PELAKSANAAN LAYANAN KONSULTASI DALAM MENANGANI PERMASALAHAN KELUARGA DI KUA KECAMATAN KOTO TANGAH KOTA PADANG

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Bimbingan Konseling Islam

Oleh :

YUSI AMELIA MATONDANG

2212020068

PROGRAM STUDI BIMBINGAN KONSELING ISLAM

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

IMAM BONJOL PADANG

1448 H/ 2026 M

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusi Amelia Matondang

Nim : 2212020068

TTL : Huta Baringin/ 17 Januari 2004

Prodi : Bimbingan Konseling Islam

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **"Pelaksanaan Layanan Konsultasi dalam Menangani Permasalahan Keluarga di KUA Kecamatan Koto Tangah Kota Padang"** adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang atau perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiat, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 26 Agustus 2026

Saya yang menyatakan,



Yusi Amelia Matondang

NIM. 2212020068

Dipindai dengan CamScanner

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini dengan judul **"Pelaksanaan Layanan Konsultasi dalam Menangani Permasalahan Keluarga di KUA Kecamatan Koto Tangah Kota Padang"** oleh Yusi Amelia Matondang NIM. 2212020068. Program Studi Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Padang, 26 Agustus 2026

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. Zakirman, M.Ag	**Hummaira Hutagaol, M.Kes**
NIP. 196505111998031002	**NIP.198601119201903200 4**

Dipindai dengan CamScanner

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skiripsi dengan judul **"Pelaksanaan Layanan Konsultasi dalam Menangani Permasalahan Keluarga di KUA Kecamatan Koto Tangah Kota Padang"**, disusun oleh Yusi Amelia Matondang, NIM. 2212020068 telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang, pada hari Selasa, 08 September 2026 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Bimbingan Konseling Islam.

Padang, 08 September 2028

Tim Penguji

Ketua

Drs. Zakirman, M.Ag
NIP. 1965111998031002

Penguji I

Dr. Nurfarida Deliani, M.Pd
NIP. 196603241993032003

Penguji II

Yeni Fitri Wahyuni, M.Kes
NIP. 199004182019032018

Penguji III

Drs. Zakirman, M.Ag
NIP. 1965111998031002

Penguji IV

Hummaira Hutagaol, M.Kes
NIP. 1986011192019032004

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Imam Bonjol Padang

Dr. Murisal, S.Ag., M.Pd
NIP. 197212312007101010

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul **"Pelaksanaan Layanan Konsultasi dalam Menangani Permasalahan Keluarga di KUA Kecamatan Koto Tangah Kota Padang"** disusun oleh Yusi Amelia Matondang, NIM 2212020068, Program Studi Bimbingan Konseling Islam, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Latar belakang penelitian ini adalah berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di KUA Kecamatan Koto Tangah Kota Padang, masih banyak masyarakat yang mengalami berbagai permasalahan keluarga yang berpotensi menyebabkan disharmonisasi hingga perceraian. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan layanan konsultasi dalam menangani permasalahan keluarga di KUA Kecamatan Koto Tangah Kota Padang dilihat dari tahap pengantaran, penjajakan, penafsiran, pembinaan, dan penilaian.

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dengan metode kualitatif bersifat deskriptif. Informan penelitian terdiri dari dua orang penyuluh agama Islam, dua orang penghulu, dan satu orang informan pendukung yang mengikuti layanan konsultasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan konsultasi dalam menangani permasalahan keluarga di KUA Kecamatan Koto Tangah Kota Padang telah dilakukan melalui lima tahapan. Pertama, tahap pengantaran, dilakukan dengan menerima pihak yang datang berkonsultasi secara ramah, menciptakan suasana nyaman dan terbuka, serta menjaga kerahasiaan dan kesukarelaan, namun penjelasan mengenai tujuan dan proses layanan belum disampaikan secara khusus pada awal konsultasi. Kedua, tahap penjajakan, dilakukan dengan mendengarkan secara aktif serta menggali kronologi, penyebab, dan kondisi permasalahan keluarga sebelum memberikan arahan. Ketiga, tahap penafsiran, dilakukan dengan memahami permasalahan secara lebih mendalam dengan melihat keterkaitan antara penyebab masalah dan dinamika hubungan antaranggota keluarga. Keempat, tahap pembinaan, dilakukan melalui pemberian arahan, nasihat, dukungan emosional, motivasi, serta penguatan nilai-nilai Islam sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Kelima, tahap penilaian, dilakukan dengan melihat pemahaman, perubahan sikap, kondisi emosional, dan kesiapan pihak yang datang dalam melaksanakan hasil konsultasi. Secara keseluruhan, pelaksanaan layanan konsultasi di KUA Kecamatan Koto Tangah telah mencerminkan tahapan layanan konsultasi dalam bimbingan dan konseling, tetapi belum sepenuhnya diterapkan secara sistematis sesuai dengan konsep teoritis, khususnya dalam penstrukturan, dan penerapan komponen layanan konsultasi.

