara orang-orang yang dekat dengan dirinya atau yang telah ia kenal), kebakaran, diperkosa, dan sebagainya yang dihadapkan kepada konselor untuk diberikan bantuan agar dia menjadi stabil dan mampu menyesuaikan diri dengan situasi yang baru (musibah tersebut) . Beberapa gejala perilaku konseli yang kerisis adalah sebagai berikut ini :
- a) Tertutup atau menutup diri dari dunia luar
 - b) Amat emosional, tak berdaya ada yang histeri
 - c) Kurang mampu berpikir rasional

- d) Tidak mampu mengurus diri dan keluarga
- e) Membutuhkan orang yang amat dipercayai.

g. Perubahan Konseli/Klien

Konseling diselenggarakan dengan maksud untuk melakukan perubahan pada diri klien. Aspek apakah pada diri klien yang dapat berubah karena intervensi konseling dan kapan perubahan tersebut dapat diperoleh? Untuk menjawab permasalahan ini akan diuraikan secara singkat kedua hal tersebut pada bagian berikut ini.⁴³

a) Bentuk Perubahan

Perubahan sebagai akibat hubungan konseling tidak hanya sekedar perubahan, tetapi adanya peningkatan secara positif atau peningkatan pada fungsi klien (Todd dan Bohart, 1992; Kazdin, 1988). Jika klien adalah orang yang mengalami ketergantungan obat, maka perubahan itu berupa pengurangan gejala-gejala yang berhubungan dengan ketergantungan obat. Jika klien menunjukkan mengalami gangguan kecemasan, maka dianggap terjadi perubahan jika ada pengurangan tingkat kecemasannya.

Penentuan bentuk perubahan itu terkait dengan latar belakang falsafah konselor atau penelitinya. Konselor atau peneliti penganut behavioral mengakui bahwa perubahan itu harus terjadi secara nyata pada perilaku yang tampak, spesifik dan terukur. Konselor

⁴³Latipun, *Psikologi Konseling* (Malang: UMM Press, 2008), h. 260.

atau peneliti penganut humanistik menekankan perubahan pada sikap-sikapnya yang ditunjukkan dengan adanya peningkatan penerimaan diri, tanggung jawab, dan pengalaman emosional. Penganut Freudian tentunya menekankan perubahan-perubahan pada peningkatan fungsi ego klien. Sedangkan penganut konseling rasional emotif behavior menekankan perubahan-perubahan pada cara berfikir klien.

Dalam melakukan risetnya, selain menggunakan pengertian konseptual sebagaimana falsafah yang dianutnya, peneliti juga membuat pengertian operasional tentang “perubahan” yang dimaksud. Secara sederhana batasan operasional perubahan itu dihubungkan dengan aspek perubahan yang menjadi target suatu terapi, apakah perubahan dalam bentuk tindakan (action) yang dapat diamati, perasaan, atau pikiran klien, atau perubahan dalam ketiganya. Perubahan-perubahan tersebut terkait dengan dua hal; yaitu alat ukur yang digunakan dan pihak yang dilibatkan dalam pengukuran.

b) Waktu Perubahan

Peneliti konseling tentunya menyadari bahwa “waktu” perubahan ini mengandung dua aspek, yaitu waktu mulai terjadinya perubahan dan selang waktu perubahan yang ditargetkan itu dapat dipertahankan oleh klien.

Berhubungan dengan waktu mulai terjadi perubahan pada klien ini, konselor atau peneliti dapat menetapkan kapan perubahan itu diharapkan terjadi. Apakah sesaat, seminggu, sebulan, setahun setelah konseling berakhir, atau pada kurun waktu yang lebih lama lagi? Jadi tidak selalu perubahan itu terjadi pada saat beberapa waktu setelah proses konseling berlangsung. Misalnya, suatu konseling diharapkan dapat meningkatkan prestasi akademik klien. Terhadap target perubahan ini, tidak mungkin prestasi akademik klien dapat meningkat sesaat setelah proses konseling terjadi, tetapi hanya diketahui setelah kliennya mengikuti ujian yang diselenggarakan gurunya. Untuk permasalahan yang lain, tentunya waktu terjadi perubahan itu dapat berbeda sesuai dengan sifat atau aspek yang akan diubah atau dibentuknya.

Selain menyangkut waktu terjadinya perubahan, juga perlu mempelajari selang waktu (interval) perubahan itu dipertahankan oleh klien. Sebagaimana halnya dengan kondisi kesehatan fisik, pemberian obat dengan dosis tertentu dapat mengendalikan kesehatan dan perilaku seseorang dalam kurun waktu tertentu. Atas dasar analogi di bidang farmakologi ini, diasumsikan bahwa perubahan pada klien dan perubahan itu berlangsung dalam kurun waktu tertentu. Sama halnya dengan teori behavioral tentang *resistence to extinction* bahwa perilaku yang terbentuk tetap

dipertahankan dalam waktu tertentu sekalipun tidak memperoleh penguatan.

Jika selang waktu perubahan ini menjadi perhatian dalam penelitian, maka peneliti dapat menetapkan berapa lama kemungkinan klien dapat mempertahankan perubahan-perubahan perilakunya. Untuk mengetahui interval perubahan ini, peneliti dapat mengukur perkembangan perubahan itu setelah konseling diberikan. Dengan demikian kita mengetahui kecenderungan perubahannya, apakah terus terjadi peningkatan, berlangsung tetap, atau menurun.

h. Harapan Konseli/Klien

Mengandung makna adanya kebutuhan yang ingin terpenuhi melalui proses konseling. Pada umumnya harapan konseli terhadap proses konseling adalah untuk memperoleh informasi, menurunkan kecemasan, memperoleh jawaban atau jalan keluar dari persoalan yang dialami, dan mencari upaya bagaimana dirinya supaya lebih baik, lebih berkembang.

Shertzer dan Stone (1980) mengemukakan bahwa secara umum harapan konseli atau *Counselees* adalah agar proses konseling dapat menghasilkan pemecahan (solusi) persoalan pribadi mereka. Termasuk didalam permasalahan pribadi itu adalah dapat menurunkan atau menghilangkan stress, memberikan kemampuan untuk bisa

mengadakan pilihan, menjadikan dirinya populer dari sebelumnya, menjadikan hubungan dengan orang lain lebih baik dan bermakna, agar bisa diterima di perguruan tinggi bermutu, mendapat beasiswa, atau dana bantuan dari perusahaan. Disamping itu harapan konseli adalah agar dapat mengatasi kesulitan dan kegagalan dalam pelajaran, agar konseling dapat eberikan jaminan supaya dia bisa mendapat pekerjaan dan naik pangkat, serta mendapatkan kedudukan atau karir makin baik.⁴⁴

i. Pengalaman dan Pendidikan Konseli/Klien

Hal ini amat menentukan atas keberhasilan proses konseling sebab dengan pengalaman dan pendidikan tersebut, konseli akan mudah menggali dirinya sehingga persoalannya makin jelas dan upaya pemecahannya makin terarah. Pengalaman yang dimaksud adalah pengalaman dalam konseling, wawancara, keterbukaan, berkomunikasi, berdiskusi, pidato, ceramah, mngajar/melatih, keterbukaan, dalam suasana demokratis di keluarga/ sekolah, dan sebagainya.

⁴⁴ *Ibid.*, h. 31