Kata Kunci: Pelaksanaan Layanan Konsultasi, Permasalahan Keluarga.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Al-hamdulillāhirabbil-'ālamīn, puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan ajaran islam kepada umatnya sebagai hidayah yang dapat menjamin kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat.

Setelah melewati proses perkuliahan yang panjang, tahap demi tahap dijalani, sehingga tersusunlah karya ilmiah yang berjudul **"Pelaksanaan Layanan Konsultasi dalam Menangani Permasalahan Keluarga di KUA Kecamatan Koto Tangah Kota Padang"**, dapat penulis selesaikan. Penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang atas kebijakan serta dukungan yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan bantuan selama masa perkuliahan dan masalah penulisan skripsi ini.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Bimbingan Konseling Islam, beserta seluruh dosen dan karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang yang membantu dan mendukung penulis selama masa studi.
4. Bapak Drs. Zakirman, M.Ag selaku dosen pembimbing I, Ibu Hummaira Hutagaol, M.Kes. selaku dosen pembimbing II sekaligus pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, motivasi, serta kesabaran kepada penulis.
5. Ibu Dr. Nurfarida Deliani, M.Pd selaku dosen penguji I, Ibu Yeni Fitri Wahyuni, M.Kes selaku dosen penguji II, yang telah memberikan saran, kritik, dan masukan yang membangun demi kesempurnaan skiripsi ini.

6. Bapak/Ibu dosen yang mengajar di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang, yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sejak awal kuliah sampai tahap penulisan skripsi ini.
7. Staf akademik dan staf perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang yang telah membantu penulis dalam melancarkan urusan selama proses perkuliahan.
8. Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Koto Tangah Kota Padang beserta seluruh staf, penyuluh agama dan penghulu yang telah bersedia memberikan informasi serta data yang dibutuhkan, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
9. Teristimewa penulis ucapkan kepada Ayahanda Muhammad Abdi Matondang dan Ibunda Mustatiroh Lubis, serta saudara-saudari penulis yang senantiasa memberikan do'a, kasih sayang, dukungan, motivasi, serta pengorbanan yang tiada henti.
10. Sahabat serta teman seperjuangan penulis yang tidak bisa disebut namanya satu persatu, yang telah memberikan semangat, bantuan, dukungan dan telah membersamai penulis selama masa perkulihan dan penyusunan skiripsi ini.

Karya ini penulis persembahkan sebagai bentuk tanggung jawab akademik dan ungkapan syukur atas setiap proses yang telah dilalui. Semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat, menjadi amal jariyah di sisi Allah SWT, dan senantiasa mendapatkan bimbingan serta ridhanya.

Padang, 26 Agustus 2026



Yusi Amelia Matondang
NIM. 2212020068

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**
PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iii**
PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **x**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 12
C. Batasan Penelitian 12
D. Tujuan Penelitian 13
E. Kegunaan Penelitian 13
F. Definisi Operasional 14
G. Sistematika Penelitian 16
BAB II LANDASAN TEORI **18**
A. Layanan Konsultasi 18
1. Pengertian Layanan Konsultasi 18
2. Tujuan Layanan Konsultasi 20
3. Komponen Layanan Konsultasi 22
4. Asas dan Dinamika Kegiatan 25
5. Pendekatan dan Teknik 27
6. Tahapan Layanan Konsultasi 31
B. Permasalahan Keluarga 35
1. Pengertian Permasalahan Keluarga 35
2. Bentuk- bentuk Permasalahan Keluarga 37
3. Dampak Permasalahan Keluarga 44
4. Cara Mengatasi Masalah Keluarga 46
C. Penelitian Relevan 52

BAB III METODE PENELITIAN 56
A. Jenis Penelitian 56
B. Lokasi Penelitian 57
C. Informan Penelitian 57
E. Teknik Analisis Data 59
F. Uji Keabsahan Data 41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 62
A. Deskripsi Data 63
B. Temuan Penelitian 66
C. Analisis Temuan Penelitian 122
D. Implikasi Hasil Penelitian Terhadap Bimbingan Konseling Islam ... 136
BAB V PENUTUP 148
A. Kesimpulan 148
B. Saran 150
DAFTAR PUSTAKA 152

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Dokumentasi dan Wawancara 155
Lampiran 2 : Surat Tugas Seminar Proposal 156
Lampiran 3 : Berita Acara Seminar Proposal 157
Lampiran 4 : SK Pembimbing 158
Lampiran 5 : Kisi-kisi dan Pedoman Wawancara 159
Lampiran 6 : Pedoman Observasi 164
Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian 168
Lampiran 8 : Surat Balasan Penelitian 170
Lampiran 9 : Surat Keterangan Selesai Penelitian 171
Lampiran 10 : Bukti Konsultasi 172
Lampiran 11 : Biodata Penulis 175